

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y FINANCIERAS
UNIDAD DE POSGRADO**

**RIESGO DE SOBREENDEUDAMIENTO EN LA CALIDAD DE
CARTERA EN LA CAJA MUNICIPAL HUANCAYO PERÚ
PERIODO 2019 AL 2022**

PRESENTADO POR:

MIGUEL ALEJANDRO CAMARENA ARONI

ASESOR:

DR. DEMETRIO PEDRO DURAND SAAVEDRA

PARA OPTAR

**EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN CIENCIAS CONTABLES Y
FINANCIERAS CON MENCIÓN EN GESTIÓN DE RIESGOS Y AUDITORÍA
INTEGRAL**

LIMA – PERÚ

2024



CC BY-NC-ND

Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y FINANCIERAS
UNIDAD DE POSGRADO**

**RIESGO DE SOBREENDEUDAMIENTO EN LA CALIDAD DE
CARTERA EN LA CAJA MUNICIPAL HUANCAYO PERÚ PERIODO
2019 AL 2022**

**PARA OPTAR
EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN CIENCIAS CONTABLES Y
FINANCIERAS CON MENCIÓN EN GESTIÓN DE RIESGOS Y AUDITORÍA
INTEGRAL**

**PRESENTADO POR:
MIGUEL ALEJANDRO CAMARENA ARONI**

**ASESOR:
DR. DEMETRIO PEDRO DURAND SAAVEDRA**

LIMA – PERÚ

2024

**RIESGO DE SOBREENDEUDAMIENTO EN LA CALIDAD DE CARTERA EN LA CAJA
MUNICIPAL HUANCAYO PERÚ PERIODO 2019 AL 2022**

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO

ASESOR:

Dr. DEMETRIO PEDRO DURAND SAAVEDRA

MIEMBROS DEL JURADO:

PRESIDENTE

DR. JUAN AMADEO ALVA GÓMEZ

SECRETARIO

DR. CRISTIAN ALBERTO YONG CASTAÑEDA

MIEMBRO

DR. JOSE ANTONIO PAREDES SOLDEVILLA

DEDICATORIA

A Dios y a la vida, por darme la oportunidad de seguir alcanzando mis objetivos.

A Angela, mi amada esposa.

A Camilo y Alejandro, mis amados hijos.

A mis asesores y profesores.

Miguel Alejandro.

AGRADECIMIENTOS

A mi asesor Dr. Pedro Durand, por su orientación y vasta experiencia en el desarrollo de la tesis.

A los gerentes y funcionarios de Caja Huancayo S. A., por su colaboración en permitirme aplicar el instrumento de investigación.

A mis colegas de trabajo, por su apoyo y valioso aporte, por su profesionalismo y consejos.

A todas las personas que permitieron y apoyaron este logro personal y profesional.

Miguel Alejandro Camarena Aroni.

NOMBRE DEL TRABAJO

RIESGO DE SOBREENDEUDAMIENTO EN LA CALIDAD DE CARTERA EN LA CAJA MUNICIPAL HUANCAYO PERÚ PERIODO 201

AUTOR

MIGUEL ALEJANDRO CAMARENA ARONI

RECUENTO DE PALABRAS

25326 Words

RECUENTO DE CARACTERES

135665 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

142 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

6.3MB

FECHA DE ENTREGA

Oct 23, 2023 4:43 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Oct 23, 2023 4:46 PM GMT-5**● 13% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 12% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 9% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)

ÍNDICE DE CONTENIDO

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTOS	v
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE FIGURAS	xii
RESUMEN	xiv
ABSTRACT	xv
INTRODUCCIÓN	xvi
CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	18
1.1 Descripción de la Realidad Problemática	18
1.2 Delimitación de la Investigación.....	25
1.2.1 Delimitación Espacial.....	25
1.2.2 Delimitación Temporal.....	25
1.2.3 Delimitación Social.....	25
1.2.4 Delimitación Conceptual.....	25
1.3 Formulación del Problema	26
1.3.1 Problema General.....	26
1.3.2 Problemas Específicos.....	26
1.4 Objetivo de la Investigación	27
1.4.1 Objetivo General.....	27
1.4.2 Objetivos Específicos.....	27
1.5 Justificación de la Investigación.....	28
1.5.1 Importancia.....	28
1.5.2 Viabilidad de la Investigación.....	29
1.5.3 Limitaciones.....	29
CAPITULO II MARCO TEÓRICO.....	30
2.1. Antecedentes de Investigación	30
2.1.1 Antecedentes Nacionales.....	30
2.1.2 Antecedentes Internacionales.....	35
2.2. Marco Histórico	41
2.2.1. Riesgo de Sobreendeudamiento.....	41
2.2.2. Calidad de Cartera.....	42

2.3. Marco Legal	43
2.3.1. Riesgo de Sobreendeudamiento.	43
2.3.2. Calidad de Cartera.....	44
2.4. Bases Teóricas	44
2.4.1. Riesgo de Sobreendeudamiento.	44
2.4.2. Calidad de cartera	50
2.5. Definiciones de Términos Básicos	56
2.5.1. Riesgo de Sobreendeudamiento.	56
2.5.2. Calidad de Cartera.....	60
CAPITULO III HIPÓTESIS Y VARIABLES	64
3.1. Hipótesis General	64
3.2. Hipótesis Específicas.....	64
3.3. Operacionalización de variables	65
3.3.1. Variable Independiente.....	65
3.3.2. Variable Dependiente.	65
CAPITULO IV METODOLOGÍA	67
4.1. Diseño Metodológico	67
4.1. Enfoque	67
4.2. Tipo de Investigación	67
4.3. Nivel de la Investigación	68
4.4. Diseño de Investigación.....	68
4.5. Población y Muestra	69
4.5.1 Población de Estudio.....	69
4.5.2 Tamaño de Muestra.....	69
4.5.3 Selección de la Muestra	71
4.6. Técnicas de Recolección de Datos.....	72
4.6.1. Instrumento de Medición.	72
4.6.2. Validez del Instrumento de Medición.....	72
4.6.3. Confiabilidad del Instrumento de Medición.....	73
4.7. Técnicas de Procesamiento de la Información	73
4.8. Aspectos Éticos	74
CAPÍTULO V RESULTADOS.....	75
5.1. Tablas de Frecuencias y Gráficos.....	75
5.2. Alfa de Cronbach	93
5.3. Contrastación de Hipótesis	95

5.3.1. Contrastación de la Primera Hipótesis.....	95
5.3.2. Segunda Hipótesis.....	98
5.3.3. Tercera Hipótesis.....	101
5.3.4. Cuarta Hipótesis.	104
5.3.5. Quinta Hipótesis.	107
5.3.6. Sexta Hipótesis.....	110
5.3.7. Prueba de la Hipótesis General.	114
CAPÍTULO VI DISCUSIÓN, CONCLUSIONES y RECOMENDACIONES.....	118
6.1. Discusión	118
6.2. Conclusiones	120
6.3. Recomendaciones	122
FUENTES DE INFORMACIÓN	126
ANEXOS	133
Anexo N.º 01. Matriz de Consistencia:	134
Anexo N.º 02. Encuesta	137
Anexo N.º 03. Ficha de Validación	140

ÍNDICE DE TABLAS

	Página
Tabla 1 Población por cada agencia	70
Tabla 2 Muestra por cada agencia	71
Tabla 3 El nivel de cultura crediticia de las personas incide en el desempeño crediticio de los clientes	75
Tabla 4 La gestión del presupuesto familiar afecta al bienestar familiar	76
Tabla 5 El nivel de instrucción educativa incide en las decisiones financieras ...	77
Tabla 6 El acceso a préstamos fuera del sistema financiero regulado afecta la capacidad de pago	79
Tabla 7 El nivel de “eventos externos o fortuitos” incide en el cumplimiento de pago	80
Tabla 8 El número de entidades financieras en las que una persona posee prestamos genera riesgos de sobreendeudamiento.....	81
Tabla 9 La cartera crediticia de clientes de la Caja Huancayo S. A. presenta riesgos de sobreendeudamiento	83
Tabla 10 El Ratio de cartera pesada se ha incrementado en años 2019 al 2022	84
Tabla 11 El ratio de cartera de alto riesgo es un indicador más ácido en la evaluación de la calidad de cartera	85
Tabla 12 El ratio de morosidad se reduce por las operaciones de venta y castigo de créditos	87
Tabla 13 El ratio de cobertura de cartera atrasada vía provisiones sirve mitigar pérdidas financieras.....	88
Tabla 14 Un menor nivel de ratio de cobertura de cartera de alto riesgo vía provisiones refleja una inadecuada gestión crediticia.....	89
Tabla 15 El indicador de ingresos/saldo de cartera sirve para comparar el desempeño de la calidad de cartera en relación al nivel de ingresos generados.....	91
Tabla 16 Los indicadores de calidad de cartera son una herramienta importante para medir el desempeño y perspectivas de la Caja Huancayo S. A.	92
Tabla 17 Alfa de Cronbach.....	93
Tabla 18 Alfa de Cronbach por pregunta	94
Tabla 19 Prueba Chi-Cuadrado para la primera hipótesis	97
Tabla 20 Prueba Chi-Cuadrado para la segunda hipótesis.....	100
Tabla 21 Prueba Chi-Cuadrado para la tercera hipótesis	103
Tabla 22	106

Tabla 23	Prueba Chi-Cuadrado para la quinta hipótesis.....	109
Tabla 24	Prueba Chi-Cuadrado para la sexta hipótesis.....	113
Tabla 25	Prueba Chi-Cuadrado para la hipótesis general.....	117

ÍNDICE DE FIGURAS

	Página
Figura 1 Ratio de cartera atrasada micro y pequeña empresa.....	18
Figura 2 Nivel de créditos al sector privado.....	19
Figura 3 Ratio de cartera de alto riesgo por entidades.....	20
Figura 4 Tipos de Sobreendeudamiento	24
Figura 5 El nivel de cultura crediticia incide en el desempeño crediticio de los clientes.....	76
Figura 6 La gestión del presupuesto familiar afecta al bienestar familiar	77
Figura 7 El nivel de instrucción educativa incide en las decisiones financieras ..	78
Figura 8 El acceso a préstamos fuera del sistema financiero regulado afecta la capacidad de pago	80
Figura 9 El nivel de “eventos externos o fortuitos” incide en el cumplimiento de pago	81
Figura 10 El número de entidades financieras en las que una persona posee prestamos genera riesgos de sobreendeudamiento.....	82
Figura 11 La cartera crediticia de clientes de la Caja Huancayo S. A. presenta riesgos de sobreendeudamiento.....	84
Figura 12 El Ratio de cartera pesada se ha incrementado en años 2019 al 2022	85
Figura 13 El ratio de cartera de alto riesgo es un indicador más ácido en la evaluación de la calidad de cartera	86
Figura 14 El ratio de morosidad se reduce por las operaciones de venta y castigo de créditos	88
Figura 15 El ratio de cobertura de cartera atrasada vía provisiones sirve mitigar pérdidas financieras.....	89
Figura 16 Un menor nivel de ratio de cobertura de cartera de alto riesgo vía provisiones refleja una inadecuada gestión crediticia.....	90
Figura 17 El indicador de ingresos/saldo de cartera sirve para comparar el desempeño de la calidad de cartera en relación al nivel de ingresos generados.....	92
Figura 18 Los indicadores de calidad de cartera son una herramienta importante para medir el desempeño y perspectivas de la Caja Huancayo S. A.	93
Figura 19 Chi-Cuadrado para la primera hipótesis.....	96
Figura 20 Chi-Cuadrado para la segunda hipótesis	99
Figura 21 Chi-Cuadrado para la tercera hipótesis.....	102
Figura 22 Chi-Cuadrado para la cuarta hipótesis	105

Figura 23 Chi-Cuadrado para la quinta hipótesis	108
Figura 24 Chi-Cuadrado para la sexta hipótesis	111
Figura 25 Chi-Cuadrado para la hipótesis general	115

RESUMEN

La tesis tuvo como propósito analizar la incidencia del riesgo de sobreendeudamiento en los indicadores de calidad de cartera de la Caja Huancayo S. A. en el periodo 2019-2022. La investigación fue de tipo aplicada, de nivel descriptivo-explicativo y con enfoque cuantitativo, usó el estadístico Chi-cuadrado para la contrastación de las hipótesis. El estudio ha tomado como población al grupo conformado por 350 colaboradores, entre asesores de negocios (334), jefes de negocios regionales (12) y jefes de producto (4) de la Caja Huancayo S. A., la muestra estratificada fue de 76 encuestados; para el análisis de datos se empleó el software estadístico SPSS de Microsoft versión 27; el resultado señala que la mayoría de los encuestados consideran que el sobreendeudamiento afecta a los indicadores de calidad de cartera. La conclusión indica que, el sobreendeudamiento incide significativamente en la calidad de cartera de la Caja Huancayo S. A., 2019-2022, la cual tiene varios componentes, desde decisiones propias de los clientes, acceso a créditos informales, eventos externos o inesperados, afectación en el presupuesto familiar, mayor nivel de deuda en varias entidades financieras, mayor oferta crediticia y el nivel de cultura financiera de los clientes en un entorno de crisis sanitaria por la COVID-19 y crisis económica remanente.

Palabras clave: riesgo de sobreendeudamiento, calidad de cartera, presupuesto familiar, créditos informales, cartera de alto riesgo.

ABSTRACT

The purpose of the thesis was to analyze the incidence of over-indebtedness risk in the portfolio quality indicators of Caja Huancayo S. A. in the period 2019-2022. The research was applied, descriptive-explanatory and with a quantitative approach, using the Chi-square statistic to test the hypotheses. The study has taken as population the group of 350 employees, including business advisors (334), regional business managers (12) and product managers (4) of Caja Huancayo S. A., the stratified sample was 76 respondents; for the data analysis the statistical software SPSS of Microsoft version 27 was used; the result indicates that most of the respondents consider that over-indebtedness affects the portfolio quality indicators. The conclusion indicates that over-indebtedness has a significant impact on the portfolio quality of Caja Huancayo S. A., 2019-2022, which has several components, from clients' own decisions, access to informal credit, external or unexpected events, impact on the family budget, higher level of debt in several financial institutions, greater credit supply and the level of financial culture of clients in an environment of health crisis due to COVID-19 and the remaining economic crisis.

Keywords: over-indebtedness risk, portfolio quality, family budget, informal credits, high-risk portfolio.

INTRODUCCIÓN

El objetivo del trabajo de investigación titulado, el riesgo de sobreendeudamiento y su incidencia en la calidad de cartera de la Caja Huancayo S. A., 2019-2022, ha permitido observar que en el periodo de evaluación, se ha incrementado el riesgo de sobreendeudamiento, con efectos en los indicadores de calidad de cartera; de tal forma que, se ha planteado la hipótesis sobre que el mayor riesgo de sobreendeudamiento incide significativamente en la calidad de cartera.

En el ámbito de los antecedentes, se puede resaltar a nivel nacional a De la Cruz et al. (2020) y Baño (2020), ellos revisan y resaltan la relación entre la falta de cultura financiera o conocimiento financiero, presupuesto familiar, intención de endeudamiento o sobreendeudamiento, con los efectos en el cliente, su bienestar económico y social. En el ámbito internacional Japaze (2015) y Orrico (2019), hacen un análisis de las causas del sobreendeudamiento y los efectos en el cliente - consumidor en la sociedad; resaltando que el análisis de sobreendeudamiento puede tener implicancias o estudios desde diversas perspectivas como en las ciencias sociales, psicología, legal y economía.

El presente informe se ha desarrollado en seis capítulos que a continuación se detallan:

En el capítulo I se presenta el planteamiento del problema, la descripción de la realidad problemática, se formula el problema general y los específicos, así como el objetivo general y específicos, también se detalla la justificación de la investigación, las limitaciones y la viabilidad del estudio.

En el capítulo II se detalla el marco teórico, incluye los antecedentes de investigación, las bases teóricas de las variables independiente y dependiente, así como el listado de términos básicos.

En el capítulo III se plantean las hipótesis general y específicas, también se presenta la operacionalización de las variables.

En el capítulo IV se presenta la metodología, el tipo, nivel y enfoque de investigación; la población y la muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, las técnicas usadas para procesar la información y los aspectos éticos considerados.

En el capítulo V se muestra los resultados y análisis de estos, así como la contrastación de las hipótesis de investigación.

En el capítulo VI se especifica la discusión de resultados, las conclusiones y recomendaciones

Finalmente, se presenta las fuentes de información y los anexos, entre ellos: la Matriz de consistencia, la encuesta y la validación de la misma.

El autor.

CAPÍTULO I

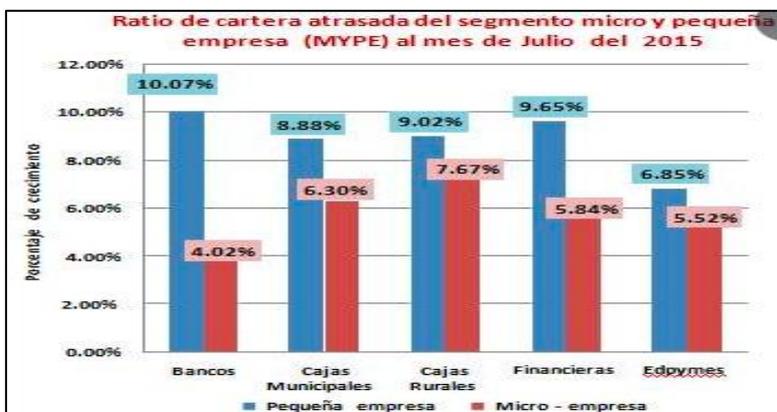
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la Realidad Problemática

El mayor acceso a créditos de las personas registrado en los últimos años, en bancos, financieras, cajas municipales y rurales, al tener como objetivo una mayor cuota de mercado, “relajan” las exigencias de una correcta evaluación de riesgos de las personas; generando que más personas, accedan a recursos para su disponibilidad inmediata, lo cual viene causando deterioro de la calidad de cartera de algunas entidades financieras y afectación en el historial crediticio de los clientes, tal como se muestra en la figura 1.

Figura 1

Ratio de cartera atrasada micro y pequeña empresa

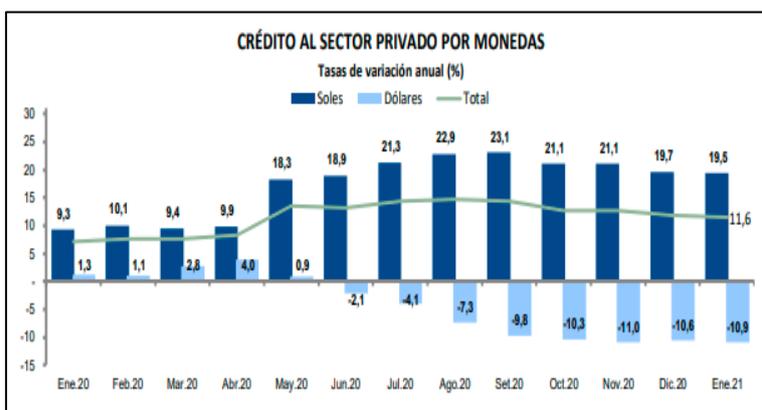


Nota: Tomado de “Sobre endeudamiento en el Perú” (p.23), Iván Lozano Flores, 2015

A medida que existe mayor número de entidades financieras en el mercado, mayor número de agencias o tiendas, y mayor número de personal operativo en la fuerza de ventas de estas empresas, cuyo objetivo es la colocación de créditos (tal como se muestra en la figura 2); generan que muchos clientes accedan a recursos sin el equilibrio necesario en su real capacidad de pago o necesidades de financiamiento, actividades que si bien pueden generar un desempeño de sostenido crecimiento en la cartera agregada de créditos, también generan mayor exposición a riesgos de sobreendeudamiento.

Figura 2

Nivel de créditos al sector privado



Nota: La figura muestra en desempeño agregado de la cartera de créditos por moneda entre enero 2020 a enero 2021; Tomado del “Informe de estabilidad financiera” (p. 35), BCRP, 2021.

Este mayor acceso a recursos sin la correspondiente consideración del nivel de riesgo del cliente, genera el denominado “riesgo de sobreendeudamiento de los deudores” (descrita en la Resolución N.º 6941-2008 de la SBS); la cual corresponde a la situación en la que el deudor muestra desequilibrios entre su real capacidad de pago o generación de ingresos, el nivel y monto de deuda que posee en el sistema financiero, generando efectos en el cliente y el deudor, como en las empresas del sistema financiero, con el efecto agregado sobre el deterioro de los indicadores de

calidad de cartera, perspectivas y sostenibilidad de la entidad financiera en el tiempo (figura 3).

Figura 3

Ratio de cartera de alto riesgo por entidades

	Cartera de Alto Riesgo (CAR)*			CAR Ajustada**		
	Dic-19	Jun-19	Jun-20	Dic-19	Jun-19	Jun-20
Mibanco	6.4%	6.6%	7.4%	10.5%	11.1%	10.2%
Caja Arequipa	6.5%	7.2%	7.4%	9.6%	10.1%	9.3%
Compartamos	4.0%	5.1%	4.2%	8.3%	9.4%	7.0%
Fin. Confianza	4.2%	4.3%	4.1%	8.2%	8.6%	7.1%
Sistema CM	8.8%	9.1%	9.2%	11.1%	11.5%	10.7%

* CAR = Refinanc. y Reestruct. + Atrasados.
 ** CAR Ajustada = (CAR + Castigos 12M) / (Coloc. Brutas Prom. + Castigos 12M)

Nota: La figura muestra los indicadores de cartera de alto riesgo (CAR) y valor ajustado de las principales entidades del sector micro financiero entre los años 2019 y 2020. Tomado del “Informe de estabilidad del sistema financiero”, SBS, 2020.

Dentro de la “política de créditos” de la Caja Huancayo S. A. se tienen los siguientes aspectos:

- a. Los créditos que otorga la caja deberán orientarse principalmente al financiamiento de actividades productivas, comerciales y de servicios que coadyuven al incremento del ingreso neto del cliente, y/o mejoramiento en las condiciones de vida.
- b. La cartera de créditos de la caja será en su totalidad de carácter exigible, por lo tanto, las bases para el otorgamiento del crédito se fundamentarán principalmente en la evaluación que realiza el asesor de negocios sobre la capacidad de pago, flujo de caja, historial y antecedentes crediticios y no únicamente en la calidad de la garantía ofrecida, jugando esta última un rol complementario.

- c. Dentro del proceso crediticio se podrán realizar operaciones tales como ampliaciones, prepagos, reprogramaciones, reestructuraciones, fusiones, y cuando las circunstancias lo ameriten se procederá a la refinanciación.
- d. La cartera de créditos estará preferentemente financiada por la captación de ahorros del público que la caja realice en su mercado de influencia.
- e. El crédito deberá ser brindado bajo altos estándares de calidad de servicio al cliente, con una marcada política de atención personalizada, buscando el máximo nivel de eficiencia en cuanto a la oportunidad de su entrega.
- f. La caja ofrece sus productos crediticios en función a sus niveles de competitividad alcanzados y costos de mejor oportunidad de sus recursos, teniendo en cuenta adicionalmente las condiciones de tasas de interés ajustables y competitivas dentro del mercado financiero, buscando márgenes de intermediación que garanticen la cobertura de los costos financieros, gastos administrativos - operativos, velando por la rentabilidad y fortalecimiento del capital institucional.
- g. La caja evaluará constantemente la calidad de su cartera y a la vez provisionará adecuadamente para la protección y cobertura de posibles pérdidas.
- h. Se fijarán los plazos de los préstamos de acuerdo al destino de los mismos, buscando cumplir con una adecuada política de plazos entre

activos y pasivos, los cuales se reflejarán en la formulación del plan de negocios institucional y en el manual de productos de créditos que corresponda.

- i. La caja aplica preferentemente como política interna, el incremento en forma escalonada de los montos de créditos otorgados a sus clientes (excepto aquellos cuyo destino de crédito sean activo fijo), en función a la puntualidad en el pago del crédito y a la evolución favorable del negocio, con la finalidad de conocer al cliente en cuanto a su gestión empresarial, progreso del negocio y su capacidad para afrontar compromisos de mayor envergadura, y sobre esta base mantener una relación financiera duradera en el tiempo.
- j. La caja debe establecer un tamaño de cartera óptima de créditos por asesor de negocios, según el tipo de créditos que administra y que le permita una correcta evaluación de los mismos, y una adecuada atención de los clientes, persiguiendo un crecimiento sano y sostenible en el tiempo.
- k. La caja buscará en todo momento implementar estrategias e iniciativas que permitan una adecuada administración del riesgo crediticio en todas sus variantes.
- l. Acceden a financiamiento de la caja, los cónyuges y parientes de los directores, funcionarios y colaboradores de la caja, de la FEPCMAC y del FOCMAC teniendo en cuenta las limitaciones establecidas por la Ley.

Si bien, las normas internas (las cuales están sustentadas en la normativa regulatoria de la Sociedad de Banca y Seguros SBS y el Banco central de Reserva del Perú BCRP) aplicables en la Caja Huancayo S. A., especifican procedimientos y herramientas de evaluación crediticia que permiten reducir la exposición a riesgo de sobreendeudamiento, se entiende que, las condiciones de “falta de cultura crediticia”, “planificación de presupuesto familiar”, “nivel de instrucción”, “eventos externos o inesperados” y “número de entidades en la que se posee endeudamiento”, generan que la “calidad de cartera” de la Caja Huancayo S. A., entendido como el perfil de eficiencia en la gestión crediticia, se afecte y generen aspectos problemáticos tales como:

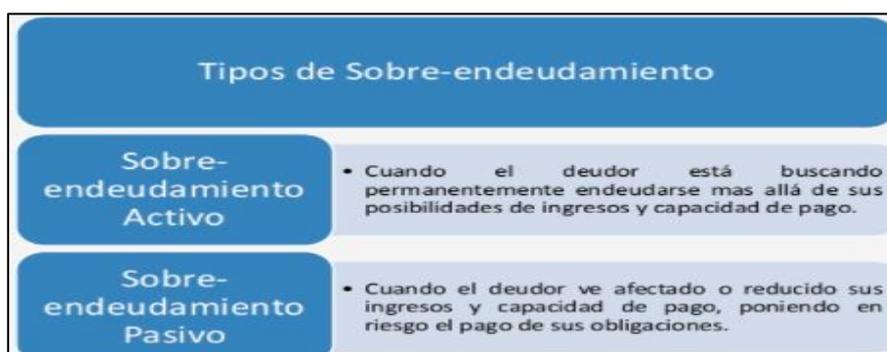
- Mayor nivel de provisiones que afectan al resultado utilidad final.
- Deterioro de los indicadores de calidad de cartera tales como: ratio de morosidad, ratio de cartera pesada, ratio de margen de contribución, y ratio de cobertura de provisiones.
- Ajuste a la baja en la clasificación de riesgo por “fortaleza financiera” emitidas por las empresas clasificadoras de riesgos.
- Mayores costos de financiamiento por el perfil de riesgo de la entidad.
- Mayor pago de primas al fondo de seguro de depósitos (FSD) en base a la clasificación de riesgo de la entidad.
- Efectos negativos en la imagen corporativa de la Caja Huancayo S. A. ante sus grupos de interés.

- Menor entrega de recursos vía capitalización de utilidades hacia la municipalidad de Huancayo.
- Mayor gasto operacional en gestión de recuperación y seguimiento de cartera deteriorada.

Esta situación, también incluye deficiencias en la asignación de recursos vía financiamiento a personas que no lo necesitan (exceso de líneas de crédito), pudiendo otorgar estos recursos a otros proyectos o empresas que tienen necesidad objetiva de recursos para generar actividades productivas, que dinamicen la economía y demanda interna; generando problemas sistémicos que en el tiempo puede afectar a todo el sector financiero y al sector real de la economía tal como se define en la figura 4, siendo un canal de transmisión clave de posibles crisis financieras.

Figura 4

Tipos de Sobreendeudamiento



Nota: La figura muestra los tipos de sobreendeudamiento, distinguiéndose la diferencia marcada en la “voluntad” o propensión al mayor endeudamiento en el caso del sobreendeudamiento “activo”. Tomado de la exposición “Riesgo de Sobreendeudamiento en el sector micro financiero”, 5to Congreso Anual de Microfinanzas, 2015.

1.2 Delimitación de la Investigación

1.2.1 Delimitación Espacial.

La investigación se desarrolló a nivel nacional, considerando a la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S. A. o Caja Huancayo S. A., entidad con presencia a nivel nacional con 214 agencias al cierre del año 2022.

1.2.2 Delimitación Temporal.

El período en el cual se desarrolló la investigación son los ejercicios 2019 a 2022.

1.2.3 Delimitación Social.

Se utilizó la encuesta a través del instrumento denominado cuestionario, aplicado a la muestra integrada por asesores de negocio y jefes regionales.

1.2.4 Delimitación Conceptual.

Riesgo de sobreendeudamiento:

“Es la situación financiera del emprendedor y su familia, en la que las deudas son excesivas para su nivel de ingresos y capacidad de pago, que genera riesgo de impago, afecta la calidad de vida del deudor y sus familias” (Cisneros, 2012, p.5).

Calidad de cartera:

La cartera de crédito se presenta como un activo, para las entidades dentro del sistema financiero, y muestra todos los préstamos que se han otorgado a

diferentes clientes: los deudores, siendo la “calidad de cartera” de créditos, el resultado del desempeño de pago y generación de ingresos de un grupo de operaciones de crédito; este puede ser instrumentado vía ratios y denominaciones como son el ratio de morosidad, ratio de cartera pesada, provisiones, cobertura de cartera, nivel de castigo de créditos, entre otros ratios e indicadores (Molina, 2014).

1.3 Formulación del Problema

1.3.1 Problema General.

¿En qué medida el riesgo de sobreendeudamiento incide en la calidad de cartera de Caja Huancayo S. A. entre los años 2019 al 2022?

1.3.2 Problemas Específicos.

- a. ¿De qué manera el nivel de cultura crediticia de las personas incide en el ratio de cartera pesada de Caja Huancayo S. A.?
- b. ¿De qué forma el nivel de presupuesto familiar incide en el ratio de cartera de alto riesgo de Caja Huancayo S. A.?
- c. ¿En qué medida el nivel de instrucción educativa de las personas incide en el ratio de mora de Caja Huancayo S. A.?
- d. ¿De qué manera el nivel de préstamos fuera del sistema financiero regulado incide en el ratio de cobertura de cartera atrasada vía provisiones de Caja Huancayo S. A.?

- e. ¿En qué medida el nivel de eventos inesperados incide en el ratio cobertura de cartera de alto riesgo vía provisiones de Caja Huancayo S. A.?
- f. ¿En qué forma el número de entidades en las que una persona mantiene deuda incide en el ratio de ingresos/saldo de cartera de Caja Huancayo S. A.?

1.4 Objetivo de la Investigación

1.4.1 Objetivo General.

Determinar la incidencia del riesgo de sobreendeudamiento en la calidad de cartera de la Caja Huancayo S. A. entre los años 2019 al 2022.

1.4.2 Objetivos Específicos.

- a. Determinar la incidencia del nivel de cultura crediticia de las personas en el ratio de cartera pesada de Caja Huancayo S. A.
- b. Establecer si el nivel de presupuesto familiar incide en el ratio de cartera de alto riesgo de Caja Huancayo S. A.
- c. Analizar si el nivel de instrucción educativa de las personas incide en el ratio de mora de Caja Huancayo S. A.
- d. identificar si el nivel de préstamos fuera del sistema financiero regulado incide en el ratio de cobertura de cartera atrasada vía provisiones de Caja Huancayo S. A.

- e. Determinar si el nivel de eventos inesperados incide en el ratio cobertura de cartera de alto riesgo vía provisiones de Caja Huancayo S. A.
- f. Determinar si el número de entidades en las que una persona mantiene deudas incide en el ratio de ingresos/saldo de cartera de Caja Huancayo S. A.

1.5 Justificación de la Investigación

1.5.1 Importancia.

Existe la necesidad de demostrar en qué medida el riesgo de sobreendeudamiento de los clientes, explicado por diversos factores o indicadores tales como: acceso a préstamos fuera del, deficiencias en el presupuesto familiar, falta de educación financiera, eventos sistema financiero inesperados y acceso a más línea de crédito, generan en conjunto y de manera individual, efectos en los indicadores de calidad de cartera de la empresa financiera Caja Huancayo S. A.

La importancia del estudio radica en que luego de reconocer esta relación se plantean medidas para reducir la exposición a “riesgos de sobreendeudamiento” de los clientes reduciendo por tanto el efecto negativo en los ingresos de la Caja Huancayo S. A. (menor deterioro de cartera y mayor utilidad), en el historial crediticio de los clientes (mejor calificación de riesgo crediticio) y en el bienestar de la sociedad en su conjunto.

Así como para establecer medidas o estrategias para que no se incremente el riesgo de sobreendeudamiento de los clientes, preservando los intereses tanto del acreedor (entidad financiera) como del deudor (cliente).

1.5.2 Viabilidad de la Investigación.

Se considera viable en cuanto a la disponibilidad de información capturada mediante las encuestas y en cuanto al uso de información disponible desde fuentes regulatorias por la Superintendencia de Banca, Seguros y (SBS) y Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) e internas de la empresa financiera Caja Huancayo S. A.

1.5.3 Limitaciones.

No se encontraron limitaciones relevantes en la investigación al tener acceso a información pública, y en el caso de la información restringida de la Caja Huancayo S. A., se tuvo las autorizaciones respectivas para su utilización.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de Investigación

Luego de realizar la búsqueda detallada de tesis de posgrado que estén relacionados con el tema de investigación “Riesgo de sobreendeudamiento en la calidad de cartera en la Caja Huancayo S. A. periodo 2019 al 2022”, se presenta a continuación los aspectos relevantes de los mismos, las cuales se usan dentro del marco referencial de las bases teóricas de la investigación.

Se tiene que en el caso de la variable “riesgo de sobreendeudamiento” (entendido en diversa bibliografía y estudios simplemente como sobreendeudamiento), este se configura dentro del ámbito de la conceptualización general de riesgo de crédito y dentro de riesgos financieros; así mismo en el ámbito de la variable “calidad de cartera” se conceptualiza como medidas o indicadores, dentro de los cuales se incluye la rentabilidad entre otros indicadores.

2.1.1 Antecedentes Nacionales.

Rengifo (2022), en la investigación titulada “El riesgo crediticio y su incidencia en la rentabilidad de las cajas Rurales de Ahorro y Crédito en el Perú 2019-2021”, para obtener el grado de maestro en ciencias contables y financieras con mención en gestión de riesgos y auditoría integral en la Universidad de San

Martín de Porres, Lima-Perú, tuvo como objetivo, demostrar la relación entre el riesgo crediticio y la rentabilidad del sector CRAC's , usó para este fin un estudio no experimental con diseño metodológico longitudinal correlacional, la investigación fue aplicada y de nivel descriptivo – explicativo, la muestra estuvo compuesta por 46 encuestados (jefes de riesgo de crédito); se usó el estadístico chi-cuadrado para la contrastación de hipótesis. En este sentido, se tiene que la evaluación de la hipótesis, mostró que existe incidencia relevante entre la gestión, políticas y tratamiento del riesgo crediticio, implementado mediante prácticas y normas internas, así como el uso de fuentes de información confiables respecto al cliente y desempeño crediticio en el sector CRAC's, las cuales en el periodo de evaluación, fueron especialmente afectadas por las condiciones de mercado y eventos externos tales como, la etapa de pandemia COVID-19, generando mayor deterioro en los resultados y rentabilidad de dichas empresas.

De la Cruz et al. (2020), sustentaron la tesis titulada “Influencia del conocimiento financiero en el bienestar financiero de usuarios de tarjeta de crédito y/o préstamos personales entre 18 y 79 años en Perú en el 2019”, para obtener el grado de magíster en finanzas en la Universidad ESAN, Lima-Perú. El propósito fue sustentar la incidencia de la cultura o conocimiento financiero en relación al uso de líneas de crédito vía tarjetas. Empleó el enfoque cuantitativo con alcance explicativo/correlacional, con diseño no experimental y de corte transversal. Utilizó fuente de datos la “Encuesta Nacional de Capacidades Financieras 2019”, la muestra estuvo compuesta por 219 encuestados; para la validar la confiabilidad usó el indicador Alfa de Cronbach, correlación de Pearson y pruebas Logit. Los resultados muestran la poca correlación entre el factor de bienestar financiero respecto a los indicadores de ahorro y gestión del presupuesto familiar, así mismo

no existe correlación entre el conocimiento financiero (cultura financiera), edad, sexo o género respecto de la variable bienestar financiero, halla una correlación baja entre lugar de residencia y nivel socioeconómico. La conclusión señala que existen variables omitidas en el modelo desarrollado, pero no rechaza la hipótesis base: el nivel de conocimiento o cultura crediticia afecta al bienestar financiero. Resalta que este estudio no abarcó el análisis entre la cultura o conocimiento financiero con el nivel de sobreendeudamiento.

Baño (2020), desarrolló la investigación titulada “Intención de endeudamiento personal con tarjeta de crédito en el Ecuador”, para acceder al grado de doctor en administración en CENTRUM PUCP, Lima-Perú. La investigación buscó identificar los factores que se relacionan con las intenciones o inclinaciones de acceso a líneas de crédito vía tarjetas de crédito en el país de Ecuador, el cual muestra históricamente altos niveles de endeudamiento o sobre endeudamiento de los clientes; esto desde la perspectiva de conducta personal y las diferencias de la intención de mayor sobreendeudamiento por zonas geográficas. Usó un enfoque deductivo, de lo general a lo específico, el enfoque fue cuantitativo, con un diseño no experimental de naturaleza descriptiva y correlacional entre las variables del estudio, con alcance explicativo; empleó la encuesta y la muestra fue de 450 profesionales de las localidades de Pichincha y Guayas. Se utilizó el indicador de Alpha de Cronbach como medida de confiabilidad. Los resultados muestran que la denominada “Teoría del comportamiento planificado” (Ajzen, 1991), corresponde a un modelo predictivo relacionado a la intención de endeudamiento con tarjetas de crédito, resaltando la relevancia de los factores explicativos tales como: conocimiento del producto tarjeta de crédito, estilo de vida y conocimientos previos en la predicción del nivel de

endeudamiento/sobreendeudamiento; resaltando que el factor de conocimiento del producto financiero específico (tarjeta de crédito) muestra alta correlación con la intención de endeudamiento, existiendo diferencias entre zonas geográficas y el nivel de intención de endeudamiento.

Cueva (2019), desarrolló la investigación titulada “La gestión de riesgo de crédito para incrementar la calidad de cartera de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de setiembre Ltda. 2016 – 2017”, para optar el grado de magister en finanzas en la Universidad Nacional Federico Villareal, Lima-Perú; en dicha investigación se detalla la influencia de la gestión de riesgo de crédito en el desempeño financiero de la cooperativa sujeta a investigación; así como las herramientas de gestión de riesgo de crédito, las políticas y procedimientos necesarios que sostengan estas actividades de medición, control y seguimiento de riesgos. La investigación fue de tipo aplicada, el nivel descriptiva y correlacional, diseño no experimental y de corte transversal, con técnica de captura de datos vía entrevista y fichas de datos, la población estuvo compuesta por 46 profesionales, y la muestra de 24 de estos; empleó el estadístico chi-cuadrado. En este sentido los resultados muestran que la entidad financiera en revisión ha implementado normativa interna, metodologías y parámetros de admisión, clasificación y seguimiento de los deudores, gestión de cobranzas y venta de cartera; procesos de alineamiento de cartera para el cálculo de provisiones, análisis de cosechas y segmentación; así como señales de alerta de sobreendeudamiento, tratamiento y exigencia de garantías y avales, reduciendo los efectos en los indicadores de calidad de cartera, uso de matrices de riesgo y de probabilidad de incumplimiento; aspectos que demostraron el efecto positivo de una adecuada gestión de riesgo reflejado en un adecuado nivel de calidad de cartera.

Zevallos (2022), sustentó la tesis titulada tema “Gestión de riesgo crediticio y el nivel de morosidad en las cajas Municipales de la provincia de Chupaca - 2020”, para obtener el grado de maestro en administración y negocios en la Universidad Continental de Ciencias e Ingeniería-Huancayo-Perú; el estudio tuvo como objetivo establecer la relación entre la gestión de riesgo de crédito con el indicador de calidad de cartera morosidad en el sector CMAC’s, que operan en la provincia de Chupaca; aplicó una investigación cuantitativa, de diseño no experimental, usó una población de ocho entidades financieras CMAC’s que operan en la provincia de Chupaca; la muestra fue de cuatro de ellas, empleó como herramienta de captura de datos a la encuesta, utilizó una estadística simple con la herramienta SPSS, para la prueba de hipótesis utilizó como medida de correlación a Rho de Spearman. Al respecto, el autor de la tesis sostiene que existe una alta relación entre la gestión de riesgo de crédito y la morosidad en las entidades CMAC’s de la provincia de Chupaca, de similar forma la relación directa entre las condiciones de la gestión de riesgo de crédito y el nivel de cartera refinanciada como estrategia o medida alternativa aplicable a créditos en estado de problemas de pago; revisando también la relación entre gestión de riesgo de crédito y el nivel de información o difusión de aspectos clave de los procesos crediticios hacia los clientes. Así mismo, se resalta la relación directa entre la gestión de riesgo de crédito y los reportes de seguimiento de cartera como medida de seguimiento y control.

Zamata (2018), desarrollo la investigación titulada “Efectos de la diversificación crediticia sobre la calidad de cartera en el Perú, un análisis por sectores, clientes y departamentos 2010-2016”, para obtener el grado de magister en economía en la Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima-Perú; la investigación tuvo como objetivo, revisar y demostrar la relación entre tres tipos de

diversificación crediticia (por cliente, por sector económico y zona geográfica), en los indicadores de calidad de cartera en el sistema bancario en el alcance temporal de la investigación; revisó los efectos de los factores microeconómicos y macroeconómicos en la calidad de cartera. Usó técnicas econométricas de panel de datos y uso de estimaciones. Los resultados señalan que se tiene usando como indicadores de calidad de cartera, a la tasa de morosidad y el ratio de cobertura de provisiones sobre colocaciones; se muestra que existe una relación directa entre la diversificación por tipo de crédito y el ratio de morosidad, es decir la especialización por tipos de crédito mitiga el crecimiento del ratio de mora; así mismo, en el caso de la concentración geográfica y por sectores económicos, se aprecia que también favorece en la mejora y sostenimiento de la calidad de cartera; para finalmente también mostrar el efecto directo entre concentración y ratio de cobertura de cartera atrasada vía provisiones; resaltando así mismo, que no se cumple siempre que la diversificación de por si mejore la calidad de cartera, ya que pueden existir otros factores endógenos o externos que afecten estos indicadores.

2.1.2 Antecedentes Internacionales.

Rodríguez (2019), desarrolló la investigación titulada “Incidencia de la educación financiera en el nivel de endeudamiento de los hogares del Barrio Elías Moncada de la ciudad de Estelí en el año 2018”, para obtener el grado de master en gerencia empresarial en la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua-Nicaragua; en la investigación se trató aspectos concernientes la relación directa entre la educación o cultura financiera y el nivel de deuda o endeudamiento/sobreendeudamiento de los clientes, ya que la hipótesis base se sustentaba en la premisa de que, a mayor nivel de conocimiento de los efectos de

acceso a financiamiento, mitiga posibles efectos negativos en el sobreendeudamiento y deterioro de las condiciones de bienestar, y desempeño financiero de los clientes. El enfoque de la investigación fue de tipo cuantitativo/cualitativo, usó la encuesta, entrevista y grupos focales, empleó información de tipo corte transversal con una población de 1 269 personas y una muestra de 65, utilizó el estadístico chi-cuadrado como prueba. Los resultados de muestran que en el ámbito de trabajo de campo, se tiene reducidos niveles de acceso a cultura o educación financiera, existiendo poca difusión al respecto; la mayoría de entrevistados posee créditos sin conocer, específicamente sobre los riesgos, condiciones y exposición a sobreendeudamiento de los mismos; también se demuestra que los clientes que poseen mayor educación financiera, acceden a menores niveles de endeudamiento, y al contrario, los clientes con menor nivel de cultura o educación financiera, tiene mayores niveles de endeudamiento y exposición a riesgo de sobreendeudamiento. La hipótesis fue probada y señala que, a un mayor nivel de educación o cultura financiera, hay mayor nivel de endeudamiento mitigando el riesgo de sobreendeudamiento.

Japaze (2015), sustentó la tesis titulada “Sobreendeudamiento del consumidor, remedios preventivos y de saneamiento, ámbitos y procedimientos de actuación”, para obtener por el grado de doctor en la Universidad de Salamanca, Salamanca-España; el dicho estudio el interesado revisó los antecedentes normativos y políticos del sobreendeudamiento desde el punto de vista legal, y respecto al papel de los entes de gobierno, para determinar la necesidad de implementar medidas de política pública para su mitigación, considerando los efectos negativos en la sociedad y bienestar general, tales como, afectación en salario y vivienda, además de afectar a toda la unidad familiar y su exclusión del

circuito de acceso a financiamiento, bienes y derechos básicos. La investigación fue de tipo descriptivo, en la que se analizó el ámbito del sobreendeudamiento y luego el tratamiento de este en la legislación española y argentina, es decir la investigación fue exploratoria y documental. En este sentido, en función al objetivo, la investigación, desglosa las causas, formas y efectos del sobreendeudamiento, y las normas publicas relacionadas, finalmente aborda posibles medidas de mitigación desde medidas de prevención de los factores generadores del endeudamiento excesivo, considera los efectos primarios en la familia y sociedad; en el caso del escenario de sobreendeudamiento ya ejecutado (el cual exige un proceso de saneamiento de dicho estado ya consumado), también se describen y proponen medidas específicas que ayudan a recuperar el nivel adecuado de endeudamiento con medidas tanto a nivel de políticas públicas como específicas en las empresas financieras.

Orrico (2019), sustentó la tesis “El sobreendeudamiento familiar y mecanismos de segunda oportunidad”, para optar el grado de doctor en la Universidad Católica De Valencia San Vicente Mártir, Valencia-España. El objetivo fue revisar y analizar respecto a los denominados “mecanismos de segunda oportunidad” o “*fresh start*” implementados en la legislación española como instrumento de gestión de los casos de insolvencia de los deudores, personas individuales afectados por el sobreendeudamiento; siendo el objetivo del estudio revisar si esta medida (segunda oportunidad) efectivamente genera que se recupere al cliente insolvente o sobre endeudado. Se usaron como fuente de información a la normativa jurídica española y de otros países, informes especializados, al respecto en la zona europea con un enfoque comparado, siendo

por tanto de nivel cualitativo, no experimental basado en análisis documental y normativo.

De esta manera el estudio tiene como antecedente los efectos de la crisis financiera de los años 2007-2008 en la que en un escenario de alta competencia y oferta crediticia, muchas familias y personas elevaron sus niveles de deuda (sobreendeudamiento), para luego afrontar dificultades de cumplimiento, embargos y perdida de hipotecas, el estudio tiene como premisa la aplicación del mecanismo de segunda oportunidad, la cual tiene como objetivo “recuperar” al cliente, siempre que la situación de insolvencia que presenta se origine por eventos fuera de la voluntad del propio individuo (causas exógenas), liberando de esta manera al cliente de sus obligaciones. Los resultados presentados por el interesado indican que el mecanismo de segunda oportunidad, si apoya a la recuperación del cliente insolvente, siendo necesario mejoras en la norma base española, así mismo este mecanismo no incrementa el costo del crédito.

Revelo (2021), sustentó la tesis titulada “Calidad de la cartera de crédito del sector bancario y cooperativo en Ecuador: un enfoque macroeconómico”, para obtener el grado de maestro en investigación de la economía del desarrollo en la Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales, FLACSO, Ecuador, Guayaquil-Ecuador. Dicha investigación tuvo como objetivo identificar los factores macroeconómicos que afectan la calidad de cartera de la banca y cooperativas del Ecuador; listó de manera general estos posibles factores, luego usó métodos de vectores de corrección de errores para demostrar la incidencia de los mismos en los indicadores de calidad de cartera. La metodología aplicada se sustenta en el análisis de cointegración para identificar relaciones de largo plazo para realizar estimaciones

usando modelos de corrección de error. Los resultados de la investigación señalan que existe relación de equilibrio de largo plazo entre la variable ratio de morosidad y el producto bruto interno; el nivel de cartera crediticia o volumen y el tipo de cambio real, esto considerando que la economía ecuatoriana es una economía de paridad en el tipo de cambio con el USD (dólar de EEUU), con lo cual, el estado del tipo de cambio, afecta al desempeño de la calidad de cartera, principalmente en el sector bancos; en el caso de las cooperativas, además de identificar la relevancia del factor tasa de interés. En el caso de los factores empleo e inflación, si bien no resultan de alta incidencia, estos estarían incluidos como componentes en el factor producto bruto interno y tipo de cambio.

Macías (2018), en su investigación titulada “Las metodologías de medición del riesgo crediticio en el Banco Nacional de Fomento y su influencia en los niveles de morosidad institucional: caso específico sucursal del Cantón Pichincha, período 2012-2014”, para obtener el grado de magister en finanzas y economía empresarial en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Guayaquil-Ecuador, analizó el desempeño y uso en el tiempo de diversas metodologías de gestión y medición de riesgo, y su efecto en los niveles de morosidad de la entidad financiera en mención. Los métodos de investigación aplicados fueron, el método bibliográfico, inductivo, descriptivo e histórico; con una población de 2 328 personas clientes de la entidad financiera, y con una muestra de 330 de ellos; el instrumento utilizado fue la encuesta. Los resultados señalan que, si bien la entidad financiera cumple con la normativa externa e interna, así como los parámetros y medidas de evaluación de riesgo de crédito usualmente aplicables en la zona de influencia, se aprecia que factores como falta de seguimiento en el destino del crédito, adquisición de un seguro de cobertura de riesgos, y falta de proceso de refinanciamiento o

reestructuración de créditos en situación de problemas de pago, afectan al ratio de morosidad histórica. En el ámbito de actores externos, se tiene eventos de fenómenos climatológicos que afectan a los créditos de este tipo, en los cuales la entidad tiene participación relevante. Plantea mejoras por implementar en cuanto a segmentar a los clientes, mejorar procesos de seguimiento y medidas de mejoramiento en la imagen de la entidad.

Pérez (2017) en su investigación titulada “La evaluación crediticia y su relación con el riesgo crediticio, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Viator Ltda. Año 2013, Lima”, para obtener el grado de magister en banca en finanzas en la Universidad Mayor de San Marcos, Lima-Perú. El objetivo fue analizar la relación entre los componentes de la evaluación crediticia (dentro de la cual usa como indicador a la capacidad de endeudamiento, la cual se relacionada a la exposición a riesgo de sobreendeudamiento) y su incidencia en el riesgo de crédito; asume como supuesto que una inadecuada evaluación crediticia, puede incrementar el nivel de riesgo de incumplimiento de pago. Dicha investigación fue de tipo descriptivo y correlacional, con una muestra de 252 expedientes de créditos (de un total de 1 748 casos), la técnica de recolección de datos fue la lista de cotejo de expedientes de créditos, revisión de normas internas y revisión de reportes de gestión de cartera crediticia e indicadores de calidad de cartera. Los resultados señalan que existe relación negativa entre la variable evaluación crediticia (la cual tuvo como indicadores al comportamiento de pago, capacidad de pago, capacidad de endeudamiento, garantías) respecto al riesgo de crédito (la cual tuvo como indicadores relacionados a la calidad de cartera, tales como, índice de mora, índice de riesgo). Se demuestra que los factores de comportamiento de pago, capacidad

de pago, capacidad de endeudamiento y garantías, tienen relación negativa con el nivel de riesgo de crédito evidenciado en los indicadores de calidad de cartera.

2.2. Marco Histórico

2.2.1. Riesgo de Sobreendeudamiento.

La denominación o concepto de riesgo de sobreendeudamiento como un neologismo que expresa “la conjunción de dos frases sobre o exceso y endeudamiento como toma de deuda” (Japaze, 2015, p. 23); es un término que pretende establecer la condición de un sujeto o persona, en la que el nivel de obligaciones de pago generadas con diferentes entidades financieras o comerciales y personas, sobrepasa la capacidad de ingresos o presupuesto de la misma. Este término tiene similar significado en los diferentes países, por ejemplo, en “*surendettement*” en francés, “*sovraindebitamento*” en italiano y “*superendividamento*” en portugués (Japaze, 2015).

Como parte de la integración de los modelos de gestión de riesgo crediticio a nivel de Perú, el ente supervisor mediante Resolución N.º 1237-2006, genera una norma específica sobre la identificación, medición y gestión del riesgo de sobreendeudamiento, y define este riesgo como “la exposición a riesgo de incumplimiento de pago efecto del desfase entre el nivel de ingresos o capacidad de pago del cliente y el nivel de sus obligaciones financieras” (SBS, 2006, p.5).

Se tiene como referencia, el uso de este término dentro del ámbito social, económico y legal en el año 2014, en el Comité Económico y Social Europeo sobre protección de los consumidores y tratamiento adecuado del sobreendeudamiento para evitar la exclusión social, en la que se indicaba que “no existe un concepto

único a nivel internacional pero que si se comparten aspectos comunes en cuanto a su origen y consecuencias” (Japaze, 2015, p.24).

2.2.2. Calidad de Cartera.

El término “calidad de cartera”, incluye un conjunto de ratios e indicadores que muestran el nivel de desempeño de una cartera o grupo de créditos, estos términos y métricas han ido evolucionando a la par del desarrollo del mercado de intermediación del sector financiero.

Se tiene como referencia las normas de “Basilea I” (1988), constituido por un grupo de bancos centrales de los países más desarrollados con sede en suiza; en las que se estableció medidas generales sobre el adecuado cumplimiento de los requisitos de capital y solvencia de las entidades financieras, aspectos que se relacionan principalmente a las actividades de generación de activos rentables en este caso vía créditos, por lo que, para medir el desempeño del mismo, se empezaron a diseñar métricas de calidad de cartera tales como el ratio de morosidad.

A medida que el mercado financiero se desarrollaba y especializaba, surgieron mejoras en los estándares de regulación a nivel mundial y local, surgidos en la nueva versión de “Basilea II” (2004), normas que fueron cada vez exigiendo un control más estricto en cuanto a los resultados del desempeño de la cartera de activos(créditos) dentro de la denominada “calidad de cartera”, surgiendo nuevos tipos de métricas tales como: “cartera de alto riesgo”, “provisiones por incumplimiento sobre cartera en problemas” y otros indicadores de calidad de cartera.

En el actual entorno, se cuenta con un listado amplio de ratios e indicadores de calidad de cartera que se aplican en la medición de la gestión crediticia de las entidades financieras.

2.3. Marco Legal

2.3.1. Riesgo de Sobreendeudamiento.

a. Ley de Bancos 26702.

Ley base del sistema financiero, en la que se establecen las exigencias regulatorias, tipo de empresas y demás tratamiento legal aplicable a las empresas del sistema financiero, siendo la normativa primigenia aplicable.

b. Resolución SBS 1237-2006.

Norma en la que se aprobó el reglamento de gestión de riesgo de sobreendeudamiento, establece la exigencia de considerar este tipo de riesgo en la evaluación financiera aplicables a las empresas del sistema.

c. Resolución SBS 037-2008.

Resolución que establece la gestión integral de riesgos, establece que dicha gestión debe ser a nivel de todos los riesgos aplicables a las entidades financieras de acuerdo a la determinación de su apetito, al riesgo y con seguridad razonable en el cumplimiento de sus objetivos.

d. Resolución SBS 6941 -2008-SBS.

Norma emitida por el regulador financiero, la cual amplía los detalles y forma de gestión del riesgo de sobreendeudamiento de deudores minoristas, modifica el

plan contable y deroga la Resolución N.º 1237-2006, incluye aspectos de roles y responsabilidades, medidas prudenciales y requerimientos de provisiones.

2.3.2. Calidad de Cartera.

En este caso, la variable “calidad de cartera” corresponde a un concepto financiero utilizado en el sistema, para identificar mediante ratios e indicadores, el desempeño (calidad) de un portafolio de créditos mediante métricas que incluyen componentes tales como: cartera atrasada, cartera de alto riesgo, provisiones entre otros, los cuales brindan información sobre del desempeño (calidad) de los créditos generados. No teniendo por tanto explícitamente una base legal respecto a esta variable.

2.4. Bases Teóricas

2.4.1. Riesgo de Sobreendeudamiento.

Según Carbonell (2018):

La existencia de sobreendeudamiento se da cuando el endeudamiento supera un porcentaje de los ingresos de la familia, generando deudas en los ingresos dentro del grupo familiar. Sin embargo, si el endeudamiento se paga en su tiempo, no se considera en los ingresos del deudor, por tanto, no existe sobreendeudamiento.

(p. 2)

Por tanto, se aprecia que debe existir una relación directa entre el nivel de ingresos y gastos de la unidad familiar, la cual puede estar afectada por factores

eventuales, externos y por desequilibrios en el equilibrio del total de ingresos, gastos recurrentes y eventuales.

Salazar (2018) en el proyecto de Ley N.º 3267/2018-CR señala que el sobreendeudamiento se da:

Cuando el pago de las obligaciones contraídas ha superado a los ingresos disponibles para cubrirlos. En muchos casos el ofrecimiento de montos altos de dinero a usuarios y los pocos requerimientos para acceder al mismo, hacen atractiva la propuesta de muchas entidades financieras, pero que a la larga se convierte en una trampa de endeudamiento. (p. 4)

En este sentido, se resalta el efecto del exceso de oferta y menor nivel de requerimientos de evaluación, que al final configuran la exposición a riesgo de sobreendeudamiento, así mismo, se tiene que han existido en el tiempo, propuestas legislativas que tratan de establecer medidas de apoyo, mitigación y gestión del riesgo de sobreendeudamiento, como fenómeno que afecta a la población, a la economía social y al crecimiento económico.

Trujillo (2003), describe la existencia de dos tipos de sobreendeudamiento:

Uno objetivo relacionado al nivel nominal de deuda vigente, y otro subjetivo relacionado a la condición general de tener dificultades financieras, siendo esta última la condición de no poder hacer frente a las obligaciones financieras, comparando el nivel de ingresos y patrimonio frente a las deudas contraídas. (p. 10)

El ámbito de análisis realizado por el autor, está centrado también en revisar los componentes causales del endeudamiento y posterior sobreendeudamiento con relación a las normas de protección del consumidor en la legislación española.

Gutiérrez (2009), revisó la legislación relativa al escenario de las economías domésticas en cuanto al sobreendeudamiento del consumidor, incidiendo en que:

Se debe de considerar a este estado no solo explicado por los impulsos o decisiones esporádicas de los consumidores, sino debiendo considerar tanto los factores que lo determinan o influyen, así como los efectos en el agregado de la sociedad, planteando medidas normativas que desde el Estado pueda proteger y reducir los efectos negativos en las familias y en el sistema económico y financiero; analizando específicamente el ámbito del problema en España. (p. 71)

Frustagli y Hernández (2013), establecen en su investigación que se deben considerar dos ámbitos en el análisis del sobreendeudamiento y las acciones aplicables en cada uno; “primero en el ámbito de qué medidas se deben de aplicar para evitar la exposición al riesgo en aspectos tales como: adecuada educación financiera, transparencia de la información y adecuada evaluación crediticia” (p. 1). A la vez, señala que los factores que explican el estado de sobreendeudamiento, son:

Factores externos o fortuitos tales como enfermedad, divorcio, entre otros; denotando por tanto, que además de la necesaria evaluación de capacidad de pago, pueden existir factores exógenos que al final

determinen la exposición al riesgo, situación ante la cual deben diseñarse políticas que traten de recuperar el estado económico del consumidor/deudor. (p. 5)

Mader (2014), en la exposición del “Dictamen del Comité Económico y Social Europeo sobre el tema Protección de los consumidores y tratamiento adecuado del sobreendeudamiento para evitar la exclusión social”, indica que:

El riesgo de sobreendeudamiento se marca también por la diferencia entre el nivel de ingresos y el incremento del costo de vida, y cada vez mayor presupuesto, debe cubrir la unidad familiar; por lo que diferencias notables entre ingresos y gastos exponen a un sobreendeudamiento. (p. 3)

Así mismo, en este dictamen se detalla aspectos clave a tener en cuenta en el análisis del sobreendeudamiento, factores a considerar el hogar como, ámbito de medida, a tener en cuenta no solo los créditos en el sistema financiero, sino también por gastos corrientes, como pago de servicios, los compromisos informales que se haya adquirido, análisis, y el resultado final que puede decaer en insolvencia. “El ámbito de conceptualización de sobreendeudamiento, contiene diversos ámbitos, los cuales participan del sistema financiero y sistema informal que afectan al consumidor o cliente” (Mader, 2014, p. 5).

Álvarez (2022), establece como un factor relevante del sobreendeudamiento en los años recientes:

Al hecho del uso de metodologías de análisis de datos (big data) y otros métodos de evaluación y captura de posibles clientes; siendo

necesaria medidas de educación financiera para evitar la exposición a riesgo de sobreendeudamiento; a la vez del mayor nivel de competencia u oferta crediticia que incrementa la exposición de los clientes al sobreendeudamiento, medido por el exceso de obligaciones sin correspondencia con el nivel de ingreso actual y previsto. (p. 6)

Ramos (2021), define al sobreendeudamiento como:

El desfase entre el nivel de obligaciones contraídas y el nivel de ingresos del individuo, la cual puede ser generado por eventos inesperados o por decisión o impulso del individuo; situación que en el tiempo afecta su calidad de vida, destacando que pueden existir varios escenarios de sobreendeudamiento, en la que se tiene como factor común la imposibilidad de pago de las obligaciones, aun cuando se posee voluntad de pago, en este caso se relaciona el estado de sobreendeudamiento con el de insolvencia, siendo estados que pueden tener diferentes motivos y tratamiento. (pp. 4-5)

Toledo y León (2021), resaltan el papel de la mayor oferta crediticia como factor clave reciente en el incremento del sobreendeudamiento, en la que, con el objetivo de cumplir objetivos internos, “las empresas financieras incrementan su capacidad operativa y ofrecen diversos productos, con tasas competitivas, relajando procesos de evaluación crediticia con el objetivo de captar cuotas de mercado” (p. 13). En este sentido, se tiene que al existir mayor competencia, se expone al cliente a mayor publicidad y oferta crediticia con lo cual el impulso por

tener recursos para cubrir gastos corrientes y superfluos, se incrementa con el consiguiente riesgo de sobreendeudamiento.

Herranz-González y Oro-Sáez (2017), refieren como medida a considerar en el crecimiento del sobreendeudamiento, al mayor desarrollo de las microfinanzas, “en la que personas que regularmente no estaban dentro del objetivo de la banca tradicional podrían acceder a financiamiento; siendo este nicho de mercado integrado por personas con menor nivel de formalidad y educación financiera” (p. 6).

Algunos autores e investigadores han comentado que el efecto de sobreendeudamiento tiene relación con la denominada democratización del crédito o las medidas de inclusión financiera. Bozzo et al (2020) señalan que, “si bien mejora el acceso a financiamiento, también puede generar efectos negativos, conceptualizando a la vez al sobreendeudamiento como un fenómeno con diferentes causas y frentes de análisis desde varias disciplinas” (pp. 5-7). En este contexto se entiende que el sobreendeudamiento es un fenómeno que puede tener explicación desde aspectos sociológicos, psicológicos, económicos y en el ámbito del derecho; siendo este un estado en el que se tiene que la mayor parte del ingreso se consume en el pago de obligaciones.

Kapell et al (2011), en la investigación impulsada por la Universidad de Zurich, titulada sobreendeudamiento y microfinanzas; resalta que:

El estado de sobreendeudamiento debe ser una condición de permanente imposibilidad de cumplir con todas las obligaciones de parte del cliente; por lo cual, eventos esporádicos de falta de liquidez,

no podrían ser considerados como riesgo de sobreendeudamiento, sino una situación crónica de desfase entre los ingresos y el nivel de obligaciones financieras formales e informales. (p. 7)

Trujillo (2003), señala que existen dos tipos o clases de sobreendeudamiento:

Una pasiva que corresponde al estado en el que el individuo o unidad familiar no pueda hacer frente a sus obligaciones, efecto de eventos externos que han afectado sus ingresos y cumplimiento de obligaciones (hechos fortuitos), y el sobreendeudamiento activo o compulsivo, en el que el individuo tiene propensión a gastar y asumir mayores obligaciones, configurando una actitud negligente. (pp. 2-3)

2.4.2. Calidad de cartera

Paulino (2021), delimita el alcance del concepto de calidad de cartera al referirse específicamente al desempeño (calidad) del total de créditos registrados en el activo de una entidad financiera; es decir:

A como se comporta o desempeña en mostrar adecuados niveles de cumplimiento de pago, con el consiguiente efecto de mayores ingresos, menores niveles de indicadores de no pago, siendo el activo más importante dentro del estado de situación financiera, el factor clave en la generación de ingresos. (p. 5)

Mayorca y Aguilar (2016), establecen dentro de los factores que pueden afectar a esta calidad de cartera (nivel adecuado de cumplimiento de pago y retorno) a los aspectos tales como:

Alto nivel de endeudamiento (sobreendeudamiento) de los clientes, al desempeño del tipo de cambio y también a los ciclos económicos y nivel de competencia en el sector; por tanto se tiene que los indicadores de calidad de cartera pueden estar afectados por eventos tanto internos o endógenos de cada crédito o cliente pero también afectado por factores exógenos o macro económicos; una inadecuada calidad de cartera afecta a los ingresos y genera más provisiones que al final afectan a la Utilidad. (pp. 6-7)

Los activos comprenden bienes de la entidad y los derechos de esta con terceros. Los indicadores de estructura de activos, permiten medir la calidad y composición de los mismos. Estos son importantes para reflejar la fortaleza y debilidades de la entidad en cuanto a composición de sus activos. (Superintendencia de Bancos República Dominicana, p.15)

Vela et al. (2012) citado en Céspedes (2018), señala que “en el caso de las entidades microfinancieras, los créditos no cuentan por lo general con garantías de calidad, por lo cual, la calidad de cartera, es el indicador más relevante para revisar el desempeño y perspectivas de la sostenibilidad de la entidad en el tiempo” (p. 35). En este caso, el concepto de calidad de cartera, se relaciona estrictamente a los indicadores que reflejen el estado de desempeño de los activos, en los créditos, debiendo considerar que existen diversos indicadores de calidad de cartera.

Aguilar et al. (2004) citado en Copaja (2019), indican que, para revisar el desempeño de la cartera de créditos, “es necesario utilizar indicadores adecuados, indicadores que brindan señales de sostenibilidad de la empresa en el largo plazo, resaltando que no existe unanimidad respecto a cuál de los diversos indicadores sería el más adecuado” (p. 49). Cabe indicar que el ratio de morosidad o cartera atrasada, pueden tener cierto desfase respecto al verdadero nivel de cartera crediticia, ya que existen otros indicadores como el gasto en provisiones o ratios de cobertura de cartera en problemas, que pueden tener mayor relevancia al evaluar la calidad o desempeño de las carteras crediticias.

Una definición básica de calidad de cartera, aludiendo a un solo de sus indicadores, sería, proporción de la cartera vencida sobre la cartera bruta expresada en porcentaje para indicar la morosidad de la misma.

Cermeño et al. (2011), refiere que en la calidad de cartera, “tres de sus indicadores base, tales como: cartera atrasada, cartera de alto riesgo y cartera pesada, están afectados por factores de gestión de créditos, los cuales dependen de cada entidad financiera y a factores externos o de mercado” (p. 5).

En este sentido se tiene que las políticas internas, metodologías y herramientas de gestión de riesgo aplicables en cada entidad financiera, pueden generar diferencias y ventajas competitivas en cuanto a los resultados que produzcan, afectando a los indicadores de calidad de cartera, y mostrando la gestión aplicada para mantener dicha calidad, así mismo, pueden existir factores externos (como pandemias, fenómenos naturales o alza de tasas de interés) que si afectan de manera similar a las entidades financieras, y que pueden a la vez afectar a la calidad de sus activos.

Muñoz (2019), refiere también al ratio de solvencia como:

Uno de los aspectos relacionados a la calidad de cartera, esto como parte de medir el efecto de la gestión adecuada de créditos que deben de generar ingresos, y de esta forma, producir utilidad y reforzar el indicador de solvencia de las entidades financieras” (p. 10).

En este aspecto, si bien el indicador de calidad de cartera, ratio de morosidad, es el más comúnmente nombrado o utilizado, se debe tener en cuenta que la adecuada evaluación de la “calidad de cartera” de una entidad financiera, debe incluir la revisión y desempeño de diversos ratios o indicadores que incluyen también al ratio de solvencia.

Vela y Caro (2015), listan un grupo de indicadores de calidad de cartera entre los que se tiene:

a) indicador de morosidad de cartera atrasada, b) indicador de morosidad de cartera de alto riesgo, c) indicador de morosidad de cartera pesada, d) indicador de cobertura de cartera atrasada, e) indicador de cobertura de cartera de alto riesgo, f) indicador de cobertura de cartera pesada y g) indicador de cobertura de cartera total. (p. 168)

En este caso se aprecia que en el mercado financiero peruano, existen indicadores de calidad de cartera usuales, relacionados principalmente al atraso de pagos y estado de situación contable, además de relacionar el nivel de provisiones que cubren a los créditos en problemas de pago.

López-Dávila (2020), indica que:

La calidad de cartera es dinámica y cambia en el tiempo, afectado en este caso por eventos propios del ámbito del cliente, del entorno o factores de mercado y eventos no esperados; por lo cual, se debe medir y proyectar en el tiempo. (p. 20)

Si en cierta etapa temporal se tiene ciertos indicadores de calidad de cartera en un nivel determinado, este puede modificarse en el tiempo, razón por la cual, debe evaluarse su desempeño, realizar proyecciones y escenarios de estrés, tomar las previsiones y ajustes que permitan mantenerlos dentro del nivel de apetito al riesgo de la entidad financiera, para de esta forma mantener rentabilidad y sostenibilidad en el tiempo.

Vela et al. (2020), en la investigación respecto a los factores que determina la calidad de cartera, “indican que los indicadores relacionados a este concepto son elemento clave para determinar el desempeño de una entidad financiera y sus perspectivas en el largo plazo” (p. 9).

En este caso cabe comentar que la revisión de los indicadores de la “calidad de cartera” revisados solo en un instante del tiempo o en el histórico, no necesariamente pueden determinar las perspectivas a largo plazo, ya que existen factores internos y externos que pueden afectar los objetivos estratégicos de las entidades financieras, afectando los indicadores de “calidad de cartera”; razón por la cual, la gestión de riesgos debe prever las condiciones, primero en el corto y mediano plazo, para identificar riesgos que puedan afectar sus objetivos, estableciendo medidas de ajuste y mitigación de riesgos de manera constante.

García (2018), explica que existe correlación marcada entre el adecuado manejo de la cartera de créditos con calidad de cartera crediticia, por lo cual, la adecuada gestión crediticia de las entidades financieras “determina el grado de ganancia o pérdida que se genere; afectando el desempeño en el tiempo de la entidad financiera, para lo cual deben de existir políticas planificadas con objetivos en el mediano y largo plazo” (p. 4). Se aprecia por tanto, que al ser la cartera de créditos el principal activo de las entidades financieras, su adecuada gestión y manejo reflejado en los indicadores de la “calidad de cartera” pueden evidenciar los resultados de la gestión de la empresa.

Aparicio y Moreno (2011), revisan los antecedentes de los indicadores de “calidad de cartera” en el mercado peruano:

Resaltan que si bien el ratio de morosidad es el más usado y difundido, este puede no reflejar de manera aislada el real desempeño y perspectivas de la “calidad de cartera” de una entidad financiera; ya que no incluye los castigos de cartera y no tiene en cuenta el ciclo económico; por lo cual el uso aislado del mismo pueden reflejar una realidad distinta, siendo por tanto un indicador retrasado que mostraría alerta cuando el problema ya ha madurado; en cambio resaltan a otro indicador; el gasto en provisiones, el cual resultaría en ser un ratio de mejor relevancia en cuanto a la calidad de cartera (p. 3).

Así mismo los autores muestran un listado base de indicadores de “calidad de cartera” tales como: morosidad, cartera pesada, cartera de alto riesgo, gasto en provisiones, castigos y probabilidad de default (p. 8).

Aguilar et al. (2004), señalan “los tipos de indicadores de calidad de cartera, y sobre cual resultaría más conveniente; revisa tres de estos (cartera atrasada o morosa, cartera de alto riesgo y cartera pesada), comentando la naturaleza de cada uno de ellas” (p. 37 y 38). Resulta relevante lo indicado respecto a que los indicadores que miden solo el stock de cartera de créditos, no tienen en cuenta las operaciones de castigo/venta de cartera, siendo registrados a valor nominal o contable; siendo en este caso el ratio de cartera pesada, la que relaciona el nivel de provisiones por riesgo de crédito con un stock determinado de cartera de créditos.

Vela y Caro (2015), listan un grupo de indicadores de calidad de cartera usualmente utilizados en el mercado financiero peruano, entre los que se tiene a:

- Indicador de la morosidad de la cartera atrasada.
- Indicador de la morosidad de la cartera refinanciada y reestructurada.
- Indicador de la morosidad de la cartera de alto riesgo.
- Indicador de la morosidad de la cartera de alto riesgo más castigos.
- Indicador de la morosidad de la cartera pesada.
- Indicador de la cobertura de la cartera atrasada.
- Indicador de la cobertura de la cartera de alto riesgo.
- Indicador de la cobertura de la cartera pesada.
- Indicador de la cobertura de la cartera total (p. 168).

2.5. Definiciones de Términos Básicos

2.5.1. Riesgo de Sobreendeudamiento.

A. Cultura Crediticia o Financiera.

Corresponde al conjunto de conocimientos, costumbres y reacciones sobre aspectos de finanzas personales, con el fin de aprovecharlos y gestionarlos de manera eficiente, relacionado a aspectos de ahorro, gastos, créditos y demás productos y servicios que brindan las empresas financieras (López y Requejo, 2017, p. 15).

B. Eventos Inesperados.

Corresponden a situaciones que no siguen lo esperado, o no están previstas de suceder, que están fuera de lo habitual o esperado en un ambiente o etapa de proceso, afectando los objetivos previstos (SBS, Gestión de Riesgos de Operación, p. 19).

C. Historial Crediticio.

Corresponde al registro histórico sobre el comportamiento de pago de las obligaciones financieras de una persona o cliente, puede incluir fuentes de información desde entidades financieras y empresas comerciales, es una fuente de información que sirve de referencia para revisar el desempeño de pago ante nuevas posibilidades de entrega de créditos y sobre el cumplimiento de obligaciones (Guía práctica de finanzas personales VISA, 2014).

D. Insolvencia.

Incapacidad de pagar obligaciones, situación que corresponde a un estado permanente o crónico y no temporal; reducción de la confianza, cuando el pasivo excede a la liquidez y recursos disponibles y previsibles; por lo que corresponde a la incapacidad de

pagar todas sus obligaciones de manera permanente (Cuberos, 2005, pp. 4-5).

E. Línea de Crédito.

“Monto aprobado para ser utilizado por el cliente, tiene como característica que los montos sean reutilizados una vez que se amortice la deuda; el monto de la línea de este tipo (revolvente) es igual al monto utilizado y no utilizado” (SBS, Res. 6941-2008, p. 4)

F. Nivel o Instrucción Educativa.

Corresponde al grado o nivel máximo alcanzado dentro de sus estudios ya sea en estudios concluidos o postergados (Gobierno Vasco).

G. Número de Entidades en las que una Persona mantiene Deudas.

“Número en las que una persona cliente del sistema financiera registra deudas vigentes” (Superintendencia de Banca Seguros y AFP, Central de Riesgos, p. 2).

H. Préstamos Informales.

Son los créditos que no está generado en entidades sujetas a la regulación SBS o entes de supervisión similares, se generan efecto de la imposibilidad de acceder al segmento formal de créditos o por necesidad de mayor requerimiento de créditos, debiéndose de

considerar que no necesariamente los clientes deudores son también informales. (Instituto Peruano de Economía, p. 3)

I. Presupuesto Familiar.

“Actividades conducentes a cubrir los flujos de pago de obligaciones y gastos corrientes de la unidad familiar, mantiene el equilibrio de ingresos y gastos a nivel individual y en conjunto” (Superintendencia de Banca Seguros y AFP, 2016, p. 23).

J. Sobreendeudamiento Activo u Objetivo.

Es el estado de exceso de endeudamiento determinado por las decisiones consientes del deudor, en las que, impulsado por objetivos personales, sociales o de entorno, accede conscientemente a mayor deuda, es por tanto un consumo recurrente sin reflexionar sobre los efectos de los mismos. (Álvarez, 2022, p. 3)

K. Sobreendeudamiento Pasivo.

Es el estado de exceso de endeudamiento cuando el deudor se genera como consecuencia de eventos externos o inesperados que afectan el presupuesto o ingresos de la persona o unidad familiar, por tanto, es ajeno a la planificación y deseo del deudor (Álvarez, 2022, p. 3)

L. Tarjeta de Crédito.

Este producto crediticio corresponde a un contrato mediante el cual el cliente accede a un monto aprobado de línea de crédito que puede

utilizar de manera revolvente; es decir puede recuperar el monto disponible cada vez que realice el pago del monto consumido; es un préstamo que no tiene fecha final de pago, el cual depende del uso y frecuencia de pago del deudor (Rodríguez-Velarde, 2018, p. 1).

M. Unidad Familiar.

Relacionado a la definición legal de este concepto, en la que se define como parte fundamental de la sociedad, como ente único que incluye a los integrantes de la misma, se tiene que, en el ámbito financiero, este concepto se usa para identificar o agrupar a todos los miembros de la familia sujeta a operaciones de financiamiento, considerándola como una unidad económica y evaluando por tanto a este ente como único en cuanto a los ingresos u obligaciones que posea (Rodríguez, Helen. 2018, p. 3).

2.5.2. Calidad de Cartera.

A. Cartera Pesada.

“Grupo de créditos que efecto de su clasificación de riesgo, se encuentran ubicados en las categorías de riesgos deficiente, dudoso o perdida” (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, p. 2).

B. Crédito Castigado.

“Corresponde a créditos que están en estado de perdida y que han sido provisionados en su totalidad, que han sido retirados del balance contable de la empresa financiera” (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, p. 2).

C. Crédito Judicial.

“Son créditos, los cuales el repago de la deuda, está sujeta a gestión judicial luego de haber pasado por etapas previas de estado contable, desde vigente y vencido” (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, p. 5).

D. Crédito Refinanciado.

“Se identifica en este estado, a los créditos que han registrado cambios en cuanto al plazo o monto a pagar en el cronograma de pago; efecto de problemas de pago del cliente” (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, p. 5).

E. Crédito Vencido.

“Se identifica en este estado, a los créditos que no se han pagado dentro del plazo pactado o acordado, teniendo distinción de ubicación acuerdo a los tipos de crédito específicos relacionados” (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, p. 5).

F. Crédito Vigente.

“Se identifica en este estado, a los créditos que se encuentran al día en sus pagos de acuerdo al plan establecido o dentro del plazo de pago limite acordado” (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, p. 5).

G. Margen de Contribución.

Equivalente al ratio de ingresos por créditos sobre el saldo neto de cartera de créditos.

H. Provisiones por Créditos.

“Es el monto monetario que las empresas del sistema financiero asumen como perdida potencial antes de que se materialice; sujeta a condiciones normativas y estándares regulatorios, relacionado a las posibles pérdidas esperadas en la cartera de créditos” (Cohen y Edwards. 2017, p. 3).

I. Ratio de Cartera de alto Riesgo.

“Porcentaje de créditos en estado contable de vencido, judicial y refinanciado sobre el total de cartera de créditos directos” (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, p. 12).

J. Ratio de Cartera Pesada

“Es el porcentaje de créditos en estado de clasificación de riesgo deficiente, dudoso o perdida sobre el total de la cartera de créditos directos (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, p. 2)

K. Ratio de cobertura de Cartera Atrasada vía Provisiones.

“Porcentaje de provisiones sobre la cartera atrasada; mide el nivel de cobertura de los créditos atrasados vía provisiones” (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, p. 12).

L. Ratio de Cobertura de Cartera de Alto Riesgo vía Provisiones.

“Porcentaje de provisiones sobre la cartera de alto riesgo, mide el nivel de cobertura de los créditos en estado contable de refinanciado, vencido y judicial vía provisiones” (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, p. 12)

M. Ratio de Ingresos/saldo de Cartera.

Corresponde al cociente entre el nivel de ingresos por cartera de créditos sobre el saldo de cartera directa (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP).

N. Ratio de Mora.

“Porcentaje de créditos en estado contable de vencido y judicial respecto del total de la cartera de créditos directos” (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, p. 11).

O. Rentabilidad.

“Es la relación entre la utilidad generada respecto de la inversión realizada, siendo un indicador que muestra por tanto cuan eficiente fue la gestión financiera en una actividad productiva o de servicios; mide el éxito de un proyecto” (Zamora, 2008, p. 55).

P. Utilidad.

“Desde el ámbito contable/financiero corresponde al resultante entre los ingresos respecto a los gastos generados en una actividad económica específica en un determinado espacio temporal” (Universidad Veracruzana, 2011, p. 4).

CAPITULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis General

El riesgo de sobreendeudamiento incide significativamente en la calidad de cartera la Caja Huancayo S. A. entre los años 2019 al 2022.

3.2. Hipótesis Específicas

- a. El nivel de cultura crediticia de las personas incide significativamente en el ratio de cartera pesada de Caja Huancayo S. A.
- b. El nivel de presupuesto familiar incide significativamente en el ratio de cartera de alto riesgo de Caja Huancayo S. A.
- c. El nivel de instrucción educativa de las personas incide significativamente en el ratio de mora de Caja Huancayo S. A.
- d. El nivel de préstamos fuera del Sistema Financiero regulado incide significativamente en el ratio de cobertura de cartera atrasada vía provisiones de Caja Huancayo S. A.

- e. El nivel de eventos inesperados incide significativamente en el ratio de cobertura de cartera de alto riesgo vía provisiones de Caja Huancayo S. A.
- f. El número de entidades en las que una persona mantiene deuda incide significativamente en el ratio ingresos/saldo de cartera de Caja Huancayo S. A.

3.3. Operacionalización de variables

3.3.1. Variable Independiente.

X: riesgo de sobreendeudamiento

A. Indicadores de la variable independiente:

- x1: nivel de cultura crediticia de las personas.
- x2: nivel de presupuesto familiar.
- x3: nivel de instrucción educativa de las personas.
- x4: nivel de préstamos fuera del Sistema Financiero regulado (informales).
- x5: nivel de eventos inesperados.
- x6: número de entidades en las que una persona mantiene deuda.

3.3.2. Variable Dependiente.

Y: Variable dependiente: calidad de cartera

A. Indicadores de la variable dependiente:

- y1: ratio de cartera pesada.
- y2: ratio de cartera de alto riesgo.
- y3: ratio de mora.
- y4: ratio de cobertura de cartera atrasada vía provisiones
- y5: ratio de cobertura de cartera de alto riesgo vía provisiones.
- y6: ratio de ingresos/saldo de cartera.

CAPITULO IV

METODOLOGÍA

4.1. Diseño Metodológico

Según Calderón (2011), el diseño metodológico corresponde al grupo de procedimientos aplicados para validar y responder a las preguntas del problema de investigación, la cual se muestra como el plan o secuencia de actividades aplicables para tal fin. En este caso se tiene la descripción del diseño de investigación, tipo entre otros aspectos aplicados.

4.1. Enfoque

Hernández et al. (2014), señala que el procedimiento aplicado, recolecta datos para contrastar hipótesis con base a la medición numérica, con el uso de análisis estadístico, este corresponde a un enfoque cuantitativo. En este sentido, el enfoque aplicado en la investigación es de tipo cuantitativo, acumulando información y aplicando pruebas estadísticas aplicables, desde fuentes primarias (encuestas).

4.2. Tipo de Investigación

La investigación es aplicada, ya que ya existen estudios preliminares relacionados al tema de “sobreendeudamiento” y “calidad de cartera”, por tanto, se

busca identificar soluciones a problemas existentes en cuanto a las variables de investigación, tal como indica Hernández et al. (2014), en cuanto a cómo estudiar un estado situacional para identificar necesidades para luego aplicar conocimientos con objetivos prácticos.

4.3. Nivel de la Investigación

El nivel de investigación es de tipo “descriptiva - explicativa”, ya que se busca describir y confirmar la relación entre la variable independiente “riesgo de sobreendeudamiento” con la variable “calidad de cartera”.

En este sentido, Dankhe (1986), señala que la investigación descriptiva se centra en acumular para luego describir e interpretar/explicar las condiciones y desempeño de un fenómeno real específico. Así mismo es explicativo, porque trata de identificar las causas de los fenómenos sujetos a estudio, tal como lo indica Hernández et al. (2014), resaltando que en un mismo estudio se pueden unir varios tipos de nivel de estudio, en este caso descriptivo-explicativo.

4.4. Diseño de Investigación

Es de tipo no experimental, ya que utilizó la recolección de datos, desde encuestas para confirmar las hipótesis planteadas, tal como indica Hernández et al. (2014), sin generar acciones de verificación experimental, sin afectar o manipular las variables y sin intervenir en el proceso, observando y analizando sus resultados.

$O_x \text{ r } O_y$

Donde:

O = Observación.

x = Riesgo de sobreendeudamiento.

y = Calidad de cartera.

4.5. Población y Muestra

4.5.1 Población de Estudio.

La población estuvo representada por 350 trabajadores, entre asesores de negocios (334), jefes de negocios regionales (12) y jefes de producto (4) que laboran a nivel nacional en 30 agencias de la Caja Huancayo S. A.

4.5.2 Tamaño de Muestra.

El tamaño de la muestra se determinó utilizando la fórmula para estimar proporciones, la cual fue desarrollada por Cochran (1986):

$$n = \frac{Z^2 PQN}{e^2 N + Z^2 PQ}$$

Donde:

Z = 1,96 para un 95 % de confianza.

P = 0,5

Q = 1 – P = 0,5

e = 0,010

N = 350

Con lo que resulta un $n = 76$

Tabla 1

Población por cada agencia

Agencia	Número
Ag. 13 de noviembre	16
Ag. Av. Abancay – Lima	14
Ag. Av. Huancavelica - El Tambo	4
Ag. Chiclayo	13
Ag. Ciudad universitaria	16
Ag. El Tambo	18
Ag. Huancavelica	10
Ag. Huánuco	14
Ag. Ica	8
Ag. J.I. Bustamante y Rivero - Arequipa	8
Ag. La Merced	16
Ag. La Oroya	17
Ag. Lima - Ate	17
Ag. Mercado	15
Ag. Miraflores	13
Ag. Pasco	16
Ag. Real	16
Ag. Real-Huánuco	16
Ag. Santa Anita	12
Ag. Satipo	8
Ag. Surquillo	10
Ag. Tarma	13
Ag. Trujillo	7
Ag. Tumbes	8
Ag. Ventanilla	6
Ag. Wanchaq	6
Ag. Yurimaguas	7
Ag. Zarate	8
Of. Principal	18
Ag. Mariscal Cáceres (Ayacucho)	13
Total	350

Factor de ponderación $\frac{n}{N} = 0,22$

Tabla 2*Muestra por cada agencia*

Agencia	Número
Ag. 13 de noviembre	3
Ag. Av. Abancay – Lima	3
Ag. Av. Huancavelica - El Tambo	1
Ag. Chiclayo	3
Ag. Ciudad Universitaria	3
Ag. El Tambo	4
Ag. Huancavelica	2
Ag. Huánuco	3
Ag. Ica	2
Ag. J.I. Bustamante y Rivero - Arequipa	2
Ag. La Merced	3
Ag. La Oroya	4
Ag. Lima - Ate	4
Ag. Mercado	3
Ag. Miraflores	3
Ag. Pasco	3
Ag. Real	3
Ag. Real-Huánuco	3
Ag. Santa Anita	3
Ag. Satipo	2
Ag. Surquillo	2
Ag. Tarma	3
Ag. Trujillo	2
Ag. Tumbes	2
Ag. Ventanilla	1
Ag. Wanchaq	1
Ag. Yurimaguas	2
Ag. Zarate	2
Of. Principal	4
Ag. Mariscal Cáceres (Ayacucho)	3
Total	76

4.5.3 Selección de la Muestra

El tamaño de la muestra fue de 76 trabajadores de la Caja Huancayo S. A., desde las 30 agencias especificadas en la tabla 2 entre asesores de negocio, jefes regionales y jefes de producto. De la estratificación de la muestra se tiene 72 asesores de negocio, tres jefes regionales y un jefe de producto.

4.6. Técnicas de Recolección de Datos

Se utilizó la técnica de la encuesta como medio de captura de datos, herramienta relevante en estudios de investigación social y cuantitativa. Fábregues et al. (2016), señala que esta técnica es primordial en las investigaciones de campo, ya que permiten mostrar la relación entre las variables e hipótesis. La encuesta ejecutada fue de tipo virtual, anónima y a nivel de todas las agencias de la entidad financiera.

4.6.1. Instrumento de Medición.

El instrumento de recolección de datos utilizado fue el cuestionario. Fábregues et al. (2016), señala que en este instrumento se plantea un grupo de preguntas estructuradas para aplicarse en la muestra. El cuestionario diseñado incluye los indicadores de la variable independiente y dependiente, usando 14 preguntas según escala de Likert con la estructura siguiente:

- Definitivamente sí.
- Probablemente sí.
- No sabe, no opina.
- Probablemente no.
- Definitivamente no.

4.6.2. Validez del Instrumento de Medición.

Tal como señala Hernández et al. (2014), la validez se relaciona al nivel o grado en el que un instrumento de medición utilizado mide realmente lo que se pretende medir, así por tanto, resulta clave revisar y confirmar la validez del

instrumento, en este caso el cuestionario que sirve de data primordial para analizar los resultados de la encuesta y posteriormente validar las hipótesis planteadas; en este sentido, se utilizó la validación por método de “juicio de expertos”, que incluyó a tres profesionales con experticia en el tema: un gerente mancomunado, un subgerente de negocios y un docente universitario, los tres con el grado de maestro o magister, el detalle de los mismos se muestran en el anexo 3.

4.6.3. Confiabilidad del Instrumento de Medición.

Tal como indica Frías-Navarro (2022), la fiabilidad de la consistencia interna de las puntuaciones del instrumento, se puede hallar con el alfa de Cronbach, el cual estima cómo fiables las respuestas dadas en un conjunto de ítems, señalando el grado de consistencia de las respuestas. El valor resultante del coeficiente alfa de Cronbach fue de 0,768, para ello se utilizó el programa estadístico SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) del proveedor IBM® versión 27 en español; por lo cual, el cuestionario aplicado cuenta con un nivel de fiabilidad adecuada para su aplicación.

4.7. Técnicas de Procesamiento de la Información

El procesamiento de la información se realizó con el uso del programa estadístico SPSS, en el que se ingresó la información resultado de los cuestionarios aplicados a la muestra, luego se procesó y generó los resultados según los objetivos descritos para el análisis descriptivo e inferencial, cuyos resultados se muestran en el capítulo IV.

4.8. Aspectos Éticos

La investigación al estar vinculado a ciencias sociales, resulta básico el cumplimiento de aspectos éticos, respetar las fuentes de información y sus autores, así como la información desde las encuestas obtenidas, las cuales contiene información veraz, respetando los procesos internos aplicables a la entidad financiera sujeta a evaluación.

Así mismo, la información resultante fue generada usando herramientas estadísticas, técnica y procedimiento respecto a las directrices relativas a veracidad de la fuente, análisis y resultados. Se tuvo como referencia los aspectos detallados en el Código de Ética de la Investigación de la Universidad de San Martín de Porres (2015).

Se cuenta con la autorización de la representación legal de la Caja Huancayo S. A. para el uso del nombre de marca de dicha entidad financiera; habiéndose respetado y resguardado la identidad de los encuestados (la encuesta fue anónima, virtual, usando medios electrónicos), ya que solamente se ha capturado información sobre la percepción de los encuestados respecto a los aspectos relacionados a las dos variables de estudio y sus respectivos indicadores. Así mismo no se usa información financiera o contable, o de cualquier índole de carácter confidencial, o reservada de la Caja Huancayo S. A.

CAPÍTULO V

RESULTADOS

5.1. Tablas de Frecuencias y Gráficos

Tabla 3

El nivel de cultura crediticia de las personas incide en el desempeño crediticio de los clientes

	f_i	h_i %
Definitivamente sí	39	51,30 %
Probablemente sí	36	47,40 %
No sabe no opina	0	0,00 %
Probablemente no	1	1,30 %
Definitivamente no	0	0,00 %
Total	76	100,00 %

Análisis e interpretación.

Se aprecia en la tabla 3, que un acumulado de 98,70 % de los encuestados, considera que el nivel de cultura crediticia incide en el desempeño crediticio de los clientes; solo un 1,30 % de los mismos, indica que probablemente no tengan relación; por tanto, se aprecia que un alto porcentaje de los encuestados confirman la relación existente entre cultura crediticia y desempeño crediticio de los clientes.

Esto se sustenta en la experiencia directa que poseen los entrevistados en cuanto a la colocación y recuperación de créditos, demostrando también que existe una cultura de gestión de riesgos dentro de la Caja Huancayo S. A., en la que como

parte de la experiencia con el cliente, también se le brinda asesoría respecto a un adecuado desempeño crediticio. Esta denominada cultura crediticia se va formando también con el tiempo en el historial crediticio del cliente.

Figura 5

El nivel de cultura crediticia incide en el desempeño crediticio de los clientes

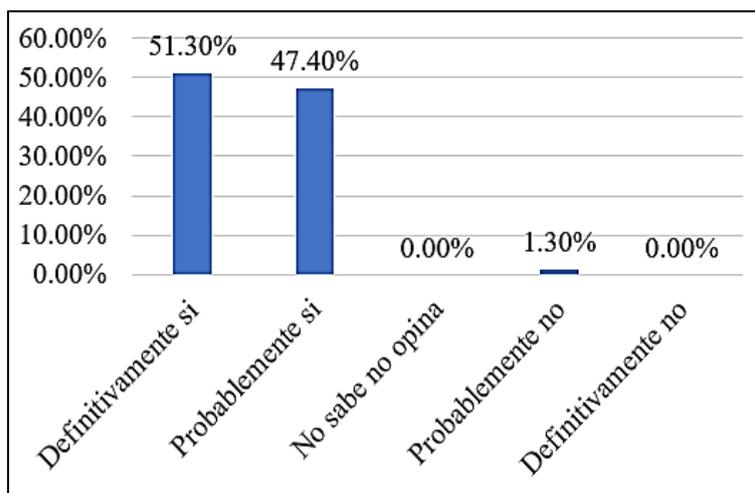


Tabla 4

La gestión del presupuesto familiar afecta al bienestar familiar

	f_i	h_i %
Definitivamente sí	15	19,70 %
Probablemente sí	42	55,30 %
No sabe no opina	6	7,90 %
Probablemente no	3	3,90 %
Definitivamente no	10	13,20 %
Total	76	100,00 %

Análisis e interpretación:

En este caso, el 55,30 % de los encuestados, considera que el nivel o gestión del presupuesto familiar probablemente genera efectos en el bienestar de la familia; así mismo el 19,70 % considera que en definitiva, un determinado nivel de presupuesto familiar afecta en la determinación de su bienestar, resaltando que

un total de 17,11 % considera que existe relación entre la gestión del presupuesto y el bienestar familiar.

En este sentido, se tiene que si agrupamos las respuestas con relación positiva (70 %) consideran que, si existe relevancia entre la adecuada gestión del presupuesto familiar y el bienestar común dentro de la familia, el sobreendeudamiento se relaciona a factores tales como deficiente gestión del presupuesto familiar, siendo esto un aspecto básico que debiera ser transmitido y difundido como parte de la labor de asesoramiento y apoyo de las entidades de crédito para evitar deterioro del historial crediticio del cliente y de la cartera de la entidad financiera.

Figura 6

La gestión del presupuesto familiar afecta al bienestar familiar

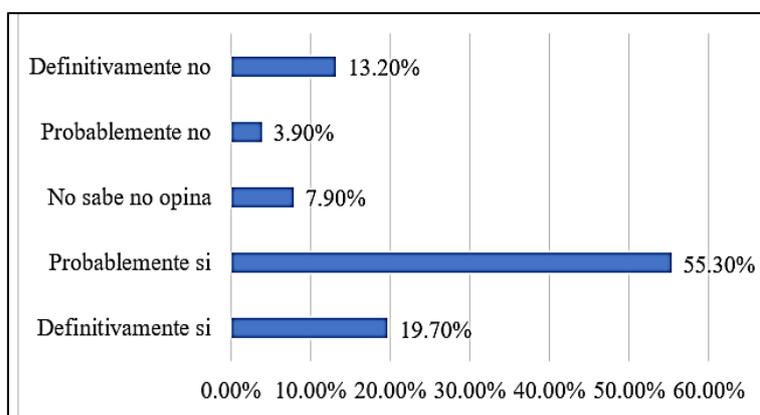


Tabla 5

El nivel de instrucción educativa incide en las decisiones financieras

	f_i	h_i %
Definitivamente sí	29	38.20 %
Probablemente sí	36	47.40 %
No sabe no opina	1	1.30 %
Probablemente no	4	5.30 %
Definitivamente no	6	7.90 %
Total	76	100.10 %

Análisis e interpretación.

Se muestra que un 38,20 % del total de encuestados considera que definitivamente el nivel de instrucción educativa de las personas afecta sus decisiones financieras, un 47,40 % considera que es probable esta relación, y solo un 7,90 % considera que definitivamente no existe relación entre estos factores.

Estos resultados implicarían que tal como se evidencia en la literatura revisada, la falta de instrucción básica de los clientes puede estar relacionado tanto, a su falta de acceso a fuentes de financiamiento, como en su comportamiento de pago, esto a falta de criterios básicos respecto a conocer los aspectos relacionados a las obligaciones y condiciones del financiamiento, desconocimiento de procesos crediticios y demás aspectos que configuran una mayor exposición a riesgos de incumplimiento de pago.

Figura 7

El nivel de instrucción educativa incide en las decisiones financieras

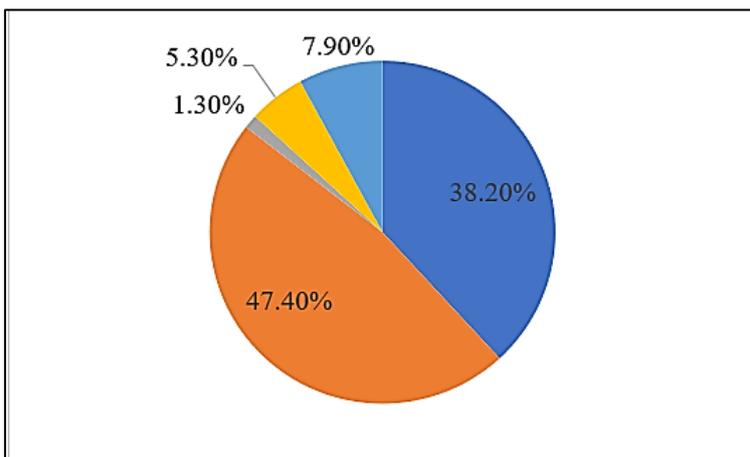


Tabla 6

El acceso a préstamos fuera del sistema financiero regulado afecta la capacidad de pago

	f_i	h_i %
Definitivamente sí	41	53,98 %
Probablemente sí	31	40,80 %
No sabe no opina	3	3,90 %
Probablemente no	1	1,32 %
Definitivamente no	0	0,00 %
Total	76	100,00 %

Análisis e interpretación:

Los resultados de las encuestas muestran que un 53,98 % de los encuestados consideran que existe relación entre el acceso a créditos fuera del sistema financiero formal (familiares, amigos, prestamistas, etc.) y la afectación en la capacidad de pago de los clientes. Si consideramos a los que indican que es probable la persistencia de esta relación, se tendría un acumulado de 94,18 % que consideran relevante esta relación; solo un 5,12 % de los encuestados considera que no existe relación o desconoce la evidencia del mismo.

Considerando que dentro de las metodologías de evaluación de propuestas de créditos aplicados en las entidades financieras se debe considerar el total de endeudamiento del cliente, la falta de conocimiento (asimetría de la información) sobre las obligaciones que posee el cliente fuera del sistema financiero formal, puede afectar la fiabilidad de la evaluación crediticia, sin considerar el factor de sobreendeudamiento que puede estar relacionado al acceso a deuda fuera del sistema formal, aspecto que se muestra con mayor relevancia en la actualidad. El hecho de solo poder acceder a créditos informales también estaría relacionada a la falta de formalidad y acceso al sistema formal de parte de los clientes.

Figura 8

El acceso a préstamos fuera del sistema financiero regulado afecta la capacidad de pago

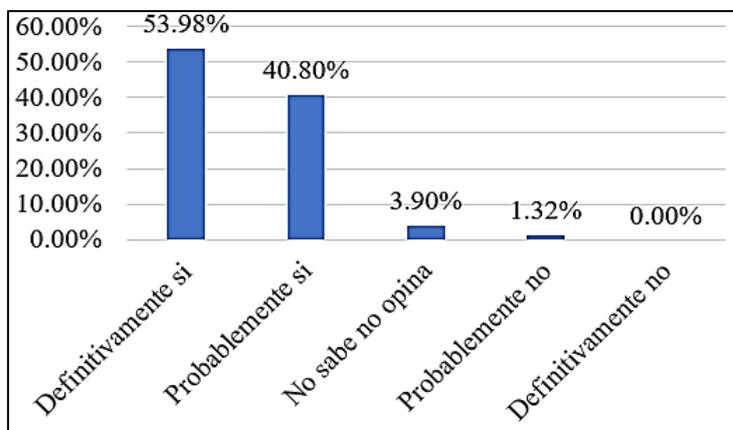


Tabla 7

El nivel de “eventos externos o fortuitos” incide en el cumplimiento de pago

	f_i	h_i %
Definitivamente sí	37	48,70 %
Probablemente sí	39	51,30 %
No sabe no opina	0	0,00 %
Probablemente no	0	0,00 %
Definitivamente no	0	0,00 %
Total	76	100,00 %

Análisis e interpretación:

En este caso los resultados muestran un alto nivel de coincidencia en la percepción de los encuestados respecto a que los eventos fortuitos o no relacionados directamente con la voluntad y determinación de cliente, tales como, enfermedades, muerte, accidentes o eventos externos que pueden afectar el cumplimiento de pago de los mismos; así, el 100 % de los encuestados consideran que es probablemente correcto asumir esta relación.

Tal como se ha detallado en el marco teórico y antecedentes de la investigación, este aspecto relevante se relaciona a eventos inesperados originados en el entorno del cliente, ya sea solo afectando a la unidad familiar específica o a un sector, o a toda la sociedad (por ejemplo enfermedad, accidente, pandemias, fenómenos climatológicos, protestas y hasta el matrimonio o nacimiento de un hijo), podría afectar la capacidad de pago del cliente; por tanto, un aspecto a gestionar en este caso, es mediante seguros, leyes específicas y/o otras medidas que reduzcan el impacto negativo para el cliente como para la entidad financiera.

Figura 9

El nivel de “eventos externos o fortuitos” incide en el cumplimiento de pago

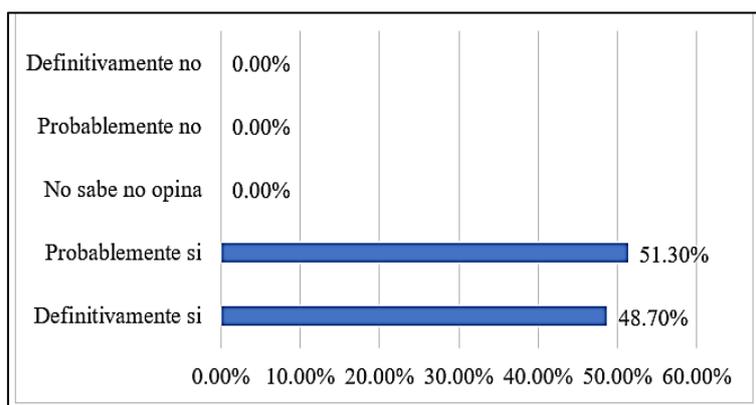


Tabla 8

El número de entidades financieras en las que una persona posee préstamos genera riesgos de sobreendeudamiento

	f_i	h_i %
Definitivamente sí	52	68,40 %
Probablemente sí	22	28,90 %
No sabe no opina	0	2,60 %
Probablemente no	2	0,00 %
Definitivamente no	0	0,00 %
Total	76	99,90 %

Análisis e interpretación.

Los resultados muestran que más de un tercio de los encuestados consideran que existe una alta relación entre el acceso a mayor nivel de créditos y la exposición al riesgo de sobreendeudamiento; si agrupamos los resultados con el grupo que indica que probablemente existe relación, se llega a un 97,30 % del total. Solo un 2,60 % indica no tener idea clara al respecto y 0 % indica que no existe relación.

Este aspecto en la que se revisa la relación que existe entre riesgos de sobreendeudamiento y el número de entidades en la que el cliente posee deuda, es uno de los factores más revisados y resaltados tanto en las metodologías de evaluación de las empresas financieras y desde al ámbito del regulador (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP-SBS); ya que se asume que al mantener diversas deudas en un mayor número de entidades refleja el inicio o materialización del riesgo de sobreendeudamiento de los clientes, siendo por tanto un factores relevante en el estudio realizado.

Figura 10

El número de entidades financieras en las que una persona posee préstamos genera riesgos de sobreendeudamiento

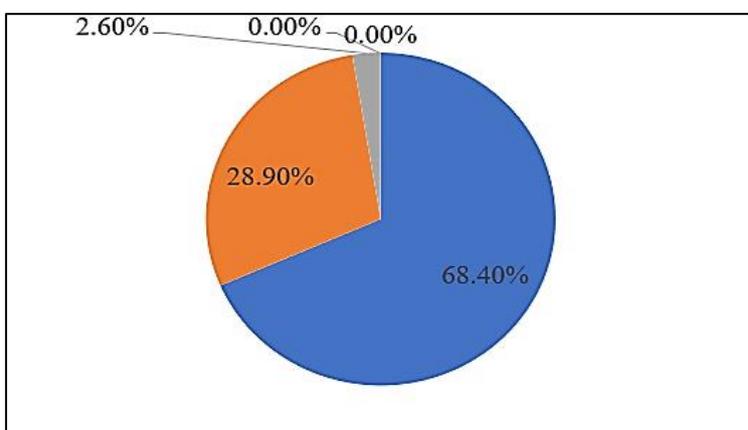


Tabla 9

La cartera crediticia de clientes de la Caja Huancayo S. A. presenta riesgos de sobreendeudamiento

	f_i	h_i %
Definitivamente sí	8	10,50 %
Probablemente sí	42	55,30 %
No sabe no opina	9	11,80 %
Probablemente no	11	14,50 %
Definitivamente no	6	7,90 %
Total	76	100,00 %

Análisis e interpretación.

Se tiene que solo un 10,50 % del total de encuestados (personal operativo y de gestión de créditos de la Caja Huancayo S. A. considera que existe riesgo de sobreendeudamiento en la entidad; los que perciben que es probable esta condición es de 55,30 % y un agregado de 22,40 % indican que no consideran que exista la probabilidad o definición de esta condición.

Los resultados se deben de considerar con la premisa que la encuesta está dirigida tanto a los asesores de negocio (quienes tienen mayor relación directa con los clientes y la gestión y desempeño de la cartera y a los jefes zonales y de producto los cuales realizan el seguimiento y aplicación de medidas para la gestión de la calidad de cartera de la entidad); por lo cual se tiene que la percepción reflejada indica la probabilidad de existencia de este riesgo, pero no afirman categóricamente que exista esta condición; esta postura coincide con la revisión del desempeño de la calidad de cartera de la entidad indicada así como las medidas aplicables (metodologías, políticas y normas internas) que mitigan la exposición a este riesgo.

Figura 11

La cartera crediticia de clientes de la Caja Huancayo S. A. presenta riesgos de sobreendeudamiento

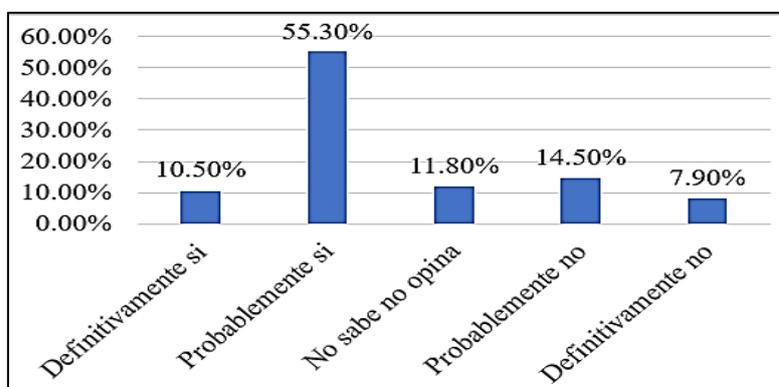


Tabla 10

El Ratio de cartera pesada se ha incrementado en años 2019 al 2022

	f_i	h_i %
Definitivamente sí	29	38,20 %
Probablemente sí	41	53,90 %
No sabe no opina	5	6,60 %
Probablemente no	1	1,30 %
Definitivamente no	0	0,00 %
Total	76	100,00 %

Análisis e interpretación:

Los resultados indican que más de un tercio del total (38,20 %) consideran que si se ha registrado el mayor nivel de cartera pesada (cartera clasificada en las categorías “deficiente”, “dudoso” o “perdida”); entre los años 2019 al 2022, más de la mitad considera que es “probable esta condición” y solo un 1,30 % indica que es probable que no se cumpla esta premisa.

En este caso se debe considerar que el periodo o alcance de la evaluación de esta condición incluye el periodo de “pandemia covid-19”, en la que aun cuando las medidas del gobierno y entes de regulación/supervisión tales como SBS o

BCRP aplicaron medidas de alivio para los deudores, una vez sincerados y retirados estos estímulos, han reflejado el estado de deterioro de su capacidad de pago y por tanto generar el efecto en la calidad de cartera de las entidades financieras (esta condición genera efectos sistémicos, si consideramos que el deterioro de la calificación de riesgo de un cliente puede afectar a la calificación que posee en otra entidad efecto del alineamiento de cartera).

Figura 12

El Ratio de cartera pesada se ha incrementado en años 2019 al 2022

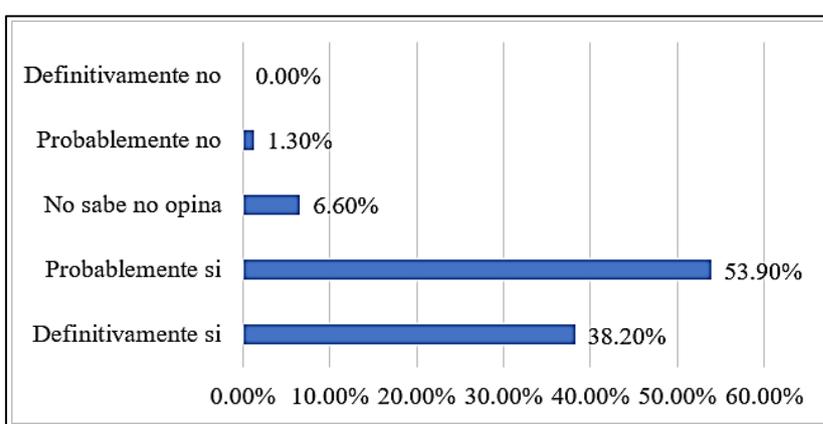


Tabla 11

El ratio de cartera de alto riesgo es un indicador más ácido en la evaluación de la calidad de cartera

	f_i	h_i %
Definitivamente sí	32	42,15 %
Probablemente sí	40	52,60 %
No sabe no opina	3	3,90 %
Probablemente no	1	1,35 %
Definitivamente no	0	0,00 %
Total	76	100,00 %

Análisis e interpretación:

Un 42,15 % de los encuestados consideran que efectivamente el indicado de calidad de cartera denominado “cartera de alto riesgo” (el cual incluye a los

créditos en estado contable de “refinanciado”, “vencido” y “judicial”) es un mejor indicador de calidad de cartera, un 52,60 % considera que existe esta probabilidad, un 3.90 % indica desconocer esta condición y un 1,35 % indica que no existe probabilidad de ser cierta esta aseveración.

Cabe resaltar que casi un 94,75 % indica que efectivamente este ratio de cartera de alto riesgo es un indicador más “ácido” o exigente para medir la “calidad de cartera” de una entidad financiera, esto frente al indicador básico de cartera atrasada o ratio de morosidad, el cual es utilizado mayormente; sin embargo tal como también se tiene en estudios desde el ente supervisor SBS entre otros, este indicador puede estar sujeto a operaciones o estrategias tales como venta de cartera, castigo de cartera o refinanciamiento con lo cual se podría “mejorar” o reducir el mismo sin que esto configure en realidad una mejora de la calidad de cartera explicada por el constante pago de los deudores.

Figura 13

El ratio de cartera de alto riesgo es un indicador más ácido en la evaluación de la calidad de cartera

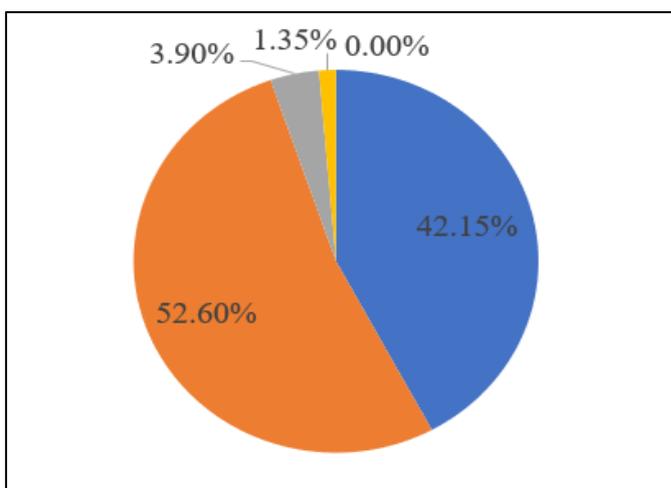


Tabla 12

El ratio de morosidad se reduce por las operaciones de venta y castigo de créditos

	f_i	h_i %
Definitivamente sí	25	32,89 %
Probablemente sí	41	53,95 %
No sabe no opina	5	6,58 %
Probablemente no	2	2,63 %
Definitivamente no	3	3,95 %
Total	76	100,00 %

Análisis e interpretación.

Se resalta que sólo un 32,89 % de los encuestados indican que el proceso o estrategia de venta o castigo de cartera (procesos que implica retirar del balance contable parte de la cartera que se transfiere a otra entidad o se registra en cuentas de orden), definitivamente mejora el ratio de morosidad, un 53,95 % considera que existe esta probabilidad y un 6,58 %, considera que existe esta relación probable o definitivamente.

En efecto se tiene como evidencia relevante que las empresas del sistema financiero, usan frecuentemente como medida de alivio a sus indicadores de calidad e cartera y estrategia de negocios a los procesos de venta y castigo de cartera crediticia, siendo un factor directo la reducción del indicador de morosidad, ratio de cartera de alto riesgo y cartera pesada; los resultados muestran que un 86,14 % de los encuestados tiene esta percepción lo cual muestra que existe conciencia sobre esta medida de gestión que pueden aliviar el indicador de morosidad pero no asegurar y certificar la realidad de la calidad de cartera de una entidad financiera.

Figura 14

El ratio de morosidad se reduce por las operaciones de venta y castigo de créditos

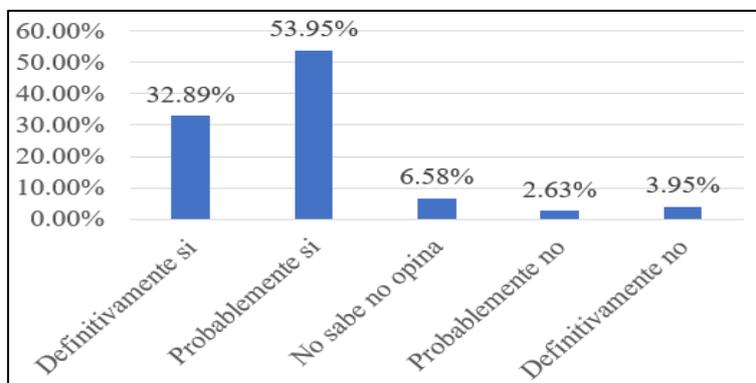


Tabla 13

El ratio de cobertura de cartera atrasada vía provisiones sirve mitigar pérdidas financieras

	f_i	h_i %
Definitivamente sí	24	31,60 %
Probablemente sí	42	55,30 %
No sabe no opina	8	10,50 %
Probablemente no	1	1,30 %
Definitivamente no	1	1,30 %
Total	76	100,00 %

Análisis e interpretación.

Se puede apreciar que un 31,60 % de los encuestados indica que este indicador de calidad de cartera permite cubrir las posibles pérdidas efecto del deterioro de la cartera (incumplimiento de pago); más del 55 % indican que es probable esta condición, 10,50 % indican que no sabe del tema y solo un 2,60 % indican que no existe probabilidad o certeza del mismo.

La estructura de los resultados muestran que el personal encuestado conoce de las estrategias macro que se deben de aplicar para cubrir la materialización de

perdidas en los estados financieros , esto es menor nivel de ingresos y mayor nivel de provisiones por créditos que afectan a la utilidad final; usando como estrategia a la generación de provisiones (pasivos) que cubran la materialización del no cumplimiento de pago de los clientes; de esta forma se mitiga en efecto negativo vía cobertura de cartera, cabe resaltar que el conocimiento de estas estrategias e indicadores refleja también el nivel de cultura de gestión crediticia del personal encuestado que se relaciona también al desempeño de estos indicadores en la Caja Huancayo S. A.

Figura 15

El ratio de cobertura de cartera atrasada vía provisiones sirve mitigar pérdidas financieras

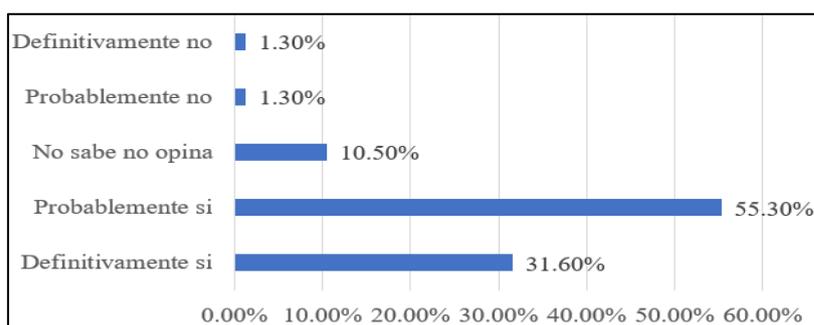


Tabla 14

Un menor nivel de ratio de cobertura de cartera de alto riesgo vía provisiones refleja una inadecuada gestión crediticia

	f_i	h_i %
Definitivamente sí	19	25,00 %
Probablemente sí	41	53,95 %
No sabe no opina	9	11,84 %
Probablemente no	4	5,26 %
Definitivamente no	3	3,95 %
Total	76	100,00 %

Análisis e interpretación:

Los resultados muestran que sólo un cuarto del total de encuestados considera que un menor ratio de cobertura de cartera atrasada vía provisiones, refleja una inadecuada gestión de créditos y calidad de cartera, un 53,95 % muestran que probablemente sí y un nivel acumulado de 9,21 % considera que definitivamente no o probablemente no existe una relación entre menor nivel de ratio de cobertura y calidad de cartera.

En este caso se debe considerar que un menor nivel de cobertura de cartera de alto riesgo implica una menor cobertura que mitigue pérdidas financieras; ya que no se aplica un nivel adecuado de provisiones que cubra la materialización de pérdidas en beneficio de la utilidad final; por lo cual se asume que una entidad con menor ratio de cobertura no logra cubrir de manera prudente dicha posibilidad, con lo cual las entidades que a la vez posean adecuados ratios de cobertura y muestren resultados o utilidad permanente tiene una mejor posición para cubrir riesgos y generara beneficios.

Figura 16

Un menor nivel de ratio de cobertura de cartera de alto riesgo vía provisiones refleja una inadecuada gestión crediticia

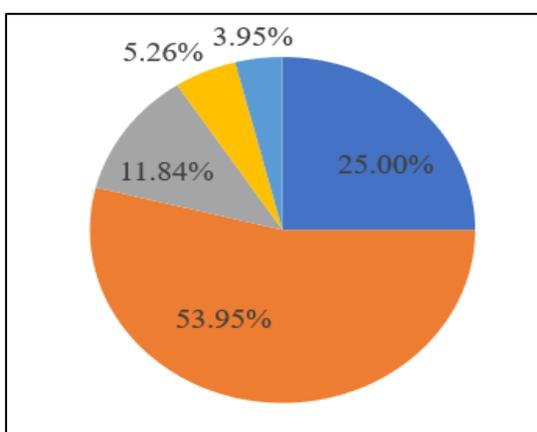


Tabla 15

El indicador de ingresos/saldo de cartera sirve para comparar el desempeño de la calidad de cartera en relación al nivel de ingresos generados

	f_i	h_i %
Definitivamente sí	25	32,90 %
Probablemente sí	42	55,30 %
No sabe no opina	6	7,90 %
Probablemente no	3	3,90 %
Definitivamente no	0	0,00 %
Total	76	100,00 %

Análisis e interpretación.

Se observa que un 32,90 % del total de encuestados perciben que es importante medir el desempeño de la calidad cartera esto en cuanto a los ingresos que genere respecto del saldo de créditos gestionado o mantenido, un 55,30 % considera que es probable que sí, con un acumulado de 88,12 % que indica como válida la premisa, solo un 3,90 % considera que probablemente no exista esta relación y determinación.

Cabe indicar que dentro de las métricas adecuada para medir la eficiencia o beneficio de la gestión de la cartera se debe de medir cuanto ingreso genera determinada cartera, siendo una métrica clave a la hora de comparar carteras crediticias de un mismo sector o tipo de empresas, ya que permite conocer cuánto de ingresos genera la cartera generada, esto como complemento de otros indicadores como ratio de morosidad, de cartera de alto riesgo y de niveles de cobertura de cartera.

Figura 17

El indicador de ingresos/saldo de cartera sirve para comparar el desempeño de la calidad de cartera en relación al nivel de ingresos generados

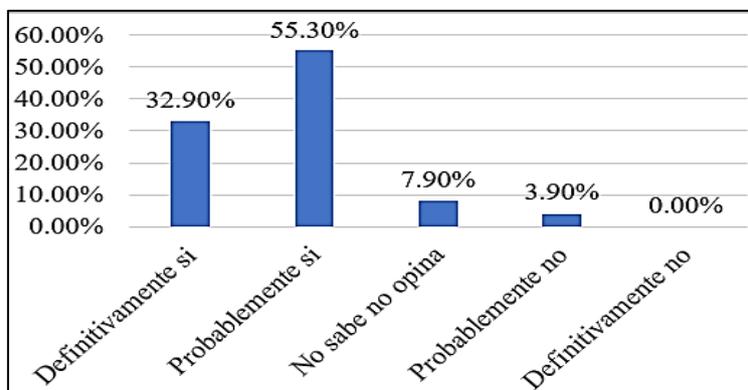


Tabla 16

Los indicadores de calidad de cartera son una herramienta importante para medir el desempeño y perspectivas de la Caja Huancayo S. A.

	f_i	h_i %
Definitivamente sí	36	47,40 %
Probablemente sí	39	51,30 %
No sabe no opina	1	1,30 %
Probablemente no	0	0,00 %
Definitivamente no	0	0,00 %
Total	76	100,00 %

Análisis e interpretación.

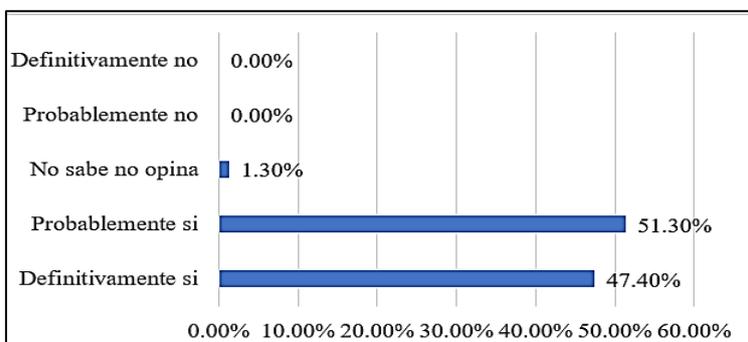
Los resultados muestran que un 47,40 % considera a los ratios de calidad de cartera como herramienta clave para medir la calidad de cartera; un 51,30 % lo considera como probable y solo un 1,30 % no tiene una percepción clara al respecto.

En este caso se confirma que tal como se define e indica en la descripción del problema, marco teórico y antecedentes, el riesgo de crédito y como especificación, el riesgo de sobreendeudamiento puede generar efectos negativos tanto al cliente sobre endeudado como a la empresa financiera en la que el cliente

posea deudas (la cual puede ser una o varias); para lo cual debe existir métricas e indicadores adecuados que sirvan para medir y evidenciar el estado real de la situación o estado de dicha cartera crediticia, de esta forma usando dichas indicadores se puede revisar el desempeño de la cartera crediticia y considerar su viabilidad en el mediano y largo plazo.

Figura 18

Los indicadores de calidad de cartera son una herramienta importante para medir el desempeño y perspectivas de la Caja Huancayo S. A.



5.2. Alfa de Cronbach

Tabla 17

Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0,768	0,815	14

Tabla 18

Alfa de Cronbach por pregunta

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1.En su opinión ¿El nivel de cultura crediticia de los clientes incide en el desempeño crediticio de los mismos?	23,86	30,925	,285	,768	,763
2.Considera usted ¿Qué el nivel de presupuesto familiar genera efectos negativos en el bienestar familiar?	23,01	29,106	,186	,548	,786
3.Cree usted ¿que el nivel de instrucción educativa de las personas incide en sus decisiones financieras?	23,39	27,602	,342	,848	,763
4.Considera usted ¿que el nivel de acceso a préstamos fuera del sistema financiero afecta la capacidad de pago de los clientes?	23,84	30,721	,275	,705	,763
5.Para usted ¿El nivel de “eventos externos o fortuitos” dentro del ambiente familiar incide en el cumplimiento de pago de los clientes?	23,86	30,765	,371	,942	,758
6.En su opinión ¿el número de entidades financieras en las que una persona posee prestamos genera riesgos de sobreendeudamiento?	24,00	31,360	,189	,341	,769
7.Para usted ¿La cartera crediticia de clientes de la CAJA Huancayo presenta riesgos de sobreendeudamiento?	22,83	29,610	,185	,821	,781
8.Considera usted ¿Qué el Ratio de cartera pesada se ha visto incrementado en años 2019 al 2022 ?	23,66	28,281	,635	,819	,736
9.En su opinión ¿El ratio de cartera de alto riesgo es un indicador más ácido a considerar en la calidad de cartera?	23,72	28,523	,624	,805	,738
10.Considera Usted ¿Qué el ratio de morosidad se reduce por las operaciones de venta y castigo de créditos?	23,46	26,438	,608	,606	,730
11.Considera usted ¿Qué el ratio de cobertura de cartera atrasada vía provisiones, es una medida adecuada para mitigar pérdidas financieras?	23,51	27,560	,620	,761	,733
12.Para usted ¿Las entidades con menor nivel de ratio de cobertura de cartera de alto riesgo vía provisiones, reflejan una inadecuada gestión crediticia?	23,28	26,709	,544	,643	,737
13.En su opinión ¿El indicador de ingresos/saldo de cartera es una métrica adecuada para comparar el desempeño de la calidad de cartera en relación al nivel de ingresos generados por la CAJA Huancayo?	23,54	28,465	,519	,849	,743
14.Comparte usted la opinión respecto a ¿Qué los indicadores de calidad de cartera son una herramienta relevante para medir el desempeño y perspectivas de la CAJA Huancayo?	23,83	30,490	,398	,846	,756

Interpretación.

Se tiene que, para el presente trabajo de investigación, el ratio de fiabilidad determinado usando el Alpha de Cronbach muestra un valor de 76,80 %, valor que se considera aceptable, considerando lo expuesto por Frías-Navarro (2022), por lo cual un nivel debajo de 70 % se considera baja correlación y fiabilidad del

instrumento; pero también valores por encima de 95 % pueden indicar que existen ítems duplicados o que miden el mismo aspecto (pp. 11-12).

5.3. Contrastación de Hipótesis

5.3.1. Contrastación de la Primera Hipótesis.

El nivel de cultura crediticia de las personas incide significativamente en el ratio de cartera pesada de Caja Huancayo S. A.

a. Hipótesis Nula y Alternativa.

Hipótesis Nula (H_0): el nivel de cultura crediticia de las personas no incide significativamente en el ratio de cartera pesada de Caja Huancayo S. A.

Hipótesis Alternante (H_1): el nivel de cultura crediticia de las personas incide significativamente en el ratio de cartera pesada de Caja Huancayo S. A.

b. Nivel de significación: $\alpha = 5 \%$, X^2 crítico= 12,592

c. Prueba Estadística: X^2 calculado= $\sum (oi - ei)^2/ei = 54.565$

Dónde:

oi = Valor Observado

ei = Valor Esperado

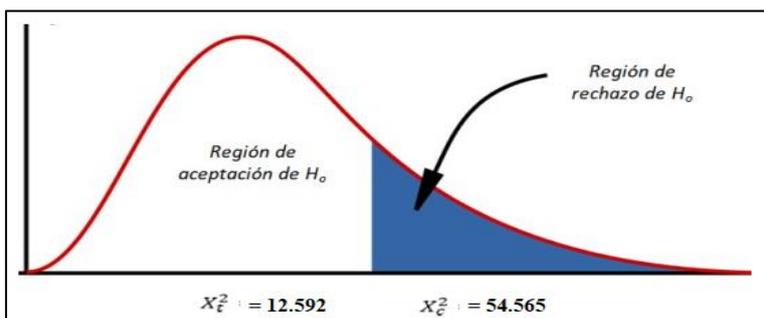
X^2 calculado = Valor del estadístico calculado con datos provenientes de las encuestas y han sido procesados mediante el Software Estadístico SPSS.

d. Decisión.

H_0 se rechaza; por tanto, se acepta la hipótesis alterna, dichos los resultados nos permiten saber que el nivel de cultura crediticia de las personas incide significativamente en el ratio de cartera pesada de Caja Huancayo S. A., por lo que un mayor impulso y capacitación sobre mantener un adecuado nivel de cultura crediticia puede favorecer con un menor ratio de cartera pesada, siendo por tanto un factor relevante a considerar en el ámbito de capacitación hacia los grupos de interés así como mejora de las condiciones crediticias y financieras de los clientes.

Figura 19

Chi-Cuadrado para la primera hipótesis



Interpretación

Con un nivel de significancia del 5 % se rechaza la Hipótesis Nula.

Esto ha sido probado mediante la Prueba No Paramétrica usando el software SPSS versión 27. En la Tabla 18 se puede observar la tabla cruzada y la prueba Chi-cuadrado para la primera hipótesis.

Tabla 19*Tabla cruzada 1 y prueba Chi-Cuadrado para la primera hipótesis*

		8.Considera usted ¿Qué el Ratio de cartera pesada se ha visto incrementado en años 2019 al 2022?				Total
		Definitivamente si	Probablemente si	No sabe, no opina	Probablemente no	
1.En su opinión ¿El nivel de cultura crediticia de los clientes incide en el desempeño crediticio de los mismos?	Definitivamente si	28	5	5	1	39
	Probablemente si	1	35	0	0	36
	Probablemente no	0	1	0	0	1
	Total	29	41	5	1	76

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	54,565	6	0,000
Razón de verosimilitud	66,256	6	0,000
Asociación lineal por lineal	10,047	1	0,002
N de casos válidos	76		

5.3.2. Segunda Hipótesis.

El nivel de presupuesto familiar incide significativamente en el ratio de cartera de alto riesgo de Caja Huancayo S. A.

a. *Hipótesis Nula y Alternativa.*

Hipótesis Nula (H_0):

El nivel de presupuesto familiar NO incide significativamente en el ratio de cartera de alto riesgo de Caja Huancayo S. A.

Hipótesis Alternante (H_1):

El nivel de presupuesto familiar SI incide significativamente en el ratio de cartera de alto riesgo de Caja Huancayo S. A.

b. **Nivel de significación:** $\alpha = 5 \%$ $X^2_{crítico} = 21,026$

c. **Prueba Estadística:** $X^2_{calculado} = \sum (o_i - e_i)^2 / e_i = 110,324$

Dónde:

o_i = Valor Observado

e_i = Valor Esperado

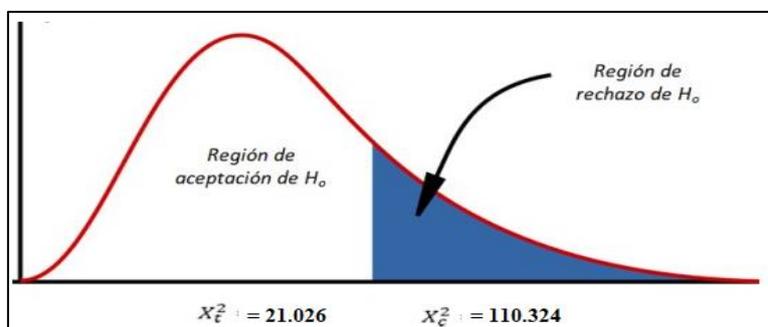
X^2 calculado = Valor del estadístico calculado con datos provenientes de las encuestas y han sido procesados mediante el Software Estadístico SPSS.

d. Decisión.

H_0 se rechaza; este resultado nos permite conocer que el nivel y gestión del presupuesto familiar afecta significativamente en el ratio de cartera de alto riesgo; es decir en base al tipo de gestión de dicho presupuesto, se pueden generar efectos positivos o negativos en la capacidad de pago del cliente y por tanto afectar tanto a su condición crediticia e historial de pago a nivel individual y también puede afectar en el ámbito externo a los indicadores de calidad de cartera tal como el ratio de cartera de alto riesgo, dentro de las actividades de apoyo y acompañamiento de los asesores de negocios se deben incidir en la adecuada gestión del presupuesto familiar.

Figura 20

Chi-Cuadrado para la segunda hipótesis



Interpretación

Con un nivel de significancia del 5 % se rechaza la Hipótesis Nula.

Esto ha sido probado mediante la Prueba No Paramétrica usando el software SPSS. En la Tabla 19 se puede observar la tabla cruzada y la prueba Chi-cuadrado para la primera hipótesis.

Tabla 20*Prueba Chi-Cuadrado para la segunda hipótesis*

		9.En su opinión ¿El ratio de cartera de alto riesgo es un indicador más ácido a considerar en la calidad de cartera?				Total
		Definitivamente	Probablemente	No sabe, no opina	Probablemente	
		si	si	no opina	no	
2.Considera usted ¿Qué el nivel de presupuesto familiar genera efectos negativos en el bienestar familiar?	Definitivamente si	15	0	0	0	15
	Probablemente si	3	39	0	0	42
	No sabe, no opina	4	0	2	0	6
	Probablemente no	0	1	1	1	3
	Definitivamente No	10	0	0	0	10
Total		32	40	3	1	76

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	110,324	12	0,000
Razón de verosimilitud	98,918	12	0,000
Asociación lineal por lineal	0,045	1	0,833
N de casos válidos	76		

5.3.3. Tercera Hipótesis.

El nivel de instrucción educativa de las personas incide significativamente en el ratio de mora de Caja Huancayo S. A.

a. Hipótesis nula y alterna.

Hipótesis Nula (H_0):

El nivel de instrucción educativa de las personas NO incide significativamente en el ratio de mora de Caja Huancayo S. A.

Hipótesis Alternante (H_1):

El nivel de instrucción educativa de las personas SI incide significativamente en el ratio de mora de Caja Huancayo S. A.

b. Nivel de significación: $\alpha = 5 \%$ $X^2_{crítico} = 26,296$

c. Prueba Estadística: $X^2_{calculado} = \sum (o_i - e_i)^2 / e_i = 122,722$

Dónde:

o_i = Valor Observado

e_i = Valor Esperado

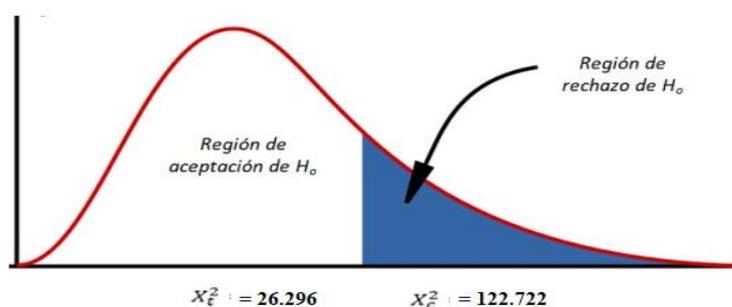
X^2 calculado = Valor del estadístico calculado con datos provenientes de las encuestas y han sido procesados mediante el Software Estadístico SPSS.

d. Decisión.

H_0 se rechaza; por lo cual se acepta la hipótesis alterna permitiendo conocer que el nivel de instrucción educativa afecta en el desempeño crediticio de los clientes, ya que al desconocer aspectos básicos del funcionamiento de las operaciones financieras así como sobre las implicancias de la toma de deuda puede afectar tanto al cliente con restricciones en el acceso a financiamiento, aplicación de condiciones no favorables o abusivas que afectan al cliente y también a las empresas financieras con el posible deterioro de su ratio de mora efecto del incumplimiento de pago generado por falta de conocimiento y responsabilidad que asumen los clientes en las operaciones de crédito.

Figura 21

Chi-Cuadrado para la tercera hipótesis



Interpretación

Con un nivel de significancia del 5 % se rechaza la Hipótesis Nula.

Esto ha sido probado mediante la Prueba No Paramétrica usando el software SPSS. En la Tabla 20 se puede observar la tabla cruzada y la prueba Chi-cuadrado para la tercera hipótesis.

Tabla 21

Prueba Chi-Cuadrado para la tercera hipótesis

		10. Considera Usted ¿Qué el ratio de morosidad se reduce por las operaciones de venta y castigo de créditos?				
		Definitivamente si	Probablemente si	No sabe, no opina	Probablemente no	Definitivamente no
3. Cree usted ¿que el nivel de instrucción educativa de las personas incide en sus decisiones financieras?	Definitivamente si	21	1	5	1	1
	Probablemente si	0	36	0	0	0
	No sabe, no opina	0	0	0	1	0
	Probablemente no	0	4	0	0	0
	Definitivamente no	4	0	0	0	2
Total		25	41	5	2	3

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	122,722	16	0,000
Razón de verosimilitud	108,379	16	0,000
Asociación lineal por lineal	4,128	1	0,042
N de casos válidos	76		

5.3.4. Cuarta Hipótesis.

El nivel de préstamos fuera del Sistema Financiero regulado incide significativamente en el ratio de cobertura de cartera atrasada vía provisiones de Caja Huancayo S. A.

a. Hipótesis Nula y Alternativa.

Hipótesis Nula (H_0):

El nivel de préstamos fuera del Sistema Financiero regulado NO incide significativamente en el ratio de cobertura de cartera atrasada vía provisiones de Caja Huancayo S. A.

Hipótesis Alternante (H_1):

El nivel de préstamos fuera del Sistema Financiero regulado SI incide significativamente en el ratio de cobertura de cartera atrasada vía provisiones de Caja Huancayo S. A.

b. Nivel de significación: $\alpha = 5\%$ $X^2_{\text{crítico}} = 21,026$

c. Prueba Estadística: $X^2_{\text{calculado}} = \sum (o_i - e_i)^2 / e_i = 52,520$

Dónde:

o_i = Valor Observado

e_i = Valor Esperado

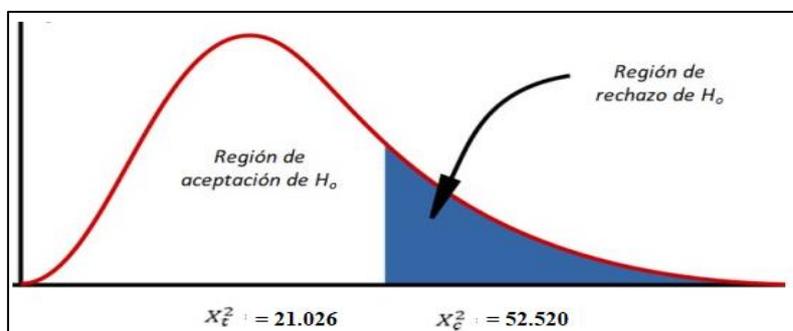
$X^2_{\text{calculado}}$ = Valor del estadístico calculado con datos provenientes de las encuestas y han sido procesados mediante el Software Estadístico SPSS.

d. Decisión.

H_0 se rechaza, entonces los resultados muestran que se acepta la hipótesis alterna sobre que el acceso a créditos fuera del sistema financiero afectan a la capacidad de pago del cliente, al tener tasas de interés altas, condiciones desfavorables y métodos de cobranza abusivas contra los consumidores de dichos prestamos; así como afectar al bienestar general al originar que este tipo de clientes no puedan acceder al sistema crediticio formal, además de generar asimetría en la información sobre el verdadero nivel de endeudamiento del cliente al no tener información completa del nivel de obligaciones que posea, generando riesgos crediticios y mayor exposición al deterioro de cartera a nivel sistémico.

Figura 22

Chi-Cuadrado para la cuarta hipótesis



Interpretación

Con un nivel de significancia del 5 % se rechaza la Hipótesis Nula.

Esto ha sido probado mediante la Prueba No Paramétrica usando el software SPSS. En la Tabla 21 se puede observar la tabla cruzada y la prueba Chi-cuadrado para la cuarta hipótesis.

Tabla 22

Prueba Chi-Cuadrado para la cuarta hipótesis

		11. Considera usted ¿Qué el ratio de cobertura de cartera atrasada vía provisiones, es una medida adecuada para mitigar pérdidas financieras?					Total
		Definitivamente si	Probablemente si	No sabe, no opina	Probablemente no	Definitivamente No	
4. Considera usted	Definitivamente si	24	7	8	1	1	41
¿que el nivel de acceso	Probablemente si	0	31	0	0	0	31
a préstamos fuera del	No sabe, no opina	0	3	0	0	0	3
sistema financiero							
afecta la capacidad de	Probablemente no	0	1	0	0	0	1
pago de los clientes?							

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	52,520	12	0,000
Razón de verosimilitud	67,037	12	0,000
Asociación lineal por lineal	1,871	1	0,171
N de casos válidos	76		

5.3.5. Quinta Hipótesis.

El nivel de eventos inesperados incide significativamente en el ratio de cartera de alto riesgo vía provisiones de Caja Huancayo S. A.

a. Hipótesis Nula y Alternativa.

Hipótesis Nula (H_0):

El nivel de eventos inesperados NO incide significativamente en el ratio de cartera de alto riesgo vía provisiones de Caja Huancayo S. A.

Hipótesis Alternante (H_1):

El nivel de eventos inesperados SI incide significativamente en el ratio de cartera de alto riesgo vía provisiones de Caja Huancayo S. A.

b. Nivel de significación: $\alpha = 5 \%$ $X^2_{crítico} = 9,488$

c. Prueba Estadística: $X^2_{calculado} = \sum (o_i - e_i)^2 / e_i = 68,385$

Dónde:

o_i = Valor Observado

e_i = Valor Esperado

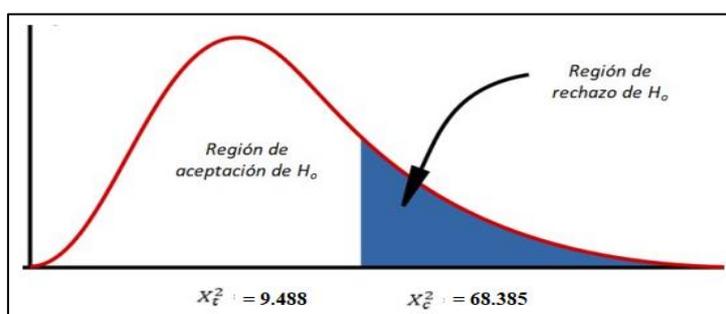
X^2 calculado = Valor del estadístico calculado con datos provenientes de las encuestas y han sido procesados mediante el Software Estadístico SPSS.

d. Decisión.

H_0 se rechaza; resultados que permiten aceptar la hipótesis alterna y a la vez conocer que los “eventos inesperados” en el ambiente económico, social y legal del cliente pueden afectar de manera temporal o definitiva su capacidad de pago; al ver afectado su nivel de ingresos o gastos, siendo generado ya sea por factores del entorno propio del cliente o por efectos sistémicos que afecten a una parte de la sociedad, región o zona geográfica. Por tanto, la legislación local debiera de generar medidas de apoyo a dichos clientes afectados por eventos que no corresponde a la determinación de su voluntad o que sean efecto de otros eventos externos y a la vez a las entidades financieras establecer alternativas de remediación en los casos debidamente sustentados.

Figura 23

Chi-Cuadrado para la quinta hipótesis



Interpretación

Con un nivel de significancia del 5 % se rechaza la Hipótesis Nula.

Esto ha sido probado mediante la Prueba No Paramétrica usando el software SPSS. En la Tabla 22 se puede observar la tabla cruzada y la prueba Chi-cuadrado para la quinta hipótesis.

Tabla 23*Prueba Chi-Cuadrado para la quinta hipótesis*

		12. Para usted ¿Las entidades con menor nivel de ratio de cobertura de cartera de alto riesgo vía provisiones, reflejan una inadecuada gestión crediticia?					Total
		Definitivamente si	Probablemente si	No sabe, no opina	Probablemente no	Definitivamente No	
5. Para usted ¿El nivel de “eventos externos o fortuitos” dentro del ambiente familiar incide en el cumplimiento de pago de los clientes?	Definitivamente si	19	2	9	4	3	37
	Probablemente si	0	39	0	0	0	39
Total		19	41	9	4	3	76

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	68,385	4	0,000
Razón de verosimilitud	89,323	4	0,000
Asociación lineal por lineal	,724	1	0,395
N de casos válidos	76		

5.3.6. Sexta Hipótesis.

El número de entidades en las que una persona mantiene deudas incide significativamente en el ratio ingresos/saldo de cartera de Caja Huancayo S. A.

a. Hipótesis Nula y Alternativa.

Hipótesis Nula (H_0):

El número de entidades en las que una persona mantiene deudas NO incide significativamente en el ratio ingresos/saldo de cartera de CAJA. HUANCAYO S.A.

Hipótesis Alternante (H_1):

El número de entidades en las que una persona mantiene deudas SI incide significativamente en el ratio ingresos/saldo de cartera de Caja Huancayo S. A.

b. Nivel de significación $\alpha = 5\%$ $X^2_{crítico} = 12,592$

c. Prueba Estadística: $X^2_{calculado} = \sum (o_i - e_i)^2/e_i = 23,420$

Dónde:

o_i = Valor Observado

e_i = Valor Esperado

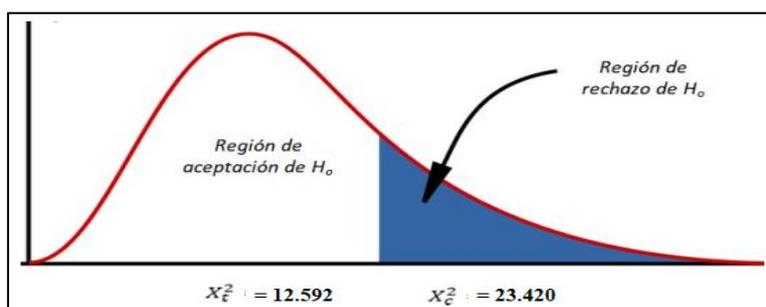
X^2 calculado = Valor del estadístico calculado con datos provenientes de las encuestas y han sido procesados mediante el Software Estadístico SPSS.

d. Decisión.

H_0 se rechaza; con lo cual se acepta la hipótesis alterna la cual permite saber que un factor directo en cuanto a la mayor exposición al riesgo de sobreendeudamiento se relaciona al mayor acceso a créditos o líneas de crédito de los clientes en el Sistema Financiero; es decir un mayor número de deudas a nombre del cliente en distintas empresas se define y muestra como un factor clave a considerar en la posible afectación de la capacidad de pago del cliente, en su nivel de sobreendeudamiento y mayor exposición al deterioro de su estado crediticio; para luego también generar riesgos sistémicos en el Sistema Financiero afectando los indicadores de calidad de cartera y generando mayores provisiones y menor utilidad que afecta al patrimonio de las empresas financieras, siendo un aspecto clave a considerar en los procesos de admisión crediticia y en el seguimiento de cartera para generar alertas al respecto.

Figura 24

Chi-Cuadrado para la sexta hipótesis



Interpretación

Con un nivel de significancia del 5 % se rechaza la Hipótesis Nula.

Esto ha sido probado mediante la Prueba No Paramétrica usando el software SPSS. En la Tabla 23 se puede observar la tabla cruzada y la prueba Chi-cuadrado para la sexta hipótesis.

Tabla 24*Prueba Chi-Cuadrado para la sexta hipótesis*

		13.En su opinión ¿El indicador de ingresos/saldo de cartera es una métrica adecuada para comparar el desempeño de la calidad de cartera en relación al nivel de ingresos generados por la caja Huancayo?				Total
		Definitivamente si	Probablemente si	No sabe, no opina	Probablemente no	
6.En su opinión ¿el número de entidades financieras en las que una persona posee prestamos genera riesgos de sobreendeudamiento?	Definitivamente si	24	19	6	3	52
	Probablemente si	1	21	0	0	22
	Probablemente no	0	2	0	0	2
Total		25	42	6	3	76

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	23,420	6	0,001
Razón de verosimilitud	28,733	6	0,000
Asociación lineal por lineal	0,890	1	0,346
N de casos válidos	76		

5.3.7. Prueba de la Hipótesis General.

El riesgo de sobreendeudamiento incide significativamente en la calidad de cartera la Caja Huancayo S. A. entre los años 2019 al 2022.

a. Hipótesis Nula y Alternativa.

Hipótesis Nula (H_0):

El riesgo de sobreendeudamiento NO incide significativamente en la calidad de cartera la Caja Huancayo S. A. entre los años 2019 al 2022.

Hipótesis Alternante (H_1):

El riesgo de sobreendeudamiento SI incide significativamente en la calidad de cartera la Caja Huancayo S. A. entre los años 2019 al 2022.

b. Nivel de significación: $\alpha = 5\%$ X^2 crítico= 15,507

c. Prueba Estadística: X^2 calculado= $\sum (oi - ei)^2/ei = 69,680$

Dónde:

oi = Valor Observado

ei = Valor Esperado

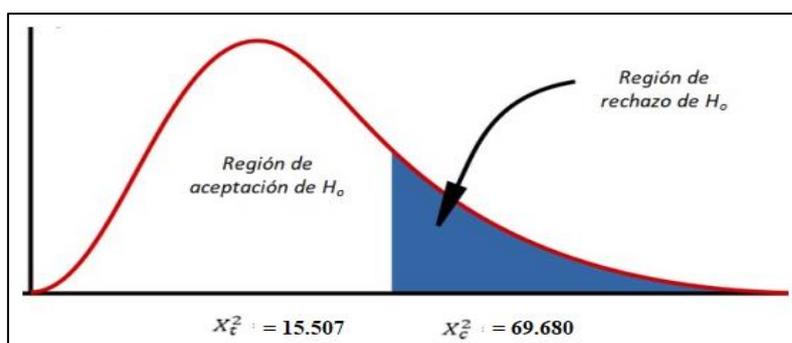
X^2 calculado = Valor del estadístico calculado con datos provenientes de las encuestas y han sido procesados mediante el Software Estadístico SPSS.

d. Decisión.

H_0 se rechaza; se tiene por tanto que se acepta la hipótesis alterna la cual implica que el riesgo de sobreendeudamiento como forma de riesgo de crédito afecta a la calidad de cartera, ya que el estado de sobreendeudamiento del cliente además de generar efectos internos o propios en cuanto a deteriorar su historial crediticio, restricciones en el acceso a nuevo financiamiento al figurar en las diversas centrales de riesgo; también genera efectos en pérdidas por menor ingreso y mayor nivel de provisiones por incumplimiento de pago, con menor utilidad en las empresas financieras, resultado de los efectos en su calidad de cartera, pudiendo afectar de manera sistémica al sistema financiero. Para lo cual se deben de afinar y mejorar continuamente las metodologías de identificación de riesgo de sobreendeudamiento.

Figura 25

Chi-Cuadrado para la hipótesis general



Interpretación

Con un nivel de significancia del 5 % se rechaza la Hipótesis Nula.

Esto ha sido probado mediante la Prueba No Paramétrica usando el software SPSS. En la Tabla 24 se puede observar la tabla cruzada y la prueba Chi-cuadrado para la hipótesis general.

Tabla 25

Prueba Chi-Cuadrado para la hipótesis general

		14. Comparte usted la opinión respecto a ¿Qué los indicadores de calidad de cartera son una herramienta relevante para medir el desempeño y perspectivas de la caja Huancayo?			Total
		Definitivamente si	Probablemente si	No sabe, no opina	
7. Para usted ¿La cartera crediticia de clientes de la CAJA Huancayo presenta riesgos de sobreendeudamiento?	Definitivamente si	8	0	0	8
	Probablemente si	3	39	0	42
	No sabe, no opina	9	0	0	9
	Probablemente no	10	0	1	11
	Definitivamente No	6	0	0	6
Total		36	39	1	76

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	69,680	8	0,000
Razón de verosimilitud	86,184	8	0,000
Asociación lineal por lineal	12,694	1	0,000
N de casos válidos	76		

CAPÍTULO VI

DISCUSIÓN, CONCLUSIONES y RECOMENDACIONES

6.1. Discusión

Se tiene en la investigación realizada se usó una muestra de 76 encuestados relacionados directamente con la gestión de riesgo de crédito, en la que se tiene conocimiento directo sobre la naturaleza, origen y efectos del riesgo de sobreendeudamiento; los resultados obtenidos tanto a nivel de la estadística descriptiva (tablas y gráficos) así como en la contratación de las hipótesis específicas y general cumplieron con el objetivo de revisar y demostrar la incidencia del riesgo de sobreendeudamiento en la calidad de cartera de la Caja Huancayo S. A.

En cuanto a la revisión de la hipótesis general se confirma que el riesgo crediticio vía sobreendeudamiento afecta a la calidad de cartera de la entidad financiera.; así mismo los encuestados en su mayoría consideran que los indicadores de calidad de cartera son una herramienta relevante para medir el desempeño de la cartera crediticia, con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se confirma la hipótesis alterna. Estos resultados se alinean a lo indicado por Gárate (2017) y Flores (2019) en la que se concluyen que el riesgo de crédito y las estrategias de gestión de riesgo de crédito indican entre otros indicadores en el ratio de morosidad y calidad de cartera.

Los hallazgos generados confirman las hipótesis planteadas en cuanto a que factores tales como el nivel de cultura crediticia de los clientes, el nivel de presupuesto familiar, el nivel de instrucción educativa de las personas, el nivel de acceso a préstamos fuera del sistema financiero, el nivel de “eventos externos o fortuitos” dentro del ambiente familiar y el número de entidades financieras en las que una persona posee préstamos inciden en el nivel de sobreendeudamiento y en los indicadores o ratios de calidad de cartera de manera específica.

Aspectos tales como mayor oferta crediticia que fomenta la cultura del sobreendeudamiento y no del ahorro, con mayor propensión a la toma de deuda, aspectos del ámbito personal y familiar de las personas y también la materialización de eventos ajenos a su propia determinación generan efectos negativos en el cumplimiento de pago, afectando a la empresa financiera en desmedro de su eficiencia y generación de rentabilidad, reflejado en los indicadores de calidad de cartera; afectando también al sostenimiento de la empresa y generando efectos sistémicos en el resto del sistema financiero.

Finalmente también resulta relevante revisar en la actualidad el efecto del crédito informal (el cual también puede provenir de fuentes ilegales como el caso del denominado crédito “gota a gota”), el cual también genera mayor sobreendeudamiento a costos elevados, esto alineado al estudio de Alvarado et al. (2001) sobre el “financiamiento informal en el Perú”, en el que se resalta que considerando un entorno recurrente en el sistema económico y financiero, esto es periodos de recesión, deficiencias en la cadena de pagos e inflación, se genera mayor oferta y demanda de créditos fuera del sistema formal destinado a los

clientes y consumidores que no tienen acceso recurrente al sistema formal o usan el sistema para cubrir necesidades ante la materialización de sobreendeudamiento.

6.2. Conclusiones

- a. En la contrastación de la primera hipótesis se determina que el nivel de cultura crediticia de las personas incide significativamente en el indicador de calidad de cartera ratio de “cartera pesada” de la entidad financiera, esto en vista de que los clientes al materializar el sobreendeudamiento con sus diversos componentes y no cumplir con el pago de sus créditos, deterioran su calificación de riesgo y generan incremento del ratio de “cartera pesada” de las entidades financieras.
- b. El análisis ha permitido contrastar la segunda hipótesis y determinar que el factor de presupuesto familiar incide significativamente en el “ratio de cartera de alto riesgo” de la entidad financiera. Por lo que una inadecuada gestión y planificación del presupuesto familiar resulta un factor relevante en la exposición a riesgo de sobreendeudamiento y al deterioro de la capacidad de pago del cliente.
- c. Después de contrastar la tercera hipótesis se determina que el nivel de instrucción educativa de las personas incide significativamente en el ratio de mora de la entidad financiera; esto explicado que ante la falta de conocimientos básicos de cómo funciona el sistema financiero, las condiciones de falta de información clara y concreta de las implicancias de asumir obligaciones y endeudamiento afecta finalmente al desempeño crediticio del cliente.

- d. Luego de contrastar la cuarta hipótesis se puede determinar que el nivel de créditos fuera del Sistema Financiero regulado (créditos informales) incide significativamente en el indicador “ratio de cobertura de cartera atrasada vía provisiones” en la entidad financiera. Esta situación se presenta con mayor incidencia en los últimos años, en los que se presenta mayor oferta de créditos informales con efectos en calidad de cartera.
- e. Se ha establecido en la contrastación de la quinta hipótesis que los “eventos externos” o inesperados inciden significativamente en el indicador de calidad de cartera “ratio de cobertura de cartera de alto riesgo vía provisiones” de la entidad financiera. De tal forma que un evento no esperado y no planificado, el cual no corresponde a la decisión o voluntad del cliente, pueden afectar la capacidad de pago y generar incumplimiento generando el sobreendeudamiento pasivo.
- f. Posterior a la contrastación de la sexta hipótesis se determina que el número de entidades en las que una persona posee deuda incide significativamente en el ratio de ingresos sobre cartera de créditos de la entidad financiera. Un factor explicativo en el ámbito de sobreendeudamiento se relaciona al endeudamiento en más de una entidad financiera; siendo un indicador seguido y monitoreado en el análisis de riesgo.
- g. En la conclusión principal en base a la contrastación de la hipótesis general se puede indicar que, el riesgo de sobreendeudamiento incide significativamente en la calidad de cartera de la Caja Huancayo S. A. en

el periodo 2019-2022; explicado por las condiciones de mayor nivel de oferta crediticia, aumento del endeudamiento en el sector formal e informal y efecto de las condiciones de mercado en un entorno de crisis COVID19 y crisis económica prevalente en la ventana de estudio.

6.3. Recomendaciones

- a. Como parte de la responsabilidad social, creación y reforzamiento de la cultura crediticia de los clientes y con el objetivo de mitigar la exposición a sobreendeudamiento, afectación en el historial crediticio del cliente y efecto en el ratio de cartera pesada; se sugiere a la Gerencia Mancomunada diseñar y ejecutar programas de capacitación y difusión de aspectos básicos de financiamiento, como parte del “acompañamiento” hacia los clientes, incidiendo en los objetivos de ahorro, endeudamiento prudente y menor propensión hacia el sobreendeudamiento,.

- b. Conforme a los resultados del estudio, en la que la gestión del “presupuesto familiar” incide en el incremento del ratio de cartera de alto riesgo, se recomienda a la Gerencia Mancomunada establezca dentro de la evaluación de las “propuestas de crédito” afinar las metodologías para la medición del efecto de la gestión del “presupuesto familiar”, dentro de la capacidad de pago del cliente, así como en el seguimiento aplicable, incidiendo en una adecuada gestión de dicho presupuesto, el cual se correlacione con el nivel de gastos e ingresos de la unidad familiar, los efectos de la inflación entre otros factores, para de esta forma mitigar la mayor exposición al riesgo de sobreendeudamiento.

- c. A efecto de la condición de reducido nivel de “instrucción educativa” de los deudores con incidencia en el ratio de morosidad; se recomienda a la Gerencia Mancomunada propicie programas de acompañamiento y aplicación de metodologías específicas para elevar este ámbito de afectación social, para mitigar la exposición a riesgo de sobreendeudamiento en el ámbito de dicho componente y de esta forma se puedan integrar a dichas personas en las operaciones de financiamiento; así como, para cumplir también con generar inclusión financiera en beneficio de sus grupos de interés; con productos o programas específicos dirigidos a este grupo de personas.
- d. Considerando que el componente “acceso a créditos informales o fuera del Sistema Financiero regulado” es un factor que afecta la capacidad de pago del cliente, ya sea por la falta de acceso al sistema formal, por desconocimiento de los efectos negativos del mismo, por altas tasas de interés y posibles casos de extorsión y criminalidad con efectos en el ratio de cobertura de cartera atrasada vía provisiones; se recomienda al Gobierno Central y/o Congreso de la República, establecer medidas de identificación y sanción de dichas actividades, las cuales generan sobreendeudamiento y efectos negativos en las familias y empresas, así como posible efecto “contagio” en el sector formal, deteriorando el historial crediticio del cliente y al sistema financiero en su conjunto.
- e. Por lo determinado en la investigación, en la que los clientes afectados por “eventos externos o inesperados” tales como eventos climáticos, pandemias, eventos diversos que no corresponden a la voluntad o

determinación del cliente, factores que pueden generar efectos de sobreendeudamiento, efecto de la necesidad de cubrir mayores gastos u obligaciones por la falta de capacidad de pago y con efectos en ratio cobertura de cartera de alto riesgo vía provisiones; se sugiere al Gobierno Central y/o Congreso de la República, diseñar medidas de remediación a los clientes afectados por factores externos; para que de esta forma los deudores no vean afectado su bienestar por eventos que no corresponde a su voluntad o determinación propia y no afectan el desempeño del sistema financiero,

- f. En línea a la evidencia encontrada, respecto a la incidencia negativa que puede tener en la capacidad de pago y en su mayor exposición a riesgo de sobreendeudamiento, en los casos en los que los clientes acceden a “deudas en más de una entidad financiera” generen efectos sistémicos negativos en el sistema financiero afectando también al ratio de ingresos/saldo de cartera; se recomienda a la Gerencia de Negocios de la entidad financiera , reforzar las metodologías para identificar el estado o situación; usando herramientas tales como “centrales de riesgo privadas” incluyendo esta información en sus modelos o herramientas de identificación de exposición al sobreendeudamiento, con la finalidad de evitar que los clientes accedan a mayores deudas y se expongan al riesgo de sobreendeudamiento.
- g. Considerando que la exposición al riesgo de sobreendeudamiento incide sustancialmente en la calidad de cartera de la Caja Huancayo S. A. se recomienda a la Gerencia de Negocios de la entidad evaluar y mejorar

las metodologías de evaluación de riesgos, para establecer medidas de identificación y mitigación de la exposición al riesgo de sobreendeudamiento de los clientes, esto tanto en los procesos de “admisión” y “seguimiento”; para de esta forma reducir los efectos negativos en los indicadores de calidad de cartera; en este sentido no se debe tener como política aislada al logro de metas de colocación sino más bien en la calidad de la admisión, en el seguimiento y acompañamiento del deudor durante la duración del crédito.

FUENTES DE INFORMACIÓN

Referencias Bibliográficas

- Aguilar, Giovanna. et al. (2004). Análisis de la Morosidad en el Sistema Bancario Peruano. *Informe final de investigación. Vol. 1*, 4-25. <https://cies.org.pe/wp-content/uploads/2016/07/analisis-de-la-morosidad-en-el-sistema-bancario-peruano.pdf>.
- Alvarado, Javier. et al. (2001). El financiamiento informal en el Perú. [Archivo PDF]. <http://biblioteca.clacso.edu.ar/Peru/iep/20190802043304/elfina.pdf>.
- Álvarez, Herlinda. (2022). Sobreendeudamiento: un abordaje teórico en tiempos de pandemia. *Revista Valor Contable*, Vol. 9, Núm. 1, 2022 (84-93). https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_vc/article/view/1785.
- Aparicio, Carlos y Moreno, Hesione. (2011). Calidad de la cartera crediticia bancaria y el ciclo económico: una mirada al gasto en provisiones bancarias en el Perú (2001-2011). *Estudios Económicos SBS*. Vol. 6, 4.15. <https://cutt.ly/RwmXyEHw>
- Baño, María. (2020). *Intención de Endeudamiento Personal con Tarjeta de Crédito en el Ecuador* [Tesis de Maestría, CENTRUM PUCP BUSINESS SCHOOL]. <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/16208>.
- Calderón, Lilia. (2011). El Diseño Metodológico. [Archivo PDF]. <https://onx.la/c4d46>
- Carbonell O'Brien. (2019). El sobreendeudamiento del consumidor: Perú, notas sobre el proyecto de Ley No. 3267-2018. *Advocatus*, 16(32), 65-80. <https://onx.la/4949a>.
- Cermeño, Rodolfo et al. (2011). Determinantes de la morosidad, un estudio panel para el caso de las cajas Municipales, 2003-2010. *Documento de Trabajo CIDE*, 513. [https://www.cide.edu/publicaciones/status/dts/DTE %20513.pdf](https://www.cide.edu/publicaciones/status/dts/DTE%20513.pdf)
- Céspedes, Celia. (2018). *La cartera crediticia y su influencia en el nivel de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino Ltda. de la*

- ciudad de Jaén 2016* [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán].
https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/4533_
- Cisneros, Diego. (2012). Como afrontar y prevenir el riesgo de sobreendeudamiento. [Archivo PDF]. <https://onx.la/fc8fa>
- Cochran, William. (1986). *Técnicas de Muestreo*. Editorial Continental - México.
- Cohen, Benjamin y Edwards, Gerald (2017). El provisionamiento en función de las pérdidas crediticias esperadas. *Informe Trimestral del BPI*, marzo de 2017.
https://www.bis.org/publ/qtrpdf/r_qt1703f_es.pdf
- Copaja, Shosing. (2019). *Influencia de la morosidad en la calidad de cartera de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa, periodo 2014 – 2018* [Tesis de Pregrado, Universidad Privada de Tacna]. <https://acortartu.link/0znua>
- Cuberos Gómez, G., (2005). Insolvencia: evolución de un concepto. *Revista de Derecho Privado*, (34), 27-54. <https://acortartu.link/ggics>
- Cueva, Antonio. (2019). *La gestión de riesgo de crédito para incrementar la calidad de cartera de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de setiembre Ltda. 2016 – 2017* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Federico Villareal]. <https://repositorio.unfv.edu.pe/handle/20.500.13084/3383>
- Dankhe, Gordon. (1986). *Investigación y comunicación*. McGraw Hill. Madrid (España). <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5963128.pdf>.
- De la Cruz, Jorge, et al. (2020). *Influencia del conocimiento financiero en el bienestar financiero de usuarios de tarjeta de crédito y/o préstamos personales entre 18 y 79 años en Perú en el 2019* [Tesis de Maestría, Universidad ESAN]. <https://acortartu.link/4hj6q>
- Dificultades para pagar créditos. (2006). *Eroski Consumer*, N° 85, s.f.
<https://acortartu.link/yy168>

- Fábregues, Sergi. et-al. (2016). *Técnicas de Investigación Social y Educativa*. Editorial UOC. Primera Edición en lengua castellana.
- Frías-Navarro, D. (2022). Apuntes de estimación de la fiabilidad de consistencia interna de los ítems de un instrumento de medida. Universidad de Valencia. España. Disponible en: <https://www.uv.es/friasnav/AlfaCronbach.pdf>.
- Hernández, Roberto. et-al. (2014). *Metodología de la Investigación*. Editorial McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. Mexico. Sexta Edición.
- Herranz, Roberto y Del Oro Sáenz, Carlos. (2016). *Las estructuras sociales de endeudamiento y los grupos de referencia comunitarios. Una comparación internacional. Papers 2017 102/1, 73-106*. <https://acortartu.link/3z4ia>
- Flores, Daniela. (2019). *Influencia de la evaluación y control de riesgos en el nivel de morosidad de la caja Arequipa sede Tacna, periodo 2017*. [Tesis de Maestría, Universidad de Tacna-Perú]. <https://acortartu.link/sz4ip>
- Frustagli, Sandra y Hernández, Carlos. (2013). Sobreendeudamiento del consumidor. Thomson-Reuters [Archivo PDF]. <https://acortartu.link/c08vs>
- García, José. (2014). *El problema del sobreendeudamiento de la persona física en España* [Tesis Doctoral, Universidad Católica San Antonio. Murcia-España]. <https://repositorio.ucam.edu/handle/10952/975>
- Gárate, Jhonny. (2017). *Relación entre Gestión del Riesgo Crediticio y Morosidad en clientes del segmento empresa del BBVA Continental, Moyobamba, 2016* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://acortartu.link/x1gdu>
- Gobierno Vasco, Definiciones utilizadas en el censo del mercado de trabajo. [Archivo PDF]. <https://acortartu.link/77k8r>
- Gutiérrez, Pablo. (2009). *El Sobreendeudamiento doméstico*. Editorial Azarandi. <https://acortartu.link/04k4n>

- Instituto Peruano de Economía. El crédito Informal en el Perú, p. 3 [Archivo PDF].
<http://biblioteca.clacso.edu.ar/Peru/iep/20190802043304/elfina.pdf>.
- Japaze, María. (2015). *Sobreendeudamiento del consumidor. remedios preventivos y de saneamiento. ámbitos y procedimientos de actuación* [Tesis de Doctorado, Universidad de Salamanca. Salamanca-España].
<https://acortartu.link/e8vuy>
- Kapell; Vivien. et al. (2011). *Sobreendeudamiento y microfinanzas*. Universidad de Zurich. <https://acortartu.link/sb9zh>
- López, Santiago y Requejo, Libia. (2017). Conocimientos, prácticas y valores sobre el sistema financiero predominantes entre la ciudadanía. Universidad de Cantabria. [Archivo PDF]. <https://acortartu.link/agc5y>
- López - Dávila, Gonzalo. (2020). *Propuesta para mejorar la calidad de la cartera crediticia en los procesos de aprobación y seguimiento de riesgos en la banca comercial Interbank* [Tesis de Pregrado. Universidad del Pacifico].
<https://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/2795>
- Macías, Félix. (2018). *Las metodologías de medición del riesgo crediticio en el Banco Nacional de Fomento y su influencia en los niveles de morosidad institucional: caso específico. Sucursal del cantón Pichincha. Período 2012 – 2014* [Tesis de Maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil].
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9993>.
- Mader, Rein. (2014). Dictamen del Comité Económico y Social Europeo sobre el tema “Protección de los consumidores y tratamiento adecuado del sobreendeudamiento para evitar la exclusión social”.
<https://acortartu.link/5rmdn>
- Mayorca, Hellen y Aguilar, Giovanna. (2016). Competencia y calidad de cartera en el mercado micro financiero peruano, 2003-2015. *Economía Vol. XXXIX*, N° 78, semestre julio-diciembre 2016, pp. 67-9. <https://acortartu.link/ps4b1>

- Muñoz, Jorge. (2019). Calidad de cartera del sistema bancario y el ciclo económico: Una aproximación econométrica para el caso peruano. *Investigación Banco Central de Reserva del Perú*. 4-8. <https://acortartu.link/02dal>
- Orrico, Ignacio. (2019). *El sobreendeudamiento familiar y mecanismos de segunda oportunidad* [Tesis Doctoral, Universidad católica de Valencia San Vicent Mártir. Valencia-España]. <https://acortartu.link/xs9cl>
- Paulino, Erik. (2021). Indicadores de calidad de cartera y endeudamiento, en las empresas financieras, Perú, años 2015 al 2019. *Revista Hechos Contables. Revista de Investigación en Contabilidad Vol. 1 No. 1*, pp. 64-86. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/55736>.
- Pérez, Carlos. (2017). *La evaluación crediticia y su relación con el riesgo crediticio, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Viator Ltda. Año 2013, Lima* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. <https://acortartu.link/d4fvm>
- Ramos, F. (2021). El sobreendeudamiento como problema legal y social. Propuesta de reforma del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Desde el Sur, 13(1), e0011. <https://acortartu.link/8de2l>
- Rengifo, Jessica. (2022). *El riesgo crediticio y su incidencia en la rentabilidad de las cajas Rurales de Ahorro y Crédito en el Perú, 2019-2021* [Tesis de Maestría]. <https://acortartu.link/2g8x8>
- Revelo, Karla. (2021). *Calidad de la cartera de crédito del sector bancario y cooperativo en Ecuador: Un enfoque macroeconómico* [Tesis de Maestría, Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales, FLACSO Ecuador]. <https://acortartu.link/0xc0a>
- Rodríguez, Adi. (2019). *Incidencia de la educación financiera en el nivel de endeudamiento de los hogares del Barrio Elías Moncada de la ciudad de Estelí en el año 2018* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua]. <http://repositorio.unan.edu.ni/id/eprint/10106>.

- Rodríguez-Velarde. (2018). *Tarjeta de Crédito* [Archivo PDF]. <https://rodriguezvelarde.com.pe/2018/08/05/la-tarjeta-de-credito/>.
- Rodríguez, Helen. *La Unidad Familiar a la luz de la Jurisprudencia Nacional: ¿Principio o Derecho?* [Archivo PDF]. <https://acortartu.link/gee5o>
- Salazar, Octavio. (2008) Proyecto de Ley 3267/2018-CR. 24 de agosto 2018. https://leyes.congreso.gob.pe/Documentos/2016_2021/Proyectos_de_Ley_y_de_Resoluciones_Legislativas/PL0326720180824.pdf.
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (2010). Central de Riesgos. <https://intranet2.sbs.gob.pe/estadistica/financiera/2015/Setiembre/SF-0002-se2015.PDF>.
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (2010). Glosario de Términos Financieros. <https://www.sbs.gob.pe/usuarios/seguros/glosario-de-terminos>.
- Toledo, Emerson y León, Víctor. (2021). El sobreendeudamiento y su impacto en el riesgo de crédito en instituciones microfinancieras peruanas: cajas municipales de ahorro y crédito 2016-2019. *Contabilidad y Negocios*. (16) 32. <https://doi.org/10.18800/contabilidad.202102.005>.
- Trujillo, Iván. (2003). *El sobreendeudamiento de los consumidores*. Editorial Comares
- Universidad Veracruzana. (2011). *Contabilidad Financiera Unidad 3*, p. 4[Archivo PDF]. <https://acortartu.link/64u0f>
- Vela, Lindon, et al. (2012). Factores que determinan la calidad de la cartera crediticia de las entidades microfinancieras de la Amazonía peruana en el periodo 2008 – 2011. *Concurso Nacional de Investigación Económica*. <https://web.ua.es/es/giecryal/documentos/microfinanzas-amazonia.pdf>.
- Vela, Saúl y Caro, Augusto. (2015). *Herramientas financieras en la evaluación del riesgo de crédito*. Lima-Perú. Fondo Editorial UIGV.
- VISA. Guía práctica de finanzas personales. <https://acortartu.link/4mw84>

Zamata, Willy. (2018). *Efectos de la Diversificación Crediticia sobre la Calidad de Cartera en el Perú, un análisis por sectores, clientes y departamentos 2010-2016* [Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima-Perú]. <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/14035>.

Zamora, América. (2008). *Rentabilidad y Ventaja Comparativa: Un Análisis de los Sistemas de Producción de Guayaba en el Estado de Michoacán* [Tesis de Pregrado, Universidad Michoacana de San Nicolas de Ignacio. Morelia-México]. <https://acortartu.link/bxt7w>

Zevallos, Luigui. (2022). *Gestión de riesgo crediticio y el nivel de morosidad en las cajas municipales de la provincia de Chupaca – 2020* [Tesis de Maestría, Universidad Continental. Huancayo-Perú]. <https://acortartu.link/g2yjp>.

ANEXOS

Anexo N.º 01. Matriz de Consistencia:

Tema: Riesgo de sobreendeudamiento en la calidad de cartera en la Caja Municipal Huancayo Perú periodo 2019 al 2022

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGIA
<p>1. Problema General ¿En qué medida el riesgo de sobreendeudamiento incide en la calidad de cartera de CAJA HUANCAYO SA entre los años 2019 al 2022?</p>	<p>1. Objetivo General Determinar si el riesgo de sobreendeudamiento incide en la calidad de cartera de la CAJA HUANCAYO entre los años 2019 al 2022.</p>	<p>1. Hipótesis General El riesgo de sobreendeudamiento incide significativamente en la calidad de cartera la CAJA HUANCAYO S.A. entre los años 2019 al 2022.</p>	<p>1. Variable independiente X: Riesgo de Sobreendeudamiento.</p> <p>Indicadores de la variable independiente:</p> <p>x1: Nivel de cultura crediticia de las personas. x2: Nivel de presupuesto familiar. x3: Nivel de instrucción educativa de las personas. x4: Nivel de préstamos fuera del Sistema Financiero regulado (informales).</p>	<p>1. Tipo de Investigación Aplicada.</p> <p>2. Nivel de Investigación Descriptivo - Explicativo.</p> <p>3. Enfoque Cuantitativo.</p> <p>4. Población y Muestra La población estuvo conformada por 350 colaboradores, entre jefes de negocios regionales (12), jefes de producto (4) y asesores</p>
<p>2. Problemas Específicos a- ¿De qué manera el nivel de cultura crediticia de las personas incide en el ratio de cartera pesada de CAJA HUANCAYO S.A.?</p>	<p>2. Objetivos Específicos a-Determinar si el nivel de cultura crediticia de las personas incide en el ratio de cartera pesada de CAJA HUANCAYO S.A.</p>	<p>2. Hipótesis Específicas a- El nivel de cultura crediticia de las personas incide significativamente en el ratio de cartera pesada</p>		

b- ¿De qué forma el nivel de presupuesto familiar incide en el ratio de cartera de alto riesgo de CAJA HUANCAYO S.A.?

c- ¿En qué medida el nivel de instrucción educativa de las personas incide en el ratio de mora de CAJA HUANCAYO S.A.?

d- ¿De qué manera el nivel de préstamos fuera del Sistema Financiero regulado incide el ratio de cobertura de cartera atrasada vía provisiones de CAJA HUANCAYO S.A.?

e- ¿En qué medida el nivel de eventos inesperados incide el ratio cobertura de

b-Establecer si el nivel de presupuesto familiar incide en el ratio de cartera de alto riesgo de CAJA HUANCAYO S.A.

c-Analizar si el nivel de instrucción educativa de las personas incide en el ratio de mora de CAJA HUANCAYO S.A.

d-Identificar si el nivel de préstamos fuera del Sistema Financiero regulado incide en el ratio de cobertura de cartera atrasada vía provisiones de CAJA HUANCAYO S.A.

e-Determinar si el nivel de eventos inesperados incide en el ratio cobertura de

de CAJA HUANCAYO S.A.

b- El nivel de presupuesto familiar incide significativamente en el ratio de cartera de alto riesgo de CAJA HUANCAYO S.A.

c- El nivel de instrucción educativa de las personas incide significativamente en el ratio de mora de CAJA HUANCAYO S.A.

d- El nivel de préstamos fuera del Sistema Financiero regulado incide significativamente en el ratio de cobertura de cartera atrasada vía provisiones de CAJA HUANCAYO S.A.

x5: Nivel de eventos inesperados.

x6: Número de entidades en las que una persona mantiene deuda.

2. Variable Dependiente

Y: Calidad de cartera.

Indicadores de la variable dependiente

y1: Ratio de cartera pesada.

y2: Ratio de cartera de alto riesgo.

y3: Ratio de mora.

y4: Ratio de cobertura de cartera atrasada vía provisiones

y5: Ratio de cobertura de cartera de alto riesgo vía provisiones.

y6: Ratio de ingresos/saldo de cartera.

de negocios (334) de la CAJA HUANCAYO S.A.

$$n = \frac{Z^2 PQN}{e^2 N + Z^2 PQ}$$

Donde:

Z = 1.96 para un 95% de confianza.

P = 0.5

Q = 1 - P = 0.5

e = 0.010

Con lo que resulta un n = 76

La muestra resulta en 76 colaboradores de la CAJA HUANCAYO S.A., entre asesores de negocio, jefes regionales y jefes de. De la estratificación de la muestra se tiene como resultado: 72 asesores de negocio, 3 jefes regionales y 1 jefe de producto

cartera de alto riesgo vía provisiones de CAJA HUANCAYO S.A.?

f- ¿En qué forma el número de entidades en las que una persona mantiene deuda incide en el ratio de ingresos/saldo de cartera de CAJA HUANCAYO S.A.?

de cartera de alto riesgo vía provisiones de CAJA HUANCAYO S.A.

f-Determinar si el número de entidades en las que una persona mantiene deuda incide en el ratio de ingresos/saldo de cartera de CAJA HUANCAYO S.A.

e- El nivel de eventos inesperados incide significativamente en el ratio de cobertura de cartera de alto riesgo vía provisiones de CAJA HUANCAYO S.A.

f- El número de entidades en las que una persona mantiene deuda incide significativamente en el ratio ingresos/saldo de cartera de CAJA HUANCAYO S.A.

5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

- Encuesta, cuestionario

6. Técnicas para el procesamiento de la información

Se utilizó la herramienta estadística SPSS versión 27 en español

Anexo N.º 02. Encuesta

La presente técnica de captura de información tiene por objeto recoger datos de interés académico. Al respecto se solicita a usted elegir una alternativa de cada una de las siguientes preguntas, marcando con un aspa (X) en el espacio correspondiente. Los datos proporcionados serán utilizados con fines académicos de investigación; siendo la información del encuestado anónima. Se agradece de sobre manera su participación.

1. En su opinión ¿El nivel de cultura crediticia de los clientes incide en el desempeño crediticio de los mismos?

- a. Definitivamente sí ()
- b. Probablemente sí ()
- c. No sabe, no opina ()
- d. Probablemente no ()
- e. Definitivamente No. ()

2. Considera usted ¿Qué el nivel de presupuesto familiar genera efectos negativos en el bienestar familiar?

- a. Definitivamente sí ()
- b. Probablemente sí ()
- c. No sabe, no opina ()
- d. Probablemente no ()
- e. Definitivamente No. ()

3. Cree usted ¿que el nivel de instrucción educativa de las personas incide en sus decisiones financieras?

- a. Definitivamente sí ()
- b. Probablemente sí ()
- c. No sabe, no opina ()
- d. Probablemente no ()
- e. Definitivamente No. ()

4. Considera usted ¿que el nivel de acceso a préstamos fuera del sistema financiero afecta la capacidad de pago de los clientes?

- a. Definitivamente sí ()
- b. Probablemente sí ()
- c. No sabe, no opina ()
- d. Probablemente no ()
- e. Definitivamente No. ()

5. Para usted ¿El nivel de “eventos externos o fortuitos” dentro del ambiente familiar incide en el cumplimiento de pago de los clientes?

- a. Definitivamente sí ()
- b. Probablemente sí ()
- c. No sabe, no opina ()
- d. Probablemente no ()
- e. Definitivamente No. ()

6. En su opinión ¿el número de entidades financieras en las que una persona posee prestamos genera riesgos de sobreendeudamiento?

- a. Definitivamente sí ()
- b. Probablemente sí ()
- c. No sabe, no opina ()
- d. Probablemente no ()
- e. Definitivamente No. ()

7. Para usted ¿La cartera crediticia de clientes de la CAJA HUANCAYO S. A. presenta riesgos de sobreendeudamiento?

- a. Definitivamente sí ()
- b. Probablemente sí ()
- c. No sabe, no opina ()
- d. Probablemente no ()
- e. Definitivamente No. ()

8. Considera usted ¿Qué el Ratio de cartera pesada se ha visto incrementado en años 2019 al 2022?

- a. Definitivamente sí ()
- b. Probablemente sí ()
- c. No sabe, no opina ()
- d. Probablemente no ()
- e. Definitivamente No. ()

9. En su opinión ¿El ratio de cartera de alto riesgo es un indicador más ácido a considerar en la calidad de cartera?

- a. Definitivamente sí ()
- b. Probablemente sí ()
- c. No sabe, no opina ()
- d. Probablemente no ()
- e. Definitivamente No. ()

10. Considera Usted ¿Qué el ratio de morosidad se reduce por las operaciones de venta y castigo de créditos?

- a. Definitivamente sí ()
- b. Probablemente sí ()
- c. No sabe, no opina ()
- d. Probablemente no ()
- e. Definitivamente No. ()

11. Considera usted ¿Qué el ratio de cobertura de cartera atrasada vía provisiones, es una medida adecuada para mitigar pérdidas financieras?

- a. Definitivamente sí ()
- b. Probablemente sí ()
- c. No sabe, no opina ()
- d. Probablemente no ()
- e. Definitivamente No. ()

12. Para usted ¿Las entidades con menor nivel de ratio de cobertura de cartera de alto riesgo vía provisiones, reflejan una inadecuada gestión crediticia?

- a. Definitivamente sí ()
- b. Probablemente sí ()
- c. No sabe, no opina ()
- d. Probablemente no ()
- e. Definitivamente No. ()

13. En su opinión ¿El indicador de ingresos/saldo de cartera es una métrica adecuada para comparar el desempeño de la calidad de cartera en relación al nivel de ingresos generados por la Caja Huancayo S. A.?

- a. Definitivamente sí ()
- b. Probablemente sí ()
- c. No sabe, no opina ()
- d. Probablemente no ()
- e. Definitivamente No. ()

14. ¿Comparte usted la opinión respecto a que los indicadores de calidad de cartera son una herramienta relevante para medir el desempeño y perspectivas de la Caja Huancayo S. A.?

- a. Definitivamente sí ()
- b. Probablemente sí ()
- c. No sabe, no opina ()
- d. Probablemente no ()
- e. Definitivamente No. ()

Anexo N.º 03. Ficha de Validación

ANEXO N° 3

FICHA DE VALIDACIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1 APELLIDOS Y NOMBRES	: <u>Ramiro Anna Pacheco</u>
1.2 GRADO ACADÉMICO	: <u>Mag. en Administración</u>
1.3 INSTITUCIÓN QUE LABORA	: <u>EPAC - HUANCAYO S.A.</u>
1.4 TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN	: <u>RIESGO DE SOBREENDEUDAMIENTO Y CALIDAD DE CARTERA EN LA CAJA HUANCAYO S.A. - 2019 2022.</u>
1.5 AUTOR DEL INSTRUMENTO	: <u>MIGUEL ALEJANDRO CAMARENA ARONI.</u>
1.6 DOCTORADO	:
1.7 CRITERIO DE APLICABILIDAD	:
a) De 01 a 09: (No válido, reformular)	b) De 10 a 12: (No válido, modificar)
b) De 12 a 15: (Válido, mejorar)	d) De 15 a 18: Válido, precisar
c) De 18 a 20: (Válido, aplicar)	

II. ASPECTOS A EVALUAR:

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		(01 - 09)	(10 - 12)	(12 - 15)	(15 - 18)	(18 - 20)
		01	02	03	04	05
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.				17	
2. OBJETIVIDAD	Esta formulado con conductas observables.					18
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				17	
4. ORGANIZACIÓN	Existe organización y lógica.					18
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				17	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de estudio.					18
7. CONSISTENCIA	Basado en el aspecto teórico científico y del tema de estudio.					19
8. COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones y variables.				17	
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					18
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías.					18
SUB TOTAL					68	109
TOTAL					177	

VALORACIÓN CUANTITATIVA (total x 0.4) : 70.8

VALORACIÓN CUALITATIVA : _____

OPINIÓN DE APLICABILIDAD : _____

Lugar y fecha: Huancayo, 27 marzo 2023

DNI: 09306637

Correo Electrónico: rapana@capahuancayo.com.pe

Ramiro Anna Pacheco

ANEXO N° 3

FICHA DE VALIDACIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1 APELLIDOS Y NOMBRES : YOKOYAMA CONSIGLIERI GIGUOLA
 1.2 GRADO ACADÉMICO : MAESTRÍA
 1.3 INSTITUCIÓN QUE LABORA : TITULADO CONTINUENTAL
 1.4 TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN : RIEGO DE SOBREENDEUDAMIENTO Y CALIDAD DE CARTERA EN LA CAJA HUANCAYOS.A. - 2019 2022
 1.5 AUTOR DEL INSTRUMENTO : MIGUEL ALEJANDRO CAMARENA ARONI.
 1.6 DOCTORADO :
 1.7 CRITERIO DE APLICABILIDAD :
 a) De 01 a 09: (No válido, reformular)
 b) De 10 a 12: (No válido, modificar)
 c) De 12 a 15: (Válido, mejorar)
 d) De 15 a 18: (Válido, precisar)

II. ASPECTOS A EVALUAR:

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		(01 - 09) 01	(10 - 12) 02	(12 - 15) 03	(15 - 18) 04	(18 - 20) 05
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.				18	
2. OBJETIVIDAD	Esta formulado con conductas observables.					19
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					19
4. ORGANIZACIÓN	Existe organización y lógica.					19
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				18	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de estudio.				18	
7. CONSISTENCIA	Basado en el aspecto teórico científico y del tema de estudio.					19
8. COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones y variables.				18	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.				18	
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías.					19
SUB TOTAL					91	95
TOTAL						186

VALORACIÓN CUANTITATIVA (total x 0.4) : 74.4
 VALORACIÓN CUALITATIVA :
 OPINIÓN DE APLICABILIDAD :

Lugar y fecha: Huancayo, 27 marzo 2023

DNI: 06206764

Correo Electrónico: yokoyamamejora@hotmail.com

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE NOMBRE EN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN-TESIS DE MAESTRÍA.

Mediante la presente, en atención a la solicitud del Sr. Miguel Camarena Aroni, quien en atención a que viene desarrollando la tesis de maestría titulada "Riesgo de Sobreendeudamiento y Calidad de Cartera en CAJA Huancayo S.A., 2019-2022"; a ser presentada y sustentada en la Universidad de San Martín de Porras – Lima, solicita la autorización del uso del nombre CAJA HUANCAYO S.A. en la indicada tesis de maestría.

Considerando que el ámbito del uso de dicho nombre se relaciona a que se ha realizado una "encuesta a nivel del personal de asesores de negocio y jefes de negocios regionales con preguntas relacionadas al tema de investigación; declarando de parte del interesado que no se ha utilizado información clasificada como confidencial o restringida de la CAJA HUANCAYO S.A. y sin utilizar información adicional a los resultados de las encuestas anónimas generadas.

Por lo indicado se **autoriza** en uso del nombre CAJA HUANCAYO S.A. en el ámbito y alcance del trabajo de investigación indicado (resultados de la encuesta, análisis de resultados, conclusiones y recomendaciones), declarando el interesado - Sr. Miguel Camarena Aroni - que el ámbito del estudio realizado no implica el uso de información diferente a la de los resultados de la encuesta realizada.

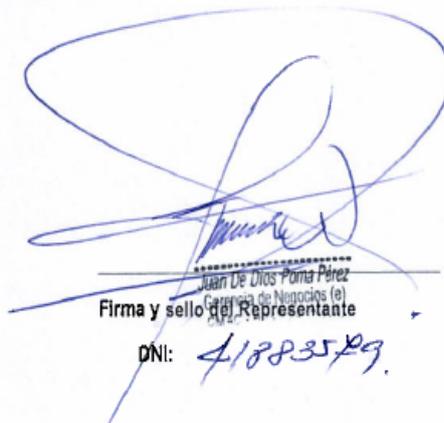


Eva M. Vivanco Quino
Apoderado

CAJA HUANCAYO S.A.

Firma y sello del Representante

DNI: 20072603



Juan De Dios Poma Pérez
Gerencia de Negocios (e)

Firma y sello del Representante

DNI: 41883589



Firma del Interesado-Tesista de Maestría

DNI: 20048903