



# **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**“ANÁLISIS DEL ÍNDICE DE MOROSIDAD DE LA CARTERA DE  
CLIENTES Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DEL  
BANCO FALABELLA PERÚ S.A. DE LA CIUDAD DE CHIMBOTE  
EN EL AÑO 2012”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR:**

**HENRY CRUZ VALVERDE**

**ASESOR:**

**MG. OLENKA ESPINOZA RODRÍGUEZ**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**DESARROLLO EMPRESARIAL**

**NUEVO CHIMBOTE – PERÚ  
2013**

## **DEDICATORIA**

A Dios, por permitirme llegar a este momento tan especial en mi vida. Por los triunfos y los momentos difíciles que me han enseñado a valorarlo cada día más.

De igual forma, dedico esta tesis a mi madre que ha sabido formarme con buenos sentimientos, hábitos y valores, lo cual me ha ayudado a salir adelante en los momentos más difíciles.

A mis maestros que en este andar por la vida, influyeron con sus lecciones y experiencias en formarme como una persona de bien y preparada para los retos que pone la vida y a todos y cada uno de ellos les dedico cada una estas páginas de mi tesis.

Y aun amigo , Cesar Gallardo García por su apoyo incondicional y por compartir conmigo buenos y malos momento.

**Henry A. Cruz Valverde**

## AGRADECIMIENTO

El presente trabajo de tesis primeramente me gustaría agradecer a ti Dios por bendecirme para llegar hasta donde he llegado, porque hiciste realidad este sueño anhelado.

A la UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO por darme la oportunidad de estudiar y ser un profesional.

De igual manera agradecer a mi profesora de Desarrollo de Tesis Olenka Rodríguez Espinoza y a mi Asesor Especialista Luis Noriega Febres por su visión crítica de muchos aspectos cotidianos de la vida, por su rectitud en su profesión como docente, por sus consejos, que ayudan a formarte como persona e investigador.

Son muchas las personas que han formado parte de mi vida profesional a las que me encantaría agradecerles su amistad, consejos, apoyo, ánimo y compañía en los momentos más difíciles de mi vida. Algunas están aquí conmigo y otras en mis recuerdos y en mi corazón, sin importar en donde estén quiero darles las gracias por formar parte de mí, por todo lo que me han brindado y por todas sus bendiciones.

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada "Análisis del Índice de morosidad de la cartera de clientes y su incidencia en la rentabilidad del Banco Falabella Perú S.A. de la ciudad de Chimbote en el año 2012" con la finalidad de Evaluar el índice de morosidad de la cartera de clientes y su incidencia en la rentabilidad del Banco Falabella Perú S.A. de la ciudad de Chimbote en el año 2012, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración , esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

---

**Henry A. Cruz Valverde**

# ÍNDICE

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
PRESENTACIÓN.....	iv
ÍNDICE.....	v
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
<b>1. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>9</b>
<b>1.1 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>10</b>
1.1.1. Realidad Problemática:.....	10
1.1.2. Formulación del Problema:.....	15
1.1.3. Justificación.....	15
1.1.4. Antecedentes.....	16
1.1.5. Objetivos.....	21
1.1.5.1. General.....	21
1.1.5.2. Específicos.....	21
<b>1.2. MARCO REFERENCIAL.....</b>	<b>22</b>
1.2.1. Marco Teórico.....	22
1.2.1.1. Morosidad.....	22
1.2.1.1.1. Causas de la Morosidad:.....	24
1.2.1.1.2. El Riesgo de La Cartera de Crédito:.....	30
1.2.1.1.3. Central de Riesgos:.....	32
1.2.1.1.4. Provisiones para el Riesgo:.....	33
1.2.1.1.5. Categorías de Clasificación Crediticia del Deudor de la Cartera De Créditos:.....	35
1.2.1.2. Rentabilidad.....	38
1.2.1.2.1. Las clases de Rentabilidad son:.....	38

1.2.1.2.2 Razones de Rentabilidad:.....	44
1.2.2. Marco Conceptual.....	48
2. MARCO METODOLÓGICO .....	52
2.1. Hipótesis .....	52
2.2. Variables:.....	52
2.2.1. Definición Conceptual:.....	52
2.2.2. Definición Operacional: .....	52
2.3. Metodología:.....	53
2.3.1. Tipo de estudio .....	53
2.3.2. Diseño de investigación.....	53
2.4. Población y Muestra: .....	53
2.5. Método de investigación: .....	54
2.6. Técnicas y Recolección de Datos.....	54
2.7. Método de Análisis de Datos .....	54
3. RESULTADOS .....	56
4. DISCUSIÓN:.....	71
5. CONCLUSIONES:.....	75
6. SUGERENCIAS: .....	76
7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	77
ANEXOS .....	81

## RESUMEN

La investigación de la tesis titulada: Análisis del Índice de Morosidad de la cartera de clientes y su incidencia en la rentabilidad del Banco Falabella Perú S.A. de la ciudad de Chimbote en el Año 2012, corresponde a determinar si existe una relación significativa entre las variables de estudio. Por consiguiente el problema que se ha investigado es: ¿Cual es el análisis del índice de morosidad de la cartera de clientes y su incidencia en la rentabilidad del Banco Falabella Perú S.A. de la ciudad de Chimbote en el año 2012?

Para lo cual se ha requerido del sustento teórico que ha permitido determinar las causas que originan la Morosidad, así mismo llegar analizarlas y poder comprender el efecto que esta refleja en la rentabilidad del Banco Falabella.

La presente investigación tiene como objetivo : Evaluar el índice de morosidad de la cartera de clientes y su incidencia en la rentabilidad del Banco Falabella Perú S.A. de la ciudad de Chimbote en el año 2012, considerando que la morosidad crediticia en las Instituciones Financieras, es uno de los principales inconvenientes que no permite el desarrollo de las mismas, su corrección no es inmediata, pero si se puede reducir, en el desarrollo de la Investigación lo que se persigue es encontrar soluciones a las deficiencias que presenta el Banco Falabella.

La población está constituida por los Documentos y Registros Económicos del Banco Falabella en el año 2012 . Luego de realizar el proceso de la investigación se llegó a la conclusión de que el Índice de Morosidad tiene una incidencia significativa en la rentabilidad del Banco Falabella, puesto que conforme a ido aumentando el índice de morosidad en 1.10 % , su rentabilidad a disminuido en un 2.76%.

**Palabras Clave:** Rentabilidad , Morosidad y Cartera de Clientes.

## ABSTRACT

The thesis research entitled : Delinquency Analysis of customer portfolio and its impact on the profitability of Banco Falabella Peru SA Chimbote city in the year 2012 , corresponding to whether there is a significant relationship between the study variables . Thus the problem to be investigated is : What is the default rate analysis of the customer base and its impact on the profitability of Banco Falabella Peru SA Chimbote city in 2012 ?

To which has required the theoretical support that has allowed to determine the root causes of delinquency , also get to analyze and understand the impact of this effect on profitability of Banco Falabella .

This research aims to : assess the delinquency rate of the portfolio and its impact on the profitability of Banco Falabella Peru SA Chimbote city in 2012 , considering that the credit default in financial institutions is one of the main drawbacks that allows the development of the same , immediate correction is not , but if you can reduce development Research if the aim is to find solutions to the deficiencies in the Banco Falabella.

The population consists Economic Papers and Records Falabella Bank in 2012 . After performing the process of the investigation came to the conclusion that the Delinquency Rate has a significant impact on the Bank's profitability Falabella since been increasing under the delinquency rate in 1.10 % , its profitability decreased 2.76 %.

**Keywords:** Profitability and Client Portfolio Delinquency.