

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
ESCUELA DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN CONTABILIDAD, TRIBUTACIÓN Y
AUDITORIA



RIESGO CREDITICIO Y SU INCIDENCIA EN EL NIVEL DE
MOROSIDAD DE LOS CLIENTES DEL BANCO
FALABELLA TACNA, PERIODO 2018

TESIS

Presentado por:

BR. MIRIAN LISSET CAXI CÁCERES

ASESOR:

Mag. Ruben Dario Reynaldo Ticlavlilca Forlong

Para Obtener el Grado Académico de:

MAESTRO EN CONTABILIDAD, TRIBUTACIÓN Y AUDITORIA

Tacna - Perú

2021

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios que siempre ha estado acompañándome en todo momento, brindándome salud y trabajo en mi vida cotidiana.

A mi madre Marlene que desde el cielo me cuida y vela por mi porvenir, y a mi pareja, por su amor y motivación constante.

A todas las personas que de alguna manera han contribuido al desarrollo del presente trabajo de investigación.

DEDICATORIA

El presente trabajo, lo dedico a Dios sobre todas las cosas, a mi familia, principalmente a mi madre, que me ha apoyado siempre y que con sus palabras de aliento me motivaron a que pueda conseguir mis metas y a mis amigos, futuros colegas que me han brindado su apoyo incondicional, es así, que he podido culminar el presente trabajo de investigación.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARATULA	i
AGRADECIMIENTO	ii
DEDICATORIA	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	3
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	4
1.2.1. Problema general	4
1.2.2. Problemas específicos	4
1.3. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN	5
1.3.1. Justificación	5
1.3.2. Importancia	5
1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	6
1.4.1. Objetivo general	6
1.4.2. Objetivos específicos	6
CAPITULO II MARCO TEÓRICO	7
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	7
2.1.1. Internacionales	7
2.1.2 Nacionales	9
2.1.3 Locales	13
2.2. BASES TEÓRICAS	14
2.2.1. Riesgo crediticio	14
2.2.2. Nivel de Morosidad	32
2.3. DEFINICIÓN DE CONCEPTOS BÁSICOS	63
CAPITULO III MARCO METODOLÓGICO	65
3.1. HIPÓTESIS	65

3.1.1. Hipótesis general	65
3.1.2. Hipótesis Específicas	65
3.2. VARIABLES	65
3.2.1. Variable 1: Riesgo crediticio = X	65
3.2.2. Variable 2: Nivel de Morosidad = Y	66
3.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN	67
3.4. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	67
3.5. NIVEL DE INVESTIGACIÓN	68
3.6. ÁMBITO DE ESTUDIO	68
3.7. POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO	68
3.7.1. Unidad de Estudio	69
3.7.2. Población	69
3.7.3. Muestra	69
3.8. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN	69
3.8.1. Técnicas	69
3.8.2. Instrumentos	71
3.8.3. Procesamiento de datos	71
CAPITULO IV RESULTADOS	73
4.1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO	73
4.2. DISEÑO DE LA PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS	73
4.2.1. Alfa de Crombach	73
4.3. PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS	76
4.3.1. Variable 1: Riesgo Crediticio	76
4.3.2. Variable 2: Nivel de Morosidad	89
4.4 PRUEBA ESTADÍSTICA	101
4.5 COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS	101
4.5.1 Hipótesis General	101
4.5.2 Hipótesis Específicas	103
4.5.3 Discusión de resultados	107
CAPITULO V CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS	109
5.1 CONCLUSIONES	109

5.2 SUGERENCIAS	111
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	113
APÉNDICE	122
APÉNDICE N° 1 - MATRIZ DE CONSISTENCIA	123
APÉNDICE N° 2 - OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	124
APÉNDICE N° 3 - CUESTIONARIO	125
APÉNDICE N° 4 – CATEGORÍA DE RIESGO	127
APÉNDICE N° 5 – COLOCACIONES CLASIFICADAS	128
APÉNDICE N° 6 - VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO	129

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Clasificación crediticia del deudor, según tipo de crédito.	58
Tabla 2: Tarifario de tasas de interés, comisiones y gastos crédito efectivo	60
Tabla 3: Tarifario de tasas de interés, comisiones y gastos crédito efectivo	61
Tabla 4: Tarifario tasas de interés, comisiones y gasto compra deuda	62
Tabla 5: Población	69
Tabla 6: Resumen de procesamiento de casos	73
Tabla 7: Alfa de Cronbach de la dimensión política crediticia	73
Tabla 8: Alfa de Cronbach de la dimensión evaluación de créditos	74
Tabla 9: Alfa de Cronbach de la dimensión crédito fallido	74
Tabla 10: Alfa de Cronbach de la dimensión cartera vencida	74
Tabla 11: Alfa de Cronbach de la dimensión razón de morosidad	74
Tabla 12: Alfa de Cronbach de la dimensión nivel de cobranza	74
Tabla 13: El nivel de riesgo crediticio no permite cumplimiento de objetivos	76
Tabla 14: Los créditos otorgados son respaldados con una garantía	77
Tabla 15: Los créditos otorgados se basan en programas reales de pago	78
Tabla 16: Las normas y políticas de crédito son poco claras	79
Tabla 17: Se otorga facilidades de crédito y de manera rápida	80
Tabla 18: Evaluación de aspectos cualitativos y cuantitativos	81
Tabla 19: Aprobación de los créditos en base a antecedentes históricos	82
Tabla 20: Se determina razonablemente la voluntad y capacidad de pago.	83
Tabla 21: Considera que existe un porcentaje elevado de créditos impagos	84
Tabla 22: Se programan capacitaciones para evaluación de créditos	86
Tabla 23: La baja provisión por insolvencia, indica la declaración de fallido	87

Tabla 24: Los créditos se dan de acuerdo a la capacidad de pago.	88
Tabla 25: Se efectúa la cobranza judicial por deudas mayores a 90 días.	89
Tabla 26: Se efectúa embargos de propiedades a favor del banco.	90
Tabla 27: Se tiene un control adecuado de la cartera vencida impaga	91
Tabla 28: Considera mínimo el porcentaje de cartera vencida.	92
Tabla 29: Operaciones de créditos revolventes y no revolventes	93
Tabla 30: El importe de crédito es mayor a la capacidad de pago.	94
Tabla 31: Se aplica las reglas de valoración para renegociar créditos.	95
Tabla 32: Otorgamiento de créditos revolventes y no revolventes	96
Tabla 33: Se extiende el crédito al deudor para ayudar en su financiación	97
Tabla 34: Las políticas internas de cobranzas son adecuadas.	98
Tabla 35: Son adecuados los procedimientos de cobranza.	99
Tabla 36: Existen políticas de cobranza para su castigo.	100
Tabla 37: Correlación Hipótesis General	102
Tabla 38: Prueba de Normalidad	103
Tabla 39: Correlación específica 1	104
Tabla 40: Correlación específica 2	104
Tabla 41: Correlación específica 3	106

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: El nivel de riesgo crediticio no permite cumplimiento de objetivos.	76
Figura 2: Los créditos otorgados son respaldados con una garantía.	77
Figura 3: Los créditos otorgados se basan en programas reales de pago.	78
Figura 4: Las normas y políticas de crédito son poco claras.	79
Figura 5: Se otorgan facilidades de crédito y de manera rápida	80
Figura 6: Evaluación de aspectos cualitativos y cuantitativos	81
Figura 7: Aprobación de los créditos en base a antecedentes históricos.	82
Figura 8: Se determina razonablemente la voluntad y capacidad de pago.	83
Figura 9: Considera que existe un porcentaje elevado de créditos impagos.	84
Figura 10: Se programan capacitaciones para evaluación de créditos.	86
Figura 11: La baja provisión por insolvencia, indica la declaración de fallido.	87
Figura 12: Los créditos se dan de acuerdo a la capacidad de pago.	88
Figura 13: Se efectúa la cobranza judicial por deudas mayores a 90 días	89
Figura 14: Se efectúa embargos de propiedades a favor del banco.	90
Figura 15: Se tiene un control adecuado de la cartera vencida impaga.	91
Figura 16: Considera mínimo el porcentaje de cartera vencida.	92
Figura 17: Operaciones de créditos revolventes y no revolventes.	93
Figura 18: El importe de crédito es mayor a la capacidad de pago.	94
Figura 19: Se aplican las reglas de valoración para renegociar créditos.	95
Figura 20: Otorgamiento de créditos revolventes y no revolventes.	96
Figura 21: Se extiende el crédito al deudor para ayudar en su financiación	97
Figura 22: Las políticas internas de cobranzas son adecuadas.	98
Figura 23: Son adecuados los procedimientos de cobranza.	99
Figura 24: Existen políticas de cobranza para su castigo.	100

RESUMEN

El desarrollo del presente trabajo de investigación relacionado a determinar el Riesgo crediticio y su incidencia en el nivel de morosidad de los clientes del Banco Falabella Tacna, periodo 2018; evaluar las políticas crediticias existentes en el banco; la evaluación crediticia existente, y las Crédito fallido. Teniendo en cuenta que las entidades financieras están sujetas a riegos de créditos que resulta de dar préstamos a entidades pequeñas medianas o grandes empresas, sin una adecuada evaluación que permita minimizar los riesgos.

Se considera como una investigación aplicada ya que se obtuvieron datos directamente de la realidad objeto de estudio, de diseño no experimental, la investigación se realizó en el Banco Falabella Agencia Tacna, periodo 2018. La población estuvo compuesta por 25 trabajadores entre el gerente de agencia, gerente regional, ejecutivos comerciales y promotores del Banco; se utilizó la técnica de encuesta y como instrumento se aplicó un cuestionario, dirigido a los trabajadores del Banco Falabella sede Tacna; para evaluar las variables con sus indicadores, los datos obtenidos en la investigación a través del instrumento diseñado para tal fin se organizaron y procesaron a fin de obtener resultados más rápidos con menor riesgo con el propósito de presentar la información de manera ordenada, clara y sencilla; como resultado final se concluye que el riesgo crediticio incide significativamente en el nivel de morosidad de los clientes del Banco Falabella, Tacna, periodo 2018.

Palabras Clave: Riesgo crediticio, nivel de morosidad.

ABSTRACT

The development of this research work related to determining credit risk and its incidence on the level of delinquency of clients of Banco Falabella Tacna, period 2018, as well as evaluating the bank's existing credit policies; the existing credit evaluation, and the Bad credit. Taking into account that financial institutions are subject to credit risks that result from giving loans to small, medium or large companies, without an adequate evaluation that minimizes risks.

It is considered as an applied research since data was obtained directly from the reality object of study, of non-experimental design, the research was carried out at Banco Falabella Agencia Tacna, period 2018. The population was made up of 25 workers among the agency manager, regional manager, commercial executives and promoters of the Bank; The survey technique was used and a questionnaire was applied as an instrument, addressed to the workers of the Falabella Bank, Tacna headquarters; To evaluate the variables with their indicators, the data obtained in the research through the instrument designed for this purpose was organized and processed in order to obtain faster results with less risk in order to present the information in an orderly, clear and simple way.; As a final result, it is concluded that credit risk has a significant impact on the delinquency level of clients of Banco Falabella, Tacna, 2018 period.

Keywords: Credit risk, delinquency level

INTRODUCCIÓN

La presente investigación relacionada al riesgo crediticio y su incidencia en el nivel de morosidad de los clientes del Banco Falabella, Tacna, periodo 2018; apreciándose que las medidas de riesgo que se producen en los créditos otorgados, consideran indicadores elaborados a partir de información contable. El riesgo crediticio que enfrenta Banco Falabella está relacionado con los factores que afecta el incumplimiento de los pagos de un crédito (capital e interés) de los clientes morosos. Asimismo el informe anual del Banco Falabella Perú S.A. (2018) indica que al cierre del 2018, los ratios de morosidad han disminuido significativamente con respecto al 2017. Lo anterior debido a que el Banco ha tomado medidas para controlar la morosidad y ha efectuado significativos castigos. Así, el gasto en provisiones para créditos neto se redujo en términos absolutos en 22.3% con respecto al año anterior.

En ese sentido, las medidas más utilizadas para evaluar el riesgo de la cartera de colocaciones son el gasto de provisiones, el stock de cartera vencida y los castigos, todos expresados como porcentaje del total de colocaciones. Lo que trae consigo que la entidad financiera incremente sus provisiones por los créditos impagos, esto a su vez afecta los resultados del ejercicio. Por lo que, un incremento en la morosidad hace que el problema de incumplimiento se traduzca en una baja rentabilidad y liquidez, de ahí la necesidad de evaluar los riesgos existentes en las colocaciones con un fin de minimizarlos, por lo que resulta conveniente establecer un mayor grado de libertad del banco, aplicando nuevos procedimientos que permitirán una mejor evaluación del deudor exigiendo una mayor responsabilidad en el otorgamiento de créditos. De esta forma se ha considerado que es muy importante realizar este trabajo de investigación con el fin de poner en conocimiento y concientizar sobre la gestión de riesgo crediticio y como la misma incide directamente en el nivel de morosidad del Banco Falabella Tacna, el cual está dirigido a todo el personal involucrado del área de créditos y ahorros, así también a los clientes crediticios quienes tienen que conocer y saber cuáles son los requisitos

y procedimientos del proceso de otorgamiento de créditos para poder realizar una adecuada atención crediticia. Su relevancia se basa en los beneficios que obtendrá la empresa a la hora de optimizar el plan de mejora de gestión del riesgo crediticio que permitan controlar y minimizar la posible morosidad e incobrabilidad de créditos.

Por lo cual en el presente trabajo de investigación se ha dividido en cinco capítulos, en el Capítulo I, se desarrolla todo lo relacionado al planteamiento del problema, formulación del problema, objetivos de la investigación, se indica la justificación e importancia; en el Capítulo II, se desarrolla el marco teórico, antecedentes, bases teóricas, definición de términos básicos; en el Capítulo III se desarrolla el marco metodológico, hipótesis, variables, tipo de investigación, diseño, población y muestra, técnicas e instrumento; procesamiento de datos; en el Capítulo IV, se desarrolla la descripción del trabajo de campo, presentación de los resultados, el análisis estadístico, contrastación de la hipótesis y la discusión de resultados; finalmente en el Capítulo V, se desarrollan las conclusiones y sugerencias; dentro de la conclusión final se tiene que el riesgo crediticio incide significativamente en el nivel de morosidad de los clientes del Banco Falabella, Tacna, periodo 2018.

CAPITULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

A nivel mundial surgieron muchos serios problemas financieros, tales como la burbuja inmobiliaria de Estados Unidos, generando el declive de los fondos de inversión, todo ello tuvo un impacto trascendental; tales como la ciudadanía, instituciones financieras y el entramado institucional de aseguradoras, el sector bursátil, entidades bancarias etc. Todo ello proveniente de diferentes factores, como es el Riesgo de crédito que fue lo que genero esta hecatombe.

No obstante, el riesgo se entiende como la probabilidad de que ocurra algún evento ya sea favorable y desfavorable; y las empresas asumen riesgos dependiendo de las operaciones que realicen; siendo importante poder identificar, medir y controlar, con el fin de generar estrategias de gestión y valorizaciones para contrarrestar las pérdidas y colateralmente poder conseguir beneficios sobre el riesgo mitigado.

Sin embargo en el Perú el sistema financiero está compuesto por una mistura de entidades económicas, entidades reguladoras y productos financieros, donde el pilar fundamental radica en la intermediación financiera, de la captación de productos pasivos versus la inversión financiera en; préstamos, líneas de créditos, leasing financiero; tomando como modelos lo establecido en el comité de Basilea en el año 1974, cuya finalidad es establecer lineamientos fundamentales sobre la medición de riesgos en las entidades financieras, y la cooperación internacional entre supervisores bancarios. Cabe resaltar que no se ejerce una autoridad reguladora, pero a nivel mundial se han seguido como pautas y estándares en los sistemas financieros nacionales; tales como la Superintendencia de Banca y Seguros y el Banco Central de Reserva del Perú.

Es por ello que es imprescindible que las entidades financieras cuenten con Crédito fallido para contrarrestar los riesgos a los que son vulnerables, sin embargo, debido al sector competitivo, esta información no es pública ya que forma parte de las normativas internas algo así como patrimonio intelectual de estas.

Según el informe 2019 del Banco Falabella cuenta con más de 1.47 millones de tarjetas de crédito vigentes en el mercado, lo cual le permite continuar con la diversidad de sus fuentes de ingresos mediante el financiamiento a personas naturales a través de los productos de Tarjeta de crédito, préstamos en efectivo (Rapicash, Supercash) y compra de deuda sin embargo por el lado de los productos pasivos, se realizan captaciones de depósito y tipos de ahorro (Cuenta Ahorro Clásico, Cuenta Ahorro Simple, Depósito a Plazo Fijo, CTS y Cuenta sueldo)

Por lo tanto, en este nivel es importante considerar que existen riesgos relacionados a la probabilidad de que un cliente deudor no pueda cumplir con sus obligaciones o que lo haga en un plazo distinto al pactado inicialmente Por lo cual la presente tesis, evalúa si el Banco Falabella cuenta con las herramientas necesarias para poder mitigar el riesgo crediticio relacionado con el nivel de morosidad generado.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema general

¿Cómo el riesgo crediticio incide en el nivel de morosidad de los clientes del Banco Falabella, Tacna, periodo 2018?

1.2.2. Problemas específicos

1. ¿En qué medida las políticas crediticias inciden en el nivel de morosidad de los clientes del Banco Falabella, Tacna?
2. ¿De qué manera la evaluación crediticia incide en el nivel de morosidad

de los clientes del Banco Falabella, Tacna?

3. ¿Cómo las Crédito fallido inciden en el nivel de Morosidad de los clientes del Banco Falabella, Tacna?

1.3. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Justificación

1.3.1.1. Metodológica

El presente trabajo de investigación se justifica teniendo en cuenta que permitirá evaluar los riesgos de las colocaciones y el nivel de morosidad en el Banco, correlacionando el problema, objetivos hipótesis, variable e indicadores, para finalmente desarrollar las conclusiones y recomendaciones.

1.3.1.2. Teórica

En el análisis de las colocaciones y el nivel de morosidad del banco Falabella Tacna, es necesario evaluar los indicadores a fin de establecer políticas para la recuperación de la cartera morosa de la financiera.

1.3.1.3. Práctica

La aplicación de procedimientos y políticas institucionales permitirá disminuir el riesgo de las colocaciones en el banco Falabella Tacna.

1.3.2. Importancia

El presente trabajo de investigación se considera importante, ya que la colocación de créditos, es el pilar fundamental de las entidades financieras, y el Riesgo de crédito deriva en la creación de provisiones lo cual genera costos y mengua la rentabilidad de la empresa, por lo que es importante encontrar una correlación ya sea efectiva o negativa; de las políticas de crédito, evaluación de crédito y las Crédito fallido, en los resultados del Banco Falabella.

1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo general

Determinar cómo el riesgo crediticio incide en el nivel de morosidad de los clientes del Banco Falabella, Tacna, periodo 2018.

1.4.2. Objetivos específicos

1. Evaluar en qué medida las políticas crediticias inciden en el nivel de morosidad de los clientes del Banco Falabella, Tacna.
2. Analizar de qué manera la evaluación crediticia inciden en el nivel de morosidad de los clientes del Banco Falabella, Tacna.
3. Determinar cómo las Crédito fallido inciden en el nivel de morosidad de los clientes del Banco Falabella, Tacna.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. Internacionales

Tierra (2015) en su tesis para la obtención del título de ingeniera financiera, de la Universidad Técnica de Ambato Facultad de Contabilidad y Auditoría carrera de Ingeniería Financiera; titulada: *El riesgo de crédito y la morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito Coorambato CIA. Ltda. Del Cantón Ambato.*

En esta conclusión, el trabajo que se realiza en el campo del crédito cooperativo no está debidamente controlado, por lo que el riesgo crediticio tiende a aumentar y pone en riesgo la función de la institución. No se especifica el procedimiento para la obtención de préstamos, porque los clientes deben ser analizados con anticipación y deben cumplirse una serie de requisitos, de lo contrario el capital de la cooperativa puede estar en riesgo. En cuanto a los funcionarios de las cooperativas, es obvio que no todos conocen las políticas que maneja la agencia, y deben conocer a todos para brindar servicios efectivos. Finalmente, se puede comprobar la insuficiencia de programas de prevención del riesgo de crédito para minimizar este indicador y afectar directamente la conducta de incumplimiento de las cooperativas.

Villalba (2014), en su tesis para optar el Grado Académico de Magister en Administración Financiera y Comercio Internacional, de la Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Contabilidad y Auditoría Dirección de Posgrado; titulada: *El riesgo crediticio y su incidencia en la calidad de los productos y servicios financieros del Banco de Machala sucursal Ambato*; en la que concluye que Riesgo crediticio Puede resultar en pérdidas debido a

errores humanos, procesos internos insuficientes o defectuosos, fallas del sistema y eventos externos. Incluidos los riesgos legales y estratégicos. Este riesgo es específico de actividades, productos, sistemas y procesos (fraude interno, tecnología, recursos humanos, prácticas comerciales, desastres, proveedores). El marco del riesgo de aprobación de nuevos productos y servicios es profundizar en la integración de la gestión del riesgo de crédito durante la mejora continua de la etapa de acceso al riesgo de crédito y los procedimientos de aprobación de nuevos productos y servicios de calidad. El día de la constitución del banco se aprobaron los siguientes nuevos negocios, productos y servicios:

Unificar la visión global de nuevos productos y servicios en el área geográfica de negocio a través del comité. Definir el proceso de aprobación y las fases y tareas del responsable. Fortalezca su reconocimiento rastreando nuevos productos y servicios. Desempeñar un papel protagónico en la función de riesgo de crédito, como coordinador y garante de la aplicación de normas y procedimientos, con diferentes expertos en la toma de decisiones.

Tenorio y Pésantez (2012), en su tesis para optar el Grado Académico de Ingeniero Financiero, de la Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Ciencias Económicas; titulada *análisis de la estructura financiera y evaluación del riesgo de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced*; en la cual concluye: El indicador de morosidad indica un alto nivel de cartera de inversiones improductiva, promediando el 10% en el curso pertinente analizado. Podemos conjeturar que entretanto la etapa de investigación, en promedio, 10 dólares de cada 100 dólares prestados a sus clientes no fueron efectivamente recuperados, lo que indica que existen deficiencias en la gestión, seguimiento y recuperación del reasentamiento como recursos del préstamo. En comparación con las dos cooperativas más representativas del país, el estudio de referencia significa que la Cooperativa La Merced no tiene sección de riesgo o cobranza, por lo que su desempeño en la persecución del negocio crediticio no es provechoso y posteriormente

están recuperando crédito. En relación con los resultados de la investigación de regresión logística, entre las cinco variables incluidas en el modelo, las variables ingresos, monto y gastos financieros predicen resultados significativos, mostrando la importancia de la información personal del cliente en la emisión de préstamos.

2.1.2 Nacionales

Zapata (2018), en su tesis para obtener el título profesional de Licenciado en Administración, de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Administración, titulada: *Gestión del riesgo crediticio para reducir el nivel de morosidad en Mi banco agencia Chiclayo – 2017*, en la que concluye que el asesor financiero es el cumplidor del desarrollo crediticio, con las funciones generales de facilitar, estudiar, calcular y solucionar la autorización de la solicitud de crédito del consumidor para certificar la calidad del portafolio de inversiones que administra. Por consiguiente, la restitución del crédito depende en gran medida del correcto cumplimiento del proceso crediticio por parte del beneficiario. La entidad gestiona activamente el riesgo crediticio y se adapta a los objetivos marcados por las entidades financieras. Para ello, se han implementado una serie de procesos y políticas, que han reforzado el trabajo y no solo han realizado el reembolso del préstamo, sino que además han realizado su recuperación.

Los resultados mostraron que, por ejemplo, el punto más fustigador descrito en la encuesta con consultores fue el progreso, la falta de acciones de persecución por parte del comprometido y la mala gestión de una cartera de inversiones pesada o riesgosa, 32% de las cuales indicó que el proceso es para la cobranza de impagados es suficiente. Esto demuestra que, a pesar del hecho, la búsqueda se realiza constantemente para obtener mejores resultados, y algunos consejos de administración deben tomar medidas inmediatas al respecto. Finalmente, el colaborador entiende que se necesita más capacitación en ciertos procesos de la empresa, pues dado que los

cambios son constantes y tienen diferente experiencia en la colocación y recuperación de crédito, el gerente debe estar preparado para esto; Mejorar la rentabilidad del servicio y reducir los atrasos.

Huamán (2017), en su tesis para obtener el Grado de Maestro en Ciencias Económicas mención en Gestión Empresarial, de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, escuela de post grado, Huaraz, titulada: *Ciclos macroeconómicos y el riesgo crediticio en las cajas municipales de ahorro y crédito del Perú, entre los años 2008 y 2015*, Concluyó que CMAC tiende a seguir un patrón procíclico en términos de variables macroeconómicas. Cuando el PIB crece (disminuye), la tasa de criminalidad disminuye (aumenta), pero cuando el tipo de cambio y la tasa de interés del dólar estadounidense son variables, los préstamos interbancarios aumentan (disminuyen)., La tasa de defectos también aumentó (disminuyó).

La investigación aplicada es un diseño aplicado, cuantitativo no experimental. Su muestra es igual a la población, y es objeto de 12 investigaciones del CMAC, obtiene datos estadísticos de información financiera de 32 trimestres. La información se obtiene de informes de bancos y administradoras de seguros. La información estadística ha sido procesada como: Eviews 8.1 y SPSS 21. Los resultados de la encuesta muestran que el coeficiente de la variable 1 representa un valor distinto de cero con un nivel de confianza superior al 95%. El coeficiente de determinación (R²) es 0.847, lo que significa que el riesgo crediticio de CMAC se explica por variables del ciclo macroeconómico como 84.7%.

Torres (2015), en su tesis para obtener el Grado Académico de Magister en Administración mención en finanzas, de la Universidad Nacional del Centro del Perú, escuela de posgrado Unidad de posgrado de la facultad de Ciencias de la Administración, Huancayo, titulada: *Condiciones del mercado microfinanciero y riesgo crediticio en MI BANCO, Banco de la*

Microempresa SA Agencia la Merced, en la que concluye: i) en general, determinó que: las condiciones del mercado microfinanciero inciden positivamente (73,3%), en el riesgo crediticio de MI Banco, Banco de la Microempresa S.A.agencia la Merced deteriorándolo, el resto está condicionado por otras variables no estudiadas; ii) con un nivel de confianza de 95%, se puede afirmar que la saturación del mercado microfinanciero incrementa el riesgo crediticio ; iii) Con un nivel de confianza de 95%, se concluye que el sobreendeudamiento de los clientes incrementa el riesgo crediticio en MI Banco, Banco de la Microempresa S.A.agencia la Merced; iv) Con un nivel de confianza de 95%, se puede alegar el precio del café incide en el riesgo crediticio en MI Banco, banco de la Microempresa S.A.agencia la Merced. Cuando disminuye el precio del café, se incrementa el riesgo crediticio. v) Con un nivel de confianza de 95%, las plagas y enfermedades del café explican el peligro crediticio en MI Banco, Banco de la Microempresa S.A. agencia la Merced, incrementándolo. El objetivo primordial de esta investigación es especificar y expresar en qué medida el contexto del mercado microfinanciero han afectado el riesgo crediticio de MI Banco, Banco de la Microempresa S. A. Agente de La Merced. Mediante la aplicación de métodos científicos, de inducción, deducción, análisis, síntesis y técnicas estadísticas, como análisis de regresión, mínimos cuadrados y estadística descriptiva.

Tafur (2017), en su tesis para obtener el grado académico de: maestra en Contabilidad y finanzas con mención en auditoría y control de gestión empresarial, de la Universidad San Martín de Porres, sección de posgrado, facultad de ciencias contables, económicas y financieras, titulada: *El control del riesgo crediticio y su incidencia en la gestión financiera de las empresas procesadoras de té en Lima Metropolitana 2014-2016* ; en la que concluye que Las entidades comerciales deben considerar todos los riesgos requeridos para la aprobación y las donaciones, y fortalecer el sector crediticio con el control de los servicios y las políticas de la empresa como elemento central.

Las agencias de gestión crediticia deben reducir la posibilidad de ocurrencia, minimizar las pérdidas o el impacto en los resultados y adoptar medidas continuas. Perfeccionar el proceso del procedimiento para efectuar, alcanzar e inspeccionar los riesgos en las líneas de crédito otorgadas a clientes y / o proveedores. Las estadísticas muestran que el riesgo de otorgar préstamos a empresas o particulares con negocio es muy alto, y el riesgo de control crediticio radica en la falta de medidas preventivas, que involucran a personas directamente relacionadas con el otorgamiento de empresas. Cuando se vende la línea de crédito, se evita la prevención del riesgo crediticio.

Figuroa, San Martín, & Soto (2018), en su tesis, para obtener el grado académico de magister en finanzas corporativas y riesgo financiero de la Pontificia Universidad Católica del Perú, de Post Grado en Finanzas Corporativas y Riesgo Financiero, titulada: *Crédito fallido Financieras en la Gestión del Riesgo de Crédito de Empresas del Sector Bancario*. La conclusión es que a través de entrevistas con funcionarios bancarios y comparación con la información de sus estados financieros, informes de auditoría publicados en Internet e informes anuales, es posible identificar a los bancos peruanos con malos antecedentes crediticios al realizar la gestión del riesgo crediticio. Se ha logrado el objetivo general de la investigación: identificar el mal crédito financiero en la gestión del riesgo crediticio del sector bancario y tres objetivos secundarios.

Sin embargo, resulta que la banca peruana y sus entidades. En todo el sistema financiero, las agencias reguladoras están desactualizadas. Si esta realidad del sistema financiero es contraproducente, el tiempo puede probarlo todo, sin embargo, aunque siempre hay espacio para el crédito, la mala descripción crediticia actual de la gestión del riesgo crediticio es la más adecuada para la realidad peruana. En vista de los constantes cambios en la información y la tecnología, esto es necesario.

2.1.3 Locales

Calloapaza (2017), en su tesis para obtener el grado académico de: magister en Administración y Dirección de Empresas, de la Universidad Privada de Tacna escuela de post grado maestría en Administración y Dirección de Empresas, titulada: *El comportamiento de la morosidad de la CMAC Tacna P.a. su incidencia en los resultados de la gestión crediticia, en las agencias de Tacna periodo 2010-2014*; en la que concluye que La evolución de las actividades ilícitas de CMAC Tacna S.A. (Agencia Tacna) tuvo un desempeño inferior durante el período 2010-2014, debido a que el saldo de la cartera de crédito vencido se ha incrementado significativamente, aumentando en un 255% con respecto a 2010. El estado de los préstamos de CMAC Tacna en Sudáfrica (Agencia Tacna) no fue positivo durante el período 2010-2014, pues si tenemos en cuenta las conclusiones anteriores sobre el notorio crecimiento de la cartera en mora, encontraremos que este alto crecimiento es inconsistente con el crecimiento de los préstamos durante ese período. De 2010 a 2014, cayó un 1,50%.

El comportamiento ilegal de CMAC Tacna SA (Agencia Tacna) entre 2010 y 2014, según la verificación estadística del supuesto general al 95% de nivel de confianza, ha afectado los resultados de la gestión crediticia, pues en años de investigación se ha transformado en resultados, especialmente Son ingresos financieros, beneficio bruto y margen de beneficio financiero neto. En términos de margen de utilidad bruta financiera, dado que los ingresos financieros durante este período solo aumentaron 12,70%, fue negativo en los últimos dos años (2013 y 2014).

CMAC Tacna Limitad juega un papel importante en brindar oportunidades de crédito a microempresarios, especialmente en áreas rurales. Sin embargo, ante la entrada de otras entidades del sistema financiero que se especializan o no en el negocio de las microfinanzas en este mercado, la calidad de la cartera

de préstamos de la entidad se ha deteriorado seriamente, lo que también se ha convertido en problemas de eficiencia y rentabilidad.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Riesgo crediticio

Los bancos realizan préstamos y conceden créditos casi a diario, fruto de que se trata de su principal actividad y para los mismos tienen que intentar medir el riesgo de que el prestatario no pague. Es decir, tienen que ver los distintos escenarios que se pueden producir, la probabilidad de cada uno, y los resultados que conllevarían. (García y Lozano, 2014 , pág.6)

Sin embargo, actualmente la complejidad de las operaciones financieras ha aumentado, ya no solo es un sector pequeño, sino que a lo largo de los años se ha distribuido en varios sectores lo que hace que sea mucho más complicado establecer un control de riesgo de parte del sistema financiero y por lo tanto las empresas deben adaptarse a estos cambios debido al gran abanico de clientes que posee; con el fin de mitigar riesgos. Es por ello que existe un consenso internacional de contar con Crédito fallido y modelos que ayuden en gestionar el riesgo de crédito.

Pero no sólo para esto son vitales los modelos. Los bancos reciben también a diario depósitos de los clientes, es decir fondos que entran en la entidad financiera que, si no los emplean para conceder préstamos o créditos, deben invertirlos. Fruto de la crisis económica, los bancos se han encontrado en situaciones en las que obtenían liquidez a costes muy bajos, como del Banco Central Europeo, y podía invertirlo en Renta Fija estatal, la cual, por circunstancias del mercado, otorgaba unas rentabilidades elevadas. Esto ha hecho que una gran parte del dinero recibido se emplease en inversiones más

que en préstamos o créditos, alejándose de la propia actividad originaria de los bancos. (García y Lozano, 2014 , pág.7)

Por lo cual en nuestro país no es ajeno a la realidad y por lo cual se han creado normativas y leyes para poder supervisar a las entidades financieras, para medidas de control que ayude a evitar las malas prácticas financieras. Debido a que antiguamente, los bancos utilizaban simplemente los conocimientos del mercado y de las empresas para tomar sus decisiones, pero no se basaban en ningún modelo para ello, puesto que los clientes eran pocos, muy conocidos y con muchos recursos. Es decir, las probabilidades de incumplimiento de cada cliente potencial y las pérdidas esperadas de cada uno, no se calculaban, simplemente se basaban en cierta intuición . (García y Lozano, (2014), pág.3) Teniendo en cuenta que el primer elemento del riesgo son los activos financieros, que se entiende, se pueden vincular con el riesgo de crédito dentro de la entidad financiera, tales como activos financieros como préstamos, líneas de créditos y leasing.

El riesgo de crédito es el de las pérdidas que se podrían producir en el caso de que se produjese impago del prestatario o al deterioro de su calidad crediticia. Por tanto, tenemos que tener en cuenta la cantidad de dinero asociada al préstamo y la calidad del riesgo asociada a la probabilidad de impago o default , la tasa de recuperación y las garantías (si las hubiera) del préstamo. (García y Lozano, (2014), pág.4).De acuerdo con (Saavedra, 2010), este riesgo de crédito se analiza desde tres aspectos, incumplimiento, que es la probabilidad de que no se cumpla con la obligación pactada; exposición, es la incertidumbre al nivel de riesgo presentado; recuperación, es el importe probable de recobro mediante una garantía o aval en el caso de que se llegue al incumplimiento. Conociendo estos aspectos, se pueden identificar los principales elementos del riesgo de crédito, que son los activos financieros, que se definen como aquellos derechos que posee la empresa, con los que

espera obtener beneficios mediante la negociación o intercambio, y el deudor.

El riesgo crediticio corresponde a la pérdida asociada al evento de que la contraparte (a la que se le otorga un crédito) no cumpla con algunas de las condiciones establecidas. Por ejemplo, si un banco otorga un crédito de consumo, existe la posibilidad de que el cliente en cuestión entre en morosidad. En el caso de un inversionista que adquiere un bono corporativo, el riesgo está en que existe la posibilidad de que el emisor no pueda pagar todos los flujos de caja prometidos. Es decir, el riesgo crediticio es asumido por particulares, empresas e instituciones financieras. (Guzmán Alarcón, 2010 , pág.8)

En consecuencia, definimos el riesgo de crédito como la probabilidad de impago por parte del prestatario y el incumplimiento de las condiciones que se pactaron, donde la variable tiempo es determinante, debido que mientras más se prolonga mayor será el impacto de riesgo.

Por lo que el Acuerdo de Basilea II (Figueroa, San Martín, & Soto, 2018), establece los principales riesgos.

- Riesgo de crédito: Es el principal riesgo de las empresas bancarias, ya que el principal negocio de estas entidades es la colocación de crédito, este tipo de riesgo se describirá en detalle más adelante.
- Riesgo de mercado: Riesgo de mercado: Los riesgos que enfrenta el sistema económico en el que se ubica, en mayor medida, se concentran en la cartera de negociación (bonos, acciones y derivados, etc.) que posee el banco. Su composición es la siguiente:
- El riesgo cambiario se refiere a las fluctuaciones del tipo de cambio, (b) riesgo de la tasa de interés, porque la tasa de interés básica es determinada por el mercado con base en la tasa de interés libre de riesgo

y la tasa de interés fijada por el gobierno. Esta es una parte incierta; (c) Riesgo de acciones, causado por cambios en los precios o cotizaciones de las acciones bancarias; (d) Riesgos de productos básicos causados por fluctuaciones en los precios de las materias primas que se negocian en el mercado financiero.

- Riesgo operacional: es un riesgo que surge de la probabilidad de pérdida ocasionada por fallas; sus procedimientos internos, leyes en el sistema, emergencias e incertidumbres, errores y fraudes de los empleados, y factores externos fuera del alcance de la entidad, como ataques terroristas. O desastres naturales.
- Otros riesgos: Estos incluyen riesgo de liquidez y riesgo de reputación.

Por lo tanto, en este artículo, la definición de riesgo de crédito es la probabilidad de que el prestatario incumpla con el reembolso de la carta de crédito o que nunca haya pagado la carta de crédito, y se refleja en la tasa de morosidad y las reservas, que se utilizan para medir el nivel de riesgo de crédito. (Pérez, 2017 , pág.79)

Elementos de medición del Riesgo de Crédito: Tenemos que tener en cuenta los siguientes puntos.

- Probabilidad de Incumplimiento (PD): Se refiere en qué medida es probable que un deudor deje de cumplir con sus pagos pactados. Se establecen dos rangos donde el valor cero, donde es imposible que falte a sus pagos y 1 que es el valor máximo donde es seguro que incumpla su pago.
- Correlaciones de Incumplimiento: Es la medida de la dependencia asociado al nivel de comportamiento de dos deudores
- Concentración de la Cartera: Establece que cuando hay una considerable cantidad de crédito en pocas manos puede que sea muy riesgoso; y es aún más riesgoso cuando el segmento tiene altos índices de riesgo.

- Exposición a cada deudor: Básicamente es lo que el deudor debe en un momento dado en caso de incumplimiento de pagos.
- Tasa de recuperación en caso de incumplimiento o pérdida severa del deudor: representa el costo neto del incumplimiento del deudor, es decir, si no se sigue el contenido original acordado, las piezas no se pueden reciclar, lo que aumenta el costo de reciclaje.

A. Metodologías de cuantificación

según las directrices del Comité de Basilea II. Tenemos medidas principales como:

- Perdida esperada: Está representada por el deterioro de la cartera en la fecha de análisis. Se determina calculando a través de sus tres variables.
 - La exposición; es el monto que está comprometido ante un hecho crediticio.
 - La probabilidad de un incumplimiento: es el nivel de solvencia
 - Severidad: es la pérdida real generada a través del hecho crediticio, una vez hecho la gestión de cobranza.
- Perdida no esperada: Es el resultado entre las pérdidas crediticias experimentadas y la pérdida esperada. Básicamente es el producto de las primas de riesgo, conocidas como spread, por rating y plazo, y el interés libre de riesgo al mismo plazo
- Capital regulatorio y económico: Es la suma de los requerimientos individuales de capital mínimo requerido para realizar cada operación. De esta forma, el sujeto puede protegerse contra pérdidas superiores a las esperadas.
 - Garantías: Puesto que no consta que se realice el cumplimiento del pago en el tiempo y en las condiciones preestablecidas, por lo cual las Entidades Financieras deben de tener en cuenta las precauciones en base a lo empírico y lo técnico. Es por ello que las garantías como hipotecas o prendarios, se considera el valor

de mercado. En caso de la garantía sea diferente se realizará su valuación a través del valor de realización.

- Tasa de Recuperación: En un gran porcentaje de los incumplimientos, los prestatarios llegan a recuperar una parte de lo adeudado; ello es equivalente a la tasa de recuperación.

Principales factores que determinan el riesgo de crédito en las Instituciones Financieras

- Factores Internos: Dependen directamente de la administración propia y capacidad de los ejecutivos de cada empresa.
 - Volumen de Crédito: Mientras mayor sea el monto del crédito, mayor será la pérdida de los mismos.
 - Políticas de Crédito: Mientras más agresiva sean las políticas crediticias, mayor será el riesgo crediticio
 - Mezcla de Créditos: Si mayor es la concentración de créditos por un sector, es mayor el riesgo que se asume. Por lo cual se recomienda que una empresa financiera puede prestar solamente el 20% del patrimonio, con el propósito de preservar la salud de los bancos.
 - Concentración Geográfica:
- Factores Externos: No dependen de la administración, tales como la inflación, tipo de cambio, tasas de interés, fenómenos naturales, etc.; todo aquello que afecte la capacidad de pago de los prestatarios.

B. Medición del Riesgo de Crédito y el Nuevo Acuerdo de Capital del Comité de Basilea:

La actividad fundamental de la industria proviene de la actividad crediticia, dicha actividad está sujeta a una diversidad de riesgo. Según (de Miguel Dominguez, 2006) detalla lo siguiente.

C. El riesgo de crédito se puede dividir en dos tipos:

- Riesgo de quiebra: o Por la situación económica y financiera del deudor y la imposibilidad de cumplir con sus obligaciones.
- Riesgo país: se produce por el grado de solvencia (o quiebra) de todas las contrapartes pertenecientes al área geopolítica legalmente definida como país.

El objetivo de la gestión moderna del riesgo de crédito es gestionar el riesgo para obtener un rendimiento acorde con el nivel de riesgo asumido, manteniendo el capital suficiente y cumpliendo con las regulaciones. Esto significa que, si los rendimientos obtenidos son suficientes para compensar los riesgos antes mencionados, entonces un negocio crediticio con mayor probabilidad de incumplimiento no es necesariamente algo malo.

D. Importancia del riesgo de crédito

El riesgo crediticio es muy importante para las empresas financieras de hoy, por muchas razones, el riesgo crediticio es un concepto de moda. (Saunders (1999), citado por García y Lozano (2014):

- Debido a la actual crisis económica, ha aumentado el número de impagos en los que la gente no puede pagar sus pagos, y lo vemos todos los días en la actualidad. (pág.4)
- La desintermediación financiera significa que muchas empresas están otorgando préstamos y su calidad crediticia se degrada. (pág.5)
- Relacionado con el anterior, tenemos una mayor competencia entre prestamistas, lo que reduce los márgenes de ganancia. (pág.5)
- La volatilidad de las garantías operativas, en el actual mercado inestable, que hace que no compensen el valor de los préstamos pendientes. Podemos ver esto a través de las hipotecas. Los bancos han

implementado garantías, pero los precios de reserva que obtienen se están depreciando y es difícil convertirlos en liquidez. (pág.5)

- El crecimiento de las operaciones extrabursátiles (Over the counter) en operaciones de derivados (debido a la ausencia de garantías de la cámara de compensación) hace que el riesgo crediticio sea cada vez más importante. En un mercado organizado (no un mercado extrabursátil), existe una garantía de cobranza, y existe una cámara de compensación para manejar los pagos en caso de incumplimiento, por lo que no es necesario considerar los siguientes riesgos: al igual que en el mercado extrabursátil. (pág.5)

E. Componentes del riesgo de crédito

Primero, cuando se habla de riesgo crediticio, debe abordar la pérdida esperada. Como dijo Peña (2002) si se compara el riesgo de crédito con el riesgo de mercado, este último presenta una forma más simétrica, similar a una distribución normal, en la que las pérdidas son simétricas a los posibles retornos. Sin embargo, el riesgo crediticio no es simétrico en absoluto. La razón de esto es que, aunque la rentabilidad se limita a la rentabilidad pactada (cupón, nominal ...), la probabilidad de pérdida baja es alta, mientras que la probabilidad de pérdida alta ya es baja. (García y Lozano, 2014 , pág.5)

Hay que destacar cuatro tipos de riesgos de impago (Peña 2002) citado por García y Lozano (2014):

- Riesgo de downgrade: Este es el riesgo de degradación de la calificación crediticia. Cuando esto suceda, el valor de los activos emitidos disminuirá, por lo que la cartera de inversión que contiene estos activos se dotará de reservas y el valor disminuirá. (pág.5)
- Riesgo de default o impago: Según la agencia calificadora, el incumplimiento ocurrió al menos tres meses después de la fecha en que

se debe realizar el pago. (pág.6)

- Riesgo de exposición: la incertidumbre de los pagos futuros. Esto puede deberse a la presencia del prestatario o variables de mercado (como la evolución de los tipos de interés). Es decir, es el número expuesto en la operación. (pág.6)
- Riesgo de tasa de recuperación: Depende de si existe garantía o colateral en la operación. Si existe, tendremos riesgo de liquidez hipotecaria. Para ilustrarlo, veamos la situación de los préstamos hipotecarios. Para muchas familias que no podían pagar, el banco implementó la garantía y logró el resultado final. Sin embargo, estas entidades financieras no tuvieron en cuenta el riesgo de liquidez de estos activos, lo que generó un inventario excesivo de departamentos en estas entidades, lo cual es difícil de explicar. Después de definir todas las condiciones anteriores, podemos discutir la pérdida promedio esperada por riesgo crediticio. Definido como:

$$PE = N \times (1 - z) \times q$$

Siendo N la exposición que se tiene, Z la tasa de recuperación esperada y q la probabilidad de incumplimiento que se estima.

F. Modelos asociados a la gestión del riesgo de crédito

Si bien el riesgo de crédito es un riesgo inherente a las transacciones financieras, no se estudió en profundidad hasta hace 30 años (Kisivuli L. , 2013), a fines de la década de 1970 comenzaron a aparecer modelos para estimar la probabilidad de incumplimiento. Antes de la década de 1980, la única forma de medir el riesgo crediticio era el método tradicional que se basaba completamente en datos históricos, aunque desde la década de 1930 se han realizado estudios basados en el análisis tradicional de razones financieras. Actualmente, existen tres métodos cuantitativos para evaluar este riesgo, que son: modelos tradicionales, métodos estructurales y modelos de evaluación simplificados. (Caicedo, Casanovas, & Claramunt, 2011)

Respecto al modelo Altman desarrollado en 1968, se puede decir que se trata de un trabajo pionero (Seijas, Vivel, Lado y Fernández, 2017), denominado Z-Core, que se utiliza para predecir la quiebra de empresas a partir de un modelo discriminante. Muchos.

En la primera fase de su investigación, se utilizaron datos históricos combinados con técnicas estadísticas para identificar los prestatarios, los préstamos y las características económicas y financieras que son más importantes para distinguir los préstamos convencionales de los que experimentan dificultades financieras (incumplimiento). En la segunda etapa, el modelo se utiliza para calcular una nueva puntuación (o puntuación) para cada nuevo solicitante de préstamo. Esta puntuación debe compararse con un umbral para determinar si la solicitud es aceptada, rechazada o requiere una evaluación más profunda. Una puntuación más alta está relacionada con el mejor comportamiento de pago del prestatario (pago de la deuda) y, por lo tanto, es menos probable que encuentre dificultades financieras. (Asencios Trinidad, Lopez Guerrero, Poma Cornejo, & Babilon, 2019)

En cuanto al modelo 5C (carácter, capital, capacidad, colateral y ciclo), se puede afirmar que se basa en la experiencia subjetiva de los expertos en ejecución empresarial en riesgo, y utiliza dos tipos de información como insumo: (1) calidad y liquidez (2) generación Capacidad para tener suficiente flujo de efectivo para pagar la deuda. Respecto a este modelo, Rayo (2015) define cada una de las cinco C de la siguiente manera:

(1) La personalidad refleja la reputación de la empresa en la industria; (2) El capital se refiere al índice de apalancamiento; (3) La capacidad se relaciona con la volatilidad de los ingresos y / o gastos; (4) El valor y la capacidad de la garantía real y de liquidación. Relevante; (5) El ciclo refleja el hecho de que la tasa de morosidad ha aumentado durante la recesión económica. Si el prestatario cumple con los requisitos de las 5C, minimizará la preocupación que pueda tener el prestamista y habrá un factor muy importante entre los dos,

que generalmente afecta el costo del crédito. (Asencios Trinidad, Lopez Guerrero, Poma Cornejo, & Babilon, 2019)

2.2.1.1. Política crediticia

Cáceres (2015), indica que la política crediticia determina el nivel de riesgo crediticio (probabilidad de que un crédito no sea pagado) que está dispuesta a aceptar una entidad financiera (bancos, cajas municipales, cajas rurales, entre otros.), direcciona las condiciones en que se otorga el crédito y determina el perfil del cliente. En la política crediticia se reflejan los objetivos de la empresa. Si es a corto plazo, las políticas asumirán mayores riesgos, generando mayores colocaciones, filtrándose créditos con mayores probabilidades de pérdida. Si es a largo plazo, la política tendrá condiciones conservadoras que aseguren una saludable cartera crediticia. Si bien es cierto que todo crédito tiene riesgo de impago, también es cierto que la tolerancia a la misma tiene un límite y que pasado eso la entidad se desvía de la rentabilidad esperada (lo mínimo que espera ganar por su inversión). Las entidades no reguladas ven disminuido su capital de trabajo y sus utilidades. Generalmente las medidas adoptadas cuando la mora se eleva son las de aumentar los requisitos para acceder al crédito, incrementar las metas de colocaciones, elevar la tasa de interés, entre otras medidas; todo ello aplicada en distinta proporción y según cada entidad financiera, pero al final aplicadas con el fin de acercarse a la meta de utilidades. (párr.4)

Cáceres (2015), , Las condiciones básicas con respecto al riesgo deben estar claramente planteadas en la política crediticia. Con condiciones básicas nos referimos a requisitos y documentos mínimos (condiciones mínimas para el otorgamiento del crédito) que debe presentar el cliente, los cuales deberán tener como finalidad sustentar la antigüedad del negocio, estabilidad domiciliaria del cliente y en qué condiciones se le deberá exigir, garantías reales, fiadores solidarios, entre otros. Estos aspectos no se deben dejar a la

opinión del comité de créditos. También se recomienda que las excepciones a ciertos requisitos sean detalladas, tomando en consideración de cuando aplicarlas y quien o quienes pueden otorgarlas, ya que generalmente las excepciones terminan siendo lo contrario. La principal tarea del comité de créditos es hacer cumplir la política crediticia. (Cáceres, 2015 párr.8)

La experiencia ha demostrado que mientras más personas participen del crédito, es decir: cliente, cónyuge y fiadores, el riesgo de impago es menor y viceversa. Pero esto influirá directamente en el nivel de colocaciones, por eso la política determina los objetivos que busca la entidad financiera, si busca resultados a corto plazo será menos exigente en las condiciones y si busca resultados a largo plazo las condiciones serán más conservadores, lo recomendable siempre será buscar un equilibrio. Por todo esto, la política crediticia es muy importante y en su diseño deben participar asesores de créditos con años de experiencia, jefes de crédito, administradores, gerentes de crédito y todo aquel que esté vinculado y tenga experiencia demostrada en el área, porque sólo ellos conocen las debilidades del proceso crediticio. Cabe mencionar que no es una novedad que cuando los indicadores de morosidad bajan, debido a un ajuste de las políticas (reducción del acceso al crédito) y el uso de otros instrumentos que ayudan a mejorar los indicadores de morosidad, las entidades financieras (en su mayoría) asumen mayores riesgos realizando reformas que flexibilizan las políticas crediticias, y así el ciclo se vuelve a repetir. (Cáceres, 2015 párr.9)

La política crediticia debe ser consecuente con los objetivos que busca la entidad financiera, el problema radica ahí, generalmente se ignora su relación con los resultados financieros. (Cáceres, 2015 párr.10)

A. Principios básicos de política crediticia

- El tipo de cliente debe incumbir al mercado objetivo determinado por la institución ya que la estimación y dirección es completamente distinta
- El mercado objetivo debe definir al menos el mercado objetivo del cliente a operar, el riesgo que está dispuesto a aceptar, la rentabilidad mínima con la que se trabajará y el control y seguimiento a realizar.
- Excepto en circunstancias excepcionales, no se debe otorgar crédito a empresas sin fines de lucro, como cooperativas, clubes, etc. (Pally, (2016), pág.21)

2.2.1.2. Evaluación de créditos

Después de obtener las acciones del cliente y comprender que cualquier plan de crédito debe ser eficiente, oportuno y flexible, el departamento, patrocinador o experto en crédito debe tener y / u obtener un conocimiento profundo del cliente. “En el primer negocio de crédito, se debe considerar que debe existir un entorno de evaluación adecuado antes de visitar al cliente hasta que el negocio se termine debidamente. (Pally, (2016), pág.24)

Gestión (2018) brindó una serie de detalles acerca de los aspectos que evalúan las entidades financieras a los pedidos de crédito de los emprendedores en el Perú. “Antes de desembolsar un préstamo, los bancos siempre realizan una evaluación crediticia que dependerá de cada institución, pero todas siempre revisan que el solicitante no tenga deudas morosas en el sistema financiero, Precisó que esto es parte de la evaluación que cualquier entidad hace, sin importar el tipo de préstamo al que se esté aplicando. (párr.3)

La evaluación crediticia debe basarse principalmente en la capacidad de reembolso del cliente, y la garantía proporcionada es secundaria. Se

desprende de los al menos 5 lineamientos anteriores que se menciona claramente al consejo de administración. Por lo tanto, su participación activa es relevante. No solo deben estar informados, sino también deben comprender los riesgos. Es necesario comprender las principales innovaciones y la concentración de productos crediticios. Generadores de ganancias inherentes (Booz&Co, 2008).

Perez (2017) tiene su propio método de evaluación crediticia, que se define en la política crediticia, el manual de crédito, los procedimientos y las prácticas de la cooperativa para inducir los requisitos crediticios de los empresarios. Micro y pequeñas empresas (MYPE), cuyo propósito es determinar si el nivel de riesgo crediticio identificado se encuentra dentro de los parámetros definidos como aceptables, y buscar realizar este proceso al menor costo operativo.

La evaluación crediticia tiene como objetivo establecer un mecanismo apropiado basado en la evaluación de los dos aspectos de los socios de MYPE para satisfacer de manera efectiva y oportuna las necesidades financieras de los socios de MYPE, estableciendo así una relación a largo plazo y mutuamente conveniente. Situación económica y situación familiar. Este método de evaluación recoge las experiencias y mejores prácticas que están siendo implementadas por las instituciones financieras especializadas en microfinanzas, asumiendo la tecnología de evaluación crediticia definida en el marco teórico. (Pérez, 2017 , pág.61)

A. Principios del método de evaluación

– Facilidad de acceso

Debido a las dificultades de los socios en el mercado objetivo, no se puede obtener financiamiento bancario tradicional, por lo que se requieren requisitos mínimos. (pág.62)

– **Rapidez de Atención**

El principio básico de los servicios financieros porque permite a los socios aprovechar las oportunidades comerciales y abordar las necesidades de los consumidores. (pág.62)

– **Mínima Exigencia de Garantías**

Dado que no reducen el riesgo crediticio, son importantes porque aumentan la disposición a reembolsar y se convierten en una segunda fuente de pago. En este sentido, el enfoque de la evaluación debe estar en la evaluación de la disposición a pagar, la evaluación de las unidades familiares y las empresas que determinan la deuda y la capacidad de pago. (pág.62)

– **Simplificación de Trámites**

Se puede entender que los socios necesitan dedicar el menor tiempo posible a formalizar créditos, formularios y contratos simples. (pág.62)

– **Escalonamiento Crediticio**

Si la relación comercial busca el desarrollo a largo plazo, el crédito contribuye al crecimiento y contribuye a la consolidación económica y social del socio, entonces el crédito de seguimiento generalmente debe incrementarse, promoviendo así parcialmente el buen desempeño de sus obligaciones para obtener gradualmente más facilidades crediticias, dado que Las características del departamento comercial de MYPE y los principios de microfinanzas anteriores, la evaluación crediticia deben resolverse a través de una evaluación rigurosa y detallada, porque el negocio de los empresarios carece de información contable, incertidumbres sobre el comportamiento de pago de los socios y su entorno y economía. Riesgos relacionados con las actividades. En este sentido, la evaluación crediticia se puede resumir como la necesidad de determinar

razonablemente la disposición y capacidad de pago del socio, por lo que los empresarios y promotores deben estudiar a fondo los aspectos cualitativos y cuantitativos. (pág.63)

B. Aspectos necesarios en la evaluación de un crédito

Según Pally, (2016), indica:

- En el proceso de evaluación de un crédito para una empresa se debe contemplar una evaluación profunda tanto de sus aspectos cualitativos como cuantitativos.
- Es necesario considerar el comportamiento pasado del cliente tanto como cliente de la misma institución como de las demás instituciones.
- La decisión crediticia se la debe tomar en base a antecedentes históricos o presentes.
- Es necesario considerar en los análisis de crédito diferentes consideraciones que se pueden dar con el fin de anticipar los problemas.

C. Criterios de evaluación

La emisión del préstamo depende de la capacidad de pago del solicitante, y la capacidad de pago está determinada fundamentalmente por su flujo de efectivo y su historial crediticio. Al evaluar el crédito del solicitante a deudores no minoristas, además de los conceptos descritos en el párrafo anterior, también debe considerar su entorno económico, su capacidad para cumplir con sus obligaciones ante cambios en el tipo de cambio o su entorno comercial, político o regulatorio, y respaldar el crédito. El tipo de garantía, la calidad de la gestión de la empresa y la clasificación que especifican otras empresas del sistema financiero. (Superintendente de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, 2008)

Para evaluar el límite de crédito otorgado a los deudores minoristas, se analizará la capacidad de pago del solicitante en función de los ingresos del solicitante, sus activos netos, el monto de sus diversas obligaciones y el monto de las cuotas asumidas para la empresa; y la clasificación crediticia asignada por otras empresas del sistema financiero. Para las empresas acreditadas a pequeñas empresas y microempresas, la empresa puede renunciar a algunos de los requisitos documentales de este requisito normativo, de modo que puedan establecer conjuntamente los indicadores mínimos para satisfacer a la agencia de control y determinar las capacidades. Pago por cumplimiento de obligaciones. (ESAN, 2017)

Los criterios de valoración de los deudores a que se refiere el artículo 22 del Como Law serán de aplicación en aquellas situaciones en las que pertenezcan a grupos económicos, grupos financieros o economías mixtas, u otros supuestos basados en los riesgos singulares a que se refiere el artículo 203.º. (ESAN, 2017)

Las normas anteriores se aplican sin perjuicio de las disposiciones sobre conocimiento del mercado y del cliente en las normas complementarias para la prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo. (ESAN, 2017)

2.2.1.3. Crédito fallido

Valenzuela (2018), en su trabajo: Aproximación a la declaración de fallido y a la baja provisional por insolvencia indica la declaración de fallido del deudor y posterior declaración del crédito total o parcialmente incobrable es una de las causas de finalización del procedimiento de apremio junto con el pago de la deuda, la prescripción, la condonación, la compensación y las demás causas de extinción de la deuda previstas en las leyes. Entre las diversas razones para la terminación de los procedimientos de ejecución de la

deuda y de quiebra, es obvio que tanto la autoridad administrativa como el propio deudor esperan que la deuda siempre termine con el reembolso de la totalidad de la deuda. Sin embargo, la realidad muestra que no importa cuán efectiva y eficiente sea una agencia de recaudación de impuestos en su recaudación y gestión de impuestos, la proporción de recaudación de impuestos de manera restrictiva dependerá en gran medida de la capacidad económica de su departamento tributario para enfrentar la deuda. Naturaleza pública. En tiempos de crisis económica, esta capacidad de pago disminuirá, por ejemplo, en el caso de la quiebra, D'Artagnan en el caso de la quiebra, en el caso del desempleo, el pago mínimo de asistencia social que beneficia al grupo y el riesgo de exclusión social aumentan exponencialmente.

Uceda y Villacorta (2014), Los problemas de cobranza provocaron el cierre de miles de empresas afectadas por préstamos incobrables. Lo más importante es que las pequeñas y medianas empresas desaparecerán por problemas de cobro, porque un cierto grado de quiebra o varias deudas de mediano valor pueden provocar la quiebra de pequeñas empresas, y las grandes empresas pueden utilizar más recursos financieros para superar esta situación. Aunque las grandes empresas pueden afrontar los costes de las deudas incobrables, las pequeñas empresas pueden verse obligadas a cerrar.

El mal crédito definitivamente se considera irrecuperable porque el deudor no tiene bienes o derechos que puedan ser embargados como pago de la deuda, por lo que la entidad afectada debe devengar ese monto en su resultado.

Para cartas de crédito irrecuperables, se declaran fallidas aquellas cartas de crédito que no puedan ser efectivas en el trámite de ejecución por falta de pago, el deudor principal y los responsables solidarios y múltiples, y la acción de cobro se dirigirá contra el responsable de la filial. Si estos no existen o existen, luego de la quiebra, la agencia de cobranza declarará claramente que el crédito no puede recuperarse, y la agencia de remesas controlará la posible solvencia de los deudores (principalmente, deudores solidarios y deudores

subsidiarios) que estén obligados a pagar la quiebra declarada. Para restablecer el crédito y reanudar el proceso de cobro sin receta.

Dado que el deudor no tiene el hecho de que el deudor puede embargar el bien o el derecho a devolver la deuda, el crédito es absolutamente irrecuperable, por lo que la entidad afectada debe devengar ese monto en su resultado. (Uceda & Villacorta, 2014)

2.2.2. Nivel de Morosidad

La forma en que se realiza la cobranza de la deuda; tiene que ser eficaz y eficiente, ya que no es solo importante para el sector financiero, sino de manera general; puesto que, si no es posible hacer el cumplimiento del deudor, esto generara deficiencia de fondos y por lo que no permitirá el financiamiento de créditos futuros; por lo cual generara que los créditos sean más costosos y afectando directa o indirectamente a la ciudadanía en general.

Suele haber consecuencias para el cliente deudor en una situación de morosidad como el incremento de tipo de interés, indemnización por el impago, demanda judicial y ruptura definitiva de relación empresarial. (Condor y Taipe, (2019), pág.41)

Para (Zywicki, 2015), Las regulaciones estrictas sobre los métodos de cobro de deudas beneficiarán a los consumidores que no cumplen y pueden conducir a una mayor demanda de crédito. Pero en el mediano plazo, esto traerá consigo un aumento en los costos de financiamiento, porque los gastos operativos aumentarán y las tasas de interés también aumentarán, reduciendo el acceso al crédito y perjudicando a los consumidores. Si bien para las instituciones financieras esto representará una reducción en su tasa de morosidad, sin duda tendrá un impacto en la rentabilidad.

El trabajo de cobranza en las entidades financieras no es algo fundamental, ya que ello es delegado a filiales de tercerización cobranzas; con lo que se

buscan recuperar las deudas morosas manteniendo al mínimo los índices de morosidad, lo que genera un mejoramiento de la cantidad de crédito para los clientes.

A. Causas de la morosidad:

Tenemos dos factores según (Aguilar y Camargo, 2002)

- Factores Macroeconómicos: (Aguilar y Camargo, 2002a, p.84). Los modelos que explican los determinantes macroeconómicos de la quiebra empresarial son relativamente comunes. Insiste en que, debido a la naturaleza de los problemas financieros a los que se enfrentan las empresas en quiebra, el incumplimiento de la deuda es un paso antes de la quiebra, aunque las empresas que incumplen la deuda pueden no necesariamente ir a la quiebra. De esta manera, utilizó algunas conclusiones teóricas sobre el modelo de quiebra para explicar los determinantes generales de la delincuencia.
- El modelo teórico y el modelo empírico concluyeron que existe una correlación negativa entre los ciclos económicos y las deudas incobrables. Sin embargo, esta relación puede verse afectada por las variables utilizadas para medir el período. Además, es necesario evaluar si la relación entre delincuencia y ciclo está sincronizada o atrasada; es decir, si la tasa de incumplimiento actual está determinada por la tasa de crecimiento económico actual, o en el período anterior de expansión, generarán cambios de agencia. Buena capacidad de pago en el futuro, lo que reduce la tasa de incumplimiento futuro.
- Las mayores restricciones de liquidez pueden crear problemas en términos de capacidad de pago. Por ejemplo, los aumentos generales de los salarios, los precios de las materias primas o las tasas de interés activas reducirán la capacidad de pago de la empresa o del hogar. (un incremento en los salarios mejora su capacidad de pago).
- Los niveles de deuda más altos (medidos como porcentaje del PIB o ingreso promedio) pueden dificultar que los agentes cumplan sus

promesas. Esto puede deberse a un mayor peso de pago de la deuda o menor acceso al crédito. Los nuevos, debido a una mayor El nivel de apalancamiento dificulta la obtención de más financiación.

- Evaluar el impacto del crecimiento económico en la solvencia del sistema bancario peruano a través de un modelo de efecto fijo de datos de panel. Encontró que la evolución de la tasa de morosidad es contracíclica, las fluctuaciones del tipo de cambio afectarán la morosidad de los préstamos en moneda extranjera y los cambios en las tasas de interés están directamente relacionados con la calidad de la cartera de inversiones. En Perú, la investigación sobre los determinantes del comportamiento de incumplimiento de las instituciones microfinancieras es relativamente nueva e incompleta. (Aguilar y Camargo, 2002)
- En resumen, los determinantes macro del incumplimiento se pueden dividir en tres categorías: variables que miden el ciclo económico, variables que afectan la liquidez del agente y variables que miden los niveles de deuda.
- Factores Microeconómicos: (Aguilar y Camargo, 2002) El comportamiento de cada institución financiera es fundamental para explicar su nivel de morosidad, por ejemplo, se espera que las entidades con políticas crediticias más agresivas experimenten índices de morosidad más altos. En este sentido, el crecimiento del crédito, los tipos de negocio y las motivaciones para adoptar políticas de alto riesgo son los grupos de variables más analizados.
- Uno de los factores más importantes con respecto a la tasa de morosidad de una institución bancaria es la velocidad de su expansión crediticia. Un aumento importante en la tasa de crecimiento de los préstamos puede ir acompañado de una disminución en el nivel de demanda de solicitantes.
- La posible razón del aumento de los préstamos en mora es que puede impulsar a los administradores a adoptar políticas crediticias más

riesgosas. Las instituciones con problemas de solvencia pueden dar un salto hacia adelante, buscando expandirse en segmentos de mercado más rentables, pero con mayores riesgos. (Aguilar y Camargo, 2002)

- Por otro lado, la selección adversa no favorece a las instituciones que intentan incrementar rápidamente su participación en el mercado crediticio, porque si una entidad intenta captar clientes de otro banco, solo empeorará la situación Cliente. Si se expande en un nuevo campo o segmento de mercado, el problema de la selección adversa puede aumentar exponencialmente, porque los primeros clientes que ingresarán a la nueva entidad serán clientes de mala calidad.
- El número de agencias para cada entidad se utiliza como indicador de agencia para la diversidad geográfica de cada agencia. En principio, un aumento en el número de instituciones significa el acceso a una variedad más amplia de mercados, lo que puede causar dificultades en el seguimiento y control, lo que a menudo deteriora la capacidad de evaluación y recuperación.
- Por otro lado, en cualquier institución de crédito, el seguimiento adecuado de los préstamos puede ser un determinante importante de las tasas de recuperación. La escasez de recursos para las tareas de seguimiento es una práctica peligrosa que puede afectar la capacidad de control y recuperación del crédito otorgado.
- Una métrica bastante común es el monto de la apuesta de cada empleado. Refleja el número medio de puestos en los que debe participar cada empleado y se define como la relación entre el total de puestos y el número de empleados. En principio, se espera que el impacto de este indicador sobre la tasa de morosidad sea positivo. Sin embargo, esta relación no es clara, ya que mientras el empleado supere el punto de saturación crediticia que se puede monitorear efectivamente, es decir, el empleado puede llegar a un cierto número, el aumento en la colocación de cada empleado resultará en una mayor tasa de morosidad. Mejorar o mantener la eficiencia del control, ya

partir de cierto ángulo y debido a que el número de supervisiones es demasiado grande, puede comenzar a producir pérdidas de eficiencia en el control.

- La relación entre el índice de morosidad y las garantías es incierta, porque las teorías tradicionales creen que los mejores prestamistas están dispuestos a brindar más garantías para demostrar que son de bajo riesgo, por lo que a mayor número de garantías otorgadas, mayor riesgo moral. Sin embargo, se han desarrollado teorías para mostrar que existe una correlación positiva, porque afirman que la existencia de garantías reducirá la motivación de la institución para realizar un seguimiento crediticio adecuado y, al mismo tiempo, dará a los prestatarios un optimismo excesivo. (Aguilar y Camargo, 2002)
- En resumen, de una revisión de la literatura sobre los determinantes microeconómicos de la delincuencia, se puede concluir que la expansión crediticia, los tipos de diversificación sectorial, los incentivos empresariales y los niveles de eficiencia, la existencia de garantías, las fuerzas del mercado y la solvencia de las entidades son fundamentales para determinar La tasa de morosidad observada por las instituciones de crédito es importante.
- Los riesgos de la intermediación financiera están relacionados con aspectos macroeconómicos y microeconómicos. En el estudio de los problemas de incumplimiento crediticio en el sistema financiero, se pueden distinguir tres métodos:
 - a) Aquellos que tratan de explicar la morosidad crediticia poniendo énfasis en factores macroeconómicos, tales como los ciclos económicos,
 - b) Aquellos que ponen énfasis en los determinantes microeconómicos, tales como el crecimiento de las colocaciones y la política de créditos que adopta cada institución bancaria.
 - c) Estudios que incorporan tanto variables macro y microeconómicas como determinantes de la calidad de cartera.

Índice de morosidad

Según (Espinola, 2014) citado por Condor y Taipe (2019) indica el índice de morosidad (IMOR) engloba a la cartera atrasada y cartera judicial como parte de la cartera total. De tal manera este indicador se utiliza con mayor frecuencia para medir el riesgo de la cartera crediticio. El indicador de morosidad que es la ratio que hace el cálculo de la calidad de cartera de una entidad financiera.

$$\text{Índice de Morosidad} = \frac{\text{Cartera Atrasada} + \text{Cartera Judicial}}{\text{Cartera Total}}$$

- **Cartera atrasada:** La cartera está formada por créditos que aún no han sido liquidados o fraccionados por los deudores en el tiempo de término y que están siendo registrados como créditos atrasados.
- **Cartera Judicial:** Es el que queda de capital en vez de compensación con demanda judicial.
- **Cartera total:** Está constituida por el capital inicial de los créditos a la fecha. Conjuntamente de los créditos con intereses atrasados (retraso superior a una fecha antes de entrar en mora ya pasada de tiempo) más los créditos atrasados y los créditos en cobro judicial. (Pág.42)

El aumento de la morosidad es el factor más relevante que enfrentan las instituciones financieras para mantener una solvencia suficiente en la actual recesión económica. En este sentido, cualquier planificación de capital y actividades de pruebas de resistencia destinadas a estimar los niveles futuros de solvencia de la entidad deben incluir predicciones futuras de préstamos en mora. Por esta razón, es necesario construir modelos para predecir violaciones e integrarlas en las herramientas de planificación de capital y pruebas de estrés de la entidad. Dicho modelo debe usarse como entrada básica para definir un escenario futuro que predecirá su valor predeterminado. A la hora de definir esta situación, es conveniente utilizar factores macroeconómicos

pronosticados de diferentes agencias, de manera que las proyecciones de incumplimiento y capital que realiza cada entidad puedan considerar diferentes estudios (proyecciones) que complementen y enriquezcan el análisis interno. Y promover el mismo contraste. (Calloapaza, (2017), pág.15)

El segundo aspecto también es muy importante, es decir, comprender la relación entre la morosidad y los factores macroeconómicos para estimar la utilidad de la correlación entre los diferentes tipos de activos de la cartera de préstamos. El cálculo interno de relevancia es uno de los mayores desafíos metodológicos en la construcción de un modelo interno de capital económico porque es la base para medir la diversificación del portafolio de inversiones de la entidad. (Calloapaza, (2017), pág.16)

Aguilar, Camargo y Morales (2004), han analizado el problema de la calidad de cartera de las instituciones micro financieras peruanas y abordan el tema desde una perspectiva empírica y global al considerar factores microeconómicos y macroeconómicos como determinantes de la morosidad de los microcréditos. Sus resultados son sugerentes y su metodología de análisis constituye un marco de referencia importante para el análisis que pretende hacerse aquí. Al identificar los determinantes de la morosidad se está encontrando un conjunto de indicadores sobre la evolución del sistema financiero, este conjunto alerta sobre el riesgo de crisis financieras precedidas por altos niveles de morosidad en el sistema. Las recomendaciones de política apuntan a reducir el nivel de morosidad a través de las variables identificadas como sus determinantes.

Aguilar y Camargo (2002), El análisis de la calidad de la cartera de inversiones de una institución financiera requiere el uso de indicadores adecuados para tal fin. Sin embargo, no existe consenso sobre cuál es el indicador adecuado del nivel de morosidad que presenta la cartera de

inversiones de las entidades de crédito. A partir de la información financiera difundida por el Negociado Regulador de Banca y Seguros, se evidencia que el reporte de los tres indicadores de calidad del portafolio de inversión puede cuantificar el valor relativo, es decir, el nivel de portafolios de mala inversión o el mayor riesgo crediticio. Los indicadores son: cartera de inversiones mala, cartera de inversiones de alto riesgo y cartera de inversiones pesada. El índice de cartera vencida se define como la relación entre préstamos vencidos y cobros judiciales sobre el total de préstamos. El indicador de cartera de inversión de alto riesgo es un índice de calidad de activos más estricto, que incluye el numerador préstamos vencidos, ingresos y gastos judiciales, refinanciamiento y reestructuración del índice de calidad de activos; sin embargo, el denominador es el mismo, préstamos totales.

Aguilar y Camargo (2002), Los indicadores de cartera más pesados tienen características más diferenciadas. Se define como la relación entre préstamos clasificados como defectuosos, sospechosos y con pérdidas sobre préstamos contingentes en el total de préstamos directos y contingentes. Cabe señalar que, para los préstamos a microempresas, estas clasificaciones se basan únicamente en el número de días de mora de 10 y el saldo deudor total. Por otro lado, cuando los atrasos (no solo los atrasos) se consideran como el monto total de la cartera de préstamos en mora después de un retraso de ocho días, este es un mejor indicador de la calidad de la cartera.

Barrueto (2013) citado en Garay (2018) Cartera de inversión pesada: definida como la relación entre los préstamos contingentes clasificados como defectuosos, sospechosos y para pérdidas sobre el total de préstamos directos y contingentes. Este es un mejor indicador de la calidad de la cartera, porque toma en cuenta el crédito total de cuotas.

2.2.2.1. Cartera vencida

Está conformado por los créditos que todavía no han sido pagados y amortizados por los clientes morosos al tiempo de terminación y que contablemente son apuntados como créditos pasados de tiempo. En el asunto

de los créditos otorgados a corporaciones, grandes y medianas empresas, que le toca al saldo final de los créditos con demora superior a los 15 días. Relacionado a las pequeñas y microempresas, les corresponde el total de saldo de créditos con retraso superior a 30 días. En relación a los créditos de consumo hipotecario para domicilio, renta monetaria y capitalización inmobiliaria, le toca las cuotas no pagadas si el retraso es superior a 90 días y mínimo a 20 días y al total de saldo de crédito. Lo cual se registra en esta sección el saldo de los créditos atrasados. (Condor y Taipe, (2019), pág.48)

Denota carteras vencidas, deuda cancelada y créditos vencidos se confunden porque son términos similares, pero de hecho tienen significados completamente diferentes. Para ingresar a una determinada cartera de inversiones vencidas, la deuda debe cumplir con las condiciones que veremos a continuación, si el banco o empresa prestamista está interesado, puede iniciar el proceso de recuperación judicial a partir de ese momento. (Superintendente de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, 2008)

Cartera vencida se refiere a cualquier deuda que no ha sido pagada durante 90 días o más (dependiendo del tipo de crédito), por lo que el crédito ha cambiado de la cartera actual a una cartera vencida. Para préstamos en cuotas, las cuotas pendientes por 90 días o más a partir de la fecha de vencimiento se consideran parte de la cartera vencida, a menos que se requiera el pago total. Los acreedores no solo deben tomar crédito, sino también crédito. (Superintendente de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, 2008)

En general, cuando hay algunas cuotas pendientes, todos los cobros de crédito se utilizarán para hipotecar la propiedad al banco. Las garantías generales se pueden hacer cumplir al momento de la expropiación, y si la propiedad se compra con una garantía específica, las cosas al momento de la expropiación no deben ser muy complicadas, y la expropiación se limita al monto de la

garantía específica. Las carteras de inversión vencidas se convierten en activos de riesgo por incumplimiento o incumplimiento de los préstamos. Cuando el deudor incumpla sus obligaciones de pago después del plazo de pago acordado, se definirá como incumplimiento de contrato. (Superintendente de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, 2008)

A. Gestión de la Cartera Vencida

Ramírez (2016) ,las carteras vencidas que son de las entidades que prestaron dinero, tienen normalmente asociados un seguro que les permite recuperar ese dinero, en caso que el deudor no haya pagado en los plazos en los que se obligó a pagar.

Con carácter general, las carteras de inversión vencidas deben pasar por procedimientos de perjuicio y cobro judicial para acreditar que la deuda no ha sido recuperada. En este momento, el seguro responderá ante la entidad que asume el riesgo de prestar a los acreedores, siempre y cuando haya evaluado online la póliza de la aseguradora.

Una vez que el cobro del seguro sea válido, la entidad prestataria pagará al acreedor una cantidad mucho menor que los pagos adeudados y vencidos para cubrir ciertos gastos relacionados con el cobro.

En el Perú, se estima que casi el 40% de las pymes caen en algún momento en cartera vencida con sus créditos, situación que las pone en el lugar de más alto riesgo en la banca, por este motivo existen herramientas de apoyo a las Pymes, con el fin de respaldar sus solicitudes de crédito, que brindan documentos que avalan los créditos solicitados por las pymes, con respaldos en dinero líquido, abriendo una veta que sitúa a esas pymes, en el extremo menos riesgoso dentro de la banca. (Ramírez 2016)

Según Fernández (2000), la porción de la cartera total de una institución financiera cuyo plazo ha sido vencido sin que el acreedor haya recibido el pago correspondiente, al activo financiero por parte del deudor o garante

mientras no se castiguen los activos por motivo del no pago del acreedor continuará devengándose intereses por concepto de mora sobre los pasivos vencidos. . (Pazmiño, (2011), pág.30)

Según Ximena Alarcón, una cartera vencida se refiere a un crédito que beneficia a las entidades financieras, debido a su vencimiento y amortización pendiente, debe ser transferido de la cartera actual a la cartera vencida dentro de los 90 días posteriores a su vencimiento. En el pago de las cuotas, el monto de la cuota impagada se considerará vencido dentro de los 90 días siguientes a la fecha de vencimiento correspondiente, salvo un determinado número de cuotas por impago y ejercicio de la plena facultad crediticia. En este caso, el monto total de la operación Debe transferirse a la cartera vencida (Pazmiño, (2011), pág.31)

2.2.2.2. Razón de Morosidad

García (2016) indica que los atrasos se refieren al incumplimiento de las obligaciones de pago, para los créditos emitidos por instituciones financieras se suele expresar como la relación entre el monto del crédito en mora y el monto total de los préstamos emitidos. Por lo tanto, la tasa predeterminada se define como:

$$\text{Tasa de morosidad} = \text{créditos impagados} / \text{total de créditos.}$$

Los riesgos correspondientes a las operaciones financieras se pueden dividir en cinco tipos de situaciones:

1. Riesgos normales: aquellas operaciones que cuentan con pruebas objetivas y verificables que permitan recuperar todas las cuentas por pagar.
2. Riesgos normales bajo supervisión especial: aquellos negocios crediticios con crédito débil.

3. Riesgos sospechosos derivados del incumplimiento del titular: aquellas operaciones que retrasen el pago 90 días después de la fecha de vencimiento.
4. Riesgos sospechosos originados por motivos distintos al incumplimiento de contrato por parte del titular: negocio pactado que acredite razonablemente su reembolso.
5. Riesgo de falla: aquellas operaciones que se consideran de recuperación remota, por lo que deben eliminarse del activo.
(pág.15)

A. Efectos de la Morosidad

La morosidad tiene un impacto negativo tanto en los acreedores como en los deudores, lo que obliga a ambas partes en incumplimiento a tomar medidas para reducir o compensar su impacto. (Estrada y Gutiérrez, (2017), pág.54)

Para los acreedores, la combinación de altos atrasos constituye un problema grave, que daña la viabilidad a largo plazo de la institución y, en última instancia, la viabilidad a largo plazo del propio sistema. De hecho, la fragilidad de las instituciones financieras se debe a su alto nivel de morosidad crediticia. (Estrada y Gutiérrez, (2017), pág.54)

La morosidad también tiene un impacto negativo en el deudor, porque la demora en el pago de ciertas deudas significa tratar al sistema financiero como insolvente, lo que hará que ninguna institución financiera le otorgue crédito, lo que afectará su negocio. (Estrada y Gutiérrez, (2017), pág.54)

Los préstamos morosos tienen un impacto significativo en la cuenta de resultados de las instituciones financieras debido a la provisión para insolvencias que deben realizarse para hacer frente a posibles pagos pendientes confirmados. Además, contratar un préstamo en caso de incumplimiento significa dejar de acumular intereses en la cuenta de resultados. (García, (2016), pág.16).

B. Causas de la morosidad

Presentamos las causas más comunes que conllevan a una persona o empresa a la insolvencia dentro de una institución financiera, según Condor y Taipe (2019) son:

• Proceso de evaluación deficiente

- No tener la suficiente información y análisis sobre el cliente acerca del historial crediticio.
- Deficiencia en la recopilación y análisis de la información cuantitativa (económica y financiera) hacia el cliente.
- Presentación de información falsa e incompleta por parte del cliente, por consiguiente, no son válidos para la aplicación de las normas y políticas establecidas ante el cliente.
- Los créditos a veces son otorgados ya sean por factores de parentesco o amistad. (pág.45)

• Recuperación del crédito

- Carencia de disciplina y control para hacer el cumplimiento de las normas y políticas de seguimiento y recuperación del crédito.
- Habilidad deficiente para persuadir y recuperar los créditos e incitar al cliente a cumplir sus pagos de manera puntual.
- Existencia de favoritismo dentro de los deudores morosos y el colaborador de la cobranza para no realizar el pago e impedir que se disponga las normas y políticas de la organización.
- No existe tal compromiso de hacer el seguimiento continuo y hacer el cobro correspondiente de la mora y dejando seguir su curso hasta donde de verdad toma el empeño y ganas de hacer.
- Falta de información clara y oportuna sobre las normas y políticas de créditos que conlleva a ser parte de una situación de morosidad crediticia. O Deficiencia en el planteamiento y fijación de las estrategias que se deben plantear para hacer las cobranzas.
- Existencia de un vínculo de familiaridad o amistad hacía con los

clientes deudores morosos en consecuencia no hay presión adecuada para recuperar el crédito atrasado. (pág.46)

• **Morosidad causada por errores de la entidad financiera:**

- Se encuentra deficiencia en definir las funciones y responsabilidades en la organización, esto conlleva a cometer errores en el proceso de colocar los créditos y luego no se pueden identificar para que cumpla con sus obligaciones y ejecutar con las sanciones correspondientes.
- No existe programas de capacitación y adiestramiento al personal de la entidad financiera. O Existe un desconocimiento en el tema de tecnología crediticia.
- El personal carece de disciplina y cumplir las normas ya establecidas, de tal manera que no se cumplen porque se tienen vínculos laborales, familiares, de amistad.
- La causa probable es que muchas empresas del entorno elaboran sus estrategias en relación a su esquema organizacional y sus propias características y necesidades, en ese sentido son totalmente diferentes a las necesidades de un mercado tan competitivo en donde vivimos.
- No existe un objetivo claro a perseguir.
- Inexistencia y/o poca claridad en establecer las normas y políticas de crédito.
- Una de las causas que provoca la morosidad es la deficiencia en la orientación e información al usuario sobre las normas y políticas que se manejan en la organización.
- La organización ejerce una presión a los trabajadores poniendo metas mensuales a cumplir en un determinado tiempo, esto conlleva a cumplir como sea posible a alcanzar los objetivos personales y más no los objetivos de la organización y a veces ignorar las normas y procedimientos de colocar un crédito y cobrar, desde ese punto de vista se puede estar iniciando la morosidad. (pág.47)

- **Sobreendeudamiento**

El cliente se encuentra en una situación que ha contraído deudas en exceso ya sea de entidades financieras, prestamos familiares, etc., por lo tanto, el deudor se ve imposibilitado de cumplir sus compromisos de pago a la entidad. (pág.47)

- **Factores exógenos**

- Decrecimiento de la economía del país ya sea por factores políticos entre la corrupción.
- Causa probable de la inseguridad ciudadana dentro de ello consideramos asaltos, robos y pérdidas de dinero y otros cambios a los cuales el deudor no ha podido controlar.
- Factor de accidentes o enfermedades del deudor, que le obliga a pagar a los avales o familiares con los recursos que eran designados para el pago. (pág.47)

2.2.2.3. Nivel de cobranzas

De acuerdo a Peipro (2018) se puede interpretar que el nivel de cobranzas se puede clasificar contablemente de la siguiente manera:

A. Cuentas por cobrar

La relación básica de cuentas por cobrar entre el empresario y el prestamista se produce cuando el propietario de la empresa otorga crédito al deudor para ayudarlo a llevar a cabo el negocio de financiación del deudor existente. Estos tipos de préstamos aumentan los activos corrientes de la empresa y se registran en el libro mayor y en las cuentas por cobrar del prestatario. Envíe una señal de transacción para acreditar el monto del crédito en la cuenta, aumentando así los activos del crédito. (Peipro, 2018)

B. Documentos por cobrar

Los documentos por cobrar son similares a las cuentas por cobrar básicas, pero varían según el tiempo que el prestatario tarda en pagar la factura. Teniendo en cuenta que las cuentas por cobrar básicas deben pagarse dentro de los dos meses posteriores a la concesión del préstamo, la cuenta de cuentas por cobrar está asegurada con un pagaré, que generalmente se paga dentro de un año. Al igual que las cuentas por cobrar básicas, este tipo de cuentas aumentan los activos de la empresa. (Peipro, 2018)

C. Créditos por ventas

Los créditos de ventas son similares a otros tipos de cuentas por cobrar en que son activos comerciales que se agregan cuando las transacciones se registran en el libro mayor correspondiente. Sin embargo, estos son los resultados directos de las ventas de la empresa. Cuando un cliente compra un producto y proporciona un crédito a corto plazo para pagar el préstamo, esto se tratará como una entrada de crédito por venta en la cuenta de crédito por venta en curso. (Peipro, 2018)

D. Deudas incobrables

Cuando los prestatarios son insolventes o tienen un flujo de caja insuficiente para pagar las deudas actuales, a veces incumplen las cuentas. Cuando esto sucede, el acreedor tiene varias opciones para ser incluido en la deuda. Si está claro que la cuenta no se cancelará en absoluto, la deuda se puede cancelar y luego convertir en una desgravación fiscal. El Servicio de Impuestos Internos permite a las empresas pagar estas deudas hasta cierto punto. El acreedor también puede registrar la deuda como una concesión, lo que permite al deudor liquidar la deuda en el corto plazo antes de esperar a que el deudor pague. (Peipro, 2018)

Asimismo, según Stevens (2019) las cuentas por cobrar se pueden clasificar de la siguiente forma:

E. Corto plazo:

Son productos que requieren disponibilidad inmediata en no más de un año. Estos tipos de cuentas deben figurar como activos corrientes en el estado de situación financiera.

F. Largo Plazo:

Su disponibilidad ha sido superior a un año. Este tipo de cuentas deben mostrarse además de los activos no corrientes.

Según Gitman (2012) citado en López (2018) hace mención: La administración de crédito es la segunda parte del ciclo de conversión de efectivo, el período de recuperación promedio. El período medio de recogida consta de dos partes. La primera parte del período de cobro promedio implica la gestión del crédito disponible para los clientes de la empresa, y la segunda parte implica el cobro y procesamiento de pagos. El propósito de administrar las cuentas por cobrar es cobrar los pagos lo más rápido posible, sin perder ventas debido a técnicas de cobranza muy agresivas. (pág.559).

Al respecto Según Pavés (2011) citado en López (2018) manifiesta: Las cuentas por cobrar de la administración de crédito generalmente incluyen términos de crédito que especifican el pago en unos pocos días. Por tanto, se definen los aspectos analíticos para realizar la evaluación cualitativa y cuantitativa de estos activos, tales como: política crediticia, condiciones crediticias y política de cobranza. (pág.10)

De lo anterior se puede decir que el nivel de cobranzas depende de la gestión de las cuentas por cobrar y que deben ser cobradas en el menor tiempo para que el nivel de las cobranzas disminuya y no afecte a la rentabilidad de la entidad financiera.

Intiza (2019) por lo tanto, A la hora de medir el nivel de recaudación, lo primero a considerar es contar con un sistema de información que pueda generar informes e indicadores en tiempo real.

Dicho esto, los principales indicadores de la eficiencia en las cobranzas son:

- Plazo Promedio de Cobranzas
- Antigüedad Promedio de la Deuda
- Porcentaje de la Deuda Vencida
- Porcentaje de Clientes Gestionados

G. Plazo Promedio de Cobranzas (PPC)

Esta métrica mide el número medio de días que transcurren entre la fecha de emisión de la factura y la fecha de pago del cliente. Aquellas empresas que realizan una excelente gestión de cobranza tienen PPC que están por debajo de los plazos para que puedan pagar las facturas de sus clientes.

Es un indicador típico de cobro de pagos, aunque no siempre se puede medir porque no hay historial de pagos (por ejemplo, para nuevos clientes), por lo que no siempre se puede medir. Se recomienda encarecidamente medir el PPC en empresas con una base de clientes habitual y solo un pequeño porcentaje de nuevos clientes.

H. Antigüedad Promedio de la Deuda

Intiza (2019) Este indicador mide la cantidad promedio de días que han pasado desde que se emite la factura, lo que nos ayuda a comprender la antigüedad promedio de la deuda de los clientes. La edad promedio de la deuda de aquellas empresas que realizan una excelente gestión de cobranza es menor que la fecha límite para pagar las facturas de sus clientes. Este indicador es ideal para empresas que solo venden a sus clientes una vez (sin clientes habituales), o para empresas que iniciaron operaciones no hace mucho pero que aún no tienen facturas suficientes para ser pagadas por los clientes.

I. Porcentaje de la deuda vencida

Intiza (2019) Este indicador mide el porcentaje de la deuda total de clientes vencidos. Este indicador nos ayuda a comprender el margen de mejora de la serie de productos de la empresa. Si es inferior al 3%, hay poco margen de mejora y será muy costoso lograr una mejora significativa. Por el contrario, si la proporción es superior al 10%, el margen de mejora puede ser grande y se puede lograr una mejora significativa sin mucho esfuerzo. Se recomienda mantenerlo por debajo del 5%, aunque este valor puede variar en función de la dinámica de determinadas industrias. Por ejemplo, algunas empresas han realizado algunas mejoras en sus indicadores y han medido el porcentaje de deuda de los clientes que tenía más de 30 días de atraso pero que no se gestionó en los últimos 15 días. De esta manera, no solo pueden aumentar la duración del análisis de la deuda, sino también administrar la deuda.

J. Porcentaje de clientes gestionados

Intiza (2019) Los indicadores antes mencionados nos ayudan a comprender la calidad de las cobranzas de la empresa, pero no nos dicen los esfuerzos de la empresa por cobrar a tiempo. Por lo tanto, es importante medir el porcentaje de clientes que tienen deudas vencidas que se han gestionado durante 30 días o menos. Para calcular este indicador, es necesario registrar los pasos realizados con el cliente.

En la mayoría de los casos, se recomienda que este indicador sea superior al 75%. Algunas empresas también miden el porcentaje de deuda vencida de clientes que han sido gestionados durante 30 días o menos. De esta forma, no solo intentan gestionar la mayor cantidad de clientes posible, sino que también tratan de gestionar los clientes con más deudas.

K. Tipos de cobranzas

Estas son las estrategias que deben adoptar las empresas en función de su cumplimiento de pago. En una empresa, suelen existir los siguientes tipos de cobros:

Morales (2014) citado por Yancee (2017) indicó que: Existen los siguientes tipos de cobranza:

- **Cobranza normal:**

Utilice métodos tradicionales, incluida la emisión de extractos de cuenta o facturas en el momento del pago, para que los clientes conozcan la evolución del crédito. (pág.26)

- **Cobranza preventiva:**

Recuerde a los clientes la fecha de vencimiento del límite de crédito por teléfono y correo electrónico. Si no se ha establecido el contacto, el gerente de recolección en el área debe regresar a casa. (pág.26)

- **Cobranza administrativa:**

Se refiere a la cartera de un cliente con vencimiento de deuda y sin gestión previa. Por ello, es importante tomar acciones preventivas de cobranza, programar tiempos y poder determinar las acciones de seguimiento adecuadas para cada situación, así como enviar y enviar cartas, informes y transacciones para obtener compromisos de pago de todos. Cliente. (pág.27)

- **Cobranza domiciliaria:**

Esto sucede cuando un cliente no cumple con el pago de su cuenta (también conocida como cuenta morosa) y, debido a retrasos en el pago, se requiere una visita domiciliaria para determinar el proceso de cobro a seguir. Según el tiempo de retardo, se realizarán las siguientes operaciones. Recibo de caja: se refiere al recibo de atrasos o saldo (si está vencido, es

27). Acuerdo: Incluyendo el recibo de no menos del 50% del pago y acordar recuperar acuerdos de pago retrasado a corto plazo. Reciclar bienes. (pág.27)

- **Cobranza extrajudicial:**

Se trata de un tipo de cobro en el que se ha realizado una gestión de cobro y no se han obtenido resultados. En este caso, siga los pasos a continuación. Verificar la existencia de personas físicas o jurídicas. Antecedentes, ubicación de la empresa o domicilio particular. Comuníquese con el deudor en persona para negociar las deudas pendientes. (pág.27)

- **Cobranza prejudicial:**

Son empresas de cobranza cuyo propósito es persuadir a los deudores para que cumplan con sus obligaciones y así evitar litigios. Además de los gastos incurridos en el proceso de cobranza, los gastos del deudor se registran bajo el concepto de gastos de cobranza. (pág.27)

- **Cobranza judicial:**

Este es un método de cobro que puede demostrar que el deudor no ha cumplido con sus obligaciones crediticias, por lo que el acreedor puede garantizar el pagaré, factura u otros documentos. Los acreedores inician litigio en los juzgados correspondientes para que se dicten las sentencias correspondientes a través del juicio para recuperar el saldo acreedor y las cuotas de cobranza. Si el deudor no cumple con lo dispuesto en la sentencia, el juez puede resolver otro tipo de litigios, tales como: embargo judicial de los bienes del deudor, liquidación de la garantía (hipoteca, hipoteca, etc.) que se haya dictado. Los retrasos traerán costos adicionales a la empresa, reduciendo así las ganancias. (pág.27)

2.2.3.1. Clasificación del deudor

De acuerdo a la Superintendencia de Banca, seguros y AFP en su resolución N° 11356-2008 el nuevo Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y la Exigencia de Provisiones , indica lo siguiente:

A. Criterios de evaluación

La emisión del préstamo depende de la capacidad de pago del solicitante, y la capacidad de pago está determinada fundamentalmente por su flujo de efectivo y su historial crediticio. (Superintendente de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, 2008)

Al evaluar el crédito del solicitante a deudores no minoristas, además de los conceptos descritos en el párrafo anterior, también debe considerar su entorno económico, su capacidad para cumplir con sus obligaciones ante cambios en el tipo de cambio o su entorno comercial, político o regulatorio, y respaldar el crédito. El tipo de garantía, la calidad de la gestión de la empresa y la clasificación que especifican otras empresas del sistema financiero. (Superintendente de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, 2008)

Para evaluar el límite de crédito otorgado a los deudores minoristas, se analizará la capacidad de pago del solicitante en función de los ingresos del solicitante, sus activos netos, el monto de sus diversas obligaciones y el monto de las cuotas asumidas para la empresa; y la clasificación crediticia asignada por otras empresas del sistema financiero. Para las empresas acreditadas a pequeñas empresas y microempresas, las empresas pueden renunciar a algunos de los requisitos documentales de este requisito normativo, de manera que puedan establecer conjuntamente los indicadores mínimos para cumplir con los requisitos de la agencia de control, determinando así la capacidad de pago para el cumplimiento de las obligaciones.

(Superintendente de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, 2008)

Los criterios de valoración de los deudores a que se refiere el artículo 22 del Como Law serán de aplicación en aquellas situaciones en las que pertenezcan a grupos económicos, grupos financieros o economías mixtas, u otros supuestos basados en los riesgos singulares a que se refiere el artículo 203. (Superintendente de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, 2008)

Las normas anteriores se aplican sin perjuicio de las disposiciones sobre conocimiento del mercado y del cliente en las normas complementarias para la prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo. (Superintendente de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, 2008)

B. Clasificación crediticia del deudor

Criterios Generales

- a) La calificación crediticia del deudor depende principalmente de su capacidad de pago, flujo de caja y cumplimiento de la deuda. Asimismo, también se debe considerar su solvencia, la calificación crediticia asignada por otras empresas del sistema financiero, su historial crediticio y otros factores prudenciales.
- b) La obligación del deudor se cumplirá únicamente cuando los fondos generados por el deudor no sean captados directa o indirectamente por un tercero. Cuando dicho cumplimiento constituya una simple herramienta contable sin ingresos reales, no será considerado como un parámetro válido. Estas normas serán de aplicación general, incluso en el caso de determinados negocios de refinanciamiento o reestructuración y arrendamientos financieros derivados de otros créditos.
- c) Si el deudor tiene varios créditos en la misma empresa, su clasificación corresponderá a la categoría de mayor riesgo, salvo que el saldo del

acreedor sea menor a S /.100.00 (cien nuevos soles) o el uno por ciento (1%) de la deuda total de la empresa (el límite máximo es de tres (3) unidades tributarias (UIT)), lo que sea mayor. La empresa primero fusionará las clasificaciones correspondientes a los deudores por tipo de crédito de acuerdo con los criterios anteriores, luego utilizará los mismos estándares y combinará diferentes métodos por tipo de crédito.

- d) Si el deudor tiene crédito en dos o más empresas del sistema financiero, o en general tiene crédito en algún patrimonio que deba reportarse en el Anexo 6 Informe de Crédito del Deudor-RCD , el deudor será clasificado como de mayor riesgo. Categoría alta. Su reclamo representa al menos el veinte por ciento (20%) del precio asignado por cualquier entidad del sistema. Las revisiones de clasificación realizadas de esta manera se denominarán alineación en los párrafos siguientes. Con respecto a esta categoría, solo se permite un nivel de diferencia.
- e) Las entidades que realicen verificaciones mensuales deberán considerar la clasificación de deudores con base en la última información disponible enviada por el organismo regulador a través del Informe de Crédito Consolidado-RCC . La entidad también debe reportar la clasificación no categorizada en el campo asignado en el informe de crédito del deudor-RCD.
- f) Para fines de los literales c) y d) se considerará a los créditos directos y a los créditos indirectos, excepto los créditos no desembolsados y las líneas no utilizadas.
- g) Para efecto del alineamiento se deberá considerar a:
 - i. Las carteras de créditos mantenidas por empresas del sistema financiero, incluidas las carteras castigadas que mantengan las empresas del sistema financiero y las carteras de créditos de las empresas del sistema financiero en liquidación;
 - ii. Las carteras de créditos que hayan sido transferidas mediante fideicomiso u otro contrato similar, siempre y cuando la empresa del sistema financiero transferente mantenga el riesgo de dicha cartera.

- iii. Las carteras de créditos transferidas que conforme el Reglamento de transferencia y adquisición de cartera se encuentren obligados a seguir reportando en el RCD.

C. Créditos de Deudores No Minoristas

- a) Para clasificar a los deudores en una cartera de préstamos no minoristas, primero se debe considerar el flujo de efectivo del deudor. Esto también incluye comprender la deuda global de la empresa del deudor con terceros acreedores en el país y en el extranjero, y su cumplimiento de las deudas anteriores...
- b) De igual forma, se debe considerar explícitamente el posible impacto de los riesgos financieros relacionados con el descalce de moneda, plazos y tasas de interés de los estados financieros del deudor, pudiendo afectar su capacidad de pago, incluyendo el uso de pagarés para realizar operaciones financieras derivadas.
- c) Al evaluar el flujo de caja, la empresa del sistema financiero debe tener en cuenta su sensibilidad a cambios en el entorno económico y regulatorio en el que opera la empresa deudora, así como su vulnerabilidad a cambios en la calidad de las carteras de clientes y proveedores y los contratos con los mismos. La clasificación considerará adicionalmente la calidad de gestión de la empresa deudora y su sistema de información..
- d) El incumplimiento del deudor en el pago de su deuda en los plazos pactados presume una situación de flujo de caja inadecuado.

D. Créditos de Deudores Minoristas

- a) Para la clasificación crediticia de los deudores minoristas, la consideración principal será la capacidad de pago en función de su grado de cumplimiento, lo que se refleja en el número de días de mora, lo que también es cierto en la clasificación de otros deudores de las empresas del sistema financiero, si se requieren ajustes.

- b)** Para los deudores minoristas, la consolidación solo se realiza si sus deudas se clasifican como sospechosas o pérdidas en entidades cuya deuda representa al menos el veinte por ciento (20%) del sistema.
- c)** Para el cálculo de la cartera de deudores minoristas, no se considerará la información crediticia de los deudores que se encuentren en mora por más de mil ochocientos (1.800) días.
- d)** Si la empresa brinda financiamiento a un deudor minorista, el deudor anteriormente formaba parte de su cartera de activos cancelados o transferidos, y se clasifica por la calificación crediticia de la pérdida, antes del vencimiento del período de dos años, se calculará a partir de la fecha de cancelación o transferencia. Comenzando, se debe estipular una reserva del 100% (100%) dentro de un año.

De acuerdo con la Resolución N ° 11356-2008 de la SBS, la calificación crediticia otorgada por la SBS a los deudores mayoristas depende principalmente de la capacidad de pago del deudor. Depende de sus características de flujo de caja y del grado de cumplimiento de sus obligaciones. Asimismo, se debe considerar su nivel de solvencia, la calificación crediticia asignada por otras empresas del sistema financiero, su historial crediticio y otros factores prudenciales. Para un número reducido de deudores y préstamos hipotecarios, la calificación crediticia de la SBS solo considera el grado de cumplimiento (el número de días de mora). La Tabla 1 enumera los criterios de clasificación de ocho tipos de crédito entre las cinco clasificaciones crediticias actuales propuestas por la SBS: normal, problema potencial (CPP), insuficiente, sospechoso y pérdida.

Tabla 1:

Clasificación crediticia del deudor, según tipo de crédito.

Tipo de crédito	Normal	CPP	Deficiente	Dudoso	Pérdida
Corporativos	(a) Buena situación financiera y rentabilidad, con bajo nivel de endeudamiento patrimonial. El flujo de caja no es susceptible de un empeoramiento significativo; o, (b) Cumple puntualmente con sus obligaciones	(a) Buena situación financiera y de rentabilidad, con moderado endeudamiento patrimonial. El flujo de caja podría debilitarse dentro de 12 meses dado que es sumamente sensible a modificaciones de variables relevantes, o (b) Atrasos ocasionales y reducidos en el pago de sus créditos que no exceden los 60 días.	a) Situación financiera débil, flujo de caja no permite atender sus obligaciones. La proyección del flujo de caja no muestra mejoría en el tiempo y presenta alta sensibilidad a modificaciones menores y previsibles de variables significativas. Tiene escasa capacidad de generar utilidades; o, b) Atrasos mayores a 60 días y que no excedan de 120 días.	a) Flujo de caja insuficiente, no cubre sus obligaciones; situación financiera crítica y muy alto nivel de endeudamiento patrimonial. Se encuentra obligado a vender activos de importancia y tiene resultados negativos en el negocio; o, (b) Atrasos mayores a 120 días y que no excedan de 365 días.	a) Flujo de caja no alcanza a cubrir sus costos. Es factible presumir que también tendrá dificultades para cumplir eventuales acuerdos de reestructuración; se encuentra en estado de insolvencia decretada o está obligado a vender activos de importancia; o (b) Atrasos mayores a 365 días.
Pequeñas empresas	Cumple con los pagos o tiene atrasos de máximo 8 días.	Atrasos mayores a 8 días y que no excedan de 30 días.	Atrasos mayores a 30 días y que no excedan de 60 días.	Atrasos mayores a 60 días y que no excedan de 120 días	Atrasos de más de 120 días.
Hipotecarios	Cumple con los pagos o tiene atrasos de máximo 30 días.	Atrasos mayores a 30 días y que no excedan de 60 días.	Atrasos mayores a 60 días y que no excedan de 120 días.	Atrasos mayores a 120 días y que no excedan de 365 días	Atrasos mayores a 365 días.

Nota: Resolución SBS N° 11356-2008

2.2.3.2. Clasificación de los créditos

La situación según la (SBS, 2008).

- a) **Crédito Vigente**, créditos otorgados en sus distintas modalidades, cuyos pagos se encuentran al día, de acuerdo con lo pactado.
- b) **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.
- c) **Créditos Refinanciados**, son los créditos que han sufrido variaciones de plazo y/o monto de las cuotas, respecto al contrato original, las cuales obedecen a dificultades en la capacidad de pago del deudor.
- d) **Créditos Reestructurados**, son los créditos, cualquiera sea su modalidad, sujeto a la reprogramación de pagos aprobada en el proceso de reestructuración, de concurso ordinario o preventivo.
- e) **Créditos en Cobranza Judicial**, corresponde a los créditos cuya recuperación se encuentra en proceso judicial, para proceder a su recuperación mediante la ejecución de garantías (embargos).
- f) **Créditos Castigados**, créditos que previamente han sido clasificados como pérdida, íntegramente provisionados y 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 o arbitral.

A. Tipos de Tarjeta crédito y Créditos del Banco Falabella

Créditos

Línea de Compras:

Las tarjetas de crédito serán embozadas en los Centros Financieros o en el centro de emboce de Banco Falabella y tendrán impreso en alto relieve lo siguiente:

- El nombre y apellidos del cliente
- El número de tarjeta o Fecha de emboce y fecha de vencimiento.

B. Hay 3 tipos dentro del portafolio de Tarjetas de Crédito

- CMR Clásica
- CMR Visa Clásica
- CMR Visa Platinum

Crédito Rapicash

La línea de Rapicash es un porcentaje de la línea de crédito de las Tarjetas de Crédito del Banco Falabella, y el cliente puede usar esa línea para retirar dinero en efectivo.

Los retiros Rapicash pueden ser en moneda nacional (nuevos soles) o extranjera (dólares), dependiendo del medio de retiro.

Tabla 2:

Tarifario de tasas de interés, comisiones y gastos crédito efectivo

CONCEPTO	TARIFARIO
Interés Compensatorio (TEA) *	Desde 35.56% Hasta 99.9%

Nota: Vigencia desde el 30.10.2018.

(*) TEA: Tasa Efectiva Anual calculada en base a 360 días.

Impuesto a las Transacciones Financieras (ITF) 0.005% aplicable a desembolsos, pago de cuotas y pre-pagos parciales/totales serán asumidos por el cliente. Información difundida de acuerdo a lo establecido por la ley 28587 y al Reglamento de Conducta de Mercado vigente.

Crédito Efectivo

El producto Crédito Efectivo es un crédito de consumo en soles que se otorga a clientes que cumplen con determinadas características de riesgo establecidas por el Banco Falabella.

Para Clientes BF con crédito aprobado por campaña el desembolso es inmediato y sin trámites. Para el caso de clientes que no ingresaron a campaña

y deseen tomar un crédito efectivo, tendrá que entregar la documentación necesaria para ser evaluado.

El plazo de cancelación del crédito efectivo (Supercash) es de 12 a 48 cuotas.

Tabla 3:

Tarifario de tasas de interés, comisiones y gastos crédito efectivo

CONCEPTO	TARIFARIO
Interés Compensatorio (TEA)	Desde 12.55% Hasta 56.45%

*

Vigencia desde el 30.10.2018

(*) TEA: Tasa Efectiva Anual calculada en base a 360 días.

Impuesto a las Transacciones Financieras (ITF) 0.005% aplicable a desembolsos, pago de cuotas y pre-pagos parciales/totales serán asumidos por el cliente. Información difundida de acuerdo a lo establecido por la ley 28587 y al Reglamento de Conducta de Mercado vigente.

Compra de Deuda

La Compra de Deuda ofrece la posibilidad de cancelar las deudas en soles y/o dólares de tarjetas de crédito y préstamos personales que se tengan en otras instituciones financieras.

El préstamo se puede dar a través de la Tarjeta de Crédito Banco Falabella (CMR, CMR Visa o CMR Visa Platinum). Solo los colaboradores del Banco que no deseen tener la Compra de Deuda en la tarjeta de crédito BF podrán optar por la Compra de Deuda a través de la Plataforma Integral Financiera (PIF).

La Compra de Deuda está dirigida a dos tipos de clientes:

- Clientes seleccionados en una Base de Datos Excel (clientes en campaña) Banco Falabella evaluará y seleccionará una base de datos de clientes (titulares de cuentas CMR, CMR Visa o CMR Visa Platinum) para ofrecerles la compra de sus deudas.

Los canales de captación para los clientes de la base de datos son los siguientes:

- Inbound: El banco enviará un comunicado a los clientes seleccionados, informándoles que pueden solicitar la compra de sus deudas por teléfono.
- Outbound: El banco adicionalmente contactará a los clientes seleccionados, mediante llamadas telefónicas, según un diálogo pre-establecido. Se solicitará la información necesaria al cliente y se deberá recibir su confirmación para iniciar el trámite de la Compra de Deuda. La constancia de aceptación por parte del cliente será la grabación de la comunicación telefónica.

Tabla 4:

Tarifario tasas de interés, comisiones y gasto compra deuda

CONCEPTO	TARIFARIO
Interés Compensatorio (*)	Desde 9.90% hasta 36.87%
Interés Moratorio	79.38%
Seguro de Desgravamen ⁽¹⁾ (sobre el saldo del préstamo)	0.05% + IGV

Nota: Vigencia desde el 05.09.2011

(*) TEA: Tasa Efectiva Anual calculada en base a 360 días. (1) Sobre saldo insoluto del préstamo (tasa mensual) Impuesto a las Transacciones Financieras (ITF) 0.005% aplicable a desembolsos, pago de cuotas y pre-pagos parciales/totales serán asumidos por el cliente.

Información difundida de acuerdo a lo establecido por la ley 28587 y al Reglamento de Transparencia de Información vigente.

2.2.3.3. Calidad de Cartera

La calidad de cartera crediticia expresa el nivel de un socio, hablando de cooperativas, es decir, hablamos de su capacidad de pagos y que tan buenos clientes son. Las políticas, además deben contener estrategias de prevención de moras previas al otorgamiento de los productos, durante el otorgamiento y posteriores a éste.

2.3. DEFINICIÓN DE CONCEPTOS BÁSICOS

Comité de Créditos

Es el órgano que se encarga de la administración de riesgos integral de la institución, conformado por personas que manejan recursos, la dirección de negocios, la administración de riesgos, tesorería y asesoría jurídica. (Caja Huancayo, 2015)

Crédito:

Un crédito es una operación en la que un acreedor, presta una cantidad de dinero durante un tiempo determinado a un deudor, que lo devolverá en un futuro con intereses.

Empresa:

Unidad de control y decisión que utiliza diferentes insumos para producir bienes o servicios. (Eco Finanzas, 2019)

Financiación:

Consiste en aportar dinero y recursos para la adquisición de bienes o servicios, mayormente se canaliza mediante créditos y préstamos por parte de las instituciones financieras. (Perez & Gardey, 2012)

Historial crediticio:

Mediante tu historial crediticio los bancos pueden saber si eres un buen pagador o no y de esa manera conocer si eres candidato para préstamos, créditos entre otros beneficios bancarios. (Esteban, 2017)

Ingresos financieros:

Son las cantidades procedentes en exclusiva de la gestión financiera de la compañía en concepto de intereses de préstamos concedidos, de rendimiento de la cartera de valores, rentas conseguidas por participaciones en el capital de otras sociedades y los descuentos sobre adquisiciones por pronto pago. Por lo general, se incluyen en este apartado las inversiones financieras efectuadas para colocar un excedente de tesorería. (Esteban, 2017)

Préstamo:

Entregar algo a otra persona, quien debe devolverlo en un futuro. (Pérez & Merino, 2009)

Provisión

Una provisión es una cantidad de recursos que conserva la empresa por haber contraído una obligación, con el objetivo de guardar esos recursos hasta el momento en el que deba satisfacer la factura. (Perez & Gardey, 2012)

Ratio de morosidad:

Porcentaje que representan los créditos dudosos de una entidad sobre el total de la cartera de créditos. (Perez & Gardey, 2012)

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. HIPÓTESIS

3.1.1. Hipótesis general

El riesgo crediticio incide significativamente en el nivel de morosidad de los clientes del Banco Falabella, Tacna, periodo 2018.

3.1.2. Hipótesis Específicas

1. Las políticas crediticias inciden significativamente en el nivel de morosidad de los clientes del Banco Falabella, Tacna.
2. La evaluación crediticia incide significativamente en el nivel de morosidad de los clientes del Banco Falabella, Tacna.
3. Los Créditos fallidos inciden significativamente en el nivel de Morosidad de los clientes del Banco Falabella, Tacna.

3.2. VARIABLES

3.2.1. Variable 1: Riesgo crediticio = X

La pérdida puede ser causada por la imposibilidad o falta de voluntad del socio o contraparte o tercero del deudor que debe cumplir íntegramente con sus obligaciones contractuales. (BBVA, 2015)

Las entidades comerciales enfrentan riesgo crediticio, que se origina al otorgar crédito a pequeñas, medianas o grandes empresas sin una evaluación adecuada para mitigar el riesgo. (Rodas, 2017)

3.2.1.1 Indicadores

- X1. Política crediticia
- X2. Evaluación de créditos
- X3. Crédito fallido

3.2.1.2 Escala de Medición

Escala de Likert

es una escala de calificación que se utiliza para cuestionar a una persona sobre su nivel de acuerdo o desacuerdo con una declaración. Es ideal para medir reacciones, actitudes y comportamientos de una persona. (Ministerio de Educación, 2020).

- 1 = Nunca
- 2 = Rara vez
- 3 = A Veces
- 4 = Frecuentemente
- 5 = Siempre

3.2.2. Variable 2: Nivel de Morosidad = Y

El incumplimiento se denomina práctica, en la que el deudor (persona física o jurídica) no cumple con las normas de pago cuando vence la deuda. El comportamiento de la tasa de morosidad del sistema bancario responde a diversos factores económicos, políticos y regulatorios; la diferencia de valor entre bancos se debe principalmente a diferencias en políticas y recursos técnicos para la gestión de préstamos. Refleja las condiciones y fechas de pago y cobro entre las dos partes. Por tanto, no podemos decir que sea ilegal quien incumpla sus obligaciones. El nivel de morosidad genera incertidumbre que amerita un adecuado control de sus operaciones en toda la organización, por lo que se hace necesario seguimiento estricto y control en la cartera. Desde la gestión financiera ante una cartera morosa se empiezan a generar múltiples problemas de liquidez, disminución de la rentabilidad, falta de

confianza de los accionistas por una gerencia ineficiente en la administración de los recursos de la empresa. (Rodas, 2017)

3.2.2.1 Indicadores

- Y1. Cartera Vencida
- Y2. Razón de Morosidad
- Y3. Nivel de Cobranza

3.2.2.2 Escala de Medición

Escala de Likert

es una escala de calificación que se utiliza para cuestionar a una persona sobre su nivel de acuerdo o desacuerdo con una declaración. Es ideal para medir reacciones, actitudes y comportamientos de una persona. (Ministerio de Educación, 2020).

- 1 = Nunca
- 2 = Rara vez
- 3 = A Veces
- 4 = Frecuentemente
- 5 = Siempre

3.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El presente trabajo de investigación se considera como una investigación pura o básica. De acuerdo a Hernández (2016) La investigación básica “se ocupa en producir o ampliar conocimientos y teorías, su objetivo es incrementar el conocimiento teórico ya existente”.

3.4. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

La investigación desarrollada es de carácter no experimental. Es no experimental, toda vez que las variables que comprende la presente fueron analizadas en su contexto real, es decir no se realizó ninguna manipulación de las mismas.

Asimismo, es transversal puesto que los datos son recolectados en un solo momento del tiempo realizando mediciones a los trabajadores del banco.

3.5. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

Causal o Explicativo

Este tipo de estudio trata de explicar las causas por las cuales ocurren determinadas situaciones, hechos o fenómenos. En ese sentido, en este tipo de investigación se encontrará la descripción de las variables de un fenómeno, así como el análisis de la relación que existe entre ellas.

Para Hernandez, Fernandez, & Baptista (2010) las investigaciones explicativas son más estructuradas que los estudios con los demás alcances, y de hecho implican los propósitos de estos (exploración, descriptivo y correlación o asociación) además de que proporcionan un sentido de entendimiento del fenómeno al que hace referencia.

Debido a su naturaleza y rigurosidad la prueba de hipótesis en este tipo de investigaciones es fundamental. Lafuente y Marín aseguran (2018) que puede elegirse una investigación explicativa-predictiva para entender comportamiento de las variables y cuantificar sus relaciones. “con este tipo de investigación tratamos de conocer la estructura de los factores que influyen en una variable, en la mayoría de los casos, con el objetivo último de establecer predicciones sobre la misma.”

3.6. ÁMBITO DE ESTUDIO

La investigación se realizó en el Banco Falabella Agencia Tacna, periodo 2018

3.7. POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO

3.7.1. Unidad de Estudio

Para el presente trabajo de investigación se consideró como unidad de estudio al Banco Falabella Tacna.

3.7.2. Población

La población estuvo compuesta por 25 trabajadores entre el gerente de agencia, gerente regional, ejecutivos comerciales y promotores a cargo del Banco Falabella Tacna, periodo 2018.

Tabla 5:

Población

CARGO	PERSONAL
Gerente de agencia	5
Gerente zonal	1
Ejecutivos comerciales	17
Promotor	2
TOTAL	25

Nota: Elaboración propia

3.7.3. Muestra

Se tomó el 100% de la población equivalente a 25 trabajadores entre promotores, ejecutivos comerciales, Gerente de Agencia y Gerente Regional. Tomando en consideración si se toma el total de la población entonces no se aplicará ningún criterio muestral según Hernandez R (2016) Por su parte expresa que si la población es menor a cincuenta (50) individuos, la población es igual a la muestra . (p.69).

3.8. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

3.8.1. Técnicas

3.8.1.1. Encuesta

Es una de las técnicas de recolección más usadas, la encuesta se fundamenta en un cuestionario o conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información de las personas. (Hernandez, 2000)

Las encuestas se realizaron a los servidores de las diferentes áreas del Banco Falabella de la ciudad de Tacna, quienes proporcionaron datos sobre la variable 1: Riesgo crediticio y la variable 2: Nivel de morosidad.

3.8.2. Instrumentos

3.8.2.1. Cuestionario

Se eligió el cuestionario porque con este instrumento se puede disponer de los elementos estadísticos, conocer el desempeño de los trabajadores del banco en relación al riesgo crediticio y como incide en el nivel de morosidad, la cual tienen conocimiento los trabajadores de la empresa.

El cuestionario estuvo conformado por un total de 24 preguntas para los trabajadores entre el gerente de agencia, gerente regional, ejecutivos comerciales y promotores del Banco Falabella, Se optó realizar la encuesta en el campo así también en ventanilla de atención.

Por cada variable se diseñó un conjunto de preguntas de tipo cerrada las cuales se organizaron sistemáticamente en un orden lógico.

Las preguntas cerradas contienen alternativas de respuestas que fueron delimitadas pudiendo seleccionar solo una categoría de respuesta. Las preguntas cerradas dieron la oportunidad al encuestado de profundizar sobre los motivos de su comportamiento. Se aplicó el instrumento, para la obtención de datos sobre la variable 1: Riesgo crediticio y la variable 2: Nivel de morosidad.

3.8.3. Procesamiento de datos

- a. Obtención y recopilación de datos, tabulación, análisis e interpretación
- b. Aplicación de encuesta
- c. Procesamiento: tabulación de datos
- d. Análisis e interpretación de datos para determinar la correlación entre las variables de estudio, mediante el SPSS y Excel, que permitirá obtener rápidamente cuadros y gráficos estadísticos.

- e. La estrategia para probar la hipótesis es Rho de Spearman, para verificar la correlación, a través de la prueba de dependencia, es decir, si están las variables asociadas.

Con el fin de mostrar la información de forma ordenada, clara y sencilla, los datos obtenidos en la encuesta por el instrumento diseñado para tal fin se organizan y procesan con el fin de obtener resultados más rápidos y menores riesgos.

El tratamiento de los datos se ha realizado de forma automatizada mediante el uso de dispositivos informáticos. Para ello, se utilizan las siguientes herramientas: paquete de software Windows SPSS 22.0, con recursos para análisis descriptivo de variables y cálculos de medidas inferenciales; Microsoft Office Excel 2010, aplicaciones de Microsoft Office, con potentes recursos gráficos y funciones específicas. Ayudará a clasificar los datos.

En lo que respecta a Microsoft Office Excel 2010: Se registró la información sobre la base de los formatos aplicados. Este procedimiento permitió configurar la matriz de sistematización de datos que se adjunta al informe. Elaboración de tablas de frecuencia absoluta y porcentual, gracias a que Excel cuenta con funciones para el conteo sistemático de datos estableciéndose para ello criterios predeterminados.

CAPITULO IV RESULTADOS

4.1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO

El trabajo de campo se desarrolló a través de una encuesta utilizando como instrumento un cuestionario dirigido a los trabajadores del Banco Falabella sede Tacna; con la finalidad de evaluar, la variable 1: Riesgo Crediticio y la variable 2: Nivel de Morosidad.

4.2. DISEÑO DE LA PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

Para la recolección de los datos, primeramente, se procedió a confeccionar un instrumento-cuestionario para evaluar la fiabilidad de los ítems a través del método de alfa Cronbach, obteniendo el siguiente resultado:

Fiabilidad del Instrumento a través del alfa de Cronbach

Tabla 6:

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	25	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	25	100,0

Nota: a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

4.2.1. Alfa de Crombach

4.2.1.1. Alfa de Crombach dimensiones de la variable 1

Se muestran el alfa de Crombach de las dimensiones de la variable 1.

Tabla 7:

Alfa de Cronbach de la dimensión política crediticia

ALFA DE CRONBACH	N DE ELEMENTOS

	,981	4
--	------	---

Tabla 8:

Alfa de Cronbach de la dimensión evaluación de créditos

ALFA DE CRONBACH	N DE ELEMENTOS
,745	4

Tabla 9:

Alfa de Cronbach de la dimensión crédito fallido

ALFA DE CRONBACH	N DE ELEMENTOS
,788	4

4.2.1.2. Alfa de Cronbach dimensiones de la variable 2

Se muestran el alfa de Cronbach de las dimensiones de la variable 2.

Tabla 10:

Alfa de Cronbach de la dimensión cartera vencida

ALFA DE CRONBACH	N DE ELEMENTOS
,904	4

Tabla 11:

Alfa de Cronbach de la dimensión razón de morosidad

ALFA DE CRONBACH	N DE ELEMENTOS
,946	4

Tabla 12:

Alfa de Cronbach de la dimensión nivel de cobranza

ALFA DE CRONBACH	N DE ELEMENTOS
,942	4

De acuerdo a George y Mallery (1995), podemos interpretar el coeficiente de acuerdo a los siguientes parámetros:

- 0.9

El instrumento de medición es excelente

- Entre 0.9 – 0.8 El instrumento es bueno
- Entre 0.8-0.7 El instrumento es aceptable
- Entre 0.7-0.6 El instrumento es débil
- Entre 0.6-0.5 El instrumento es pobre
- <0.5 No es aceptable

En el cuadro estadístico de fiabilidad, podemos ver el resultado de Alfa. A mayor valor de Alfa, mayor fiabilidad. El mayor valor teórico de Alfa es 1, y según resultado se aprecia 0.87, considerando un valor aceptable.

4.3. PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.3.1. Variable 1: Riesgo Crediticio

4.3.1.1 Política Crediticia

Tabla 13:

El nivel de riesgo crediticio no permite cumplimiento de objetivos

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	12%
Rara vez	6	24%
A veces	10	40%
Frecuentemente	4	16%
Siempre	2	8%
Total	25	100%

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

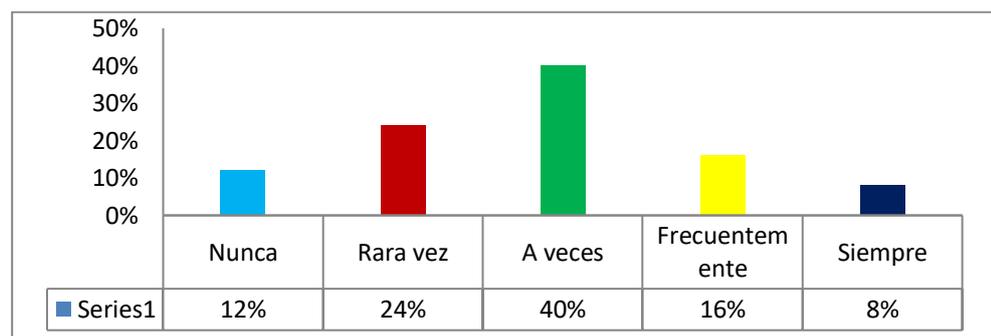


Figura 1: El nivel de riesgo crediticio no permite cumplimiento de objetivos.

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

En lo que se refiere a si el nivel de riesgo crediticio no permite cumplimiento de objetivos instituciones. El 40% menciona que a veces, el 24% indica que rara vez, el 16% indica que frecuentemente, el 12% manifiesta que nunca y el 8% menciona que siempre.

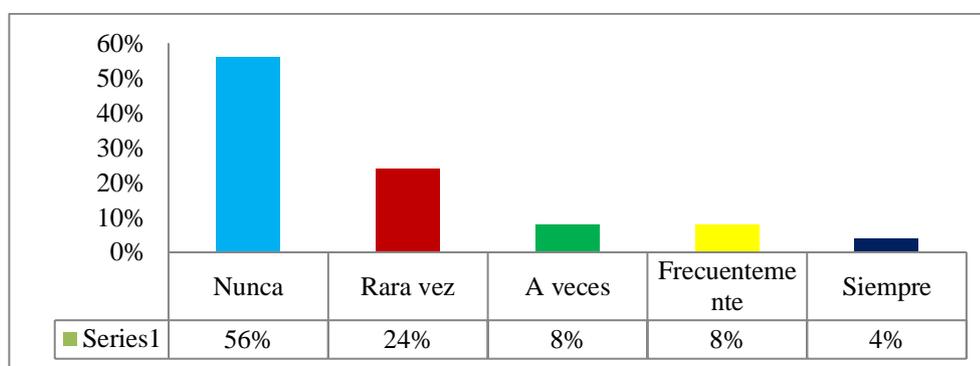
De lo que se puede entender que falta disminuir el riesgo crediticio a fin de dar cumplimiento a los objetivos institucionales. Sin embargo, eso traería consigo Mejores márgenes de rentabilidad, acompañados de niveles de morosidad poco controlados; por lo cual no se puede flexibilizar mucho la política crediticia en Banco Falabella.

Tabla 14:

Los créditos otorgados son respaldados con una garantía

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	14	56%
Rara vez	6	24%
A veces	2	8%
Frecuentemente	2	8%
Siempre	1	4%
Total	25	100%

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

**Figura 2:** Los créditos otorgados son respaldados con una garantía.

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

En lo que se refiere a si los créditos otorgados son respaldados con una garantía. El 56% menciona que nunca, el 24% indica que rara vez, el 8% indica que a veces, el 8% manifiesta que frecuentemente y el 4% menciona que siempre.

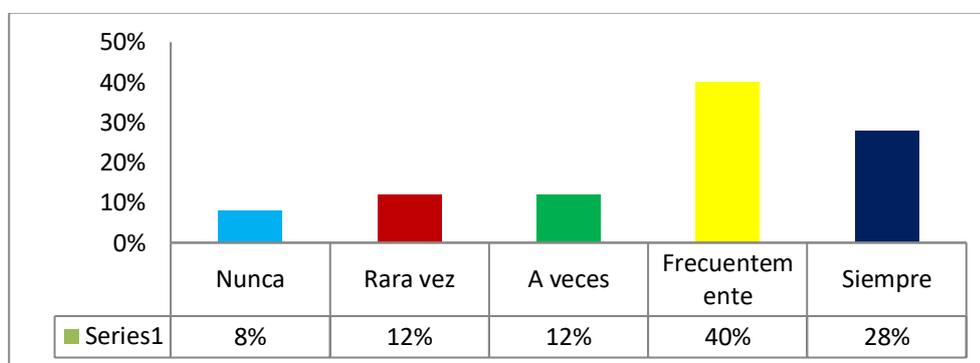
De lo que se puede apreciar en el apéndice 3, que los créditos en su mayoría carecen de la incorporación garantías suficientes, líquidas e independientes en la estructura de las emisiones clasificadas, ya que el Banco prioriza Las garantías preferidas que corresponden a dinero o bienes que permiten su conversión en dinero, con el cual se puede cancelar la obligación garantizada sin costos significativos y su valor está permanentemente actualizado.

Tabla 15:

Los créditos otorgados se basan en programas reales de pago

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	8%
Rara vez	3	12%
A veces	3	12%
Frecuentemente	10	40%
Siempre	7	28%
Total	25	100%

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

**Figura 3:** Los créditos otorgados se basan en programas reales de pago.

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

En lo que se refiere a si los créditos otorgados se basan en programas reales de pago. El 40% menciona que frecuentemente, el 28% indica que siempre, el 12% indica que rara vez, el 12% manifiesta a veces y el 8% menciona que nunca.

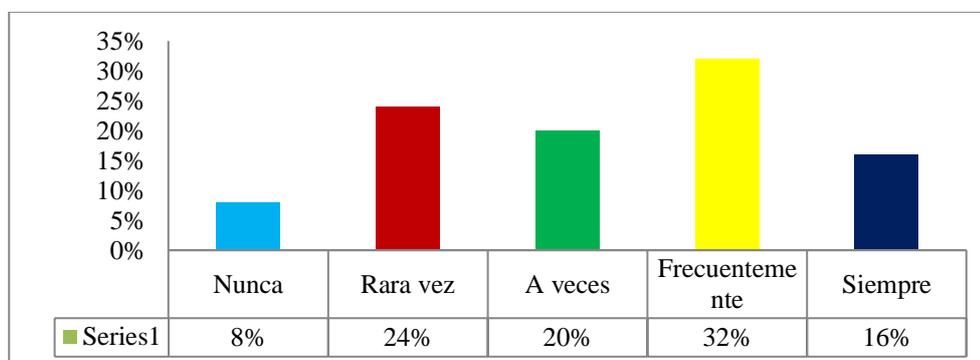
El Banco Mundial ha establecido estándares para evaluar la capacidad de pago de estos deudores. Los estándares están en línea con los estándares vigentes establecidos por la Resolución SBS No.11356-2008. De igual forma, como medida de gestión para el seguimiento y seguimiento de los préstamos, el Banco Mundial cuenta con indicadores para medir el comportamiento de los préstamos de forma individual y colectiva (EY, 2018)

Tabla 16:

Las normas y políticas de crédito son poco claras

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	8%
Rara vez	6	24%
A veces	5	20%
Frecuentemente	8	32%
Siempre	4	16%
Total	25	100%

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

**Figura 4:** Las normas y políticas de crédito son poco claras.

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

En lo que se refiere a si las normas y políticas de crédito son poco claras. El 32% menciona que frecuentemente, el 24% indica que rara vez, el 20% indica que a veces, el 16% manifiesta que siempre y el 8% menciona que nunca.

De lo que se puede apreciar que es necesario socializar las normas y políticas de crédito entre el personal involucrado, para un mayor entendimiento y claridad en roles y responsabilidades para poder obtener un respaldo financiero. Pero también considero que es de vital importancia incorporar las buenas prácticas, debido a que se puede tener los mejores procedimientos y políticas de Riesgo Crediticio, pero sin un personal que lo ejecute eficientemente estos procedimientos no tendrán razón de ser.

4.3.1.2. Evaluación de créditos

Tabla 17:

Se otorga facilidades de crédito y de manera rápida

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	12%
Rara vez	7	28%
A veces	8	32%
Frecuentemente	5	20%
Siempre	2	8%
Total	25	100%

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

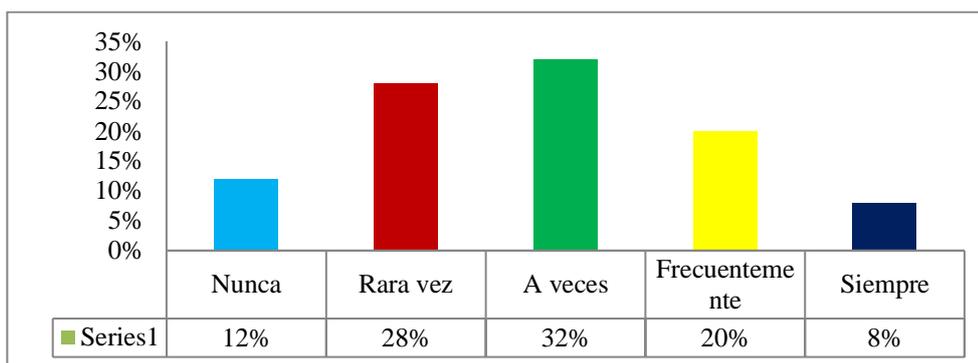


Figura 5: Se otorga facilidades de crédito y de manera rápida

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

En la pregunta sobre si se otorga facilidades de crédito y rápida; el 32% manifiesta que a veces, el 28% contestó que rara vez, el 20% indica que frecuentemente, el 12% manifiesta que nunca y el 8% restante indicó que siempre.

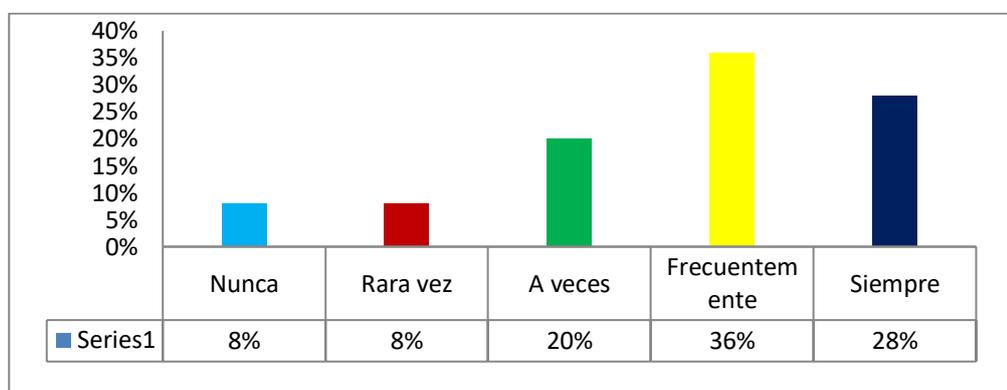
Es importante resaltar que el banco da créditos aprobados a sola firma a los clientes, siempre y cuando estén en campaña, sin embargo, eso puede incrementar el nivel de endeudamiento del cliente generando futuros créditos impagos.

Tabla 18:

Evaluación de aspectos cualitativos y cuantitativos

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	8%
Rara vez	2	8%
A veces	5	20%
Frecuentemente	9	36%
Siempre	7	28%
Total	25	100%

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

**Figura 6:** Evaluación de aspectos cualitativos y cuantitativos

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

En lo que se refiere a si se evalúa aspectos cualitativos y cuantitativos al momento del otorgamiento de crédito. El 36% menciona que frecuentemente, el 28% indica que siempre, el 20% indica que a veces, el 8% manifiesta que nunca y el 8% menciona rara vez.

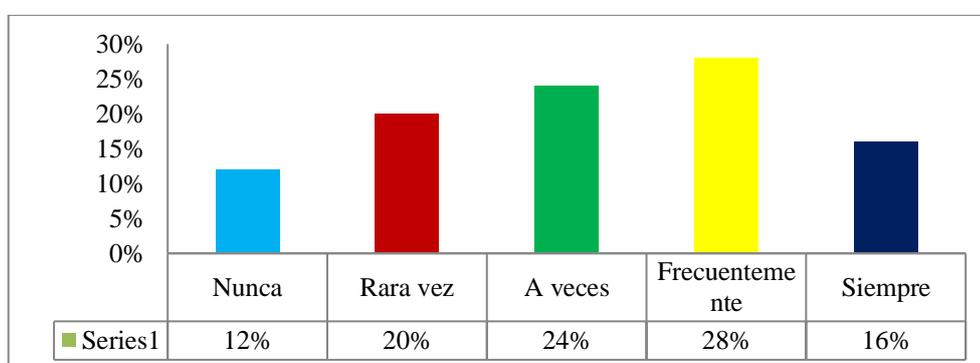
El banco establece una fecha de corte, y el modelo estadístico del banco toma en cuenta los diversos factores cuantitativos del cliente. Lo cual permite identificar aquel segmento de clientes que puede presentar un retraso dentro de los 6 meses siguientes. Dicho score, favorece mucho en la parte comercial y para recuperación de clientes, pero no ayuda en la determinación de pérdidas esperadas en la colocación de activos. Y Así mismo debe contemplarse la solvencia moral del deudor, su historial crediticio, su integridad, nobleza, honestidad, en sí, su deseo pleno de repagar el compromiso.

Tabla 19:

Aprobación de los créditos en base a antecedentes históricos

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	12%
Rara vez	5	20%
A veces	6	24%
Frecuentemente	7	28%
Siempre	4	16%
Total	25	100%

Fuente: Elaboración Propia – Encuesta

**Figura 7:** Aprobación de los créditos en base a antecedentes históricos.

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

A la pregunta si se aprueba los créditos en base a antecedentes históricos, el 28% indica que frecuentemente, el 24% manifiesta que a veces, el 20% indica que rara vez, el 16% manifiesta que siempre y el 12% restante contestó nunca.

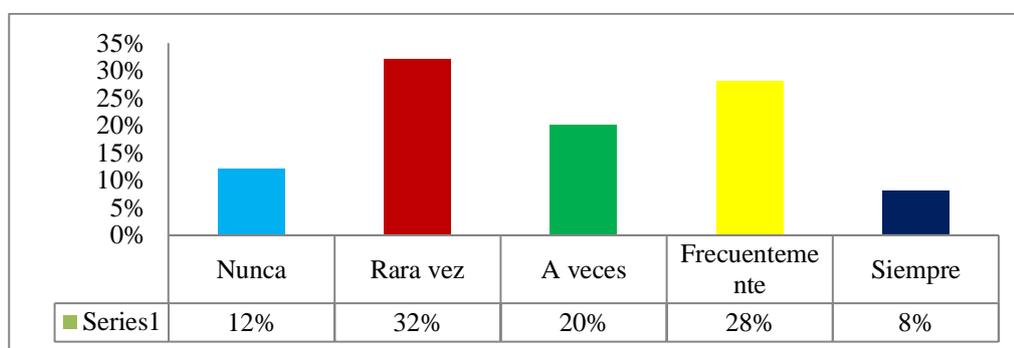
El Banco Falabella tiene implementado los sistemas Application Scoring y Behaviour Scoring, los cuales permiten la evaluación inicial y seguimiento de los usuarios de créditos revolventes tales como la CMR, y con el fin de medir el comportamiento crediticio de la cartera mediante análisis de cosechas, supervivencia, segmentación de cartera, análisis de rentabilidad entre otros.

Tabla 20:

Se determina razonablemente la voluntad y capacidad de pago.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	12%
Rara vez	8	32%
A veces	5	20%
Frecuentemente	7	28%
Siempre	2	8%
Total	25	100%

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

**Figura 8:** Se determina razonablemente la voluntad y capacidad de pago.

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

Sobre si se determina razonablemente la voluntad y capacidad de pago, el 32% manifiesta que rara vez, el 28% indica que frecuentemente, el 20% contestó que a veces, el 12% indicaron que nunca y el 8% restante contestó siempre.

De lo que se puede apreciar que falta dar instrucciones que permitan que los clientes mejoren el cumplimiento de sus obligaciones, debido a que muchas veces los planes de pago son elegidos por los mismos clientes siendo orientados de que quizá convenga un plazo diferente al elegido, en varias ocasiones son asertivas sin embargo en otras no; puesto que el cliente elige plazos cortos en montos de créditos elevados donde es más difícil cumplir con las obligaciones del banco ya que ante un evento futuro o un incidente inesperado generaría un incumplimiento de parte del deudor, lo que afectaría la calidad crediticia del portafolio de colocaciones.

4.3.1.3. Crédito fallido

Tabla 21:

Considera que existe un porcentaje elevado de créditos impagos

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	8%
Rara vez	5	20%
A veces	6	24%
Frecuentemente	9	36%
Siempre	3	12%
Total	25	100%

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

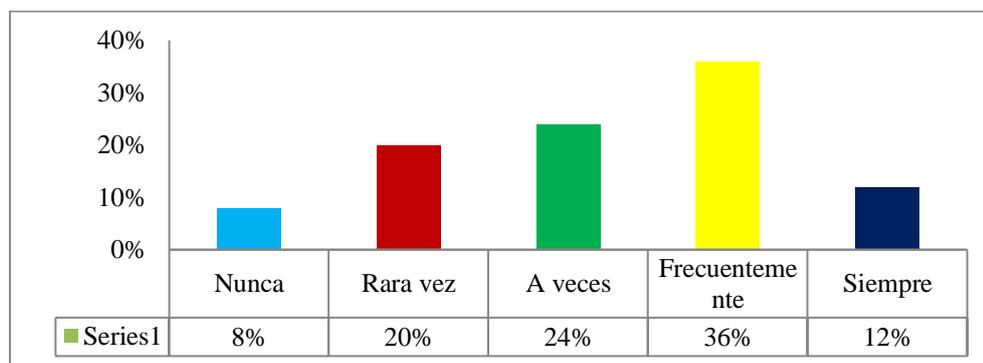


Figura 9: Considera que existe un porcentaje elevado de créditos impagos.

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

Respecto a si considera que existe un porcentaje elevado de créditos impagos, el 36% manifiesta que frecuentemente, el 24% indica que a veces, el 20% contesta que rara vez, el 12% indica que siempre y el otro 8% manifiesta que nunca.

De lo que se puede deducir que existen riesgos crediticios lo que viene generando créditos impagos por parte de los clientes., lo cual genera un mayor ajuste en la cobertura de la cartera problema (créditos atrasados y refinanciados) con provisiones comprometiendo la rentabilidad del Banco.

Por lo que cabe mencionar que la Gerencia del Banco ha definido ciertos indicadores que muestran la evolución de la cartera analizada. Los indicadores más frecuentes en el seguimiento colectivo de la cartera son:

- La evolución de las colocaciones a fin de observar el comportamiento histórico de los créditos totales.
- La evolución de la cartera vencida, refinanciada y en cobranza judicial de los créditos de consumo contra los mismos indicadores de las entidades financieras más representativas del Sistema Financiero Peruano.
- La evolución mensual de la cartera deteriorada (colocaciones clasificadas en las categorías de deficiente, dudoso y pérdida), para medir la participación de la cartera que se encuentra en niveles de mayor riesgo crediticio.
- La contención de colocaciones, que muestra la participación de la cartera que se ha mantenido en sus tramos de días mora o ha mejorado en ellos con respecto al mes anterior.
- Los análisis vintage, para medir el comportamiento crediticio de las nuevas colocaciones otorgadas.

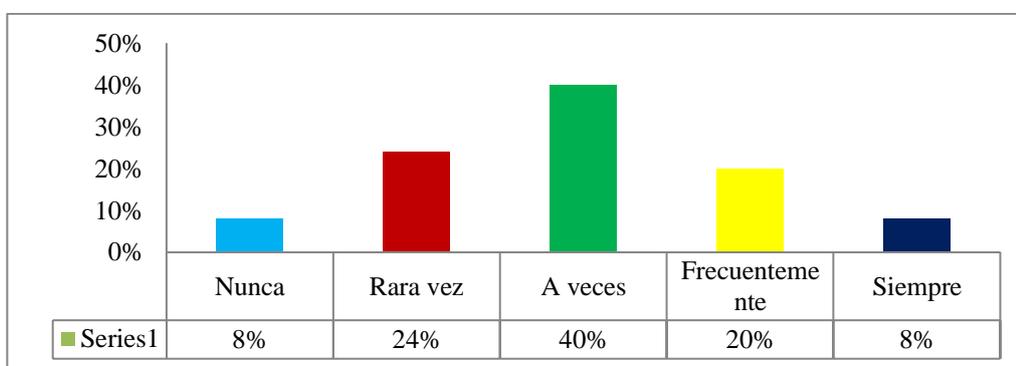
El Banco revisa su cartera de colocaciones de forma continua con el fin de evaluar la concentración de las colocaciones y la evolución de la cartera morosa.

Tabla 22:

Se programan capacitaciones para evaluación de créditos

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	8%
Rara vez	6	24%
A veces	10	40%
Frecuentemente	5	20%
Siempre	2	8%
Total	25	100%

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

**Figura 10:** Se programan capacitaciones para evaluación de créditos.

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

Con relación a si se programa capacitaciones para evaluación de créditos, el 40% indica que a veces, el 24% contestó que rara vez, el 20% manifiesta que frecuentemente, el 8% indica que siempre y el 8% restante manifiesta que nunca.

Entendiéndose que falta implementar un programa de capacitaciones que permita una mejor evaluación de los clientes para la colocación de créditos y por lo cual se ha podido encontrar que mientras una entidad cuente con herramientas adecuadas ya sean modelos, capacitación que coadyuven con una mejor calidad de los activos mitigara significativamente el Riesgo crediticio. Siendo necesario mejorar en este punto fundamental.

Tabla 23:

La baja provisión por insolvencia, indica la declaración de fallido

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	8%
Rara vez	5	20%
A veces	9	36%
Frecuentemente	6	24%
Siempre	3	12%
Total	25	100%

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

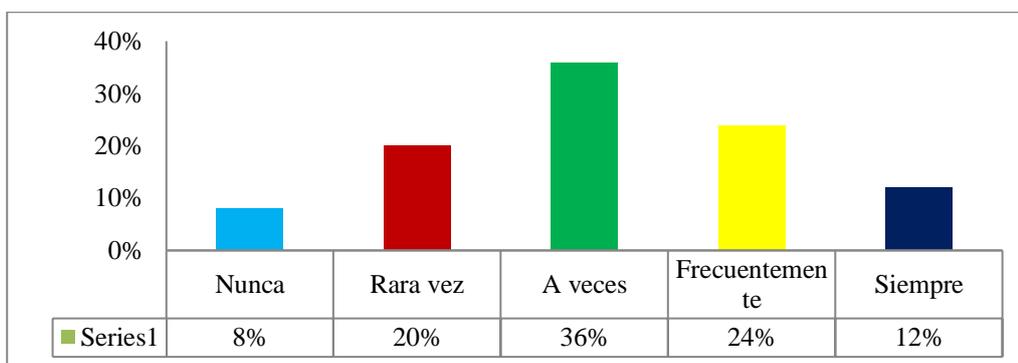


Figura 11: La baja provisión por insolvencia, indica la declaración de fallido.

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

Respecto a si la baja provisión por insolvencia, indica la declaración de fallido, el 36% manifiesta que a veces, el 24% indica que frecuentemente, el 20% contestó que rara vez, el 12% indica que siempre y el 8% restante manifiesta que nunca.

Entendiéndose que se tiene un deterioro en la calidad de la cartera de clientes, ya sea por una evaluación ineficiente o generando sobreendeudamiento de los clientes; por lo cual se tiene que realizar ajustes en los indicadores de solvencia del Banco ya que eso generaría un limitante en el crecimiento futuro.

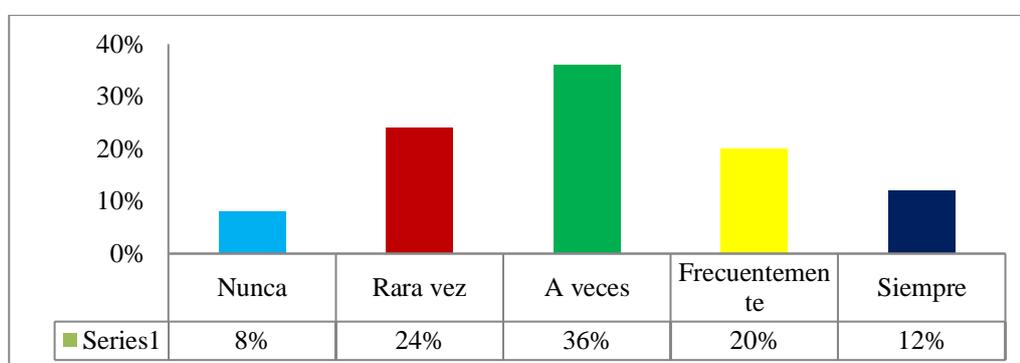
El Banco determina las reservas de préstamos con base en la fecha de vencimiento del préstamo en la fecha de medición. La pérdida por deterioro se evalúa en cada fecha de los estados financieros, a menos que existan indicios o circunstancias que requieran una atención especial.

Tabla 24:

Los créditos se dan de acuerdo a la capacidad de pago.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	8%
Rara vez	6	24%
A veces	9	36%
Frecuentemente	5	20%
Siempre	3	12%
Total	25	100%

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

**Figura 12:** Los créditos se dan de acuerdo a la capacidad de pago.

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

En lo que se refiere a si los créditos se dan de acuerdo a la capacidad de pago, el 36% manifiesta que a veces, el 24% indica que rara vez, el 20% contestó que frecuentemente, el 12% manifiesta siempre y el 8% restante indica que nunca.

Apreciándose que falta mejorar la evaluación de los clientes con relación al nivel de ingresos, lo que le permite obtener un crédito de acuerdo a su capacidad de pago.

4.3.2. Variable 2: Nivel de Morosidad

4.3.2.1. Cartera vencida

Tabla 25:

Se efectúa la cobranza judicial por deudas mayores a 90 días.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	12%
Rara vez	3	12%
A veces	4	16%
Frecuentemente	5	20%
Siempre	10	40%
Total	25	100%

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

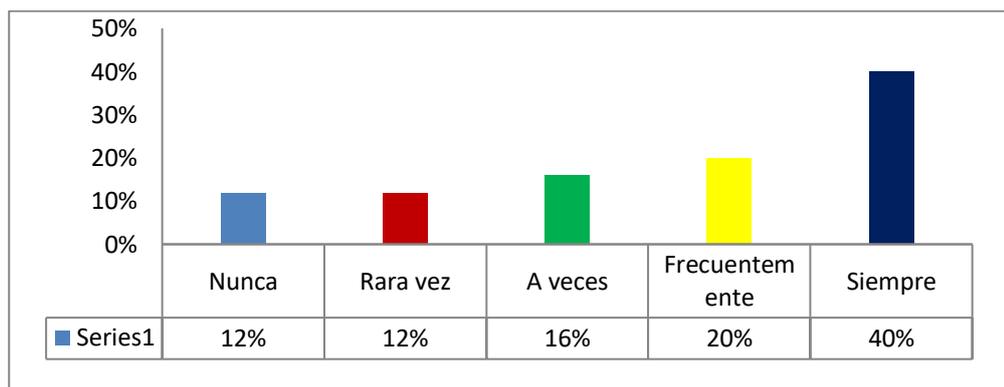


Figura 13: Se efectúa la cobranza judicial por deudas mayores a 90 días

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

En lo que se refiere a si se efectúa la cobranza judicial por deudas mayores a 90 días. El 40% menciona que siempre, el 20% indica que frecuentemente, el 16% indica que a veces, el 12% manifiesta que nunca y el 12% menciona que rara vez.

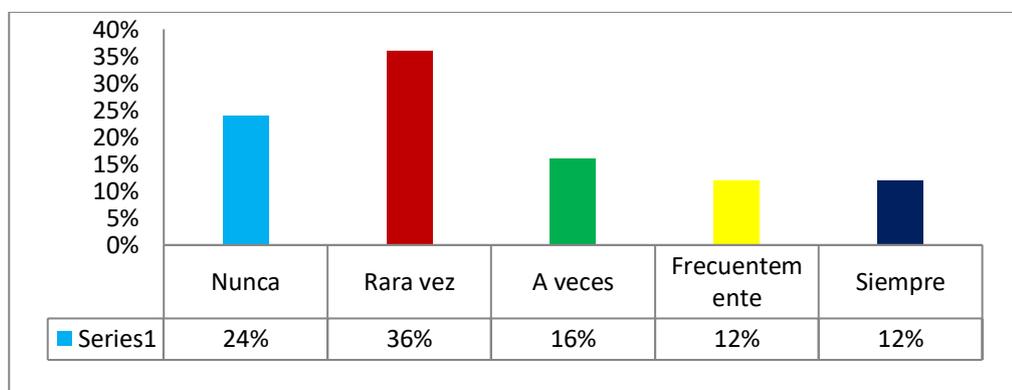
De lo que podemos apreciar que el banco viene efectuando procesos de cobranzas por deudas impagas mayores a 90 días, en el caso que no existan las conciliaciones previas, se estima su pérdida esperada y, si es mayor a la provisión constituida, se registran provisiones adicionales.

Tabla 26:

Se efectúa embargos de propiedades a favor del banco.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	6	24%
Rara vez	9	36%
A veces	4	16%
Frecuentemente	3	12%
Siempre	3	12%
Total	25	100%

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

**Figura 14:** Se efectúa embargos de propiedades a favor del banco.

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

En lo que se refiere a si se efectúa embargos de propiedades a favor del banco. El 36% menciona que rara vez, el 24% indica que nunca, el 16% indica que a veces, el 12% manifiesta que frecuentemente y el 12% menciona siempre. Según los EEFF auditados Al 31 de diciembre de 2018 y de 2017, los porcentajes de provisión arriba indicados corresponden a todos los tipos de crédito de las empresas del sistema financiero peruano. Los créditos a microempresas y de consumo son considerados principalmente como créditos sin garantía. (EY, 2018)

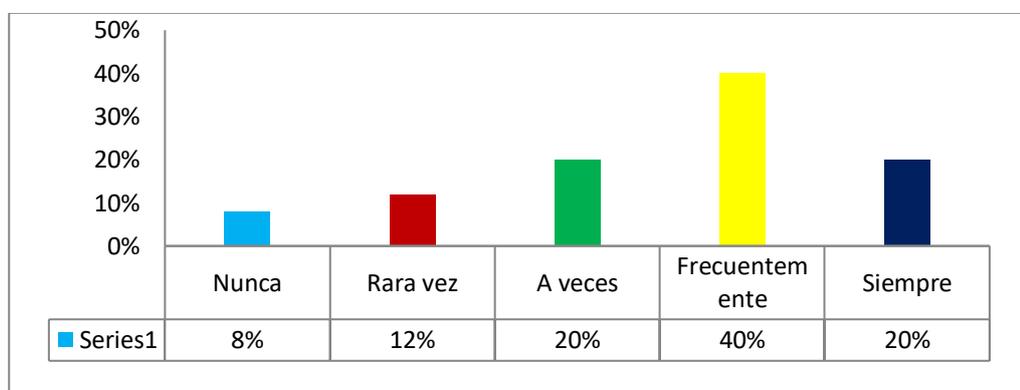
En los resultados podemos apreciar que falta perfeccionar los procedimientos que permitan mejorar las conciliaciones con los clientes a fin de poder evitar embargos futuros.

Tabla 27:

Se tiene un control adecuado de la cartera vencida impaga

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	8%
Rara vez	3	12%
A veces	5	20%
Frecuentemente	10	40%
Siempre	5	20%
Total	25	100%

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

**Figura 15:** Se tiene un control adecuado de la cartera vencida impaga.

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

En lo que se refiere a si se tiene un control adecuado de la cartera vencida, refinanciada y cobranza judicial impaga. El 40% menciona que frecuentemente, el 20% indica que a veces, el 20% indica siempre, el 12% manifiesta que rara vez y el 8% menciona que nunca.

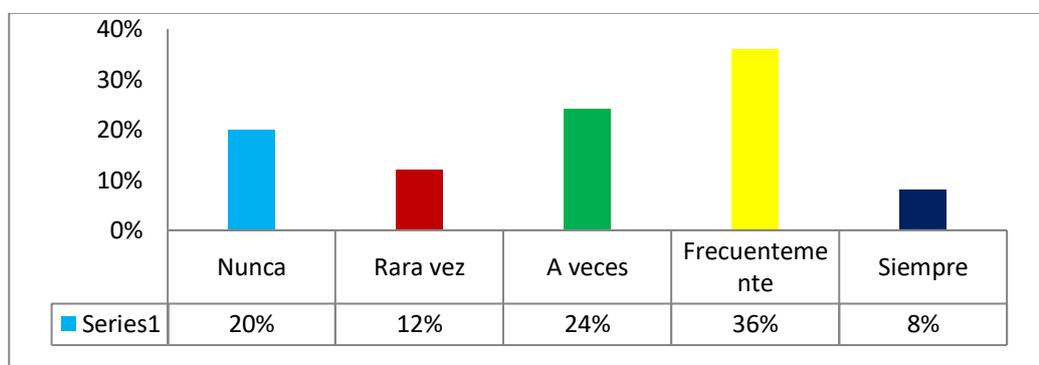
Cabe señalar que la evolución de la cartera ya sea vencida, refinanciada y en cobranza judicial de los créditos otorgados, sobre todo el consumo se tiene un control de acuerdo a la normativa de la SBS. Asimismo, en el apéndice 5 se puede observar que las mayores cuentas por cobrar se encuentran en la ciudad de Lima.

Tabla 28:

Considera mínimo el porcentaje de cartera vencida.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	5	20%
Rara vez	3	12%
A veces	6	24%
Frecuentemente	9	36%
Siempre	2	8%
Total	25	100%

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

**Figura 16:** Considera mínimo el porcentaje de cartera vencida.

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

En lo que se refiere a si considera mínimo el porcentaje de cartera vencida. El 36% menciona que frecuentemente, el 24% indica que a veces, el 20% indica que nunca, el 12% manifiesta que rara vez y el 8% menciona que siempre.

Entendiéndose que existe un porcentaje considerable de cartera vencida, debiendo establecer procedimiento que permitan minimizar la misma.

Considerando que, al 31 de diciembre de 2018 y 31 de diciembre de 2017, el monto de los ingresos financieros registrados como activos deteriorados (y vencidos) en la cuenta de orden es de S / 30,952,000 y S, respectivamente. / 171,933,000. (EY, 2018)

Los activos financieros deteriorados dados de baja se registran fuera del estado de situación financiera en la cuenta de orden. Asimismo, en 2018 y 2017, el monto de recuperación del crédito de cobranza fue de S / 56,616,000 y S / 51,686,000, respectivamente. (EY, 2018)

4.3.2.2. Razón de morosidad

Tabla 29:

Operaciones de créditos revolventes y no revolventes

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	8%
Rara vez	6	24%
A veces	10	40%
Frecuentemente	7	28%
Total	25	100%

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

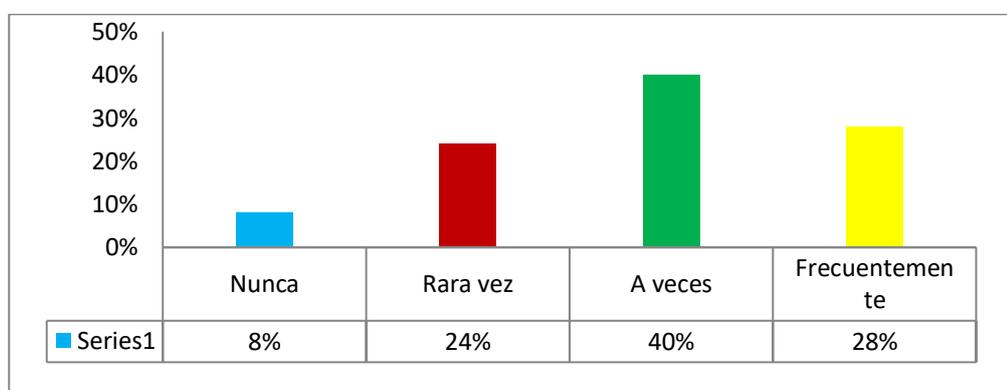


Figura 17: Operaciones de créditos revolventes y no revolventes.

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

En lo que se refiere a si existe operaciones de crédito que no estén evaluadas correctamente, el 40% indica que a veces, el 28% manifiesta que frecuentemente, el 24% contestó que rara vez, el 8 % manifiesta nunca.

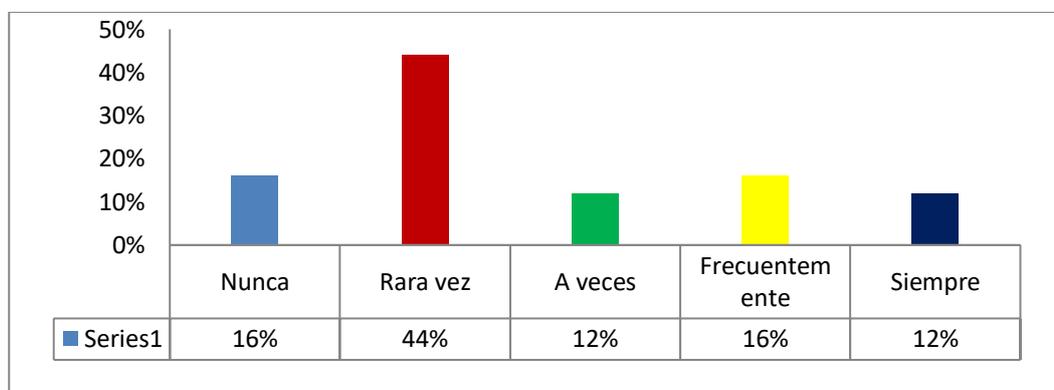
Por lo que se puede apreciar que falta mejorar la evaluación de créditos para minimizar el nivel de morosidad. En muchos casos se eleva el nivel de ingresos, para tener una aprobación de línea de crédito, lo cual no es la información real ya que en muchos casos esto se ve justificado con el fin del cumplimiento de metas.

Tabla 30:

El importe de crédito es mayor a la capacidad de pago.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	4	16%
Rara vez	11	44%
A veces	3	12%
Frecuentemente	4	16%
Siempre	3	12%
Total	25	100%

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

**Figura 18:** El importe de crédito es mayor a la capacidad de pago.

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

En lo que se refiere a si el importe de crédito es mayor a la capacidad de pago. El 44% menciona que rara vez, el 16% indica que nunca y frecuentemente, el 12% manifiesta que a veces y siempre.

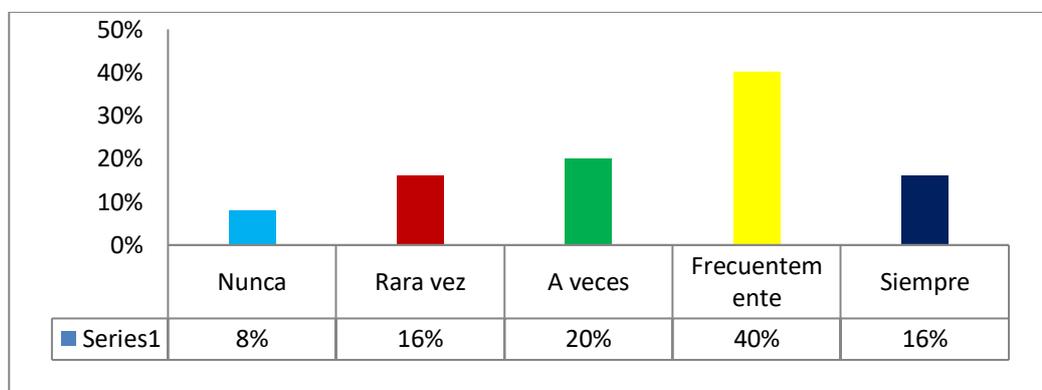
Si bien es cierto que el Banco brinda las campañas a los clientes, acorde su capacidad de pago, segmentación, clasificación y otros factores, Existe un cierto grado de riesgo, en el sentido de que se tienen clientes con aspectos cuantitativos y cualitativos muy importantes, pero ello no puede determinar a cabalidad que se cumpla con el cumplimiento de sus obligaciones, ante un factor ya sea externo o interno que es muy difícil de controlar y sobre todo de medir en un futuro.

Tabla 31:

Se aplica las reglas de valoración para renegociar créditos.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	8%
Rara vez	4	16%
A veces	5	20%
Frecuentemente	10	40%
Siempre	4	16%
Total	25	100%

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

**Figura 19:** Se aplica las reglas de valoración para renegociar créditos.

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

En lo que se refiere a si se aplica las reglas de valoración para renegociar créditos. El 40% menciona que frecuentemente, el 20% indica que a veces, el 16% indica que rara vez, el 16% manifiesta que siempre y el 8% menciona que nunca.

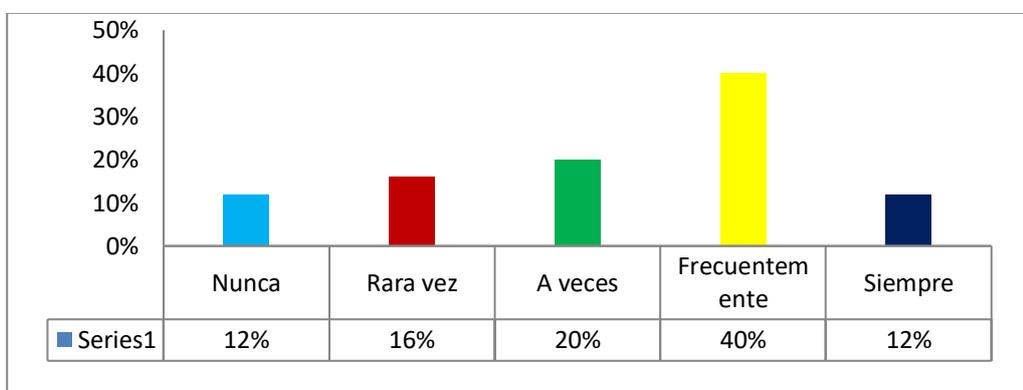
Por supuesto es un aspecto importante a considerar, sobre todo en créditos consumo, puesto que en el Banco se encarga de ofrecer un área especial de retanqueo de crédito que se ofrece siempre y cuando este en campaña, el cual concilia con el cliente y dependiendo de las condiciones se concreta la operación.

Tabla 32:

Otorgamiento de créditos revolventes y no revolventes

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	12%
Rara vez	4	16%
A veces	5	20%
Frecuentemente	10	40%
Siempre	3	12%
Total	25	100%

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

**Figura 20:** Otorgamiento de créditos revolventes y no revolventes.

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

En lo que se refiere a si es adecuada la evaluación para el otorgamiento de créditos revolventes y no revolventes. El 40% menciona que frecuentemente, el 20% indica que a veces, el 16% indica que rara vez, el 12% manifiesta que nunca y el 12% menciona siempre.

Anteriormente la evaluación de las líneas de crédito se realizaba de manera manual y generaba largos tiempos de espera, hoy en día se cuenta con un aplicativo en el celular Customer Journey lo que permite realizar una evaluación eficiente y en un tiempo de 5 minutos como máximo. Sin embargo, hay factores importantes a considerar puesto que muchas veces los clientes dan direcciones erradas y/o números telefónicos de terceros ya que, ante cualquier incidente de retraso, o notificación del área de cobranzas sería muy desfavorable dicha información.

4.3.2.3. Nivel de Cobranza

Tabla 33:

Se extiende el crédito al deudor para ayudar en su financiación

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Rara vez	1	4%
A veces	1	4%
Frecuentemente	8	32%
Siempre	15	60%
Total	25	100%

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

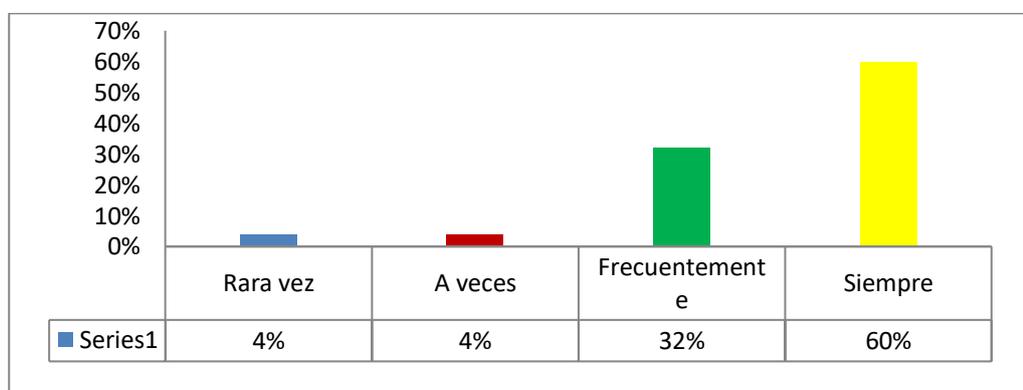


Figura 21: Se extiende el crédito al deudor para ayudar en su financiación

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

En lo que se refiere a si se extiende el crédito al deudor para ayudar en su financiación. El 60% menciona que siempre, el 32% indica que frecuentemente, el 4% indica que rara vez y a veces.

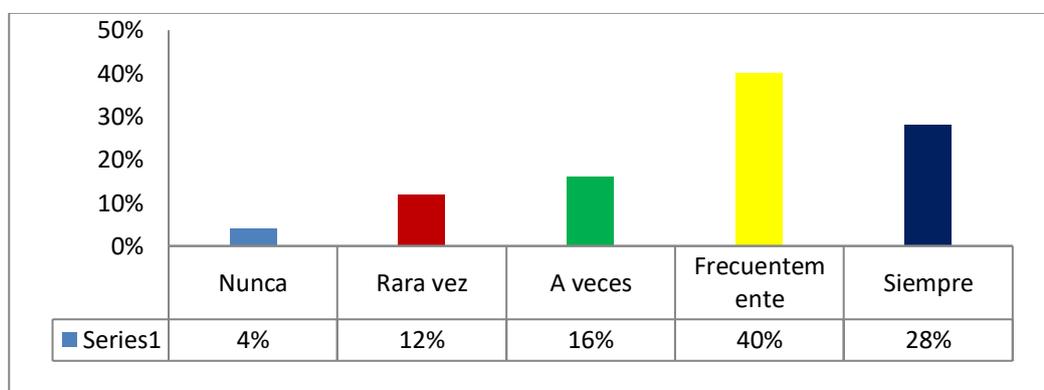
Definitivamente lo que el banco busca es recuperar ese dinero, a través de las facilidades de pago, refinanciación o pagos acelerados departe del área de cobranzas, ya que mensualmente se dan campañas de parte del área de recuperaciones en tasas, montos y periodos de gracia.

Tabla 34:

Las políticas internas de cobranzas son adecuadas.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	4%
Rara vez	3	12%
A veces	4	16%
Frecuentemente	10	40%
Siempre	7	28%
Total	25	100%

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

**Figura 22:** Las políticas internas de cobranzas son adecuadas.

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

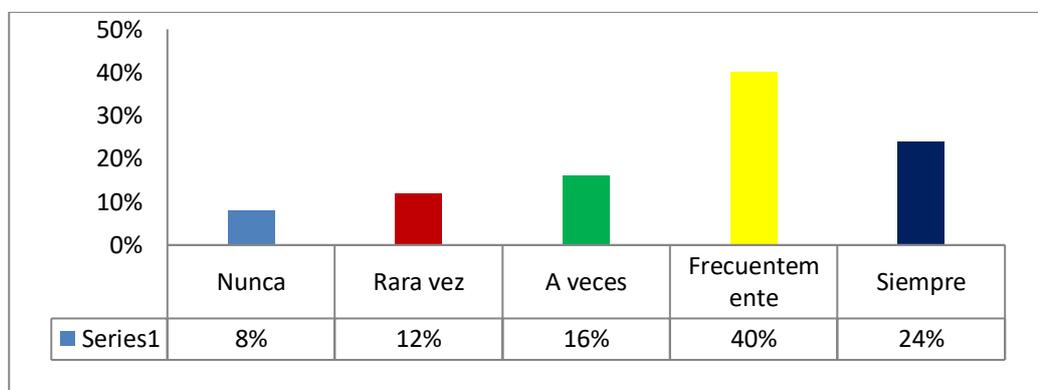
En lo que se refiere a si las políticas internas de cobranzas son adecuadas. El 40% menciona que frecuentemente, el 28% indica que siempre, el 16% indica que a veces, el 12% manifiesta que rara vez y el 4% menciona que nunca. Entendiéndose que los procedimientos y políticas de cobranzas no son adecuados, debiendo implementar procedimientos que permitan mejorar el nivel de cobranza.

Tabla 35:

Son adecuados los procedimientos de cobranza.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	8%
Rara vez	3	12%
A veces	4	16%
Frecuentemente	10	40%
Siempre	6	24%
Total	25	100%

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

**Figura 23:** Son adecuados los procedimientos de cobranza.

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

En lo que se refiere a si son adecuados los procedimientos de cobranza. El 40% menciona que frecuentemente, el 24% indica que siempre, el 16% indica que a veces, el 12% manifiesta que rara vez y el 8% menciona que nunca.

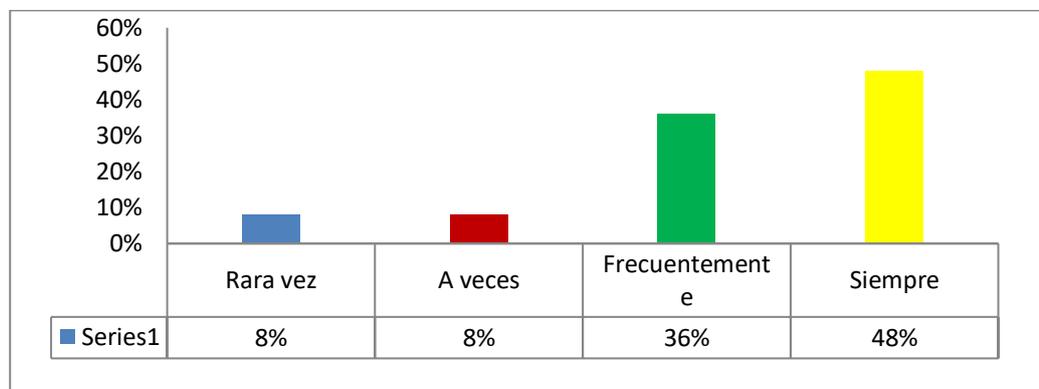
De lo que se puede apreciar que falta mejorar los procedimientos de cobranza que permitan minimizar el nivel de morosidad de los clientes.

Tabla 36:

Existen políticas de cobranza para su castigo.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Rara vez	2	8%
A veces	2	8%
Frecuentemente	9	36%
Siempre	12	48%
Total	25	100%

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

**Figura 24:** Existen políticas de cobranza para su castigo.

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

En lo que se refiere a si existen políticas de cobranza para su castigo. El 48% menciona que siempre, el 36% indica que frecuentemente, el 8% indica que rara vez y a veces

Observándose la necesidad de mejorar la política de cobranza a fin de minimizar los castigos por incobrabilidad de los clientes morosos.

4.4 PRUEBA ESTADÍSTICA

Considerando la hipótesis general y las específicas planteadas en el presente trabajo de investigación con respecto al riesgo crediticio y su incidencia en el nivel de morosidad de los clientes del Banco Falabella, Tacna, periodo 2018, en donde los ítems planteados en concordancia con los indicadores los mismos que fueron tabulados con la aplicación del análisis estadístico a través de encuestas realizadas para evaluar la variable 1: riesgo crediticio y la variable 2: nivel de morosidad, en donde se puede afirmar que efectivamente el riesgo crediticio incide significativamente en el nivel de morosidad de los clientes del Banco Falabella, Tacna, periodo 2018.

4.5 COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS

4.5.1 Hipótesis General

Planteamiento de hipótesis

H₀: Hipótesis nula

El riesgo crediticio no incide significativamente en el nivel de morosidad de los clientes del Banco Falabella, Tacna, periodo 2018.

H₁: Hipótesis alterna

El riesgo crediticio incide significativamente en el nivel de morosidad de los clientes del Banco Falabella, Tacna, periodo 2018.

Nivel de significancia: 0.05

Tabla 37:

Correlación Hipótesis General

		Correlaciones		
Rho de Spearman	Riesgo crediticio	Coeficiente de correlación	Riesgo crediticio 1,000	Nivel de morosidad ,864
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	25	25
	Nivel de morosidad	Coeficiente de correlación	,864	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	25	25

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Conclusión:

Dado que el valor – p (0.000) es menor que el nivel de significancia (0.05), por lo que existe suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula H_0 , y se concluye con un nivel de confianza del 95% que el riesgo crediticio incide significativamente en el nivel de morosidad de los clientes del Banco Falabella, Tacna, periodo 2018.

4.5.1.1. Selección de la prueba estadística

Para elegir la prueba estadística es necesario tomar en cuenta 3 aspectos: el diseño de la investigación, el número de mediciones y la escala de medición de las variables (Flores, Miranda, & Villasis, 2017)

De acuerdo con los autores la presente investigación tiene como objetivo la correlación de 2 variables, asimismo las variables son cuantitativas, de muestra independiente (el grupo que se compara tiene diferentes integrantes), por lo que la prueba recomendada es el coeficiente de correlación de Spearman.

Tabla 38:

Prueba de Normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Política Crediticia	,228	10	,100	,641	10	,002
Evaluación de créditos	,148	10	,200	,920	10	,449
Crédito fallido	,282	10	,200	,857	10	,043
Razón de morosidad	,141	10	,200	,931	10	,516
Nivel de cobranza	,333	10	,100	,813	10	,019
Nivel de morosidad	,143	10	,200	,916	10	,335

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Se observa que no hay normalidad en riesgo crediticio ni en rentabilidad por lo que se usa Rho de Spearman.

4.5.2 Hipótesis Específicas

a) Primera hipótesis específica

Planteamiento de la hipótesis

H₀: Hipótesis nula

Las políticas crediticias no inciden significativamente en el nivel de morosidad de los clientes del Banco Falabella, Tacna.

H₁: Hipótesis alterna

Las políticas crediticias inciden significativamente en el nivel de morosidad de los clientes del Banco Falabella, Tacna.

Nivel de significancia: 0.05

Tabla 39:

Correlación específica 1

		Correlaciones		
Rho de Spearman	Políticas crediticias	Coefficiente de correlación	Políticas crediticias 1,000	Nivel de morosidad ,788
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Nivel de morosidad	N	25	25
		Coefficiente de correlación	,788	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	25	25

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Conclusión:

Dado que el p – valor (0.000) es menor que el nivel de significancia (0.05), entonces existe suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula H_0 , y se concluye con un nivel de confianza del 95% que las políticas crediticias inciden significativamente en el nivel de morosidad de los clientes del Banco Falabella, Tacna.

b) Segunda hipótesis Específica**Planteamiento de la hipótesis** **H_0 : Hipótesis nula**

La evaluación crediticia no incide significativamente en el nivel de morosidad de los clientes del Banco Falabella, Tacna.

 H_1 : Hipótesis alterna

La evaluación crediticia incide significativamente en el nivel de morosidad de los clientes del Banco Falabella, Tacna.

Nivel de significancia: 0.05

Tabla 40:

Correlación específica 2

Correlaciones				
			Evaluación crediticia	Nivel de morosidad
Rho de Spearman	Evaluación Crediticia	Coefficiente de correlación	1,000	,840
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	25	25
	Nivel de morosidad	Coefficiente de correlación	,840	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	25	25

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Conclusión

Dado que el valor – p (0.001) es menor que el nivel de significancia (0.05), entonces existe suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula H_0 , y se concluye con un nivel de confianza del 95% que la evaluación crediticia incide significativamente en el nivel de morosidad de los clientes del Banco Falabella, Tacna.

c) Tercera hipótesis Específica

Planteamiento del Hipótesis

H₀: Hipótesis nula

Las Crédito fallido no inciden significativamente en el nivel de Morosidad de los clientes del Banco Falabella, Tacna.

H₁: Hipótesis alterna

Las Crédito fallido inciden significativamente en el nivel de Morosidad de los clientes del Banco Falabella, Tacna

Nivel de significancia: 0.05

Tabla 41:

Correlación específica 3

		Correlaciones		
			Crédito fallido 1,000	Nivel de morosidad ,787
Rho de Spearman	Crédito fallido	Coefficiente de correlación		
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	25	25
	Nivel de morosidad	Coefficiente de correlación	,787	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	25	25

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Conclusión

Dado que el valor – p (0.000) es menor que el nivel de significancia (0.05), entonces existe suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula H_0 , y se concluye con un nivel de confianza del 95% que los Créditos fallidos inciden significativamente en el nivel de Morosidad de los clientes del Banco Falabella, Tacna.

4.5.3 Discusión de resultados

De acuerdo con los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación se tiene que el riesgo crediticio incide significativamente en el nivel de morosidad de los clientes del Banco Falabella, Tacna, periodo 2018. En lo que se refiere a la variable 1 sobre riesgo crediticio, según el análisis efectuado se observa que falta mejorar el proceso de evaluación del historial crediticio a fin de que se puedan evitar los posibles riesgos que se puedan presentar, en el otorgamiento de créditos, el riesgo crediticio, surge cuando no se evalúa adecuadamente al cliente que muchas veces se encuentra sobre endeudado siendo muchas veces incapaz de cumplir sus obligaciones contractuales. El riesgo de crédito abarca tanto el riesgo de incumplimiento, que es la valuación objetiva de la capacidad de pago que tienen los clientes del banco. Lo que va a generar una pérdida financiera que será experimentada si el cliente incumple, su promesa de pago.

Sobre la Variable 2: Nivel de morosidad, del análisis efectuado podemos apreciar que falta implementar procedimientos necesarios que permitan hacer la reclamación a los clientes deudores de la entidad financiera teniendo el concepto exacto del perfil de cada uno de los deudores, por consiguiente, cada uno de los clientes requiere de un análisis estricto, un factor muy importante que se debe tener siempre en cuenta es poder conciliar con el cliente a fin de poder reprogramar su deuda y/o pagos con la finalidad que pueda cumplir con sus obligaciones.

Para el análisis de las variables se utilizó como escala de medición la escala tipo Likert que es un instrumento de medición o recolección de datos cuantitativos que se ha utilizado dentro de la investigación. Es un tipo de escala aditiva que corresponde a un nivel de medición ordinal; y consiste en una serie de ítems o juicios a modo de afirmaciones ante los cuales se solicitó la opinión de los trabajadores.

Así también **Huamán** (2017), en su tesis para obtener el Grado de Maestro en Ciencias Económicas mención en Gestión Empresarial, de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, escuela de post grado, Huaraz, titulada: *Ciclos macroeconómicos y el riesgo crediticio en las cajas municipales de ahorro y crédito del Perú, entre los años 2008 y 2015*, en la que concluye que Cuando el PIB crece (disminuye) y la tasa de criminalidad disminuye (aumenta), pero la variable del tipo de cambio del dólar y la tasa de interés interbancaria aumentan (disminuyen), CMAC tiende a seguir el patrón procíclico de las variables macroeconómicas.), la tasa de mora también aumentará (disminuirá), no solo al realizar el reembolso del préstamo.

También, **Torres** (2015), en su tesis para obtener el Grado Académico de Magister en Administración mención en finanzas, titulada: *Condiciones del mercado microfinanciero y riesgo crediticio en Mibanco, Banco de la Microempresa SA Agencia la Merced*, en la que indica que en general, determinó que: las condiciones del mercado microfinanciero inciden positivamente (73,3%), en el riesgo crediticio de Mibanco, Banco de la Microempresa S.A.agencia la Merced deteriorándolo, el resto está condicionado por otras variables no estudiadas; con un nivel de confianza de 95%, se puede afirmar que la saturación del mercado microfinanciero incrementa el riesgo crediticio; con un nivel de confianza de 95%, se concluye que El endeudamiento excesivo de los clientes incrementa el riesgo crediticio de Mibanco, Banco de la Microempresa S.A ..Agente La Merced; el nivel de confianza es del 95%.Es cierto que el precio del café afectará el riesgo crediticio de Mibanco, Banco de la Microempresa S.A ..Agente de La Merced. Cuando los precios del café bajan, aumenta el riesgo crediticio. Las plagas y enfermedades del café tienen un nivel de confianza del 95%, lo que puede explicar el riesgo crediticio de Microbanresa S.A. Mibanco. Agente de La Merced, lo agregó.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

5.1 CONCLUSIONES

Primera:

El riesgo crediticio incide en el nivel de morosidad de los clientes del Banco Falabella, Tacna, periodo 2018, dado que el valor – p (0.000) es menor que el nivel de significancia (0.05), por lo que existe suficiente evidencia estadística para afirmar incidencia. Asimismo, se observa que falta mejorar el proceso de evaluación del historial crediticio en los clientes a fin de tener en cuenta la capacidad de pago y poder minimizar el índice de morosidad existente en el Banco Falabella.

Segunda:

Las políticas crediticias inciden en el nivel de morosidad de los clientes del Banco Falabella, Tacna, dado que el valor – p (0.000) es menor que el nivel de significancia (0.05), por lo que existe suficiente evidencia estadística para afirmar incidencia. así mismo en los resultados se observa que muchas veces no se evalúa las garantías para el otorgamiento de créditos, los promotores y ejecutivos comerciales no conocen la normatividad interna y las políticas internas, relacionadas al otorgamiento de créditos.

Tercera:

La evaluación crediticia incide en el nivel de morosidad de los clientes del Banco Falabella, Tacna, dado que el valor – p (0.001) es menor que el nivel de significancia (0.05), por lo que existe suficiente evidencia estadística para afirmar incidencia. apreciándose que falta mejorar la atención al cliente relacionado a las facilidades en el otorgamiento de créditos, no se cuenta con procedimientos adecuados para evaluar el historial crediticio de los clientes.

Cuarta:

Los Créditos fallidos inciden en el nivel de Morosidad de los clientes del Banco Falabella, Tacna dado que el valor $-p$ (0.000) es menor que el nivel de significancia (0.05), por lo que existe suficiente evidencia estadística para afirmar incidencia. De los resultados obtenidos se puede entender que no se cuenta con un programa de capacitaciones que permita una mejor evaluación de los clientes para la colocación de créditos.

5.2 SUGERENCIAS

Primera:

A través de los funcionarios del banco Falabella mejorar los procedimientos de evaluación del historial crediticio en los clientes a fin de que estos puedan tener la capacidad de pago y puedan cumplir con las obligaciones contraídas, minimizando el índice de morosidad y minimizar los riesgos capacitando al personal en la evaluación de clientes del Banco Falabella.

Así mismo es importante fomentar el uso de buenas prácticas e introducir innovaciones en el manejo en los créditos ya que todo ello permitirá tener un control eficiente referente a la transparencia de la recopilación de la información al momento de la evaluación.

Segunda:

Establecer procedimientos que permitan minimizar los riesgos crediticios, a través de una adecuada evaluación de las garantías con las que cuenta el deudor para el otorgamiento de créditos, socializar la normatividad y las políticas internas, relacionadas al otorgamiento de créditos, a fin de que se pueda detectar un sobreendeudamiento y proceder con los créditos solicitados en esos casos.

Tercera:

Implementar una mejor evaluación de expedientes relacionado a las facilidades en el otorgamiento de créditos, a fin de minimizar los riesgos crediticios elaborando los procedimientos que permitan evaluar el historial crediticio para disminuir el nivel de morosidad de los clientes.

Cuarta:

A través de los funcionarios del banco Falabella, en coordinación con recursos humanos Implementar un programa de capacitaciones para el personal de ventas, permitiendo una mejor evaluación crediticia, sobre las colocaciones que

se realiza a los diferentes clientes, consiguiendo minimizar los índices de morosidad por parte de los clientes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar y Camargo. (2002). Revista del Departamento de Economía. Pontificia Universidad Católica del Perú. Volumen XXV, N° 50, 2002.
- Aguilar, G., Camargo, G., & Morales, R. (2004). *Análisis de la Morosidad en el Sistema Bancario Peruano Informe final de investigación*. Recuperado el 17 de Octubre de 2020, de <https://tinyurl.com/yy5dy54r>
- Asencios Trinidad, C. C., Lopez Guerrero, F. A., Poma Cornejo, H. D., & Babilon, G. J. (Agosto de 2019). Buenas Prácticas de Gestión de Riesgo de Crédito y su Impacto en la Creación de Valor: Los Casos de las Seis Cooperativas de Ahorro y Crédito Top del Perú 2018. Lima, Surco: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Banco Falabella Perú S.A. (2018). *Informe Anual*. Recuperado el 17 de Noviembre de 2020, de <http://www.aai.com.pe/wp-content/uploads/2019/03/Falabella-dic-18-P%C3%BAblico.pdf>
- BBVA. (2015). *Informe con Relevancia Prudencial 2015*. Obtenido de <https://tinyurl.com/y6fceyog>
- Bodemer, k. (2017). Europa y América Latina en la crisis financiera mundial: ¿Quién puede aprender qué de quién? Espiral.
- Bonás Piella, A., Llanes Mateu, M., Usón Catalán, I., & Veiga Fernández, N. (2007). *Informe " Riesgo de crédito-amenaza oportunidad"*. Universida.
- Booz&Co. (2008). Bringing Back Best Practices in Risk Management Banks' Three Lines Of Defense. Recuperado de. <https://www.strategyand.pwc.com/media/file/Bringing-Back-Best-Practices-in-Risk-Management.pdf>.
- Caceres, C. (25 de Julio de 2015). *¿Qué es la Política Crediticia?* Obtenido de <https://tinyurl.com/y5g6fn2l>

- Caicedo, E., Casanovas, M., & Claramunt, M. (2011). Medición del riesgo de crédito mediante modelos estructurales: una aplicación al mercado colombiano. *Cuad. Adm. Bogotá (Colombia)*, 24 (42). Recuperada de <http://www.scielo.org.co/pdf/cadm/v24n42/v24n42a04.pdf>. Bogotá, Colombia.
- Calloapaza Cañahuara, C. (2017). *El comportamiento de la morosidad de la CMAC TACNA SA y su incidencia en los resultados de la gestión crediticia, en las agencias de Tacna, periodo 2010-2014*. (Tesis Postgrado). Universidad Privada de Tacna. Tacna. Perú.
- Calloapaza, C. (2017). *El comportamiento de la morosidad de la CMAC Tacna P.a. su incidencia en los resultados de la gestión crediticia, en las agencias de Tacna periodo 2010-2014*. (Tesis de maestría, Universidad Privada de Tacna) Tacna. Perú. Recuperado el 27 de Julio de 2020, de <http://repositorio.upt.edu.pe/handle/UPT/486>
- Camargo, A. y. (2002). *Revista del Departamento de Economía. Pontificia Universidad Católica del Perú. Volumen XXV, N° 50*. Obtenido de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/economia/article/viewFile/558/546>
- Camargo, A. y. (2002). *Revista del Departamento de Economía. Pontificia Universidad Católica del Perú. Volumen XXV, N° 50*.
- Camargo, A. y. (2002). *Revista del Departamento de Economía. Pontificia Universidad Católica del Perú. Volumen XXV, N° 50*. En N. 5. *Revista del Departamento de Economía. Pontificia Universidad Católica del Perú. Volumen XXV*. Recuperado de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/economia/article/viewFile/558/546>. Obtenido de Recuperado de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/economia/article/viewFile/558/546>

- Churata, R. (2014). *“Estrategias Técnico Administrativas para la disminución del delito aduanero: intendencia de aduana Ilo, periodo 2010”* (Tesis de Pregrado). Puno - Perú: Univerasidad Nacional del Altiplano.
- Condor Martinez, K., & Taipe Sobrevilla, J. (2019). *Gestión del riesgo crediticio y el índice de morosidad en Mi Banco - Agencia Chupaca -2018*. Universidad Peruana Los Andes. Huancayo. Perú.
- de Miguel Dominguez, J. C. (2006). *La Medición del Riesgo de Crédito y el Nuevo Acuerdo de Capital del Comité de Basilea*. España.
- Eco Finanzas. (2019). *Empresa*. Obtenido de <https://tinyurl.com/yyzqwvrh>
- ESAN. (21 de Septiembre de 2017). *¿Cómo funciona la evaluación y clasificación de empresas deudoras?* Recuperado el 28 de Agosto de 2020, de <https://tinyurl.com/yym2937c>
- Esteban. (28 de Noviembre de 2017). *Glosario de términos financieros de solven*. Obtenido de <https://tinyurl.com/yxnkcuv4>
- Estrada Casas, S., & Gutiérrez 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*. Universidad de Cajamarca. Cajamarca. Perú.
- EY. (2018). Banco Falabella Perú S.A. Estados financieros al 31 de diciembre de 2018 y de 2017. Lima.
- Figuroa, M., San Martin, A., & Soto, J. (Agosto de 2018). *Buenas Prácticas Financieras en la Gestión del Riesgo de Crédito de Empresas del Sector Bancario*. Surco, Lima, Peru: PUCP.
- Flores, E., Miranda, M., & Villasis, M. (2017). *El protocolo de investigación VI: cómo elegir la prueba*. Recuperado el 17 de Noviembre de 2020, de <https://tinyurl.com/y5zs6nqe>

- Garay, E. (2018). *La política de colocaciones y el mejoramiento de la cartera pesada en las cajas rurales de ahorro y créditos en el Perú*. (Tesis de maestría. Universidad Nacional Federico Villarreal) Lima. Perú. Obtenido de <https://tinyurl.com/y3mh7eeb>
- García Cabrero, C., & Lozano Colomer, C. (2014). *Análisis del riesgo de crédito en la empresa*. Universidad Pontificia Comillas. Madrid. España.
- García, J. (2016). *La gestión del riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad de la agencia del porvenir del Banco Aztece en el año 2014*. (Tesis de pregrado, Universidad nacional de Trujillo) Trujillo. Perú. Obtenido de <https://tinyurl.com/y42p43c6>
- George, D., & Mallery, P. (1995). *SPSS/PC + step by step: a simple guide and reference*, Wadsworth Publishing Company. Belmont CA EEUU.
- Gestión. (1 de Octubre de 2018). *¿Qué evalúa un banco para otorgar un préstamo a un emprendedor?* Recuperado el 21 de Agosto de 2020, de <https://tinyurl.com/y3zkkkrc>
- Guzmán Alarcón, M. (2010). *Análisis de Riesgo de Crédito y evidencia Empírica en Chile*. Universidad de Chile. Santiago de Chile.
- Hernandez, R. (2000). *Metodología de la investigación* . Obtenido de <https://tinyurl.com/y2f5hx6b>
- Hernandez, R. (2016). *Metodología de la Investigación*. Obtenido de <https://bit.ly/35GkaYW>
- Hernandez, R., Fernandez, R., & Baptista, L. (2010). *Investigación explicativa o causal*.
- Hsiao, H., Chang, H., Cianci, A., & Huang, L. (julio de 2010). First financial restructuring and operating efficiency. *Evidence from Taiwanese commercial banks*. *Journal of Banking & Finance*,.

- Huaman Osorio, A. (2017). *Ciclos macroeconómicos y el riesgo crediticio en las Cajas municipales de Ahorro y Crédito del Perú, entre los años 2008 y 2015*. Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo. Huaraz. Perú.
- Intiza. (2019). *¿Cómo medir la eficiencia en tus Cobranzas?* Obtenido de <https://tinyurl.com/yxmldyo7>
- Kisivuli, L. (2013). The effect of credit risk management on loans portfolio among Saccos in Kenya ([El efecto de la gestión del riesgo de crédito en la cartera de préstamos entre Coopacs en Kenia]). *Universidad de Nairobi*. http://chss.uonbi.ac.ke/sites/default/files/chss/Essendi%20MBA%20Thesis_0.pdf.
- Kisivuli, L. (2013). *The effect of credit risk management on loans portfolio among Saccos in Kenya [El efecto de la gestión del riesgo de crédito en la cartera de préstamos entre Coopacs en Kenia]*. (Tesis de maestría, Universidad de Nairobi). Obtenido de <https://tinyurl.com/y49vrhx>
- López, E. (2018). *Gestión de créditos y la administración de las cuentas por cobrar en el Hospital chancay y servicios básicos de salud 2016*. (Tesis de maestría, Escuela de Posgrado) Universidad César Vallejo. Perú. Obtenido de <https://tinyurl.com/y66dv2cz>
- Marín, A., & Lafuente, C. (2018). *Investigacion explicativa o causal*.
- Mendiola, A., Aguirre, C., Aguilar, J., Chauca, P., Dávila, M., & Palhua, M. (2015). *Sostenibilidad y rentabilidad de las cajas municipales de ahorro y crédito (CMAC) en el Perú*. Universidad ESAN. Lima, Perú.
- Ministerio de Educación. (2020). *perueduca.pe*. Obtenido de <http://docentesinnovadores.perueduca.pe/como-se-elabora-una-escala-de-likert-2/>
- Pally Canaza, U. (2016). *Análisis de la gestión del riesgo crediticio y su incidencia en el nivel de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Credito de Piura*

- Agencia Juliaca, periodo 2013- 2014.* Universidad Nacional del Altiplano. Puno. Perú.
- Pazmiño Real, D. (2011). *La cartera vencida y su incidencia en la rentabilidad del Banco Nacional de Fomento sucursal Ambato durante el periodo comprendido de enero a diciembre del 2009.* Universidad Católica del Ecuador sede Ambato. Ecuador.
- Peipro, P. (2018). *Contabilidad para los tipos de Cuentas por Cobrar.* Obtenido de <https://tinyurl.com/y26456fz>
- Peña, J. (2002). *La gestión de riesgos financieros de mercado y crédito: Prentice Hall.*
- Perez Candiotti, C. (2017). *La evaluacion crediticia y su relacion con el riesgo crediticio, en la cooperativa de ahorro y credito San Viator Ltda, año 2013 Lima.* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Obtenido de <https://1bestlinks.net/sISGN>
- Pérez Candiotti, C. (2017). *La evaluación crediticia y su relación con el riesgo crediticio, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Viator Ltda, año 2013, Lima.* (Tesis posgrado) Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. Perú.
- Pérez Candiotti, C. (2017). *La evaluación crediticia y su relación con el riesgo crediticio, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Viator Ltda. año 2013, Lima.* (Tesis Posgrado) Universidad Nacional Mayor de san Marcos. Lima. Perú.
- Perez, J., & Gardey, A. (2012). *Definición de financiación.* Obtenido de <https://tinyurl.com/y217xauz>
- Pérez, J., & Merino, M. (2009). *Definición de préstamo.* Obtenido de <https://tinyurl.com/yytjlt6f>

- Pilar Epifanía, T. (2015). *Administración del riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad de financiera Edyficar oficina especial - El Tambo*. Universidad Nacional del Centro del Perú. Huancayo. Perú.
- Ramirez, V. (2016). *Modelo de crédito-cobranza y gestión financiera en la empresa comercial facilito de la Parroquia Patricia Pailar, Provincia de los Rios*. (Tesis de pregrado, Universidad Regional autónoma de los Andes) Santo Domingo. Ecuador. Obtenido de <https://tinyurl.com/y4yfq6gk>
- Rodas, V. (2017). *El control del riesgo crediticio y su incidencia en la gestión financiera de las empresas procesadoras de té en lima metropolitana 2014 - 2016*. Obtenido de <https://tinyurl.com/y5lzml7q>
- Rojas, A. (2010). *“Análisis de la gestión fiscalizadora aduanera en el servicio nacional de aduanas de Chile” (Tesis de Maestría)*. Santiago de Chile: Universidad de Chile.
- Saavedra, M. &. (2010). Modelos para medir el riesgo de crédito de la banca, . *Cuadernos de Administración*.
- Saldaña, I. (2017). Sistematización de una experiencia de recuperación y difusión de buenas prácticas docentes en una institución educativa privada de San Juan de Miraflores. Una mirada desde la gestión del conocimiento (Tesis de maestría). *Pontificia Universidad Católica del Perú*. Lima, Perú.
- SBS. (2008). Resolución S.B.S. N° 11356 - 2008. Lima, Peru.
- Sebastiani, L. (enero-abril de 2017). ¿Para quién y para qué son buenas las buenas prácticas? Unión Europea, integración de (in) migrantes y despolitización/tecnificación de las políticas hegemónicas: un estudio de caso. *Empiria: Revista Metodológica de Ciencias Sociales*, (36), 39-62.
- Stevens, R. (11 de Diciembre de 2019). *Cuentas por cobrar y cuál es su importancia*. Recuperado el 5 de Enero de 2020, de <https://tinyurl.com/y5dwvktm>

- Superintendente de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones. (19 de Noviembre de 2008). *Resolución S.B.S.Nº 11356 - 2008*. Obtenido de <https://tinyurl.com/yxp85q3l>
- Tafur Alegría, E. (2017). *El control del riesgo crediticio y su incidencia en la gestión financiera de las empresas procesadoras de té en Lima Metropolitana 2014- 2016*. Universidad San Martín de Porres. Lima. Perú.
- Tenorio, M., & Pesantez, G. (2012). *Análisis de la Estructura Financiera y Evaluación del Riesgo de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "La Merced"*. (Tesis de pregrado, Universidad de Cuenca) Ecuador. Recuperado el 15 de Septiembre de 2020, de <https://tinyurl.com/y5zexyzx>
- Tierra, J. (2015). *El riesgo de crédito y la morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito Coorambato Cía. Ltda. del Cantón Ambato*". (Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato) Ambato. Ecuador. Recuperado el 14 de Octubre de 2020, de <https://tinyurl.com/y3qdhx8l>
- Torres, R. (2015). *Condiciones del mercado microfinanciero y riesgo crediticio en MiBanco de la microempresa SA. Agencia la Merced*. Universidad Nacional del Centro del Perú. Huancayo. Perú.
- Uceda, D., & Villacorta, B. (2014). *Las políticas de ventas al crédito y su influencia en la morosidad de los clientes de la empresa Import Export Yomar E.I.R.L. en la ciudad de Lima periodo 2013*. (Tesis de pregrado, Universidad privada Antenor) Perú.
- Valenzuela, M. (9 de Noviembre de 2018). *Aproximación a la declaración de fallido y a la baja provisional por insolvencia* . Obtenido de <https://tinyurl.com/yxsswea8>
- Villalba, P. (2014). *"El riesgo operacional y su incidencia en la calidad de los productos y servicios financieros del Banco de Machala Sucursal Ambato*. (Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato) Ambato. Ecuador. Recuperado el 12 de Febrero de 2020, de <https://tinyurl.com/y5up5jlf>

- Wigg, K. M. (1997). Knowledge management: An introduction and perspective. *Journal of Knowledge Management*.
- Yancee Alegria, M. (2017). *Gestión de cobranza y su influencia en la liquidez en la empresa Bisagras Peruanas SAC, distrito de Ate 2014-2016*. (Tesis posgrado). Universidad César Vallejo. Lima. Perú.
- Zapata, C. (2018). *“estión del riesgo crediticio para reducir el nivel de morosidad en Mi banco agencia Chiclayo – 2017*. (Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo) Chiclayo. Perú. Recuperado el 26 de Marzo de 2020, de <https://tinyurl.com/y3eudsjd>
- Zywicki, T. (2015). The law and economics of consumer debt collection and its regulation Arlington. En T. Zywicki. Mercatus Center.

APÉNDICE

APÉNDICE N° 1 - MATRIZ DE CONSISTENCIA
RIESGO CREDITICIO Y SU INCIDENCIA EN EL NIVEL DE MOROSIDAD DE LOS CLIENTES DEL BANCO
FALABELLA TACNA, PERIODO 2018

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>Problema principal ¿Cómo el riesgo crediticio incide en el nivel de morosidad de los clientes del Banco Falabella, Tacna, periodo 2018?</p> <p>Problemas específicos a. ¿En qué medida las políticas crediticias inciden en el nivel de morosidad de los clientes del Banco Falabella, Tacna? b. ¿De qué manera la evaluación crediticia incide en el nivel de morosidad de los clientes del Banco Falabella, Tacna? c. ¿Cómo los Créditos fallidos inciden en el nivel de Morosidad de los clientes del Banco Falabella, Tacna?</p>	<p>Objetivo principal Determinar cómo el riesgo crediticio incide en el nivel de morosidad de los clientes del Banco Falabella, Tacna, periodo 2018</p> <p>Objetivos específicos a. Evaluar en qué medida las políticas crediticias inciden en el nivel de morosidad de los clientes del Banco Falabella, Tacna. b. Analizar de qué manera la evaluación crediticia incide en el nivel de morosidad de los clientes del Banco Falabella, Tacna. c. Determinar cómo los Créditos fallidos inciden en el nivel de Morosidad de los clientes del Banco Falabella, Tacna.</p>	<p>Hipótesis Principal El riesgo crediticio incide significativamente en el nivel de morosidad de los clientes del Banco Falabella, Tacna, periodo 2018</p> <p>Hipótesis específicas a. Las políticas crediticias inciden significativamente en el nivel de morosidad de los clientes del Banco Falabella, Tacna. b. La evaluación crediticia incide significativamente en el nivel de morosidad de los clientes del Banco Falabella, Tacna. c. Los Créditos fallidos inciden significativamente en el nivel de Morosidad de los clientes del Banco Falabella, Tacna.</p>	<p>Variable 1: Riesgo crediticio</p> <p>1. Política crediticia 2. Evaluación de créditos 3. Crédito fallido</p> <hr/> <p>Variable 2: Nivel de Morosidad</p> <p>1. Cartera Vencida 2. Razón de morosidad 3. Nivel de cobranza</p>	<p>1. <u>Tipo de investigación</u> Investigación pura o básica</p> <p>2. <u>Diseño de investigación</u> No experimental</p> <p>3. <u>Nivel de investigación</u> Causal o explicativo</p> <p>4. <u>Población</u> La población estuvo compuesta por 25 trabajadores entre el gerente de agencia, gerente regional, ejecutivos comerciales y promotores a cargo del Banco Falabella Tacna, periodo 2018.</p> <p>5. <u>Muestra</u> Fue el 100% de la población equivalente a 25 trabajadores entre promotores, ejecutivos comerciales, Gerente de Agencia y Gerente Regional</p> <p>6. <u>Técnicas</u> Encuesta</p> <p>7. <u>Instrumentos</u> Cuestionario</p>

APÉNDICE N° 2 - OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES
RIESGO CREDITICIO Y SU INCIDENCIA EN EL NIVEL DE MOROSIDAD DE LOS CLIENTES DEL BANCO
FALABELLA TACNA, PERIODO 2018

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
INDEPENDIENTE Riesgo crediticio	<p>Riesgo crediticio es aquel que puede provocar pérdidas debido a errores humanos, procesos internos inadecuados o defectuosos, fallos en los sistemas y como consecuencia de acontecimientos externos. Esta definición incluye el riesgo legal y excluye el riesgo estratégico y/o de negocio y el riesgo reputacional. El riesgo crediticio es inherente a todas las actividades, productos, sistemas y procesos, y sus orígenes son muy variados (procesos, fraudes internos y externos, tecnológicos, recursos humanos, prácticas comerciales, desastres, proveedores). La gestión del riesgo crediticio está integrada en la estructura de gestión global de riesgos.</p>	<p>El riesgo operativo es la posibilidad de ocurrencia de pérdidas financieras, originadas por fallas o insuficiencias de procesos, personas, sistemas internos, tecnología, y en la presencia de eventos externos imprevistos. En el sector financiero tiene que ver con la política crediticia, evaluación para el otorgamiento de créditos y evaluar las Crédito fallido.</p>	<p>1.Política crediticia 2.Evaluación de créditos 3.Crédito fallido</p>	<p>Escala de Likert 1 = Nunca 2 = Rara vez 3 = A Veces 4 = Frecuentemente 5 = Siempre</p>
DEPENDIENTE Nivel de morosidad de clientes	<p>Se denomina morosidad a aquella práctica en la que un deudor, persona física o jurídica, no cumple con el pago al vencimiento de una obligación. El comportamiento de la ratio de morosidad del sistema bancario responde a diversos factores de la economía, factores políticos y factores regulatorios; y su valor entre los bancos diverge principalmente por las diferencias que existen en las políticas y recursos tecnológicos con los que administran los créditos, donde vengan reflejadas las condiciones y fechas de pago y cobro entre las partes. Por ello, no podemos decir que cualquier sujeto que no afronte sus obligaciones es moroso.</p>	<p>La morosidad bancaria es un indicador del nivel de riesgo de que los deudores de los bancos privados (generalmente nos referimos a las personas que piden crédito) no cumplan con sus obligaciones de pago. Evaluando la cartera vencida, la razón de morosidad y el nivel de cobranza.</p>	<p>1.Cartera Vencida 2.Razón de morosidad 3.Nivel de cobranza</p>	

APÉNDICE N° 3 - CUESTIONARIO

CUESTIONARIO VARIABLE 1

Instrucción:

A continuación, se presenta 12 ítems sobre riesgo crediticio y su INCIDENCIA en el nivel de morosidad de los clientes del Banco Falabella Tacna, periodo 2018; Cada una de las proposiciones tiene cinco alternativas para responder de acuerdo a su criterio. Lea detenidamente cada ítem y marque con un aspa (X) solo una alternativa, que mejor crea conveniente, con respecto a la realidad de su institución.

NUNCA	RARA VEZ	A VECES	FRECUENTEMENTE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

ÍTEMS	1	2	3	4	5
a) Variable 1: Riesgo crediticio					
Política crediticia					
1. ¿El nivel de riesgo crediticio no permite cumplimiento de objetivos?					
2. ¿Los créditos otorgados son respaldados con una garantía?					
3. ¿Los créditos otorgados se basan en programas reales de pago?					
4. ¿Las normas y políticas de crédito son poco claras?					
Evaluación de créditos					
5. ¿Se otorga facilidades de crédito y de manera rápida?					
6. Evaluación de aspectos cualitativos y cuantitativos					
7. ¿Aprobación de los créditos en base a antecedentes históricos?					
8. ¿Se determina razonablemente la voluntad y capacidad de pago?					
Crédito fallido					
9. ¿Considera que existe un porcentaje elevado de créditos impagos?					
10. ¿Se programan capacitaciones para evaluación de créditos?					
11. ¿La baja provisión por insolvencia indica la declaración de fallido?					
12. ¿Los créditos se dan de acuerdo a la capacidad de pago?					

Muchas Gracias por su colaboración.

CUESTIONARIO VARIABLE 2

Instrucción:

A continuación, se presenta 12 ítems, sobre riesgo crediticio y su INCIDENCIA en el nivel de morosidad de los clientes del Banco Falabella Tacna, periodo 2018; Cada una de las proposiciones tiene cinco alternativas para responder de acuerdo a su criterio. Lea detenidamente cada ítem y marque con un aspa (X) solo una alternativa, que mejor crea conveniente, con respecto a la realidad de la institución.

NUNCA	RARA VEZ	A VECES	FRECUENTEMENTE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

ÍTEMS	1	2	3	4	5
a) Variable 2: Nivel de Morosidad					
 Cartera vencida					
13. ¿Se efectúa la cobranza judicial por deudas mayores a 90 días?					
14. ¿Se efectúa embargos de propiedades a favor del banco?					
15. ¿Se tiene un control adecuado de la cartera vencida impaga?					
16. ¿Considera mínimo el porcentaje de cartera vencida?					
 Razón de morosidad					
17. ¿Operaciones de créditos revolventes y no revolventes?					
18. ¿El importe de crédito es mayor a la capacidad de pago?					
19. ¿Se aplica las reglas de valoración para renegociar créditos?					
20. ¿Evaluación del otorgamiento de créditos revolventes y no revolventes?					
 Nivel de cobranza					
21. ¿Se extiende el crédito al deudor para ayudar en su financiación?					
22. ¿Las políticas internas de cobranzas son adecuadas?					
23. ¿Son adecuados los procedimientos de cobranza?					
24. ¿Existen políticas de cobranza para su castigo?					

Muchas Gracias por su colaboración.

APÉNDICE N° 4 – CATEGORÍA DE RIESGO

Categoría de riesgo	Sin garantías %	Con garantías preferidas (*) %
Problema potencial	5.00	2.50
Deficiente	25.00	12.50
Dudoso	60.00	30.00
Pérdida	100.00	60.00

**APÉNDICE N° 5 – COLOCACIONES CLASIFICADAS
PRÉSTAMOS Y CUENTAS POR COBRAR CON EXPOSICIÓN A
RIESGO CREDITICIO FUERON DISTRIBUIDOS EN LAS SIGUIENTES
ZONAS GEOGRÁFICAS**

	2018 S/(000)	2017 S/(000)
Lima	2,137,966	2,474,328
La Libertad	203,479	243,196
Arequipa	198,511	218,365
Lambayeque	148,362	188,835
Piura	146,001	168,390
Ica	74,850	89,228
Ancash	41,852	45,328
Cajamarca	35,984	39,632
Ucayali	15,404	13,894
Iquitos	11,265	10,968
Huánuco	6,407	8,906
Junín	16,295	3,678
Tacna	4,312	3,519
Cusco	2,674	3,171
	<u>3,043,362</u>	<u>3,511,438</u>

APÉNDICE N° 6 - VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

	UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA Escuela de Postgrado Centro de Investigación Formato de Validación por expertos	
Codificación CEIN fve - 001	Versión 00	Vigencia 2015
		Páginas 02

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Mejía Saira Jose Antonio
- 1.2. Grado Académico: Doctor en contabilidad
- 1.3. Profesión: Contador público
- 1.4. Institución donde labora: UNJBG - Universidad Nacional Jorge Basadre Grohoman
- 1.5. Cargo que desempeña: Docente
- 1.6 Denominación del Instrumento:
Riesgo crediticio y su incidencia en el nivel de morosidad de los clientes del Banco Falabella Tacna, periodo 2018
- 1.7. Autor del instrumento: Mirian Lisset Caxi Cáceres
- 1.8 Programa de postgrado: Maestría en Contabilidad, Tributación y Auditoría

II. VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					X
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles					X
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					X
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					X
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					X
SUMATORIA PARCIAL						30
SUMATORIA TOTAL						30

	UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA Escuela de Posgrado Centro de Investigación Formato de Validación por expertos		
	Codificación CEIN fve - 001	Versión 00	Vigencia 2015

III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

- 3.1. Valoración total cuantitativa: 30
- 3.2. Opinión: FAVORABLE X DEBE MEJORAR _____
 NO FAVORABLE _____
- 3.3. Observaciones: _____

Tacna, 20 de diciembre del 2020



 Firma

	UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA Escuela de Posgrado Centro de Investigación Formato de Validación por expertos			
	Codificación CEIN fve - 001	Versión 00	Vigencia 2015	Páginas 02

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Begarzo Zegovia José Manuel
- 1.2. Grado Académico: Maestro en ciencias - contabilidad - auditoría
- 1.3. Profesión: Contador público
- 1.4. Institución donde labora: UAP filial Tacna - Universidad Alas Peruanas
- 1.5. Cargo que desempeña: Docente
- 1.6. Denominación del Instrumento:
Riesgo crediticio y su incidencia en el nivel de morosidad de los clientes del Banco Falabella Tacna, periodo 2018
- 1.7. Autor del instrumento: Mirian Lisset Caxi Cáceres
- 1.8. Programa de postgrado: Maestría en Contabilidad, Tributación y Auditoría

II. VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno	
		1	2	3	4	5	
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					X	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles					X	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					X	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					X	
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento				X		
SUMATORIA PARCIAL						29	
SUMATORIA TOTAL							29

	UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA Escuela de Posgrado Centro de Investigación Formato de Validación por expertos		
	Codificación CEIN fve - 001	Versión 00	Vigencia 2015

III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

- 3.1. Valoración total cuantitativa: 29
- 3.2. Opinión: FAVORABLE X DEBE MEJORAR _____
 NO FAVORABLE _____
- 3.3. Observaciones: _____

Tacna, 15 de diciembre del 2020



 Firma

	UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA Escuela de Posgrado Centro de Investigación Formato de Validación por expertos			
	Codificación CEIN fve - 001	Versión 00	Vigencia 2015	Páginas 02

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Chire Cahuana Amalia
- 1.2. Grado Académico: Maestro en contabilidad
- 1.3. Profesión: Contador público
- 1.4. Institución donde labora: Universidad Alas Peruanas
- 1.5. Cargo que desempeña: Docente
- 1.6. Denominación del Instrumento:
Riesgo crediticio y su incidencia en el nivel de morosidad de los clientes del Banco Falabella Tacna, periodo 2018
- 1.7. Autor del instrumento: Mirian Lisset Caxi Cáceres
- 1.8. Programa de postgrado: Maestría en Contabilidad, Tributación y Auditoría

II. VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno	
		1	2	3	4	5	
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					X	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles					X	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					X	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					X	
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento				X		
SUMATORIA PARCIAL						29	
SUMATORIA TOTAL							29

	UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA Escuela de Posgrado Centro de Investigación Formato de Validación por expertos		
	Codificación CEIN fve - 001	Versión 00	Vigencia 2015

III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

3.1. Valoración total cuantitativa: 29

3.2. Opinión: FAVORABLE X DEBE MEJORAR _____

NO FAVORABLE _____

3.3. Observaciones: _____

Tacna, 17 de diciembre del 2020



Firma