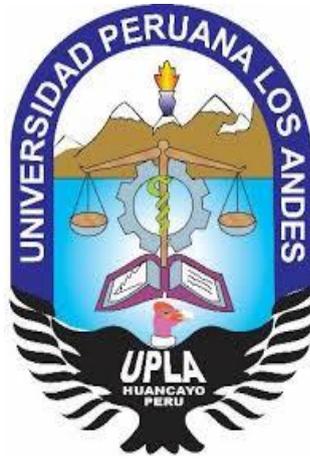


UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas



TESIS

**Gestión de Riesgo para Disminuir la Morosidad en el Banco
Falabella Sede Huancayo – 2017**

Para Optar : Título Profesional de Contador Público

Autor(as) : Bach. Nohelly Rosalía Arteaga Celis
Bach. Jacqueline Liz Ureta Medrano

Asesor : Dra. Edith Pilar Quispe Espinoza

Línea de Investigación
Institucional : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos

Fecha de Inicio y
Culminación : 27.10.2018 - 26.10.2019

Huancayo - Perú
2021

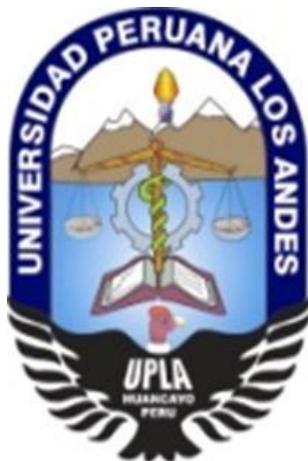
HOJA DE APROBACIÓN DEL JURADO

Presidente del Jurado

Miembro del Jurado

Miembro del Jurado

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas



TESIS

GESTIÓN DE RIESGO PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD
EN EL BANCO FALABELLA SEDE HUANCAYO – 2017

Para Optar el título profesional de Contador Público

Autor(es) : Bach. Nohelly Rosalía Arteaga Celis

: Bach. Jacqueline Liz Ureta Medrano

Asesor : Dra. Edith Pilar Quispe Espinoza

Línea de Investigación : Ciencias empresariales y Gestión de los
Institucional Recursos

Fecha de Inicio y Culminación: 27/10/18 – 26/10/19

Huancayo – Perú

2020

Asesor:
Dra. Edith Pilar Quispe Espinoza

DEDICATORIA

A Dios, por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio. A mi familia, por ser mi apoyo constante y pilar fundamental, porque me dieron el aliento de terminar mi tesis; y, a mi hijo

Nohelly Rosalia

A Dios, por acompañarme siempre e iluminar mi camino, para alcanzar uno de mis grandes sueños. A mi familia, por brindarme confianza, amor y comprensión en cada momento y por enseñarme que, con perseverancia, paciencia, dedicación puedo lograr alcanzar mis metas y sueños.

Jacqueline Liz

AGRADECIMIENTO

Agradezco en primer lugar a Dios, por estar a mi lado en cada paso que doy, cuidándome y dándome mucha fortaleza para seguir en pie y lograr realizar mi sueño como profesional, un sueño que creí distante y hoy en día lo estoy logrando, gracias por brindarme una vida llena de mucho aprendizaje, felicidad, experiencia y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A mi alma mater la Universidad Peruana Los Andes, a mis docentes de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables y a mi Asesor Dra. Edith Pilar Quispe Espinoza, por guiarme en el desarrollo del presente trabajo.

A mis padres, por apoyarme en todo momento, por los valores que me han inculcado y por haberme dado la oportunidad de tener una excelente educación, en el transcurso de mi vida. Sobre todo por ser excelentes ejemplos a seguir.

Nohelly Rosalia

Agradezco a Dios por haberme dado la vida y haber permitido llegar hasta este momento tan importante de mi vida profesional.

A mi familia, porque gracias a su apoyo incondicional y a su preocupación constante por mi bienestar, no hubiera sido posible realizar este trabajo de investigación; ya que siempre estuvieron a mi lado brindándome su apoyo y siempre confiaron en mí.

Jacqueline Liz

ÍNDICE

Portada.....	i
Hoja de aprobación del jurado.....	ii
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
Índice	vii
Índice de tablas	x
Índice de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract.....	xiv
Términos clave utilizados en la investigación.....	xvi
Introducción.....	xvii

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

I. Planteamiento, sistematización y formulación del problema.....	19
1.1. Descripción del problema	19
1.2. Formulación del problema.....	23
1.2.1 Problema general	23
1.2.2 Problema específico.....	23
1.3. Objetivos de la investigación.....	23
1.3.1. Objetivo general	23
1.3.2. Objetivos específicos.....	23
1.4. Justificación de la Investigación.....	24
1.4.1. Justificación Teórica.....	25
1.4.2. Justificación Práctica	25
1.4.3. Justificación Metodológica.....	25
1.4.4. Justificación Social	25

1.4.5.	Justificación de Conveniencia	25
1.5.	Delimitación de la Investigación	26
1.5.1.	Delimitación Espacial.....	26
1.5.2.	Delimitación Temporal.....	26
1.5.3.	Delimitación Conceptual o Temática	26

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

II.	MARCO TEÓRICO.....	28
2.1.	ANTECEDENTES DE ESTUDIO	28
2.1.1.	Antecedentes Internacionales	28
2.1.2.	Antecedentes Nacionales.....	31
2.1.3.	Antecedentes Locales	35
2.2.	BASES TEÓRICAS	38
2.2.1.	Variable 1	38
2.2.2.	Variable 2	39
2.3.	DEFINICIÓN DE CONCEPTOS	40
2.4.	HIPÓTESIS Y VARIABLES	45
2.4.1.	Hipótesis General	45
2.4.2.	Hipótesis Específicas.....	45
2.5.	OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	45

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

III.	METODOLOGÍA	47
3.1.	Método de Investigación.....	47
3.2.	Tipo de Investigación.....	47
3.3.	Nivel de Investigación	48
3.4.	Diseño de la Investigación.....	48

3.5.	Población y Muestra	49
3.5.1.	Población	49
3.5.2.	Muestra	50
3.6.	Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	51
3.6.1.	Técnicas de Recolección de Datos	51
3.6.2.	Instrumentos de Recolección de Datos.....	51
3.7.	Procedimientos de Recolección de Datos.....	51

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

IV.	Análisis y Discusión de Resultados.....	52
4.1.	Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos.....	52
4.2.	Presentación de Resultados en Tablas, Gráficos y Figuras	54
4.3.	Discusión de Resultados	81
	CONCLUSIONES.....	88
	RECOMENDACIONES	89
	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	90
	ANEXOS	93

Anexo 1. Matriz de Consistencia

Anexo 2. Matriz de Operacionalización de Variables

Anexo 3. Instrumento de Recolección de Datos

Anexo 4. Instrumento de Opinión de Expertos

Anexo 5. Consideraciones Éticas

Anexo 6. Cuestionario de Encuesta

Anexo 7. Fotos

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Categorías de Clasificación Crediticia	22
Tabla 2 Cuadro de Variables	27
Tabla 3 Operacionalizacion de Variables.....	46
Tabla 4 Riesgo de Crédito, Ingresos.....	54
Tabla 5 Riesgo de Crédito, Endeudamiento	56
Tabla 6 Riesgo de Crédito, Score (puntaje).....	57
Tabla 7 Riesgo de Mercado, Riesgo de Interés	58
Tabla 8 Riesgo de Mercado, Riesgo de tipo de cambio	59
Tabla 9 Riesgo de Mercado, Riesgo de Renta Variable	60
Tabla 10 Riesgo de Mercado, Riesgo de Materias Primas	61
Tabla 11 Riesgo Operacional, Falla de Sistema.....	62
Tabla 12 Riesgo Operacional, Daños de Instalación.....	63
Tabla 13 Riesgo de Operaciones, Calidad de Operaciones	64
Tabla 14 Riesgo Operacional, Sistema de Control.....	65
Tabla 15 Riesgo Operacional, Planes de Continuidad	66
Tabla 16 Deudas Incobrables, Cuentas por Cobrar	67
Tabla 17 Deudas Incobrables, Pérdidas Crediticias	68
Tabla 18 Incumplimiento de Plazos de Pago, Deudor.....	69
Tabla 19 Incumplimiento de plazo de Pago, Obligación.....	70
Tabla 20 Créditos Vencidos, Vencimiento.....	71
Tabla 21 Créditos Vencidos, Provisiones por Insolvencia.....	72

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Monto Utilizado de las Tarjetas de Crédito	19
Figura 2 línea autorizada de las Tarjetas de Crédito.....	20
Figura 3 Población General del Banco Falabella	49
Figura 4 Organigrama del Banco Falabella	50
Figura 5: Riesgo de Crédito, Ingresos	55
Figura 6: Riesgo de Crédito, Endeudamiento.....	56
Figura 7: Riesgo de Crédito, Score (puntaje)	57
Figura 8: Riesgo de Mercado, Riesgo de Tipo de Interés.....	58
Figura 9: Gestión de Mercado, Riesgo de tipo de Cambio.....	59
Figura 10: Riesgo de Mercado, Riesgo de Renta Variable.....	60
Figura 11: Riesgo de Mercado, Riesgo de Materias Primas.....	61
Figura 12: Riesgo Operacional, Falla de Sistema.....	62
Figura 13: Riesgo Operacional, Daños de Instalación.....	63
Figura 14: Riesgo de Operaciones, Calidad de Operaciones.....	64
Figura 15: Riesgo Operacional, Sistema de Control	65
Figura 16: Riesgo Operacional, Planes de Continuidad	66
Figura 17: Deudas Incobrables, Cuentas por Cobrar.....	67
Figura 18: Deudas Incobrables, Pérdidas Crediticias.....	68
Figura 19: Incumplimiento de Plazos de Pago, Deudor	69
Figura 20: Incumplimiento de Plazo de Pago, Obligación	70
Figura 21: Créditos Vencidos, Vencimiento	71
Figura 22: Gestión de Riesgo, Endeudamiento	72

RESUMEN

La presente Tesis titulada “Gestión de Riesgo para disminuir la Morosidad en el Banco Falabella sede Huancayo – 2017”, es una investigación cuyas opciones busca demostrar la importancia de la efectiva Gestión del riesgo crediticio en el cumplimiento de metas y objetivos. Es así que la gestión de riesgo permite a todas las instituciones financieras a estar bien preparados para mitigar y asumir las posibles pérdidas crediticias por su exposición al riesgo; sin embargo, en el proceso de identificar un riesgo crediticio se encuentran algunas dificultades por ello no logran la totalidad los objetivos trazados.

Bajo este antecedente se planteó un problema ¿Qué relación existe entre la gestión de riesgo y la morosidad en el Banco Falabella sede Huancayo – 2017?

Esta interrogante fue el pilar básico para la realización de este trabajo de investigación, lo cual dio lugar al fijar el siguiente objetivo de trabajo: determinar la relación entre la gestión de riesgo y la morosidad en el Banco Falabella sede Huancayo – 2017. Objetivo con el cual se ha trabajado, para responder al problema con la hipótesis: si se gestiona el riesgo de crédito efectivamente; entonces minimizaremos la morosidad.

De acuerdo al propósito de la investigación, de los problemas y objetivos formulados en el trabajo, el estudio realizado reúne las condiciones suficientes para ser calificado como una investigación aplicada en el que he utilizado el método científico que permite explicar la relación que existe entre la gestión de riesgo y la morosidad, con la finalidad de solucionar el problema planteado.

Los resultados de la investigación, confirman la hipótesis, por lo tanto, se concluye que si se administra la gestión de riesgo minimizando la morosidad.

Por ello se recomienda a la dirección de la Gestión de Riesgos, mejorar la administración, cambiando políticas de crédito y realizar una evaluación rigurosa al brindar las tarjetas de crédito y los préstamos personales, realizar seguimientos de la cartera crediticia, así como establecer mecanismos que le permiten verificar el destino de los recursos provenientes de los créditos otorgados y hacer el análisis y predicción con mayor exactitud posible de la ocurrencia de hechos causantes de perjuicios económicos y así minimizar los efectos adversos de los riesgos con un costo mínimo mediante la identificación, evaluación y control de los mismos.

Palabras clave: Gestión de Riesgo, Morosidad, Administración.

ABSTRACT

This thesis entitled RISK MANAGEMENT TO REDUCE THE DEFAULT IN THE BANCO FALABELLA SEDE HUANCAYO - 2017, is a research whose options seek to demonstrate the importance of effective credit risk management in the fulfillment of goals and objectives. Thus, risk management allows all financial institutions to be well prepared to mitigate and assume possible credit losses due to their exposure to risk, however, in the process of identifying a credit risk, some difficulties are encountered, which is why they do not achieve total the objectives set.

Under this antecedent, a problem was raised. What is the relationship between risk management and delinquency in Banco Falabella sede Huancayo - 2017?

This question was the basic pillar for the realization of this research work, which resulted in setting the following work objective: to determine the relationship between risk management and delinquency in Banco Falabella, Huancayo headquarters - 2017. Objective with the which has been worked on, to answer the problem with the hypothesis: if the credit risk is managed effectively; then we will minimize the delinquency.

According to the purpose of the research, of the problems and objectives formulated in the work, this study is sufficient to qualify as a Basic research, because it generates a new knowledge, in which I have used the scientific method that allows me to explain the relationship that exists between risk management and delinquency, with the aim of solving the problem posed.

The results of the investigation confirm the hypothesis, therefore it is concluded that if risk management is effectively managed, we will minimize delinquency.

For this reason, it is recommended to the Management of Risk Management, improve the administration, changing credit policies and make a rigorous evaluation when providing credit cards and personal loans, monitor the credit portfolio, and establish mechanisms to they allow to verify the destiny of the resources coming from the granted credits and to make the analysis and prediction with greater exactitude possible of the occurrence of facts causing economic damages and thus to minimize the adverse effects of the risks with a minimum cost by means of the identification, evaluation and control of them.

Key words: Risk management, delinquency, administration.

TÉRMINOS CLAVE UTILIZADOS EN LA INVESTIGACIÓN

Referente a la Gestión de Riesgos

- Riesgo de Crédito
- Riesgo de Mercado
- Riesgo Operacional

Y Referente a la Morosidad

- Deudas Incobrables
- Incumplimiento de Plazos de Pago
- Créditos Vencidos

INTRODUCCIÓN

Señor presidente y miembros del jurado, presento ante ustedes la tesis titulada: “Gestión de Riesgo para disminuir la Morosidad en el Banco Falabella sede Huancayo – 2017”. La misma que responde a una problemática financiera de recuperación de créditos desembolsados y tarjetas de créditos otorgados, pues existe la incertidumbre del cumplimiento de obligaciones por parte del cliente. Las coloraciones presentan un grado de riesgo crediticio debido a las evaluaciones deficientes o a las políticas flexibles de crédito, destino incorrecto del crédito, sobreendeudamiento, entre otros. En tanto es preocupación de Gerentes, Jefes del Banco Falabella, minimizar dicho problema de morosidad a través de una adecuada administración de Riesgo crediticio.

Esta investigación se inicia a partir de una situación problemática expresada en ¿Qué relación existe entre la gestión de riesgo y la morosidad en el Banco Falabella sede Huancayo - 2017?

¿Qué relación existe entre la gestión de riesgo y las deudas incobrables en el Banco Falabella sede Huancayo - 2017?, ¿Qué relación existe entre la gestión de riesgo y el incumplimiento de plazos de pago del Banco Falabella sede Huancayo - 2017?, ¿Qué relación existe entre la gestión de riesgo y los créditos vencidos en el Banco Falabella de la sede Huancayo - 2017? Con relación a esa problemática he planteado el objetivo general: Determinar la relación entre la gestión de riesgo y la morosidad en el Banco Falabella sede Huancayo – 2017. En consecuencia, la hipótesis de trabajo que se manejo fue: Existe relación entre la gestión de riesgo y la morosidad en el Banco Falabella sede Huancayo – 2017.

Para el efecto del siguiente capítulo se encuentra compuesto por cuatro capítulos, siendo:

Capítulo I: en esta parte del trabajo se fundamenta la descripción y el planteamiento del problema de investigación, así como planteamiento de objetivos y la respuesta que contempla la hipótesis correspondiente mencionando la metodología utilizada, así como la determinación de la población y muestra.

Capítulo II: en este capítulo se muestra los antecedentes de la investigación, asimismo se desarrolla el marco teórico y conceptual de cada una de las variables.

Capítulo III: contiene aspectos relevantes de la organización del Banco Falabella

Capítulo IV: trata sobre el análisis e interpretación de los resultados obtenidos de la encuesta.

Finalmente consideramos que los resultados y recomendaciones serán de utilidad para gestionar el riesgo, y estamos convencidas que este trabajo de investigación no es producto de hechos terminados, sino que es el punto de partida para iniciar trabajos de investigación que profundicen los temas de que dejo a vuestra consideración.

Nohelly, ARTEAGA CELIS

Jacqueline, URETA MEDRANO

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

I. PLANTEAMIENTO, SISTEMATIZACIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

La información a nivel nacional sobre el incremento de la morosidad en el uso de las tarjetas de crédito nos permite iniciar un diagnóstico de la realidad problemática.

Peruanos mueven S/ 23,652 millones con sus tarjetas de crédito, ¿sube o cae el monto?

La Asbanc reportó que la morosidad de las tarjetas de crédito se ubicó en 5.76% en julio de 2017, logrando su segundo mes consecutivo de caída.

El número de tarjetas de crédito entregadas por bancos y financieras totalizaron 8'136,755 en julio, según Asbanc.

El financiamiento concedido por entidades bancarias y empresas financieras a través de tarjetas de crédito sumó S/ 23,652 millones al término de julio del 2017, cifra inferior en S/ 135 millones, o -0.57%, respecto a junio pasado, reportó hoy la Asociación de Bancos (Asbanc). "Aunque la tasa anual mostró un incremento de S/ 510 millones o 2.20%", añadió.

Figura 1 Monto utilizado de las tarjetas de crédito



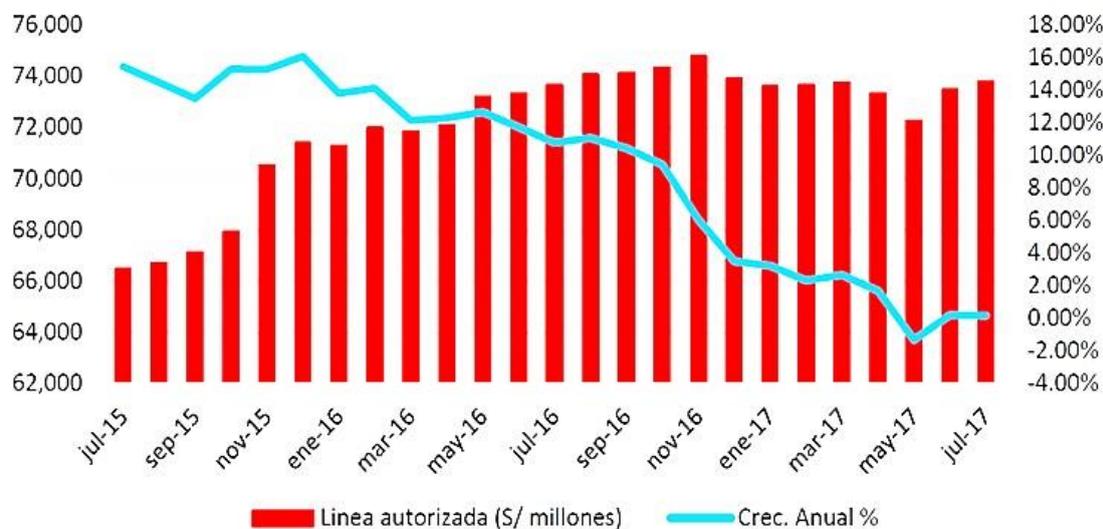
Según el gremio bancario, el crecimiento anual del monto financiado mediante tarjetas de crédito se aceleró ligeramente en julio último, desde el 1.84% reportado el mes anterior; no obstante, dicha expansión se mantiene bastante lejos de los niveles vistos hacia finales del 2015, cuando el avance rondaba el 17%.

"Este resultado es el reflejo de la debilidad que viene mostrando la demanda interna, y en particular el consumo privado, sumado a los menores ingresos de las personas y el deterioro del mercado laboral", explicó. Sin embargo, espera que el crecimiento del financiamiento con tarjetas de crédito pueda acelerarse de manera más marcada a partir del cuarto trimestre del 2017, en línea con la recuperación de la economía".

Por su parte, las líneas de crédito autorizadas para tarjetas de crédito cerraron julio del presente año en S/ 73,782 millones, registrando una variación anual de 0.18%.

Figura 2 línea autorizada de las tarjetas de crédito

**Línea autorizada de tarjetas de crédito y tasa de crec. anual
(Jul15 - Jul17)**



Fuente: ASBANC

“Si bien la morosidad mostró una propensión al alza durante la primera parte del 2017, a partir de julio distinguimos cierta estabilidad, situación que se debería a la mejora de algunos indicadores económicos, como la demanda interna. Es importante indicar que el INEI informó que durante el cuarto trimestre del año pasado la demanda interna registró un crecimiento de 5%, su mejor tasa desde el 2013. De consolidarse este comportamiento en los próximos trimestres, se vería una mejora en los niveles de empleo e ingresos en el país, con la consecuente reducción del ratio de morosidad”, informó la Asbanc según (Correo, 2018).

De acuerdo a lo estudiado, podemos deducir que la realidad problemática que tiene los bancos con respecto al riesgo crediticio por parte de los clientes que conllevan a la morosidad se mantienen tanto a nivel nacional, regional y local.

En particular el problema fundamental y riesgo relevante que tiene el Banco Falabella es la recuperación de consumo de tarjeta de crédito y crédito efectivo ya desembolsados pues existe la incertidumbre del no cumplimiento de las obligaciones por parte del deudor, por lo que esto conlleva a tener riesgos crediticios debido a las flexibles políticas de

crédito, (falta de capacidad de pago, falta de experiencia del propietario en el negocio, destino incorrecto del crédito), trayendo consigo a la morosidad a pesar que cuenta con políticas de créditos como los son requisitos generales para la obtención una tarjeta de crédito ya que esto conlleva posteriormente la obtención de un Crédito efectivo, Rapicash y Crédito vehicular.

Los requisitos son; personas de 22-80 años dependientes, independientes formal e informal 25-80 años, renta mínima de ingreso S/480.00, clasificación SBS Normal.

Tabla 1 Categorías de clasificación crediticia

CATEGORIA	DIAS DE ATRASO
Categoría normal	0–8 días
Categoría con problema potencial	9–30 días
Categoría deficiente	31–60 días
Categoría dudoso	61–90 días
Categoría perdida	90 a más

Fuente propia.

Elaboración: Arteaga Celis, Nohelly
Ureta Medrano, Jacqueline

Según a la SBS el deudor es clasificado de acuerdo a las categorías mencionadas.

(Evaluacion y Clasificacion del Deudor y la Exigencia de Provisiones, 2013) Que, mediante la Resolución SBS N° 808-2003 del 28 de mayo de 2003 y sus modificatorias, se aprobó el Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y la Exigencia de Provisiones, en adelante Reglamento;

Que, la actividad crediticia de las empresas del sistema financiero constituye una de las actividades fundamentales que impulsan el crecimiento económico, resultando

necesario introducir modificaciones en el Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y la Exigencia de Provisiones, con la finalidad de ajustar prudencialmente algunos parámetros que permitan una mayor dinámica en el sector financiero, sin perjuicio de su seguridad y transparencia.

Es por ello que hemos decidido llevar una propuesta de un plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los clientes del banco Falabella Huancayo

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 Problema General

¿Qué relación existe entre la gestión de riesgo y la morosidad en el Banco Falabella de la sede Huancayo – 2017?

1.2.2 Problema Especifico

1. ¿Qué relación existe entre la gestión de riesgo y las deudas incobrables en el Banco Falabella de la sede Huancayo – 2017?
2. ¿Qué relación existe entre la gestión de riesgo y el incumplimiento de plazos de pago del Banco Falabella de la sede Huancayo – 2017?
3. ¿Qué relación existe entre la gestión de riesgo y los créditos vencidos en el Banco Falabella de la sede Huancayo – 2017?

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Objetivo General

Determinar la relación entre la gestión de riesgo y la morosidad en el Banco Falabella de la sede Huancayo – 2017.

1.3.2. Objetivos específicos

1. Determinar la relación entre la gestión de riesgo y las deudas incobrables en el Banco Falabella de la sede Huancayo – 2017.

2. Determinar la relación entre la gestión de riesgo y el incumplimiento de plazos de pago del Banco Falabella de la sede Huancayo – 2017.
3. Determinar la relación entre la gestión de riesgo y los créditos vencidos en el Banco Falabella de la sede Huancayo – 2017.

1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

En la actualidad la actividad financiera se ha convertido en uno de los pilares básicos de la economía de los países que disponen de un sistema financiero relacionado con la actividad empresarial. Así las entidades financieras desempeñan sus funciones en un entorno donde la competitividad es cada vez mayor dada la globalización de los mercados latente en la economía internacional. De este modo, es un sector de actividad que está resultando ser tan competitivo, el riesgo se considera como un factor estratégico de cara a tomar un buen posicionamiento en el sector, teniendo en cuenta que se abre un campo a la investigación bancaria incluyendo su gestión en la toma gerencial de decisiones del Banco Falabella. Entre otros posibles riesgos empresariales conocidos, el riesgo que compete a este estudio es el riesgo crediticio.

El riesgo de crédito, es el tipo de riesgo más importante al que debe hacer frente cualquier entidad financiera, un indicador de este riesgo es el nivel de morosidad; es decir, la proporción de la cartera de clientes que se encuentra en calidad de incumplimiento.

La morosidad se ha constituido en la principal causa de las dificultades que han sufrido algunos sistemas financieros y ciertas entidades de manera considerable. Así una elevada cartera morosa, es un serio problema que compromete tanto la viabilidad de la institución a largo plazo como la del propio sistema.

La presente investigación se lleva a cabo con el propósito de conocer los niveles de morosidad y como una gestión de riesgo de crédito adecuada ayuda a cumplir con los

objetivos y metas del Banco Falabella, aplicando las políticas de crédito y analizando las herramientas de evaluación de créditos.

1.4.1. Justificación Teórica

La investigación es importante porque permite minimizar la morosidad de los clientes en la ciudad Huancayo 2017, de igual forma se podrán generar cambios a través de estrategias lo cual se podrá aplicar al momento de realizar la evaluación a cada cliente.

1.4.2. Justificación practica

La presente investigación ayudara al banco a obtener mayor rentabilidad aplicando las políticas de crédito en forma más eficiente y eficaz para brindar los créditos.

1.4.3. Justificación Metodológica

La investigación contribuye en la formulación de recolección de datos de los y con el proceso estadístico brindado por la misma entidad bancaria y fuentes relacionados.

1.4.4. Justificación Social

Se estará contribuyendo al desarrollo de los bancos financieros de la zona centro y por ende contribuyendo con el desarrollo del banco Falabella de la ciudad de Huancayo.

1.4.5. Justificación de conveniencia

Es de conveniencia para las instituciones financieras para disminuir la morosidad

1.5. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. Delimitación Espacial

El ambiente el cual se desarrolló la investigación es en el banco Falabella, ubicado en el centro comercial Open plaza, que se ubica dentro de la ciudad de Huancayo, en el distrito de Huancayo, provincia de Huancayo y departamento de Junín.

1.5.2. Delimitación Temporal

El trabajo se realizó según el análisis de un periodo, que este se determinó por conveniencia, siendo el año 2017, dado que nosotros contamos con los registros que se da en ese contexto.

1.5.3. Delimitación conceptual o temática

Tabla 2 Cuadro de variables

Variable1	Variable2
<p>Gestión de riesgo: La gestión del riesgo de crédito tiene como objetivo básico preservar la solidez financiera y patrimonial de una entidad financiera de forma acorde con sus decisiones estratégicas en cuanto a metas de crecimiento y rentabilidad. En el caso de riesgo de crédito, abarca a la totalidad del ciclo del crédito, que comprende los procesos cronológicos de admisión, seguimiento y, si llega a ser necesario, recuperación.</p> <p>A raíz de las recomendaciones surgidas de las conclusiones del Nuevo Acuerdo de Capitales de Basilea (NACB) y de la normativa actual basada en el mismo, las entidades financieras están llevando a cabo una revolución en el marco de la gestión del riesgo considerado en su globalidad (Crédito, Mercado y Operacional).</p>	<p>Morosidad: La morosidad se utiliza tanto para referirse a retrasos en el pago como para mencionar las deudas incobrables.</p> <p>Asimismo, en términos económicos se utiliza e termino de morosidad para referirse al incumplimiento generalizado de los plazos de pago por parte de las empresas en un país.</p> <p>Tampoco existe un pleno acuerdo en el uso del vocablo morosidad puesto que mientras h ay empresas que lo utilizan para designar a aquellos que no se han cobrado, pero solo créditos vencidos después que hayan pasado varios meses habitualmente entre tres y cuatro meses desde su vencimiento</p>

La investigación se realizará haciendo el uso de estudio de acuerdo a las variables.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

II. MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE ESTUDIO

2.1.1. Antecedentes internacionales

(Espinoza S. A., 2017) realizo la investigación: “*La morosidad y la rentabilidad de los bancos de Chile*”, en la escuela de Post Grado Universidad Técnica Federico Santa María de Chile -2017”, las investigaciones llego a las siguientes conclusiones:

La realidad de nuestro país, en el periodo observado, es una tendencia a tener rentabilidades más restrictivas y que son consecuencias de un aumento en los cambios regulatorios como también por la evolución que han tenido los clientes que se reflejan en leyes que protegen al consumidor final.

Al ver la tendencia a la baja que tiene también el índice de morosidad, se puede concluir que las políticas de Riesgo en la admisión de créditos han sido visionarias y se han modificado para regular el otorgamiento con alto nivel de Riesgo

Se comprobó que usando datos de panel y una metodología donde se parte de un modelo econométrico por mínimos cuadrados ordinarios y, llegando a un modelo libre de correlación y heterocedasticidad, se puede construir un modelo con indicadores estadísticos relevantes y variables significativas.

Este trabajo también demuestra que la rentabilidad está determinada por factores internos, los cuales van totalmente ligados a la estrategia Comercial y del apetito de Riesgos con el Banco quiere tener. Como por ejemplo el mix entre los distintos productos

de la parrilla que puede ofrecer el banco, o también se ve en la política de gastos, donde siempre se busca el minimizar esa cuenta.

Uno de los resultados quizás no esperado del estudio es que no todas las variables seleccionadas poseen el signo del coeficiente que acompaña a cada variable, y que, por coherencia y juicio experto, debiera tener. Esto se produce principalmente por el periodo de observación donde considera un momento del tiempo el cual se va saliendo de una crisis mundial como fueron la “subprime” y hay Bancos que empiezan a tener bajas rentabilidades, en contra de la lógica que uno espera.

Otro de los puntos de mejora de este estudio es sobre las variables seleccionadas macroeconómicas que en ningún modelo definitivo fueron determinantes, de hecho, fueron auto eliminadas de la generación del modelo por no cumplir con la estructura de un Panel de datos, ya que cada una de estas variables al ser igual para cada Institución y solo diferenciarse por el periodo, cuando se desarrolla el modelo con variables dicotómicas temporales son eliminadas de la estimación.

Uno de los puntos fuertes del estudio se da por la clara diferenciación en los resultados entre aquellas Instituciones financieras que destinan sus esfuerzos comerciales al rubro retail, comparadas con aquellas instituciones que son comercialmente no retail y que sus posiciones en activos frente al sistema son menores. Los bancos más grandes y tradicionales, los modelos desarrollados muestran un nivel de coeficiente de determinación mucho más cercano al 80%. Eso sí el nivel de variables significativa disminuye considerablemente y es más difícil utilizar un modelo que dos variables solamente salieron significativas.

Finalmente se acepta la hipótesis de este estudio, dado que hay evidencia empírica que en cualquier de los modelos desarrollados, e incluso seleccionando la totalidad de

bancos o los más importantes, siempre la variable “mora” es significativa y relacionada con el signo esperado, respecto a la rentabilidad. Finalmente podemos ratificar que un buen manejo de los riesgos y por lo tanto un buen desempeño de la contención de la cartera morosa provoca que los beneficios sean mayores, asegurando rentabilidades controladas en años posteriores.

Según (Quisintuña, 2016) Modelo de gestión del riesgo crediticio en la cooperativa de Ahorro y Crédito Mirachina. Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Ambato. Ambato - Ecuador. La presente investigación tiene como objeto desarrollar un modelo de gestión del riesgo de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mirachina, para disminuir el índice de morosidad e incrementar los niveles de liquidez, alcanzando los parámetros exigidos por la entidad de control. Con esta mejora se reducirá a un dígito el riesgo de morosidad, mediante la aplicación de un modelo de gestión que identifique, controle y mitigue los riesgos de cartera de crédito. La metodología aplicada fue el paradigma de investigación cuantitativa; además se utilizó las técnicas de análisis documental y fichas de observación para la recolección de la información de los procesos de crédito, información que fue recopilada del archivo de créditos. El resultado del desarrollo del modelo de gestión del riesgo crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mirachina, permitirá reducir el índice de morosidad mediante la aplicación del modelo, conjuntamente con la aplicación de estrategias, políticas, procedimientos, estructura organizativa y sistemas de información, diseñados para la administración de gestión integral de riesgos. 36 La investigación aporta un modelo de gestión del riesgo de crédito donde se propone disminuir la morosidad , involucrando a todas las áreas de la empresa, con el fin de incrementar los niveles de liquidez y llevar un mejor control de los procesos de créditos, utilizando técnicas tanto documentales y archivos que proporcionen

información para reducir los índices de morosidad, teniendo en cuenta las estrategias , procedimientos y metas que se tiene para disminuir el riesgo crediticio y de morosidad.

Según (Morocho, 2014-2015) Implementación de un modelo de gestión financiera bajo el enfoque de administración de riesgos para la reducción de la morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito Pro futuro periodo 2014-2015. Universidad de Cuenca. Cuenca – Ecuador. El tema demuestra la importancia de la administración de riesgos, en éste tema se establecerá y sugerirá medidas nuevas para el logro de los objetivos de la cooperativa y el mejoramiento de su control interno. Se utiliza la metodología COSO, mediante el manejo de cuestionario y flujogramas en las áreas con mayor relevancia, 38 gracias a este estudio se pudo tener ciertos hallazgos, riesgos del sistema de control, y deficiencias por la mala colocación de la cartera. Finalmente se otorgará una carta de comentarios y recomendaciones para la alta dirección, que espero sea de ayuda para el cumplimiento de los objetivos y el desarrollo de la cooperativa de ahorro y crédito Pro futuro. Este trabajo de investigación recomienda manejar un modelo de información financiera para el control del riesgo crediticio, donde se menciona herramientas que deben de gestionar los directivos de las empresas financieras y micro financieras, para una buena administración de riesgo en función del otorgamiento y al seguimiento del crédito, ya que son indispensables para prevenir riesgos.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

(Efrain Castañeda & Tamayo Bocanegra, 2013) Universidad Peruana Antenor Facultad de Ciencias Económicas Escuela Académico Profesional de Contabilidad en la Tesis para optar el título Profesional de Contador Público “La Morosidad y su impacto en el Cumplimiento de los Objetivos Estratégicos de la Agencia Real de la caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo”.

La intención de la caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo está compuesta por 29 indicadores en 4 perspectivas los mismos que se han visto afectados en su cumplimiento por el incremento de la morosidad en la Agencia Real Plaza pues se enfoca y dedica más tiempo a la recuperación de créditos viéndose afectado el logro de los otros objetivos contemplados en la intención estratégica de la caja Trujillo.

La morosidad durante 2010-2012 registro incrementos de hasta 11.51% en algunos sectores económicos durante el periodo de evaluación ocasionando elevadas ratios de morosidad el incremento de los castigados en la cartera morosa, los mismos que inciden negativamente en el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

El impacto que ha tenido la morosidad en el alcance de los objetivos estratégicos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo Agencia Real ha sido negativo y se ha demostrado que el incremento de la morosidad efectuó las perspectivas de la intención estratégica en sus indicadores ocasionando el aumento de provisiones, incobrabilidad refinanciamiento y constantes castigos por ende la disminución de la rentabilidad de la variación del costo por riesgo crediticio y el aumento de la cartera de alto riesgo, con el consiguiente deterioro de sus activos.

(Aguilar & Camargo, 2004) donde nos menciona que el riesgo de crédito es el tipo de riesgo más importante al que debe hacer frente cualquier entidad financiera. Un indicador del riesgo crediticio es el nivel de morosidad de la entidad, es decir, la proporción de su cartera que se encuentra en calidad de incumplimiento.

El objetivo de esta investigación es identificar las variables que afectan el nivel de morosidad del sistema bancario, evaluando el impacto tanto de las variables de carácter agregado o macroeconómico (PBI, riesgo país, inflación, etc.) como de aquellas

relacionadas con la gestión de cada entidad financiera (política de créditos, diversificación del riesgo, etc.).

Según (Canaza, 2016) en su tesis “Análisis de la Gestión de Riesgo Crediticio y su Incidencia en el Nivel de Morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y crédito de Piura Agencia Juliaca Periodo 2012 – 2014”, para optar el título profesional de Contador Público, Facultad de Ciencias Contables y Administrativas, Escuela Profesional de Ciencias Contables, Universidad Nacional del Altiplano de Puno – Perú. En la investigación realizada; se aplicó la siguiente metodología de investigación; método universal (método científico), tipo de investigación; aplicada, nivel de investigación; descriptivo, diseño de investigación; no experimental, teniendo como muestra 10 trabajadores y 20 clientes elegidos al azar de la caja municipal de ahorro y crédito Piura. La investigación tiene como objetivo instaurar la influencia de la gestión de riesgo crediticio y el nivel de morosidad de la caja municipal de ahorro y crédito de Piura agencia Juliaca, donde la caja tuvo un ligero decrecimiento en las utilidades, esto se debe a la rotación y reducción de los colaboradores, esto hizo que por descuido 13 subiera la cantidad de la cartera atrasada de 30 a 60 días, por lo que es necesario acudir a terceros para la cobranza especializada generando un costo adicional y en consecuencia subió el nivel de morosidad en un porcentaje de 8.24% a 11.9%, dejando un porcentaje de variación 3.15%, aun así la caja tiene la norma y política sobre los créditos, lo cual son de entero conocimiento de los trabajadores de la empresa para su aplicación a los asesores de créditos donde la investigación demuestra que el 60% del personal conector de las normas y políticas que maneja la entidad financiera y aun así también se demuestra que en un 10% de los clientes aseguran que están informados sobre las normas ,políticas y reglamento, los asesores de crédito están siendo capacitados constantemente por la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS) para disminuir los riesgos de crédito y el

nivel de morosidad en la agencia, los clientes manifiestan que los asesores de créditos están constantemente haciendo el seguimiento a través de promoción de créditos, llamadas telefónicas, haciendo acordar los días de pago, tomando estas acciones minimiza el riesgo crediticio y poder recuperar el crédito colocado.

Según (Espinoza R. , 2014) en su tesis “La Gestión del Riesgo Crediticio y su Influencia en el Nivel de Morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo – Agencia Sede Institucional – periodo 2013” para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración, Facultad de Ciencias Económicas, Escuela Académica Profesional de Administración; Universidad Nacional de Trujillo – Perú. En la investigación realizada; se aplicó la siguiente metodología de investigación; nivel de investigación; descriptivo, diseño de investigación; no experimental, teniendo como muestra 25 asesores de crédito. La siguiente investigación plantea como objetivo determinar la influencia de la gestión del riesgo crediticio en el índice de morosidad de la caja municipal ahorro y crédito 15 Trujillo – agencia sede institucional, la investigación concluyo de la siguiente manera, se comprobó que los índices de morosidad han disminuido significativamente en relación a la aplicación de estrategias para manejar adecuadamente la colocación de los créditos y el correcto análisis y selección de los clientes aptos para los créditos, en seguida nos indica que tuvo un ligero crecimiento de 7% en relación a los años anteriores, todo eso se debe a una buena gestión de riesgo de crédito en la colocación de crédito, en cuanto al índice de morosos en dicha entidad financiera para el inicio del año 2013 llego a un porcentaje alto de 7.36% y culmino con un porcentaje de demora de 5.51% producto de las estrategias aplicadas, también menciona que la causa probable de la morosidad son créditos mal colocados. De cierta manera los asesores de crédito cumplen un papel muy importante en el proceso de; evaluar, promover, analizar y tramitar la aceptación de las solicitudes de los créditos hacia los usuarios, de tal manera para recuperar los créditos se

debe plantear una buena estrategia de colocación de los productos financieros por parte de los asesores de créditos, de tal forma que el 70% de los asesores de crédito están involucrados de gestionar bien el riesgo de créditos en la entidad financiera, cumpliendo las reglas y normas establecidas por la institución, aplicando una correcta evaluación y monitoreo diario de la cartera de morosos y cartera de créditos.

2.1.3. Antecedentes Locales

Según (Ticse, 2015) en su tesis “Administración de Riesgo de Crédito y su Incidencia en la Morosidad de la Financiera EDYFICAR Oficina Especial – El Tambo”, para optar el Título Profesional de Contador Público, Facultad de Contabilidad, Universidad Nacional del Centro del Perú – Huancayo, Junín - Perú. En la investigación realizada; se aplicó la siguiente metodología de investigación; método universal (método científico), tipo de investigación; aplicada, nivel de 16 investigación; correlacional, diseño de investigación; experimental, teniendo como muestra 1 asistente y 15 asesores de negocio. La investigación tenía como objetivo saber cuál es la incidencia de la administración de riesgo crediticio sobre la morosidad en la financiera EDYFICAR Oficina Especial – El Tambo. Obteniendo como resultado que la financiera efectivamente evalúa estrictamente los créditos, es de suma importancia el adecuado análisis de los créditos antes de colocarlos y lograr el objetivo de la entidad financiera, para la agencia es importante establecer buenas políticas que permitan garantizar el cumplimiento del compromiso contraído con el cliente, con el propósito de tener una cartera sólida, diversificada y rentable, y si efectivamente se puede comprobar según la investigación, la entidad financiera efectúa una buena gestión de riesgo de crédito, lo cual previene el crecimiento de la cartera de morosos.

Según (Zenteno K. E., 2013) en su tesis “Efectos de la Auditoria de la Gestión en la Administración de los Riesgos Crediticios de las Empresas Microfinancieras en la Región Junín”, para optar el Grado Académico de Magister en Contabilidad Mención en Auditoria General, Facultad de Contabilidad; Universidad Nacional del Centro del Perú - 2013. En la investigación realizada; se aplicó la siguiente metodología de investigación; método universal (método científico), tipo de investigación; descriptiva, nivel de investigación; explicativa, diseño de investigación; por objetivos, teniendo como muestra 14 instituciones microfinancieras. La investigación tiene como objetivo principal determinar si los efectos de la auditoria de gestión contribuyen de manera favorable en la administración eficaz de los riesgos crediticios en las empresas micro – financieras de la Región Junín. De acuerdo a los objetivos establecidos en la investigación, se concluyó, que la auditoria de gestión 17 coopera de manera conveniente en la administración de los riesgos crediticios de la microfinanciera de la Región Junín, obteniendo mayor liquidez. Así mismo se determinó que la actividad de la empresa microfinanciera sea eficiente, efectiva y brindando la atención necesaria al área de créditos, por lo tanto, la ejecución de la auditoria de gestión logra cooperar a posibles eventos que puedan perjudicar a las microfinancieras.

Según (Zenteno K. , 2013) Efectos de la auditoría de gestión en la administración de los riesgos crediticios de las empresas micro financieras en la región Junín. Repositorio UNCP. Huancayo – Perú. Con el presente trabajo de investigación se da a conocer los efectos de la auditoría de gestión en la administración de riesgos crediticios de las empresa de Micro finanzas en la región de Junín, utilizando para ello la metodología de la investigación científica, el mismo que se utilizó para desarrollar todas las variables planteados en el trabajo de investigación, desde el planteamiento del problema hasta la contratación de la hipótesis; del mismo modo se realizó el desarrollo del marco teórico

doctrinario respecto a las disciplinas en la cual se encuentra reflejada la realidad problemática del trabajo de investigación que sustenta la hipótesis planteada. Por otro lado, es preciso señalar que la recopilación de la información para las conceptualizaciones, definiciones y otros se extrajeron de fuentes confiables y de especialistas relacionados al tema de la investigación, el mismo que sustenta el trabajo en referencia, así como también es preciso señalar que el campo de estudio se encuentra sustentado con el empleo de las citas bibliográficas que dan validez a la investigación. En suma, en lo concerniente al trabajo de campo, se acertó que la técnica e instrumento empleado, facilitó el desarrollo del estudio, culminando esta parte con la contratación de las hipótesis. Finalmente, los objetivos planteados en la investigación han sido alcanzados a cabalidad, como también los datos encontrados en la investigación facilitaron el logro de los mismos, asimismo merece destacar que, para el desarrollo de la investigación, el esquema planteado en cada uno de los capítulos, hizo didáctica la presentación de la investigación, como también se comprendiera con facilidad los alcances de la investigación. 45 La investigación menciona la importancia de una auditoría en la gestión del riesgo de crédito, donde indica que es necesario establecer controles anuales y bimestrales por parte de gerencia para disminuir el riesgo crediticio al cual se expone la empresa, asimismo plantea mecanismos de evaluación del área de crédito para mejorar los procesos de seguimiento y del buen manejo de los estados financieros para disminuir el riesgo y morosidad dentro de la empresa.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Variable 1

Gestión de Riesgo

Según (Manuel Cristobal, Juan, s.f.), “La gestión del riesgo de crédito tiene como objetivo básico preservar la solidez financiera y patrimonial de una entidad financiera de forma acorde con sus decisiones estratégicas en cuanto a metas de crecimiento y rentabilidad. En el caso de riesgo de crédito, abarca a la totalidad del ciclo del crédito, que comprende los procesos cronológicos de admisión, seguimiento y, si llega a ser necesario, recuperación. A raíz de las recomendaciones surgidas de las conclusiones del Nuevo Acuerdo de Capitales de Basilea (NACB) y de la normativa actual basada en el mismo, las entidades financieras están llevando a cabo una revolución en el marco de la gestión del riesgo considerado en su globalidad” (**Crédito, Mercado y Operacional**).

Riesgo de Crédito

(Equilibrium, 2017, pág. 3), La política de créditos del banco considera los **ingresos** y el **endeudamiento** para determinar la línea de crédito que pueda tener el cliente, esta política se aplica para el proceso de admisión, la cual es complementada con el modelo de **score** de externo (**basado en el historial creditico**) y con información de comportamiento creditico del cliente en el sistema financiero.

Riesgo de Mercado

Según (Pampillón Fernandez & De la Cuesta Gonzales, 2004), Riesgo de pérdidas en los valores del mercado de activos, pasivos y operaciones fuera del balance, que surge la evolución desfavorable de los factores de riesgo subyacentes (tipo de interés, tipo de cambio, cotizaciones de la renta variable y precios de la

mercancía de los que depende el valor de estas posiciones. El riesgo de mercado puede a su vez categorizarse en cuatro modalidades: **riesgo de interés, riesgo de renta variable, riesgo de cambio y riesgo de materias primas.**

Riesgo Operacional

Según (Lan, 2011), Abarca una gama de peligros, desde la pérdida de personal esencial, fallas la liquidación de pagos e incumplimiento, hasta el robo, la falla de sistemas y los daños de instalaciones. La gestión de riesgo operacional tiene por objeto garantizar la integridad y la calidad de las operaciones del ministerio de hacienda y as actividades de tesorería mediante el uso de diversas herramientas, como auditorias, políticas de contratación, sistema de control y planes de continuidad de las operaciones.

2.2.2. Variable 2

Morosidad

(Brachfield, 2000), La morosidad se utiliza tanto para referirse a retrasos en el pago como para mencionar las deudas incobrables.

Asimismo, en términos económicos se utiliza e termino de morosidad para referirse al incumplimiento generalizado de los plazos de pago por parte de las empresas en un país.

Tampoco existe un pleno acuerdo en el uso del vocablo morosidad puesto que mientras h ay empresas que lo utilizan para designar a aquellos que no se han cobrado, pero solo créditos vencidos después que hayan pasado varios meses habitualmente entre tres y cuatro meses desde su vencimiento.

Deudas Incobrables

La norma establece que la estimación para cuentas incobrables debe basarse en las pérdidas crediticias esperadas, desde el reconocimiento inicial de la cuenta por cobrar. El CINIF considera que determinar por varios años la proporción de pérdidas crediticias contra ingresos no es una tarea compleja para la mayoría de las entidades, lo cual permite obtener y aplicar una experiencia histórica. (Brachfield, 2000)

Incumplimiento de Plazos de pago

Es la situación producida por la falta de la realización del deudor de la obligación prevista a la no realización de la misma en el momento pactado. (Fayos Gardó, 2016)

Créditos Vencidos

Créditos que no se han cobrado, pero solo después que hayan pasado varios meses habitualmente entre tres y cuatro meses desde su vencimiento. En cambio otras compañías solo la utilizan para los créditos dudoso debidamente dotados con provisiones por insolvencias (Brachfield, 2000).

2.3. DEFINICIÓN DE CONCEPTOS

- **LAS CUENTAS FINANCIERAS:** son aquellas en las que los fondos en ellas depositadas se colocan por cuenta de los depositantes activos financieros públicos o privados con elevada liquidez, bien por negociarse en mercados secundarios organizados, bien por gozar de cobertura por parte de las entidades de crédito que aseguren esa liquidez. Este tipo de cuentas tiene una serie de ventajas competitivas frente a las tradicionales cuentas. (Lopez Pascual & Sebastian Gonzales, 2008)

- **TARJETAS DE CRÉDITO Y DÉBITO:** La tarjeta de crédito es un instrumento de pago mediante el cual accedes a una línea de crédito por un plazo determinado. Se trata de una modalidad de financiamiento, por la que, asumes la obligación de devolver el importe utilizado y pagar los intereses, comisiones bancarias y gastos pactados conforme a tu contrato, lo cual te es informado en el estado de cuenta que se remite de manera mensual. La tarjeta de débito es un instrumento de pago con el cual puedes realizar múltiples operaciones sin necesidad de usar efectivo. Las operaciones solo se van a realizar en tanto exista dinero en tu cuenta. (Superintendencia de Banca y Seguros, s.f.)

- **CRÉDITOS HIPOTECARIOS:** Son aquellos otorgados a personas naturales para la adquisición, construcción, refacción, remodelación, ampliación, mejoramiento y subdivisión de su vivienda, siempre que tales créditos sean garantizados con hipotecas debidamente inscritas a favor de la empresa del sistema financiero. (Superintendencia de Banca y Seguros, s.f.)

- **RECONOCIMIENTO INICIAL DE LA CUENTA POR COBRAR:** El reconocimiento inicial de la cuenta por cobrar comerciales debe hacerse al considerarse devengada la operación que les dio origen, lo cual ocurre cuando, para cumplir los términos del contrato celebrado, se suministra un bien o proporciona un servicio a la contraparte. Solo deben reconocerse aquellas cuentas por cobrar comerciales por las cuales el ingreso puede ser reconocido de acuerdo con la norma de reconocimiento de ingresos.

Las cuentas por cobrar comerciales deben evaluarse en su reconocimiento inicial al valor razonable de la contraprestación a recibir, que generalmente es el valor nominal del contrato que las respalde. (Publicos, 2017)

- **PÉRDIDAS CREDITICIAS:** Las pérdidas crediticias que merecen un seguimiento especial forman parte de Cualquier operación crediticia en la que hayan transcurrido más de tres meses desde el primer incumplimiento contractual.

Las operaciones fallidas o de recuperación remota.

Las operaciones de riesgo normal.

Las operaciones de riesgo dudoso por razones de morosidad del cliente o atribuibles a riesgo. (Carrero, 1994)

- **DEUDOR:** Un deudor es una persona o entidad que tiene una obligación financiera frente a otra persona o entidad. A la inversa, un acreedor es una persona o entidad que tiene un derecho financiero frente a otra persona o entidad. En consecuencia, un deudor tiene un pasivo financiero frente a un acreedor y un acreedor tiene un derecho financiero (un activo) frente a un deudor. Por lo que respecta a las estadísticas de IED. De acuerdo con el principio deudor/ acreedor, los activos de IED (tanto transacciones como posiciones) de la economía compiladora se asignan geográficamente atendiendo a las economías de residencia de los deudores no residentes y sus pasivos de IED se asignan a las economías de residencia de los acreedores no residentes. (Evaluación y Clasificación del Deudor y la Exigencia de Provisiones, 2013).

- **OBLIGACION:** Las obligaciones son activos financieros de renta fija representados en títulos valores o en anotaciones en cuenta, en los que el comprador paga un precio por el derecho a recibir los intereses y la amortización del principal y el emisor, a cambio de dicho precio, se compromete a pagar los intereses y la amortización del principal. (Carrero, 1994).

- **PROVISIONES POR INSOLVENCIA:** Junto a la normatividad de recursos propios armonizada a nivel europea se encuentra la importante normativa de provisiones a la que se ven sometidas las entidades bancarias, aun no armonizada. Esta normativa en nuestro país regula el momento y el importe de la dotación a provisiones tanto por riesgo comercial del deudor (insolvencia).

La finalidad de las provisiones por insolvencia es vigilar a política de crédito a lo largo de la vida de los mismos. Los créditos pueden clasificarse de dudoso o muy dudoso cobro (en función del tiempo de mora) y se fijan provisiones mínimas para los distintos grupos, independientemente de cual sea el resultado final, y tan pronto como se manifieste el riesgo. (Rodriguez, 1994).

- **GESTIÓN DE RIESGO:** El monitoreo y control de riesgos son realizados principalmente en base a los límites establecidos por el Banco. Estos límites reflejan la estrategia comercial y el ambiente de mercado del Banco, así como el nivel de riesgo que el Banco está dispuesto a aceptar.

La Gerencia de Riesgos es la encargada de proponer y ejecutar la gestión integral de riesgos en el Banco; la Gerencia depende directamente de la Gerencia General, reportando al Comité de Riesgos, el cual es el órgano de asesoría y control que depende jerárquicamente del Directorio de la institución. (Equilibrium, 2017, pág. 3)

- **GESTIÓN DE RIESGO CREDITICIO:** La gestión de riesgo del Banco es dirigida por el Comité de Riesgos integrado por tres Directores, el Gerente General, el Gerente de División de Riesgos y el Gerente de División de Administración y Finanzas.

La política de créditos del Banco considera los ingresos y el endeudamiento para determinar la línea de crédito que pueda tener el cliente. Esta política se aplica para el proceso de admisión, la cual es complementada con un modelo de *score* de externo y con información de comportamiento crediticio del cliente en el sistema financiero.

Para el seguimiento de las cuentas, el Banco aplica la política mencionada, mientras que el monitoreo lo efectúa mediante un modelo especializado para ese fin. Además, efectúa el seguimiento a través de alertas de deterioro, *score* de comportamiento (*Behavior Scoring*), análisis *vintage*, entre otros. Por otro lado, los sistemas de seguimiento tienen incorporado restricciones automáticas a disposiciones de efectivo, restricciones a clientes refinanciados y gestión de cobranza para clientes con atrasos. (Equilibrium, 2017, pág. 3).

- **GESTIÓN DE RIESGO DE MERCADO Y LIQUIDEZ:** El Banco cuenta con un Manual para la Administración del Riesgo de Mercado y Liquidez en el cual se define el proceso para el seguimiento, control, medición y reporte de los riesgos que enfrenta. Las políticas del Banco respecto de los riesgos de mercado y liquidez buscan atenuar su exposición a los cambios en las variables de mercado. (Equilibrium, 2017, pág. 4)
- **GESTIÓN DE RIESGO OPERACIONAL:** Con la finalidad de administrar el riesgo operacional, el Banco ha definido las siguientes etapas de evaluación: establecimiento del contexto, entendimiento de los procesos, identificación, análisis y clasificación de riesgos, tratamiento de los riesgos, monitoreo de las medidas implementadas y comunicación de los resultados. (Equilibrium, 2017, pág. 4)

- **GESTIÓN DE RIESGO DE GRUPO ECONÓMICO Y CONGLOMERADO FINANCIERO:** En cumplimiento con la Resolución SBS N° 5780-2015 "Normas prudenciales sobre Vinculación y Grupo Económico", el Banco cumple semestralmente con el envío de la información relacionada con el grupo económico Falabella, al que el Banco pertenece. (Equilibrium, 2017, pág. 4)

2.4. HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.4.1. Hipótesis General

Existe relación significativa entre la gestión de riesgo y la morosidad en el Banco Falabella de la sede Huancayo – 2017.

2.4.2. Hipótesis Específicas

- Existe relación significativa entre la gestión de riesgo y las deudas incobrables en el Banco Falabella de la sede Huancayo – 2017.
- Existe relación significativa entre la gestión de riesgo y el incumplimiento de plazos de pago del Banco Falabella de la sede Huancayo – 2017.
- Existe relación significativa entre la gestión de riesgo y los créditos vencidos en el Banco Falabella de la sede Huancayo – 2017.

2.5. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Tabla 3 Operacionalizacion de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
Independiente: X: Gestión de riesgo	Riesgo de Crédito	Ingresos
		Endeudamiento
		Score(puntaje)
	Riesgo de Mercado	Riesgo de interés
		Riesgo de cambio
		Riesgo de renta variable
		Riesgo de materias primas
	Riesgo Operacional	Falla de sistema
		Daños de instalación
		Calidad de Operaciones
		Sistema de Control
		Planes de continuidad
	Dependiente: Y: Morosidad	Deudas incobrables
Perdidas crediticias		
Incumplimiento de Plazos de Pago		Deudor
		Obligaciones
créditos vencidos		Vencimiento
		Provisiones por Insolvencia

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

III. METODOLOGÍA

3.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

Según (Vara Horna, 2010, pág. 202) La investigación científica cuenta con diversos diseños y estrategias para realizar investigaciones. Todos estos diseños derivan del método científico y son específicos según la disciplina que los emplee.

Los principales métodos utilizados en la investigación sobre la Gestión de riesgo del Banco Falabella para disminuir la morosidad en la ciudad de Huancayo fueron los métodos de análisis, síntesis, deductivo, inductivo, estadístico descriptivo, entre otros, que se aplicarán indistintamente conforme se desarrolle la investigación.

3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación es de tipo aplicada, Según (Vara Horna, 2010, pág. 202) investigación aplicada es práctica, pues sus resultados son utilizados inmediatamente en la solución de problemas empresariales cotidianos. La investigación aplicada normalmente identifica la situación problema y busca, dentro de las posibles soluciones, aquella que pueda ser la más adecuada para el contexto específico.

Nuestra investigación es aplicada, porque busca solucionar un problema concreto, práctico de la realidad del Banco Falabella, haciendo contribuciones para evitar la Morosidad en dicha empresa.

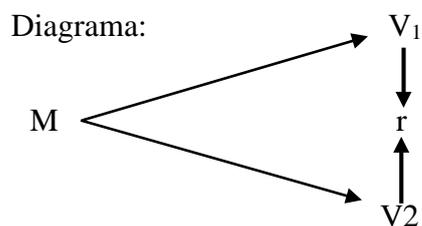
3.3. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

Este diseño usa dos o más investigaciones descriptivas simples; esto es, recolectar información relevante en varias muestras con respecto a un mismo fenómeno y luego comparar los datos recogidos. Determinar el grado de asociación entre varias variables empresariales. Las asociaciones entre variables nos dan pistas para suponer influencias y relaciones causa-efecto. Con el diseño correlacional no se puede analizar la relación causa-efecto, pero sí sospecharlas. Si en la teoría dos variables tienen relación causa-efecto, entonces, se puede sospechar que tienen relación causal en los datos. Nunca se podrá estar seguro, según (Vara Horna, 2010, pág. 209)

El nivel de investigación es descriptivo correlacional ya que tiene como finalidad ampliar y precisar cuáles son las mejores estrategias para la gestión de riesgo y la morosidad del Banco Falabella sede Huancayo.

3.4. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El nivel de investigación es de nivel Descriptivo correlacional, según (Vara Horna, 2010, pág. 203)”, Evalúa la relación entre dos o más variables. Intenta explicar cómo se comporta una variable en función de otras.



M = Muestra

V1 = Gestión de Riesgo

V2 = Morosidad

r = Relación.

3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.5.1. Población

Es el conjunto de todos los individuos (objetos, personas, documentos, data, eventos, empresas, situaciones, etc.) a investigar. La población es el conjunto de sujetos o cosas que tienen una o más propiedades en común, se encuentran en un espacio o territorio y varían en el transcurso del tiempo. (Vara Horna, 2010, pág. 221).

La población de estudio está constituida por el área de Captación y el área de Riesgos del banco Falabella en la ciudad de Huancayo.

Figura 3 Población General del Banco Falabella



Fuente: manual de organizaciones y funciones 2017

3.5.2. Muestra

De acuerdo a Ballestrini (1997) refiere que: cuando el universo de estudio está integrado por un número reducido de sujetos por ser una población pequeña y finita, se tomaran como unidades de estudio e indagación a todos los individuos que la integran, por consiguiente, no se aplica criterios muestrales. Se aplicará en consecuencia el estudio censal, por lo cual se trabajó con la totalidad de obras durante el periodo de investigación.

La muestra está constituida por los 32 trabajadores del Área de Captación, 06 Jefes y/o ratificadores y 05 personales del área de Riesgos, por lo tanto, se trata de un estudio de encuestas y datos estadísticos.

Figura 4 Organigrama del Banco Falabella



Fuente: Adaptación propia

3.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para el presente trabajo se necesita fuentes primarias, para lo cual se ha de realizar encuestas, mediante la realización de cuestionarios, entrevistas y observaciones y la tabulación esta información se compara con fuentes secundarias.

3.6.1. Técnicas de Recolección de Datos

Encuestas: a través de las 32 encuestas se logrará obtener información acerca del porque el record de mora se sigue incrementando.

Instrumentos: cuestionario

3.6.2. Instrumentos de Recolección de Datos

Los principales instrumentos que se **aplicara** es: cuestionario

3.7. PROCEDIMIENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

El método de las encuestas aplicados al personal de la institución y los encargados del otorgamiento y seguimiento de los créditos a los clientes que recibieron los préstamos.

CAPÍTULO IV

RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN

IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Según los autores Gamarra, Rivera, Wong y Pujay, (2015), validez y confiabilidad de un instrumento para esto se requiere prestar atención a la variación o a como esto puede afectar la calidad de los datos, por tal motivo se han propuesto los criterios de validez y confiabilidad referentes a aspectos que conviene tener en cuenta para evaluar la calidad de los datos. (p. 25)

TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO

Microsoft Excel – hoja de cálculo.

Microsoft Word.

Statistical Package for the Social Sciences (Version 25), conocido como el SPSS por sus siglas en inglés de “Programa Estadístico para las ciencias sociales”.

Regla de decisión lo siguiente:

Si la significancia Unilateral es menor o igual al error aceptable (α), se rechazará la hipótesis nula (H_0), por lo tanto, se aceptará la hipótesis de investigación (H_i).

Si la Significancia Unilateral es mayor al error aceptable (α), se aceptará la hipótesis nula (H_0), por lo tanto, se rechazará la hipótesis de investigación (H_i).

Teniendo en cuenta que:

Error aceptable máximo: $\alpha = 0.05$ (5%)

Error aceptable mínimo: $\alpha = 0.01$ (1%)

ANÁLISIS DE DATOS

Los datos fueron analizados teniendo en cuenta el estudio descriptivo y el estudio inferencial.

El Estudio Descriptivo lo empleamos para presentar los registros de datos que fue ordenado. Para su respectiva presentación de manera inteligible demostrado en tablas y figuras. De acuerdo a las variables y dimensiones se obtuvo respuesta para medir la gestión de riesgo y morosidad.

El Estudio Inferencial de acuerdo a su tipo de variable y escala de medición nos permitió inferir en conocimiento de la población total según los resultados obtenidos de las muestras.

Los Gráficos Estadísticos nos permitieron estructurar los resultados obtenidos de una forma concisa teniendo una visión clara de los resultados que se analizan e interpretan.

Coeficiente de Correlación Tau B Kendall. Según Leyva y Flores, (2014) Este coeficiente de correlación Tau B de Kendall tiene como medida no paramétrica de asociación para variables ordinales y muestras pequeñas, el signo del coeficiente indica la dirección de la relación, los valores posible van de -1 a 1, de tal modo que los mayores valores absolutos indican relación más fuerte (p. 432). Se empleó el estudio de coeficientes que permite interpretar los resultados obtenidos de la relación entre cultura tributaria y evasión el impuesto a la renta. En nuestro presente trabajo de investigación, si se obtuvo un coeficiente positivo, significa que a menor Cultura Tributaria se espera menor Evasión del Impuesto a la Renta; peri si se obtiene un coeficiente negativo, significa que a menor cultura se espera mayor evasión del Impuesto a la renta.

4.2. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS EN TABLAS, GRÁFICOS Y FIGURAS.

Se aplicó un cuestionario de encuesta a los 32 trabajadores del Banco Falabella de la provincia de Huancayo, para recolectar datos sobre la materia estudiada que presentan en función a las variables y dimensiones.

Los resultados fueron ordenados y procesados mediante cuadros haciendo uso del Excel y SPSS.

Resultado descriptivo

DIMENSIÓN: RIESGO DE CRÉDITO, INGRESOS

A continuación, el análisis descriptivo de la variable Gestión de Riesgo de la dimensión X1 Riesgo de Crédito e indicador Ingresos de los solicitantes de crédito, se presenta los resultados obtenidos mediante los colaboradores del Banco Falabella de la Provincia de Huancayo.

Recuento y porcentajes de la dimensión: Riesgo de Crédito, ingresos.

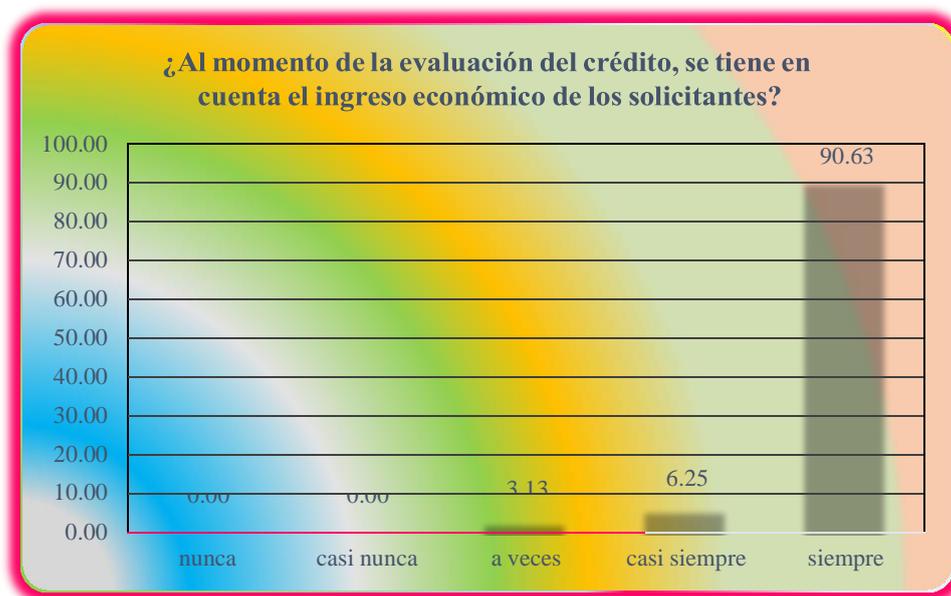
Tabla 4 Riesgo de Crédito, Ingresos

<i>Categorías</i>		<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Nunca</i>	1	<i>0</i>	<i>0.00</i>
<i>casi nunca</i>	2	<i>0</i>	<i>0.00</i>
<i>a veces</i>	3	<i>1</i>	<i>3.13</i>
<i>casi siempre</i>	4	<i>2</i>	<i>6.25</i>
<i>Siempre</i>	5	<i>29</i>	<i>90.63</i>
<i>Total</i>		<i>32</i>	<i>100.00</i>

Fuente: Encuesta aplicada a la muestra de estudio por los colaboradores del Banco Falabella.

Porcentajes de la Dimensión: Riesgo de Crédito - ingresos.

Figura 5: Riesgo de Crédito, Ingresos



Fuente: Tabla N° 04

interpretación:

De acuerdo a la tabla N° 04 y Figura N° 05 de la variable Gestión de Riesgo, dimensión Riesgo de Crédito e indicador Ingresos, aplicada a los 32 trabajadores del Banco Falabella que conforma la muestra de la investigación; se tiene: que el 90.63% considera que siempre se tiene en cuenta el ingreso económico de los solicitantes al momento de la evaluación del crédito, el 6.25% considera que casi siempre se tiene en cuenta el ingreso económico de los solicitantes al momento de la evaluación del crédito el 3.13% considera que a veces se tiene en cuenta el ingreso económico de los solicitantes al momento de la evaluación del crédito.

DIMENSIÓN: RIESGO DE CRÉDITO, ENDEUDAMIENTO

A continuación, el análisis descriptivo de la variable Gestión de Riesgo de la dimensión X1 Riesgo de Crédito e indicador Endeudamiento se presenta los resultados obtenidos a los colaboradores del Banco Falabella de la Provincia de Huancayo.

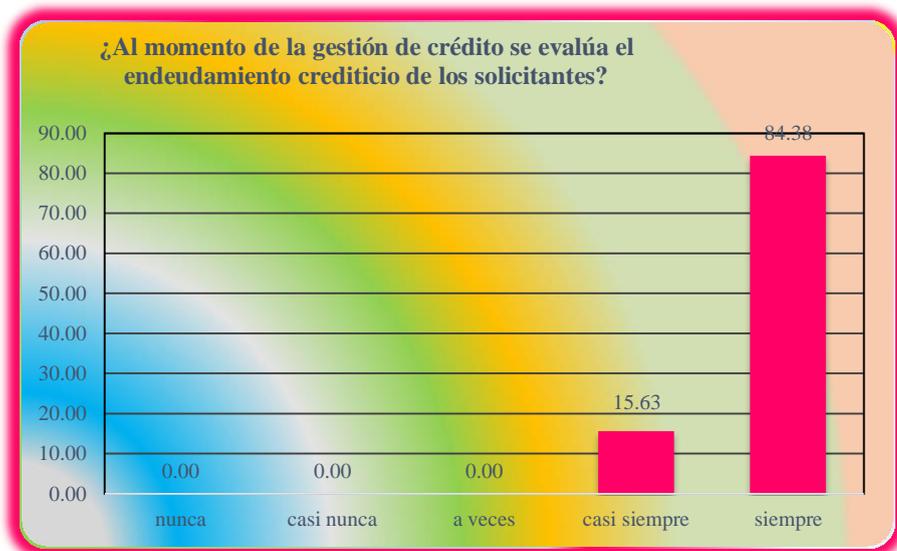
Recuento y porcentajes de la dimensión: Riesgo de Crédito, Endeudamiento.

Tabla 5 Riesgo de Crédito, Endeudamiento

<i>Categorías</i>		<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Nunca</i>	1	0	0.00
<i>casi nunca</i>	2	0	0.00
<i>a veces</i>	3	0	0.00
<i>casi siempre</i>	4	5	15.63
<i>Siempre</i>	5	27	84.38
Total		32	100.00

Fuente: Encuesta aplicada a la muestra de estudio por los colaboradores del Banco Falabella.

Figura 6: Riesgo de Crédito, Endeudamiento



Fuente: Tabla N° 05

Interpretación:

De acuerdo a la tabla N° 05 y Figura N° 06 de la variable Gestión de Riesgo, dimensión Riesgo de Crédito e indicador Endeudamiento, aplicada a los 32 trabajadores del Banco Falabella que conforma la muestra de la investigación; se tiene: que el 84.38% considera que siempre se evalúa el nivel de endeudamiento crediticio al momento de la gestión del crédito, el 15.62% considera que casi siempre se evalúa el nivel de endeudamiento crediticio al momento de la gestión del crédito.

DIMENSIÓN: RIESGO DE CRÉDITO, SCORE (PUNTAJE)

A continuación, el análisis descriptivo de la variable Gestión de Riesgo de la dimensión X1 Riesgo de Crédito e indicador Score (puntaje) se presenta los resultados obtenidos a los colaboradores del Banco Falabella de la Provincia de Huancayo.

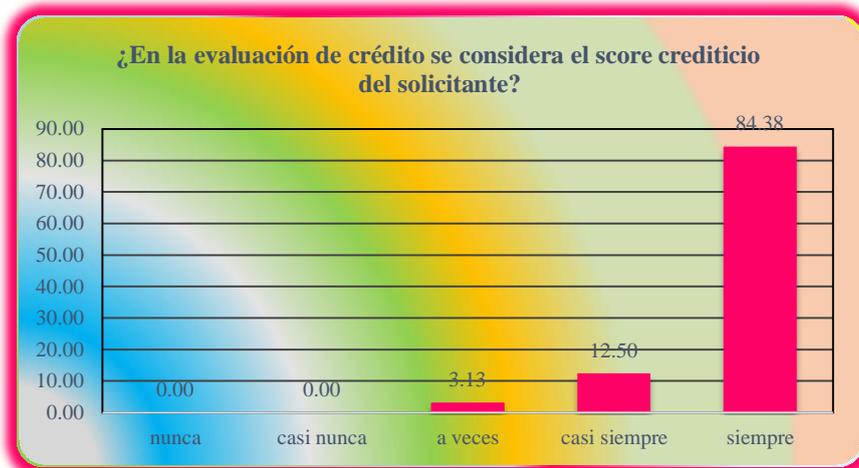
Recuento y porcentajes de la dimensión: Riesgo de Crédito, Score (puntaje).

Tabla 6 Riesgo de Crédito, Score (puntaje)

<i>Categorías</i>		<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Nunca</i>	1	0	0.00
<i>casi nunca</i>	2	0	0.00
<i>a veces</i>	3	1	3.13
<i>casi siempre</i>	4	4	12.50
<i>Siempre</i>	5	27	84.38
Total		32	100.00

Fuente: Encuesta aplicada a la muestra de estudio por los colaboradores del Banco Falabella.

Figura 7: Riesgo de Crédito, Score (puntaje)



Fuente: Tabla N° 06

Interpretación:

De acuerdo a la tabla N° 06 y Figura N° 07 de la variable Gestión de Riesgo, dimensión Riesgo de Crédito e indicador Score crediticio, aplicada a los 32 trabajadores del Banco Falabella que conforma la muestra de la investigación; se tiene: que el 84,38% considera que siempre se tiene en cuenta el Score Crediticio los solicitantes al momento de la evaluación del crédito y el 12.5% considera que casi siempre se tiene en cuenta el Score Crediticio los solicitantes al momento de la evaluación del crédito y el 3.13% considera que a veces se tiene en cuenta el Score Crediticio los solicitantes al momento de la evaluación del crédito.

DIMENSIÓN: RIESGO DE MERCADO, RIESGO DE TIPO DE INTERÉS

A continuación, el análisis descriptivo de la variable Gestión de Riesgo de la dimensión X1 Riesgo de Mercado e indicador Riesgo de tipo de Interés, se presenta los resultados obtenidos a los colaboradores del Banco Falabella de la Provincia de Huancayo.

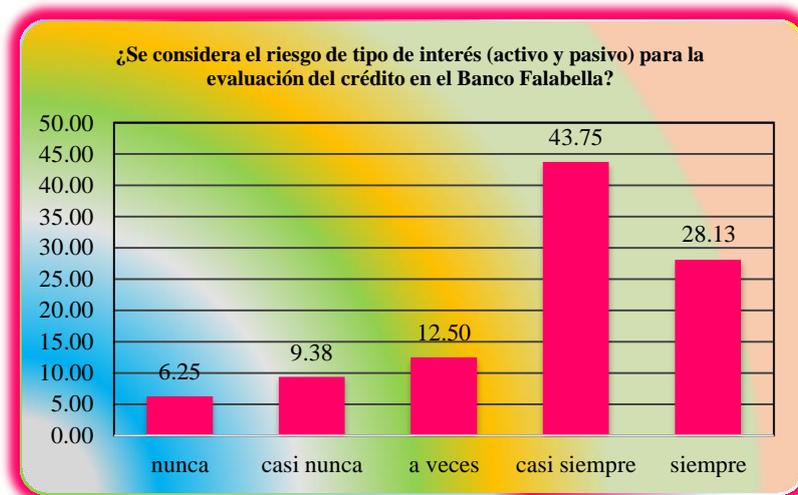
Recuento y porcentajes de la dimensión: Riesgo de Mercado, Riesgo de Interés.

Tabla 7 Riesgo de Mercado, Riesgo de Interés

<i>Categorías</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	
<i>Nunca</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>6.25</i>
<i>casi nunca</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>9.38</i>
<i>a veces</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>12.50</i>
<i>casi siempre</i>	<i>4</i>	<i>14</i>	<i>43.75</i>
<i>Siempre</i>	<i>5</i>	<i>9</i>	<i>28.13</i>
Total		32	100.00

Fuente: Encuesta aplicada a la muestra de estudio por los colaboradores del Banco Falabella.

Figura 8: Riesgo de mercado, riesgo de tipo de interés



Fuente: Tabla N° 07

Interpretación:

De acuerdo a la tabla N° 07 y Figura N° 08 de la variable Gestión de Riesgo, dimensión Riesgo de Mercado e indicador Riesgo de Tipo de Interés, aplicada a los 32 trabajadores del Banco Falabella que conforma la muestra de la investigación; se tiene: que el **28.13%** considera que **siempre** se tiene en cuenta el Riesgo de Tipo de Interés para la evaluación del crédito en el banco Falabella, el **43.75%** considera que **casi siempre** se tiene en cuenta el Riesgo de Tipo de Interés para la evaluación del crédito en el banco Falabella, el **12.5%** considera que **a veces** se tiene en cuenta el Riesgo de Tipo de Interés para la evaluación del crédito en el banco Falabella.

DIMENSIÓN: RIESGO DE MERCADO, RIESGO DE TIPO DE CAMBIO

A continuación, el análisis descriptivo de la variable Gestión de Riesgo de la dimensión X1 Riesgo de Mercado e indicador Riesgo de tipo de cambio, se presenta los resultados obtenidos a los colaboradores del Banco Falabella de la Provincia de Huancayo.

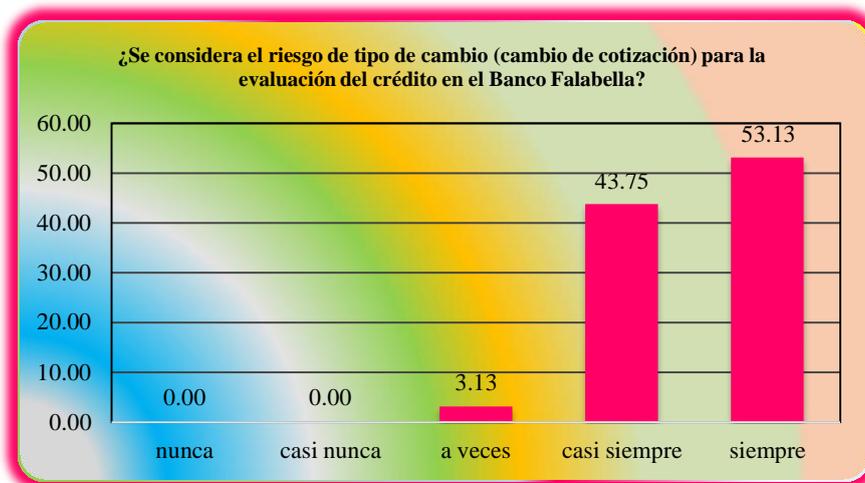
Recuento y porcentajes de la dimensión: Riesgo de Mercado, Riesgo de tipo de cambio.

Tabla 8 Riesgo de Mercado, Riesgo de tipo de cambio

<i>Categorías</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	
<i>Nunca</i>	<i>1</i>	<i>0</i>	<i>0.00</i>
<i>casi nunca</i>	<i>2</i>	<i>0</i>	<i>0.00</i>
<i>a veces</i>	<i>3</i>	<i>1</i>	<i>3.13</i>
<i>casi siempre</i>	<i>4</i>	<i>14</i>	<i>43.75</i>
<i>Siempre</i>	<i>5</i>	<i>17</i>	<i>53.13</i>
Total	32	100.00	

Fuente: Encuesta aplicada a la muestra de estudio por los colaboradores del Banco Falabella.

Figura 9: Gestión de Mercado, Riesgo de tipo de Cambio



Fuente: Tabla N° 08

Interpretación:

De acuerdo a la tabla N° 08 y Figura N° 09 de la variable Gestión de Riesgo, dimensión Riesgo de Mercado e indicador Riesgo de Tipo de Cambio, aplicada a los 32 trabajadores del Banco Falabella que conforma la muestra de la investigación; se tiene: que el **53.13%** considera que **siempre** se tiene en cuenta el Riesgo de Tipo de Interés para la evaluación del crédito en el banco Falabella, el **43.75%** considera que **casi siempre** se tiene en cuenta el Riesgo de Tipo de Interés para la evaluación del crédito en el banco Falabella, el

3.13% considera que **a veces** se tiene en cuenta el Riesgo de Tipo de Interés para la evaluación del crédito en el banco Falabella.

DIMENSIÓN: RIESGO DE MERCADO, RIESGO DE RENTA VARIABLE

A continuación, el análisis descriptivo de la variable Gestión de Riesgo de la dimensión X1 Riesgo de Mercado e indicador Riesgo de Renta Variable, se presenta los resultados obtenidos a los colaboradores del Banco Falabella de la Provincia de Huancayo.

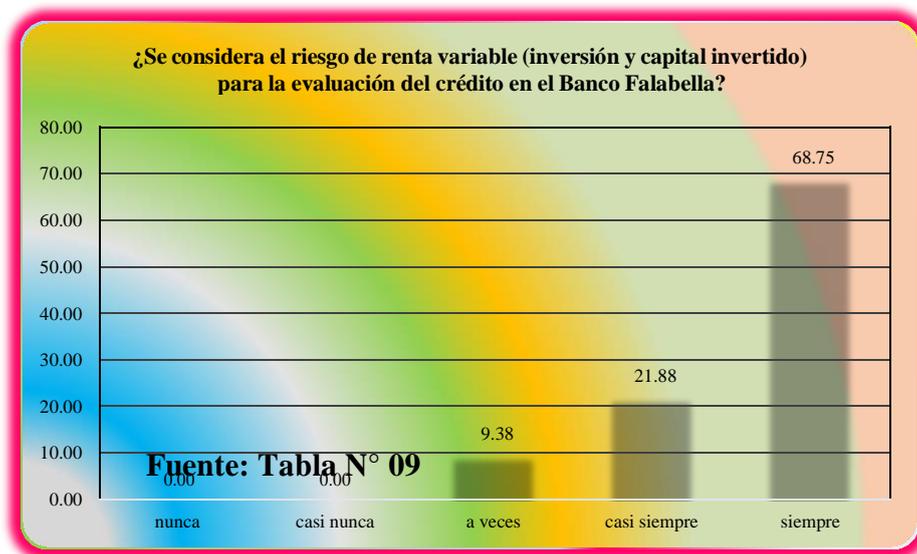
Recuento y porcentajes de la dimensión: Riesgo de Mercado, Riesgo de Renta Variable.

Tabla 9 Riesgo de Mercado, Riesgo de Renta Variable

<i>Categorías</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Nunca</i>	1	<i>0</i>
<i>casi nunca</i>	2	<i>0</i>
<i>a veces</i>	3	<i>9.38</i>
<i>casi siempre</i>	4	<i>21.88</i>
<i>siempre</i>	5	<i>68.75</i>
Total	32	100.00

Fuente: Encuesta aplicada a la muestra de estudio por los colaboradores del Banco Falabella.

Figura 10: Riesgo de Mercado, Riesgo de Renta Variable



Fuente: Tabla N° 09

Interpretación:

De acuerdo a la tabla N° 09 y Figura N° 10 de la variable Gestión de Riesgo, dimensión Riesgo de Mercado e indicador Riesgo de Renta Variable, aplicada a los 32 trabajadores del Banco Falabella que conforma la muestra de la investigación; se tiene: que el **68.75%**

considera que **siempre** se tiene en cuenta el Riesgo de Renta Variable para la evaluación del crédito en el banco Falabella, el **21.88%** considera que **casi siempre** se tiene en cuenta el Riesgo de Renta Variable para la evaluación del crédito en el banco Falabella, el **9.38%** considera que **a veces** se tiene en cuenta el Riesgo de Renta Variable para la evaluación del crédito en el banco Falabella.

DIMENSIÓN: RIESGO DE MERCADO, RIESGO DE MATERIAS PRIMAS

A continuación, el análisis descriptivo de la variable Gestión de Riesgo de la dimensión X1 Riesgo de Mercado e indicador Riesgo de Materias Primas, se presenta los resultados obtenidos a los colaboradores del Banco Falabella de la Provincia de Huancayo.

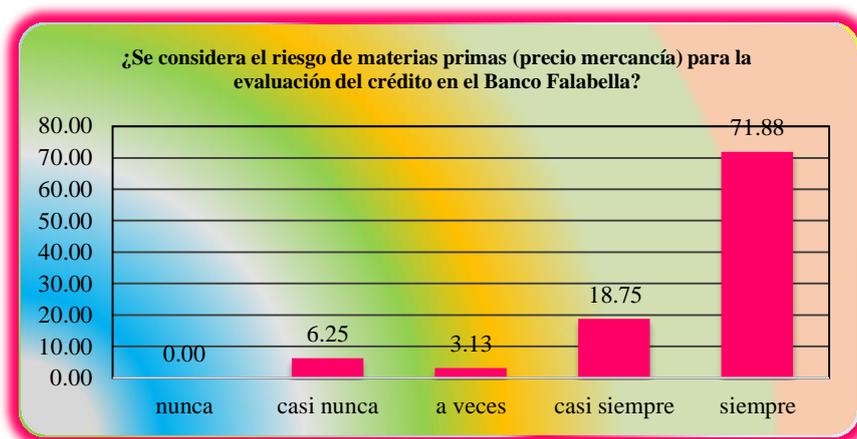
Recuento y porcentajes de la dimensión: Riesgo de Mercado, Riesgo de Materias Primas.

Tabla 10 Riesgo de Mercado, Riesgo de Materias Primas

<i>Categorías</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Nunca</i>	1	<i>0</i>
<i>casi nunca</i>	2	<i>6.25</i>
<i>a veces</i>	3	<i>3.13</i>
<i>casi siempre</i>	4	<i>18.75</i>
<i>siempre</i>	5	<i>71.88</i>
Total	32	100.00

Fuente: Encuesta aplicada a la muestra de estudio por los colaboradores del Banco Falabella.

Figura 11: Riesgo de Mercado, Riesgo de Materias Primas



Fuente: Tabla N° 10

Interpretación:

De acuerdo a la tabla N° 10 y Figura N° 11 de la variable Gestión de Riesgo, dimensión Riesgo de Mercado e indicador Riesgo de Renta Materias Primas, aplicada a los 32

trabajadores del Banco Falabella que conforma la muestra de la investigación; se tiene: que el **71.88.%** considera que **siempre** se tiene en cuenta el Riesgo de Materias Primas para la evaluación del crédito en el banco Falabella, el **18.75%** considera que **casi siempre** se tiene en cuenta el Riesgo de Materias Primas para la evaluación del crédito en el banco Falabella, el **3.13%** considera que **a veces** se tiene en cuenta el Riesgo de Materias Primas para la evaluación del crédito en el banco Falabella, el **6.25 %** considera que **nunca** se tiene en cuenta el Riesgo de Materias Primas para la evaluación del crédito en el banco Falabella.

DIMENSIÓN: RIESGO OPERACIONAL, FALLA DE SISTEMA

A continuación, el análisis descriptivo de la variable Gestión de Riesgo de la dimensión X1 Riesgo Operacional e indicador, Falla de Sistema se presenta los resultados obtenidos a los colaboradores del Banco Falabella de la Provincia de Huancayo.

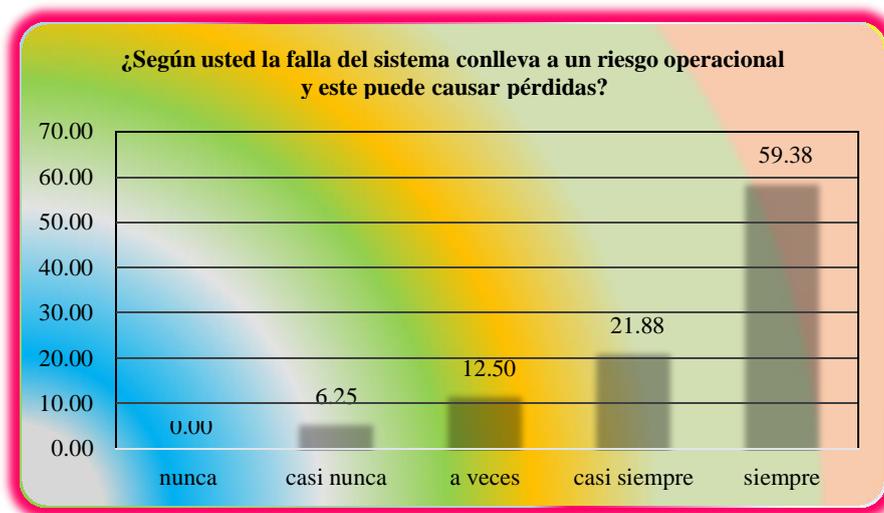
Recuento y porcentajes de la dimensión: Riesgo Operacional, Falla de Sistema.

Tabla 11 Riesgo Operacional, Falla de sistema

<i>Categorías</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Nunca</i>	<i>1</i>	<i>0.00</i>
<i>casi nunca</i>	<i>2</i>	<i>6.25</i>
<i>a veces</i>	<i>4</i>	<i>12.50</i>
<i>Casi siempre</i>	<i>4</i>	<i>21.88</i>
<i>siempre</i>	<i>5</i>	<i>59.38</i>
Total	32	100.00

Fuente: Encuesta aplicada a la muestra de estudio por los colaboradores del Banco Falabella.

Figura 12: Riesgo Operacional, Falla de sistema



Fuente: Tabla N° 11

Interpretación:

De acuerdo a la tabla N° 11 y Figura N° 12 de la variable Gestión de Riesgo, dimensión Riesgo Operacional e indicador Falla de Sistema, aplicada a los 32 trabajadores del Banco Falabella que conforma la muestra de la investigación; se tiene: que el **59.38%** considera que **siempre la falla de sistema conlleva a un riesgo operacional causando pérdidas**, el **21.88%** considera que **casi siempre** la falla de sistema conlleva a un riesgo operacional causando pérdidas, el 12.50% considera que a veces la falla de sistema conlleva a un riesgo operacional causando pérdidas, y él 6.25% considera que nunca la falla de sistema conlleva a un riesgo operacional causando pérdidas.

DIMENSIÓN: RIESGO OPERACIONAL, DAÑOS DE INSTALACIÓN

A continuación, el análisis descriptivo de la variable Gestión de Riesgo de la dimensión X1 Riesgo Operacional e indicador Daños de instalación, se presenta los resultados obtenidos a los colaboradores del Banco Falabella de la Provincia de Huancayo.

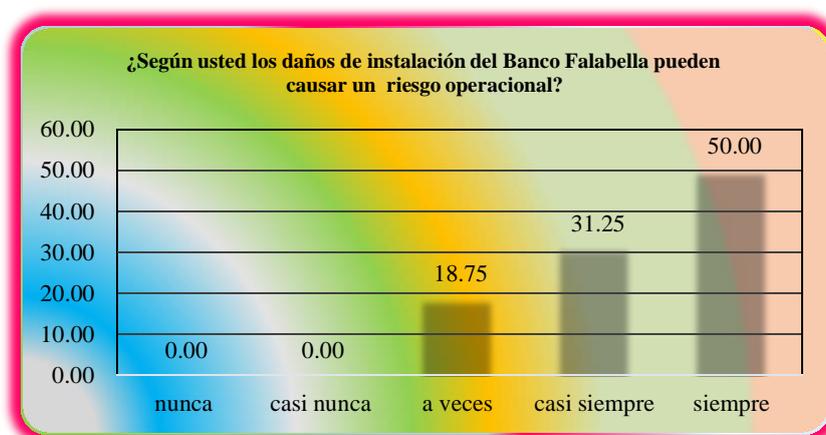
Recuento y porcentajes de la dimensión: Riesgo Operacional, Daños de Instalación.

Tabla 12 Riesgo Operacional, Daños de Instalación

<i>Categorías</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	
<i>Nunca</i>	<i>1</i>	<i>0</i>	<i>0.00</i>
<i>casi nunca</i>	<i>2</i>	<i>0</i>	<i>0.00</i>
<i>a veces</i>	<i>3</i>	<i>6</i>	<i>18.75</i>
<i>casi siempre</i>	<i>4</i>	<i>10</i>	<i>31.25</i>
<i>siempre</i>	<i>5</i>	<i>16</i>	<i>50.00</i>
Total	32	100.00	

Fuente: Encuesta aplicada a la muestra de estudio por los colaboradores del Banco Falabella.

Figura 13: Riesgo Operacional, Daños de Instalación



Fuente: Tabla N° 12

Interpretación:

De acuerdo a la tabla N° 12 y Figura N° 13 de la variable Gestión de Riesgo, dimensión Riesgo Operacional e indicador Daños de Instalación, aplicada a los 32 trabajadores del Banco Falabella que conforma la muestra de la investigación; se tiene: que el 50.% considera que siempre pueden causar un riesgo operacional los daños de instalación del Banco Falabella, el 31.25% considera que casi siempre pueden causar un riesgo operacional los daños de instalación del Banco Falabella, el 18.75% considera que a veces pueden causar un riesgo operacional los daños de instalación del Banco Falabella.

DIMENSIÓN: RIESGO DE OPERACIONES, CALIDAD DE OPERACIONES

A continuación, el análisis descriptivo de la variable Gestión de Riesgo de la dimensión X1 Riesgo de Operaciones e indicador Calidad de Operaciones, se presenta los resultados obtenidos a los colaboradores del Banco Falabella de la Provincia de Huancayo.

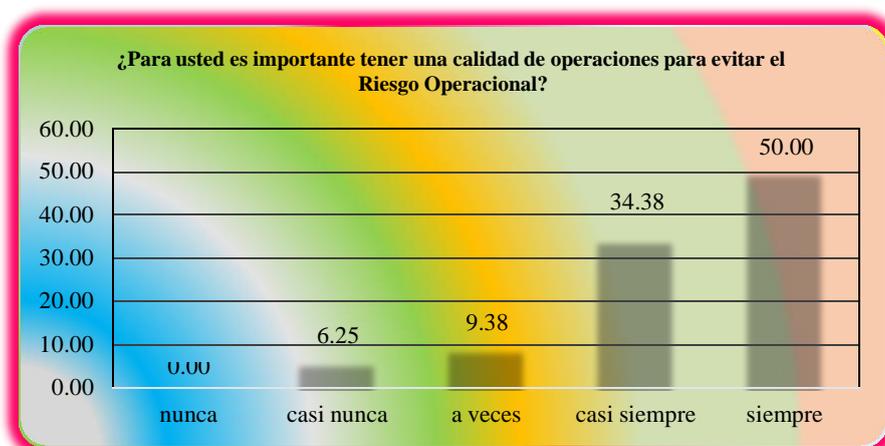
Recuento y porcentajes de la dimensión: Riesgo de Operaciones, Calidad de Operaciones por los colaboradores del Banco Falabella sede Huancayo – 2017

Tabla 13 Riesgo de Operaciones, Calidad de Operaciones

<i>Categorías</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Nunca</i>	<i>1</i>	<i>0.00</i>
<i>casi nunca</i>	<i>2</i>	<i>6.25</i>
<i>a veces</i>	<i>3</i>	<i>9.38</i>
<i>casi siempre</i>	<i>4</i>	<i>34.38</i>
<i>Siempre</i>	<i>5</i>	<i>50.00</i>
Total	32	100.00

Fuente: Encuesta aplicada a la muestra de estudio por los colaboradores del Banco Falabella.

Figura 14: Riesgo de Operaciones, Calidad de Operaciones



Fuente: Tabla N° 13

Interpretación:

De acuerdo a la tabla N° 13 y Figura N° 14 de la variable Gestión de Riesgo, dimensión Riesgo Operacional e indicador, Calidad de Operaciones, aplicada a los 32 trabajadores del Banco Falabella que conforma la muestra de la investigación; se tiene: que el 50.00.% considera que siempre se debe tener una calidad de operaciones para evitar el riesgo operacional , el 34.38% considera que casi siempre se debe tener una calidad de operaciones para evitar el riesgo operacional, el 9.38% considera que a veces se debe tener una calidad de operaciones para evitar el riesgo operacional y el 6.25 % considera que nunca se debe tener una calidad de operaciones para evitar el riesgo operacional.

DIMENSIÓN: RIESGO OPERACIONAL, SISTEMA DE CONTROL

A continuación, el análisis descriptivo de la variable Gestión de Riesgo de la dimensión X1 Riesgo Operacional e indicador Sistema de Control, se presenta los resultados obtenidos a los colaboradores del Banco Falabella de la Provincia de Huancayo.

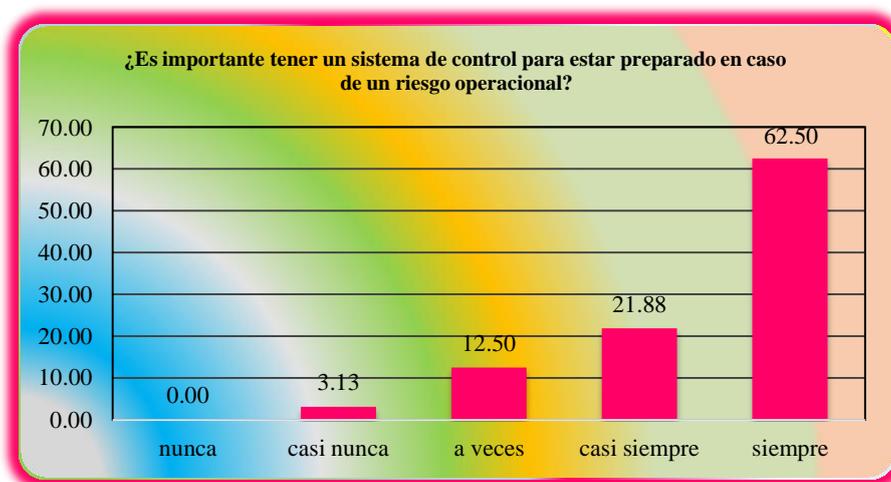
Recuento y porcentajes de la dimensión: Riesgo Operacional, Sistema de Control.

Tabla 14 Riesgo Operacional, Sistema de Control

<i>Categorías</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Nunca</i>	<i>1</i>	<i>0.00</i>
<i>casi nunca</i>	<i>2</i>	<i>3.13</i>
<i>a veces</i>	<i>4</i>	<i>12.50</i>
<i>casi siempre</i>	<i>7</i>	<i>21.88</i>
<i>siempre</i>	<i>20</i>	<i>62.50</i>
Total	32	100.00

Fuente: Encuesta aplicada a la muestra de estudio por los colaboradores del Banco Falabella.

Figura 15: Riesgo Operacional, Sistema de Control



Fuente: Tabla N° 14

Interpretación:

De acuerdo a la tabla N° 14 y Figura N° 15 de la variable Gestión de Riesgo, dimensión Riesgo Operacional e indicador Sistema de Control, aplicada a los 32 trabajadores del Banco Falabella que conforma la muestra de la investigación; se tiene: que el **62.5%** considera que **siempre** el Banco debe tener un sistema de control para estar preparado en caso de un riesgo operacional, el **21.88%** considera que **casi siempre** el Banco debe tener un sistema de control para estar preparado en caso de un riesgo operacional y el **12.50%** considera que **a veces** el Banco debe tener un sistema de control para estar preparado en caso de un riesgo operacional, **3.13%** considera que casi nunca.

DIMENSIÓN: RIESGO OPERACIONAL, PLANES DE CONTINUIDAD

A continuación, el análisis descriptivo de la variable Gestión de Riesgo de la dimensión X1 Riesgo Operacional e indicador Planes de Continuidad, se presenta los resultados obtenidos a los colaboradores del Banco Falabella de la Provincia de Huancayo.

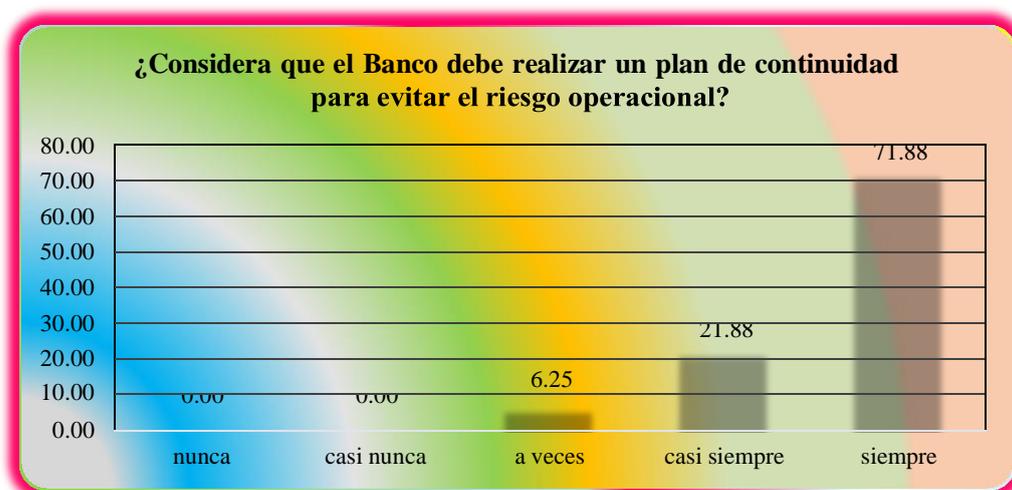
Recuento y porcentajes de la dimensión: Riesgo de Mercado, Riesgo de Interés.

Tabla 15 Riesgo Operacional, Planes de Continuidad

<i>Categorías</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Nunca</i>	1	0.00
<i>casi nunca</i>	2	0.00
<i>a veces</i>	3	6.25
<i>casi siempre</i>	4	21.88
<i>siempre</i>	5	71.88
Total	32	100.00

Fuente: Encuesta aplicada a la muestra de estudio por los colaboradores del Banco Falabella.

Figura 16: Riesgo Operacional, Planes de Continuidad



Fuente: Tabla N° 15

Interpretación:

De acuerdo a la tabla N° 15 y Figura N° 16 de la variable Gestión de Riesgo, dimensión Riesgo Operacional e indicador Plan de Continuidad, aplicada a los 32 trabajadores del Banco Falabella que conforma la muestra de la investigación; se tiene: que el **71.88. %** considera que **siempre** el Banco debe realizar un Plan de Continuidad para evitar el riesgo operacional, el **21.88%** considera que **casi siempre** el Banco debe realizar un Plan de Continuidad para evitar el riesgo operacional y el **6.25%** considera que **a veces**.

DIMENSIÓN: DEUDAS INCOBRABLES, CUENTAS POR COBRAR

A continuación, el análisis descriptivo de la variable Morosidad de la dimensión Y1 Deudas Incobrables e indicador, Cuentas por Cobrar se presenta los resultados obtenidos a los colaboradores del Banco Falabella de la Provincia de Huancayo.

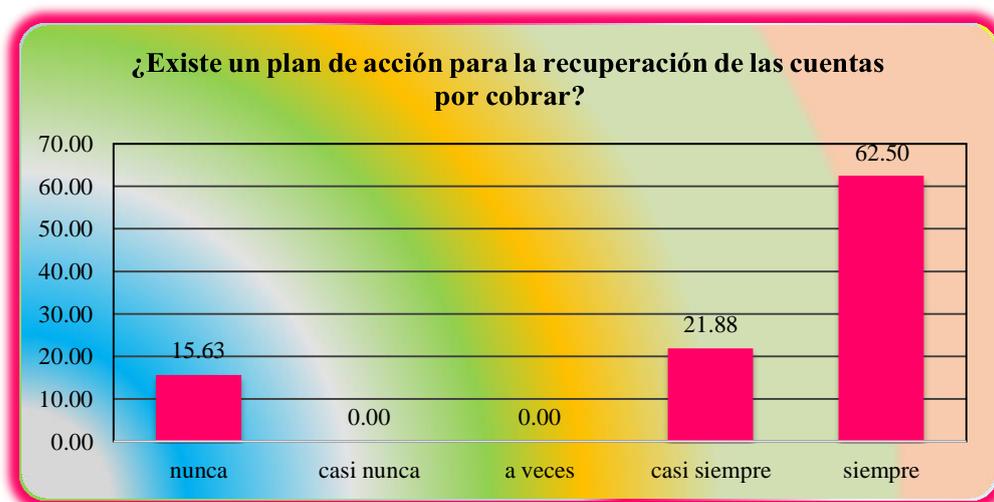
Recuento y porcentajes de la dimensión: Deudas Incobrables, Cuentas por cobrar, por los colaboradores del Banco Falabella sede Huancayo – 2017.

Tabla 16 Deudas Incobrables, Cuentas por cobrar

<i>Categorías</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	
<i>Nunca</i>	<i>1</i>	<i>5</i>	<i>15.63</i>
<i>casi nunca</i>	<i>2</i>	<i>0</i>	<i>0.00</i>
<i>a veces</i>	<i>3</i>	<i>0</i>	<i>0.00</i>
<i>casi siempre</i>	<i>4</i>	<i>7</i>	<i>21.88</i>
<i>siempre</i>	<i>5</i>	<i>20</i>	<i>62.50</i>
Total	32	100.00	

Fuente: Encuesta aplicada a la muestra de estudio por los colaboradores del Banco Falabella.

Figura 17: Deudas Incobrables, Cuentas por cobrar



Fuente: Tabla N° 16

Interpretación:

De acuerdo a la tabla N° 16 y Figura N° 17 de la variable Morosidad, dimensión Deudas Incobrables e indicador Cuentas por cobrar, aplicada a los 32 trabajadores del Banco Falabella que conforma la muestra de la investigación; se tiene: que el **62.5%** considera que **siempre** existe un plan de acción para la recuperación de las cuentas por cobrar, el **21.88%** considera que **casi siempre** existe un plan de acción para la recuperación de las cuentas por cobrar y el **15.63%** considera que **nunca**.

DIMENSIÓN: DEUDAS INCOBRABLES, PÉRDIDAS CREDITICIAS

A continuación, el análisis descriptivo de la variable Morosidad de la dimensión X1 Deudas Incobrables e indicador Pérdidas crediticias, se presenta los resultados obtenidos a los colaboradores del Banco Falabella de la Provincia de Huancayo.

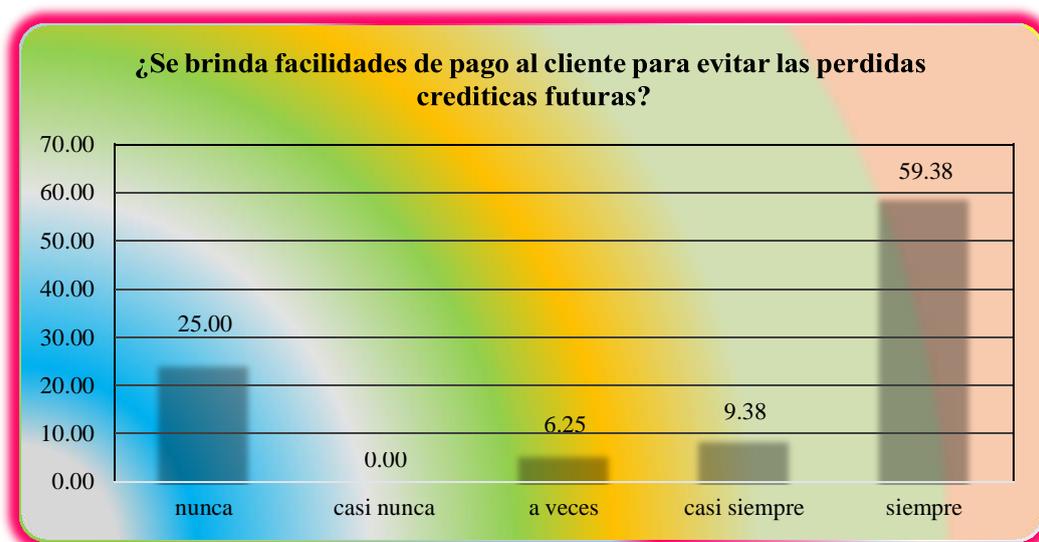
Recuento y porcentajes de la dimensión: Deudas Incobrables, Pérdidas crediticias.

Tabla 17 Deudas Incobrables, Pérdidas Crediticias

<i>Categorías</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	
<i>Nunca</i>	<i>1</i>	<i>8</i>	<i>25.00</i>
<i>casi nunca</i>	<i>2</i>	<i>0</i>	<i>0.00</i>
<i>a veces</i>	<i>3</i>	<i>2</i>	<i>6.25</i>
<i>casi siempre</i>	<i>4</i>	<i>3</i>	<i>9.38</i>
<i>siempre</i>	<i>5</i>	<i>19</i>	<i>59.38</i>
Total	32	100.00	

Fuente: Encuesta aplicada a la muestra de estudio por los colaboradores del Banco Falabella.

Figura 18: Deudas Incobrables, Pérdidas Crediticias



Fuente: Tabla N° 17

Interpretación:

De acuerdo a la tabla N° 17 y Figura N° 18 de la variable Morosidad, dimensión Deudas Incobrables e indicador Pérdidas crediticias, aplicada a los 32 trabajadores del Banco Falabella que conforma la muestra de la investigación; se tiene: que el **59.38%** considera que **siempre** se brinda facilidades de pago al cliente para evitar las perdidas crediticias futura , el **9.38%** considera que **casi siempre** se brinda facilidades de pago al cliente para evitar las perdidas crediticias futuras, el **6.25%** considera que **a veces** se brinda facilidades de pago al cliente para evitar las perdidas crediticias futuras y el **25,00%** considera que **casi nunca** se brinda facilidades de pago al cliente.

DIMENSIÓN: INCUMPLIMIENTO DE PLAZOS DE PAGO, DEUDOR

A continuación, el análisis descriptivo de la variable Morosidad de la dimensión Y1 Incumplimiento de plazo de pago e indicador Deudor, se presenta los resultados obtenidos a los colaboradores del Banco Falabella de la Provincia de Huancayo.

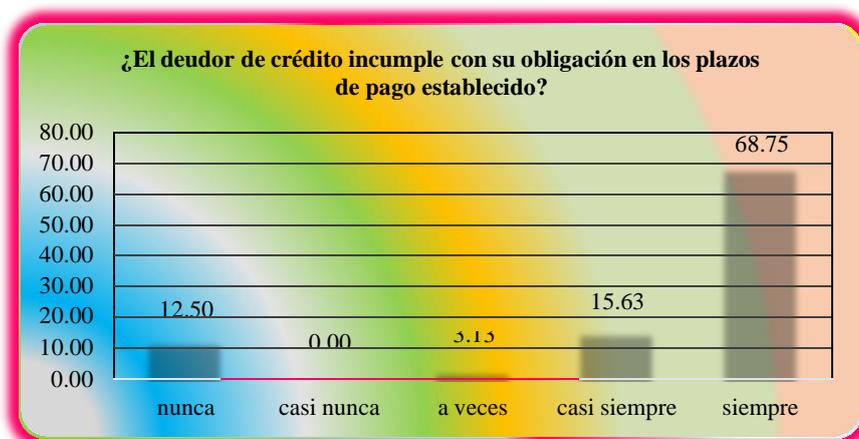
Recuento y porcentajes de la dimensión: Incumplimiento de plazo de pago, Deudor.

Tabla 18 Incumplimiento de Plazos de Pago, Deudor

<i>Categorías</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	
<i>Nunca</i>	<i>1</i>	<i>4</i>	<i>12.50</i>
<i>casi nunca</i>	<i>2</i>	<i>0</i>	<i>0.00</i>
<i>a veces</i>	<i>3</i>	<i>1</i>	<i>3.13</i>
<i>casi siempre</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>15.63</i>
<i>siempre</i>	<i>5</i>	<i>22</i>	<i>68.75</i>
Total	32	100.00	

Fuente: Encuesta aplicada a la muestra de estudio por los colaboradores del Banco Falabella.

Figura 19: Incumplimiento de Plazos de Pago, Deudor



Fuente: Tabla N° 18

Interpretación:

De acuerdo a la tabla N° 18 y Figura N° 19 de la variable Morosidad, dimensión Incumplimiento e indicador Deudor, aplicada a los 32 trabajadores del Banco Falabella que conforma la muestra de la investigación; se tiene: que el **68.75%** considera que **siempre** el deudor incumple con su obligación en los plazos de pago establecido, el **15.63%** considera que **casi siempre** el deudor incumple con su obligación en los plazos de pago establecido, el **3.13%** considera que **a veces** el deudor incumple con su obligación en los plazos de pago establecido, el **12.5%** considera que **nunca** el deudor incumple con su obligación en los plazos de pago establecido.

DIMENSIÓN: INCUMPLIMIENTO DE PLAZOS DE PAGO, OBLIGACION

A continuación, el análisis descriptivo de la variable Morosidad de la dimensión Y1, indicador incumplimiento de plazos de pago, Obligación, se presenta los resultados obtenidos a los colaboradores del Banco Falabella de la Provincia de Huancayo.

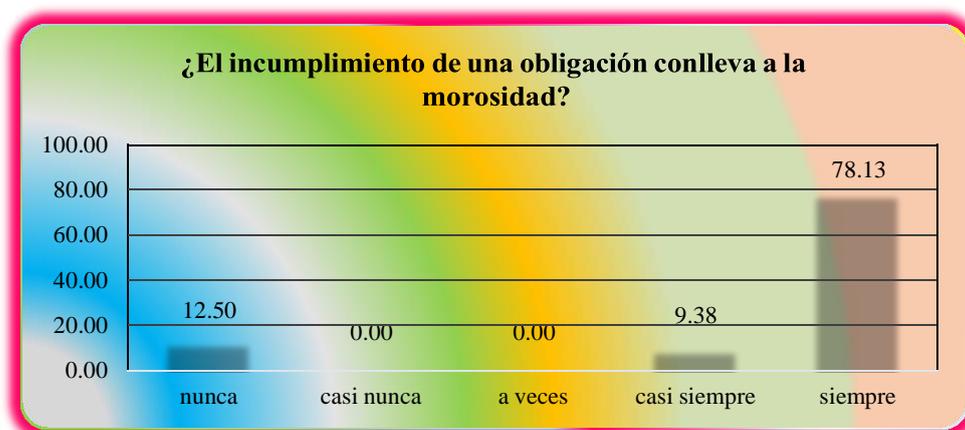
Recuento y porcentajes de la dimensión: incumplimiento de plazos de pago, Obligación.

Tabla 19 Incumplimiento de plazo de Pago, Obligación

<i>Categorías</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	
<i>Nunca</i>	1	<i>4</i>	<i>12.50</i>
<i>casi nunca</i>	2	<i>0</i>	<i>0.00</i>
<i>a veces</i>	3	<i>0</i>	<i>0.00</i>
<i>casi siempre</i>	4	<i>3</i>	<i>9.38</i>
<i>siempre</i>	5	<i>25</i>	<i>78.13</i>
Total	32	100.00	

Fuente: Encuesta aplicada a la muestra de estudio por los colaboradores del Banco Falabella.

Figura 20: Incumplimiento de plazo de Pago, Obligación



Fuente: Tabla N° 19

Interpretación:

De acuerdo a la tabla N° 19 y Figura N° 20 de la variable Morosidad, dimensión Incumplimiento e indicador Obligación, aplicada a los 32 trabajadores del Banco Falabella que conforma la muestra de la investigación; se tiene: que el **78.18%** considera que **siempre** el incumplimiento de una obligación de pago conlleva a la morosidad, el **9,38%** considera que **casi siempre** el incumplimiento de una obligación de pago conlleva a la morosidad y el **12.50%** considera que **nunca** el incumplimiento de una obligación de pago conlleva a la morosidad.

DIMENSIÓN: CRÉDITOS VENCIDOS, VENCIMIENTO

A continuación, el análisis descriptivo de la variable Morosidad de la dimensión Y1 Créditos Vencidos, e indicador Vencimiento, se presenta los resultados obtenidos a los colaboradores del Banco Falabella de la Provincia de Huancayo.

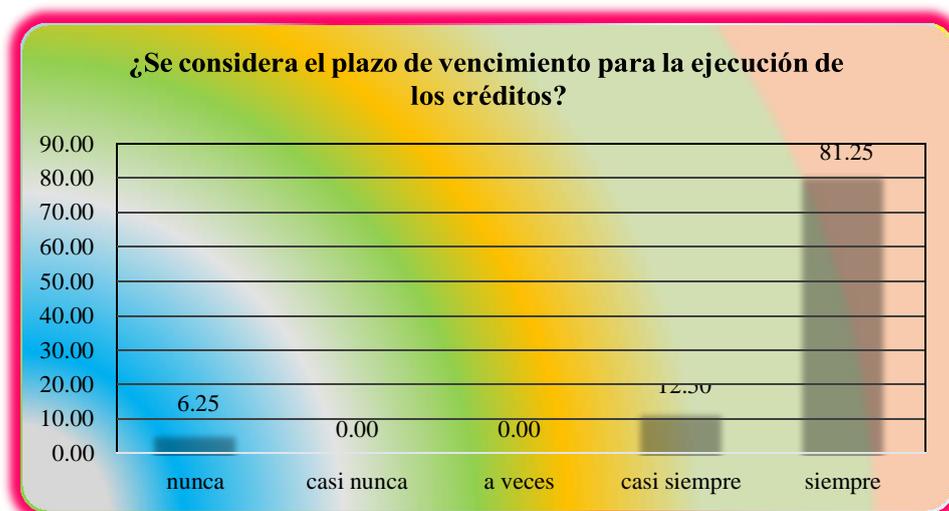
Recuento y porcentajes de la dimensión: Riesgo de Mercado, Riesgo de Interés.

Tabla 20 Créditos Vencidos, vencimiento

<i>Categorías</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	
<i>Nunca</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>6.25</i>
<i>casi nunca</i>	<i>2</i>	<i>0</i>	<i>0.00</i>
<i>a veces</i>	<i>3</i>	<i>0</i>	<i>0.00</i>
<i>casi siempre</i>	<i>4</i>	<i>4</i>	<i>12.50</i>
<i>Siempre</i>	<i>5</i>	<i>26</i>	<i>81.25</i>
Total	32	100.00	

Fuente: Encuesta aplicada a la muestra de estudio por los colaboradores del Banco Falabella.

Figura 21: Créditos Vencidos, vencimiento



Fuente: Tabla N° 20

Interpretación:

De acuerdo a la tabla N° 20 y Figura N° 21 de la variable Morosidad, dimensión Créditos Vencidos e indicador Vencimiento, aplicada a los 32 trabajadores del Banco Falabella que conforma la muestra de la investigación; se tiene: que el **81,27%** considera que **siempre** se tiene en cuenta el plazo de vencimiento para la ejecución de los créditos vencidos y el **12.5%** considera que **casi siempre** se tiene en cuenta el plazo de vencimiento para la ejecución de los créditos vencidos. y el **6.25%** considera que **nunca** el incumplimiento de una obligación de pago conlleva a la morosidad.

DIMENSIÓN: CRÉDITOS VENCIDOS, PROVICIONES POR INSOLVENCIA

A continuación, el análisis descriptivo de la variable Morosidad de la dimensión X1 Créditos vencidos indicador provisiones por insolvencia, se presenta los resultados obtenidos a los colaboradores del Banco Falabella de la Provincia de Huancayo.

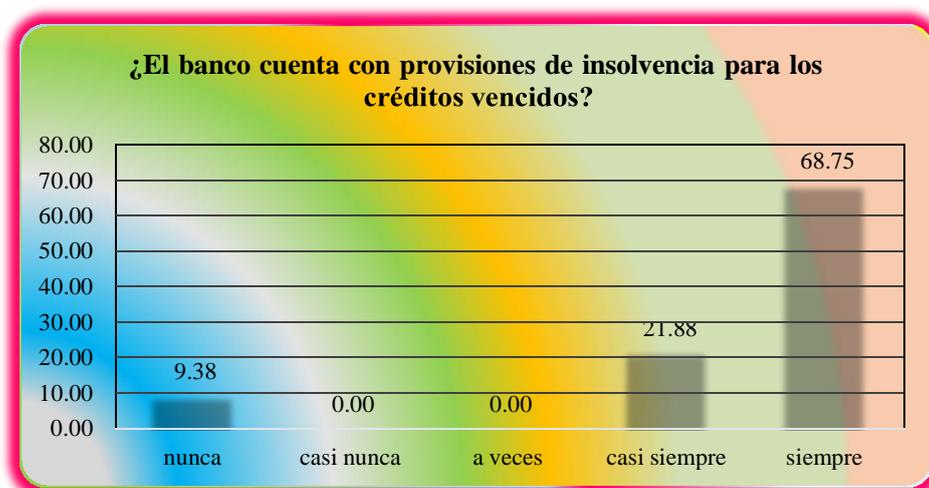
Recuento y porcentajes de la dimensión: créditos vencidos, provisiones por insolvencia.

Tabla 21 Créditos vencidos, provisiones por insolvencia

<i>Categorías</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	
<i>Nunca</i>	<i>1</i>	<i>3</i>	<i>9.38</i>
<i>casi nunca</i>	<i>2</i>	<i>0</i>	<i>0.00</i>
<i>a veces</i>	<i>3</i>	<i>0</i>	<i>0.00</i>
<i>casi siempre</i>	<i>4</i>	<i>7</i>	<i>21.88</i>
<i>Siempre</i>	<i>5</i>	<i>22</i>	<i>68.75</i>
Total	32	100.00	

Fuente: Encuesta aplicada a la muestra de estudio por los colaboradores del Banco Falabella.

Figura 22: Gestión de Riesgo, Endeudamiento



Fuente: Tabla N° 21

Interpretación:

De acuerdo a la tabla N° 21 y Figura N° 23 de la variable Morosidad, dimensión Créditos vencidos e indicador Provisiones de Insolvencia, aplicada a los 32 trabajadores del Banco Falabella que conforma la muestra de la investigación; se tiene: que el **6875%** considera que **siempre** el banco cuenta con provisiones de insolvencia para cubrir las posibles pérdidas crediticias, el **21.88%** considera que **casi siempre** el banco cuenta con provisiones de insolvencia para cubrir las posibles pérdidas crediticias, el **9.38%** considera que **a veces** el banco cuenta con provisiones de insolvencia para cubrir las posibles pérdidas crediticias.

Resultado Inferencial

Prueba de hipótesis para las variables Gestión de Riesgo y Morosidad.

Para determinar la técnica estadística a aplicar, se tomó en cuenta el tipo de variables a procesar, siendo las variables Gestión de Riesgo y Morosidad, con un nivel de medición ordinal. En base a estas características, según Hernández Sampieri (2010), las técnicas estadísticas no probabilísticas se utilizan para analizar variables categoriales, correspondiendo a estas las variables de tipo ordinal.

Para analizar relaciones en variables ordinales, el estadístico seleccionado fue la Tau-b de Kendall.

Coefficiente de correlación entre las variables Gestión de Riesgo y Morosidad.

Objetivo general

Determinar la relación entre la gestión de riesgo y la morosidad en el Banco Falabella de la sede Huancayo – 2017.

Interpretación de los índices de correlación:

Guilford, (1956)

<0,20: correlación ligera; relación casi insignificante.
0,20-0,40: correlación baja; relación definida pero pequeña insignificante.
0,40-0,70: correlación moderada; relación considerablemente significativa.
0,70-0,90: correlación elevada; relación notablemente significativa.
>0,90: correlación sumamente elevada; relación muy significancia.

Calculo del coeficiente de correlación:

El cálculo se realizó mediante el software SPSS

Coefficiente de Correlación de la Gestión de riesgo y la morosidad.

			Gestión de riesgo	Morosidad
Tau_b de Kendall	Gestión de riesgo	Coefficiente de correlación	1,000	,372**
		Sig. (bilateral)	.	,007
		N	32	32
Morosidad	Morosidad	Coefficiente de correlación	,372**	1,000
		Sig. (bilateral)	,007	.
		N	32	32

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

Fuente: Encuesta de ambas variables “X – Y”, procesadas en SPSS.

Interpretación

El coeficiente tau-b Kendall hallado es $\tau = 0,372$ y la significación bilateral es $p = 0,007$, el coeficiente hallado es significativo, y de acuerdo al índice de interpretación el coeficiente hallado indica una correlación baja, y de acuerdo a lo considerado por Guilford existe una relación definida pero pequeña insignificante.

Hipótesis General Formulada:

Existe relación entre la gestión de riesgo y la morosidad en el Banco Falabella de la sede Huancayo – 2017.

Prueba de Hipótesis: Significancia estadística

1. Hipótesis Nula (H_0): no existe relación entre la gestión de riesgo y la morosidad en el Banco Falabella de la sede Huancayo – 2017.

$$H_0: \tau = 0$$

Hipótesis Alterna (H_1): Existe relación entre la gestión de riesgo y la morosidad en el banco Falabella de la sede Huancayo – 2017.

$$H_1: \tau \neq 0$$

2. Nivel de significancia $\alpha = 95\%$ la Z crítica = 1,96

3. Calculo del estadístico

$$Z = \frac{\tau}{\sqrt{\frac{2(2N+5)}{9N(N-1)}}}$$

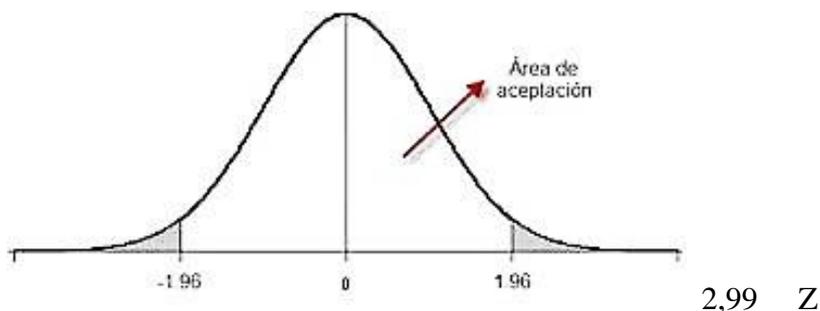
Reemplazando datos en la formula se tiene $Z=2.99$

Dónde:

Z crítica = 1,96

$\tau = 0,372$

N = 32



4. Comparando la Z calculada con la Z crítica se observa que $2,99 > 1,96$ el valor Z calculado cae en la región de rechazo, esta relación permite rechazar la hipótesis nula.

5. Toma de decisión

Como resultado de la prueba de hipótesis y rechazar la H_0 , llegamos a la conclusión que la gestión de riesgo considera una relación baja con la morosidad, según la muestra de estudio.

Coefficiente de correlación entre la variable, Gestión de riesgo y la dimensión deudas incobrables.

Objetivo Especifico 1

Determinar la relación entre la **gestión de riesgo** y las **deudas incobrables** en el Banco Falabella de la sede Huancayo – 2017.

Interpretación de los índices de correlación:

Guilford, 1956

<0,20: correlación ligera; relación casi insignificante.
0,20-0,40: correlación baja; relación definida pero pequeña insignificante.
0,40-0,70: correlación moderada; relación considerablemente significativa.
0,70-0,90: correlación elevada; relación notablemente significativa.
>0,90: correlación sumamente elevada; relación muy significancia.

Calculo del coeficiente de correlación:

El cálculo se realizó mediante el software SPSS

Gestión de riesgo	Deudas incobrables
-------------------	--------------------

Tau_b de Kendall	Gestión de riesgo	Coeficiente de correlación	1,000	,262
		Sig. (bilateral)	.	,067
		N	32	32
	Deudas incobrables	Coeficiente de correlación	,262	1,000
		Sig. (bilateral)	,067	.
		N	32	32

Fuente: Encuesta de la variable, Gestión de riesgo y de la dimensión Deudas Incobrables, procesadas con el SPSS.

Interpretación

El coeficiente tau-b Kendall hallado es $\tau = 0,262$ y la significación bilateral es $p = 0,067$, el coeficiente hallado indica una correlación baja, y de acuerdo al índice de interpretación considerado por Guilford existe una relación definida pero pequeña insignificante.

Hipótesis Específica I

Existe relación entre la gestión de riesgo y las deudas incobrables en el Banco Falabella de la sede Huancayo – 2017.

Prueba de Hipótesis: Significancia estadística

1. Hipótesis Nula (H_0): no existe relación entre la gestión de riesgo y las deudas incobrables en el Banco Falabella de la sede Huancayo – 2017.

$$H_0: \tau = 0$$

Hipótesis Alterna (H_1): Existe relación entre la gestión de riesgo y las deudas incobrables en el Banco Falabella de la sede Huancayo – 2017.

$$H_1: \tau \neq 0$$

2. Nivel de significancia $\alpha = 95\%$ la Z crítica = 1,96

3. Calculo del estadístico

$$Z = \frac{\tau}{\sqrt{\frac{2(2N+5)}{9N(N-1)}}}$$

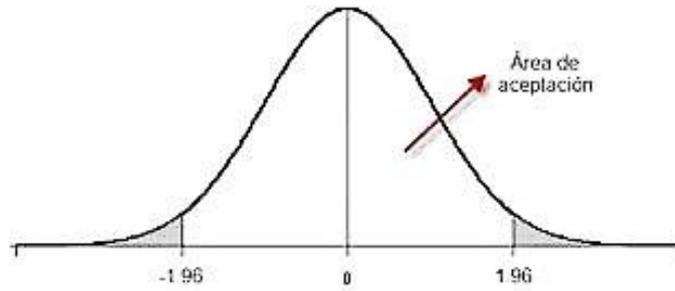
Reemplazando datos en la formula se tiene $Z=2.11$

Dónde:

Z crítica = 1,96

$\tau = 0,262$

$N = 32$



2.11 Z

4. Comparando la Z calculada con la Z crítica se observa que $2.11 > 1.96$ el valor Z calculado cae en la región de rechazo, esta relación permite rechazar la hipótesis nula.

5. Toma de decisión

Como resultado de la prueba de hipótesis y rechazar la H_0 , llegamos a la conclusión que la gestión de riesgo tiene baja relación con las deudas incobrables según la muestra de estudio.

Coefficiente de correlación entre la variable, Gestión de riesgo y la dimensión Incumplimiento de plazo de pago.

Objetivo Especifico 2

Determinar la relación entre la **gestión de riesgo** y el **incumplimiento de plazo de pago** del Banco Falabella de la sede Huancayo – 2017.

Interpretación de los índices de correlación:

Guilford, 1956

<0,20:	correlación ligera; relación casi insignificante.
0,20-0,40:	correlación baja; relación definida pero pequeña insignificante.
0,40-0,70:	correlación moderada; relación considerablemente significativa.
0,70-0,90:	correlación elevada; relación notablemente significativa.
>0,90:	correlación sumamente elevada; relación muy significancia.

Calculo del coeficiente de correlación:

El cálculo se realizó mediante el software SPSS

			Gestión de riesgo	Incumplimiento de plazos de pago
Tau_b de Kendall	Gestión de riesgo	Coefficiente de correlación	1,000	,379*
		Sig. (bilateral)	.	,011
		N	32	32
Kendall	Incumplimiento de plazos de pago	Coefficiente de correlación	,379*	1,000
		Sig. (bilateral)	,011	.
		N	32	32

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Encuesta de la variable, Gestión de riesgo y de la dimensión Incumplimiento de Plazo de Pagos, procesadas con el SPSS.

Interpretación

El coeficiente tau-b Kendall hallado es $\tau = 0,379$ y la significación bilateral es $p = 0,011$, el coeficiente hallado es significativo, y de acuerdo al índice de interpretación el coeficiente hallado indica una correlación baja, y de acuerdo a lo considerado por Guilford existe una relación definida pero pequeña insignificante.

Hipótesis Específica II

Existe relación entre la gestión de riesgo y el incumplimiento de plazo de pagos del Banco Falabella de la sede Huancayo – 2017.

Prueba de Hipótesis: Significancia estadística

1. Hipótesis Nula (H_0): no existe relación entre la gestión de riesgo y el incumplimiento de plazo de pagos del Banco Falabella de la sede Huancayo – 2017.

$$H_0: \tau = 0$$

Hipótesis Alternativa (H_1): Existe relación entre la gestión de riesgo y el incumplimiento de plazo de pagos del Banco Falabella de la sede Huancayo – 2017.

$$H_1: \tau \neq 0$$

2. Nivel de significancia $\alpha = 95\%$ la Z crítica = 1,96

3. Cálculo del estadístico

$$Z = \frac{\tau}{\sqrt{\frac{2(2N+5)}{9N(N-1)}}}$$

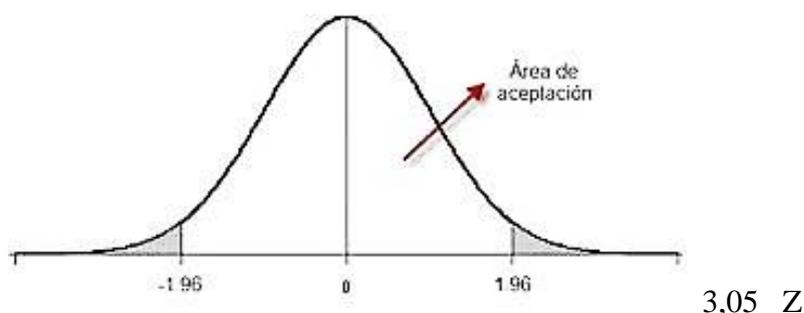
Reemplazando datos en la fórmula se tiene $Z = 3,05$

Dónde:

Z crítica = 1,96

$\tau = 0,379$

$N = 32$



4. Comparando la Z calculada con la Z crítica se observa que $3,05 > 1,96$ el valor Z calculado cae en la región de rechazo, esta relación permite rechazar la hipótesis nula.

5. Toma de decisión

Como resultado de la prueba de hipótesis y rechazar la H_0 , llegamos a la conclusión que la gestión de riesgo considera una relación baja con el incumplimiento de plazo de pago según la muestra de estudio.

Coefficiente de correlación entre la variable, Gestión de riesgo y la dimensión créditos vencidos.

Objetivo Especifico 3

Determinar la relación entre la **gestión de riesgo** y los **créditos vencidos** en el Banco Falabella de la sede Huancayo – 2017.

Interpretación de los índices de correlación:

Guilford, 1956

<0,20: correlación ligera; relación casi insignificante.
0,20-0,40: correlación baja; relación definida pero pequeña insignificante.
0,40-0,70: correlación moderada; relación considerablemente significativa.
0,70-0,90: correlación elevada; relación notablemente significativa.
>0,90: correlación sumamente elevada; relación muy significancia.

Calculo del coeficiente de correlación:

El cálculo se realizó mediante el software SPSS

			Gestión de riesgo	Créditos vencidos
Tau_b de Kendall	Gestión de riesgo	Coefficiente de correlación	1,000	,381**
		Sig. (bilateral)	.	,010
	Créditos vencidos	N	32	32
		Coefficiente de correlación	,381**	1,000
		Sig. (bilateral)	,010	.
		N	32	32

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

Fuente: Encuesta de la variable, Gestión de riesgo y de la dimensión créditos vencidos, procesadas con el SPSS.

Interpretación

El coeficiente tau-b Kendall hallado es $\tau = 0,381$ y la significación bilateral es $p = 0,010$, el coeficiente hallado es significativo, y de acuerdo al índice de interpretación el coeficiente hallado indica una correlación baja, y de acuerdo a lo considerado por Guilford existe una relación definida pero pequeña insignificante.

Hipótesis Específica III

Existe relación entre la gestión de riesgo y los créditos vencidos en el Banco Falabella de la sede Huancayo – 2017.

Prueba de Hipótesis: Significancia estadística

1. Hipótesis Nula (H_0): no existe relación entre la gestión de riesgo y los créditos vencidos en el Banco Falabella de la sede Huancayo – 2017.

$$H_0: \tau = 0$$

Hipótesis Alternativa (H_1): Existe relación entre la gestión de riesgo y los créditos vencidos en el Banco Falabella de la sede Huancayo – 2017.

$$H_1: \tau \neq 0$$

2. Nivel de significancia $\alpha = 95\%$ la Z crítica = 1,96

3. Cálculo del estadístico

$$Z = \frac{\tau}{\sqrt{\frac{2(2N+5)}{9N(N-1)}}}$$

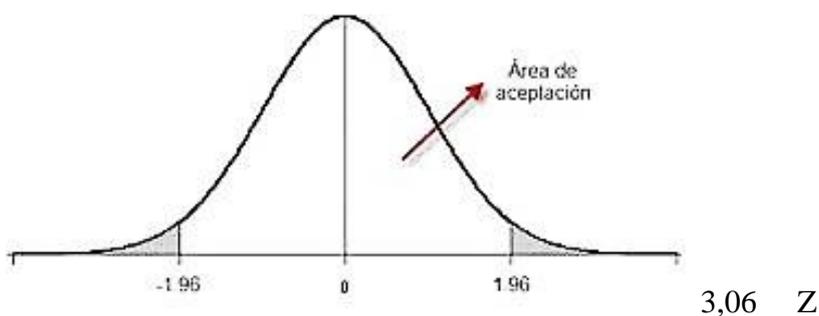
Reemplazando datos en la fórmula se tiene $Z = 3.06$

Dónde:

Z crítica = 1,96

$\tau = 0,381$

$N = 32$



4. Comparando la Z calculada con la Z crítica se observa que $3,06 > 1,96$ el valor Z calculado cae en la región de rechazo, esta relación permite rechazar la hipótesis nula.

5. Toma de decisión

Como resultado de la prueba de hipótesis y rechazar la H_0 , llegamos a la conclusión que la gestión de riesgo considera una relación baja con los créditos vencidos según la muestra de estudios.

4.3. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Variable Gestión de riesgo

El análisis de los resultados se direcciona en función a los objetivos generales y específicos según dimensiones e indicadores, iniciamos esta discusión con la variable gestión de riesgo y, en primer lugar con respecto a los ingresos la tabla Nro. 04 se tiene que el 90.63% considera que siempre, el 6.25% considera que casi siempre y solamente el 3.13% considera que a veces se tiene en cuenta el ingreso económico de los solicitantes al momento de la evaluación del crédito, lo que consideramos que es favorable para la evaluación y determinación del otorgamiento de crédito, debiendo ser en su totalidad. Sobre el endeudamiento la tabla Nro. 05 Se tiene que el 84.38% considera que siempre, y el 15.62% considera que casi siempre se evalúa el nivel de endeudamiento crediticio al momento de la gestión del crédito, lo que es positivo para el riesgo de crédito y consideramos que asimismo se debería tener en cuenta que los clientes no deberían mantener endeudamiento porque se corre el riesgo de un sobre endeudamiento y la posibilidad de caer en morosidad. Sobre el Score (puntaje) la tabla N° 06 muestra que el 84,38% considera que siempre, el 12.5% considera que casi siempre y sólo el 3.13% considera que a veces se tiene en cuenta el Score Crediticio de los solicitantes al momento de la evaluación del crédito, siendo esta información de mucha importancia, sin embargo creemos que también se debe tener mucho cuidado con el porcentaje revelado que considera casi siempre y a veces; en consecuencia la dimensión riesgo de crédito se ve en gran porcentaje considerada como oportuna y favorable en el Banco Falabella con porcentajes menores que ponen en riesgo la evaluación de los cerditos, sin embargo

(Equilibrium, 2017, pág. 3) dice que “la política de créditos del banco considera los ingresos y el endeudamiento para determinar la línea de crédito que pueda tener el cliente, esta política se aplica para el proceso de admisión, la cual es complementada con el modelo de score de externo (basado en el historial creditico) y con información de comportamiento creditico del cliente en el sistema financiero”, con lo que manifestamos nuestro acuerdo para tenerse en cuenta en la evaluación crediticia. Al respecto Rubio (2010) en su investigación: “La Gestión del Riesgo de crédito en las instituciones microfinancieras en la escuela de Post Grado Universidad de Granada -2010”, las investigaciones llegaron a las siguientes conclusiones que “Conviene resaltar las diferencias contempladas entre las características del microcrédito y las del crédito bancario. Teniendo en cuenta que ambos plantean diferentes metodologías de concesión de préstamo al ir enfocadas a distintos tipos de clientes, el microcrédito se destina a la creación o financiación de microempresas, mientras que el crédito bancario se concede a las empresas; lo que consideramos como tener presente los ingresos, el endeudamiento y el score al momento de la evaluación crediticia; por otro lado también se afirma que la crisis financiera, el nuevo orden económico internacional y el proceso de globalización están motivando que los bancos comerciales irruman en el sector de la pequeña y micro empresa, ámbito natural de la industria microfinanciera peruana. Sin embargo, las dificultades de acceso a la población objetivo del sector provocan que no puedan competir con las IMFs en la oferta de microcréditos. Por otra parte, las conclusiones más destacadas del Simposio Internacional Microfinanzas y Construcción de Paz de 2009 celebrado en Cali (Colombia), nos sugieren que la crisis financiera global afectará al crecimiento de las microfinanzas en los países en desarrollo y obligará a las entidades del sector a dotarse de mejores medios técnicos y humanos para brindar servicios con mayores niveles de especialización.

En la dimensión **Riesgo de Mercado** tenemos los datos de los indicadores; en primer lugar con respecto a **Riesgo de Interés** la tabla Nro. xx se tiene : que el 28.13% considera que siempre , el 43.75% considera que casi siempre, el 12.5% considera que a veces, el 9.38% considera que nunca, el 6.25 considera que casi nunca se tiene en cuenta el Riesgo de Tipo de Interés para la evaluación del crédito , Sobre el **Riesgo de Cambio** la tabla Nro. xx muestra : que el 53.13% considera que siempre , el 43.75% considera que casi siempre, el 3.13% considera que a veces, se tiene en cuenta el Riesgo de Tipo de Cambio para la evaluación del crédito, Sobre el **Riesgo de Renta Variable** la tabla Nro. Xx se tiene: que el 68.75% considera que siempre, el 21.88% considera que casi siempre el 9.38% considera que a veces, se tiene en cuenta el Riesgo de Renta Variable para la evaluación del crédito, Sobre el **Riesgo de Materias Primas** la tabla Nro. 10 muestra : que el 71.88.% considera que siempre , el 18.75% considera que casi siempre, el 3.13% considera que a veces, el 6.25 % considera que nunca se tiene en cuenta el Riesgo de Materias Primas para la evaluación del crédito, sin embargo Pampillón Fernandez & De la Cuesta Gonzales (2004) dicen que “Riesgo de pérdidas en los valores del mercado de activos, pasivos y operaciones fuera del balance, que surge la evolución desfavorable de los factores de riesgo subyacentes (tipo de interés, tipo de cambio, cotizaciones de la renta variable y precios de la mercancía de los que depende el valor de estas posiciones)”. Entonces vemos la incertidumbre que tiene el banco al momento de ofrecer un producto financiero mediante distintas líneas de crédito y préstamos personales por cuanto estos cuatro indicadores de riesgo de mercado pueden ser determinantes en los resultados de la gestión de riesgo.

En cuanto a la dimensión del **Riesgo Operacional** que es un riesgo interno en el Banco Falabella Huancayo, los indicadores muestran los siguientes datos, en primer lugar, con respecto a **Falla de Sistema** la tabla Nro. 11 se tiene: que el 59.38% considera que

siempre, el 21.88% considera que casi siempre, el 12.50% considera que a veces, y el 6.25% considera que nunca la falla de sistema conlleva a un riesgo operacional causando pérdidas. Según **Daños de Instalación** la tabla Nro. Xx se tiene: que el 50% considera que siempre, el 31.25% considera que casi siempre, el 18.75% considera que a veces pueden causar un riesgo operacional los daños de instalación del Banco Falabella, Sobre **Calidad de operaciones** la tabla Nro. Xx se tiene: que el 50.00% considera que siempre, el 34.38% considera que casi siempre, el 9.38% considera que a veces y el 6.25 % considera que nunca se debe tener una calidad de operaciones para evitar el riesgo operacional, Según **sistema de Control** la tabla Nro. Xx ; se tiene: que el 62.5.% considera que siempre, el 21.88% considera que casi siempre y el 12.50% considera que a veces, 3.13% considera que casi nunca el Banco debe tener un sistema de control para estar preparado en caso de un riesgo operacional, Según Planes de Continuidad la tabla Nro. 15, se tiene: que el 71.88. % considera que siempre, el 21.88% considera que casi siempre y el 6.25% considera que a veces el Banco debe realizar un Plan de Continuidad para evitar el riesgo operacional. Al respecto Lan (2011) “abarca una gama de peligros, desde la pérdida de personal esencial, fallas la liquidación de pagos e incumplimiento, hasta el robo, la falla de sistemas y los daños de instalaciones. La gestión de riesgo operacional tiene por objeto garantizar la integridad y la calidad de las operaciones del ministerio de hacienda y as actividades de tesorería mediante el uso de diversas herramientas, como auditorias, políticas de contratación, sistema de control y planes de continuidad de las operaciones”, consecuentemente lo manifestado por este investigador viene siendo aplicado significativamente por los procesos del Banco Falabella, respaldado asimismo por las encuestas aplicadas en esta investigación, es decir que existe un nivel de gestión de riesgo que se asocia con la morosidad, tal como lo veremos en líneas más adelante.

Finalmente, sobre esta primera variable Manuel Cristobal, Juan, (s.f.) manifiesta que “La gestión del riesgo de crédito tiene como objetivo básico preservar la solidez financiera y patrimonial de una entidad financiera de forma acorde con sus decisiones estratégicas en cuanto a metas de crecimiento y rentabilidad. En el caso de riesgo de crédito, abarca a la totalidad del ciclo del crédito, que comprende los procesos cronológicos de admisión, seguimiento y, si llega a ser necesario, recuperación. A raíz de las recomendaciones surgidas de las conclusiones del Nuevo Acuerdo de Capitales de Basilea (NACB) y de la normativa actual basada en el mismo, las entidades financieras están llevando a cabo una revolución en el marco de la gestión del riesgo considerado en su globalidad” (Crédito, Mercado y Operacional), concluyendo inicialmente que el Banco Falabella maneja un área de gestión de riesgo que considera el Riesgo de Crédito, el Riesgo de Mercado y el Riesgo Operacional tal como se detalla líneas anteriores.

Variable Morosidad

En primer lugar con respecto al indicador Reconocimiento Inicial de la Cuenta por Cobrar de la dimensión **Deudas incobrables**, la tabla Nro. 16 ; se tiene: que el 62.5% considera que siempre , el 21.88% considera que casi siempre y el 15.63% considera que nunca. Sobre **Perdidas Crediticias** la tabla N° 17 muestra : que el 59.38% considera que siempre , el 9.38% considera que casi siempre, el 6.25% considera que a veces y el 25,00% considera que casi nunca se brinda facilidades de pago al cliente para evitar las pérdidas crediticias futuras, sin embargo (Brachfield, 2000) dice que “La norma establece que la estimación para cuentas incobrables debe basarse en las pérdidas crediticias esperadas, desde el reconocimiento inicial de la cuenta por cobrar. El CINIF considera que determinar por varios años la proporción de pérdidas crediticias contra ingresos no es una tarea compleja para la mayoría de las entidades, lo cual permite obtener y aplicar una

experiencia histórica; Efectivamente es de aplicación en el Banco Falabella estimar las cuentas incobrables en base de las pérdidas crediticias.

Según la dimensión **Incumplimiento de Plazo de Pago** e indicadores, en primer lugar con respecto a Deudor la tabla N° 18 muestra: que el 68.75% considera que siempre, el 15.63% considera que casi siempre, el 3.13% considera que a veces, el 12.5% considera que nunca el deudor incumple con su obligación en los plazos de pago establecido, Sobre la Obligación la tabla N° 19 ; se tiene: que el 78.18% considera que siempre , el 9,38% considera que casi siempre y el 12.50% considera que nunca el incumplimiento de una obligación de pago conlleva a la morosidad. (Fayos Gardó, 2016) Manifiesta que “Es la situación producida por la falta de la realización del deudor de la obligación prevista a la no realización de la misma en el momento pactado”; siendo cierto que muchos clientes efectivamente no cumplen con la cancelación de sus pagos en el plazo pactado, y esto conlleva a la morosidad materia de estudio.

Según la dimensión **Créditos Vencidos** e indicadores, en primer lugar, con respecto al Vencimiento la tabla N° 17 se tiene: que el 81,27% considera que siempre y el 12.5% considera que casi siempre. Y el 6.25% considera que nunca el incumplimiento de una obligación de pago conlleva a la morosidad. Sobre las provisiones por insolvencia la tabla N° 18, se tiene: que el 6875% considera que siempre, el 21.88% considera que casi siempre, el 9.38% considera que a veces el banco cuenta con provisiones de insolvencia para cubrir las posibles pérdidas crediticias. (Brachfield, 2000). Créditos que no se han cobrado, pero solo después que hayan pasado varios meses habitualmente entre tres y cuatro meses desde su vencimiento. En cambio, otras compañías solo la utilizan para los créditos dudosos debidamente dotados con provisiones por insolvencias.

Finalmente, sobre la segunda variable (Brachfield, 2000) La morosidad se utiliza tanto para referirse a retrasos en el pago como para mencionar las deudas incobrables.

Asimismo, en términos económicos se utiliza el término de morosidad para referirse al incumplimiento generalizado de los plazos de pago por parte de los clientes del banco.

Tampoco existe un pleno acuerdo en el uso del vocablo morosidad puesto que mientras hay empresas que lo utilizan para designar a aquellos que no se han cobrado, pero solo créditos vencidos después que hayan pasado varios meses habitualmente entre tres y cuatro meses desde su vencimiento , y en el caso de la presente investigación de acuerdo al resultado de la estadística inferencial se tiene que la Z calculada 2,99 cae en la región de rechazo, esta relación permitió rechazar la hipótesis nula y llegamos a la conclusión que la gestión de riesgo considera una relación baja con la morosidad. Asimismo sobre la relación de gestión de riesgo y de dudas incobrables se tiene que la Z calculada es mayor que la Z crítica, rechazando de igual manera la hipótesis nula, concluyendo que la gestión de riesgo tiene baja relación con las deudas incobrables según la muestra de estudio, asimismo la relación entre la gestión de riesgo y el incumplimiento de plazo de pago, los resultados permiten rechazar la hipótesis nula y llegamos a la conclusión que la gestión de riesgo considera una relación baja con el cumplimiento de plazo de pago y, finalmente sobre la relación de gestión de riesgo y los créditos vencidos, los resultados permiten llegar a la conclusión que la gestión de riesgo tiene una relación baja. Como aporte además de lograr el conocimiento de la relación establecida entre las variables y sub variables o dimensiones, se formula las conclusiones y recomendaciones que esperamos sean un aporte valioso para mitigar la morosidad en el Banco Falabella.

CONCLUSIONES

En el presente trabajo de investigación según los objetivos previstos, y a través del estudio se analizó e interpreto los datos acopiados mediante la encuesta, hasta la obtención de resultados llegando a las siguientes conclusiones:

1. Se determinó que la gestión de riesgo se relaciona con la morosidad en el Banco Falabella de la sede Huancayo en el periodo 2017, de acuerdo al coeficiente tau-b Kendall hallado es significativo $\tau = 0,372$ que indica una correlación baja, y según lo considerado por Guilford existe una relación definida pero pequeña insignificante.
2. Se determinó que la gestión de riesgo se relaciona con las deudas incobrables en el Banco Falabella de la sede Huancayo en el periodo 2017, asimismo el coeficiente tau-b Kendall hallado es $\tau = 0,262$ indica una correlación baja, y según lo considerado por Guilford existe una relación definida pero pequeña insignificante.
3. Se determinó que la gestión de riesgo se relaciona con el incumplimiento de plazo de pagos en el Banco Falabella de la sede Huancayo en el periodo 2017, asimismo el coeficiente tau-b Kendall hallado es $\tau = 0,379$ que indica una correlación baja, y de acuerdo a lo considerado por Guilford existe una relación definida pero pequeña insignificante.
4. Se determinó que la gestión de riesgo se relaciona con los créditos vencidos, asimismo el coeficiente tau-b Kendall hallado es $\tau = 0,381$ que indica una correlación baja, y de acuerdo a lo considerado por Guilford existe una relación definida pero pequeña insignificante.

RECOMENDACIONES

Se tomaron muy en cuenta las puntuaciones y las interpretaciones de los resultados, así como los porcentajes de las encuestas, teniendo claro que se debe decidir y actuar.

1. Se debe mejorar la gestión de riesgo para disminuir la morosidad en el Banco Falabella de la sede Huancayo, de tal manera que la relación entre la gestión de riesgo y la morosidad sea sumamente elevada y significativa que permita optimizar los resultados.
2. Es necesario que los directivos del Banco Falabella tomen decisiones sobre la gestión de riesgo para reducir las deudas incobrables en el Banco Falabella de la sede Huancayo, estableciendo estrategias de cuentas por cobrar destinadas a una mejor administración de las recuperaciones de los créditos.
3. El área de gestión de riesgo debe gestionar el riesgo para mitigar el incumplimiento de plazo de pagos en el Banco Falabella de la sede Huancayo, elaborando un nuevo plan de acción dando facilidades de pago para favorecer el cumplimiento de la deuda y así lograr la cancelación de las deudas de acuerdo al cronograma de pagos.
4. El área de gestión de riesgo conjuntamente con el área de cobranza debe administrar eficazmente los créditos vencidos, mediante una mejor evaluación al solicitante de la tarjeta de crédito, requiriendo garantías de bienes muebles e inmuebles al momento de otorgar un crédito efectivo.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Aguilar, G., & Camargo, G. (2004). *Analisi de la Morosidad en el Sistema Bancario Peruano*. Lima.
- Brachfield. (2000). *Determinacion de la Morosidad de las Cajas de Ahorros Españolas*.
- Canaza, U. (2016). *Analisis de la Gestión del Riesgo Crediticio y su Incidencia en el Nivel de Morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura Agencia Juliaca*. Tesis, Universidad Nacional del Altiplano, facultad de Ciencias, Puno - Peru.
- Carrero, E. P. (1994). *Analisis y Formulación de las Operaciones Financieras*. Madrid: ESIC.
- Correo, D. (22 de Febrero de 2018). *Morosidad en la Banca*.
- Efrain Castañeda, E. E., & Tamayo Bocanegra, j. J. (2013). *la Morosidad y su Impacto en el Cumplimiento de los Objetivos estrategicos de la Agencia Real Plaza de la Caja Municipal de Ahorro y Credito Trujillo*. Trujillo.
- Equilibrium, C. d. (2017). *Banco Falabella S,A*. Lima.
- Espinoza, R. (2014). *La Gestión de Riesgo y su Influencia en el Nivel de Morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo- Agencia Sede Institucional - Periodo*. tesis , Universidad Nacional de Trujillo, Facultad de Ciencias Economicas, Trujillo - Perú.
- Espinoza, S. A. (2017). *La Morosidad y Rentabilidad de los Bancos de Chile*. Chile.
- (2013). *Evaluacion y Clasificacion del Deudor y la Exigencia de Provisiones*. Superintendencia de Banca y Seguros.
- Fayos Gardó, A. (2016). *Manual de Derecho de Obligaciones*. Madrid: DYKINSON S:L.

- Gamarra, G., Rivera, T., Wong, F., & Pujay, O. (2015). *Estadística e Investigación con Aplicaciones de SPSS* (Segunda ed.). Lima: San Marcos de Anibal Jesus Paredes Galvan. Recuperado el 09 de 04 de 2018
- Lan, S. (2011). *Gestión del Riesgo Operacional y Planificación de la continuidad de las operaciones para Tesorerías Estatales Modernas* .
- Leyva, O., & Flores, M. (2014). *MÉTODOS Y TÉCNICAS CUALITATIVAS Y CUANTITATIVAS APLICABLES A LA INVESTIGACIÓN EN CIENCIAS SOCIALES*. (T. H. Mexico, Ed.) Mexico: Tirant Humanidades Mexico. Recuperado el 28 de 03 de 2018, de file:///C:/Users/lady_/Downloads/LIBRO%20DE%20METODOLOGIA%20DE%20INVESTIGACION/LIBRO%20Metodos%20y%20tecnicas_Aplicacion%20del%20metodo%20-%20-%20Tau%20b%20de%20Kenedall.pdf
- Lopez Pascual, J., & Sebastian Gonzales, A. (2008). *Gestión Bancaria*. (J. Ignacio Fernandez, Ed.) Madrid, Aravaca, España: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA DE ESPAÑA S.A.U.
- Manuel Cristobal, Juan. (s.f.). *Nemesis Formación S.L.* Obtenido de <https://nemesisrisk.com/gestion-del-riesgo-de-credito-2/>
- Morocho, J. (2014-2015). *Implementación de un modelo de gestión financiera bajo el enfoque de administración de riesgos para la reducción de la morosidad en la*. Tesis, Universidad de Cuenca, Cuenca - Ecuador.
- Pampillón Fernandez, F., & De la Cuesta Gonzales, M. (2004). *Apuntes de Tendencias del Sistema Financiero Español*. Madrid: DYKINSON.
- Proleón, M. V. (2007). *El Análisis de Riesgo en el Otorgamiento de Crédito de Consumo y la Cartera Pesada*. Lima.
- Publicos, I. M. (2017). *Normas de Información Financiera*. Mexico.

- Quisintuña, C. (2016). *Modelo de gestión del riesgo crediticio en la cooperativa de Ahorro y Crédito Mirachina. Ecuador*. Pontificia Universidad católica del Ecuador sede, Ecuador .
- Rodriguez, J. Z. (1994). *Analisis y Formulación de las Operaciones Financieras*. Madrid : ESIC.
- Rubio, J. L. (2010). *La Gestion de Riesgo en las Instituciones de Microfinanzas* . Granada. Superintendencia de Banca y Seguros. (s.f.). Recuperado el 02 de Octubre de 2018, de Productos Financieros: <http://www.sbs.gob.pe/usuarios/informacion-financiera/productos-financieros/tarjetas-de-credito-y-debito>
- Superintendencia de Banca y Seguros. (s.f.). Recuperado el 02 de Octubre de 2018, de Productos Financieros: <http://www.sbs.gob.pe/usuarios/informacion-financiera/productos-financieros/creditos-hipotecarios>
- Ticse, Q. P. (2015). *Administración del Riesgo Crediticio y su Incidencia en la Morosidad de* ". Universidad Nacional del Centro.
- Vara Horna, A. A. (2010). *Siete Pasos para una Tesis Exitosa*. Lima.
- Zenteno, K. (2013). *Efectos de la auditoría de gestión en la administración de los riesgos*. Tesis, Universidad Nacional del Centro, Huancayo - Junin.
- Zenteno, K. E. (2013). *Efectos de la Auditoria de Gestion de la Administracion de los Riesgos*. Tesis, Universidad Nacional del Centro, Huancayo - Peru.

ANEXOS

Anexo N° 01:
MATRIZ DE CONSISTENCIA

GESTIÓN DE RIESGO PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD EN EL BANCO FALABELLA SEDE HUANCAYO - 2017

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLE 1	POBLACION Y MUESTRA
¿Qué relación existe entre la gestión de riesgo y la morosidad en el Banco Falabella sede Huancayo - 2017?	Determinar la relación entre la gestión de riesgo y la morosidad en el Banco Falabella sede Huancayo – 2017.	Existe relación significativa entre la gestión de riesgo y la morosidad en el Banco Falabella sede Huancayo – 2017.	X1Gestión de Riesgo	La población de estudio está constituida por los treinta trabajadores del banco Falabella en la ciudad de Huancayo. La muestra está constituida por los treinta trabajadores, por lo tanto se trata de un estudio censal.
PROBLEMA ESPECIFICO 1	OBJEETIVO ESPECIFICO 1	HIPOTESIS ESPECIFICA 1	DIMENSIONES	TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACION
¿Qué relación existe entre la gestión de riesgo y las deudas incobrables en el Banco Falabella sede Huancayo - 2017?	Determinar la relación entre la gestión de riesgo y las deudas incobrables en el Banco Falabella sede Huancayo – 2017.	Existe relación significativa entre la gestión de riesgo y las deudas incobrables en el Banco Falabella sede Huancayo – 2017.	D1 riesgo de crédito D2 riesgo de mercado D3 riesgo operacional	La investigación es de tipo Aplicada y el niveles descriptivo.
PROBLEMA ESPECIFICO 2	OBJETIVO ESPECIFICO 2	HIPOTESIS ESPECIFICA 2	VARIABLE 2	MÉTODO
¿Qué relación existe entre la gestión de riesgo y el incumplimiento de plazos de pago del Banco Falabella sede Huancayo - 2017?	Determinar la relación entre la gestión de riesgo y el incumplimiento de plazos de pago del Banco Falabella sede Huancayo - 2017	Existe relación significativa entre la gestión de riesgo y el incumplimiento de plazos de pago del Banco Falabella sede Huancayo – 2017.	Y1 Morosidad	Método científico.

PROBLEMA ESPECIFICO 3	OBJETIVO ESPECIFICO 3	HIPOTESIS ESPECIFICA 3	DIMENSIONES	DISEÑO
¿Qué relación existe entre la gestión de riesgo y los créditos vencidos en el Banco Falabella sede Huancayo - 2017?	Determinar la relación entre la gestión de riesgo y los créditos vencidos en el Banco Falabella sede Huancayo – 2017.	Existe relación significativa entre la gestión de riesgo y los créditos vencidos en el BancoFalabella sede Huancayo – 2017.	D1 deudas incobrables D2 incumplimiento de plazo de pago D3 créditos vencidos	Descriptivo correlacional - Técnicas - Encuestas - Instrumento - cuestionario

Anexo N° 02 MATRIZ OPERACIONAL DE VARIABLES

GESTIÓN DE RIESGO PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD EN EL BANCO FALABELLA SEDE HUANCAYO - 2017

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICION OPERACIONAL	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN		
<p>V. INDEPENDIENTE: X: Gestión de riesgo</p>	<p>La gestión del riesgo de crédito tiene como objetivo básico preservar la solidez financiera y patrimonial de una entidad financiera de forma acorde con sus decisiones estratégicas en cuanto a metas de crecimiento y rentabilidad. En el caso de riesgo de crédito, abarca a la totalidad del ciclo del crédito, que comprende los procesos cronológicos de admisión, seguimiento y, si llega a ser necesario, recuperación.</p> <p>A raíz de las recomendaciones surgidas de las conclusiones del Nuevo Acuerdo de Capitales de Basilea (NACB) y de la normativa actual basada en el mismo, las entidades financieras están llevando a cabo una revolución en el marco de la gestión del riesgo considerado en su globalidad</p>	Riesgo de Crédito	La política de créditos del banco considera los ingresos y el endeudamiento para determinar la línea de crédito que pueda tener el cliente, esta política se aplica para el proceso de admisión, la cual es complementada con el modelo de score de externo (basado en el historial creditico) y con información de comportamiento creditico del cliente en el sistema financiero. (Equilibrium, 2017)	Ingresos	1	NOMINAL		
				endeudamiento	2			
				Score (puntaje)	3			
		Riesgo de Mercado	Riesgo de pérdidas en los valores del mercado de activos, pasivos y operaciones fuera del balance, que surge la evolución desfavorable de los factores de riesgo subyacentes (tipo de interés, tipo de cambio, cotizaciones de la renta variable y precios de la mercancía de los que depende el valor de estas posiciones. El riesgo de mercado puede a su vez categorizarse en cuatro modalidades: riesgo de interés, riesgo de renta variable, riesgo de cambio y riesgo de materias primas. Según (Pampillón Fernandez & De la Cuesta Gonzales, 2004)			Riesgo de interés	4	ORDINAL
						Riesgo de cambio	5	
						Riesgo de renta variable	6	
						Riesgo de	7	

	(Crédito, Mercado y Operacional). Según (Manuel Cristobal, Juan, s.f.)			materias primas		
		Riesgo Operacional	Abarca una gama de peligros, desde la pérdida de personal esencial, fallas la liquidación de pagos e incumplimiento, hasta el robo, la falla de sistemas y los daños de instalaciones. La gestión de riesgo operacional tiene por objeto garantizar la integridad y la calidad de las operaciones del ministerio de hacienda y as actividades de tesorería mediante el uso de diversas herramientas, como auditorias, políticas de contratación, sistema de control y planes de continuidad de las operaciones. Según (Lan, 2011)	Falla de sistema	8	ORDINAL
				Daños de instalación	9	
				Calidad de operaciones	10	
				Sistema de control	11	
				Planes de continuidad	12	
V. DEPENDIENTE: Y: Morosidad	La morosidad se utiliza tanto para referirse a retrasos en el pago como para mencionar las deudas incobrables. Asimismo, en términos económicos se utiliza e termino de morosidad	Deudas incobrables	La norma establece que la estimación para cuentas incobrables debe basarse en las pérdidas crediticias esperadas, desde el reconocimiento inicial de la cuenta por cobrar. El CINIF considera que determinar por varios años la proporción de pérdidas crediticias	reconocimiento inicial de la cuenta por cobrar	13	NOMINAL

	para referirse al incumplimiento generalizado de los plazos de pago por parte de las empresas en un país.		contra ingresos no es una tarea compleja para la mayoría de las entidades, lo cual permite obtener y aplicar una experiencia histórica. (A.C., 2018)	pérdidas crediticias	14	ORDINAL
	Tampoco existe un pleno acuerdo en el uso del vocablo morosidad puesto que mientras hay empresas que lo utilizan para designar a aquellos que no se han cobrado, pero solo créditos vencidos después que hayan pasado varios meses habitualmente entre tres y cuatro meses desde su vencimiento (Pere J. Brachfield, 2000)	Incumplimiento de plazos de pago	Es la situación producida por la falta de la realización del deudor de la obligación prevista a la no realización de la misma en el momento pactado. (Fayos Gardó, 2016)	deudor	15	
				obligación	16	
		Créditos Vencidos	Créditos que no se han cobrado, pero solo después que hayan pasado varios meses habitualmente entre tres y cuatro meses desde su vencimiento. En cambio otras compañías solo la utilizan para los créditos dudoso debidamente dotados con provisiones por insolvencias (Pere J. Brachfield, 2000)	vencimiento	17	ORDINAL
				provisiones por insolvencias	18	

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

	X = GESTIÓN DE RIESGO															TOTAL
	X1					X2					X3					
	1	2	3	4		5	6	7	8		9	10	11	12		
	1	2	3	4	Total	5	6	7	8	Total	9	10	11	12	Total	
1	3	5	3	4	15	4	3	3	3	13	5	3	3	3	14	42
2	5	5	5	5	20	4	5	5	4	18	4	4	4	4	16	54
3	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	3	3	3	4	13	53
4	5	5	5	5	20	4	4	4	5	17	5	5	3	5	18	55
5	5	5	4	5	19	5	5	5	4	19	3	4	5	3	15	53
6	5	5	5	5	20	5	5	5	3	18	3	4	4	5	16	54
7	5	5	5	5	20	4	5	4	5	18	5	3	4	4	16	54
8	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19	59
9	5	4	5	4	18	4	5	4	5	18	5	4	5	5	19	55
10	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19	5	4	3	5	17	56
11	5	4	4	4	17	5	4	4	2	15	3	4	5	5	17	49
12	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	59
13	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	59
14	5	4	5	3	17	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	53
15	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20	5	5	2	5	17	56
16	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19	5	4	5	4	18	57
17	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	60
18	5	4	5	4	18	4	5	5	5	19	4	4	5	5	18	55
19	5	5	5	5	20	4	4	5	4	17	5	4	4	5	18	55
20	5	5	5	4	19	4	5	5	5	19	4	2	4	5	15	53
21	5	5	4	5	19	5	4	5	4	18	4	5	5	5	19	56
22	5	5	5	4	19	4	3	5	4	16	4	5	5	4	18	53
23	4	5	5	4	18	4	5	5	5	19	5	2	5	4	16	53
24	5	5	5	4	19	5	5	5	4	19	3	5	4	5	17	55
25	5	5	5	5	20	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20	59
26	5	5	5	4	19	5	5	4	3	17	3	4	5	5	17	53
27	5	5	5	3	18	4	4	5	5	18	5	5	5	5	20	56
28	4	5	5	3	17	3	3	2	2	10	4	5	5	5	19	46
29	5	5	5	5	20	5	5	5	3	18	5	5	5	5	20	58
30	5	5	5	5	20	4	4	2	5	15	5	5	5	5	20	55
31	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19	4	5	5	5	19	58
32	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19	4	5	5	5	19	58
V																
A																14.1
R	0.18	0.14	0.22	0.45		0.32	0.44	0.71	0.88		0.61	0.79	0.71	0.36		4

Alpha de Crombach	0.643
-------------------	--------------

	MOROSIDAD									TOTAL L
	Y1			Y2			Y3			
	1	2		1	2		1	2		
	13	14	TOTAL	15	16	TOTAL L	17	18	TOTAL L	
1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	6
2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	6
3	1	1	2	1	1	2	5	1	6	10
4	5	4	9	5	4	9	5	5	10	28
5	1	1	2	1	1	2	5	5	10	14
6	4	1	5	5	5	10	5	5	10	25
7	1	1	2	5	5	10	5	5	10	22
8	5	5	10	5	5	10	5	5	10	30
9	5	5	10	5	5	10	5	5	10	30
10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	30
11	5	5	10	4	5	9	5	5	10	29
12	5	5	10	5	5	10	5	5	10	30
13	5	4	9	5	5	10	5	5	10	29
14	5	5	10	4	5	9	4	4	8	27
15	5	5	10	5	5	10	5	5	10	30
16	4	4	8	5	4	9	5	5	10	27
17	5	5	10	5	5	10	5	4	9	29
18	5	1	6	5	5	10	5	5	10	26
19	5	5	10	5	5	10	4	4	8	28
20	5	5	10	5	5	10	5	5	10	30
21	5	5	10	5	5	10	5	5	10	30
22	5	5	10	5	5	10	5	5	10	30
23	5	5	10	5	4	9	4	5	9	28
24	4	1	5	5	5	10	5	4	9	24
25	5	5	10	5	5	10	5	5	10	30
26	4	5	9	5	5	10	5	4	9	28
27	4	3	7	4	5	9	5	5	10	26
28	5	5	10	4	5	9	4	4	8	27
29	4	5	9	3	5	8	5	5	10	27
30	4	3	7	4	5	9	5	4	9	25
31	5	5	10	5	5	10	5	5	10	30
32	5	5	10	5	5	10	5	5	10	30
VAR	2.07	2.95		1.82	1.80		1.02	1.41		46.49

Alpha de Crombach	0.807
-------------------	--------------

INSTRUMENTO DE OPINIÓN DE EXPERTOS

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN

Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento que contiene la variable **"GESTIÓN DE RIESGO"** que hace parte de la investigación **GESTIÓN DE RIESGO PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD EN EL BANCO FALABELLA SEDE HUANCAYO - 2017**. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombre y apellidos del juez: **Luis MARQUEZ CRISOSTOMO**

Formación académica: **MAESTRO EN ADMINISTRACION – MENCIÓN FINANZAS**

Áreas de experiencia profesional: **CONTABILIDAD E INVESTIGACIÓN**

Tiempo: **25 años** cargo actual: **Decente**

Institución: **UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta.	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 2. Los ítems miden algún aspecto de la dimensión pero no corresponden de la dimensión total 3. Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 4. Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no es claro 2. El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 3. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 4. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 2. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 3. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 4. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 2. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. 3. El ítem es relativamente importante 4. El ítem es muy relevante y debe ser incluido

CUESTIONARIO 1: GESTIÓN DE RIESGO

DIMENSIÓN	ITEM	SUBJETIVIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACIÓN (CALIFICACIÓN CUALITATIVA SEGÚN ÍTEM)	ORDEN FACILIDAD
X1 RIESGO DE CRÉDITO	1. ¿Al momento de la evaluación del crédito, se tiene en cuenta el ingreso económico de los solicitantes?	4	3	4	4	NIVEL ALTO	
	2. ¿Al momento de la gestión de crédito se evalúa el endeudamiento crediticio de los solicitantes?	3	4	4	4	NIVEL ALTO	
	3. ¿En la evaluación de crédito se considera el score crediticio del solicitante?	4	4	4	4	NIVEL ALTO	
X2 RIESGO DE MERCADO	4. ¿Se considera el riesgo de tipo de interés (activo y pasivo) para la evaluación del crédito en el Banco Falabella?	4	4	3	4	NIVEL ALTO	
	5. ¿Se considera el riesgo de tipo de cambio (cambio de cotización) para la evaluación del crédito en el Banco Falabella?	4	4	4	3	NIVEL ALTO	
	6. ¿Se considera el riesgo de tasa variable (inversión y capital invertido) para la evaluación del crédito en el Banco Falabella?	4	3	4	4	NIVEL ALTO	
	7. ¿Se considera el riesgo de materias primas (precio mercancía) para la evaluación del crédito en el Banco Falabella?	4	4	4	4	NIVEL ALTO	
X3 RIESGO OPERACIONAL	8. ¿Según usted la falta del sistema conlleva a un riesgo operacional y este puede causar pérdidas?	4	3	4	4	NIVEL ALTO	
	9. ¿Según usted los daños de instalación del Banco Falabella pueden causar un riesgo operacional?	4	3	4	4	NIVEL ALTO	
	10. ¿Para usted es importante tener una calidad de operaciones para evitar el Riesgo Operacional?	4	4	3	4	NIVEL ALTO	

INDICADOR	ITEM	SUFICIEN CIA	COBRE NCIA	BIEN SICIA	CLARI DAD	EVALUACION (CALIFICACION) CUMPLETIVA SEGUN ITEMS	GRUPO - VACIO SEA
	11. ¿Es importante tener un sistema de control para estar preparado en caso de un riesgo operacional?	4	4	3	4	NIVEL ALTO	
	12. ¿Considera que el Banco debe realizar un plan de continuidad para evitar el riesgo operacional?	4	3	4	4	NIVEL ALTO	
EVALUACION CUALITATIVA DE LA VARIABLE POR CRITERIO							

Ficha informe de evaluación a cargo del experto

Evaluación final por el experto: por ítems y criterios tomando como medida de tendencia central: la moda

Calificación

1. No cumple con el criterio.
2. Nivel bajo
3. Nivel moderado
4. Nivel alto

Validez de contenido

Encuesta:

Cuadro N° 1
Evaluación final del experto

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Luis MARQUEZ CRISOSTOMO	MAESTRO EN ADMINISTRACION - MENCION FINANZAS	12	Nivel ALTO

Firma:



VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN

Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento que contiene la variable "MOROSIDAD" que hace parte de la investigación **GESTIÓN DE RIESGO PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD EN EL BANCO FALABELLA SEDE HUANCAYO - 2017**. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos del juez: **Luis MARQUEZ CRISOSTOMO**

Formación académica: **MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN – MENCIÓN FINANZAS**

Área de experiencia profesional: **CONTABILIDAD E INVESTIGACIÓN**

Tiempo: **25 años** cargo actual: **Docente**

Institución: **UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 2. Los ítems miden algún aspecto de la dimensión pero no corresponden de la dimensión total 3. Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 4. Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no es claro 2. El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 3. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 4. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 2. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión 3. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 4. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión 2. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste 3. El ítem es relativamente importante 4. El ítem es muy relevante y debe ser incluido

CUESTIONARIO 2: MOROSIDAD

Ficha informe de evaluación a cargo del experto

DESIÓN	ITEM	EXISTEN CIA	COMPE TENCIA	RELEVAN TENCIA	CLARI TAD	EVALUACIÓN (CALIFICACIÓN CUALITATIVA SEGÚN ÍTEM)	OBSER VACION ES
Y1 DEUDAS INCOBRA BLES	13. ¿Existe un plan de acción para la recuperación de las cuentas por cobrar?	4	4	3	4	NIVEL ALTO	
	14. ¿Se brinda facilidades de pago al cliente para evitar las pérdidas crediticias futuras?	4	3	4	4	NIVEL ALTO	
Y2 INCUMPL IMIENTO	15. ¿El deudor incumple con su obligación en los plazos de pago establecido?	4	4	3	4	NIVEL ALTO	
	16. ¿El incumplimiento de una obligación de pago conlleva a la morosidad?	3	4	4	4	NIVEL ALTO	
Y3 CREDITO S VENCIDO S	17. ¿Se considera un plazo de vencimiento para la aplicación de los créditos vencidos?	4	4	4	3	NIVEL ALTO	
	18. ¿El banco cuenta con provisiones de insolvencia para cubrir las posibles pérdidas crediticias?	4	4	4	4	NIVEL ALTO	
EVALUACIÓN CUALITATIVA DE LA VARIANTE POR CRITERIOS							

Evaluación final por el experto: por ítems y criterios tomando como medida de tendencia central: la moda

Calificación

1. No cumple con el criterio.
2. Nivel bajo
3. Nivel moderado
4. Nivel alto

Validez de contenido

Encuesta:

Cuadro N° 1
Evaluación final del experto

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítem	Calificación
Luis MARQUEZ CRISOSTOMO	MAESTRO EN ADMINISTRACION – MENCION FINANZAS	6	Nivel ALTO

Firma:



CONSIDERACIONES ÉTICAS

Para el desarrollo de la presente investigación se está considerando los procedimientos adecuados, respetando los principios de ética para iniciar y concluir los procedimientos según el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes.

La información, los registros, datos que se tomarán para incluir en el trabajo de investigación serán fidedignas. Por cuanto, a fin de no cometer faltas éticas, tales como el plagio, falsificación de los datos, ni citar fuentes bibliográficas, etc., se está considerando fundamentalmente desde la presentación del proyecto, hasta la sustentación de la tesis.

Por consiguiente, nos sometemos a las pruebas respectivas de validación del contenido del presente proyecto.

CUESTIONARIO DE ENCUESTA

OBJETIVO: Acopiar información para el trabajo de investigación sobre la GESTIÓN DE “RIESGO PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD EN EL BANCO FALABELLA SEDE HUANCAYO – 2017.

INSTRUCCIONES: Estimado señor (a) el presente cuestionario, tiene por finalidad lograr información sobre GESTIÓN DE RIESGO PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD EN EL BANCO FALABELLA SEDE HUANCAYO – 2017. Cuya información será utilizada únicamente con fines académicos en el proceso de investigación que venimos desarrollando.

- El presente cuestionario es ANÓNIMO, por favor, responde con sinceridad.
- Lee atentamente cada ítem, cada uno tiene cinco posibles respuestas.
- Responde a los ítems que considere apropiado marcando con una “X” en un solo recuadro.

Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
5	4	3	2	1

I. GESTIÓN DE RIESGO						
N°	Preguntas	5	4	3	2	1
1	¿Al momento de la evaluación del crédito, se tiene en cuenta el ingreso económico de los solicitantes?					
2	¿Al momento de la gestión de crédito se evalúa el endeudamiento crediticio de los solicitantes?					
3	¿En la evaluación de crédito se considera el score creditico del solicitante?					
4	¿Se considera el riesgo de interés (activo y pasivo) para la evaluación del crédito en el Banco Falabella?					
5	¿Se considera el riesgo de cambio (cambio de cotización) para la evaluación del crédito en el Banco Falabella?					
6	¿Se considera el riesgo de renta variable (inversión y capital invertido) para la evaluación del crédito en el Banco Falabella?					
7	¿Se considera el riesgo de materias primas (precio mercancía) para la evaluación del crédito en el Banco Falabella?					
8	¿Según usted la falla del sistema conlleva a un riesgo operacional y este puede causar pérdidas?					

9	¿Según usted los daños de instalación del Banco Falabella pueden causar un riesgo operacional?					
10	¿Para usted es importante tener una calidad de operaciones para evitar el Riesgo Operacional?					
11	¿Es importante tener un sistema de control para estar preparado en caso de un riesgo operacional?					
12	¿Considera que el Banco debe realizar un plan de continuidad para evitar el riesgo operacional?					
II. MOROSIDAD						
N°	Preguntas	5	4	3	2	1
13	¿Existe un plan de acción para la recuperación de las cuentas por cobrar?					
14	¿Se brinda facilidades de pago al cliente para evitar las perdidas crediticias futuras?					
15	¿El deudor incumple con su obligación en los plazos de pago establecido?					
16	¿El incumplimiento de una obligación de pago conlleva a la morosidad?					
17	¿Se considera un plazo de vencimiento para la ejecución de los créditos vencidos?					
18	¿El banco cuenta con provisiones de insolvencia para cubrir las posibles pérdidas crediticias?					

Gracias por su valiosa colaboración.

FOTOS

