

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



**FACTORES DE EVALUACIÓN CREDITICIA Y SU INFLUENCIA EN EL
SOBREENDEUDAMIENTO FINANCIERO DE LOS CLIENTES DEL
BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ, SEDE TACNA,
PERIODO 2019**

TESIS

Presentada por:

Bach. Mildred Bethsabe Vicente Lozano

ORCID: 0009-0003-3508-8591

ASESOR:

Mag. Rubén Darío Reynaldo Ticlavilca Forlong

ORCID: 0000-0002-4767-6046

**Para Obtener el Grado Académico de:
MAESTRO EN CONTABILIDAD, TRIBUTACIÓN Y AUDITORÍA**

TACNA - PERÚ

2023

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

Tesis
“FACTORES DE EVALUACIÓN CREDITICIA Y SU
INFLUENCIA EN EL SOBREENDEUDAMIENTO
FINANCIERO DE LOS CLIENTES DEL BANCO DE
CRÉDITO DEL PERÚ, SEDE TACNA,
PERIODO 2019”

Presentada por:

Bach. Mildred Bethsabe Vicente Lozano

Tesis sustentada y aprobada el 26 de Julio de 2023; ante el siguiente jurado
examinador:

PRESIDENTE: Dra. Eloyna Lucia PEÑALOZA ARANA

SECRETARIO: Dra. Mariela Irene BOBADILLA QUISPE

VOCAL : Dr. Juan Guillermo ARANIBAR OCOLA

ASESOR: Mag. Rubén Darío Reynaldo TICLAVILCA FORLONG

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo, Mildred Bethsabe Vicente Lozano en calidad de egresado de la Maestría en contabilidad, tributación y auditoría de la escuela de Postgrado de la Universidad Privada de Tacna, identificada con DNI 46677192 soy autor de la tesis titulada : **FACTORES DE LA EVALUACIÓN CREDITICIA Y SU INFLUENCIA EN EL SOBREENDEUDAMIENTO FINANCIERO DE LOS CLIENTES DEL BACO DE CREDITO DEL PERÚ, SEDE TACNA, PERIODO 2019**, con asesor: Mag. Rubén Darío Reynaldo Ticlavilca Forlong.

DECLARO BAJO JURAMENTO

Ser el único autor del texto entregado para obtener el grado académico de Magister, y que tal texto no ha sido entregado ni total ni parcialmente para obtención de un grado académico en ninguna otra universidad o instituto, ni ha sido publicado anteriormente para cualquier otro fin.

Así mismo declaro no haber transgredido ninguna norma universitaria con respecto al plagio ni a las leyes establecidas que protegen la propiedad intelectual.

Declaro, que después de la revisión con el software turnitin se declara 25% de similitud, además que el archivo entregado en formato PDF corresponde exactamente al texto digital que presento junto al mismo.

Por último, declaro que para la recopilación de datos se ha solicitado la autorización respectiva a la empresa u organización, evidenciándose que la información presentada es real y soy conocedor de las sanciones penales en caso de infringir las leyes de plagio y de falsa declaración, y que firmo la presente con pleno uso de mis facultades y asumiendo todas las responsabilidades de ella derivada.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis, así como por los derechos sobre la obra o intención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar como causa del trabajo presentado, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflicto derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontrasen causa en el contenido de la tesis, libro o invento. De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Privada de Tacna.

Tacna 26 de Julio 2023



Mildred B. Vicente Lozano

46677192

AGRADECIMIENTO

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

A mi familia, por su amor y motivación constante.

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

DEDICATORIA

El presente trabajo, lo dedico a mis padres y a mi hija, por su apoyo constante y que con sus palabras de aliento me motivaron a que pueda conseguir mis metas, a mi familia, que me han brindado su apoyo incondicional, es así, que he podido culminar el presente trabajo de investigación.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARATULA	
DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA	iv
ÍNDICE DE CONTENIDOS	v
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	2
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	3
1.2.1. Problema general	3
1.2.2. Problemas específicos	3
1.3. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN	4
1.3.1. Justificación	4
1.3.2. Importancia	4
1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	5
1.4.1. Objetivo general	5
1.4.2. Objetivos específicos	5
CAPITULO II MARCO TEÓRICO	6
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	6
2.1.1. Internacionales	6
2.1.2. Antecedentes Nacionales	8
2.1.3. Antecedentes Locales	10
2.2. BASES TEÓRICAS	13
2.2.1. Factores de evaluación crediticia	13
2.2.2. Sobreendeudamiento Financiero	26
2.3. DEFINICIÓN DE CONCEPTOS BÁSICOS	33
CAPITULO III MARCO METODOLÓGICO	37
3.1. HIPÓTESIS	37

3.1.1.	Hipótesis general	37
3.1.2.	Hipótesis Específicas	37
3.2.	VARIABLES	37
3.2.1.	Variable Independiente: Factores de evaluación crediticia = X	37
3.2.2.	Variable Dependiente: Sobreendeudamiento = Y	38
3.3.	TIPO DE INVESTIGACIÓN	39
3.4.	NIVEL DE INVESTIGACIÓN	39
3.5.	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	39
3.5.	ÁMBITO DE ESTUDIO	39
3.6.	POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO	40
3.6.1.	Unidad de Estudio	40
3.6.2.	Población	40
3.6.3.	Muestra	40
3.7.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN	41
3.7.1.	Técnicas	41
3.7.2.	Instrumentos	41
3.7.3.	Procesamiento de datos	41
CAPITULO IV RESULTADOS		42
4.1.	DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO	42
4.2.	DISEÑO DE LA PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS	42
4.3.	PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS	44
4.3.1.	Variable Independiente: Factores de evaluación crediticia	44
4.4	PRUEBA ESTADÍSTICA	68
4.5	COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS	68
4.5.1	Hipótesis General	68
4.5.2	Hipótesis Específicas	70
4.5.3	Discusión de resultados	75
CAPITULO V CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS		78
5.1	CONCLUSIONES	78
5.2	SUGERENCIAS	79
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		80
APÉNDICE		89

ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA	90
ANEXO 02: OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	91
ANEXO 03: CUESTIONARIO	92

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Población</i>	40
Tabla 2 <i>Estadísticas de fiabilidad</i>	42
Tabla 3 <i>Se cuenta con un método de evaluación crediticia adecuado</i>	44
Tabla 4 <i>Están bien definidas las políticas de crédito del banco</i>	45
Tabla 5 <i>Se evalúa la voluntad y capacidad de pago formal y escrita</i>	46
Tabla 6 <i>Los créditos son otorgados a cambio de una voluntad de pago</i>	47
Tabla 7 <i>Capacidad para afrontar obligaciones a corto y largo plazo</i>	48
Tabla 8 <i>Se considera aspectos cualitativos y cuantitativos</i>	49
Tabla 9 <i>Se otorga créditos en base a antecedentes históricos</i>	50
Tabla 10 <i>Se evalúa adecuadamente capacidad de endeudamiento</i>	51
Tabla 11 <i>Se evalúa si cuenta con un equilibrio a corto plazo</i>	52
Tabla 12 <i>Se evalúa la estabilidad económica para otorgar créditos</i>	53
Tabla 13 <i>Se evalúa riesgos para procesar y atender créditos</i>	54
Tabla 14 <i>Los clientes atienden obligaciones de pago de manera oportuna</i>	55
Tabla 15 <i>Considera alto el riesgo comercial de no pago</i>	56
Tabla 16 <i>Se efectúa un seguimiento a los clientes a fin de minimizar riesgos</i>	57
Tabla 17 <i>Considera que existe impago voluntario y no por insolvencia</i>	58
Tabla 18 <i>Existen adecuadas políticas de seguimiento de cartera vencida</i>	59
Tabla 19 <i>Considera que el interés revolvente genera morosidad</i>	60
Tabla 20 <i>Considera que el interés revolvente es un perjuicio para el usuario</i>	61
Tabla 21 <i>Considera que aplica las reglas de valoración para renegociar créditos</i>	62
Tabla 22 <i>Se evalúa el otorgamiento de créditos revolventes</i>	63
Tabla 23 <i>Se evalúa la extiende del crédito para ayudar en su financiación</i>	64
Tabla 24 <i>Las ampliaciones de crédito permiten cumplir con obligaciones</i>	65
Tabla 25 <i>Son adecuadas las tasas para ampliación de plazos</i>	66

Tabla 26	<i>Existen políticas adecuadas para los demandantes de crédito</i>	67
Tabla 27	<i>Resumen de regresión lineal, hipótesis general</i>	69
Tabla 28	<i>Resumen de regresión lineal, hipótesis general</i>	69
Tabla 29	<i>Resumen de regresión lineal, hipótesis general</i>	70
Tabla 30	<i>Resumen de regresión lineal, hipótesis específica 1</i>	70
Tabla 31	<i>ANOVA, hipótesis específica 1</i>	71
Tabla 32	<i>Coeficiente de regresión, hipótesis específica 1</i>	71
Tabla 33	<i>Resumen de regresión lineal, hipótesis específica 2</i>	72
Tabla 34	<i>ANOVA, hipótesis específica 2</i>	73
Tabla 35	<i>Coeficiente de regresión, hipótesis específica 2</i>	73
Tabla 36	<i>Resumen de regresión lineal, hipótesis específica 3</i>	74
Tabla 37	<i>ANOVA, hipótesis específica 3</i>	75
Tabla 38	<i>Coeficiente de regresión, hipótesis específica 3</i>	75

RESUMEN

El desarrollo del presente trabajo de investigación relacionado a los factores de evaluación crediticia y su influencia en el sobreendeudamiento financiero de los clientes del Banco de Crédito del Perú, Sede Tacna, periodo 2019. Tiene como objetivos evaluar la influencia del riesgo comercial en la voluntad de pago, el interés revolvente en el grado de endeudamiento y las ampliaciones de crédito en la solidez financiera. Teniendo en cuenta que el sistema de microfinanzas del Perú es reconocido internacionalmente, hoy enfrenta algunos retos importantes que debe superar para seguir progresando con eficiencia, y en reconocimiento a un importante desarrollo que incrementa el saldo de colocaciones en miles de soles.

Este se considera un estudio aplicado porque los datos se toman directamente de la realidad de estudio, es de diseño no experimental, de nivel descriptivo, el presente trabajo de investigación se realizó en el Banco de Crédito, Agencia Tacna, periodo 2019. La población estuvo compuesta por 38 clientes del Banco de Crédito sede Tacna, se empleó la técnica de la encuesta, el cual fue dirigido a los clientes de la sede del Banco de Crédito Tacna; con el fin de evaluar las variables a través de sus indicadores, los datos obtenidos en la encuesta fueron ordenados y procesados mediante una herramienta especialmente diseñada para obtener resultados menos riesgosos con el fin de presentar la información de manera imparcial y ordenada, clara y sencilla; finalmente se tiene como conclusión que: Los factores de evaluación crediticia influyen significativamente en el sobreendeudamiento financiero de los clientes del Banco de Crédito del Perú, sede Tacna, periodo 2019.

Palabras Clave: Factores de evaluación, sobreendeudamiento, voluntad de pago.

ABSTRACT

The development of this research work related to credit evaluation factors and their influence on the financial over-indebtedness of clients of Banco de Credito del Peru, Tacna Headquarters, period 2019. Its objectives are to evaluate the influence of commercial risk on the will of payment, the revolving interest in the degree of indebtedness and the extensions of credit in the financial solidity. Taking into account that the microfinance system in Peru is internationally recognized, today it faces some important challenges that it must overcome in order to continue progressing efficiently, and in recognition of an important development that increases the balance of placements by thousands of soles.

This is considered an applied study because the data is taken directly from the reality of the study, it is of a non-experimental design, of a descriptive level, the present research work was carried out at the Credit Bank, Tacna Agency, period 2019. The population was composed of 100 clients of the Banco de Credito Tacna headquarters, considering 80 clients as a sample, the survey technique was used, which was directed at the clients of the Banco de Credito Tacna headquarters; In order to evaluate the variables through their indicators, the data obtained in the survey were ordered and processed using a tool specially designed to obtain less risky results in order to present the information in an impartial and orderly, clear and simple manner; Finally, it concludes that: The credit evaluation factors significantly influence the financial over-indebtedness of the clients of Banco de Credito del Peru, Tacna headquarters, period 2019.

Keywords: Assessment factors, over-indebtedness, willingness to pay

INTRODUCCIÓN

La presente tesis relacionada a los factores de evaluación crediticia en el sobreendeudamiento financiero de los clientes del Banco de Crédito del Perú, sede Tacna, periodo 2019; apreciándose que el endeudamiento excesivo es un fenómeno mucho más complejo, ya que existe una amplia gama de mecanismos que utilizan los hogares para generar liquidez, y un análisis completo del fenómeno debe tener en cuenta los costos de estos mecanismos. Este sistema está sujeto al riesgo de crédito directo, que se traduce en problemas de liquidez en un momento determinado si no se toman las medidas correctivas necesarias. Empero, el principal problema que enfrentan las instituciones financieras es la recuperación de los créditos otorgados después del desembolso, ya que es probable que el deudor entre en mora.

El desarrollo del presente trabajo de investigación se encuentra dividido en cinco capítulos, en el capítulo I se visualiza todo lo relacionado con el planteamiento del problema, formulación del problema, el objetivo del estudio, las justificaciones y la importancia; En el capítulo II se construye el marco teórico, antecedentes, fundamento teórico y la definición de términos básicos; en el capítulo III se narra el marco metodológico, hipótesis, variables, tipo de estudio, diseño, población, muestra, técnicas y herramientas de Procesamiento de datos. En el capítulo IV se desarrolla la descripción del trabajo de campo, presentación de resultados, análisis estadístico, contrastación de hipótesis y la discusión de los resultados; Finalmente, en el Capítulo V, se realizan las conclusiones y recomendaciones.

CAPITULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Teniendo en cuenta que el sistema de microfinanzas del Perú es admirado y reconocido a nivel internacional, hoy enfrenta algunos retos clave que deberá superar para seguir creciendo de manera sana y eficiente, apreciándose un desarrollo importante incrementando el saldo de colocaciones en miles de soles, convirtiéndose en pilares básicos de la economía de los países que disponen de un sistema financiero relacionado con la actividad empresarial, las entidades financieras desempeñan sus funciones en un entorno competitivo, cada vez mayor dada la globalización que se presenta en la economía, existiendo en muchos casos la incertidumbre del no cumplimiento de obligaciones, generando riesgos crediticios debido a que muchas veces el proceso de colocaciones limita los factores de evaluación de los clientes.

El Banco de Crédito de Perú cuenta con un sistema de ratings para la gestión crediticia para sus clientes. El sistema está basado en la estimación de probabilidades de incumplimiento por cliente y cuenta con once bandas de rating. En los créditos a personas naturales y pymes, las evaluaciones se realizan al patrimonio del cliente, historial financiero, situación laboral, entre otros aspectos relevantes de la capacidad de endeudamiento del cliente. El Banco de Crédito de Perú utiliza un scoring para la admisión y evaluación de los créditos, que asigna una determinada probabilidad de que la operación resulte en pérdidas para el Banco.

En la evaluación de crédito en el Banco de Crédito de Perú implica el conocimiento detallado de una amplia gama de elementos, todos ellos pueden tener un mayor o menor valor dependiendo del tipo de crédito a otorgar, el

mercado en el que se desarrolla el cliente, el monto del crédito y otros elementos.

El sobreendeudamiento es un fenómeno mucho más complejo, porque existen una serie de mecanismos que emplean los hogares para generar la capacidad de pago y un análisis completo del fenómeno debe considerar el costo de estos mecanismos. Este sistema se encuentra expuesto directamente al riesgo crediticio, convirtiéndose en problemas de liquidez en un determinado tiempo si no se cuentan con las medidas de solución necesarias. Sin embargo, el principal problema que afrontan las instituciones financieras es la recuperación de los créditos otorgados después de sus desembolsos pues existe la posibilidad del no cumplimiento por parte del deudor. Esta problemática se encuentra afectando actualmente a muchas instituciones, trayendo como consecuencia la morosidad que afecta al sistema financiero.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema general

¿Cómo influyen los factores de evaluación crediticia en el sobreendeudamiento financiero de los clientes del Banco de Crédito del Perú, sede Tacna, periodo 2019?

1.2.2. Problemas específicos

- a. ¿Cómo influye la voluntad de pago en el riesgo comercial de los clientes del Banco de Crédito del Perú, sede Tacna?
- b. ¿Cómo influye grado de endeudamiento en el grado de endeudamiento de los clientes del Banco de Crédito del Perú, sede Tacna?
- c. ¿Cómo influyen las ampliaciones de crédito en la solidez financiera de los clientes del Banco de Crédito del Perú, sede Tacna?

1.3. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Justificación

1.3.1.1. Metodológica

El presente trabajo de investigación se justifica teniendo en cuenta el uso indiscriminado que se viene efectuando del uso de créditos a través de las instituciones financieras esto viene condicionando el nivel de vida de los clientes debido a las altas tasas de interés, a las cuales se expone, correlacionando el problema, objetivos hipótesis, variable e indicadores, para finalmente desarrollar las conclusiones y recomendaciones.

1.3.1.2. Teórica

En el análisis de las colocaciones las personas ven una alternativa para cubrir sus necesidades, que no están de acuerdo a sus ingresos. Lo que ha incrementado el uso del dinero al crédito, y que las personas no avizoran los efectos que tendrá en el nivel de vida.

1.3.1.3. Práctica

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

1.3.2. Importancia

El presente trabajo de investigación se considera importante, ya que uno de los problemas que se presenta en el sector financiero es el sobreendeudamiento producido por la insuficiencia de ingresos, por lo cual el abuso de los créditos influye en el empeoramiento o disminución de sus condiciones de vida. La utilidad de la investigación es concientizar a los usuarios en el uso adecuado de los financiamientos. Lo que se pretende corregir con el desarrollo del presente trabajo de investigación.

1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo general

Determinar cómo influyen los factores de evaluación crediticia en el sobreendeudamiento financiero de los clientes del Banco de Crédito del Perú, sede Tacna, periodo 2019.

1.4.2. Objetivos específicos

- a. Determinar cómo influye la voluntad de pago en el riesgo comercial de los clientes del Banco de Crédito del Perú, sede Tacna.

- b. Determinar cómo influye el grado de endeudamiento en el grado de endeudamiento de los clientes del Banco de Crédito del Perú, sede Tacna.

- c. Analizar cómo influyen las ampliaciones de crédito en la solidez financiera de los clientes del Banco de Crédito del Perú, sede Tacna.

CAPITULO II MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. Internacionales

Topa (1977) en su tesis para optar el título de doctorado de la Universidad de Buenos Aires denominada: *La gestión crediticia: La evaluación y cuantificación del riesgo en la administración del crédito*, en la que indica que con este ensayo dejamos abierta la puerta a la aplicación de técnicas cuantitativas al área de la gestión crediticia, ello marcará un cambio revolucionario en los resultados logrables, a dos niveles; como reducción de costos de administración del crédito, facilitando la delegación y los controles; Como apoyo a la fijación de políticas de crédito dinámicas, gracias a las ventajas globales de la aplicación de modelos de riesgos cuantificados. La información metodizada y cuantificada referente a todas las solicitudes acordadas y denegadas permite conocer rápidamente los resultados de una política; que permita aplicar aceleradamente las correcciones del caso. Topa indica que la utilización de tasas diferenciales conforme a riesgos; esto es, el costo del dinero se pactará además en función de la evaluación asignada al cliente; o sea, según la calidad del peticionante. Es cosa común en las plazas financieras de los países europeos y de los Estados Unidos el contar con tasas diferenciales por cliente. En todo momento, el responsable del área crediticia tendrá la radiografía completa de cada uno de sus clientes, tabulada en idioma universal facilitándose así el seguimiento de su evolución. La tabulación de la información de los créditos otorgados facilita la rápida confección de otros modelos.

Paredes (2014) en su tesis para optar el título de Economista de la Universidad Técnica de Ambato en Ecuador denominada: *Análisis de Riesgo Crediticio y su Incidencia en la liquidez de la Cooperativa de ahorro y Crédito Frandesc*

Limitada, de la Ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo. La Cooperativa de Ahorro y Crédito Frandesc Limitada, en la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, fue objeto de un análisis en el que se encontró que el personal del área administrativa no posee los conocimientos necesarios sobre el análisis del riesgo crediticio y la liquidación, lo que impide una evaluación adecuada y afecta la rentabilidad de la cooperativa. Los Asesores de Crédito y el Jefe Comercial expresaron que la carga operativa excesiva impide al personal cumplir con las políticas de las unidades de gestión, lo que afecta el monitoreo y control efectivo del riesgo crediticio. Además, se descubrió que la cooperativa no utiliza los niveles de liquidación para determinar los porcentajes de estabilidad económica y no cuenta con una Unidad de Gestión de Riesgos para evaluar, controlar y prevenir riesgos futuros. La Unidad de Gestión Financiera de Crédito y Cobranzas no está llevando a cabo una acción estratégica efectiva y la falta de difusión de procedimientos y capacitación limita la gestión crediticia. Por lo tanto, se sugiere capacitar al personal del área administrativa en el análisis del Riesgo Crediticio y la liquidación, nombrar a un empleado como Líder de la Unidad de Gestión Financiera para hacer seguimiento a las deficiencias detectadas y buscar alternativas de solución, mejorar la gestión financiera de la cooperativa y establecer una Unidad de Gestión de Riesgos para evaluar, controlar y prevenir riesgos frente a futuras eventualidades de factores económicos, naturales o políticos. También se recomienda buscar alternativas de solución para mejorar la rentabilidad y cumplir con los objetivos establecidos para recuperar la liquidación y otorgar intereses a los socios fundadores.

López (2016), en su tesis para optar el Grado de Magister en Administración Bancaria y Finanzas de Guayaquil denominada: *El riesgo de crédito en la cartera de consumo y su relación con el sobreendeudamiento*, en la que concluye que el riesgo crediticio en la cartera de consumo aumenta debido al sobreendeudamiento generado por el crédito de consumo no controlado. López encontró que las fuentes de información crediticia, como la central de riesgos o los burós de crédito, presentan desfases importantes en la actualización de las

cifras de los créditos vigentes de cada individuo, lo que se convierte en un factor de riesgo importante pero poco considerado. Además, estas fuentes no proporcionan información integral del riesgo de crédito real al que están expuestas las instituciones financieras. Si no se implementan planes de acción para mitigar estas deficiencias, la calidad de la información afectará considerablemente la efectividad de los controles para el proceso de análisis y concesión de créditos de consumo, lo que originará sobreendeudamiento en las personas y será la causa principal para la materialización del riesgo de crédito. Además, López destaca la importancia del crédito de consumo para las instituciones financieras debido al volumen de colocaciones y rentabilidad que ofrece.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Pérez (2017), en su tesis para optar el título de Magister en Banca y Finanzas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos de Lima denominada: *La evaluación crediticia y su relación con el riesgo crediticio, en la cooperativa de ahorro y crédito San Viator Ltda. Año 2013, Lima*, realizó un análisis del riesgo crediticio en la cartera de micro y pequeñas empresas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Viator Ltda. Pérez concluyó que el comportamiento de pago, la capacidad de pago, la capacidad de endeudamiento y las garantías son factores determinantes en la evaluación crediticia y en la determinación del riesgo crediticio. Según los resultados obtenidos, a mejor comportamiento de pago, capacidad de pago, capacidad de endeudamiento y garantía, menor es el riesgo crediticio. Pérez también destacó la importancia de revisar periódicamente y validar el comportamiento de pago de los socios empresarios, así como analizar todas las actividades económicas que realizan, para determinar adecuadamente su capacidad de pago y evitar el incumplimiento del pago del crédito. Además, Pérez advierte que no se debe conceder créditos enfocados solo en la garantía, ya que esto podría ser una política poco saludable para la institución financiera.

Pereda (2016) en su tesis para optar el título de Contador Público de la Universidad César Vallejo denominada: *La evaluación crediticia y su incidencia en la morosidad de los socios de la cooperativa de ahorro y crédito san lorenzo ltda.104 del distrito de trujillo, 2015*, en la que indica que SE determinó que la evaluación crediticia tiene una incidencia positiva en la morosidad de los socios de la cooperativa. Se detectó que el proceso de evaluación no se estaba cumpliendo en su totalidad y que la ineficiencia más resaltante era la no aplicación de préstamos a clientes con deuda castigada en el sistema de riesgos. Pereda propuso la implementación de un plan de mejora de las políticas de créditos para reducir la cartera morosa. Para lograr esto, Pereda sugiere la necesidad de efectuar los procesos de evaluación establecidos por la cooperativa, verificar y controlar su correcta aplicación, analizar el índice de morosidad y hacer seguimiento y cumplimiento de los procesos de créditos establecidos. Share Like Dislike

Gómez (2017), en su tesis para optar el título de Contador Público de la Universidad de Huanuco; titulada: *La evaluación crediticia y la morosidad de créditos comerciales en la financiera confianza Sociedad Anónima Abierta Huanuco 2017*, examinó la relación entre la evaluación crediticia y la morosidad de créditos comerciales en la Financiera Confianza Sociedad Anónima Abierta en Huánuco en el año 2017. A través de la descripción de un análisis cualitativo, Gómez determinó que la moral de pago del posible cliente influye en la morosidad, ya que es importante conocer su calidad moral, que se refleja en su integridad personal, honorabilidad y reputación pública o privada, lo cual representa una garantía para la transacción crediticia. Gómez también encontró que los analistas de crédito no consideran que la información de las centrales de riesgos sea determinante para aceptar o rechazar un crédito, lo que influye en la morosidad, ya que depende de la entidad financiera y sus políticas de riesgos crediticios. A través de un análisis cuantitativo, Gómez determinó que las preguntas diseñadas para los analistas de crédito sobre la capacidad de pago del cliente en el momento de solicitar el crédito, evaluando las herramientas principales de los estados financieros, influyen en la morosidad. Además, Gómez encontró que el destino del crédito también influye en la

morosidad, según las respuestas recopiladas en la encuesta. Gómez concluye que es importante realizar un mayor seguimiento, supervisión o control de los procesos de evaluación de créditos comerciales para optimizar tiempos y recursos, lo cual generará mayor productividad y rentabilidad para Financiera Confianza. También recomienda capacitar en tecnología crediticia para aumentar el nivel de autonomía y aprobar créditos de alto riesgo y reducir el tiempo de atención al cliente, evitando su incomodidad. Gómez sugiere hacer un estricto análisis de aquellos posibles clientes que tengan más de dos créditos en diferentes instituciones financieras, ya que el sobreendeudamiento puede hacer que el cliente caiga en morosidad. Además, Gómez destaca la importancia de informar oportunamente al cliente moroso en las centrales de riesgos, según las políticas de cobro de las entidades financieras.

2.1.3. Antecedentes Locales

Martínez (2006), en su tesis para optar el título de Licenciada en Administración de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann denominada: *Los Riesgos Crediticios y su Influencia en los Resultados de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A. Período 2004*, en la que menciona que existen varias causas que aumentan el riesgo crediticio en la mencionada caja municipal, como la presencia de sectores muy riesgosos como el de Agricultura, que presentan altos índices de morosidad y concentración de saldos en carteras deficientes, lo que afecta directamente la rentabilidad de la institución. Además, el sobreendeudamiento de los deudores es otro factor que incumple con sus obligaciones financieras y aumenta el riesgo crediticio. Aunque los niveles de morosidad de la caja municipal se encuentran dentro de los límites institucionales, existen agencias como la de Puerto Maldonado que presentan un porcentaje de morosidad cercano al margen permitido, lo que podría deteriorar el porcentaje institucional si siguen aumentando sus niveles de morosidad. Las provisiones también son un tema laborioso que perjudica la rentabilidad, utilidades y liquidez de la institución, debido a la cartera pesada y crítica que se encuentra en calificaciones mayores a lo normal y a los deudores con atrasos entre 8 y 30 días. Según Martínez, los riesgos crediticios influyen

directamente en la rentabilidad de la caja municipal, pero esta ha demostrado una evolución positiva en cuanto a saldos de capital, aumento de patrimonio, liquidez y gestión. Sin embargo, la autora señala que la caja municipal deberá aprender a estimar sus pérdidas futuras basadas en estimaciones estadísticas y utilizar herramientas tecnológicas informáticas, como el credit scoring, para una gestión de riesgo de crédito más efectiva y consistente en el largo plazo, ya que esto se convertirá en un elemento fundamental al evaluar su gestión.

Huayna (2017) en su tesis para optar el título de Economista con Mención en Microfinanzas de Tacna de la Universidad Privada de Tacna denominada: *El saldo de colocaciones de créditos y la rentabilidad de la caja municipal de ahorro y crédito de Tacna, periodo 2012-2016*, en la que concluyó que el comportamiento del saldo de colocaciones de los créditos de Mediana, Pequeña y Micro Empresa de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A. del período 2012-2016 tiene una influencia en la rentabilidad de la institución, representada por el Margen Financiero Neto y la Morosidad. Huayna utilizó los p-valores de significancia de los créditos de Mediana y Micro Empresa (0.000) y el crédito de Pequeña Empresa (0.323) para demostrar que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Además, se observó una tendencia decreciente en el Margen Financiero Neto, disminuyendo del 61.2% en enero de 2012 al 53.8% en diciembre de 2016. No obstante, el comportamiento del saldo de colocaciones de los créditos de Mediana, Pequeña y Micro Empresa no tiene una influencia en el Retorno sobre el Patrimonio, ya que se rechaza la hipótesis alternativa y se acepta la hipótesis nula. La autora también señaló que los créditos de Mediana, Pequeña y Micro Empresa representan en promedio el 83.7% del total de los productos crediticios, lo que demuestra su importancia en la rentabilidad de la institución. A pesar de que los índices de morosidad mostraron una tendencia creciente en septiembre de 2015 con el 16.84%, esto mejoró con el 10.13% del período de diciembre de 2016, como resultado de la implementación de medidas correctivas en el otorgamiento de créditos. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general.

Cornejo (2017) en su tesis para optar el grado de Contador Público de la Universidad Privada de Tacna denominada: *Influencia de las provisiones en la rentabilidad de las cajas municipales de ahorro y crédito en el Perú, Periodo 2011-2016*, concluyó que el crecimiento económico influye en las provisiones de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito en el Perú, ya que el coeficiente de correlación es alto y el p-valor es menor de 0.05, lo que confirma su hipótesis específica número 1. La autora señala que el crecimiento económico influye en las provisiones disminuyéndolas, ya que los clientes con mayores ingresos son capaces de pagar puntualmente sus créditos, lo que reduce el índice de morosidad y aumenta la rentabilidad. En cuanto a la volatilidad del tipo de cambio, Cornejo observó un coeficiente de correlación positivo moderado y un p-valor mayor de 0.05, lo que llevó a la autora a no poder comprobar su hipótesis específica número 2. Según la autora, esto se debe a que la mayoría de los créditos están colocados en moneda nacional, por lo que el tipo de cambio no afecta en gran medida a las provisiones. Además, las microfinancieras otorgan mejores ofertas en moneda nacional, ya que corren un mayor riesgo al trabajar con moneda extranjera. Por lo tanto, el índice de créditos otorgados en moneda extranjera es mínimo y no tiene un gran impacto en las provisiones de la entidad ni en su rentabilidad.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Factores de evaluación crediticia

Según la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Viator (2012), ésta cuenta con un método de evaluación crediticia propio que se encuentra definido en sus políticas, manuales, procedimientos y prácticas empleadas para la atención de los créditos solicitados por empresarios de micro y pequeñas empresas. El objetivo de este método es determinar si el nivel de riesgo crediticio identificado se encuentra dentro del parámetro aceptable establecido, con el fin de realizar este proceso con el menor costo operativo posible.

Principios de método de evaluación:

De acuerdo con Pérez (2017), los principios del método de evaluación incluyen lo siguiente:

- a. **Accesibilidad:** Este principio se deriva de la dificultad que tienen los socios del mercado objetivo para acceder al financiamiento bancario tradicional, por lo tanto, se solicitan requisitos mínimos.
- b. **Rapidez de atención:** Este es un principio fundamental del servicio financiero que permite a los socios aprovechar oportunidades de negocio y resolver necesidades de consumo de manera rápida.
- c. **Exigencias mínimas de garantías:** Aunque no reducen el riesgo crediticio, las garantías son importantes porque mejoran la voluntad de pago y sirven como segunda fuente de pago. Por lo tanto, el enfoque de la evaluación debe centrarse en la evaluación de la voluntad de pago, la unidad familiar y la evaluación del negocio para determinar la capacidad de endeudamiento y pago.
- d. **Simplificación de trámites:** Esto se refiere a la necesidad de los socios de pasar el menor tiempo posible en la formalización del crédito, con formularios y contratos sencillos.

e. Escalonamiento crediticio: A medida que la relación comercial busca ser a largo plazo, el crédito debe contribuir al crecimiento y consolidación económica y social del socio. Por lo tanto, los créditos sucesivos deberían ser normalmente crecientes, estimulando así el buen cumplimiento de sus obligaciones por parte del cliente para acceder progresivamente a mayores facilidades crediticias.

Dadas las características de las unidades empresariales y los principios de la microfinanza, la evaluación crediticia debe resolver la falta de información contable del negocio del empresario, la incertidumbre respecto del comportamiento de pago del socio y los riesgos asociados a su entorno y actividad económica mediante una evaluación rigurosa y exhaustiva. (Perez, 2017)

Los principales factores que deben tomarse en cuenta, para decidir si se otorga o no crédito, son nombrados como las cinco C del crédito y con los siguientes:

a. Carácter: Castro y Vásquez (2015) señalaron que en el análisis de crédito, es importante evaluar el carácter del deudor, que se refiere a su honorabilidad y solvencia moral para responder al crédito otorgado. Para predecir el comportamiento de pago del cliente, se debe recopilar información sobre los hábitos de pago y comportamiento pasados y presentes, lo que permitirá establecer una tendencia y una probabilidad de mantener un comportamiento similar en el futuro. En ese sentido, la estabilidad familiar es un aspecto cualitativo importante que se debe considerar en el análisis de un solicitante, y se deben observar diferentes puntos como el número de años en el lugar de residencia, el número de cargas familiares, referencias de otras fuentes de ingresos alternativas, referencias personales, y títulos de propiedad de bienes muebles o inmuebles.

En cuanto a la evaluación del carácter o solvencia moral del cliente, se deben observar elementos contundentes, medibles y verificables, como referencias

comerciales de otros proveedores, reportes de buró de crédito, verificación de demandas judiciales y referencias bancarias. Además, las garantías deben estar a cargo de un custodio, quien mantendrá un registro centralizado de las garantías vigentes, que incluirá información como el nombre e identificación del deudor, tipo de garantía y descripción breve, nombre e identificación de la persona que otorga la garantía (si no es el deudor), valor de la garantía y fecha de vencimiento, valor y fecha de vencimiento de los créditos garantizados, fecha y monto del último avalúo, fecha y monto del valor del endoso de la póliza de seguro, y la firma de responsabilidad del custodio.

b. Capacidad: Según la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, Ley N° 26702 y sus modificatorias, en la evaluación de las operaciones que conforman la cartera crediticia, se deben considerar diversos factores relevantes para determinar la capacidad del deudor para atender y pagar la deuda, como sus flujos de caja, ingresos, situación financiera, patrimonio neto, proyectos futuros y otros. La capacidad de pago del deudor es el criterio básico y las garantías son subsidiarias, según lo establecido en el artículo 222° de dicha ley. En este sentido, la evaluación de la capacidad del cliente se enfoca en determinar qué tanta experiencia y estructura tiene para manejar y desarrollar su negocio de manera exitosa y sostenible en el tiempo. Es importante tener en cuenta que al vender a un cliente, se busca no solo una compra esporádica, sino establecer una relación comercial duradera en la que él tenga la capacidad de seguir comprando a crédito y pagando en el futuro. Según la Superintendencia de Bancos y Seguros, la capacidad de pago que se debe exigir a las personas para acceder a los créditos en el sistema financiero es del 50% de su patrimonio como garantía para su aprobación. (Castro & Vásquez, 2015).

c. Condiciones: Las condiciones son factores externos que pueden influir en el funcionamiento de un negocio y que escapan al control del individuo. Las condiciones económicas en general, por ejemplo, pueden afectar el cumplimiento del pago y la voluntad del deudor de cumplir con sus

obligaciones, según lo señalado por Castro y Vásquez (2015). Para calcular las tasas de interés promedio ponderadas por tipo de crédito y plazos, se sigue un procedimiento que consta de varios pasos. Primero, se obtiene el número de días de plazo restando la fecha de vencimiento del crédito de la fecha de concesión del crédito. Luego, se ordenan los datos y se agrupan por tipo de crédito y plazos. En cada agrupación se realiza la sumatoria del número de operaciones y el total del monto otorgado correspondiente. Finalmente, se calcula la tasa nominal promedio ponderada de cada operación en el subgrupo multiplicando el valor de cada operación por su tasa nominal y dividiendo ese resultado por el total, según lo establecido en el procedimiento.

d. Colateral: El análisis de crédito se basa en evaluar los elementos que el negocio o sus dueños tienen disponibles para garantizar el cumplimiento del pago del crédito, es decir, las garantías o apoyos colaterales, según lo explicado por Castro y Vásquez (2015). Estos elementos se evalúan a través de los activos fijos, su valor económico y calidad. Uno de los principios fundamentales del análisis de crédito establece que no se debe otorgar un crédito que no tenga una segunda fuente de pago prevista, a menos que el margen de utilidad sea muy alto, lo que permitiría asumir un mayor riesgo. . (Castro & Vásquez, 2015).

e. Capital: El análisis de crédito es una tarea compleja que requiere la consideración de una amplia gama de elementos, cuyo valor puede variar según el tipo de crédito, el mercado en el que se desenvuelve el cliente y el monto del crédito. De acuerdo con Castro y Vásquez (2015), cada uno de los 5 elementos que conforman el análisis de crédito -reputación, capacidad, capital, garantía colateral y condiciones- tiene una gran importancia, por lo que no se puede centrar la decisión en solo uno de ellos. En este sentido, el analista de crédito suele centrar su atención en los dos primeros elementos, reputación y capacidad, dado que representan los requisitos básicos para la concesión del crédito. Por otro lado, los tres últimos elementos, capital, garantía colateral y condiciones, son importantes para la elaboración del contrato de crédito y para

la toma de la decisión final de otorgamiento del crédito, la cual depende de la experiencia y el criterio del analista de crédito. (Castro & Vásquez, 2015).

2.2.1.1. Voluntad de Pago

Según Sánchez (2018), una voluntad de pago es un documento por escrito en el que un prestatario se compromete formalmente a devolver una cantidad específica de dinero en un plazo determinado. Es decir, se trata de un acuerdo escrito que establece el compromiso del deudor de cumplir con el pago del préstamo en un periodo de tiempo determinado.

En el ámbito económico es habitual que en los créditos y préstamos concedidos entre agentes económicos exista una voluntad de pago que aporte seguridad y confianza a la hora de realizar dichos tipos de operaciones económicas. (Sánchez, 2018)

Según Auccapuma y Vallenas (2017), la voluntad de pago puede ser expresada de forma verbal o escrita, siendo los compromisos documentados en letras de cambio, pagarés, cheques o reconocimientos de deuda en este último caso. La voluntad formalizada en documentos cambiarios siempre tendrá una mayor garantía jurídica.

Según Berberisco (2013), la voluntad de pago es la fecha futura establecida en un contrato en la que el prestatario se compromete a devolver la cantidad prestada junto con los intereses acordados por ambas partes. La cantidad del préstamo y los intereses dependerán de diversos factores, como la capacidad de pago del deudor en la fecha pactada, su historial crediticio y la existencia de garantías para respaldar el préstamo. Para evaluar el riesgo de que un deudor no cumpla con las condiciones acordadas en el préstamo, las instituciones financieras toman en cuenta diversos factores como las oportunidades de mercado, los antecedentes del administrador del negocio, la clase de producto que vende la empresa, el tipo de maquinaria que utiliza, su producción diaria, costos y precios de sus productos. El representante de la institución financiera

recopila esta información para evaluar la capacidad de pago del cliente y las garantías que se pueden solicitar. Con toda esta información, se elabora un informe que permite formar un historial crediticio del cliente, lo que ayuda al banco a determinar el monto máximo de préstamo al que puede acceder el cliente y las modalidades en que se puede realizar el desembolso del préstamo

Valle (2005) explica que la voluntad de pago se manifiesta en los créditos siempre y cuando haya un contrato que genere obligaciones cuya ejecución se difiera para una de las partes en lugar de exigirla de manera inmediata. Por lo tanto, en su sentido jurídico, el crédito implica una voluntad de pago que establece un vínculo legal entre el deudor y el acreedor. Por un lado, el deudor tiene la obligación de pagar, y por otro lado, el acreedor tiene el derecho de reclamar el pago.

Según Sánchez (2018), la voluntad de pago, también conocida como nota promisorio o carta de voluntad de pago, se utiliza comúnmente entre particulares o pequeñas y medianas empresas (Pymes). Esto se debe a que estos actores económicos suelen ser más vulnerables a los riesgos financieros en comparación con grandes empresas u organismos públicos, por lo que recurren a este tipo de documentos para formalizar sus acuerdos de pago. . (Sánchez, 2018)

Según Pally (2016), la esencia de una transacción de crédito es la voluntad de pago en una fecha futura. Esta voluntad puede ser formal y escrita, como en el caso de las letras de cambio, cheques, hipotecas, entre otros. El comercio y la industria, por lo general, operan a través de créditos a corto plazo entre proveedores y compradores de insumos o productos terminados. .” (Pally, 2016)

Según Cáceres (2014), un crédito es un préstamo otorgado a un cliente bajo la condición de que se realice una devolución en una fecha futura establecida en

un contrato. Además, el prestatario debe pagar un monto adicional que corresponde a los intereses acordados por ambas partes. En términos generales, el crédito es una forma de financiamiento que permite a las personas o empresas acceder a recursos económicos para cubrir sus necesidades financieras de corto, mediano o largo plazo. .” (Cáceres, 2014)

Según Sánchez (2018), este tipo de documentos suelen ser presentados ante notarios para certificar su validez legal. Sin embargo, es importante destacar que no siempre es estrictamente necesario formalizar una voluntad de pago de manera oficial, ya que ésta puede no estar documentada. . (Sánchez, 2018)

En ese sentido, es importante tener en cuenta que la existencia de documentos de voluntad de pago sirve como medida de defensa de intereses para cada una de las partes. Es decir, sirven para hacer constar un acuerdo entre un deudor y un acreedor en un momento determinado, dejando por escrito las circunstancias en que se va a desarrollar la evolución de la deuda contraída. (Sánchez, 2018)

Contenido de una voluntad de pago

Sánchez Galán, (2018) dice que el contenido principal de una voluntad de pago es:

- Identificación de prestamista y prestatario
- Cantidad prestada y la devolución pactada, teniendo en cuenta tipos de interés
- Además de interés pactado, también deben citarse posibles multas o sanciones ante situaciones de impago o incumplimiento por alguna de las partes
- Inclusión de posibles avales al crédito o préstamo.
- Fecha de vencimiento a la que se compromete el prestatario.

- Posibles causas de anulación o suspensión del acuerdo, o por el contrario de reducción de la vida del crédito o préstamo acortando plazos de devolución.
- Otros acuerdos entre deudor y acreedor

A. Historial crediticio

Es fundamental que una persona no tenga atrasos en los pagos de préstamos o tarjetas de crédito. Cajas y bancos suelen revisar los datos en las centrales de riesgo para obtener información sobre el historial crediticio del solicitante. Este historial refleja la capacidad de pago o de incumplimiento de pagos del solicitante y determina si puede acceder a un crédito, préstamo o tarjeta de crédito, según lo establecido por los expertos en la materia.

Beneficios del historial crediticio

Si la persona tiene un buen historial crediticio, va a poder solicitar un préstamo personal, le permitirá acceder a tasas de interés preferentes, siendo un beneficio por ser un buen contribuyente y pagar deudas o no tenerlas.

Composición del historial crediticio

La composición del historial crediticio incluye elementos como las tarjetas de crédito, préstamos y créditos solicitados, pagos a empresas de telefonía, recibos de servicios de luz, información proporcionada por aseguradoras, entre otros, según se explica. Por lo tanto, además de cumplir con la obligación de pagar productos y servicios, es importante estar atento a cualquier impago que pueda afectar el historial crediticio y realizar los pagos correspondientes en tiempo y forma, incluyendo el préstamo o crédito, la tarjeta de crédito, los recibos telefónicos móviles y fijos, los recibos de luz, gas, agua y seguros. Incluso el endeudamiento mínimo puede resultar en un rechazo por parte del banco al solicitar un crédito, préstamo o tarjeta. El historial crediticio refleja el comportamiento financiero de cada persona y sirve como presentación al

momento de solicitar un crédito o servicio, por lo que es importante no solo cumplir con el pago de las deudas, sino también evitar ser reportado como deudor..

2.2.1.2. Grado de endeudamiento

De acuerdo con Nureña (2013), el grado de endeudamiento hace referencia a la proporción en la que los acreedores participan en el valor total de la empresa. Este indicador permite identificar el riesgo asumido por los acreedores, el riesgo de los propietarios del negocio y la conveniencia o inconveniencia del nivel de endeudamiento presentado. Solo se pueden aceptar altos índices de endeudamiento cuando la tasa de rendimiento de los activos totales es mayor que el costo promedio de la financiación. (Nureña, 2013)

Según Poma (2017), es fundamental destacar que el endeudamiento adecuado es una forma de mejorar la rentabilidad de los recursos propios de la empresa y, por lo tanto, generar valor para el accionista. Sin embargo, la clave para lograrlo es manejar adecuadamente la cantidad de deuda asumida. Para ello, es importante contar con experiencia en el negocio y tener siempre presente la misión y la visión de la empresa (Poma, 2017)

Poma (2017) explica que el grado de endeudamiento se refiere al uso de la deuda para aumentar la rentabilidad esperada del capital propio. Este indicador se calcula como la relación entre la deuda a largo plazo y el capital propio. Se considera una herramienta, técnica o habilidad del administrador para utilizar el costo por el interés financiero con el fin de maximizar las utilidades netas a través de cambios en las utilidades operativas de una empresa. En otras palabras, los intereses por préstamos actúan como una palanca contra la cual las utilidades operativas trabajan para generar cambios significativos en las utilidades netas de una empresa. (Poma, 2017)

Es importante destacar que los analistas financieros se centran en las deudas a largo plazo de una empresa ya que estas comprometen a la empresa con un

flujo de pagos contractuales. Si una empresa tiene una alta deuda, existe un mayor riesgo de que no pueda cumplir con los pagos contractuales de sus pasivos. Por lo tanto, es fundamental determinar si una empresa está endeudada o si tiene la capacidad de adquirir una deuda a largo plazo, así como también identificar las causas por las cuales una empresa de transporte podría no ser capaz de asumir una deuda a largo plazo, ya que esto puede representar una amenaza significativa para su supervivencia.” (Gitman & Zutter, 2012). En resumen, los prestamistas y analistas financieros se enfocan en el grado de endeudamiento de las empresas, especialmente en las deudas a largo plazo que comprometen a la empresa con un flujo de pagos contractuales. Cuanto mayor es la deuda de una empresa, mayor es el riesgo de incumplimiento de pagos contractuales. Es importante realizar un análisis del nivel de endeudamiento para identificar la capacidad de la empresa para enfrentar sus obligaciones a corto y largo plazo, lo que ayuda en la toma de decisiones de financiamiento e inversión y ayuda a evitar riesgos innecesarios. Además, es necesario identificar las causas por las cuales una empresa no puede asumir una deuda a largo plazo, ya que esto puede representar una amenaza significativa para su supervivencia, especialmente en el caso de las empresas de transporte. (Gitman & Zutter, 2012)

Según Dusso (2013), la deuda financiera puede aportar importantes beneficios para las empresas endeudadas, entre los que se destacan:

a. Superar las limitaciones de la financiación con fondos propios: este aspecto se relaciona con el hecho de que, aunque las empresas prefieran financiarse con fondos propios, eventualmente tendrán que recurrir a otras fuentes de financiamiento para crecer más allá de cierto límite. El modelo de crecimiento auto sostenido formulado por el profesor Robert Higgins permite determinar las metas de incremento máximo en las ventas que una empresa puede fijarse sin aumentar sus niveles de endeudamiento. Las empresas que deseen o necesiten crecer por encima de ese límite deberán modificar su estructura de capital a través de la toma de nuevas deudas o de los aportes de capital.

b. Efecto palanca: este efecto está relacionado con el punto anterior, ya que mediante el endeudamiento se pueden obtener más rápidamente mayores cantidades de recursos financieros que si la empresa se financia exclusivamente con fondos propios. Esto permite que los recursos se destinen a actividades rentables y se generen ganancias adicionales.

c. Beneficios fiscales: el pago de intereses a los prestamistas conlleva en la mayoría de los regímenes tributarios del mundo una menor salida de fondos en concepto de impuesto a las ganancias que la que se produciría en caso de que la empresa no se endeude.

2.2.1.3. Solidez Financiera

Haro y Rosario (2017) definen la solvencia corriente o a corto plazo como la capacidad de la empresa para atender las obligaciones de pago que tienen vencimiento en un horizonte temporal próximo, generalmente menor o igual a un año. Esta capacidad se relaciona con el concepto de fondo de maniobra y se corresponde con el equilibrio financiero a corto plazo. Para que una empresa cuente con solvencia, debe estar en capacidad de liquidar los pasivos contraídos al vencimiento de los mismos y demostrar, mediante el estudio correspondiente, que podrá seguir una trayectoria normal que le permita conservar dicha situación en el futuro.

Es importante diferenciar el concepto de solvencia del de liquidez, ya que la liquidez consiste en tener el efectivo necesario en el momento oportuno para hacer el pago de los compromisos contraídos, mientras que la solvencia se refiere a contar con los bienes y recursos suficientes para respaldar los adeudos contraídos, incluso si estos bienes son diferentes al efectivo. En otras palabras, la liquidez implica cumplir con los compromisos de pago, mientras que la solvencia implica tener los recursos necesarios para hacer frente a esos compromisos. Aunque en general, todo negocio que tiene liquidez es solvente, no todo negocio solvente tiene forzosamente liquidez. Por tanto, los acreedores

a corto plazo se centrarán en la solvencia financiera de la empresa. (Haro & Rosario, 2017)

Es importante destacar que la liquidez y la rentabilidad son dos conceptos diferentes en la gestión financiera de una empresa. La liquidez se refiere a la capacidad que tiene la empresa para cumplir con sus obligaciones financieras y operativas, mientras que la rentabilidad se relaciona con el rendimiento obtenido de los recursos invertidos en la empresa. Ambos conceptos son importantes y deben ser gestionados adecuadamente para lograr un equilibrio óptimo según las circunstancias puntuales de la empresa. Es fundamental que la empresa tenga liquidez, ya que sin ella no puede cumplir con sus obligaciones con proveedores, sistema financiero, impuestos y, sobre todo, no puede obtener el capital de trabajo suficiente para trabajar y generar rentabilidad. Es decir, sin liquidez no hay recursos disponibles para invertir que puedan generar rentabilidad. Por lo tanto, la empresa debe garantizar primero su liquidez y luego trabajar para que esa liquidez genere rentabilidad. En algunos casos, cuando la empresa necesita liquidez con urgencia, puede renunciar a una parte de la rentabilidad para conseguirla. Por ejemplo, la empresa puede vender sus inventarios con importantes descuentos, lo que afecta su rentabilidad, pero le soluciona su necesidad de liquidez. Sin embargo, antes que la rentabilidad, la empresa debe garantizar su operatividad, es decir, que la empresa funcione correctamente, aunque no genere utilidad alguna. Esto se debe a que se trata de tener la empresa funcionando por el tiempo suficiente que permita solucionar los problemas de liquidez, que en muchos casos son temporales. En conclusión, en escenarios a corto plazo siempre es mejor la liquidez, ya que permite que el negocio siga funcionando mientras se encuentra otra solución. La liquidez se puede recuperar, por ejemplo, mediante endeudamiento, pero este tiene un costo financiero que a su vez disminuye la rentabilidad. Por lo tanto, es importante buscar el equilibrio adecuado entre la liquidez y la rentabilidad según las circunstancias específicas de la empresa.

Magdalena (2010) afirma que la solidez financiera se enfoca en la capacidad del sistema financiero para mejorar los procesos económicos, gestionar riesgos y absorber choques. Un sistema financiero es considerado estable cuando es capaz de facilitar el desempeño de una economía y disipar los desequilibrios financieros que pueden surgir de manera endógena o como resultado de eventos adversos imprevistos. La solidez financiera de un sistema financiero depende de las acciones de diversas autoridades, tales como el banco central, el regulador y supervisor financiero, el asegurador de depósitos y los responsables de la política económica. Esto se debe a que no existe un único instrumento capaz de preservar la estabilidad del sistema financiero. En otras palabras, la estabilidad financiera implica múltiples dimensiones que generalmente son responsabilidad de diferentes autoridades. Por lo tanto, el sistema de estabilidad financiera debe actuar como un elemento de coordinación entre las diferentes autoridades involucradas

Según Aguilar (2018), la solidez financiera y la estabilidad financiera son dos conceptos diferentes. La solidez financiera se refiere al riesgo individual que enfrentan los bancos por sí mismos, mientras que la estabilidad financiera busca abordar el riesgo sistemático de todo el mercado. Por lo tanto, el concepto de estabilidad financiera requiere que exista estabilidad bancaria, debido a la importancia que tienen las entidades bancarias como intermediarios financieros en el mercado.

Según González (2013), los expertos en la materia sostienen que no existe una definición ampliamente aceptada de estabilidad financiera, y que incluso no hay una forma unívoca de referirse a ella. En la literatura, se utilizan términos como fragilidad, estabilidad (e inestabilidad) o riesgo sistémico de manera equivalente para referirse a este concepto. A pesar de los esfuerzos realizados, la literatura aún no ha logrado definir de manera satisfactoria la estabilidad financiera. (González, 2013)

2.2.2. Sobreendeudamiento Financiero

Mejía (2013) sostiene que el sobreendeudamiento es un fenómeno complejo que va más allá de la simple multiplicidad de fuentes de deuda o la incapacidad de pago. Los hogares pueden utilizar una serie de mecanismos para generar la capacidad de pago, y un análisis completo del fenómeno debe considerar el costo de estos mecanismos. Además, las implicaciones del uso de estos mecanismos son relevantes para el sistema financiero en su conjunto, y no solo para los hogares que los emplean. El impacto de estos mecanismos puede afectar el tamaño y la calidad del mercado financiero en el futuro, lo que perjudica especialmente el desempeño de las organizaciones de microfinanzas (Mejía, 2013)

Rojo (2008) señala que el sobreendeudamiento plantea diversos problemas y cuestiones. En primer lugar, surge el debate sobre si es necesario regularlo o no. Si se decide que se debe regular, el enfoque debe centrarse en cómo hacerlo. Si se opta por regular el sobreendeudamiento de los consumidores, se estaría protegiendo un interés estrictamente capitalista, independientemente de lo que se diga al respecto. En cambio, si se decide regular el sobreendeudamiento de las familias, el interés protegido sería muy diferente (Rojo, 2008)

Según Mejía (2013), el sobreendeudamiento se produce cuando un contrato de crédito no se desarrolla según lo esperado por el acreedor, el deudor o ambos. En un contrato de crédito, el acreedor espera que el deudor pague las cuotas del préstamo de acuerdo al calendario de pagos preestablecido. Cuando el cliente no cumple total o parcialmente con este calendario de pagos, se produce el sobreendeudamiento (Mejía, 2013)

Mejía(2013) señala que existe una relación entre diferentes niveles de atraso y diversos niveles de sobreendeudamiento, dependiendo de la estructura organizacional. Al aceptar un contrato de crédito, el hogar asume cierto nivel de esfuerzo o sacrificio para poder cumplir con sus obligaciones financieras.

Sin embargo, ciertas circunstancias pueden llevar a una situación en la que el hogar no pueda cumplir con sus obligaciones financieras a menos que realice acciones extraordinarias que no habían sido planeadas al momento de aceptar el contrato de crédito. Esto, a su vez, afecta el desempeño de las organizaciones financieras. (Mejía, 2013)

Rojo (2008) destaca que el sobreendeudamiento presenta una serie de problemas diversos y complejos. En primer lugar, surge el debate acerca de la necesidad de regularlo. En caso de que se decida regularlo, se debe discutir la forma en que se llevará a cabo. Si se opta por regularlo como sobreendeudamiento de los consumidores, el interés protegido es puramente capitalista, independientemente de lo que se argumente. Por otro lado, si se decide regularlo como sobreendeudamiento de las familias, el interés protegido será muy diferente. ”. (Rojo, 2008)

Moreno y Yzquierdo (2017) explican que el sobreendeudamiento se produce cuando el nivel de endeudamiento de un individuo no es sostenible en relación con sus ingresos actuales y los recursos adicionales obtenidos a través de la prestación de servicios o la venta de activos financieros o reales. ”. (Moreno & Yzquierdo, 2017)

- **Sobreendeudamiento activo:** Es formado por los niveles enormes de deuda en mando de los hogares, a raíz de acciones o ideas de endeudamiento hasta un nivel que no es razonable sobre la base de los ingresos presentes o futuros. (Moreno & Yzquierdo, 2017)

Según Rojo (2008), el sobreendeudamiento activo hace referencia a una situación en la que un individuo se endeuda en exceso al recurrir a financiamientos, contrayendo más obligaciones de las que puede afrontar. Este tipo de sobreendeudamiento incluye tanto a aquellos que incurren en esta práctica de manera intencional y consciente, incluso considerando la posibilidad de un procedimiento de insolvencia posterior, como a aquellos que

asumen obligaciones que exceden su capacidad de pago de manera irreflexiva, negligente o sin recibir asesoramiento adecuado. En este subtipo se subyace un juicio de reproche sobre la conducta del deudor. (Rojo, 2008)

- **Sobreendeudamiento pasivo:** Se presenta por aquellos defectos económicos que están fijadas por factores imprevistos, fuera del control del ser, tales como el desempleo, separación, enfermedad o muerte, los cambios en las variables macroeconómicas o impuestos más elevados. (Moreno & Yzquierdo, 2017)

Rojo (2008) explica que el sobreendeudamiento pasivo se produce como resultado de eventos imprevisibles que ocurren después de que el deudor ha asumido sus obligaciones y que no son imputables al individuo afectado. Entre estos eventos se incluyen tanto los sucesos directos, como la pérdida del empleo, la jubilación, la enfermedad del deudor o de un miembro de la familia, el divorcio del deudor, entre otros, como los sucesos indirectos, como el otorgamiento de garantías a familiares o afines que finalmente se ejecutan y afectan la economía doméstica del deudor. A pesar de que se clasifica el endeudamiento en dos subtipos, activo y pasivo, esta clasificación simplifica el esquema causal y no tiene en cuenta que el consumidor a menudo se encuentra en una situación de exceso de deuda debido a una retroalimentación entre ambos subtipos. ”. (Rojo, 2008)

2.2.2.1. Riesgo comercial

Gonzales (2016) explica que el riesgo comercial es un término más específico que se refiere a la posibilidad de experimentar una consecuencia negativa en una operación comercial, siendo el peor escenario el impago por parte del cliente. Este tipo de riesgo está relacionado con problemas financieros específicos del cliente, como la insolvencia o la quiebra, en contraposición al riesgo país que se asocia con factores macroeconómicos. Para mitigar el riesgo comercial, se puede recurrir a herramientas financieras como el seguro de desgravamen de crédito o el factoring.

Según Vedpuriswar (2006), el riesgo se refiere a la posibilidad de que se produzca una variación en los resultados esperados, lo que implica cualquier desviación de lo que se esperaba que ocurriera bajo ciertas premisas. Por lo tanto, el riesgo se puede considerar como un resultado incierto que surge de una decisión, una acción o una tarea. De hecho, como señaló el famoso padre de la administración moderna, si una decisión no conlleva riesgo, es probable que no sea una verdadera decisión. (Vedpuriswar, 2006) (Vedpuriswar, 2006)

El riesgo de una actividad puede tener dos componentes: la posibilidad o probabilidad de que un resultado negativo ocurra y el tamaño de este resultado. Por lo tanto, mientras mayor sea la probabilidad y la pérdida potencial, mayor será el riesgo. (Hogarth, 2010)

Pérez y otros (2010) señalan que la existencia de múltiples definiciones económicas, financieras y de ingeniería financiera hace que no exista una concepción común sobre el riesgo. Sin embargo, se observa que los conceptos se asemejan y se asocian con diferentes aspectos, como la posibilidad de variaciones en los valores esperados, la falta de conocimiento seguro de eventos futuros o la presencia de condiciones inciertas. Por lo tanto, es necesario tener en cuenta el riesgo al tomar decisiones, ya que cualquier operación o toma de decisiones implica un riesgo inherente. En este sentido, se infiere que las microempresas tienen la capacidad de asumir estos riesgos debido a las posibles contingencias que puedan surgir.”. (Pérez y otros, 2010)

Morales (2007) explica que el riesgo comercial es una amenaza, peligro o incertidumbre que enfrentan las sociedades comisionistas debido a eventos o acciones relacionados con sus objetivos estratégicos, líneas de negocio, operaciones y demás actividades, que pueden afectar su situación financiera y el mercado de valores. A pesar de ser un problema antiguo, el riesgo comercial es complejo y fundamental en la coyuntura actual, ya que las empresas enfrentan riesgos cada vez más complicados e importantes debido a cambios

tecnológicos en los sistemas de información, modificaciones constantes en las organizaciones, operaciones más sofisticadas en los mercados, y un aumento en el número de competidores. ”. (Morales, 2007)

Noemi (2014) distingue entre dos tipos de riesgo soberano. Por un lado, el riesgo de impago de la deuda por decisión soberana, que afecta al riesgo comercial y puede tener un impacto negativo en los intereses de las empresas extranjeras que operan en el país. Por otro lado, el riesgo de incumplimiento de compromisos o cambios normativos, que son decisiones soberanas que pueden perjudicar económicamente a los inversores directos. En este sentido, la estrategia de desarrollo del país y su interés en mantener un clima inversor favorable, la capacidad de negociar el impago de deuda externa en el Club de París y la importancia de mantener una reputación como destino de inversión a nivel mundial son factores que pueden influir en el riesgo de ejercicio de la soberanía para cada tipo de operación. ”. (Noemi, 2014)

2.2.2.2. Pago de interés revolvente

Según Rodas (2017), la tasa de interés está estrechamente relacionada con el valor del dinero en una operación económica. Cuando un individuo, empresa o gobierno necesita dinero, puede solicitar un préstamo que está sujeto a una tasa de interés determinada, que representa el costo que se debe pagar por recibir el dinero solicitado. En resumen, la cantidad o monto de dinero relacionado con una operación económica está directamente vinculado a la tasa de interés que se aplica al préstamo. ”. (Rodas, 2017).

Mendoza (2013) explica que el pago de intereses revolventes se realiza como un cargo adicional a la tasa de interés convencional compensatorio, lo que puede generar un perjuicio significativo para los usuarios. En algunos casos, los montos adeudados por los usuarios pueden ser enormes, lo que les impide salir de la situación de morosidad y puede llevar al remate de sus bienes. En el transcurso de la investigación, Mendoza ha observado que, en algunos procesos judiciales, los usuarios solicitan pagar la deuda después de que se ha

iniciado el proceso de cobranza y se han embargado sus bienes inmuebles, pero la deuda ya se ha triplicado en poco tiempo. A pesar de ello, los usuarios, en un esfuerzo por evitar la subasta de sus bienes, a menudo terminan pagando estas exorbitantes sumas, lo que genera grandes ganancias para las empresas financieras. En algunos casos, los intereses pueden exceder el 200% sobre el monto original consignado en el pagaré, como se ha observado en cierto porcentaje de los pagarés analizados. (Mendoza, 2013) ”. (Mendoza, 2013).

Según Aguilar y Camargo (2003), el pago de intereses revolventes representa un problema significativo para las instituciones financieras a nivel nacional, lo que ocasiona grandes pérdidas en este sector. La morosidad, por su parte, hace referencia al incumplimiento de una obligación, de cualquier índole, aunque generalmente se utiliza para referirse a la falta de pago del interés o el principal de una deuda en su vencimiento. Se considera que un crédito está en situación de morosidad cuando ha habido un retraso de tres semanas en el pago de las cantidades debidas. ”. (Aguilar & Camargo, 2003)

2.2.2.3. Ampliación de Crédito

Coronel (2007) indica que la ampliación de los límites de crédito contemplada en la nueva legislación tendrá poco efecto en el equilibrio del mercado de crédito intermediado y no habrá un aumento en el crédito como resultado de la medida. La eliminación del cobro de comisiones no tendrá impacto en el costo efectivo pagado por los demandantes de crédito y podría afectar la situación patrimonial de las instituciones financieras, ya que el ingreso por comisiones se transfiere al ingreso por intereses, que es diferido en el tiempo y, por lo tanto, más incierto. Además, es posible que el límite a la tasa de interés haya cumplido un papel en la señalización del precio máximo aplicable en ciertos tipos de crédito, lo que ha permitido una colusión tácita en estos mercados, lo que va en contra de uno de los objetivos de la fijación del techo, que es reducir el poder de mercado de los bancos sobre sus clientes de crédito. Sin embargo, también es posible que la existencia de un techo máximo haya reducido el racionamiento en el mercado de crédito al permitir el acceso al mercado de

clientes con proyectos menos riesgosos que de otra manera hubieran sido excluidos. Aunque, es difícil verificar esta hipótesis. . (Coronel, 2007)

Según Rodríguez (2002), la ampliación de límites de crédito permite a los usuarios pagar los consumos realizados a través de la tarjeta de crédito mediante plazos mensuales y/o una línea de crédito giratoria, con un límite establecido por el emisor. Si el usuario paga el monto total adeudado al final del mes, no se le cobran intereses. Sin embargo, si queda un saldo a favor del banco, se le cobran intereses a una tasa anual preestablecida, la cual varía según la institución emisora. (Rodríguez, 2002) ”. (Rodríguez, 2002).

2.3. DEFINICIÓN DE CONCEPTOS BÁSICOS

Calidad de cartera: El indicador utilizado convencionalmente para medir la calidad de cartera crediticia en el Perú ha sido el ratio de morosidad, que se construye como la relación entre la cartera atrasada (compuesta por los créditos vencidos y en cobranza judicial) y las colocaciones. Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras de Fondos de Pensiones DT/03/2011.:

Cartera judicial: Saldo de capital pendiente de pago con demanda judicial.

Cartera normal refinanciada: Saldo capital de los créditos refinanciados.

Cartera normal: Aquella que no presenta retraso en las amortizaciones

Cartera vencida: Créditos con atrasos iguales o superiores a: Créditos a Deudores no Minoristas dieciséis (16) días, créditos a Micro y Pequeña Empresa treinta y un (31) días, Consumo Revolvente y No Revolvente e Hipotecario para Vivienda a los noventa y un (91) días.

Crecimiento económico: Es el aumento de la renta o valor de bienes y servicios finales producidos por una economía en un determinado período. A grandes rasgos, el crecimiento económico se refiere al incremento de ciertos indicadores, como la producción de bienes y servicios, el mayor consumo de energía, el ahorro, la inversión, una balanza comercial favorable, el aumento de consumo de calorías per cápita, etc. El mejoramiento de estos indicadores debería llevar teóricamente a un alza en los estándares de vida de la población. (Acuña & Barzola, 2015)

Crédito: Un crédito es una operación de financiación donde una persona llamada 'acreedor' (normalmente una entidad financiera), presta una cierta cifra monetaria a otro, llamado 'deudor', quien a partir de ese momento, garantiza al acreedor que retornará esta cantidad solicitada en el tiempo previamente estipulado más una cantidad adicional, llamada 'intereses'. (Monte de Oca, 2020)

Créditos directos: Representa los financiamientos que, bajo cualquier modalidad, las empresas del sistema financiero otorguen a sus clientes, originando a cargo de éstos la obligación de entregar una suma de dinero determinada, en uno o varios actos, comprendiendo inclusive las obligaciones

derivadas de refinanciaciones y reestructuraciones de créditos o deudas existentes. (Resolución Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras de Fondos de Pensiones No. 11356-2008).

Créditos indirectos o créditos contingentes: Representan los avales, las cartas fianza, las aceptaciones bancarias, las cartas de crédito, los créditos aprobados no desembolsados y las líneas de crédito no utilizadas, otorgados por las empresas del sistema financiero. (Resolución Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras de Fondos de Pensiones No. 11356-2008).

Eficiencia financiera: Es como un sistema económico utiliza los recursos productivos a fin de satisfacer sus necesidades. Esta variable tiene que ver con el uso adecuado de los recursos administrativos y de personal, para poder desarrollar las actividades relacionadas con la razón de ser del negocio. Se espera que una entidad eficiente tenga los recursos necesarios y óptimos y con ello un manejo adecuado de la cartera de colocaciones. El ratio de eficiencia en la gestión se compone de gastos administrativos anualizados entre créditos directos e indirectos promedio. (Acuña & Barzola, 2015)

El sobreendeudamiento es la etapa a la que llega una persona cuando adquiere más compromisos financieros de los que está apto para pagar en proporción con sus ingresos y su patrimonio. Mazzeo (2016)

Garantías: Son todos los medios que respaldan o aseguran el pago o reembolso de los créditos otorgados. El requerimiento de garantías para respaldar los créditos que se otorgan, no está basado en previsión de tener que recurrir a un procedimiento judicial para obtener el reembolso. (Berberisco, 2013)

Línea de crédito: Una línea de crédito es un contrato por el cual la entidad financiera pone a disposición del usuario una cierta cantidad de dinero por un período determinado. Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras de Fondos de Pensiones DT/03/2011.

Préstamo: Un préstamo es una operación financiera por la cual una persona (prestamista) otorga mediante un contrato o acuerdo entre las partes, un activo

(normalmente una cantidad de dinero) a otra persona (prestatario), a cambio de la obtención de un interés (precio del dinero). (Pedrosa, 2020)

Riesgo de crédito: Es la posibilidad de sufrir una pérdida por el incumplimiento de las obligaciones de pago del prestatario. También se define como la posibilidad de sufrir pérdidas si los clientes y las contrapartidas, con la que una entidad financiera tiene contratadas operaciones crediticias, incumplen los compromisos contractuales que han adquirido por falta de solvencia. (Acuña & Barzola, 2015)

Riesgo: Se refiere a la posibilidad de que se produzca un evento adverso que se traduzca en pérdidas económicas para algunos participantes en los mercados financieros. (Acuña & Barzola, 2015)

Riesgo único: Se entiende por vinculación por riesgo único a la relación entre dos o más personas y/o entes jurídicos donde la situación financiera o económica de uno repercute en el otro u otros, de tal manera que, cuando uno de estos tuviese problemas financieros o económicos, el otro u otros se podrían encontrar con dificultades para atender sus obligaciones. (Resolución S.B.S Nro 5780-2015, 2015)

Existe vinculación por riesgo único entre las personas jurídicas y/o los entes jurídicos que pertenecen a un mismo grupo económico y, entre estos y las personas naturales que ejercen el control de dicho grupo económico, según lo dispuesto en los artículos 8° y 9°; así como en los demás casos en los que se cumpla con lo establecido en el párrafo anterior. (Resolución S.B.S Nro 5780-2015, 2015)

Asimismo, se presume que existe vinculación por riesgo único entre los cónyuges, entre las personas y/o entes jurídicos que tienen relación de propiedad y/o de gestión de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 4° y 5°, salvo prueba en contrario. (Resolución S.B.S Nro 5780-2015, 2015)

Riesgo de grupo económico: Entiéndase por grupo económico al conjunto de personas jurídicas y/o entes jurídicos, nacionales o extranjeros, conformado al menos por dos integrantes, cuando alguno de ellos ejerce control sobre el otro u otros, o cuando el control sobre las personas jurídicas y/o entes jurídicos

corresponde a una o varias personas naturales que actúan de manera conjunta como una unidad de decisión.

Los grupos económicos se clasifican en conglomerado financiero, conglomerado mixto y conglomerado no financiero. (Resolución S.B.S Nro 5780-2015, 2015)

Sobreendeudamiento: Estado o situación en la que se encuentra un deudor cuando su capacidad de pago de sus deudas es menor a las establecidas en el contrato.

Sujetos del crédito: Es la persona natural o jurídica que reúne los requisitos para ser evaluado y posteriormente ser favorecido con el otorgamiento de un crédito, en efectivo o venta de un artículo con facilidades de pago. Estos requisitos están comprendidos en la política de créditos de la empresa que otorga dicho crédito. (Pally, 2016)

Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras de Fondos de Pensiones: La Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras de Fondos de Pensiones brinda orientación sobre las actividades y servicios que ofrecen las empresas del Sistema Financiero, del Sistema de Seguros y del Sistema Privado de Pensiones, y las normas que las regulan. Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras de Fondos de Pensiones-2019

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. HIPÓTESIS

3.1.1. Hipótesis general

Los factores de evaluación crediticia influyen significativamente en el sobreendeudamiento financiero de los clientes del Banco de Crédito del Perú, sede Tacna, periodo 2019.

3.1.2. Hipótesis Específicas

a. La voluntad de pago influye significativamente en el riesgo comercial de los clientes del Banco de Crédito del Perú, sede Tacna.

b. El grado de endeudamiento influye significativamente en el pago de interés revolvente de los clientes del Banco de Crédito del Perú, sede Tacna.

c. La solidez financiera influyen significativamente en la ampliación de crédito de los clientes del Banco de Crédito del Perú, sede Tacna.

3.2. VARIABLES

3.2.1. Variable Independiente: Factores de evaluación crediticia = X

Los factores de evaluación Una vez recopilados los informes por medios oficiales o extra oficiales, se debe llegar a una conclusión sobre la calificación y condiciones del posible cliente en lo que respecta a su carácter, capacidad y capital; además de analizar los aspectos colaterales y las condiciones del entorno económico, llegando a una decisión sobre el otorgamiento o no del crédito; si la información que se obtuvo es adecuada, valuada y cuidadosamente analizada reflejaran juicios más sanos y racionales sobre la función que se está desempeñando. Esto resaltara la experiencia del responsable de créditos.

3.2.1.1 Indicadores

- X1. Voluntad de pago
- X2. Grado de endeudamiento
- X3. Solidez financiera

3.2.1.2 Escala de Medición

Escala de Likert

3.2.2. Variable Dependiente: Sobreendeudamiento = Y

La problemática del sobreendeudamiento no se debe únicamente al uso irresponsable de tarjetas de crédito por parte del consumidor, sino que también se debe en gran medida a la agresividad comercial de las entidades financieras al colocar este producto. Estas entidades no solo han permitido el acceso al crédito a personas con bajos niveles de ingresos, que difícilmente podrían asumir las deudas contraídas, sino que además les han otorgado límites de crédito cada vez mayores. En consecuencia, han convertido en necesidad lo que antes era considerado un capricho para un ciudadano promedio. Una práctica común en este contexto es la de conceder crédito al consumidor para que éste pueda cancelar las deudas de otras tarjetas de crédito, lo que resulta en que el consumidor termina pagando intereses sobre intereses. A pesar de esto, las entidades de crédito recuperan el capital prestado con un rendimiento más que aceptable gracias a las elevadas tasas de interés que aplican a este producto.

3.2.2.1 Indicadores

- Y1. Riesgo comercial
- Y2. Pago de interés revolvente
- Y3. Ampliación de crédito

3.2.2.2 Escala de Medición

Escala de Likert

3.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación es aplicada.

3.4. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

El nivel de investigación es explicativa o causal, puesto que se midió las dos variables para encontrar una relación de (causa-efecto) entre Factores de evaluación crediticia y el Sobreendeudamiento financiero.

3.5. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El estudio en cuestión se clasifica como una investigación no experimental descriptiva, ya que se enfoca en proporcionar recomendaciones para mejorar la institución en cuestión. La recolección de datos se realizó mediante un diseño de corte transversal, es decir, los datos se recopilaron en un momento específico en el tiempo. (Hernández, 2010).

3.5. ÁMBITO DE ESTUDIO

La investigación se realizó en el Banco de Crédito del Perú Sede Tacna, periodo 2019

3.6. POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO

3.6.1. Unidad de Estudio

Para el presente trabajo de investigación se consideró como unidad de estudio a la Agencia de San Martín de Tacna del Banco de Crédito del Perú.

3.6.2. Población

Se tomó como población a los trabajadores de la agencia San Martín de la ciudad de Tacna del Banco de Crédito del Perú.

Tabla 1

Población

CARGO	PERSONAL
Gerente de agencia	1
Gerente zonal	1
Funcionarios Pymes	12
Promotor principal	2
Promotores de servicio	10
Asesores de Venta	10
Supervisor de plataforma	1
Supervisor de Ventanilla	1
TOTAL	38

Nota: Elaboración propia

3.6.3. Muestra

Se tomó como muestra al 100% de la población por ser pequeña.

3.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

3.7.1. Técnicas

3.7.1.1. Encuesta

Malhotra (2008) explica que las encuestas son una forma de entrevistar a un gran número de personas utilizando un cuestionario predefinido. Este método de investigación implica el uso de un cuestionario estructurado que se le proporciona a los encuestados y que está diseñado para obtener información específica. En resumen, las encuestas son una técnica de investigación que se utiliza para obtener datos de una muestra de la población mediante un cuestionario predefinido.

3.7.2. Instrumentos

3.7.2.1. Cuestionario

Para cada variable se diseña una serie de preguntas cerradas, ordenadas sistemáticamente en un orden lógico.

Las preguntas cerradas tienen alternativas de respuesta específicas y solo se puede seleccionar un tipo de respuesta. Las preguntas cerradas brindan una oportunidad para que los entrevistados investiguen las razones de su comportamiento. La herramienta se aplica para recopilar datos sobre variable independiente: Factores de evaluación crediticia y la variable dependiente: Sobreendeudamiento financiero.

3.7.3. Procesamiento de datos

- a. Recopilación de información a través de la encuesta, tabulación, análisis e interpretación.
- b. El método estadístico para probar las hipótesis es la regresión lineal.

CAPITULO IV RESULTADOS

4.1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO

El trabajo de campo se desarrolló a través de una encuesta utilizando como instrumento un cuestionario dirigido a los trabajadores del Banco de Crédito del Perú sede Tacna; con la finalidad de evaluar, la variable independiente: Factores de evaluación crediticia y la variable dependiente: Sobreendeudamiento financiero

4.2. DISEÑO DE LA PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

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

Tabla 2

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,771	24

Según George y Mallery (1995), existen parámetros para interpretar el coeficiente de acuerdo a su valor:

- 0.9 indica que el instrumento de medición es excelente.
- Entre 0.9 y 0.8 indica que el instrumento es bueno.
- Entre 0.8 y 0.7 indica que el instrumento es aceptable.
- Entre 0.7 y 0.6 indica que el instrumento es débil.
- Entre 0.6 y 0.5 indica que el instrumento es pobre.
- Menor a 0.5 indica que el instrumento no es aceptable.

En el contexto de un cuadro estadístico de fiabilidad, se puede observar el valor de Alfa, el cual es un indicador de la fiabilidad de la medida. A medida que el valor de Alfa aumenta, la fiabilidad de la medida también aumenta. El valor máximo teórico de Alfa es 1, y en este caso se ha obtenido un valor de 0.771, lo que sugiere que la medida es buena.

4.3. PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.3.1. Variable Independiente: Factores de evaluación crediticia

4.3.1.1 Volumen de pago

Tabla 3

Se cuenta con un método de evaluación crediticia adecuado

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	2	05.26%
Algunas veces	12	31.58%
Casi siempre	15	39.47%
Siempre	9	23.69%
Total	38	100.00%

Nota. Cuestionario realizado a 38 trabajadores.

Respecto a si se cuenta con un método de evaluación crediticia adecuado. El 39.47% (15) revelaron que casi siempre, el 31.58% (12) señalaron que algunas veces, el 23.69% (09) mencionaron que siempre y el 05.26% (02) aludieron que casi nunca. Al sumar las siguientes categorías: Casi nunca (5.26%) y algunas veces (31.58%), se puede concluir que no se cuenta con un método de evaluación crediticia adecuado porque estas categorías suman el 36.84%. Así también se puede entender que falta mejorar el método de evaluación crediticia, lo que va a permitir disminuir el nivel de morosidad

Tabla 4*Están bien definidas las políticas de crédito del banco*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	2	05.26%
Algunas veces	8	21.05%
Casi siempre	13	34.21%
Siempre	15	39.48%
Total	38	100.00%

Nota. Cuestionario realizado a 38 trabajadores.

Relativo a si están bien definidas las políticas de crédito del banco. El 39.48% (15) manifestaron que siempre, el 34.21% (13) aludieron que casi siempre, el 21.05% (08) revelaron que algunas veces y el 05.26% (02) respondieron que casi nunca. Al sumar las siguientes categorías: Casi nunca (5.26%) y algunas veces (21.05%), se puede concluir que no están bien definidas las políticas de crédito del banco porque estas categorías suman el 26.31%. Así también se puede entender que falta implementar procedimientos que permitan mejorar las políticas de crédito del banco.

Tabla 5*Se evalúa la voluntad y capacidad de pago formal y escrita*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	3	07.89%
Algunas veces	8	21.05%
Casi siempre	12	31.58%
Siempre	15	39.48%
Total	38	100.00%

Nota. Cuestionario realizado a 38 trabajadores.

En lo referente a si se evalúa la voluntad y capacidad de pago formal y escrita. El 39.48% (15) aludieron que siempre, el 31.58% (12) aludieron que casi siempre, el 21.05% (08) señalaron que algunas veces y el 07.89% (03) mencionaron que casi nunca. Al sumar las siguientes categorías: Casi nunca (7.89%) y algunas veces (21.05%), se puede concluir que no se evalúa en su totalidad la voluntad y capacidad de pago formal y escrita porque estas categorías suman el 28.94%. Así también se puede entender que falta mejorar los procedimientos de evaluación sobre la capacidad de pago de los clientes.

Tabla 6*Los créditos son otorgados a cambio de una voluntad de pago*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	3	07.89%
Algunas veces	6	15.79%
Casi siempre	12	31.58%
Siempre	17	44.74%
Total	38	100.00%

Nota. Cuestionario realizado a 38 trabajadores.

En lo relacionado a si los créditos son otorgados a cambio de una voluntad de pago. El 44.74% (17) manifestaron que siempre, el 31.58% (12) señalaron que casi siempre, el 15.79% (06) mencionaron que algunas veces y el 07.89% (03) precisaron que casi nunca. Al sumar las siguientes categorías: Casi nunca (7.89%) y algunas veces (15.79%), se puede concluir que los créditos no son otorgados a cambio de una voluntad de pago en su totalidad porque estas categorías suman el 23.68%. Así también se puede entender que falta mejorar la evaluación de los créditos otorgados, teniendo en cuenta la posibilidad de pago de los clientes.

Tabla 7*Capacidad para afrontar obligaciones a corto y largo plazo*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	2	05.26%
Algunas veces	9	23.68%
Casi siempre	15	39.47%
Siempre	12	31.59%
Total	38	100.00%

Nota. Cuestionario realizado a 38 trabajadores.

En lo que respecta a si capacidad para afrontar obligaciones a corto y largo plazo. El 39.47% (15) mencionaron que casi siempre, el 31.59% (12) aludieron que siempre, el 23.68% (09) respondieron que algunas veces y el 05.26% (02) aludieron que casi nunca. Al sumar las siguientes categorías: Casi nunca (5.26%) y algunas veces (23.68%), se puede concluir que hay capacidad para afrontar obligaciones a corto y largo plazo pero no en su totalidad porque estas categorías suman el 28.94%. Así también se puede entender que falta mejorar la evaluación para poder medir la capacidad de pago de los clientes y así poder reducir el nivel de morosidad de los mismos.

Tabla 8*Se considera aspectos cualitativos y cuantitativos*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	4	10.53%
Algunas veces	9	23.68%
Casi siempre	13	34.21%
Siempre	12	31.58%
Total	38	100.00%

Nota. Cuestionario realizado a 38 trabajadores.

Referente a si se considera aspectos cualitativos y cuantitativos. El 34.21% (13) alegaron que casi siempre, el 31.58% (12) señalaron que siempre, el 23.68% (09) alegaron que algunas veces y el 10.53% (04) aludieron que casi nunca. Al sumar las siguientes categorías: Casi nunca (10.53%) y algunas veces (23.68%), se puede concluir que se considera aspectos cualitativos y cuantitativos porque estas categorías suman el 34.21%. Así también se puede entender que se viene considerando la evaluación cualitativa y cuantitativa de los clientes para el otorgamiento de créditos, debiendo mejorar la evaluación

Tabla 9*Se otorga créditos en base a antecedentes históricos*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	05.26%
Casi nunca	6	15.79%
Algunas veces	8	21.05%
Casi siempre	13	34.21%
Siempre	9	23.69%
Total	38	100.00%

Nota. Cuestionario realizado a 38 trabajadores.

En lo relacionado a si se otorga créditos en base a antecedentes históricos. El 34.21% (13) precisaron que casi siempre, el 23.69% (09) alegaron que siempre, el 21.05% (08) respondieron que algunas veces, el 15.79% (06) señalaron que casi nunca y el 05.26% (02) mencionaron que nunca. Al sumar las siguientes categorías: Nunca (5.26%), casi nunca (15.79%) y algunas veces (21.05%), se puede concluir que se otorga créditos en base a antecedentes históricos pero no en su totalidad porque estas categorías suman el 42.1%. Así también se puede entender que se puede apreciar que si se viene efectuando la evaluación de los clientes de acuerdo a los antecedentes históricos a fin de tener las referencias necesarias, debiendo mejorar los procedimientos.

Tabla 10*Se evalúa adecuadamente capacidad de endeudamiento*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	5	13.16%
Algunas veces	11	28.95%
Casi siempre	13	34.21%
Siempre	9	23.68%
Total	38	100.00%

Nota. Cuestionario realizado a 38 trabajadores.

En razón a si se evalúa adecuadamente capacidad de endeudamiento. El 34.21% (13) aludieron que casi siempre, el 28.95% (11) precisaron que algunas veces, el 23.68% (09) manifestaron que siempre y el 13.16% (05) precisaron que casi nunca. Al sumar las siguientes categorías: Casi nunca (13.16%) y algunas veces (28.95%), se puede concluir que no se evalúa adecuadamente capacidad de endeudamiento porque estas categorías suman el 42.11%. Así también se puede entender que falta mejorar la evaluación para poder medir de una manera adecuada la capacidad de endeudamiento de los clientes, a fin de poder brindarles el apoyo que sea necesario por parte del banco.

Tabla 11*Se evalúa si cuenta con un equilibrio a corto plazo*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	05.26%
Casi nunca	8	21.05%
Algunas veces	9	23.68%
Casi siempre	12	31.58%
Siempre	7	18.43%
Total	38	100.00%

Nota. Cuestionario realizado a 38 trabajadores.

En lo relacionado a si se evalúa si cuenta con un equilibrio a corto plazo. El 31.58% (12) mencionaron que casi siempre, el 23.68% (09) indicaron que algunas veces, el 21.05% (08) revelaron que casi nunca, el 18.43% (07) precisaron que siempre y el 05.26% (02) indicaron que nunca. Al sumar las siguientes categorías: Nunca (5.26%), casi nunca (21.05%) y algunas veces (23.68%), se puede concluir que no se evalúa eficientemente si cuenta con un equilibrio a corto plazo porque estas categorías suman el 49.99%. Así también se puede entender que es necesario poder evaluar el equilibrio a corto plazo de los clientes a fin de poder brindarles el crédito necesario y poder dar solución a sus necesidades crediticias.

Tabla 12*Se evalúa la estabilidad económica para otorgar créditos*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	02.63%
Casi nunca	2	05.26%
Algunas veces	11	28.95%
Casi siempre	13	34.21%
Siempre	11	28.95%
Total	38	100.00%

Nota. Cuestionario realizado a 38 trabajadores.

En lo que se refiere a si se evalúa la estabilidad económica para otorgar créditos. El 34.21% (13) alegaron que casi siempre, el 28.95% (11) revelaron que algunas veces, el 28.95% (11) manifestaron que algunas veces, el 05.26% (02) mencionaron que casi nunca y el 02.63% (01) revelaron que nunca. Al sumar las siguientes categorías: Nunca (2.63%), casi nunca (5.26%) y algunas veces (28.95%), se puede concluir que no se evalúa eficientemente la estabilidad económica para otorgar créditos porque estas categorías suman el 36.84%. Así también se puede entender que falta mejorar la evaluación de la estabilidad económica de los clientes para el otorgamiento de los créditos solicitados.

Tabla 13*Se evalúa riesgos para procesar y atender créditos*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	02.63%
Casi nunca	2	05.26%
Algunas veces	9	23.68%
Casi siempre	15	39.47%
Siempre	11	28.96%
Total	38	100.00%

Nota. Cuestionario realizado a 38 trabajadores.

En lo relacionado a si se evalúa riesgos para procesar y atender créditos. El 39.47% (15) señalaron que casi siempre, el 28.96% (11) precisaron que siempre, el 23.68% (09) manifestaron que algunas veces, el 05.26% (02) precisaron que casi nunca y el 02.63% (01) revelaron que nunca. Al sumar las siguientes categorías: Nunca (2.63%), casi nunca (5.26%) y algunas veces (23.68%), se puede concluir que no se evalúa eficientemente los riesgos para procesar y atender créditos porque estas categorías suman el 31.57%. Así también se puede entender que falta evaluar e identificar los posibles riesgos en el otorgamiento de créditos a fin de poder minimizar el nivel de morosidad de los clientes.

Tabla 14*Los clientes atienden obligaciones de pago de manera oportuna*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	05.26%
Casi nunca	4	10.53%
Algunas veces	10	26.32%
Casi siempre	14	36.84%
Siempre	8	21.05%
Total	38	100.00%

Nota. Cuestionario realizado a 38 trabajadores.

Concerniente a si los clientes atienden obligaciones de pago de manera oportuna. El 36.84% (14) indicaron que casi siempre, el 26.32% (10) manifestaron que algunas veces, el 21.05% (08) alegaron que siempre, el 10.53% (04) mencionaron que casi nunca y el 05.26% (02) respondieron que nunca. Al sumar las siguientes categorías: Nunca (5.26%), casi nunca (10.53%) y algunas veces (26.32%), se puede concluir que los clientes atienden obligaciones de pago de manera oportuna pero no en su totalidad porque estas categorías suman el 42.11%. Así también se puede entender que en su mayoría los clientes vienen cumpliendo con sus obligaciones de manera oportuna, debiendo hacer un seguimiento de los créditos otorgados a fin de minimizar riesgos por falta de pago.

Tabla 15*Considera alto el riesgo comercial de no pago*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	5	13.16%
Casi nunca	6	15.79%
Algunas veces	14	36.84%
Casi siempre	9	23.68%
Siempre	4	10.53%
Total	38	100.00%

Nota. Cuestionario realizado a 38 trabajadores.

Referente a si se considera alto el riesgo comercial de no pago. El 36.84% (14) respondieron que algunas veces, el 23.68% (09) aludieron que casi siempre, el 15.79% (06) indicaron que casi nunca, el 13.16% (05) revelaron que nunca y el 10.53% (04) mencionaron que siempre. De lo anterior se puede entender que si existe riesgo de no pago debiendo establecer los procedimientos que permitan efectuar un seguimiento adecuado de los créditos otorgados para su pago oportuno.

Tabla 16

Se efectúa un seguimiento a los clientes a fin de minimizar riesgos

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	05.26%
Casi nunca	4	10.53%
Algunas veces	12	31.58%
Casi siempre	14	36.84%
Siempre	6	15.79%
Total	38	100.00%

Nota. Cuestionario realizado a 38 trabajadores.

En lo que respecta a si se efectúa un seguimiento a los clientes a fin de minimizar riesgos. El 36.84% (14) manifestaron que casi siempre, el 31.58% (12) manifestaron que algunas veces, el 15.79% (06) manifestaron que siempre, el 10.53% (04) aludieron que casi nunca y el 05.26% (02) revelaron que nunca. Al sumar las siguientes categorías: Nunca (5.26%), casi nunca (10.53%) y algunas veces (31.58%), se puede concluir que no se efectúa un seguimiento eficiente a los clientes a fin de minimizar riesgos porque estas categorías suman el 47.37%. Así también se puede entender que falta mejorar el seguimiento a los clientes por los créditos otorgados a fin de poder minimizar los riesgos.

Tabla 17*Considera que existe impago voluntario y no por insolvencia*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	07.89%
Casi nunca	6	15.79%
Algunas veces	8	21.05%
Casi siempre	12	31.58%
Siempre	9	23.69%
Total	38	100.00%

Nota. Cuestionario realizado a 38 trabajadores.

En razón a si se considera que exista impago voluntario y no por insolvencia. El 31.58% (12) mencionaron que casi siempre, el 23.69% (09) revelaron que siempre, el 21.05% (08) señalaron que algunas veces, el 15.79% (06) manifestaron que casi nunca y el 07.89% (03) aludieron que nunca. De lo anterior se puede entender que falta efectuar el seguimiento necesario a los clientes sobre los créditos otorgados a fin de que puedan cumplir con sus obligaciones de manera oportuna.

Tabla 18*Existen adecuadas políticas de seguimiento de cartera vencida*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	02.63%
Casi nunca	5	13.16%
Algunas veces	8	21.05%
Casi siempre	11	28.95%
Siempre	13	34.21%
Total	38	100.00%

Nota. Cuestionario realizado a 38 trabajadores.

En lo que respecta a si existen adecuadas políticas de seguimiento de cartera vencida. El 34.21% (13) respondieron que siempre, el 28.95% (11) respondieron que casi siempre, el 21.05% (08) manifestaron que algunas veces, el 13.16% (05) revelaron que casi nunca y el 02.63% (01) indicaron que nunca. Al sumar las siguientes categorías: Nunca (2.63%), casi nunca (13.16%) y algunas veces (21.05%), se puede concluir que no existen adecuadas políticas de seguimiento de cartera vencida porque estas categorías suman el 36.84%. Así también se puede entender que falta mejorar los procedimientos para el seguimiento de cartera vencida, a fin de poder minimizar los riesgos de no pago.

Tabla 19*Considera que el interés revolvente genera morosidad*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	07.89%
Casi nunca	5	13.16%
Algunas veces	13	34.21%
Casi siempre	8	21.05%
Siempre	9	23.69%
Total	38	100.00%

Nota. Cuestionario realizado a 38 trabajadores.

Respecto a si se considera que el interés revolvente genera morosidad. El 34.21% (13) señalaron que algunas veces, el 23.69% (09) alegaron que siempre, el 21.05% (08) precisaron que casi siempre, el 13.16% (05) respondieron que casi nunca y el 07.89% (03) revelaron que nunca. De lo anterior se puede entender que el interés revolvente en algunos casos si viene generando morosidad, siendo necesario revisar los procedimientos a fin de minimizar el riesgo de no pago.

Tabla 20

Considera que el interés revolvente es un perjuicio para el usuario

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	05.26%
Casi nunca	6	15.79%
Algunas veces	9	23.68%
Casi siempre	12	31.58%
Siempre	9	23.69%
Total	38	100.00%

Nota. Cuestionario realizado a 38 trabajadores.

Respecto a si se considera que el interés revolvente es un perjuicio para el usuario. El 31.58% (12) precisaron que casi siempre, el 23.68% (09) indicaron que algunas veces, el 23.68% (09) mencionaron que algunas veces, el 15.79% (06) manifestaron que casi nunca y el 05.26% (02) precisaron que nunca. De lo anterior se puede entender que en cierta forma el interés revolvente si genera un perjuicio para los clientes ya que les genera mayores intereses por el pago de sus obligaciones.

Tabla 21

Considera que aplica las reglas de valoración para renegociar créditos

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	4	10.53%
Casi nunca	8	21.05%
Algunas veces	13	34.21%
Casi siempre	7	18.42%
Siempre	6	15.79%
Total	38	100.00%

Nota. Cuestionario realizado a 38 trabajadores.

Respecto a si se considera que aplica las reglas de valoración para renegociar créditos. El 34.21% (13) aludieron que algunas veces, el 21.05% (08) indicaron que casi nunca, el 18.42% (07) indicaron que casi siempre, el 15.79% (06) alegaron que siempre y el 10.53% (04) precisaron que nunca. Al sumar las siguientes categorías: Nunca (10.53%), casi nunca (21.05%) y algunas veces (34.21%), se puede concluir que no se considera que se aplique las reglas de valoración para renegociar créditos porque estas categorías suman el 65.79%. Así también se puede entender que falta precisar las reglas de valoración a fin de que los clientes puedan hacer uso de las mismas y renegociar sus créditos en el caso de que sean necesarios.

Tabla 22*Se evalúa el otorgamiento de créditos revolventes*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	07.89%
Casi nunca	9	23.68%
Algunas veces	14	36.84%
Casi siempre	6	15.79%
Siempre	6	15.80%
Total	38	100.00%

Nota. Cuestionario realizado a 38 trabajadores.

Concerniente a si se evalúa el otorgamiento de créditos revolventes. El 36.84% (14) alegaron que algunas veces, el 23.68% (09) señalaron que casi nunca, el 15.79% (06) señalaron que casi siempre, el 15.79% (06) precisaron que casi siempre y el 07.89% (03) revelaron que nunca. Al sumar las siguientes categorías: Nunca (7.89%), casi nunca (23.68%) y algunas veces (36.84%), se puede concluir que no se evalúa el otorgamiento de créditos revolventes porque estas categorías suman el 68.41%. Así también se puede entender que falta mejorar la evaluación del otorgamiento de créditos revolventes a fin de que los clientes puedan conocer su tratamiento.

Tabla 23*Se evalúa la extiende del crédito para ayudar en su financiación*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	3	07.89%
Algunas veces	9	23.68%
Casi siempre	14	36.84%
Siempre	12	31.59%
Total	38	100.00%

Nota. Cuestionario realizado a 38 trabajadores.

En razón a si se evalúa la extiende del crédito para ayudar en su financiación. El 36.84% (14) revelaron que casi siempre, el 31.59% (12) manifestaron que siempre, el 23.68% (09) aludieron que algunas veces y el 07.89% (03) señalaron que casi nunca. De lo anterior se puede entender que falta evaluar a los clientes sobre los créditos otorgados a fin de poder darles la ayuda necesaria para el cumplimiento de sus obligaciones.

Tabla 24*Las ampliaciones de crédito permiten cumplir con obligaciones*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	07.89%
Casi nunca	7	18.42%
Algunas veces	8	21.05%
Casi siempre	11	28.95%
Siempre	9	23.69%
Total	38	100.00%

Nota. Cuestionario realizado a 38 trabajadores.

Respecto a si las ampliaciones de crédito permiten cumplir con obligaciones. El 28.95% (11) revelaron que casi siempre, el 23.69% (09) aludieron que siempre, el 21.05% (08) indicaron que algunas veces, el 18.42% (07) señalaron que casi nunca y el 07.89% (03) aludieron que nunca. Al sumar las siguientes categorías: Nunca (7.89%), casi nunca (18.42%) y algunas veces (21.05%), se puede concluir que las ampliaciones de crédito no permiten cumplir con obligaciones porque estas categorías suman el 47.36%. Así también se puede entender que las ampliaciones de crédito en la mayoría favorece a los clientes para un adecuado cumplimiento de obligaciones.

Tabla 25*Son adecuadas las tasas para ampliación de plazos*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	07.89%
Casi nunca	6	15.79%
Algunas veces	14	36.84%
Casi siempre	8	21.05%
Siempre	7	18.43%
Total	38	100.00%

Nota. Cuestionario realizado a 38 trabajadores.

Respecto a si son adecuadas las tasas para ampliación de plazos. El 36.84% (14) manifestaron que algunas veces, el 21.05% (08) indicaron que casi siempre, el 18.43% (07) manifestaron que siempre, el 15.79% (06) señalaron que casi nunca y el 07.89% (03) manifestaron que nunca. Al sumar las siguientes categorías: Nunca (7.89%), casi nunca (15.79%) y algunas veces (36.84%), se puede concluir que no son adecuadas las tasas para ampliación de plazos porque estas categorías suman el 60.52%. Así también se puede entender que las tasas en los casos de ampliación de plazos no vienen siendo muy adecuadas, lo que genera incomodidad por parte de los clientes.

Tabla 26*Existen políticas adecuadas para los demandantes de crédito*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	4	10.53%
Casi nunca	8	21.05%
Algunas veces	13	34.21%
Casi siempre	7	18.42%
Siempre	6	15.79%
Total	38	100.00%

Nota. Cuestionario realizado a 38 trabajadores.

En lo que respecta a si existen políticas adecuadas para los demandantes de crédito. El 34.21% (13) aludieron que algunas veces, el 21.05% (08) respondieron que casi nunca, el 18.42% (07) alegaron que casi siempre, el 15.79% (06) precisaron que siempre y el 10.53% (04) mencionaron que nunca. Al sumar las siguientes categorías: Nunca (10.53%), casi nunca (21.05%) y algunas veces (34.21%), se puede concluir que no existen políticas adecuadas para los demandantes de crédito porque estas categorías suman el 65.79%. Así también se puede entender que falta mejorar las políticas que permitan un adecuado tratamiento a los demandantes de créditos a fin de que cuenten con las tasas adecuadas para un cumplimiento de obligaciones oportuno.

4.4 PRUEBA ESTADÍSTICA

Considerando la hipótesis general y las específicas planteadas en el presente trabajo de investigación con respecto a los factores de evaluación crediticia y su fluencia en el sobreendeudamiento financiero de los clientes del banco de crédito del Perú, sede Tacna, periodo 2019, en donde los ítems planteados en concordancia con los indicadores los mismos que fueron tabulados con la aplicación del análisis estadístico a través de encuestas realizadas para evaluar la variable independiente: Factores de evaluación crediticia y la variable dependiente: Sobreendeudamiento financiero, en donde se puede afirmar que efectivamente los factores de evaluación crediticia influyen significativamente en el sobreendeudamiento financiero de los clientes del Banco de Crédito del Perú, sede Tacna, periodo 2019.

4.5 COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS

4.5.1 Hipótesis General

Planteamiento de hipótesis

H₀: Hipótesis nula

Los factores de evaluación crediticia no influyen significativamente en el sobreendeudamiento financiero de los clientes del Banco de Crédito del Perú, sede Tacna, periodo 2019.

H₁: Hipótesis alterna

Los factores de evaluación crediticia influyen significativamente en el sobreendeudamiento financiero de los clientes del Banco de Crédito del Perú, sede Tacna, periodo 2019.

Nivel de significancia: 0.05

Tabla 27*Resumen de regresión lineal, hipótesis general*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Durbin-Watson
1	,729a	0.532	0.519	0.393	2.378

a. Predictores: (Constante), Factores de evaluación crediticia

b. Variable dependiente: Sobreendeudamiento financiero

En la tabla el coeficiente de relación $R=0.729$ nos está indicando una correlación positiva entre las variables, también podemos observar un R cuadrado $=0.532$ de lo anterior se puede comentar que “Factores de evaluación crediticia” influye en “Sobreendeudamiento financiero” en un 53.2% con lo que se puede concluir que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 28*Resumen de regresión lineal, hipótesis general*

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	6.324	1	6.324	40.865	,000b
	Residuo	5.571	36	0.155		
	Total	11.895	37			

a. Variable dependiente: Sobreendeudamiento financiero

b. Predictores: (Constante), Factores de evaluación crediticia

En la tabla presentada se puede observar que el valor de P es de 0.000, lo que indica que es menor que el nivel de significancia establecido en 0.05. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula planteada y se puede afirmar con un nivel de confianza del 95% que existe una influencia significativa en la variable en cuestión.

Tabla 29*Resumen de regresión lineal, hipótesis general*

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Desv. Error	Beta		
1	(Constante)	0.350	0.566	0.618	0.540
	Factores de evaluación crediticia	0.871	0.136	6.393	0.000

a. Variable dependiente: Sobreendeudamiento financiero

En la tabla se puede observar que el coeficiente muestra una constante de 0.350 y una pendiente de 0.871. Este resultado indica que por cada unidad que aumenta el indicador de rol informativo, el desempeño organizacional también aumenta proporcionalmente. De esta manera, se confirma la existencia de una influencia ascendente entre ambas variables.

4.5.2 Hipótesis Específicas

a) Primera hipótesis específica

Planteamiento de la hipótesis

H₀: Hipótesis nula

La voluntad de pago no influye significativamente en el riesgo comercial de los clientes del Banco de Crédito del Perú, sede Tacna.

H₁: Hipótesis alterna

La voluntad de pago influye significativamente en el riesgo comercial de los clientes del Banco de Crédito del Perú, sede Tacna.

Nivel de significancia: 0.05

Tabla 30*Resumen de regresión lineal, hipótesis específica 1*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Durbin-Watson
1	,633a	,401	,384	,461	1951.000

a. Predictores: (Constante), Voluntad de pago

b. Variable dependiente: Riesgo comercial

La tabla se puede interpretar de la siguiente manera: El coeficiente de relación $R=0.633$ nos está indicando una correlación positiva entre las variables, también podemos observar un R cuadrado $=0.401$ de lo anterior se puede comentar que “Voluntad de pago” influye en “Riesgo comercial” en un 40.1% con lo que se puede concluir que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 31

ANOVA, hipótesis específica 1

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	5.116	1	5.116	24.081	.000b
	Residuo	7.648	36	0.212		
	Total	12.763	37			

a. Variable dependiente: Riesgo comercial

b. Predictores: (Constante), Voluntad de pago

En la tabla presentada se puede observar que el valor de P es de 0.000, lo que indica que es menor que el nivel de significancia establecido en 0.05. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula planteada y se puede afirmar con un nivel de confianza del 95% que existe una influencia significativa en la variable en cuestión.

Tabla 32

Coefficiente de regresión, hipótesis específica 1

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Desv. Error	Beta		
1	(Constante)	1.164	0.567	2.054	0.047
	Voluntad de pago	0.631	0.129	0.633	4.907

a. Variable dependiente: Riesgo comercial

En la tabla presentada se puede observar que el coeficiente muestra una constante de 1.164 y una pendiente de 0.631. Este resultado indica que por cada unidad que aumenta el indicador de rol informativo, el desempeño organizacional también aumenta proporcionalmente. De esta manera, se confirma la existencia de una influencia ascendente entre ambas variables.

b) Segunda hipótesis Específica

Planteamiento de la hipótesis

H₀: Hipótesis nula

El grado de endeudamiento no influye significativamente en el pago de interés revolvente de los clientes del Banco de Crédito del Perú, sede Tacna.

H₁: Hipótesis alterna

El grado de endeudamiento influye significativamente en el pago de interés revolvente de los clientes del Banco de Crédito del Perú, sede Tacna.

Nivel de significancia: 0.05

Tabla 33

Resumen de regresión lineal, hipótesis específica 2

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Durbin-Watson
1	,686a	0.470	0.456	0.482	2.491

a. Predictores: (Constante), Grado de endeudamiento

b. Variable dependiente: Pago de interés revolvente

La tabla se puede interpretar de la siguiente manera: el coeficiente de relación $R=0.686$ nos está indicando una correlación positiva entre las variables, también podemos observar un R cuadrado $=0.470$ de lo anterior se puede comentar que “Factores de evaluación crediticia” influye en

“Sobreendeudamiento financiero” en un 47% con lo que se puede concluir que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 34

ANOVA, hipótesis específica 2

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	7.438	1	7.438	31.963	,000b
	Residuo	8.378	36	0.233		
	Total	15.816	37			

a. Variable dependiente: Pago de interés revolvente

b. Predictores: (Constante), Grado de endeudamiento

En la tabla presentada se puede observar que el valor de P es de 0.000, lo que indica que es menor que el nivel de significancia establecido en 0.05. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula planteada y se puede afirmar con un nivel de confianza del 95% que existe una influencia significativa en la variable en cuestión.

Tabla 35

Coefficiente de regresión, hipótesis específica 2

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Desv. Error	Beta		
1	(Constante)	0.197	0.626		0.314	0.755
	Grado de endeudamiento	0.867	0.153	0.686	5.654	0.000

a. Variable dependiente: Pago de interés revolvente

En la tabla presentada se puede observar que el coeficiente muestra una constante de 0.197 y una pendiente de 0.867. Este resultado indica que por cada unidad que aumenta el indicador de rol informativo, el desempeño organizacional también aumenta proporcionalmente. De esta manera, se confirma la existencia de una influencia ascendente entre ambas variables.

c) Tercera hipótesis Específica

Planteamiento del Hipótesis

Ho: Hipótesis nula

c. La solidez financiera no influyen significativamente en la ampliación de crédito de los clientes del Banco de Crédito del Perú, sede Tacna.

H1: Hipótesis alterna

c. La solidez financiera influyen significativamente en la ampliación de crédito de los clientes del Banco de Crédito del Perú, sede Tacna.

Nivel de significancia: 0.05

Tabla 36

Resumen de regresión lineal, hipótesis específica 3

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Durbin-Watson
1	,523a	0.273	0.253	0.377	2.359

a. Predictores: (Constante), Solidez financiera

b. Variable dependiente: Ampliación de crédito

La tabla se puede interpretar de la siguiente manera: el coeficiente de relación $R=0.523$ nos está indicando una correlación positiva entre las variables, también podemos observar un R cuadrado $=0.273$ de lo anterior se puede comentar que “Solidez financiera” influye en “Ampliación de crédito” en un 27.3% con lo que se puede concluir que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 37*ANOVA, hipótesis específica 3*

	Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	1.927	1	1.927	13.530	.001b
	Residuo	5.126	36	0.142		
	Total	7.053	37			

a. Variable dependiente: Ampliación de crédito

b. Predictores: (Constante), Solidez financiera

En la tabla se muestra que el valor P es 0.001 siendo un valor inferior al nivel de significancia que es de 0.05, por tanto, se rechaza la hipótesis nula planteada ya que se cuenta con un nivel de confianza del 95%, determinado que existe influencia significativa.

Tabla 38*Coefficiente de regresión, hipótesis específica 3*

	Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Desv. Error	Beta		
1	(Constante)	1.977	0.511		3.869	0.000
	Solidez financiera	0.463	0.126	0.523	3.678	0.001

a. Variable dependiente: Ampliación de crédito

En la tabla presentada se puede observar que el coeficiente muestra una constante de 1.977 y una pendiente de 0.463. Este resultado indica que por cada unidad que aumenta el indicador de rol informativo, el desempeño organizacional también aumenta proporcionalmente. De esta manera, se confirma la existencia de una influencia ascendente entre ambas variables.

4.5.3 Discusión de resultados

De acuerdo con los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación se tiene que los factores de evaluación crediticia influyen en el sobreendeudamiento financiero de los clientes del Banco de Crédito del Perú,

Sede Tacna, periodo 2019. En lo que se refiere a la **variable independiente sobre factores de evaluación crediticia**, según el análisis efectuado En lo que se refiere a si cuenta con un método de evaluación crediticia adecuado, el 39% manifiesta que casi siempre, el 32% indica que algunas veces, el 24% menciona que siempre, el 5% contesto que casi nunca. De lo que se puede entender que falta mejorar el método de evaluación crediticia, lo que va a permitir disminuir el nivel de morosidad; En lo que se refiere a si están bien definidas las políticas de crédito del banco. El 39% indica que siempre, el 34% indica que casi siempre, el 21% manifiesta que algunas veces y el 5% menciona que casi nunca. De lo que se puede entender que falta implementar procedimientos que permitan mejorar las políticas de crédito del banco; respecto a si los clientes atienden sus obligaciones de pago de manera oportuna, el 37% manifiesta que casi siempre, el 26% indica que algunas veces, el 21% manifiesta que siempre, el 11% indica que casi nunca y el 8% contesto que nunca. Apreciándose que en su mayoría los clientes vienen cumpliendo con sus obligaciones de manera oportuna, debiendo hacer un seguimiento de los créditos otorgados a fin de minimizar riesgos por falta de pago.

Sobre la **Variable dependiente: Sobreendeudamiento**, del análisis efectuado podemos apreciar Respecto a si se considera alto el riesgo comercial de no pago, el 37% manifiesta que a veces, el 24% indica que casi siempre, el 16% contesto que casi nunca, el 13% indica que nunca y el 11% restante manifiesta que siempre.

De lo que se puede entender que si existe riesgo de no pago debiendo establecer los procedimientos que permitan efectuar un seguimiento adecuado de los créditos otorgados para su pago oportuno; en lo que se refiere a si existen adecuadas políticas de seguimiento de cartera vencida. El 34% menciona que siempre, el 29% indica que casi siempre, el 21% indica que algunas veces, el 13% manifiesta que casi nunca y el 3% contesto que nunca. De lo que podemos entender que falta mejorar los procedimientos para el seguimiento de cartera vencida, a fin de poder minimizar los riesgos de no

pago, en lo que se refiere a si el interés revolvente genera morosidad. El 34% menciona que algunas veces, el 24% indica que siempre, el 21% indica que casi siempre, el 13% manifiesta que casi nunca, el 8% indica que nunca. De lo que podemos entender que el interés revolvente en algunos casos si viene generando morosidad, siendo necesario revisar los procedimientos a fin de minimizar el riesgo de no pago.

Pérez (2017) en su tesis titulada "La evaluación crediticia y su relación con el riesgo crediticio, en la cooperativa de ahorro y crédito San Viator Ltda. Año 2013, Lima" concluye que el indicador de comportamiento de pago está relacionado negativamente con el riesgo crediticio en la cartera de créditos. Según los resultados obtenidos, el 97.8% de los créditos otorgados a los socios revisados cumplían con los parámetros establecidos en las normas de crédito, lo que indica que representaban un riesgo crediticio bajo.

Por otro lado, Gómez (2017) en su tesis "La evaluación crediticia y la morosidad de créditos comerciales en la financiera confianza Sociedad Anónima Abierta Huánuco 2017" señala que la evaluación crediticia influye en la morosidad de los créditos comerciales. A través del análisis cualitativo se pudo comprobar que la moral de pago del potencial cliente es un factor importante a considerar, ya que refleja su integridad personal, honorabilidad y reputación pública o privada, lo que representa una garantía para el inicio de cualquier transacción crediticia. Además, se encontró que los analistas de crédito no consideran que la información proporcionada por las centrales de riesgo sea determinante para aceptar o rechazar un crédito, lo que indica que este proceso influye en la morosidad y depende de las políticas de riesgo crediticio de cada entidad financiera para determinar qué clientes serán informados como morosos en las centrales de riesgo.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

5.1 CONCLUSIONES

Primera:

Los factores de evaluación crediticia influyen en el sobreendeudamiento financiero de los clientes del Banco de Crédito del Perú, sede Tacna, periodo 2019, entendiéndose que falta mejorar el método de evaluación crediticia, lo que va a permitir disminuir el nivel de morosidad, mejorar la evaluación para poder medir de una manera adecuada la capacidad de endeudamiento de los clientes, a fin de poder brindarles el apoyo que sea necesario por parte del banco; así mismo se puede apreciar un R cuadrado de (0.532) y un valor P (0,000), comprobándose la hipótesis.

Segunda:

La voluntad de pago influye significativamente en el riesgo comercial de los clientes del Banco de Crédito del Perú, sede Tacna, así mismo se puede entender que falta mejorar la evaluación de los créditos otorgados, teniendo en cuenta la posibilidad de pago de los clientes, así también falta mejorar los temas de evaluación crediticia a fin de poder minimizar el nivel de morosidad. Se puede apreciar un R cuadrado de (0.401) y un valor P (0,000), comprobándose la hipótesis.

Tercera:

El grado de endeudamiento influye significativamente en el pago de interés revolvente de los clientes del Banco de Crédito del Perú, sede Tacna, apreciándose que en cierta forma el interés revolvente si genera un perjuicio para los clientes ya que les genera mayores intereses por el pago de sus obligaciones; apreciándose un R cuadrado de (0.470) y un valor P (0,000), comprobándose la hipótesis.

Cuarta:

La solidez financiera influye significativamente en la ampliación de crédito de los clientes del Banco de Crédito del Perú, sede Tacna, entendiéndose que falta precisar las reglas de valoración a fin de que los clientes puedan hacer uso de las mismas y renegociar sus créditos en el caso de que sean necesarios, apreciándose un R cuadrado de (0.532) y un valor P (0,001), comprobándose la hipótesis.

5.2 SUGERENCIAS

Primera:

A través de los funcionarios del Banco de Crédito Sede Tacna, implementar la mejora del método de evaluación crediticia, lo que va a permitir disminuir el nivel de morosidad, efectuando una evaluación adecuada de la capacidad de endeudamiento de los clientes, lo que va a permitir brindarles el apoyo que sea necesario por parte del banco.

Segunda:

A través de los funcionarios del Banco de crédito Sede Tacna implementar los procedimientos que permitan mejorar la evaluación de los créditos otorgados, socializando las políticas internas, teniendo en cuenta la posibilidad de pago de los clientes, así también mejorar los temas de evaluación crediticia a fin de poder minimizar el nivel de morosidad.

Tercera:

A través de los funcionarios del banco efectuar la capacitación necesaria que permita Implementar una mejor evaluación y compartir las experiencias adquiridas relacionadas a los intereses revolventes que en cierta forma vienen generando un perjuicio de mayores intereses por el pago de sus obligaciones.

Cuarta:

Aplicar los procedimientos necesarios que permitan mejorar las reglas de valoración a fin de que los clientes puedan conocer las ampliaciones de crédito que se puedan dar y hacer uso lo que les va a permitir renegociar sus créditos en el caso de que sean necesarios.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acuña, Y., & Barzola, W. (2015). *Factores que determinan la calidad de cartera crediticia en el producto PYME de financiera confianza en la región de Junin 2008-2013*. [Tesis de grado, Universidad Nacional de Centro del Perú].
- Aguilar y Camargo. (2002). Revista del Departamento de Economía. Pontificia Universidad Católica del Perú. Volumen XXV, N° 50, 2002.
- Aguilar, G. (2018). *Competencia y estabilidad bancaria: un analisis para los principales bancos del sistema Peruano*. Perú: [Tesis de grado, Pontificia Universidad Católica del Perú].
- Aguilar, G., & Camargo, G. (Enero de 2003). *Análisis de la morosidad de las instituciones micro financieras (IMF) en el Perú*. <http://www.cies.org.pe/sites/default/files/investigaciones/rmcred08.pdf>
- Allen, F. (2005). *Modelling Financial Instability*. <http://finance.wharton.upenn.edu/~allenf/download/Vita/MODELINGFINANCIALINSTABILITY.pdf>
- Allen, W., & Wood, G. (2006). *Defining y achieving financial stability*. USA: Journal of financial stability.
- Asencios, C. C., Lopez, F. A., Poma, H. D., & Babilon, G. J. (Agosto de 2019). Buenas Prácticas de Gestión de Riesgo de Crédito y su Impacto en la Creación de Valor: Los Casos de las Seis Cooperativas de Ahorro y Crédito Top del Perú 2018. Lima, Surco: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Auccapuma, D., & Vallenás, F. (2017). *El microcrédito y el ahorro de los socios emprendedores en los bancos comunales de la unidad de Microfinanzas Arariwa Agencia Cusco, período 2016*. Cusco - Perú: Universidad Andina del Cusco.
- Bardsen, G., Lindquist, K., & Tsoyococ, D. (2006). *Evaluation of macroeconomics Models for Financial Stability*. Norges Bank: Working papers.
- Berberisco, J. (2013). *Los créditos de las cajas municipales y el desarrollo empresarial de las mypes del sector metalmecánica en el distrito de*

- Independencia periodo 2007–2011*. Lima - Perú: Universidad San Martín de Porres.
- Bodemer, K. (2017). *Europa y América Latina en la crisis financiera mundial: ¿Quién puede aprender qué de quién?* Espiral.
- Bonás, A., Llanes, M., Usón, I., & Veiga, N. (2007). *Informe " Riesgo de crédito-amenaza oportunidad"*. Universidad.
- Booz&Co. (2008). *Bringing Back Best Practices in Risk Management Banks' Three Lines Of Defense*. Recuperado de <https://www.strategyand.pwc.com/media/file/Bringing-Back-Best-Practices-in-Risk-Management.pdf>.
- CAC San Viator. (2012). *Manual de Evaluación Crediticia*. Lima: CAC San Viator Ltda.
- Cáceres, R. (26 de Agosto de 2014). *Capacitación y financiamiento a las MYPES*. <https://prezi.com/8-yade725x-9/capacitacion-y-financiamiento-a-las-MYPES/>
- Caicedo, E., Casanovas, M., & Claramunt, M. (2011). *Medición del riesgo de crédito mediante modelos estructurales: una aplicación al mercado colombiano*. *Cuad. Adm. Bogotá (Colombia)*, 24 (42). Recuperada de <http://www.scielo.org.co/pdf/cadm/v24n42/v24n42a04.pdf>. Bogotá, Colombia.
- Calloapaza, C. (2017). *El comportamiento de la morosidad de la CMAC TACNA SA y su incidencia en los resultados de la gestión crediticia, en las agencias de Tacna, periodo 2010-2014*. [Tesis de maestría, Universidad Privada de Tacna].
- Camargo, A. y. (2002). *Revista del Departamento de Economía. Pontificia Universidad Católica del Perú. Volumen XXV, N° 50*. <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/economia/article/viewFile/558/546>
- Camargo, A. y. (2002). *Revista del Departamento de Economía. Pontificia Universidad Católica del Perú. Volumen XXV, N° 50*.
- Camargo, A. y. (2002). *Revista del Departamento de Economía. Pontificia Universidad Católica del Perú. Volumen XXV, N° 50*. En N. 5. *Revista del Departamento de Economía. Pontificia Universidad Católica del Perú*.

- Volumen XXV. Recuperado de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/economia/article/viewFile/558/546>.
Recuperado de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/economia/article/viewFile/558/546>
- Castro, L., & Vásquez, R. (2015). *Plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los socios en la Coopac Valle la Leche en la provincia de Ferreñafe, año 20158*. Pimentel: Universidad Seños de Sipán.
- Churata, R. (2014). *“Estrategias Técnico Administrativas para la disminución del delito aduanero: intendencia de aduana Ilo, periodo 2010” (Tesis de Pregrado)*. Puno - Perú: Univerasidad Nacional del Altiplano.
- Condor, K., & Taipe, J. (2019). *Gestión del riesgo crediticio y el índice de morosidad en Mi Banco - Agencia Chupaca -2018*. Universidad Peruana Los Andes. Huancayo. Perú.
- Cornejo, C. G. (2017). *"Influencia de las Provisiones en la rentabilidad de las cajas municipalidades de ahorro y credito en el Perú, Periodo 2011-2016" (Tesis de Pregrado)*. Tacna: Universidad Privada de Tacna.
- Coronel, J. (2007). *Racionamiento de Crédito en Presencia de un Techo a ala Tasa de Interés*. http://economia.uc.cl/wp-content/uploads/2015/07/tesis_jcoronel.pdf
- de Miguel Dominguez, J. C. (2006). *La Medición del Riesgo de Crédito y el Nuevo Acuerdo de Capital del Comité de Basilea*. España.
- Dusso, J. (2013). *El endeudamiento corporativo: Pautas Practicas para poderar sus beneficios y amenazas*. Rafaela: Universidad Nacional del Litoral.
- Estrada, S., & Gutiérrez, A. (2017). *Proceso de evaluación de créditos y su influencia en la morosidad de los clientes de la agencia Sabogal de la Caja Municipal de Crédito y ahorro Trujillo en la ciudad de Cajamarca en el periodo 2016*. Universidad de Cajamarca. Cajamarca. Perú.
- EY. (2018). Banco Falabella Perú S.A. Estados financieros al 31 de diciembre de 2018 y de 2017. Lima.
- Gitman, J., & Zutter, C. (2012). *Principios de Administración Financiera*. México: Pearson Educación.

- Gómez, N. (2017). *"La evaluación crediticia y la morosidad de créditos comerciales en la financiera confianza S.A.A. Huanuco-2017"* (Tesis de Pregrado). Huanuco: Universidad de Huanuco.
- González, J. (2013). *Análisis de inestabilidad financiera potencial de un sistema: efectos de la estructura retributiva directa*. Universidad de Zaragoza .
- Guzmán Alarcón, M. (2010). *Análisis de Riesgo de Crédito y evidencia Empírica en Chile*. Universidad de Chile. Santiago de Chile.
- Haro, A., & Rosario, J. (2017). *Gestión Financiera*. Universidad de Almería.
- Hernández. (2010). *Metodología de la investigación* :. https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf
- Hogarth, R. (2010). *Los seguros y la seguridad después del 11 de Septiembre*. <http://www.cholonautas.edu.pe/modulo/upload/Segur.pdf>
- Hsiao, H., Chang, H., Cianci, A., & Huang, L. (julio de 2010). First financial restructuring and operating efficiency. *Evidence from Taiwanese commercial banks. Journal of Banking & Finance*,.
- Huaman Osorio, A. (2017). *Ciclos macroeconómicos y el riesgo crediticio en las Cajas municipales de Ahorro y Crédito del Perú, entre los años 2008 y 2015*. Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo. Huaraz. Perú.
- Huayna Aguilar, B. O. (2017). *"El saldo de colocaciones de créditos y la rentabilidad de la Caja Municipal de ahorro y crédito de Tacna, periodo 2012-2016"*(Tesis de Pregrado). Tacna: Universidad Privada de Tacna.
- Issing, O. (2003). *Monetary y Financial Stability: Is there a Trade-off?* Bank for International Settlements.
- Karl, L. (1958). Derecho de Obligaciones. *Revista de Derecho Privado*.
- Kisivuli, L. (2013). The effect of credit risk management on loans portfolio among Saccos in Kenya ([El efecto de la gestión del riesgo de crédito en la cartera de préstamos entre Coopacs en Kenia). *Universidad de Nairobi*. http://chss.uonbi.ac.ke/sites/default/files/chss/Essendi%20MBA%20Thesis_0.pdf.

- López Ronquillo, M. J. (2016). *"El riesgo de crédito en la cartera de consumo y su relación con el sobreendeudamiento"* (Tesis de Maestría). Guayaquil: Universidad de Guayaquil.
- Magdalena Tubio, J. P. (2010). *Estabilidad Financiera Conceptos básicos*. Uruguay: Documento de trabajo.
- Malhotra, N. K. (2008). *Investigación de mercados*. Mexico: Pearson.
- Martinez Sardón, P. D. (2006). *"Los Riesgos Crediticios y su influencia en los resultados de la Caja Municipal de ahorro y Crédito de Tacna S.A. Periodo 2004"* (Tesis de Pregrado). Tacna: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.
- Mejía, F. (2013). *Impacto del sobreendeudamiento generado por las instituciones micro financieras en el desarrollo sostenible de las mypes del distrito de Cajamarca, en el año 2012*. Cajamarca: Universidad Nacional de Cajamarca.
- Mendiola, A., Aguirre, C., Aguilar, J., Chauca, P., Dávila, M., & Palhua, M. (2015). *Sostenibilidad y rentabilidad de las cajas municipales de ahorro y crédito (CMAC) en el Perú*. Universidad ESAN. Lima, Perú.
- Mendoza , C. (2013). *Tratamiento preferente en cobro de intereses a empresas del sistema financiero en perjuicio de usuarios de crédito de consumo*. Trujillo: Universidad Nacioanl de Trujillo.
- Miguel Ángel Figueroa Gonzales, A. F. (Agosto de 2018). Buenas Prácticas Financieras en la Gestión del Riesgo de Crédito de Empresas del Sector Bancario. Surco, Lima, Peru: PUCP.
- Monte de Oca, J. (2020). *Crésito*. <https://tinyurl.com/yyj48t7x>
- Morales, M. (2007). *La administración del riesgo de crédito en la cartera de consumo de una institución bancaria*. Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Moreno, A., & Yzquierdo, L. (2017). *La cultura financiera y su efecto en el Sobreendeudamiento con tarjetas de crédito en el distrito de Trujillo, año 2016*. Trujillo: Universidad César Vallejo.
- Noemi, R. (2014). *El riesgo país en la inversión extranjera directa*. Madrid: Universidad Complutense de Madrid.

- Nureña Huaman, L. Y. (2013). *Factores mas relevantes que influyen en el endeudamiento a largo plazo de las empresas del sector azucarero en el Perú 2005-2012*. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.
- Pally Canaza, U. (2016). *Análisis de la gestión del riesgo crediticio y su incidencia en el nivel de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Credito de Piura Agencia Juliaca, periodo 2013- 2014*. Universidad Nacional del Altiplano. Puno. Perú.
- Pally, U. (2016). *Análisis de la gestión del riesgo crediticio y su incidencia en el nivel de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Credito de Piura Agencia Juliaca periodo 2013 – 2014*. Puno - Perú: Universidad Nacional de Altiplano.
- Paredes Medina, L. V. (2014). *Analisis de riesgo crediticio y su incidencia en la liquidez de la cooperativa de ahorro y credito frandesc LTDA, de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo (Tesis de Pregrado)*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- Pazmiño Real, D. (2011). *La cartera vencida y su incidencia en la rentabilidad del Banco Nacional de Fomento sucursal Ambato durante el periodo comprendido de enero a diciembre del 2009*. Universidad Católica del Ecuador sede Ambato. Ecuador.
- Pedrosa, s. (2020). *Préstamo*. <https://tinyurl.com/y6zwx9t6>
- Pereda Rojas , B. C. (2016). *"La Evaluacion Crediticia y su Incidencia en la Morosidad de los Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crediticia San Lorenzo Ltda. 104 del Distrito de Trujillo, 2015*. Trujillo: Universidad César Vallejo .
- Pérez Candiotti, C. (2017). *La evaluación crediticia y su relación con el riesgo crediticio, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Viator Ltda, año 2013, Lima*. (Tesis posgrado) Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. Perú.
- Pérez Candiotti, C. (2017). *La evaluación crediticia y su relación con el riesgo crediticio, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Viator Ltda. año 2013, Lima*. (Tesis Posgrado) Universidad Nacional Mayor de san Marcos. Lima. Perú.

- Perez, C. J. (2017). *La evaluacion crediticia y su relacion con el riesgo crediticio, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Viator Ltda. Año 2013, Lima (Tesis de Maestría)*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Peréz, S., Ramírez, D., & Piedra, V. (2010). *El ERM para la evaluación de riesgos estrategicos en microempresas comerciales Hidalgueses*. Mexico: Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo.
- Pilar Epifanía, T. (2015). *Administración del riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad de financiera Edyficar oficina especial - El Tambo*. Universidad Nacional del Centro del Perú. Huancayo. Perú.
- Poma, B. (2017). *Análisis de la estructura de capital en el apalancamiento financiero de las empresas de sector de construcción civil de la provincia de Huancayo*. Huancayo: 2017.
- Resolución S.B.S Nro 5780-2015. (2015). <https://tinyurl.com/y3xssfpy>
- Rodas, V. (2017). *El control del riesgo crediticio y su incidencia en la gestión financiera de las empresas procesadoras de té en Lima Metropolitana 2014-2016*. Lima - Perú: Universidad San Martín de Porres.
- Rodriguez, B. (01 de Marzo de 2002). *Origen y evolución historica de las tarjetas de*. <http://www.gestiopolis.com/origen-y-evolucionhistorica-de-las-tarjetas-de-credito/>
- Rojas, A. (2010). *“Análisis de la gestión fiscalizadora aduanera en el servicio nacional de aduanas de Chile” (Tesis de Maestría)*. Santiago de Chile: Universidad de Chile.
- Rajo Fernández, R. A. (2008). *Problemas y cuestiones en tomo al sobreendeudamiento e insolvencia de las familias españolas*. Pamplona: El futuro de la proteccion jurídica de los consumidores.
- Saavedra, M. &. (2010). Modelos para medir el riesgo de crédito de la banca, . *Cuadernos de Administración*.
- Saldaña, I. (2017). *Sistematización de una experiencia de recuperación y difusión de buenas prácticas docentes en una institución educativa privada de San Juan de Miraflores. Una mirada desde la gestión del conocimiento (Tesis de maestría)*. Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima, Perú.

- Sánchez Galán, J. (8 de junio de 2018). *Promesa de Pago*.
<https://economipedia.com/definiciones/promesa-de-pago.html>
- SBS. (2008). Resolución S.B.S. N° 11356 - 2008. Lima, Peru.
- Schinasi, G. (2004). *Defining Financial Stability*. International Monetary Fund Working Paper.
- Schwartz, A. (2004). *Real y Pseudo-Financial Stability*. Wp: International Monetary Fund Working Paper.
- Sebastiani, L. (enero-abril de 2017). ¿Para quién y para qué son buenas las buenas prácticas? Unión Europea, integración de (in) migrantes y despolitización/tecnificación de las políticas hegemónicas: un estudio de caso. *Empiria: Revista Metodológica de Ciencias Sociales*, (36), 39-62.
- Tafur Alegría, E. (2017). *El control del riesgo crediticio y su incidencia en la gestión financiera de las empresas procesadoras de té en Lima Metropolitana 2014- 2016*. Universidad San Martín de Porres. Lima. Perú.
- Topa, L. E. (1977). *La gestión crediticia: La evaluación y cuantificación del riesgo en la administración del crédito (Tesis de Doctorado)*. Buenos Aires: Universidad de Buenos Aires.
- Torres, R. (2015). *Condiciones del mercado microfinanciero y riesgo crediticio en MiBanco de la microempresa SA. Agencia la Merced*. Universidad Nacional del Centro del Perú. Huancayo. Perú.
- Tsmocos, D. (2003). *Equilibrium analysis, banking y financial instability*. Journal of Mathematical Economics.
- Tubio, M., & Ponce, J. (2010). *Estabilidad Financiera Conceptos básicos*. Uruguay: Documento de trabajo.
- Valle, E. (2005). *Crédito y Cobranzas*. Universidad Nacional Autónoma de México.
- Vedpuriswar. (2006). *Enterprise Risk Management: Industry Experience*. University Press.
- Wigg, K. M. (1997). Knowledge management: An introduction and perspective. *Journal of Knowledge Management*.
- Yancee Alegría, M. (2017). *Gestión de cobranza y su influencia en la liquidez en la empresa Bisagras Peruanas SAC, distrito de Ate 2014-2016*. (Tesis posgrado). Universidad César Vallejo. Lima. Perú.

- Zeballos Fernandez, H. E., Merino Barraeta, R. J., & Zeballos Fretel, Y. O. (2016). *Nivel de endeudamiento y morosidad del cliente en el sotiabank Perú s.a Agencia Huanuco-2015*. Huanuco: Universidad Nacional Hermilio Valdizan.
- Zywicki, T. (2015). The law and economics of consumer debt collection and its regulation Arlington. En T. Zywicki. Mercatus Center.

APÉNDICE

ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

FACTORES DE EVALUACIÓN CREDITICIA Y SU INFLUENCIA EN EL SOBREENDEUDAMIENTO FINANCIERO DE LOS CLIENTES DEL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ, SEDE TACNA, PERIODO 2019

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>Problema principal ¿Cómo influyen los factores de evaluación crediticia en el sobreendeudamiento financiero de los clientes del Banco de Crédito del Perú, sede Tacna, periodo 2019?</p>	<p>Objetivo principal Determinar cómo influyen los factores de evaluación crediticia en el sobreendeudamiento financiero de los clientes del Banco de Crédito del Perú, sede Tacna, periodo 2019.</p>	<p>Hipótesis Principal Los factores de evaluación crediticia influyen significativamente en el sobreendeudamiento financiero de los clientes del Banco de Crédito del Perú, sede Tacna, periodo 2019.</p>	<p>Variable Independiente: Factores de evaluación crediticia'</p> <p>1. Voluntad de pago</p> <p>2. Grado de endeudamiento</p> <p>3. Solidez financiera</p>	<p>1. <u>Tipo de investigación</u> Aplicada</p> <p>2. <u>Diseño de investigación</u> No experimental Descriptivo</p> <p>3. <u>Nivel de investigación</u> Explicativa o causal</p>
<p>Problemas específicos</p> <p>a. ¿Cómo influye la voluntad de pago en el riesgo comercial de los clientes del Banco de Crédito del Perú, sede Tacna?</p>	<p>Objetivos específicos</p> <p>a. Determinar cómo influye la voluntad de pago en el riesgo comercial de los clientes del Banco de Crédito del Perú, sede Tacna.</p>	<p>Hipótesis específicas</p> <p>a. La voluntad de pago influye significativamente en el riesgo comercial de los clientes del Banco de Crédito del Perú, sede Tacna.</p>	<p>Variable Dependiente: Sobreendeudamiento financiero'</p> <p>1. Riesgo comercial</p> <p>2. Pago de interés revolvente</p> <p>3. Ampliación de crédito</p>	<p>4. <u>Población</u> Se tomo como población a 38 trabajadores de la agencia de San Martin del Banco de Crédito del Perú, Sede Tacna, 2019.</p>
<p>b. ¿Cómo influye grado de endeudamiento en el grado de endeudamiento de los clientes del Banco de Crédito del Perú, sede Tacna?</p>	<p>b. Determinar cómo influye el grado de endeudamiento en el grado de endeudamiento de los clientes del Banco de Crédito del Perú, sede Tacna.</p>	<p>b. El grado de endeudamiento influye significativamente en el pago de interés revolvente de los clientes del Banco de Crédito del Perú, sede Tacna.</p>		<p>5. <u>Muestra</u> Se tomo como muestra al 100% de la población, relacionada a los trabajadores, de la agencia de San Martin del Banco de Crédito del Perú, sede Tacna.</p>
<p>c. ¿Cómo influyen las ampliaciones de crédito en la solidez financiera de los clientes del Banco de Crédito del Perú, sede Tacna?</p>	<p>c. Analizar cómo influyen las ampliaciones de crédito en la solidez financiera de los clientes del Banco de Crédito del Perú, sede Tacna.</p>	<p>c. La solidez financiera influye significativamente en la ampliación de crédito de los clientes del Banco de Crédito del Perú, sede Tacna.</p>		<p>6. <u>Técnicas</u> Encuesta</p> <p>7. <u>Instrumentos</u> Cuestionario</p>

ANEXO 02: OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

**FACTORES DE EVALUACIÓN CREDITICIA Y SU INFLUENCIA EN EL SOBREENDEUDAMIENTO FINANCIERO DE
LOS CLIENTES DEL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ, SEDE TACNA, PERIODO 2019**

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
INDEPENDIENTE Factores de evaluación crediticia	Los factores de evaluación Una vez recopilados los informes por medios oficiales o extra oficiales, se debe llegar a una conclusión sobre la calificación y condiciones del posible cliente en lo que respecta a su carácter, capacidad y capital; además de analizar los aspectos colaterales y las condiciones del entorno económico, llegando a una decisión sobre el otorgamiento o no del crédito; si la información que se obtuvo es adecuada, valuada y cuidadosamente analizada reflejaran juicios más sanos y racionales sobre la función que se está desempeñando. Esto resaltara la experiencia del responsable de créditos.	Luego de las acciones de captación de clientes y entendiendo que todo programa de crédito debe ser eficiente, oportuno y flexible, es necesario que el analista, promotor o especialista de crédito tenga y/o logre un profundo conocimiento del cliente.	1. Voluntad de pago 2. Grado de endeudamiento 3. Solidez financiera	
DEPENDIENTE Sobreendeudamiento financiero	Los problemas de sobreendeudamiento se han debido no tan solo al uso irresponsable de las tarjetas de crédito por parte del consumidor, sino también, en gran medida, a la agresividad comercial de las entidades financieras para colocar este producto. Tanto es así, que no solo han facilitado el acceso a personas que por su nivel de ingresos difícilmente podían asumir las deudas contraídas, sino que progresivamente les han ido ampliando el límite del crédito. En resumen, han convertido en necesidad, lo que tradicionalmente era un capricho para un ciudadano medio.	El concederle crédito al consumidor, para que éste pueda cancelar las deudas de sus otras tarjetas de crédito. Todos salen ganando, menos el consumidor que tiene que pagar intereses sobre intereses. Las entidades de crédito, gracias a las tasas de interés elevadísimas que aplican a este producto, han recuperado el capital prestado con un rendimiento más que aceptable.	1. Riesgo Comercial 2. Pago de interés revolvente 3. Ampliación de crédito	Escala de Likert

ANEXO 03: CUESTIONARIO

CUESTIONARIO VARIABLE INDEPENDIENTE

Instrucción:

A continuación, se presenta 12 ítems sobre factores de evaluación crediticia en el sobreendeudamiento financiero de los clientes del Banco de Crédito del Perú, sede Tacna, periodo 2019; Cada una de las proposiciones tiene cinco alternativas para responder de acuerdo a su criterio. Lea detenidamente cada ítem y marque con un aspa (X) solo una alternativa, que mejor crea conveniente, con respecto a la realidad de su institución.

NUNCA	CASI NUNCA	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

ÍTEMS	1	2	3	4	5
a) Variable Independiente: Factores de evaluación crediticia					
Voluntad de Pago					
1. ¿Se cuenta con un método de evaluación crediticia adecuado?					
2. ¿Están bien definidas las políticas de crédito del banco?					
3. ¿Se evalúa la voluntad y capacidad de pago formal y escrita?					
4. ¿Los créditos son otorgados a cambio de una voluntad de pago?					
Grado de endeudamiento					
5. ¿Capacidad para afrontar obligaciones a corto y largo plazo?					
6. ¿Se considera aspectos cualitativos y cuantitativos?					
7. ¿Se otorga créditos en base a antecedentes históricos?					
8. ¿Se evalúa adecuadamente capacidad de endeudamiento?					
Solidez financiera					
9. ¿Se evalúa si cuenta con un equilibrio a corto plazo?					
10. ¿Se evalúa la estabilidad económica para otorgar créditos?					
11. ¿Se evalúa riesgos para procesar y atender créditos?					
12. ¿Los clientes atienden obligaciones de pago de manera oportuna?					

Muchas Gracias por su colaboración.

CUESTIONARIO VARIABLE DEPENDIENTE

Instrucción:

A continuación, se presenta 12 ítems sobre factores de evaluación crediticia en el sobreendeudamiento financiero de los clientes del Banco de Crédito del Perú, sede Tacna, periodo 2019; Cada una de las proposiciones tiene cinco alternativas para responder de acuerdo a su criterio. Lea detenidamente cada ítem y marque con un aspa (X) solo una alternativa, que mejor crea conveniente, con respecto a la realidad de su institución.

NUNCA	CASI NUNCA	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

ÍTEMS	1	2	3	4	5
a) Variable dependiente: Sobreendeudamiento financiero					
Riesgo comercial					
13. ¿Considera alto el riesgo comercial de no pago?					
14. ¿Se efectúa un seguimiento a los clientes a fin de minimizar riesgos?					
15. ¿Considera que existe impago voluntario y no por insolvencia?					
16. ¿Existen adecuadas políticas de seguimiento de cartera vencida?					
Pago de interés revolvente					
17. ¿Considera que el interés revolvente genera morosidad?					
18. ¿Considera que el interés revolvente es un perjuicio para el usuario?					
19. ¿Considera que aplica las reglas de valoración para renegociar créditos?					
20. ¿Se evalúa el otorgamiento de créditos revolventes?					
Ampliación de crédito					
21. ¿Se evalúa la extiende del crédito para ayudar en su financiación?					
22. ¿Las ampliaciones de crédito permiten cumplir con obligaciones?					
23. ¿Son adecuadas las tasas para ampliación de plazos?					
24. ¿Existen políticas adecuadas para los demandantes de crédito?					

Muchas Gracias por su colaboración.