

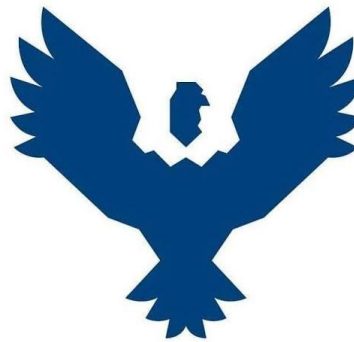


UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS,

ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



TESIS

**“ESTRATEGIAS FINANCIERAS Y EL ÍNDICE DE MOROSIDAD EN LA
AGENCIA PRINCIPAL DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO
CUSCO EN EL AÑO 2022”**

Línea de investigación: Contabilidad Financiera o Patrimonial

Presentado por:

Bach. Wagner Vidal Soto Mamani

Código ORCID: 0009-0007-5789-2619

Para optar al Título Profesional de Contador Público

Asesor: CPC Mg. Javier Orlando Cunza Valdeiglesias

Código ORCID: 0000-0003-2753-0290

CUSCO – PERÚ

2023



Metadatos

Datos del autor	
Nombres y apellidos	Wagner Vidal Mamani Soto
Número de documento de identidad	43176386
URL de Orcid	https://orcid.org/0009-007-5789-2619
Datos del asesor	
Nombres y apellidos	Javier Orlando Cunza Valdeiglesias
Número de documento de identidad	41156046
URL de Orcid	https://orcid.org/0000-0003-2753-0290
Datos del jurado	
Presidente del jurado (jurado 1)	
Nombres y apellidos	Darcy Augusto Jurado Rivera
Número de documento de identidad	42201045
URL de Orcid	https://orcid.org/0009-003-4062-2867
Jurado 2	
Nombres y apellidos	Pavel Miguel Figueroa Alcántara
Número de documento de identidad	40146849
URL de Orcid	https://orcid.org/0000-0001-5829-9795
Jurado 3	
Nombres y apellidos	Víctor Raúl Acuña Loaiza
Número de documento de identidad	23849305
URL de Orcid	https://orcid.org/0009-0006-3021-6867
Jurado 4	
Nombres y apellidos	María del Rosario Madrid Jiménez
Número de documento de identidad	23868837
URL de Orcid	https://orcid.org/0009-0008-1813-0600
Datos de la investigación	
Línea de investigación de la Escuela Profesional	Contabilidad Financiera o Patrimonial



ESTRATEGIAS FINANCIERAS Y EL ÍNDICE DE MOROSIDAD EN LA AGENCIA PRINCIPAL DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO CUSCO EN EL AÑO 2022

por WAGNER VIDAL MAMANI SOTO

Fecha de entrega: 23-nov-2023 09:07a.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2236925073

Nombre del archivo: TESIS_FINAL_-_WAGNER VIDAL.pdf (1.77M)

Total de palabras: 27485

Total de caracteres: 138834

Juan A...
Javier D. Conza Valdeiglesias
41156046



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS,

ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



TESIS

**“ESTRATEGIAS FINANCIERAS Y EL ÍNDICE DE MOROSIDAD EN LA
AGENCIA PRINCIPAL DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO
CUSCO EN EL AÑO 2022”**

Línea de investigación: Contabilidad Financiera o Patrimonial

Presentado por:

Bach. Wagner Vidal Mamani Soto

Código ORCID: 0009-0007-5789-2619

Para optar al Título Profesional de Contador Público

Asesor: CPC Mg. Javier Orlando Cunza Valdeiglesias

Código ORCID: 0000-0003-2753-0290

CUSCO – PERÚ

2023

Javier O Cunza V.
41156086



ESTRATEGIAS FINANCIERAS Y EL ÍNDICE DE MOROSIDAD EN LA AGENCIA PRINCIPAL DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO CUSCO EN EL AÑO 2022

INFORME DE ORIGINALIDAD

23%

ÍNDICE DE SIMILITUD

23%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

0%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	5%
2	repositorio.uandina.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3%
4	intra.uigv.edu.pe Fuente de Internet	2%
5	repositorioacademico.upc.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	docplayer.es Fuente de Internet	1%
7	1library.co Fuente de Internet	1%
8	repositorio.upagu.edu.pe Fuente de Internet	1%

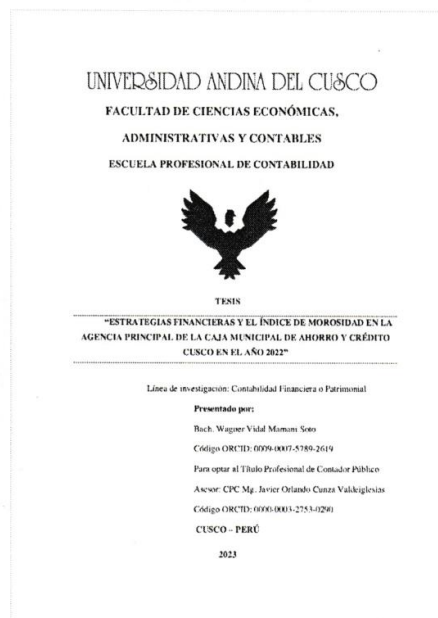



Digital Receipt

This receipt acknowledges that Turnitin received your paper. Below you will find the receipt information regarding your submission.

The first page of your submissions is displayed below.

Submission author: WAGNER VIDAL MAMANI SOTO
Assignment title: "ESTRATEGIAS FINANCIERAS Y EL ÍNDICE DE MOROSIDAD EN...
Submission title: ESTRATEGIAS FINANCIERAS Y EL ÍNDICE DE MOROSIDAD EN ...
File name: TESIS_FINAL_-_WAGNER VIDAL.pdf
File size: 1.77M
Page count: 119
Word count: 27,485
Character count: 138,834
Submission date: 23-Nov-2023 09:07AM (UTC-0500)
Submission ID: 2236925073




Javier Cuzza V.
DNI 41156046



Presentación

Señor decano de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Andina del Cusco, Dr. Rubén Tito Mariño Loaiza.

De conformidad al reglamento de grados y títulos de la Escuela Profesional de Contabilidad, pongo a su consideración el tema de investigación de **“ESTRATEGIAS FINANCIERAS Y EL ÍNDICE DE MOROSIDAD EN LA AGENCIA PRINCIPAL DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO CUSCO EN EL AÑO 2022”**, con el objeto de determinar las estrategias financieras y el índice de morosidad en la agencia principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco en el año 2022, para optar al Título Profesional de Contador Público y poner en prácticas todos los conocimientos adquiridos en la Universidad Andina del Cusco.

Atentamente:

Bach. Wagner Vidal Mamani Soto



Agradecimientos

A mi familia, por su amor incondicional, paciencia y apoyo inquebrantable. Agradezco de manera especial a mi asesor de tesis, Mg. Javier Orlando Cunza Valdeiglesias, por su dedicación, orientación y paciencia durante todo el proceso de investigación.

Por último, quiero agradecer a la universidad por brindarme la oportunidad de desarrollarme académica y profesionalmente. Gracias a sus recursos, instalaciones y programas, pude adquirir los conocimientos y habilidades necesarias para alcanzar mis metas y objetivos.

Bach. Wagner Vidal Mamani Soto



Dedicatoria

Dedico esta tesis a mis padres, por ser mi ejemplo para seguir adelante, por haberme enseñado el valor del esfuerzo y en especial a mi amada esposa y mis adorados hijos Sebastián y Luana, por haberme acompañado en este proceso y por haber celebrado conmigo los logros alcanzados.

Bach. Wagner Vidal Mamani Soto



Nombres y apellidos del jurado de la tesis y del asesor y co-asesor(es)

- **Asesor**
 - Mg. Javier Orlando Cunza Valdeiglesias
- **Dictaminantes**
 - Dr. CPCC. Víctor Raúl Acuña Loaiza
 - Mg. María del Rosario Madrid Jiménez
- **Replicantes**
 - Mg. Darcy Augusto Jurado Rivera
 - CPCC. Pavel Miguel Figueroa Alcántara



Índice

Presentación.....	iii
Agradecimientos.....	viii
Dedicatoria.....	ix
Nombres y apellidos del jurado de la tesis y del asesor y co-asesor(es).....	x
Índice.....	xi
Índice de tablas.....	xv
Resumen.....	xvii
Abstract.....	xviii
Listado de abreviaturas.....	xix

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del problema.....	1
1.2. Formulación de problema.....	3
1.2.1. Problema general.....	3
1.2.2. Problemas específicos.....	3
1.3. Justificación de la investigación.....	4
1.3.1. Conveniencia.....	4
1.3.2. Relevancia social.....	4
1.3.3. Implicancias prácticas.....	5
1.3.4. Valor teórico.....	5
1.3.5. Utilidad metodológica.....	5
1.4. Objetivos de la investigación.....	6
1.4.1. Objetivo general.....	6
1.4.2. Objetivos específicos.....	6
1.5. Delimitación del estudio.....	6



1.5.1. Delimitación espacial.....	6
1.5.2. Delimitación temporal	6
1.5.3. Delimitación conceptual	7
1.6. Línea de investigación	7

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación.....	8
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	8
2.1.2. Antecedentes nacionales	9
2.1.3. Antecedentes locales.....	10
2.2. Bases legales	12
2.3. Bases teóricas.....	16
2.3.1. Estrategias financieras	16
2.3.2. Morosidad	22
2.4. Marco conceptual.....	26
2.5. Hipótesis	30
2.5.1. Hipótesis general.....	30
2.6. Variables	30
2.6.1. Identificación de variables	30
2.6.2. Operacionalización de variables	31

CAPÍTULO III: MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

3.1. Enfoque de investigación.....	32
3.2. Alcance del estudio.....	32
3.3. Diseño de investigación.....	32
3.4. Población y muestra.....	32
3.4.1. Población	32



3.4.2. Muestra	33
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	33
3.5.1. Técnicas	33
3.5.2. Instrumentos.....	33
3.6. Validez y confiabilidad de instrumentos	33
3.7. Procesamiento de datos.....	33

CAPÍTULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado	35
4.2. Resultados respecto a los objetivos específicos.....	36
4.2.1. Resultados de las dimensiones de la variable estrategias financieras.....	36
4.2.2. Resultados de las dimensiones de la variable morosidad	40
4.2.3. Resultados de revisión documental de morosidad	45
4.3. Resultados respecto al objetivo general.....	65
A. Resultado de la variable estrategias financieras	65
B. Resultado de la variable morosidad	66
C. Prueba de hipótesis general	67
D. Morosidad en Agencia Principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco 2022.....	68

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

5.1. Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos	70
5.2. Limitaciones del estudio	72
5.3. Comparación crítica con la literatura existente.....	73
5.4. Implicancias del estudio.....	78
5.5. Aporte de investigación	78
CONCLUSIONES.....	80



RECOMENDACIONES	83
BIBLIOGRAFÍA	86
APÉNDICES	92
A. Matriz de consistencia	93
B. Matriz de instrumentos	94
C. Instrumentos.....	96
D. Validación de instrumentos	101
E. Matriz de operacionalización.....	103
F. Estado de situación financiera y estado de resultados	104



Índice de tablas

<i>Tabla 1</i> Operacionalización de las variables.....	31
<i>Tabla 2</i> Fiabilidad de la variable estrategias financieras	35
<i>Tabla 3</i> Fiabilidad de la variable morosidad	35
<i>Tabla 4</i> Resultado de la dimensión estrategias proactivas.....	36
<i>Tabla 5</i> Resultado de la dimensión políticas de crédito	37
<i>Tabla 6</i> Resultado de la dimensión proceso de otorgamiento de crédito	38
<i>Tabla 7</i> Resultado de la dimensión liquidez financiera	40
<i>Tabla 8</i> Resultado de la dimensión gestión de empresa	42
<i>Tabla 9</i> Resultado de la dimensión voluntad o intención de pago.....	43
<i>Tabla 10</i> Endeudamiento del activo.....	44
<i>Tabla 11</i> Endeudamiento del patrimonio.....	44
<i>Tabla 12</i> Cartera de morosidad del mes de enero	45
<i>Tabla 13</i> Cartera de morosidad del mes de febrero	47
<i>Tabla 14</i> Cartera de morosidad del mes de marzo	49
<i>Tabla 15</i> Cartera de morosidad del mes de abril	51
<i>Tabla 16</i> Cartera de morosidad del mes de mayo.....	53
<i>Tabla 17</i> Cartera de morosidad del mes de junio.....	55
<i>Tabla 18</i> Cartera de morosidad del mes de julio.....	56
<i>Tabla 19</i> Cartera de morosidad del mes de agosto.....	58
<i>Tabla 20</i> Cartera de morosidad del mes de septiembre.....	59
<i>Tabla 21</i> Cartera de morosidad del mes de octubre	60
<i>Tabla 22</i> Cartera de morosidad del mes de noviembre	62
<i>Tabla 23</i> Cartera de morosidad del mes de diciembre	63
<i>Tabla 24</i> Variable estrategias financieras	65



<i>Tabla 25 Resultado de la variable morosidad</i>	66
<i>Tabla 26 Resultados de estrategias financieras y morosidad</i>	67
<i>Tabla 27 Morosidad en Agencia Principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco 2022</i>	68



Resumen

Esta investigación titulada: “Estrategias financieras y el índice de morosidad en la agencia principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco en el año 2022”, con su problema general: ¿Cómo se relaciona las estrategias financieras con el índice de morosidad en la Agencia Principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco en el año 2022?; y como objetivo principal: Determinar la relación de las estrategias financieras con el índice de morosidad en la Agencia Principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco en el año 2022. Con una muestra no probabilística que la conformaron 38 colaboradores entre administradores de agencias, jefe de operaciones, jefe de créditos, analista de crédito y promotores de crédito. La metodología fue de enfoque cuantitativo, con un alcance descriptivo, correlacional y de diseño no experimental. La técnica fue la encuesta y el análisis documental, los instrumentos fueron el cuestionario y la ficha de análisis documental. Se llegó a la conclusión de que, las estrategias financieras se relacionan de manera significativa con el índice de morosidad en la Agencia Principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco en el año 2022. Así lo demuestran los resultados obtenidos donde, el valor de $p=0.001 < 0.05$, en la prueba Chi – cuadrado, el grado de correlación es positiva considerable con $r=0,689$. De acuerdo con la encuesta aplicada, se verifica que, el 39,5% de los encuestados indican que las estrategias financieras son de manera regular, el 47,4% de los encuestados perciben como alta la morosidad en la Agencia Principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco.

Palabras clave: Estrategias financieras, índice de morosidad.



Abstract

This research entitled: "Financial strategies and the delinquency rate in the main agency of the Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco in the year 2022", with its general problem: How are financial strategies related to the delinquency rate in the Main Agency of the Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco in the year 2022; and as main objective: To determine the relationship of financial strategies with the delinquency rate in the Main Agency of the Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco in the year 2022. With a non-probabilistic sample of 38 employees, including agency administrators, head of operations, head of credit, credit analyst and credit promoters. The methodology was quantitative, with a descriptive correlational scope and non-experimental design. The technique was the survey and documentary analysis, the instruments were the questionnaire and the documentary analysis sheet. It was concluded that financial strategies are significantly related to the delinquency rate in the Main Agency of the Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco in the year 2022. This is evidenced in the results obtained where, the value of $p=0.001 < 0.05$, in the Chi - square test, the degree of correlation is considerable positive with $r=0.689$. According to the survey applied, 39.5% of the respondents indicate that the financial strategies are regular, 47.4% of the respondents perceive delinquency as high in the Main Agency of the Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco.

Keywords: Financial strategies, delinquency rate.



Listado de abreviaturas

- SBS: Superintendencia de Banca, Seguros y AFP
- AFP: La Asociación de Administradoras de Fondos de Pensiones
- CMAC: Las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito
- Mypes: La Micro y Pequeña Empresa
- BCR: Banco Central de Reserva
- GTZ: Cooperación Técnica Alemana
- PYME: La categoría de microempresas, pequeñas y medianas empresas
- USD: Dólar Estadounidense
- ESAN: Escuela de Administración de Negocios para Graduados
- TEA: Tasa Efectiva Anual
- BBVA: Banco Bilbao Vizcaya Argentaria
- BCRP: Banco Central de Reserva del Perú
- LTDA: Sociedad de Responsabilidad Limitada
- PP&E: Propiedad, planta o equipo
- PBI: Producto Bruto Interno
- DNI: Documento Nacional de Identidad (DNI)
- CENTRUM: Centro de Negocios de la Pontificia Universidad Católica del Perú
- CEDHJ: Comisión Estatal de Derechos Humanos Jalisco



CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del problema

La estrategia financiera es la gestión de recursos (económicos, materiales, no materiales y humanos) de una organización de manera eficiente. Se trata de un proceso de planificación que la empresa debe implementar con el fin de adquirir los recursos requeridos para financiar todas las actividades necesarias para alcanzar los objetivos establecidos. Para llevar a cabo una estrategia, es necesario contar con un objetivo claro hacia el cual dirigirse. Los principales objetivos que se buscan son la rentabilidad y tranquilidad. Las estrategias financieras consisten en tomar un conjunto de decisiones estratégicas para utilizar de manera inteligente y eficiente todos los recursos disponibles, con el fin de alcanzar tus objetivos de rentabilidad y tranquilidad de la manera más rápida y económica posible (Trenza, 2020).

En Perú, se ha observado un aumento en la morosidad de los créditos destinados a micro y pequeñas empresas (mypes) y para las personas. En agosto, el índice de morosidad, que representa los créditos con retrasos y aquellos en proceso de cobranza judicial como porcentaje del total de la cartera, se incrementó a 7.83%, en comparación con el 7.59% registrado en el mismo mes del año 2017.

Durante el mismo periodo, la tasa de impago en los préstamos personales aumentó del 3.29% al 3.35%, según la información proporcionada por el Banco Central de Reserva (BCR). No obstante, la morosidad en el total de créditos del sistema financiero está bajo control y se han logrado niveles destacados de recuperación de préstamos. Aunque se ha observado cierto deterioro en los préstamos minoristas al analizar la morosidad a más de 90 días, la tendencia general de la calidad de la cartera bancaria sigue siendo positiva (Manrique, 2018).

En la ciudad de Cusco, se ha observado que las cajas municipales se han especializado en brindar microcréditos, y esto se ha reflejado en tasas de morosidad similares



a las de los bancos. A pesar de que los bancos en el sistema financiero peruano exigen garantías reales, lo cual es diferente en el caso de las cajas municipales de Ahorro y Crédito (CMAC), la calidad de la cartera de ambos no presenta diferencias significativas en términos de créditos atrasados con relación a los créditos directos. De acuerdo con los datos proporcionados por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), el indicador de morosidad muestra que los bancos y las cajas municipales tienen un porcentaje del 3.84% y 5.75% correspondiente al mes de octubre de 2021. En comparación, el promedio del sistema financiero es del 4.10%. Si se analiza de manera más detallada, se observa que instituciones como CMAC Arequipa, Cusco y Huancayo presentan niveles por debajo del promedio de los bancos, con cifras del 3.15%, 3.67% y 3.77%, respectivamente (Chacon, 2021).

La presente investigación fue desarrollada en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. esta es una empresa pública con personería jurídica de derecho privado, que fue creada bajo el ámbito del Decreto Ley N° 23039 del 14 de mayo de 1980, con autorización de funcionamiento mediante Resolución S.B.S. N° 218-88 del 22 de marzo de 1988. Inició sus operaciones el 28 de marzo de 1988 con los servicios de crédito prendario y contando con la Asesoría Técnica de la GTZ en el marco del convenio Perú-Alemania. Tiene como propósito apoyar a segmentos socioeconómicos que tienen acceso limitado a la banca tradicional, impulsando el desarrollo de la pequeña y microempresa, fomentando el ahorro en la población y otorgando créditos a las PYME. Donde se pudo evidenciar que, debido a la COVID-19 se incrementó la morosidad por parte de los clientes, muchos de ellos evaden sus deudas con la excusa de la pandemia, de la misma manera, la Caja Municipal Cusco lleva a cabo un control inadecuado de los clientes de ahorro y crédito donde la supervisión es ineficiente por parte de los responsables, asimismo, se observó la falta de estrategias financieras para realizar un cobro adecuado como la disminución de la tasa de interés durante la pandemia.



Los problemas descritos generan que la Agencia Principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco se vea afectada económicamente debido a la falta de pago de los clientes, de la misma manera, generó la reducción de los ingresos financieros. Debido a todos los altos índices de morosidad, esto impide a la empresa completar los objetivos, las metas y los proyectos en el plazo establecido por la organización. Esta falta de pagos genera que los empleados de la empresa no reciban una compensación suficiente, lo que limita el potencial de crecimiento de la entidad.

Dichos problemas mencionados serán solucionados cuando los responsables de la Agencia Principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco apliquen de forma adecuada estrategias de cobranza para evitar altos índices de morosidad, hacer seguimientos de las fechas de vencimiento de las cuotas, de la misma manera, recabar información sobre nuestro potencial cliente con su historial crediticio, diseñando un contrato claro y favorable e implementando plataformas de pago que ayude al cliente a pagar desde la comodidad del lugar donde se encuentra, evitando contratiempos en sus cuotas.

En este sentido, en la presente investigación se utiliza el método científico, y aplica técnicas e instrumentos para la medición y procesamiento de los datos y obteniendo así los resultados, debido a que el alcance es descriptivo correlacional, se formulan las preguntas:

1.2. Formulación de problema

1.2.1. Problema general

¿Cómo se relaciona las estrategias financieras con el índice de morosidad en la Agencia Principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco en el año 2022?

1.2.2. Problemas específicos

- a) ¿Cómo son las estrategias proactivas en la Agencia Principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco en el año 2022?



- b) ¿Cómo son las políticas de crédito en la Agencia Principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco en el año 2022?
- c) ¿Cómo es el proceso de otorgamiento de crédito en la Agencia Principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco en el año 2022?
- d) ¿Cómo es la liquidez financiera en la Agencia Principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco en el año 2022?
- e) ¿Cómo es la gestión de empresa en la Agencia Principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco en el año 2022?
- f) ¿Cómo es la voluntad o intención de pago en la Agencia Principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco en el año 2022?
- g) ¿Cómo es la solvencia de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco en el año 2022?

1.3. Justificación de la investigación

1.3.1. Conveniencia

La investigación fue conveniente porque se determinó la problemática actual en la Agencia Principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, en cuanto a las estrategias financieras y el índice de morosidad, permitió identificar los aspectos incidentes en el incremento de la morosidad de los clientes de la agencia en mención. En base a los resultados de la investigación se pueden generar estrategias para afrontar la problemática descrita y con ello disminuir el índice de morosidad.

1.3.2. Relevancia social

El estudio tuvo una relevancia social debido a que, revela las causas y factores de la morosidad en la Agencia Principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco. Para ello, se brindaron recomendaciones sobre que estrategias financieras, tienen un impacto positivo en el índice de morosidad en dicha agencia y, por tanto, será y es de gran utilidad



para que otras entidades financieras que presentan los mismos problemas puedan afrontarlos de manera efectiva, así esta investigación contribuye a salvaguardar la estabilidad económica y la seguridad financiera de la población en general en vista de que aborda los riesgos derivados de la morosidad.

1.3.3. Implicancias prácticas

El presente estudio presenta implicancias prácticas, porque ayuda a resolver los problemas que se presentan en la Agencia Principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, los resultados que se obtuvieron, se les brinda a los responsables administrativos de la Caja Municipal para que, de esta manera, puedan evaluar y mejorar los problemas que se dan, beneficiando así al desarrollo de la agencia y evitando que afecte la estabilidad del sistema financiero.

1.3.4. Valor teórico

La investigación cuenta con valor teórico debido a que, las teorías presentadas en el estudio provienen de fuentes fiables con información clara y precisa, asimismo sirve como punto de partida para la consulta de posteriores investigaciones realizadas por estudiantes o personas de cualquier ámbito, también, permite la comprensión teórica y la aplicación adecuada, contribuyendo así al desarrollo integral de la profesión y la sociedad.

1.3.5. Utilidad metodológica

La ejecución de la presente investigación permite, contribuye y ayuda para la aplicación de los instrumentos de recolección de datos de manera adecuada, los resultados son presentados mediante cuadros, gráficos o informaciones sobre las estrategias financieras y el índice de morosidad en la Agencia Principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco en el año 2022.



1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

Determinar la relación de las estrategias financieras con el índice de morosidad en la Agencia Principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco en el año 2022.

1.4.2. Objetivos específicos

- a) Describir las estrategias proactivas en la Agencia Principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco en el año 2022.
- b) Analizar las políticas de crédito en la Agencia Principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco en el año 2022.
- c) Describir el proceso de otorgamiento de crédito en la Agencia Principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco en el año 2022.
- d) Describir la liquidez financiera en la Agencia Principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco en el año 2022.
- e) Describir la gestión de empresa en la Agencia Principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco en el año 2022.
- f) Analizar cómo es la voluntad o intención de pago en la Agencia Principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco en el año 2022.
- g) Analizar la solvencia de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco en el año 2022.

1.5. Delimitación del estudio

1.5.1. Delimitación espacial

La presente investigación fue desarrollada en la Agencia Principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, la cual se encuentra ubicada en la Av. de la Cultura 1624, Cusco - Urb. Santa Mónica.

1.5.2. Delimitación temporal

La presente investigación se llevó a cabo en el periodo - 2022.



1.5.3. Delimitación conceptual

La presente investigación se realizó teorías en base a las dos variables de la investigación estrategias financieras y el índice de morosidad.

1.6. Línea de investigación

Este estudio presenta una línea de investigación de contabilidad financiera o patrimonial y una sub línea de investigación de sistemas de información contable.



CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales

Mendoza & Bravo (2022) en su tesis titulada: “Estrategias funcionales para mejorar los índices de morosidad en las carteras de crédito. Caso Cooperativa de Ahorro y Crédito Comercio Ltda.”, presentado en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, año 2022, planteó como objetivo: Estructurar estrategias funcionales para mejorar los índices de morosidad en las carteras de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Comercio Ltda., como metodología tuvo un enfoque mixto, el diseño fue de campo, el método de investigación fue inductivo-interpretativo, concluyendo que:

Esta entidad presentaba problemas de liquidez, que podían deberse a que la concesión de préstamos conlleva el riesgo de que los deudores que los solicitan no cumplan con sus compromisos de pago; normalmente, los socios no cumplían con el pago de las cuotas pendientes del préstamo con la cooperativa, lo que significa que se encontraban en situación de mora en algún nivel. Como técnica práctica, se sugirió investigar el estado actual de la economía y las finanzas para establecer la cuantía del préstamo. El examen tanto de la unidad familiar como de la empresa, así como de los trámites y las necesidades, además del análisis de las finanzas en relación con la situación real.

Cumbillo (2018) desarrolló la tesis titulada: “Estrategias para reducir el índice de morosidad de los microcréditos en la cooperativa de ahorro y crédito Riobamba Limitada. Agencia Norte” en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Ecuador, tuvo como objetivo: Diseñar estrategias para reducir el índice de morosidad de los microcréditos en la cooperativa de ahorro y crédito Riobamba Limitada, Agencia Norte. La metodología



empleada tuvo una modalidad cualitativa-cuantitativa, de tipología de campo, llegó a las siguientes conclusiones:

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. En los últimos dos años, la empresa ha mostrado un cambio significativo en sus estados financieros. Entre los rubros más destacados para la entidad, se encuentra la cartera de créditos, que ha sufrido una variación negativa del 3,77%. Esto indica que a partir de 2017, la colocación crediticia de la empresa ha disminuido en un valor de \$ 6,128,875.22 USD. 2) Las técnicas que ha utilizado la cooperativa de ahorro y crédito Riobamba Ltda para disminuir la cantidad de dinero que se adeuda en sus microcréditos. La Agencia Norte fue creada con la intención de ayudar a sus representantes a tomar decisiones adecuadas y oportunas, comenzando con la emisión del préstamo y continuando con el proceso de seguimiento. Esto se hizo, ya que, según un estudio de la tasa de morosidad, el problema reside en las áreas mencionadas.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Odar (2021) en su investigación, titulado: “Estrategias financieras para reducir el índice de morosidad de Mi Banco agencia Olmos - 2020”, presentado en la Universidad Señor de Sipán, año 2021, para optar el título profesional de Contador Público, planteó como objetivo: Proponer estrategias financieras para reducir el índice de morosidad de Mi Banco, Agencia Olmos - 2020, como metodología planteó un enfoque cuantitativo, con tipo descriptivo, concluyendo que:

Se demostró que el 39% de los asesores de empresas de la Agencia Mi Banco Olmos 2020 desconocen el Manual de Políticas y Procedimientos en materia de evaluación crediticia; el 75% de los asesores de empresas realizan una revisión previa de los ingresos, mientras que el 25% restante no realiza una evaluación aceptable; la fecha de pago de los créditos es determinada por el banco en el 56% de los casos, sin



embargo, el 46% afirma que no se discute con los clientes. Los gestores de créditos realizan un seguimiento final del 64% de los créditos; no obstante, el 36% realiza siempre un seguimiento mensual; el 64% de los gestores de créditos afirma que no se examinan continuamente las normas de cobro, y solo el 36% declara estar al corriente de los nuevos requisitos del Banco. 2) Se observó un índice de morosidad de 4.16%; la cartera de clientes estaba conformada por 4,592 clientes que representan S/. 42,077,000.00; y clientes morosos 230 clientes que representan S/. 1,750,403.00; del total de clientes morosos, el 60% tienen créditos de consumo, el 30% créditos de capital de trabajo y el 10% créditos de activo fijo, lo que indica que los clientes con créditos de consumo son los más morosos.

Parco (2019) desarrolló la tesis titulada: “Estrategias para disminuir los indicadores de morosidad de las entidades financieras caso Caja Huancayo – Agencia Real y Cajamarca” en la Universidad Nacional del Centro del Perú, tuvo como objetivo: Establecer la incidencia de la aplicación de estrategias de recuperación, marketing y de personal en la cartera en morosidad de la CMAC Huancayo – Agencia Real y Cajamarca. La metodología empleada es de tipo aplicada y explicativa, llegó a las siguientes conclusiones:

Utilizando la Metodología de Dinámica de Sistemas, se puede construir un modelo para mejorar los indicadores de morosidad de las agencias Real y Cajamarca de Caja Huancayo. 2) Es fundamental para toda institución financiera mantener bajos índices de morosidad, una rápida recuperación de los créditos y continuar desarrollando y ampliando la cobertura crediticia.

2.1.3. Antecedentes locales

Pérez & Pérez (2019) en su tesis titulado: “Evaluación crediticia y morosidad en clientes de Mi Banco, oficina principal Cusco 2019”, presentado en la Universidad Andina del Cusco, Perú, año 2019, para obtener el grado de Máster en Gerencia Empresarial, planteó



como objetivo: Determinar el grado de relación de la evaluación crediticia con la morosidad de los clientes de Mi Banco, oficina principal Cusco 2019, como metodología planteó un tipo básico, de enfoque cuantitativo, de alcance descriptiva-correlacional, concluyendo que:

Para el 50% de los analistas, la evaluación crediticia es adecuada, lo que se traduce en una morosidad media; y para el 20%, la evaluación crediticia es regular, dando lugar a una morosidad media. Según la prueba Chi-cuadrado, se puede concluir que existe una relación entre la evaluación del crédito y la morosidad, y el coeficiente de correlación de Spearman indica la relación negativa al 45%, dado que a mayor o menor evaluación crediticia se tendrá una menor morosidad con los clientes. En cuanto a la evaluación de documentos personales y comerciales de Mi Banco en la oficina principal de Cusco, el 23.3% de las evaluaciones son regulares, resultando en morosidad media, el 46.7% son adecuadas, resultando en morosidad media. De acuerdo a la prueba de Chi cuadrado, se puede concluir que existe una relación entre la evaluación de los documentos personales y la morosidad, con una correlación de Spearman negativa de 45.1%; es decir, a mayor o mejor evaluación de los documentos personales y comerciales, menor es el índice de morosidad de los clientes de Mi Banco.

Arias (2021) desarrolló la tesis titulada: “Determinación de la Mora en créditos y su impacto en las pérdidas de la financiera Credinka de la ciudad del Cusco, período 2018” en la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, tuvo como objetivo: Determinar el nivel de la mora en créditos y su impacto en las pérdidas de la Financiera Credinka de la ciudad del Cusco, período 2018. La metodología empleada fue de tipo aplicada, enfoque cuantitativo, llegó a las siguientes conclusiones:

El 40% del personal considera que no es eficiente la identificación de los riesgos de cartera para otorgamiento de préstamos por el comité de créditos. El 70% del



personal de la financiera CREDINKA considera que los créditos sin evaluaciones y no corregidos por el comité de créditos afectan al incremento de la morosidad. 2) El 80% del personal, entre gestores y analistas de crédito, mencionan que las malas inversiones de los clientes sí influyen en el incremento de los niveles de morosidad.

2.2. Bases legales

- **LEY DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR FINANCIERO Y CRÉDITO DE CONSUMO – “LEY CONTRA LOS INTERESES USUREROS Y COMISIONES ABUSIVAS DE LOS BANCOS”**

Artículo 1. Objeto de la Ley. El propósito de la ley mencionada es establecer mecanismos para regular las tasas de interés, comisiones, gastos y tarifas aplicados por las empresas del sistema financiero y de seguros en sus productos y servicios dirigidos a los usuarios o consumidores. Se presta especial atención a las operaciones de crédito que ofrecen disponibilidad de efectivo o consumo a través de tarjetas de crédito, así como a los préstamos hipotecarios, préstamos para vehículos, préstamos para pequeñas empresas y microempresas, y otros tipos de préstamos, según corresponda. El objetivo es evitar abusos y castigar la usura, con el fin de proteger los derechos e intereses de millones de peruanos, en línea con la Constitución Política del Estado y la normativa vigente. (Congreso de la República, 2020)

- **LEY N° 30607. Ley que modifica y fortalece el funcionamiento de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC)**

Artículo 27.- El Directorio constituirá el organismo de dirección de la FEPCMAC y establecerá sus políticas generales, formulará la memoria, los estados financieros y la propuesta de aplicación de las utilidades de libre disposición, aprobará el presupuesto institucional, el Plan Operativo Anual, el Plan Estratégico Institucional y su estructura organizacional interna. (Congreso de la República, 2017)



- **LEY DE MEJORA DE LA COMPETITIVIDAD DE LAS CAJAS MUNICIPALES DE AHORRO Y CRÉDITO DEL PERÚ**

Artículo 1.- Objeto de la Ley. Mejorar la competitividad de las cajas municipales de ahorro y crédito, a efectos de que puedan operar en igualdad de condiciones, respecto de la toma de decisiones en aspectos relativos a personal, presupuesto y adquisiciones y contrataciones, con el resto de las empresas del Sistema Financiero Nacional, mediante la exclusión de las cajas municipales de ahorro y crédito de las normas y reglamentos del Sistema Nacional de Presupuesto y de la Ley de Contrataciones del Estado. (Congreso de la República, 2010)

- **DECRETO SUPREMO N° 157-90-EF**

Artículo 1.- El presente Decreto norma el funcionamiento en el país, con exclusión del área metropolitana de Lima y Callao, de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC) como empresas con personería jurídica propia de derecho público que tienen autonomía económica, financiera y administrativa, con las limitaciones que establece la presente norma. (Congreso de la República, 1990)

- **RESOLUCIÓN S.B.S. N° 11356 - 2008 EL SUPERINTENDENTE DE BANCA, SEGUROS Y ADMINISTRADORAS PRIVADAS DE FONDOS DE PENSIONES:**

Según la resolución S.B.S. N° 11356 - 2008 el superintendente de banca, seguros y administradoras privadas de fondos de pensiones clasifica la crediticia del deudor de la siguiente manera:

- **Criterios generales**

- a) La clasificación crediticia del deudor está determinada principalmente por la capacidad de pago del deudor, a través de su flujo de caja y el grado de cumplimiento de sus obligaciones. Asimismo, deben tomarse en consideración



su solvencia, las clasificaciones crediticias asignadas por otras empresas del sistema financiero, así como su historial crediticio, entre otros elementos prudenciales.

- b) Sólo se considerará el cumplimiento de las obligaciones del deudor como parámetro válido cuando los fondos utilizados para tal fin sean generados por el propio deudor y no sean flujos financiados directa o indirectamente por terceros. Tampoco se considerarán tales cumplimientos como parámetros válidos cuando constituyan una simple instrumentación contable, sin que medien ingresos reales. Estos criterios serán de aplicación general, incluso en los casos de operaciones objeto de alguna refinanciación o reestructuración, así como de aquellos arrendamientos financieros que tuvieron su origen en otros créditos.
- c) En caso de que el deudor tenga varios créditos en la misma empresa, su clasificación será la correspondiente a la categoría de mayor riesgo, a menos que el saldo en dichos créditos sea menor a S/. 100.00 (Cien Nuevos Soles) o al uno por ciento (1%) del total de la deuda con la empresa (con un tope máximo de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT)), el que resulte mayor. La empresa primero consolidará la clasificación correspondiente al deudor por modalidad de crédito aplicando el criterio señalado anteriormente; luego consolidará las distintas modalidades por tipo de crédito, aplicando el mismo criterio. (SBS, 2008)

- **Créditos de deudores no minoristas**

- a) Para clasificar a los deudores de la cartera de créditos no minoristas se deberá tener en cuenta primordialmente el flujo de caja del deudor, lo que también incluye el conocimiento del endeudamiento global de la empresa deudora con



terceros acreedores, del país y del exterior, y su nivel de cumplimiento en el pago de dichas deudas.

- b) Asimismo, expresamente deberán considerarse los posibles efectos de los riesgos financieros relacionados a los descortes en moneda, plazos y tasas de interés de los estados financieros de la empresa deudora y que pueden repercutir en su capacidad de pago, incluyendo a las operaciones con instrumentos financieros derivados.
- c) Al evaluar el flujo de caja, la empresa del sistema financiero deberá tener presente el grado de sensibilidad frente a variaciones en el entorno económico y regulatorio en el que se desenvuelve la empresa deudora, así como el grado de vulnerabilidad a cambios en la composición y calidad de su cartera de clientes y proveedores y en sus relaciones contractuales con ellos. Se considerará adicionalmente para la clasificación, la calidad de gestión de la empresa deudora y sus sistemas de información.
- d) El incumplimiento del deudor en el pago de su deuda en los plazos pactados presume una situación de flujo de caja inadecuado. (SBS, 2008)

- **Créditos de deudores minoristas**

- a) Tratándose de la clasificación crediticia de los deudores minoristas, se tomará en cuenta principalmente su capacidad de pago medida en función de su grado de cumplimiento, reflejado en el número de días de atraso, así como en la clasificación de los deudores en las otras empresas del sistema financiero, en caso de aplicación del alineamiento.
- b) Para los deudores minoristas, sólo se efectuará el alineamiento cuando la clasificación en la entidad cuyas acreencias representen un mínimo del veinte por ciento (20%) en el sistema sea de Dudoso o Pérdida.



- c) Para el cálculo del alineamiento de los deudores minoristas no se tomará en cuenta la información crediticia del deudor con más de mil ochocientos (1,800) días de atraso.
- d) En caso de que la empresa otorgue financiamientos a deudores minoristas que anteriormente formaron parte de la cartera que haya castigado o transferido con la clasificación crediticia de Pérdida, antes de la expiración de un plazo de dos (2) años, contados desde la fecha de castigo o transferencia, se deberá constituir una provisión del cien por ciento (100 %) durante un (1) año. (SBS, 2008)

2.3. Bases teóricas

2.3.1. Estrategias financieras

Las estrategias financieras son prácticas aplicadas por una empresa para alcanzar sus objetivos económicos; en el entorno empresarial, las estrategias financieras ayudan a una empresa a aprender a andar antes de poder correr para establecer el marco operativo. Odar (2021) señala que:

Gestiona estratégicamente los recursos humanos, materiales, económicos y no materiales de una organización o empresa. La organización debe seguir un proceso de planificación para adquirir los recursos necesarios para financiar las acciones necesarias para alcanzar los objetivos. Incluye las decisiones tomadas en los niveles de control y planificación que se centran en la gestión de los recursos a corto, medio y largo plazo con el fin de ayudar al crecimiento de la organización o entidad; estas estrategias van del par con las estrategias empresariales generales, por lo que son un componente del proceso de planificación y gestión estratégicas. (p. 25)

La estrategia financiera debe ser coherente con la estrategia general de la organización incluida su filosofía, visión y misión. Gaytán (2021) define que:



La inversión, la estructura del capital, los riesgos financieros, la rentabilidad, la gestión del capital circulante y la gestión de la liquidez son componentes esenciales de la estrategia financiera para lograr competitividad y un crecimiento equilibrado.

(p. 1)

A. Otorgación de créditos

Según Llontop (2021), “Es el resultado de varias evaluaciones y análisis de las actuaciones del posible deudor o solicitante de crédito” (p. 23).

- a. **Promoción:** es donde se establece el punto de contacto inicial. Esto puede lograrse mediante una visita, el tipo de orientación que ofrecen los socios comerciales a los posibles clientes o las aproximaciones directas de los clientes potenciales a la empresa.
- b. **Evaluación:** es el procedimiento que implica un examen minucioso de los justificantes que acreditan la validación del crédito del cliente en el sistema financiero y las condiciones que deben cumplirse para la concesión del crédito.
- c. **Aprobación:** el director de la empresa o el comité de crédito establecido revisa el crédito y decide si lo aprueba o no.
- d. **Desembolso:** Aquí, el cliente firma contratos, pagarés y otros documentos legales según sea necesario. El personal de operaciones se encarga de todo esto. La documentación debe estar relacionada con la operación de crédito, y ellos deciden cosas como los tipos de interés, la cantidad concedida y los plazos para los pagos a plazos. Todo termina cuando el cliente acude a la zona de caja o ventanilla de pago para retirar efectivo. (Del Rosario y Reyes, 2020, p. 22)



B. Referencias de crédito

Las referencias de crédito proporcionan un mayor nivel de información que, sin duda, facilita la localización y comprensión de sus clientes, tanto si gestiona su cuenta internamente o por un tercero, Chafla et al. (2021), indica que:

En pocas palabras, las referencias crediticias son perfiles financieros que incluyen detalles sobre operaciones de crédito, historiales de pago, niveles de endeudamiento, clasificación de deudores y garantes, entre otros, proporcionados por instituciones bancarias y microfinancieras bajo la supervisión de organismos reguladores como la Comisión Nacional de Microfinanzas y la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras. (p. 153)

- a. **Determinar la localización del cliente:** El proceso consiste en verificar la dirección declarada en el contrato por el solicitante y el avalista visitando su lugar de residencia.
- b. **Datos y Score:** Las instituciones financieras utilizan la Central de Riesgos Crediticios, que contiene información personal de los solicitantes de crédito que es proporcionada por varios organismos, entre ellos la Superintendencia de Banca y Seguros, como una de sus herramientas para verificar el crédito al consumo.
- c. **Pago y Amortización:** 1) Los pagos a plazos tienen que abonarse en la propiedad de la cooperativa o de sus sucursales. 2) Para efectuar los pagos mensuales, hay que constituir el cuadro de amortización del préstamo. 3) Las cuotas más los intereses deben pagarse cada mes. 4) A partir del primer día del vencimiento de la cuota, se aplica una comisión por demora en el pago. 5) En caso de cancelación anticipada



del préstamo, los intereses deben deducirse de las cuentas restantes.

(Magallán, 2022, pp. 12,13,16)

C. **Motivos de créditos**

Cuenca y Pacheco (2020), indican que: “A la hora de gestionar nuestro dinero, debemos tener en cuenta una serie de factores cruciales, como nuestros ingresos, nuestros activos, nuestros gastos fijos y nuestras deudas”. A continuación, se exponen las razones más frecuentes por las cuales las personas solicitan un préstamo:

- a. **Crédito comercial:** Se utiliza para hacer frente a las demandas de las actividades productivas, incluida la compra de materias primas, inventarios o la inversión en maquinaria, teniendo en cuenta que el crédito sólo debe utilizarse para esas necesidades empresariales específicas de la organización.
- b. **Crédito de consumo:** Este crédito se refiere a todo lo que tiene que ver con consumir para hacer frente a diversas demandas, como comprar un coche, hacer un viaje, pagar imprevistos en general y todo lo relacionado con lo referente a educación.
- c. **Crédito de vivienda:** Se utiliza para financiar la adquisición o el mantenimiento de una vivienda, que sirve de garantía para financiar la propia vivienda -total o parcialmente- por un organismo público o privado. La fuente de financiación puede llegar al 70% o al 100%.

(Cuenca y Pacheco, 2020, pp. 21,22)

D. **Capital de trabajo**

El capital de trabajo se asocia comúnmente con el término de activo corriente en el balance general. Asimismo, se suele vincular el concepto de capital de trabajo con la liquidez de una organización. Westreicher (2020) señala que:



El capital de trabajo es una medida contable que se refiere a los recursos financieros disponibles en el patrimonio de una empresa para cumplir con sus compromisos de pago a corto plazo relacionados con su actividad económica. Se enfoca en los recursos de capital a los que una empresa puede acceder en el corto plazo para llevar a cabo sus operaciones. Estos recursos, que son propiedad de la empresa, incluyen efectivo, cartera de productos financieros y otras inversiones realizadas por la empresa. (p. 2)

E. Activo fijo

Un activo es fijo cuando es un artículo que su empresa no consumirá, venderá ni convertirá en efectivo en el próximo año fiscal. Sevilla (2020) menciona que:

Un activo fijo, también llamado activo de capital, se refiere a un elemento físico de propiedad, planta o equipo (PPE) que es poseído o administrado con la expectativa de generar ingresos de manera continua. Los activos fijos se distinguen de los activos corrientes, que son aquellos en efectivo o que se espera se conviertan en efectivo en un plazo de 12 meses. (p. 1)

F. Libre disponibilidad

Ferreiros (2022) afirma que: “El préstamo de libre disponibilidad es un tipo de crédito personal diseñado para individuos que buscan obtener financiamiento para diversos propósitos sin restricciones específicas”.

2.3.1.1. Dimensiones de las estrategias financieras

A. Estrategias proactivas

Con frecuencia, las empresas que adoptan un enfoque proactivo son más eficientes al resolver problemas y enfrentar desafíos. Al ser proactivas a la hora de responder a las oportunidades, estas estrategias han surgido como una herramienta estratégica crucial en el



rendimiento de las empresas, especialmente en contextos económicos complejos. Constituyen un enfoque adecuado para las empresas que operan en entornos dinámicos, como las que atraviesan una crisis, o para las industrias en crecimiento en las que abundan las oportunidades de avance. (Medina et al., 2020, p. 178)

B. *Políticas de crédito*

Se trata de las directrices técnicas que emplea el director financiero de una empresa, con el objetivo de brindar opciones de pago favorables a un cliente específico.

Las políticas de crédito se conciben como directrices establecidas por las empresas para recuperar el crédito concedido, siendo las normas que la alta dirección crea y ejecuta dentro de las organizaciones cuando se realizan actividades a crédito (Chiriani et al., 2020).

C. *Proceso de otorgamiento de crédito*

Según Ortiz (2020), “Las instituciones financieras se encuentran ante la necesidad de proporcionar préstamos, lo cual implica conceder plazos a sus clientes para el reembolso de dichos préstamos, con el objetivo de mantener su competitividad en el mercado”.

El riesgo se inicia desde el momento en que se aprueba el crédito y se realiza la entrega del dinero o de los productos. Existen diversas circunstancias que pueden influir en el cumplimiento puntual del pago. Por consiguiente, resulta fundamental considerar siete aspectos esenciales para llevar a cabo dicha concesión. Los pasos para el otorgamiento de créditos son los siguientes:

- Estudiar el entorno



- Entender el negocio del cliente
- Evaluar estados financieros
- Analizar de indicadores
- Capacidad de pago
- Historial crediticio
- Tomar garantías (Ortiz, 2020, p. 1)

2.3.2. Morosidad

El término morosidad se refiere a la falta de pago de las obligaciones. El Banco Central de Reserva del Perú (BCRP, 2020) señala que:

La morosidad en el sistema micro financiero se refiere al incumplimiento de las condiciones de los préstamos y/o al retraso en los pagos de los préstamos concedidos para apoyar la expansión y el crecimiento de pequeñas empresas y microempresas. Las distintas instituciones financieras están expuestas a una serie de riesgos, como los operativos, de mercado, de liquidez y de crédito. La principal fuente de ingresos de las instituciones financieras son los préstamos, que también contribuyen a su insolvencia.

La SBS define el riesgo de crédito como “la posibilidad de que se ocasionen pérdidas como consecuencia del incumplimiento por parte de los clientes de sus obligaciones” (p. 26).

Según el informe de Asbanc, la asociación de bancos peruanos encontró en su informe correspondiente al mes de octubre que el índice de morosidad promedio del 2018 fue de 3,14%. Este monto supera el índice de morosidad bancaria, que cerró el 2017 en 3.04% y alcanzó su pico más alto desde el 2005. Zuñiga (2021) indica que:

Una situación en la que el deudor se retrasa en el pago de intereses y/o principal se conoce como morosidad crediticia. Aunque se trata de una situación de riesgo, aún no se considera grave (irrecuperable). (p. 40)



La morosidad bancaria refleja el grado de riesgo en el que se encuentran los deudores de los bancos privados (normalmente se refiere a las personas que solicitan préstamos) en cuanto al cumplimiento de sus responsabilidades de pago.

La morosidad es el término utilizado para describir los préstamos vencidos. Los altos niveles de morosidad pueden incluso poner en peligro de quiebra a las organizaciones que se ocupan de este tipo de problemas. La morosidad afecta a la liquidez y solvencia de las instituciones financieras, lo que a su vez repercute en sus beneficios. Para calcular el índice de morosidad se tiene en cuenta el número de días de retraso (Pacori et al., 2021).

A. Causas de la morosidad

- a. **Factor macroeconómico:** “Se trata de casos de variables de ámbito nacional, como la inflación excesiva, el lento crecimiento del PIB y el aumento de los tipos de cambio” (Panez, 2023, p. 49).
- b. **Factor microeconómico:** “Los problemas internos incluyen empresas con políticas de crédito deficientes y empleados poco o nada motivados para devolver préstamos y créditos” (Panez, 2023, p. 49).
- c. **Factor económico local:** “El crecimiento de la economía local y la ubicación donde se concentra la actividad comercial son los factores que impulsan el dinamismo económico del PIB local; cuanto mayor sea el desarrollo económico impulsado localmente, menor será la tasa de morosidad de la región o ciudad” (Panez, 2023, p. 49).
- d. **Idiosincrasia peruana:** “La gente de nuestro país no está acostumbrada a ahorrar dinero, sino que una parte considerable de la población prefiere actuar como si no tuviera nada, creándose una



existencia falsa mediante créditos y préstamos con dinero de plástico”

(Panez, 2023, p. 49).

B. Requisitos para el crédito

Para solicitar un préstamo, hay que acudir a la sede del banco con un documento de identidad y documentación oficial que demuestre que la dirección está dentro de los límites permitidos, también es necesario tener un buen historial crediticio, la correspondiente prueba de ingresos, la recomendación de dos socios y la recomendación positiva de uno de ellos para la aceptación (Niño et al., 2023).

C. Filtros de aprobación del crédito

MIBANCO (2020) indica que: “Independientemente del tipo de crédito que solicite el interesado, todos los bancos empiezan por confirmar si el interesado tiene un historial crediticio sólido”. Entre los factores que se utilizan para decidir si una persona puede optar a un crédito destacan los siguientes:

- Hacer sus pagos a tiempo y estar al corriente de sus obligaciones de deuda.
- El tipo de actividad económica a la que se dedica la persona y el tiempo que lleva en el negocio.
- La capacidad de pago, o la cantidad de deuda que puede pagar teniendo en cuenta sus ingresos, los gastos de la empresa y los gastos personales (incluidas las personas a su cargo).
- En determinadas circunstancias, se tendrá en cuenta si dispone de dinero extra en efectivo, cuentas de ahorro o cualquier otro activo que pueda servir como garantía del préstamo.



2.3.2.1. Dimensiones de la morosidad

A. Liquidez financiera

La capacidad de la empresa para cumplir sus obligaciones y compromisos depende de la facilidad con que sus activos en posesión puedan convertirse en efectivo. Mendoza (2020) señala que:

Representa el activo circulante de una empresa, que se caracteriza por su facilidad y agilidad de conversión en efectivo, su capacidad para resolver problemas a medio plazo o de vencimiento y su capacidad para seguir con las actividades empresariales habituales. (p. 21)

B. Gestión de empresa

Las personas tienen que estar capacitadas debido a las constantes innovaciones que se presentan en el mercado. Acosta & Jiménez (2020) mencionan que:

Implica una serie de acciones para llevar a cabo un proyecto y encontrar una solución para gestionarlo. En consecuencia, un modelo de gestión es un plan o estructura para gestionar una empresa. Tanto el sector público como el privado de la empresa y la administración pueden utilizar modelos de gestión. Esto indica que los gobiernos tienen un modelo de gestión que sirve de base para sus acciones y políticas, y ese modelo les ayuda a cumplir sus objetivos. (p. 117)

C. Voluntad o intención de pago

Compartamos Banco (2020) afirma que:

Es la actitud que se tiene cuando se trata de cumplir los compromisos financieros, en este caso el pago de un préstamo es sobre todo la voluntad; existe la posibilidad de que ahora mismo no se tenga



suficiente dinero para pagar esa deuda, pero se está decidido a cumplir. (p. 5)

D. Solvencia

Alfaro et al. (2022) define la solvencia como:

La capacidad de las personas u organizaciones para cumplir todos sus compromisos financieros a tiempo o en su totalidad; se conoce como el respaldo que tienen las organizaciones en forma de capital y activos que les permiten endeudarse. (p. 29)

2.4. Marco conceptual

• **Atraso en pagos**

Según la Oficina para la Protección Financiera del Consumidor (CFPB, 2020) señala que “Es cuando un cliente no realiza el pago de una cuota o mensualidad en la fecha acordada. Esto puede ocurrir en tarjetas de crédito, hipotecas, préstamos u otros tipos de crédito”.

• **Desembolsos**

Según Fernández (2022), “Un desembolso es la entrega o liberación de fondos a un cliente o prestatario”.

• **Diagnóstico**

Oliveira (2020) menciona que “Es el medio por el cual se observa la estructura de resultados, de capital, de giro y flujo de caja del negocio, con el propósito de crear un modelo que pueda calcular y evaluar la variación de premisas y sus impactos” (p. 1).

• **Empresa**

RAE (2022) afirma que una empresa es, “Unidad organizativa que gana dinero mediante operaciones comerciales, industriales o de servicios”. (p. 1)



- **Hipoteca**

La hipoteca es un derecho legal que se hace exigible tras su inscripción en los registros públicos, otorga al acreedor la facultad de expropiar bienes específicos que estén relacionados con la propia garantía del crédito, incluso cuando se trate de un tercero adquirente, y de recibir un pago superior al precio realizado mediante la expropiación. (Fernández K. , 2023, p. 11)

- **Intermediario**

Arteaga (2021) señala que un intermediario, “Es aquella institución o persona que actúa como mediador entre diferentes partes para facilitar transacciones financieras. Estos intermediarios desempeñan un papel crucial en el sistema financiero al canalizar fondos desde aquellos que tienen excedentes o superávits de capital”.

- **Negociación**

López et al. (2020) indica que:

Es un procedimiento en el que se invita a dos o más partes a participar en una transacción para ofrecer y recibir ventajas. El objetivo de la transacción es resolver un conflicto de intereses o crear un acuerdo comercial entre las partes. (p. 60)

- **Interés**

Coca (2023) indica que:

El interés se refiere al costo que se cobra por el uso del dinero prestado o al beneficio que se obtiene por invertir el dinero. El interés se calcula como un porcentaje del monto prestado o invertido y se aplica durante un período de tiempo determinado.

- **Orden de pago**

Arias (2020) menciona que, “Son una serie de instrucciones que el titular de cierta cuenta le aporta a su institución de crédito para que esta proceda a enviar fondos desde su cuenta a cierto sujeto, organización o entidad”.



- **Plazo de crédito**

Cothern (2022) afirma que, “Se refiere al periodo de tiempo otorgado al cliente para devolver el crédito. En muchos casos, los préstamos más comunes se consideran préstamos a plazos, ya que implican pagos periódicos durante un período determinado”.

- **Préstamo**

La Comisión Federal de Comercio (FTC, 2021) indica que:

Un préstamo es una cantidad de dinero que se solicita a una institución financiera o caja de crédito con la obligación de devolverla en un plazo determinado, junto con los intereses correspondientes. El préstamo puede ser utilizado para financiar diferentes tipos de proyectos o necesidades, como la compra de una casa, un automóvil, la financiación de estudios, entre otros.

- **Socio**

Méndez (2020) menciona que:

Se refiere a una persona, ya sea en el ámbito físico o jurídico, que ha adquirido ciertos derechos y obligaciones en una sociedad o entidad en un momento específico. Los accionistas comparten una meta común, que generalmente implica alcanzar los objetivos establecidos por la organización o sociedad. Al unirse como socios, comparten los derechos y obligaciones establecidos por ellos mismos. (p. 1)

- **Estrategias financieras**

Para Gaytán (2021) menciona que la estrategia financiera abarca:

Un conjunto de áreas claves como lo son la inversión, la estructura de capital, los riesgos financieros, la rentabilidad, el manejo de su capital de trabajo y la gestión del efectivo, todos ellos necesarios para lograr la competitividad y un crecimiento armónico.



- **Morosidad**

Para Espinoza et al. (2020) hace referencia que la morosidad: “Al interés que se genera al no cumplir una obligación en tiempo y dinero. Por tanto, se considera moroso al cliente que se halla en mora cuando su obligación está vencida y retrasa su cumplimiento de forma culpable.”

- **Crédito**

Según Gutiérrez y Peralta (2021) menciona que:

La palabra crédito proviene del latín *creditum*, de *credere*, que significa tener confianza; y se define como “la entrega de un valor actual sea dinero, mercancía o servicio, sobre la base de confianza, a cambio de un valor equivalente esperado en un futuro, pudiendo existir adicionalmente un interés pactado”; donde se puede apreciar que cuando se otorga un crédito, existe confianza de quien lo otorga respecto al que lo recibe.

- **Ahorro**

Según Mundi y Bruzzone (2020) mencionan que el:

Ahorro es el porcentaje del ingreso que no se destina al gasto y que se reserva para necesidades futuras a través de diversos mecanismos financieros. En compensación al ahorrante, la institución elegida le paga intereses al titular de la cuenta de manera periódica por colocar su dinero en ella.

- **Endeudamiento**

Para Valenzuela et al. (2022) menciona que: “Es la acumulación de deudas durante un largo periodo de tiempo, siendo el factor que echa por tierra la capacidad de pago del sujeto” (p. 206).

- **Políticas de crédito**

Para Chalupowicz (2020) menciona que:



Esta política de crédito de toda organización debe ser un documento de carácter orientativo para asegurar que todas las actividades que en su conjunto constituyan el ciclo de cobranzas, y que comprende desde la recepción de la orden del cliente hasta el depósito bancario de la cobranza, son llevadas a cabo de la manera más eficiente de modo tal de reducir el plazo del ciclo de cobranza a lo más bajo posible y asimismo apoyar los objetivos de cash flow de la compañía.

2.5. Hipótesis

2.5.1. Hipótesis general

Las estrategias financieras se relacionan de manera significativa con el índice de morosidad en la Agencia Principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco en el año 2022.

2.6. Variables

2.6.1. Identificación de variables

Variable independiente: Estrategias financieras

Variable dependiente: Morosidad



2.6.2. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de las variables

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Valoración
Estrategias Financieras	Consiste en aplicar una serie de tácticas que las personas y las empresas utilizan para gestionar sus recursos financieros, en particular las discrepancias entre los ingresos, gastos y las inversiones riesgosas, cada accionista, propietario, etc., posee la disposición de hacer inversiones en su organización para así poder generar un crecimiento en la misma. (Llenque y Odar, 2020, p. 5)	Estrategias proactivas	- Educación a los clientes - Cronograma de pagos - Refuerzo positivo	3 2 1
		Políticas de crédito	- Investigación del centro de riesgo	
		Proceso de otorgamiento de crédito	- Promoción - Evaluación - Aprobación y desembolso	
Morosidad	La morosidad es la práctica de un deudor, ya sea un sujeto físico o jurídico, que no realiza un pago a su vencimiento; en general, la condición de moroso es no hacer frente al vencimiento o a la parte de una persona u organización, y se calcula mediante un índice para determinar la calidad y la situación de una entidad. Tal y como se documenta en los bancos y cajas de ahorros, es poco más que una tradición contable, y su importancia radica únicamente en que puede servir como señal de aviso de posibles dificultades de cobro. (Pacheco, 2019, p. 16)	Liquidez financiera	- Atraso en pagos - Pago respecto a capacidad - Ejecución de la política de cobra	3 2 1
		Gestión de empresa	- Notas de crédito por pronto pago. - Capacitaciones al personal.	
		Voluntad o intención de pago	- Clientes no cumplidos. - Conformes con los desembolsos. - Solución de quejas.	
		Solvencia	- Endeudamiento del Activo - Endeudamiento Patrimonial	



CAPÍTULO III: MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

3.1. Enfoque de investigación

Esta investigación fue cuantitativa, porque se trabajaron con datos numéricos, respecto a ello Hernández y Mendoza (2018) indica que, “La ruta cuantitativa es apropiada cuando queremos estimar las magnitudes u ocurrencia de los fenómenos y probar hipótesis”. (p. 6)

3.2. Alcance del estudio

Este estudio tuvo un alcance correlacional descriptivo. Hernández & Mendoza (2018) mencionan que, “Los estudios correlacionales buscan la relación entre las variables en estudio” (p. 141). Así mismo, indican que las investigaciones descriptivas, “Su objetivo principal es definir y describir las propiedades y características de conceptos, fenómenos, variables o hechos dentro de un enfoque específico” (p. 141).

3.3. Diseño de investigación

Esta investigación fue de diseño no experimental. De acuerdo con Carrasco (2019) “Los estudios no experimentales implican que las variables no serán manipuladas, lo que significa que no se realizarán alteraciones significativas en las variables. Lo que se hará es observar tal como se presentan en su entorno natural” (p. 156).

3.4. Población y muestra

3.4.1. Población

En esta investigación, 38 colaboradores constituyeron la población de estudio que pertenecen a la Agencia Principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco.

Así mismo, la población estuvo constituida por la parte documental del área contable de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco.

Estos documentos son:

- Los expedientes en mora.



- Cartera de morosidad.

3.4.2. Muestra

En este estudio la muestra tuvo un muestreo no probabilístico, por ende, la muestra de esta investigación la conformaron 38 colaboradores de la Agencia Principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco.

También la muestra la conformaron la documentación del área contable que son: Los expedientes en mora y la cartera de morosidad.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.5.1. Técnicas

Las técnicas que se utilizaron en la presente investigación son:

- La encuesta
- El análisis documental

3.5.2. Instrumentos

Como instrumentos se tiene a los siguientes:

- El cuestionario
- Ficha de análisis documental

3.6. Validez y confiabilidad de instrumentos

El cuestionario fue validado mediante el juicio de expertos, estos son especialistas en metodología y en el tema pertenecientes a la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Andina del Cusco. Los datos que se usaron presentan confiabilidad, ya que pertenecen a la información oficial de la Agencia Principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco.

3.7. Procesamiento de datos

Se utilizaron los softwares Excel y SPSS 25, para analizar y procesar los datos recolectados en la investigación, se realizó la tabulación del instrumento y se calcularon las



cifras correspondientes a cada ítem. Finalmente, se verificó la hipótesis planteada, lo que permitió resolver el problema en cuestión.



CAPÍTULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado

Tabla 2

Fiabilidad de la variable estrategias financieras

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.977	11

Como se evidencia, el Alfa de Cronbach es de 0.977, por ello, se establece la fiabilidad del cuestionario para que los datos de las estrategias financieras sean procesados.

Tabla 3

Fiabilidad de la variable morosidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.834	10

Para la morosidad, el resultado de Alfa de Cronbach es de 0.834, estableciéndose que el instrumento fue fiable para procesar los datos.



4.2. Resultados respecto a los objetivos específicos

4.2.1. Resultados de las dimensiones de la variable estrategias financieras

A. Estrategias proactivas

Tabla 4

Resultado de la dimensión estrategias proactivas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	15	39%	39%	39%
Regular	17	45%	45%	84%
Bueno	6	16%	16%	100%
Total	38	100%	100%	

Análisis e interpretación

En base a la tabla se muestra que, el 45% califican como regular a la dimensión estrategias proactivas de la agencia, el 39% detallan que es mala y el 16% la califican como buena. De la información se puede concluir que, las estrategias proactivas de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco no son eficientes, debido a que la agencia no anticipa las posibles amenazas o peligros, tales como reclamos o quejas por parte de los clientes, pérdidas del talento humano e inclusive gastos innecesarios, por otro lado, en muchas oportunidades se toman estrategias a última hora para dar solución a estos inconvenientes, además de ello el cronograma de pagos de los clientes no es elaborado en función de los días en que estos perciben mayores ingresos.

Estos resultados sintetizan los hallazgos de estas preguntas incluidas en el cuestionario:

1. ¿Considera que las estrategias que emplea la financiera son eficientes?
2. ¿Los clientes son informados sobre el desempeño del crédito que reciben?
3. ¿La programación de los clientes se hace en base a los días donde tienen mayores ingresos (Pagos)?
4. ¿Se otorga algún beneficio económico a los clientes puntuales?



B. Políticas de crédito

Tabla 5

Resultado de la dimensión políticas de crédito

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	9	23.7%	23.7%	23.7%
Regular	23	60.5%	60.5%	84.2%
Bueno	6	15.8%	15.8%	100%
Total	38	100%	100%	

Análisis e interpretación

Según los resultados, el 60,5% de colaboradores califican como regular la dimensión políticas de crédito de la agencia, el 23,7% mencionan que es mala y el 15,8% restante la califican como buena. Respecto a los resultados, se concluye que las políticas de crédito con las que trabaja la Agencia Principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco son regulares, ya que, la agencia no considera la situación económica de sus clientes, además, las tasas de interés vienen a ser muy elevadas y las políticas de préstamos son muy estrictas. Estos resultados son el resumen de los hallazgos de las siguientes preguntas que fueron aplicadas en el cuestionario:

5. ¿Se toma en cuenta sus otros gastos del cliente para otorgar el crédito?
6. ¿Considera una estrategia disminuir tasas de interés como premiación a los clientes que cumplen con su cronograma?



C. *Proceso de otorgamiento de crédito*

Tabla 6

Resultado de la dimensión proceso de otorgamiento de crédito

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	8	21.1%	21.1%	21.1%
Regular	5	13.2%	13.2%	34.2%
Bueno	25	65.8%	65.8%	100%
Total	38	100%	100%	

Análisis e interpretación

La tabla muestra que, el 65,8% de colaboradores califican como bueno la dimensión otorgamiento de crédito de la agencia, el 21,1% lo señala como malo y el 13,2% precisa que esta es regular. De los resultados se deduce que, el procesamiento de otorgación del crédito de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco está bien implementado, a pesar de que la agencia no realiza adecuadamente el análisis y la evaluación rigurosa del perfil crediticio de los clientes, por lo que se le otorga de manera inmediata el préstamo si estos cumplen solo con ciertos requisitos para acceder al crédito.

Dichos resultados resumen los hallazgos de estas preguntas incluidas en el cuestionario:

7. ¿En el primer encuentro con los posibles clientes definen si es apto para otorgar el crédito?
8. ¿Realizan análisis minuciosos sobre la situación crediticia que mantiene en el sistema financiero?
9. ¿Exigen documentos originales y sustentatorios de los ingresos que generan u obtienen mensualmente?
10. ¿Los criterios en los que se basa el responsable de otorgar créditos tienen resultados positivos en el futuro?



11. ¿Cuándo se pasa a la firma de los documentos necesarios, se le informa sobre las acciones que toma la financiera ante cualquier incumplimiento del contrato?



4.2.2. Resultados de las dimensiones de la variable morosidad

A. *Liquidez financiera*

Tabla 7

Resultado de la dimensión liquidez financiera

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	23	60.5%	60.5%	60.5%
Medio	6	15.8%	15.8%	76.3%
Alto	9	23.7%	23.7%	100%
Total	38	100%	100%	

Análisis e interpretación

En la tabla se observa que, el 60,5% de colaboradores encuestados califican como baja a la dimensión liquidez financiera de la agencia, el 23,7% la califican como alta y el 15,8% restante como media. De la información observada se concluye que, la liquidez financiera de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco es baja, esto debido a que, presenta un alto índice de morosidad a consecuencia de los pagos retrasados por parte de los clientes, además, de una inadecuada implementación de políticas de cobranza como tampoco cuentan con un óptimo proceso de seguimiento de los préstamos otorgados, lo que lleva a la agencia tener una baja liquidez.

Los resultados presentados son el resumen de los hallazgos de las siguientes preguntas que fueron aplicadas en el cuestionario:

12. ¿Usted está de acuerdo con que la Agencia Principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco presenta un alto índice de morosidad?
13. ¿Usted está de acuerdo con que los clientes se atrasen de vez en cuando con sus pagos?
14. ¿Usted está de acuerdo con que el pago se debe realizar respecto a la capacidad del cliente?



15. ¿Usted considera que la Agencia Principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco siempre debe emplear políticas de cobranza?



B. Gestión de la empresa

Tabla 8

Resultado de la dimensión gestión de empresa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	17	44.7%	44.7%	44.7%
Medio	6	15.8%	15.8%	60.5%
Alto	15	39.5%	39.5%	100%
Total	38	100%	100%	

Análisis e interpretación

En base a la información se evidencia que, el 44,7% del total de colaboradores calificaron como baja a la dimensión gestión de empresa de la agencia, seguido del 39,5% que lo califican como alta y el 15,8% que precisan como media la dimensión gestión de empresa. De la información se infiere que, la gestión de empresa de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco es baja, lo que se debe principalmente a la falta de capacitaciones periódicas al personal, que a la vez dificulta la realización de un seguimiento óptimo de los préstamos otorgados, además, de que la entidad no brinda incentivos que fomenten el pago anticipado de cuotas de los clientes.

Estos resultados sintetizan los hallazgos de estas preguntas incluidas en el cuestionario:

16. ¿Usted considera que la Agencia Principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco debe enviar notas de crédito por pronto pago?
17. ¿Usted está de acuerdo que la Agencia Principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco brinde capacitaciones constantemente?
18. ¿Usted considera que las capacitaciones que desarrolla la Agencia Principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco tienen buenos resultados?



C. *Voluntad o intención de pago*

Tabla 9

Resultado de la dimensión voluntad o intención de pago

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	10	26.3%	26.3%	26.3%
Medio	16	42.1%	42.1%	68.4%
Alto	12	31.6%	31.6%	100%
Total	38	100%	100%	

Análisis e interpretación

La información mostrada en la tabla señala que, el 42,1% del personal califica como media la dimensión voluntad o intención de pago de la agencia, el 31,6% la califican como alta y el 26,3% señalan a esta dimensión como baja. A partir de la información recabada se deduce que, la voluntad o intención de pago de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco se encuentra en un nivel medio, ya que la agencia no da un seguimiento continuo a los clientes, además, no suele incentivar el cumplimiento de sus pagos, así mismo, la agencia omite realizar recordatorios a los clientes sobre los posibles inconvenientes que podrían percibir si no cumplen puntualmente con sus cuotas, tales como el incremento del interés o la pérdida de acceso a futuros préstamos crediticios.

Dichos resultados sintetizan los hallazgos de estas preguntas incluidas en el cuestionario:

19. ¿Usted está de acuerdo con que la Agencia Principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco tiene buen nivel de clientes cumplidos?
20. ¿Usted está de acuerdo con los desembolsos que realiza la Agencia Principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco?
21. ¿Usted está de acuerdo con el nivel de eficacia que tiene la Agencia Principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco ante la solución de las quejas de los clientes?



D. Solvencia de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco 2022

Tabla 10

Endeudamiento del activo

Pasivo Total	5,757,737,000.00	
Activo Total	5,133,012,000.00	1.12

Análisis e interpretación

El resultado de 1.12 indica que la entidad tiene más pasivos que activos. En este caso, el valor de 1.12 indica que los pasivos (S/ 5,757,737,000.00) son aproximadamente un 12% más altos que los activos (S/ 5,133,012,000.00). En otras palabras, la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco tiene una proporción de deuda que supera su valor de activos.

Tabla 11

Endeudamiento del patrimonio

Pasivo Total	5,757,737,000.00	
Patrimonio	624,725,000.00	9.2

Análisis e interpretación

El resultado de 9.2 indica que el Pasivo Total de la institución (que son sus deudas y obligaciones) es 9.2 veces mayor que su Patrimonio (que es el valor residual de los activos después de deducir todas las deudas). Significa que la institución depende en gran medida de la deuda para financiar sus operaciones y que su patrimonio es relativamente pequeño en comparación con sus obligaciones financieras.



4.2.3. Resultados de revisión documental de morosidad

Tabla 12

Cartera de morosidad del mes de enero

Mora Enero - 2022					
Asesor de crédito	Fecha Corte	A la fecha 31/01/2022	Mora al Cierre 31/12/2021	Porcentaje de mora al cierre 31/12/2021	Variación a la fecha respecto al corte
	14,683,793.72	14,744,930.13	14,683,793.72	7.00%	61,136.41
Asesor 01	353,647.51	527,735.26	353,647.51	2.95%	174,087.75
Asesor 02	107,788.66	111,912.92	107,788.66	7.30%	4,124.26
Asesor 03	111,975.30	111,033.59	111,975.30	100.00%	-941.71
Asesor 04	19,681.42	21,864.28	19,681.42	0.56%	2,182.86
Asesor 05	7,685.44	10,716.94	7,685.44	0.56%	3,031.50
Asesor 06	2,109,616.62	2,068,295.13	2,109,616.62	100.00%	-41,321.49
Asesor 07	32,982.65	35,735.95	32,982.65	0.60%	2,753.30
Asesor 08	145,131.71	120,681.64	145,131.71	7.51%	-24,450.07
Asesor 09	40,367.92	61,828.15	40,367.92	0.69%	21,460.23
Asesor 10	2,448.28	9,122.43	2,448.28	0.14%	6,674.15
Asesor 11	36,240.65	40,731.73	36,240.65	1.14%	4,491.08
Asesor 12	24,074.99	30,309.69	24,074.99	0.59%	6,234.70
Asesor 13	10,041.58	9,649.66	10,041.58	0.44%	-391.92
Asesor 14	8,870,593.34	8,742,754.28	8,870,593.34	100.00%	-127,839.06
Asesor 15	80,835.75	515,077.48	80,835.75	0.51%	434,241.73
Asesor 16	98,123.67	97,365.67	98,123.67	0.61%	-758.00
Asesor 17	165,115.37	167,933.75	165,115.37	5.16%	2,818.38
Asesor 18	120,883.15	124,905.29	120,883.15	4.85%	4,022.14
Asesor 19	196,163.00	269,212.37	196,163.00	7.87%	73,049.37
Asesor 20	44,966.59	43,817.01	44,966.59	2.05%	-1,149.58
Asesor 21	27,544.26	26,626.12	27,544.26	1.04%	-918.14
Asesor 22	144,813.07	146,828.49	144,813.07	0.89%	2,015.42
Asesor 23	10,348.19	9,823.28	10,348.19	0.48%	-524.91
Asesor 24	16,125.20	35,803.84	16,125.20	0.28%	19,678.64
Asesor 25	21,022.75	22,875.84	21,022.75	0.42%	1,853.09



Análisis e interpretación

Según la información presentada en la tabla se observa que, el saldo de mora total al cierre del año 2021, respecto al saldo de mora al 31 de enero de 2022 ha presentado un incremento de 61,136.41 soles, esto con la contribución principal de los analistas 15 y 01, quienes tuvieron un incremento de 434,241.73 soles y 174,087.75 soles, respectivamente. De los resultados, se ha observado que, si bien hay algunos asesores que presentan un nivel significativo de mora, en general, la mayoría de los asesores tienen un incremento bajo de incumplimiento.



Tabla 13

Cartera de morosidad del mes de febrero

Mora Febrero - 2022					
Asesor	Fecha de corte	A la fecha 28/02/2022	Mora al Cierre 31/01/2022	Porcentaje de mora al Cierre 31/01/2022	Variación a la Fecha Respecto al Corte
	14,408,793.72	14,215,946.82	14,744,930.13	7.06%	-192,846.90
Asesor 01	353,647.51	366,930.49	527,735.26	4.35%	13,282.98
Asesor 02	120,073.39	102,711.67	119,131.68	100.00%	-17,361.72
Asesor 03	25,955.00	34,683.20	30,085.36	0.65%	8,728.20
Asesor 04	7,685.44	12,657.35	10,716.94	0.75%	4,971.91
Asesor 05	2,109,616.62	2,040,576.13	2,068,295.13	100.00%	-69,040.49
Asesor 06	34,075.96	36,266.86	37,198.06	0.69%	2,190.90
Asesor 07	145,131.71	113,557.58	120,681.64	6.23%	-31,574.13
Asesor 08	2,448.28	8,569.92	9,122.43	0.53%	6,121.64
Asesor 09	36,240.65	39,187.71	40,731.73	1.25%	2,947.06
Asesor 10	24,074.99	29,175.18	30,309.69	0.77%	5,100.19
Asesor 11	10,041.58	15,629.39	9,649.66	0.41%	5,587.81
Asesor 12	9,088,247.77	8,876,996.69	8,960,408.71	100.00%	-211,251.08
Asesor 13	40,367.92	61,568.26	61,828.15	1.05%	21,200.34
Asesor 14	98,123.67	97,268.48	97,365.67	0.58%	-855.19
Asesor 15	107,788.66	138,538.64	111,912.92	7.39%	30,749.98
Asesor 16	165,115.37	308,684.50	167,933.75	5.56%	143,569.13
Asesor 17	120,883.15	124,417.69	124,905.29	4.82%	3,534.54
Asesor 18	196,163.00	270,710.57	269,212.37	10.69%	74,547.57
Asesor 19	44,966.59	39,480.58	43,817.01	1.95%	-5,486.01
Asesor 20	27,544.26	24,213.71	26,626.12	1.08%	-3,330.55
Asesor 21	144,813.07	146,823.49	146,828.49	0.90%	2,010.42
Asesor 22	80,835.75	159,942.52	515,077.48	3.28%	79,106.77
Asesor 23	10,348.19	19,539.86	9,823.28	0.45%	9,191.67
Asesor 24	16,547.47	37,521.40	36,226.11	0.60%	20,973.93
Asesor 25	24,580.44	20,599.25	26,433.53	0.44%	-3,981.19



Análisis e interpretación

Considerando los datos presentados en la tabla, el saldo de mora total en febrero disminuyó en comparación con el mes anterior en 192,846.90 soles. Sin embargo, existen analistas que han incrementado su saldo de mora, como es el caso del analista 16, quien tuvo un incremento de 143,569.13 soles; así mismo están otros que tuvieron un decrecimiento significativo, siendo este el caso del analista 12, quien tuvo una reducción de 211,251.08 soles. En función a lo observado, se deduce que, si bien la mayoría registraron incrementos en su saldo de mora, hay quienes también registraron decrementos, lo que pone en evidencia que pudieron mitigar estos incrementos, y por ello, se tiene un decrecimiento en el saldo de mora total del mes.



Tabla 14

Cartera de morosidad del mes de marzo

Mora Marzo - 2022					
Asesor de crédito	Fecha Corte	A la fecha 31/03/2022	Mora al Cierre 28/02/2022	Porcentaje de mora al Cierre 28/02/2022	Variación a la Fecha Respecto al Corte
	14,355,003.59	14,881,322.15	14,215,946.82	6.80%	526,318.56
Asesor 01	353,647.51	520,132.09	366,930.49	3.28%	166,484.58
Asesor 02	103,753.38	102,611.67	102,711.67	100.00%	-1,141.71
Asesor 03	25,026.43	30,345.20	34,683.20	0.74%	5,318.77
Asesor 04	7,685.44	15,087.30	12,657.35	0.93%	7,401.86
Asesor 05	2,109,616.62	2,018,763.47	2,040,576.13	100.00%	-90,853.15
Asesor 06	31,571.61	35,343.14	36,266.86	0.65%	3,771.53
Asesor 07	141,060.62	115,053.58	113,557.58	5.78%	-26,007.04
Asesor 08	40,367.92	61,568.26	61,568.26	1.04%	21,200.34
Asesor 09	2,448.28	13,930.66	8,569.92	0.46%	11,482.38
Asesor 10	36,240.65	77,947.02	39,187.71	1.18%	41,706.37
Asesor 11	8,301.64	19,291.95	15,629.39	0.65%	10,990.31
Asesor 12	9,088,247.77	8,861,638.61	8,876,996.69	100.00%	-
					226,609.16
Asesor 13	21,390.64	37,504.61	29,175.18	0.73%	16,113.97
Asesor 14	165,115.37	278,540.40	308,684.50	9.97%	113,425.03
Asesor 15	106,340.38	148,074.46	138,538.64	9.65%	41,734.08
Asesor 16	98,123.67	105,627.30	97,268.48	0.55%	7,503.63
Asesor 17	195,015.84	271,175.29	270,710.57	11.22%	76,159.45
Asesor 18	41,114.36	42,459.34	39,480.58	1.74%	1,344.98
Asesor 19	22,880.22	24,635.98	24,213.71	0.96%	1,755.76
Asesor 20	144,813.07	148,545.18	146,823.49	0.92%	3,732.11
Asesor 21	80,143.84	487,944.01	159,942.52	1.04%	407,800.17
Asesor 22	9,560.74	19,110.24	19,539.86	0.85%	9,549.50
Asesor 23	15,592.92	32,502.95	37,521.40	0.59%	16,910.03
Asesor 24	21,158.40	21,283.17	20,599.25	0.34%	124.77
Asesor 25	95,913.49	93,361.04	92,285.73	2.54%	-2,552.45



Análisis e interpretación

En la tabla podemos observar que, el saldo de mora total aumentó en 526,318.56 soles durante marzo. En ese sentido, los que realizaron mayor contribución para el incremento son los analistas 21, 01 y 14, quienes poseen un incremento en su saldo de mora de más de 100,000.00 soles. Así mismo están quienes registraron un importante decremento, siendo ese el caso de los analistas 12 y 05. En función a lo observado, se concluye que, la mayoría de los analistas registraron un incremento en su saldo de mora para el mes de marzo, incremento que no puede mitigarse por quienes registraron un decremento.



Tabla 15

Cartera de morosidad del mes de abril

Mora Abril - 2022					
Asesor de crédito	Fecha Corte	A la fecha 30/04/2022	Mora al Cierre 31/03/2022	Porcentaje de mora al Cierre 31/03/2022	Variación a la Fecha Respecto al Corte
	14,215,946.81	14,068,024.8	14,881,322.15	7.12%	-147,922.00
		1			
Asesor 01	366,930.49	272,692.98	520,132.09	4.39%	-94,237.51
Asesor 02	102,711.67	92,165.96	102,611.67	100.00%	-10,545.71
Asesor 03	34,683.20	33,427.23	30,345.20	0.66%	-1,255.97
Asesor 04	12,657.35	13,547.27	15,087.30	0.98%	889.92
Asesor 05	2,040,576.13	2,046,462.13	2,018,763.47	100.00%	5,886.00
Asesor 06	36,266.86	34,135.56	35,343.14	0.63%	-2,131.30
Asesor 07	113,557.58	123,826.90	115,053.58	5.87%	10,269.32
Asesor 08	61,568.26	34,897.55	61,568.26	1.01%	-26,670.71
Asesor 09	8,569.92	13,288.61	13,930.66	0.74%	4,718.69
Asesor 10	39,187.71	154,611.47	77,947.02	2.34%	115,423.76
Asesor 11	29,175.18	68,936.79	37,504.61	0.95%	39,761.61
Asesor 12	15,629.39	20,655.86	19,291.95	0.80%	5,026.47
Asesor 13	8,876,996.69	8,726,653.45	8,861,638.61	100.00%	-150,343.24
Asesor 14	25,107.13	19,513.97	19,513.97	0.30%	-5,593.16
Asesor 15	308,684.50	155,704.73	278,540.40	8.52%	-152,979.77
Asesor 16	97,268.48	87,110.90	105,627.30	0.61%	-10,157.58
Asesor 17	138,538.64	201,867.12	148,074.46	11.29%	63,328.48
Asesor 18	124,417.69	76,181.74	126,402.53	5.14%	-48,235.95
Asesor 19	270,710.57	268,094.47	271,175.29	11.15%	-2,616.10
Asesor 20	39,480.58	43,232.58	42,459.34	1.86%	3,752.00
Asesor 21	24,213.71	23,334.76	24,635.98	0.89%	-878.95
Asesor 22	146,823.49	148,403.73	148,545.18	0.93%	1,580.24
Asesor 23	19,539.86	20,115.40	19,110.24	0.84%	575.54
Asesor 24	37,521.40	35,030.04	32,502.95	0.50%	-2,491.36
Asesor 25	20,599.25	22,090.31	21,283.17	0.34%	1,491.06



Análisis e interpretación

Con la información mostrada se tiene que, el mes de abril presenta un decrecimiento en su saldo de mora de 147,922.00 soles, siendo los analistas 15, 13 y 01 quienes presentaron mayores reducciones en su saldo de mora, sin embargo, los demás en conjunto también hicieron contribución al decrecimiento del mes. De los resultados, se llega a concluir que, este mes, la totalidad de los analistas procuraron controlar su saldo de mora y sus estrategias aplicadas mostraron resultados, y por ello, se tiene una reducción del saldo de mora total del mes.



Tabla 16

Cartera de morosidad del mes de mayo

Mora Mayo - 2022					
Asesor de crédito	Fecha Corte	A la fecha 31/05/2022	Mora al Cierre 30/04/2022	Porcentaje de mora al Cierre 30/04/2022	Variación a la Fecha Respecto al Corte
	13,587,855.51	14,435,752.13	14,068,024.81	6.64%	847,896.62
Asesor 01	274,193.03	269,392.98	272,692.98	2.19%	-4,800.05
Asesor 02	183,950.92	175,864.51	177,086.89	100.00%	-8,086.41
Asesor 03	34,683.20	37,456.66	33,427.23	0.73%	2,773.46
Asesor 04	10,947.16	81,734.12	13,547.27	0.87%	70,786.96
Asesor 05	2,040,576.13	1,969,374.47	2,046,462.13	100.00%	-71,201.66
Asesor 06	35,092.96	40,421.50	34,135.56	0.59%	5,328.54
Asesor 07	90,988.15	145,228.85	123,826.90	5.79%	54,240.70
Asesor 08	24,736.01	48,460.89	34,897.55	0.57%	23,724.88
Asesor 09	8,569.92	12,698.33	13,288.61	0.67%	4,128.41
Asesor 10	39,187.71	128,343.50	154,611.47	4.61%	89,155.79
Asesor 11	15,629.39	101,745.63	20,655.86	0.85%	86,116.24
Asesor 12	8,858,498.85	8,809,763.70	8,845,792.48	100.00%	-48,735.15
Asesor 13	37,521.40	34,805.33	35,030.04	0.54%	-2,716.07
Asesor 14	235,877.56	208,419.63	155,704.73	4.88%	-27,457.93
Asesor 15	25,934.26	175,393.34	87,110.90	0.51%	149,459.08
Asesor 16	76,154.96	231,599.76	158,749.56	13.64%	155,444.80
Asesor 17	69,174.30	74,117.54	76,181.74	2.81%	4,943.24
Asesor 18	20,112.31	68,764.97	68,936.79	1.72%	48,652.66
Asesor 19	107,368.17	102,574.32	107,152.07	4.65%	-4,793.85
Asesor 20	35,565.14	43,385.41	43,232.58	1.80%	7,820.27
Asesor 21	19,568.95	26,816.18	23,334.76	0.82%	7,247.23
Asesor 22	146,823.49	146,568.15	148,403.73	0.93%	-255.34
Asesor 23	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Asesor 24	19,539.86	20,072.39	20,115.40	0.86%	532.53
Asesor 25	13,471.43	21,711.20	22,090.31	0.34%	8,239.77



Análisis e interpretación

De la información presentada en la tabla, hubo un incremento de 847,896.62 soles en el saldo de mora para el mes de mayo. En este caso, siendo los analistas 16 y 15 quienes presentaron un mayor incremento, seguido de los demás que también registraron incrementos, con excepción de los analistas 01, 02, 05, 12, 13, 14, 19 y 22, quienes registraron reducciones. De la información, se deduce que, gran número de analistas registraron incremento en su saldo de mora, por lo cual, el saldo de mora total del mes muestra un incremento.



Tabla 17

Cartera de morosidad del mes de junio

Mora Junio - 2022					
Asesor de crédito	Fecha Corte	A la fecha 30/06/2022	Mora al Cierre 31/05/2022	Porcentaje de mora al Cierre 31/05/2022	Variación a la Fecha Respecto al Corte
	13,555,714.47	16,100,380.22	14,435,752.13	6.87%	2,544,665.75
Asesor 01	274,193.03	304,293.01	269,392.98	2.30%	30,099.98
Asesor 02	183,950.92	110,847.80	175,864.51	100.00%	-73,103.12
Asesor 03	35,436.01	33,394.62	38,209.47	0.73%	-2,041.39
Asesor 04	10,947.16	77,523.22	81,734.12	5.15%	66,576.06
Asesor 05	2,040,576.13	1,984,629.13	1,969,374.47	100.00%	-55,947.00
Asesor 06	34,340.15	22,092.28	39,668.69	0.73%	-12,247.87
Asesor 07	90,988.15	128,688.32	145,228.85	6.77%	37,700.17
Asesor 08	24,736.01	65,302.60	48,460.89	0.79%	40,566.59
Asesor 09	8,569.92	17,663.29	12,698.33	0.63%	9,093.37
Asesor 10	39,187.71	250,254.90	128,343.50	3.82%	211,067.19
Asesor 11	9,000,198.76	8,940,173.92	8,947,013.54	100.00%	-60,024.84
Asesor 12	1,782.68	12,237.43	1,782.68	0.08%	10,454.75
Asesor 13	18,242.61	115,022.06	69,364.37	0.52%	96,779.45
Asesor 14	235,877.56	216,756.11	208,419.63	6.23%	-19,121.45
Asesor 15	25,934.26	172,430.66	175,393.34	1.03%	146,496.40
Asesor 16	69,174.30	61,949.59	74,117.54	2.63%	-7,224.71
Asesor 17	20,878.87	94,652.04	69,531.53	1.28%	73,773.17
Asesor 18	104,727.13	102,179.66	102,574.32	3.16%	-2,547.47
Asesor 19	35,565.14	43,582.77	43,385.41	1.83%	8,017.63
Asesor 20	19,568.95	82,929.02	26,816.18	0.94%	63,360.07
Asesor 21	146,823.49	156,688.22	146,568.15	1.04%	9,864.73
Asesor 22	15,629.39	111,214.94	101,745.63	4.04%	95,585.55
Asesor 23	19,539.86	22,541.55	20,072.39	0.84%	3,001.69
Asesor 24	37,521.40	35,346.95	34,805.33	0.59%	-2,174.45
Asesor 25	11,740.96	20,267.76	19,980.73	0.34%	8,526.80

Análisis e interpretación

Según la información mostrada en la tabla, en el mes de junio presentó un incremento en su saldo de mora de 2,544,665.75 soles. Siendo los analistas 10 y 15 los que registraron



un mayor incremento en su saldo de mora. Por otro lado, nueve analistas han registrado decrecimiento en su saldo mora. En base a la información, se deduce que, la mayoría registró incrementos en su saldo de mora, y este no pudo mitigarse por los restantes que presentaron reducciones, por lo que, el saldo de mora total del mes indicó un incremento.

Tabla 18

Cartera de morosidad del mes de julio

Mora Julio - 2022					
Asesor de crédito	Fecha Corte	A la fecha 31/07/2022	Mora al Cierre 30/06/2022	Porcentaje de mora al Cierre 30/06/2022	Variación a la Fecha Respecto al Corte
	16,100,380.22	17,329,231.40	16,100,380.22	7.65%	1,228,851.18
Asesor 01	304,293.01	268,292.98	304,293.01	2.66%	-36,000.03
Asesor 02	110,847.80	110,847.80	110,847.80	100.00%	0.00
Asesor 03	33,394.62	41,804.12	33,394.62	0.63%	8,409.50
Asesor 04	77,523.22	73,968.76	77,523.22	4.99%	-3,554.46
Asesor 05	1,984,629.13	1,993,977.46	1,984,629.13	100.00%	9,348.33
Asesor 06	22,092.28	31,941.45	22,092.28	0.40%	9,849.17
Asesor 07	128,688.32	94,528.04	128,688.32	5.93%	-34,160.28
Asesor 08	65,302.60	139,908.85	65,302.60	1.05%	74,606.25
Asesor 09	17,663.29	19,211.54	17,663.29	0.88%	1,548.25
Asesor 10	250,254.90	232,134.60	250,254.90	7.42%	-18,120.30
Asesor 11	111,214.94	99,790.65	111,214.94	4.60%	-11,424.29
Asesor 12	8,940,173.92	8,873,097.32	8,940,173.92	100.00%	-67,076.60
Asesor 13	12,237.43	12,237.43	12,237.43	0.51%	0.00
Asesor 14	115,022.06	146,201.57	115,022.06	0.87%	31,179.51
Asesor 15	216,756.11	214,871.12	216,756.11	6.32%	-1,884.99
Asesor 16	172,430.66	172,295.71	172,430.66	0.98%	-134.95
Asesor 17	94,652.04	95,985.08	94,652.04	1.75%	1,333.04
Asesor 18	102,179.66	211,023.21	102,179.66	3.11%	108,843.55
Asesor 19	43,582.77	37,565.90	43,582.77	1.83%	-6,016.87
Asesor 20	82,929.02	68,054.88	82,929.02	2.88%	-14,874.14



Asesor 21	156,688.22	1,497,761.87	156,688.22	1.11%	1,341,073.65
Asesor 22	61,949.59	54,563.17	61,949.59	2.08%	-7,386.42
Asesor 23	22,541.55	22,121.32	22,541.55	0.91%	-420.23
Asesor 24	35,346.95	31,920.63	35,346.95	0.59%	-3,426.32
Asesor 25	20,267.76	18,967.92	20,267.76	0.34%	-1,299.84

Análisis e interpretación

Con la información plasmada en la tabla se tiene que, existe un incremento de 1,228,851.18 soles en el saldo de mora total para el mes de julio. Siendo el analista 21 quien registra la mayor parte de este incremento, con un aumento de 1,341,073.65 soles. Por otro lado, más de la mitad de los analistas registraron decrecimientos en su saldo de mora. En función a los datos presentados, se concluye que, casi la totalidad del incremento del mes se atribuye a uno de los analistas, mientras que el resto de los analistas que muestran una reducción en su saldo de mora pudieron atenuar una parte de este, sin embargo, el saldo de mora total del mes en mención se vio incrementado.



Tabla 19

Cartera de morosidad del mes de agosto

Mora Agosto - 2022					
Asesor de crédito	Fecha Corte	A la fecha 31/08/2022	Mora al Cierre 31/07/2022	Porcentaje de mora al Cierre 31/07/2022	Variación a la Fecha Respecto al Corte
	16,097,380.22	17,034,633.20	17,329,231.40	8.21%	937,252.98
Asesor 01	304,293.01	268,192.98	268,292.98	2.36%	-36,100.03
Asesor 02	110,847.80	102,460.96	110,847.80	100.00%	-8,386.84
Asesor 03	33,394.62	35,908.45	41,804.12	0.79%	2,513.83
Asesor 04	77,523.22	73,968.76	73,968.76	4.68%	-3,554.46
Asesor 05	1,984,629.13	1,968,498.80	1,993,977.46	100.00%	-16,130.33
Asesor 06	128,688.32	92,351.62	94,528.04	4.29%	-36,336.70
Asesor 07	65,302.60	115,272.53	139,908.85	2.32%	49,969.93
Asesor 08	17,663.29	65,008.78	19,211.54	0.93%	47,345.49
Asesor 09	22,092.28	21,860.28	31,941.45	0.57%	-232.00
Asesor 10	250,254.90	205,313.58	232,134.60	6.50%	-44,941.32
Asesor 11	111,214.94	94,130.45	99,790.65	4.00%	-17,084.49
Asesor 12	8,940,173.92	8,784,334.84	8,873,097.32	100.00%	-155,839.08
Asesor 13	12,237.43	14,902.04	12,237.43	0.49%	2,664.61
Asesor 14	115,022.06	65,528.70	146,201.57	1.09%	-49,493.36
Asesor 15	216,756.11	199,009.90	214,871.12	6.27%	-17,746.21
Asesor 16	172,430.66	155,153.27	172,295.71	0.97%	-17,277.39
Asesor 17	94,652.04	91,289.75	95,985.08	1.70%	-3,362.29
Asesor 18	102,179.66	77,689.03	211,023.21	6.40%	-24,490.63
Asesor 19	43,582.77	29,487.76	37,565.90	1.58%	-14,095.01
Asesor 20	1,057,483.96	248,808.29	300,716.79	1.59%	-808,675.67
Asesor 21	82,929.02	60,195.67	68,054.88	2.34%	-22,733.35
Asesor 22	156,688.22	79,748.78	1,497,761.87	10.82%	-76,939.44
Asesor 23	61,949.59	11,166.31	54,563.17	1.87%	-50,783.28
Asesor 24	22,541.55	22,024.77	22,121.32	0.88%	-516.78
Asesor 25	35,346.95	24,471.59	31,920.63	0.52%	-10,875.36



Análisis e interpretación

En la tabla se muestra que, el saldo de mora del presente mes en relación al mes anterior ha manifestado un crecimiento de 937,252.98; el analista 12 tiene un saldo de mora bastante elevado sin embargo presenta una disminución de 155,839.08 a diferencia del mes de julio, del mismo modo el analista 07 incrementó considerablemente el saldo de mora pasando de 65,302.60 a 115,272.53 mostrando un crecimiento de 49,969.93. Respecto a los resultados, en general se observa que, en comparación con el mes anterior, la mayor parte de los analistas han disminuido su saldo de mora.

Tabla 20

Cartera de morosidad del mes de septiembre

Mora Setiembre - 2022					
Asesor de crédito	Fecha Corte	A la fecha 30/09/2022	Mora al Cierre 31/08/2022	Porcentaje de mora al Cierre 31/08/2022	Variación a la Fecha Respecto al Corte
	15,490,022.86	17,681,457.15	17,034,633.20	8.07%	2,191,434.29
Asesor 01		0.00		0.00	0.00
Asesor 02	304,293.01	268,538.73	268,192.98	2.35%	-35,754.28
Asesor 03	113,606.27	84,247.05	107,787.25	100.00%	-29,359.22
Asesor 04	27,176.40	43,089.05	35,908.45	0.67%	15,912.65
Asesor 05	77,523.22	104,246.71	73,968.76	4.43%	26,723.49
Asesor 06	1,984,629.13	1,996,401.12	1,968,498.80	100.00%	11,771.99
Asesor 07		0.00		0.00	0.00
Asesor 08		0.00		0.00	0.00
Asesor 09	15,787.92	32,002.06	21,860.28	0.40%	16,214.14
Asesor 10	111,664.59	87,081.06	92,351.62	4.19%	-24,583.53
Asesor 11	46,191.50	97,598.11	115,272.53	1.85%	51,406.61
Asesor 12	17,663.29	54,825.46	65,008.78	3.11%	37,162.17
Asesor 13	20,267.76	20,611.60	19,925.52	0.32%	343.84
Asesor 14	242,494.54	252,533.71	205,313.58	5.72%	10,039.17
Asesor 15	109,595.55	100,954.90	94,130.45	3.69%	-8,640.65
Asesor 16	9,362,752.72	9,214,563.04	9,251,232.24	100.00%	-148,189.68



Asesor 17	12,237.43	9,026.39	14,902.04	0.59%	-3,211.04
Asesor 18	115,022.06	116,519.98	65,528.70	0.50%	1,497.92
Asesor 19	171,416.97	255,914.52	199,009.90	5.78%	84,497.55
Asesor 20	155,930.66	254,882.45	155,153.27	0.89%	98,951.79
Asesor 21	90,013.33	86,090.46	91,289.75	1.59%	-3,922.87
Asesor 22	62,581.67	30,292.83	77,689.03	2.74%	-32,288.84
Asesor 23	37,821.97	22,816.95	29,487.76	1.20%	-15,005.02
Asesor 24	79,794.14	76,054.67	60,195.67	2.15%	-3,739.47
Asesor 25	154,672.80	77,731.71	79,748.78	0.52%	-76,941.09

Análisis e interpretación

De la información presentada, se observa que el saldo de mora del mes de septiembre ha aumentado en comparación con el mes anterior pasando de 15,490,022.86 a 17,681,457.15, lo que representa un aumento del 2,191,434.29. Se puede evidenciar que el analista 16 es el que presenta un mayor saldo de mora en comparación al resto sin embargo también presentó una disminución respecto al mes anterior manteniéndose en cifras similares al mes pasado, asimismo, el analista 03 logró una notable reducción de su mora, por el contrario, el analista 06 incrementó su mora. Por otro lado, se observa que algunos analistas no tienen clientes en mora.

Tabla 21

Cartera de morosidad del mes de octubre

Mora Octubre - 2022					
Asesor de crédito	Fecha Corte	A la fecha 31/10/2022	Mora al Cierre 30/09/2022	Porcentaje de mora al Cierre 30/09/2022	Variación a la Fecha Respecto al Corte
	17,681,457.14	18,360,732.73	17,681,457.15	8.37%	679,275.59
Asesor 01	268,538.73	469,381.34	268,538.73	2.37%	200,842.61
Asesor 02	84,247.05	83,987.16	84,247.05	100.00%	-259.89
Asesor 03	43,089.05	42,703.60	43,089.05	0.79%	-385.45
Asesor 04	104,246.71	28,255.72	104,246.71	6.25%	-75,990.99



Asesor 05	1,996,401.12	1,997,826.79	1,996,401.12	100.00%	1,425.67
Asesor 06		0.00	0.00	0.00%	0.00
Asesor 07	32,002.06	34,103.43	32,002.06	0.57%	2,101.37
Asesor 08	87,081.06	80,535.40	87,081.06	3.91%	-6,545.66
Asesor 09	97,598.11	84,647.40	97,598.11	1.57%	-12,950.71
Asesor 10	54,825.46	37,201.29	54,825.46	2.58%	-17,624.17
Asesor 11	100,954.90	71,545.60	100,954.90	3.91%	-29,409.30
Asesor 12	252,533.71	211,281.88	252,533.71	7.12%	-41,251.83
Asesor 13	9,214,563.04	8,908,567.55	9,214,563.04	100.00%	-305,995.49
Asesor 14	9,026.39	4,677.38	9,026.39	0.34%	-4,349.01
Asesor 15	116,519.98	141,629.52	116,519.98	0.89%	25,109.54
Asesor 16	255,914.52	183,226.64	255,914.52	7.32%	-72,687.88
Asesor 17	254,882.45	640,549.64	254,882.45	1.46%	385,667.19
Asesor 18	86,090.46	85,862.18	86,090.46	1.51%	-228.28
Asesor 19	30,292.83	29,483.91	30,292.83	1.10%	-808.92
Asesor 20	22,816.95	29,294.47	22,816.95	0.90%	6,477.52
Asesor 21	76,054.67	75,251.22	76,054.67	2.57%	-803.45
Asesor 22	77,731.71	85,630.34	77,731.71	0.52%	7,898.63
Asesor 23	19,198.73	23,596.78	19,198.73	0.64%	4,398.05
Asesor 24	11,004.03	14,673.22	11,004.03	0.44%	3,669.19
Asesor 25	16,887.26	16,887.26	16,887.26	0.27%	0.00

Análisis e interpretación

La tabla muestra que, el saldo de mora de la entidad en el mes de octubre ha incrementado en comparación al corte anterior, tal es el caso de que algunos analistas han experimentado un aumento en su saldo de mora, como el analista 13 quien presenta el mayor saldo de mora de 8,908,567.55 pero sin embargo ha experimentado una disminución de éste en 305,995.49 con respecto al mes anterior, por el contrario el analista 14 es quien presenta el saldo de mora más bajo además de una reducción de este referente al mes anterior. De los resultados se concluye que, en términos generales una gran mayoría de analistas han registrado disminuciones en el presente mes; lo que da entender que en parte las deudas saldadas han ido incrementado.



Tabla 22

Cartera de morosidad del mes de noviembre

Mora Noviembre - 2022					
Asesor de crédito	Fecha Corte	A la fecha 30/11/2022	Mora al Cierre 31/10/2022	Porcentaje de mora al Cierre 31/10/2022	Variación a la Fecha Respecto al Corte
	16,939,701.49	15,957,992.93	18,360,732.73	8.74%	-981,708.56
Asesor 01	247,195.37	250,640.04	469,381.34	4.31%	3,444.67
Asesor 02	84,247.05	47,234.22	83,987.16	100.00%	-37,012.83
Asesor 03	43,089.05	41,185.85	42,703.60	0.78%	-1,903.20
Asesor 04	94,475.07	53,477.72	28,255.72	1.55%	-40,997.35
Asesor 05	1,996,401.12	1,970,128.13	1,997,826.79	100.00%	-26,272.99
Asesor 06	0.00	0.00	0.00	0.00%	0.00
Asesor 07	31,002.06	35,930.53	34,103.43	0.59%	4,928.47
Asesor 08	78,502.21	144,621.30	80,535.40	3.55%	66,119.09
Asesor 09	129,831.10	63,898.30	141,611.43	14.38%	-65,932.80
Asesor 10	85,395.04	39,332.01	84,647.40	1.34%	-46,063.03
Asesor 11	54,825.46	48,884.80	37,201.29	1.75%	-5,940.66
Asesor 12	100,954.90	64,789.56	71,545.60	2.78%	-36,165.34
Asesor 13	153,414.94	162,999.69	211,281.88	6.12%	9,584.75
Asesor 14	8,945,696.36	8,751,789.83	8,908,567.55	100.00%	-193,906.53
Asesor 15		0.00		0.00	0.00
Asesor 16	9,026.39	3,999.59	4,677.38	0.18%	-5,026.80
Asesor 17	116,519.98	143,978.86	141,629.52	1.05%	27,458.88
Asesor 18	164,363.12	181,224.18	640,549.64	3.69%	16,861.06
Asesor 19	85,161.28	82,445.38	85,862.18	1.51%	-2,715.90
Asesor 20	28,905.76	27,974.38	29,483.91	1.15%	-931.38
Asesor 21	22,816.95	74,252.02	29,294.47	1.16%	51,435.07
Asesor 22	72,573.25	56,135.14	75,251.22	2.60%	-16,438.11
Asesor 23	77,731.71	80,373.22	85,630.34	0.58%	2,641.51
Asesor 24	15,198.73	19,470.44	23,596.78	0.79%	4,271.71
Asesor 25	11,004.03	11,558.11	14,673.22	0.58%	554.08



Análisis e interpretación

En la tabla se observa que, la Agencia Principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco presenta un saldo de mora de 15,957,992.93 en el mes de noviembre lo que indica una disminución en 981,708.56 respecto al mes anterior, además se puede apreciar que algunos analistas han logrado disminuir su saldo de mora; tal es el caso de los analistas 02 y 05 quienes lograron disminuir su mora, mientras que entre los analistas que aumentaron su saldo de mora se encuentran los analistas 08 y asimismo los analistas 02, 05 y 14 tienen una notable disminución de los saldos de mora. De los resultados obtenidos se concluye que, los saldos de mora de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco en su Agencia Principal han disminuido en el presente mes, lo que muestra que los préstamos que han sido otorgados en cierta proporción están siendo saldados.

Tabla 23

Cartera de morosidad del mes de diciembre

Mora Diciembre - 2022					
Asesor de crédito	Fecha Corte	A la fecha 31/12/2022	Mora al Cierre 30/11/2022	Porcentaje de mora al Cierre 30/11/2022	Variación a la Fecha Respecto al Corte
	16,493,672.3	16,048,659.93	15,957,992.93	7.63%	-445,012.41
	4				
Asesor 01	247,195.37	236,612.39	250,640.04	2.20%	-10,582.98
Asesor 02	54,804.57	49,673.48	53,890.07	100.00%	-5,131.09
Asesor 03	40,614.38	32,991.12	41,185.85	0.79%	-7,623.26
Asesor 04	85,116.21	73,036.47	53,477.72	2.90%	-12,079.74
Asesor 05	1,996,401.12	1,962,388.80	1,970,128.13	100.00%	-34,012.32
Asesor 06	0.00	0.00	0.00	0.00%	0.00
Asesor 07	31,002.06	28,997.40	35,930.53	0.62%	-2,004.66
Asesor 08	76,111.91	113,213.63	144,621.30	6.33%	37,101.72
Asesor 09	52,665.61	42,026.25	63,898.30	6.54%	-10,639.36
Asesor 10	34,359.20	37,065.77	39,332.01	0.62%	2,706.57



Asesor 11	50,911.47	93,271.85	48,884.80	2.26%	42,360.38
Asesor 12	99,685.54	78,902.49	64,789.56	2.51%	-20,783.05
Asesor 13	104,712.16	175,994.35	162,999.69	4.58%	71,282.19
Asesor 14	8,902,136.73	8,365,063.20	8,826,019.23	100.00%	-537,073.53
Asesor 15	9,026.39	4,625.08	3,999.59	0.15%	-4,401.31
Asesor 16	113,120.53	140,596.95	143,978.86	1.05%	27,476.42
Asesor 17	164,363.12	197,834.41	181,224.18	1.02%	33,471.29
Asesor 18	79,914.30	81,429.28	79,795.36	1.36%	1,514.98
Asesor 19	27,666.77	44,268.57	27,974.38	1.21%	16,601.80
Asesor 20	21,661.57	40,315.09	74,252.02	2.85%	18,653.52
Asesor 21	54,937.51	40,917.48	56,135.14	1.86%	-14,020.03
Asesor 22	74,113.29	107,080.81	80,373.22	0.57%	32,967.52
Asesor 23	15,198.73	20,284.25	19,470.44	0.67%	5,085.52
Asesor 24	11,004.03	47,793.21	11,558.11	0.45%	36,789.18
Asesor 25	164,515.12	190,928.23	192,532.73	6.12%	26,413.11

Análisis e interpretación

En la tabla se observa que, en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, el saldo de mora del cierre del 30 de noviembre en comparación al cierre del 31 de diciembre presentó una disminución de 445,012.4. Asimismo, se puede evidenciar que algunos analistas, como el analista 02 que ha experimentado una disminución de 5,131.09, el analista 05 también presentó una disminución de 34,012.32, sin embargo, el analista 08 ha aumentado significativamente su mora este mes. Respecto a los resultados obtenidos, en términos generales, algunos analistas han experimentado un aumento en la cantidad de mora, mientras que otros han evidenciado una disminución.



4.3. Resultados respecto al objetivo general

A. Resultado de la variable estrategias financieras

Tabla 24

Variable estrategias financieras

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	11	28.9%	28.9%	28.9%
Regular	15	39.5%	39.5%	68.4%
Bueno	12	31.6%	31.6%	100%
Total	38	100%	100%	

Análisis e interpretación

Se verifica en la tabla que, el 39,5% de colaboradores indican que las estrategias financieras de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco son de manera regular, el 28,9% señalan que son malas y el 31,6% restante manifiestan que las estrategias financieras son buenas. De los resultados obtenidos podemos concluir que, las estrategias financieras de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco son de manera regular, ya que los mismos colaboradores no están orientados a la captación de clientes, no consideran sus antecedentes crediticios de manera minuciosa, no brindan la información necesaria y precisa sobre el contrato a realizar, ni proporcionan beneficios por la responsabilidad de sus clientes con el contrato.



B. Resultado de la variable morosidad

Tabla 25

Resultado de la variable morosidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	10	26.3%	26.3%	26.3%
Medio	10	26.3%	26.3%	52.6%
Alto	18	47.4%	47.4%	100%
Total	38	100%	100%	

Análisis e interpretación

Según la información presentada en la tabla, se observa que el 47,4% de los colaboradores encuestados perciben como alta la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, un 26,3% la perciben como baja y el otro 26,3% como media. De los resultados obtenidos se concluye que, el índice de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco es alto, evidenciando que existe un alto riesgo de incumplimiento de los préstamos lo que puede llevar a afectar la solvencia financiera y la capacidad para otorgar préstamos de la entidad. Asimismo, se debe tener en cuenta que factores como la baja liquidez financiera, el bajo nivel de gestión de empresa respecto a las capacitaciones al personal para dar seguimiento a los créditos otorgados y la ausencia de incentivos dirigidos hacia los clientes son factores que llegan a afectar negativamente la capacidad de la empresa y, por ende, llega a repercutir de manera significativa en su éxito financiero a largo plazo.



C. Prueba de hipótesis general

Tabla 26

Resultados de estrategias financieras y morosidad

Estrategias financieras	Morosidad						Total	
	Bajo		Medio		Alto		f	%
	f	%	f	%	f	%		
Bajo	2.6	23.7%	2.6	2.6%	4.7	0.00%	10	26.3%
Medio	2.6	0.0%	2.6	13.2%	4.7	13.2%	10	26.4%
Alto	4.7	2.6%	4.7	10.5%	8.5	34.2%	18	47.3%
Total	10	26.3%	10	26.3%	18	47.4%	38	100%
Prueba Chi cuadrado = 31,348						P = 0,001		
Correlación de Spearman						r = 0,689		

Análisis e interpretación

De acuerdo con el objetivo general: Determinar la relación de las estrategias financieras con el índice de morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, se llegaron a los siguientes resultados, con un valor de $p = 0.001 < 0.05$, en el test de Chi-cuadrado con un nivel de confianza del 95%, se afirma que, las estrategias financieras se relacionan con el índice de morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco en el año 2022, donde el grado de correlación es positiva considerable con $r = 0,689$.



**D. Morosidad en Agencia Principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito
Cusco 2022**

Tabla 27

Morosidad en Agencia Principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco 2022

			% de variación al mes anterior
01	Enero	14,744,930.13	7.00%
02	Febrero	14,215,946.82	7.06%
03	Marzo	14,881,322.15	6.80%
04	Abril	14,068,024.81	7.12%
05	Mayo	14,435,752.13	6.64%
06	Junio	16,100,380.22	6.87%
07	Julio	17,329,231.40	7.65%
08	Agosto	17,034,633.20	8.21%
09	Setiembre	17,681,457.15	8.07%
10	Octubre	18,360,732.73	8.37%
11	Noviembre	15,957,992.93	8.74%
12	Diciembre	16,048,659.93	7.63%
Total		16,048,659.93	

Análisis e interpretación

La morosidad ha mostrado una tendencia creciente durante el año, pasando de 7.00% en enero a 8.74% en noviembre, para luego bajar levemente a 7.63% en diciembre. Los montos de morosidad también han ido en aumento, pasando de S/ 14.7 millones en enero a S/ 18.3 millones en octubre, lo cual es el pico máximo en el año. El incremento sostenido de la morosidad a lo largo del año indica un deterioro en la calidad de la cartera de créditos de la caja municipal, es decir, una mayor proporción de créditos vencidos no están siendo cobrados. Esto puede derivar de una desaceleración económica que está afectando la capacidad de pago de los deudores, una política crediticia más indulgente que está otorgando créditos a clientes con un mayor nivel de riesgos, o deficiencias en la cobranza. La caja



municipal requiere de un análisis de sus políticas de crédito y cobranza para contener el incremento de la morosidad y evitar que continúe afectando negativamente su cartera crediticia y sus resultados financieros. Por lo general, las altas tasas de morosidad suelen ir asociadas a mayores provisiones por incobrables y menores utilidades.



CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

5.1. Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos

Los hallazgos más relevantes que se hallaron de acuerdo con los instrumentos aplicados se presentan a continuación.

Respecto al objetivo general: Determinar la relación de las estrategias financieras con el índice de morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco en el año 2022, se determinó que las estrategias financieras se relacionan de manera significativa con el índice de morosidad. Así lo demuestran los resultados obtenidos donde, el valor de $p=0.001 < 0.05$, en la prueba Chi – cuadrado, el grado de correlación es positiva considerable con $r=0,689$. De acuerdo con la encuesta aplicada, se verifica que, el 39,5% de personas indican que las estrategias financieras son de manera regular, el 28,9% indican que son malas, por lo que, se determinó que la agencia tiene estrategias financieras regulares, ya que los mismos colaboradores no están orientados a la captación de clientes, no consideran sus antecedentes de manera minuciosa, no brindan la información necesaria sobre el contrato a realizar y no proporcionan beneficios por la responsabilidad de sus clientes con el contrato. Así mismo, el 47,4% de la muestra perciben como alta la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco y el otro 26,3% como media, esto se debe principalmente por tener la baja liquidez financiera, bajo nivel de gestión de empresa respecto a las capacitaciones al personal para dar seguimiento a los créditos otorgados y la ausencia de incentivos dirigidos hacia los clientes son actores que llegan a afectar negativamente la capacidad de la empresa y por ende, repercute en su éxito financiero a largo plazo.

Respecto al objetivo específico 1: El 45% del personal califican como regular a la dimensión estrategias proactivas de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, el 39% lo detallan como mala y el 16% califica como buena. Esto se debe a que, la agencia no anticipa las posibles amenazas o peligros, tales como reclamos o quejas por parte de los



clientes, pérdidas del talento humano incluso gastos innecesarios, en muchas oportunidades se toman estrategias a última hora para la solución a estos inconvenientes.

Respecto al objetivo específico 2: el 60,5% de personas encuestadas califican como regular a la dimensión políticas de crédito de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, el 23,7% mencionan que es mala y el 15,8% restante lo califican como buena. Esto se da porque, la agencia no considera la situación económica de sus clientes, además, las tasas de interés vienen a ser muy elevadas y las políticas de préstamos son muy estrictas.

Respecto al objetivo específico 3: el 65,8% de personas califican como bueno a la dimensión otorgamiento de crédito de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, el 21,1% lo señalan como malo y el 13,2% como regular. Estos resultados son debido a que, a pesar de que la agencia no realiza adecuadamente el análisis y la evaluación rigurosa y el perfil crediticio del cliente, se le otorga de manera inmediata el préstamo si este posee ciertos requisitos para acceder al crédito.

Respecto al objetivo específico 4: el 60,5% de los participantes califican como baja a la dimensión liquidez financiera de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, el 23,7% la califican como alta y el 15,8% restante como media. Los resultados son debido a que presenta un alto índice de morosidad a consecuencia de los retrasos en los pagos de cuotas por parte de los clientes, además, de una inadecuada implementación de políticas de cobranza que cuenten con un óptimo proceso de seguimiento de los préstamos otorgados, lo que lleva a la agencia tener una baja liquidez.

Respecto al objetivo específico 5: el 44,7% del total de personas califican como baja a la dimensión gestión de empresa de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, seguido del 39,5% que la califican como alta y el 15,8% como media la gestión de empresa. Esto se debe principalmente por la falta de constantes capacitaciones al personal, por ende, no es



posible realizar un control óptimo de los préstamos otorgados, además que existe la ausencia de incentivos para generar un pago anticipado por parte de los clientes.

Respecto al objetivo específico 6: el 42,1% del personal califica como media a la dimensión voluntad o intención de pago de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, el 31,6% la califican como alta y el 26,3% califican a esta dimensión como baja. Los resultados se deben a que, la agencia no da un seguimiento continuo a los clientes, además, no suele incentivar o dar motivos para el cumplimiento de sus pagos, así mismo, no les recuerdan los posibles inconvenientes que podrían percibir si no cumplen a tiempo con su cuota, tales como el incremento del interés o ya no recibir más préstamos crediticios a futuro.

Respecto al objetivo específico 7: Se encontró los siguientes resultados respecto a la solvencia de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco 2022, se evidencia que el endeudamiento del activo es 1.12, lo que demuestra que la entidad tiene más pasivos que activos lo que quiere decir que la empresa tiene una proporción de deuda que supera su valor de activos. Respecto al endeudamiento del patrimonio se tiene como resultado 9.2 lo que significa que la institución depende en gran medida de la deuda para financiar sus operaciones y que su patrimonio es relativamente pequeño en comparación con sus obligaciones financieras.

5.2. Limitaciones del estudio

- Una de las limitaciones en el presente estudio fue la falta de información con relación a las variables de estudio para enriquecer las bases teóricas, pero al final se realizó búsquedas tanto en internet como también de manera física y así se pudo encontrar y superar las dificultades presentadas.



- De la misma manera, durante la aplicación de la encuesta se tuvo cierta dificultad, pero, con el pasar del tiempo, se pudo superar todo llegando a buenos resultados por parte de los colaboradores.

5.3. Comparación crítica con la literatura existente

Este estudio tuvo como finalidad, determinar la relación de las estrategias financieras con el índice de morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco en el año 2022. Respecto a ello, se concluye que, las estrategias financieras se relacionan de manera significativa con el índice de morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco en el año 2022. Así lo demuestran los resultados obtenidos donde, el valor de $p = 0.001 < 0.05$, en la prueba Chi – cuadrado, el grado de correlación es positiva considerable con $r = 0,689$. De acuerdo con la encuesta aplicada, se verifica que, el 39,5% de los encuestados indican que las estrategias financieras son de manera regular, el 47,4% de los encuestados perciben como alta la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco. Estos resultados son similares al de Cumbillo (2018) en su estudio concluye que, las técnicas que ha utilizado la cooperativa de ahorro y crédito Riobamba Ltda para disminuir la cantidad de dinero que se adeuda en sus microcréditos. La Agencia Norte fue creada con la intención de ayudar a sus representantes a tomar decisiones adecuadas y oportunas, comenzando con la emisión del préstamo y continuando con el proceso de seguimiento. Esto se hizo ya que, según un estudio de la tasa de morosidad, el problema reside en las áreas mencionadas. Así mismo, estos resultados son similares al de Odar (2021) quien señala que, las estrategias financieras son prácticas aplicadas por una empresa para alcanzar sus objetivos económicos; en el entorno empresarial, las estrategias financieras ayudan a una empresa a aprender a andar antes de poder correr para establecer el marco operativo.

Según el objetivo específico 1, se llega a concluir que las estrategias proactivas en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco se realizan manera regular, según los encuestados



el 45% califican como regular a la dimensión estrategias proactivas, de la misma manera, el 39% lo califican como mala, ya que, la agencia no anticipa las posibles amenazas o peligros. Los resultados son similares al de Cumbillo (2018) en su investigación indica que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. En los últimos dos años, la empresa ha mostrado un cambio significativo en sus estados financieros. Entre los rubros más destacados para la entidad, se encuentra la cartera de créditos, que ha sufrido una variación negativa del 3,77%. Esto indica que a partir de 2017, la colocación crediticia de la empresa ha disminuido en un valor de \$ 6,128,875.22 USD. Estos resultados son similares al de Zuviri (2018) quien indica que, las estrategias proactivas se centran en anticipar desafíos, amenazas y oportunidades, y buscan planificar para el futuro. Además, ayudan a identificar y prevenir posibles riesgos antes de que surjan, lo que permite prever el futuro y obtener mejores resultados.

De acuerdo con el objetivo específico 2, se concluye que, las políticas de crédito con las que trabaja la Agencia Principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco son regulares, Así lo demuestran los resultados donde, el 60,5% califican como regular, el 23,7% lo califican como mala a las políticas de crédito, debido a que, la agencia no considera la situación económica de sus clientes. Los resultados obtenidos son similares a los de Odar (2021), en su investigación concluye que, se demostró que el 39% de los asesores de empresas de la Agencia Mi Banco Olmos 2020 desconocen el Manual de Políticas y Procedimientos en materia de evaluación crediticia; el 75% de los asesores de empresas realizan una revisión previa de los ingresos, mientras que el 25% restante no realiza una evaluación aceptable; la fecha de pago de los créditos es determinada por el banco en el 56% de los casos, sin embargo, el 46% afirma que no se discute con los clientes. Los gestores de créditos realizan un seguimiento final del 64% de los créditos; no obstante, el 36% realiza siempre un seguimiento mensual; el 64% de los gestores de créditos afirma que no se



examinan continuamente las normas de cobro, y sólo el 36% declara estar al corriente de los nuevos requisitos del Banco. Estos resultados son similares a la teoría planteada por ECOTEC (2018) quien indica que, se trata de las directrices técnicas que emplea el director financiero de una empresa, con el objetivo de brindar opciones de pago favorables a un cliente específico. Este proceso implica la definición de la elección de crédito, las reglas de crédito y los términos de crédito. La política de crédito de una empresa establece las pautas para determinar si se debe otorgar crédito a un cliente y en qué cantidad.

Según el objetivo específico 3, se determinó que el proceso de otorgamiento de crédito es bueno, según la encuesta aplicada se llega que el 65,8% del personal califica como bueno a la dimensión proceso de otorgamiento de crédito de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, el 21,1% lo señalan como malo, estos resultados son debido a que, a pesar de que la agencia no realiza adecuadamente el análisis y la evaluación rigurosa y el perfil crediticio del cliente. Estos resultados son similares al de Arias (2021) en su investigación concluye que, el 40% del personal considera que no es eficiente la identificación de los riesgos de cartera para otorgamiento de préstamos por el comité de créditos. El 70% del personal de la financiera CREDINKA considera que los créditos sin evaluaciones y no corregidos por el comité de créditos afectan al incremento de la morosidad, así mismo, los resultados observados son similares a la teoría planteada por ESAN (2016) indica que, los criterios para la concesión de préstamos son esenciales para garantizar que este proceso pueda llevarse a cabo con seguridad y no aumente el riesgo de la entidad financiera.

Según el objetivo específico 4, se determinó que la liquidez financiera en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco es baja, donde el 60,5% de los encuestados mencionaron que es baja, así mismo, el 23,7% la califican como alta. Esto se debe a que presenta un alto índice de morosidad a consecuencia de los retrasos en los pagos de las cuotas por parte de los clientes. Los resultados mostrados son parecidos a los obtenidos por



Mendoza & Bravo (2022) quienes en su investigación concluyen que, esta entidad presentaba problemas de liquidez, que podían deberse a que la concesión de préstamos conlleva el riesgo de que los deudores que los solicitan no cumplan con sus compromisos de pago; normalmente, los socios no cumplían con el pago de las cuotas pendientes del préstamo con la cooperativa, lo que significa que se encontraban en situación de mora en algún nivel. Los resultados mencionados son similares a la teoría planteada por Torres & Ortiz (2019) quienes señalan que, se refiere al efectivo que la empresa tiene en el momento adecuado y la cantidad requerida para cumplir con las obligaciones contraídas previamente.

De acuerdo al objetivo específico 5, se concluye que, la gestión de empresa en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco es baja, Así lo demuestran los resultados donde, según los encuestados, el 44,7% precisaron que es la gestión es baja, el 39,5% la califican como alta, estos resultados negativos, se deben principalmente a la falta de constantes capacitaciones al personal. Los resultados obtenidos son similares al de Arias (2021) donde en su investigación indican que, el 70% del personal de la financiera CREDINKA considera que los créditos sin evaluaciones y no corregidos por el comité de créditos afectan al incremento de la morosidad. Así mismo, el 80% del personal, entre gestores y analistas de crédito, mencionan que las malas inversiones de los clientes sí influyen en el incremento de los niveles de morosidad. Estos resultados son similares a la teoría de Castro (2019) quien indica que, el conjunto de tareas empresariales llevadas a cabo por una persona cualificada se conoce como gestión empresarial. Además, esta debe ser capaz de dirigir, gestionar y organizar a un grupo de personas. Para cumplir los objetivos que la organización se había marcado a principios de año.

Según el objetivo específico 6, se concluye que, la voluntad o intención de pago de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco es media, donde el 42,1% de los encuestados lo califican así, el 26,3% la califican como baja, esto se debe a que, la agencia no da un



seguimiento continuo a los clientes, además. Los resultados son similares al de Odar (2021) en su investigación concluye que, utilizando la Metodología de Dinámica de Sistemas, se puede construir un modelo para mejorar los indicadores de morosidad de las agencias Real y Cajamarca de Caja Huancayo. Es fundamental para toda institución financiera mantener bajos índices de morosidad, una rápida recuperación de los créditos y continuar desarrollando y ampliando la cobertura crediticia. Los resultados son similares a la teoría planteada por Ortiz (2020) quien indica que, las instituciones financieras se encuentran ante la necesidad de proporcionar préstamos, lo cual implica conceder plazos a sus clientes para el reembolso de dichos préstamos, con el objetivo de mantener su competitividad en el mercado.

De acuerdo con el objetivo específico 7, se concluye que dentro de la solvencia de la Caja Municipal el endeudamiento del activo presenta un ratio de 1.12 lo cual significa que la Caja tiene más pasivos (S/ 5,757,737,000.00) que activos (S/ 5,133,012,000.00) deduciendo así que la proporción de deuda supera el valor de activos, mientras que por el endeudamiento del patrimonio la Caja Cusco posee un ratio de 9.2 lo cual significa que la entidad depende en gran medida de la deuda para financiar sus operaciones. Los resultados obtenidos son similares al de Odar (2021) donde en su investigación indica que, se evidenció un índice de morosidad del 4.16%; la cartera de clientes fue de 4,592 los cuales representan S/. 42,077,000.00; y clientes en mora 230 los mismos que representan S/. 1,750,403.00; del total de clientes morosos el 60% tienen créditos de consumo; el 30% créditos para capital de trabajo y el 10% créditos para activo fijo; evidenciando así que los clientes que poseen créditos de consumo son los más morosos. Estos resultados son similares a la teoría planteada por Inmaculada (2012) quien indica que, la solvencia es el ratio que sirve para evaluar la capacidad de una empresa o particular para hacer frente a sus obligaciones



financieras tomando en cuenta la totalidad de sus activos financieros y no financieros, en el largo y corto plazo.

5.4. Implicancias del estudio

En cuanto a la implicancia de esta investigación fue determinar la relación de las estrategias financieras con el índice de morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco en el año 2022, al desarrollarse el análisis, las estrategias financieras y el índice de morosidad permitió a agencia principal de caja municipal obtener resultados estadísticos de la situación actual, asimismo permitió que, la agencia evalúe el índice de morosidad que existe aplicando estrategias se puedan superar la cantidad de morosidad que se tiene beneficio de la entidad.

5.5. Aporte de investigación

Las estrategias financieras son fundamentales para el desarrollo de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, así mismo, son ideales para reducir el índice de morosidad, por lo que, la finalidad de esta investigación fue encontrar la relación existente entre las estrategias financieras y el índice de morosidad. Por ende, con las recomendaciones brindadas, la agencia puede considerarlas para mejorar y solucionar sus problemáticas. La investigación identificó las fortalezas y debilidades de la agencia, que permitió a la agencia conocer su estado.

La investigación permite a la sociedad comprender la importancia de las estrategias financieras y cómo pueden afectar el índice de morosidad de una institución financiera. Además, se resalta la necesidad de mejorar las políticas y prácticas financieras para garantizar la sostenibilidad y el crecimiento de las instituciones financieras y su capacidad para brindar servicios financieros a la comunidad. Así mismo, contribuye a mejorar la educación financiera de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, también, fomenta una cultura de pago responsable y puntual.



Así mismo, respecto a la parte académica, genera nuevos conocimientos y evidencias sobre los factores determinantes del índice de morosidad, así como, la mejora de prácticas y lecciones aprendidas en el sector financiero. También sirve como base para futuras investigaciones relacionadas al tema.



CONCLUSIONES

1. De acuerdo con el objetivo general, se concluye que, las estrategias financieras se relacionan de manera significativa con el índice de morosidad en la Agencia Principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco en el año 2022. Así lo demuestran los resultados obtenidos donde, el valor de $p = 0.001 < 0.05$, en la prueba Chi – cuadrado, el grado de correlación es positiva considerable con $r = 0,689$. De acuerdo con la encuesta aplicada, se verifica que, el 39,5% de los encuestados indican que las estrategias financieras son de manera regular, el 47,4% de los encuestados perciben como alta la morosidad en la Agencia Principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, los resultados mencionados se originan debido a que, los colaboradores no están orientados a la captación de clientes, aunado a que no examinan sus antecedentes crediticios detalladamente, no brindan la información suficiente sobre los créditos, ni proporcionan beneficios significativos. Así mismo, no suelen dar seguimiento a los créditos otorgados; la ausencia de incentivos hacia cliente genera la alta morosidad, repercutiendo así, en su éxito financiero.
2. Según el objetivo específico 1, se llega a concluir que las estrategias proactivas en la Agencia Principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco se realizan manera regular, según los encuestados, el 45% califican como regular a la dimensión estrategias proactivas, de la misma manera, el 39% lo califican como mala, puesto que, la agencia no tiene la capacidad de prever los desafíos y las oportunidades que pueden surgir en el futuro, y resultado de ello no lleva a cabo una planificación adecuada de las posibles consecuencias. Esta limitación impide que la agencia tome decisiones más fundamentadas y eficaces para su futuro.
3. De acuerdo con el objetivo específico 2, se concluye que, las políticas de crédito con las que trabaja la Agencia Principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco



son regulares, esto se evidencia en los resultados donde, el 60,5% califican como regular, el 23,7% lo califican como mala a las políticas de crédito, debido a que, la agencia no aplica adecuadamente sus políticas de crédito, presenta problemas financieros y un aumento en la tasa de morosidad. Frente a ello, no se tienen políticas de crédito claras y sólidas que se apliquen de manera coherente para minimizar el riesgo de incumplimiento y así mejorar la rentabilidad.

4. Según el objetivo específico 3, se determinó que el proceso de otorgamiento de crédito es bueno, según la encuesta aplicada se llegó a que el 65,8% de los encuestados califican como bueno a la dimensión proceso de otorgamiento de crédito de la Agencia Principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, el 21,1% lo señalan como malo, ello debido a que, a pesar de que la agencia no realiza un análisis y evaluación rigurosa de los antecedentes del perfil crediticio del cliente, el crédito es otorgado de manera inmediata, solo con el hecho de cumplir con ciertos requisitos para acceder al mismo. Por ende, al no realizar una evaluación correcta se tiene un índice elevado de morosidad.
5. Según el objetivo específico 4, se determinó que la liquidez financiera en la Agencia Principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco es baja, donde el 60,5% de los encuestados mencionaron que es baja, así mismo, el 23,7% la califican como alta. Los resultados se originan principalmente debido a que la agencia presenta un índice de morosidad alto, dado que muchos de los clientes no cumplen con sus compromisos de pago, lo cual reduce significativamente la capacidad de la agencia para generar ingresos y aumentar su rentabilidad. Como también se debe a que el procedimiento para el seguimiento de los pagos de créditos no es óptimo, aunado a que las políticas de cobranza empleadas son ineficientes.



6. De acuerdo al objetivo específico 5, se concluye que, la gestión de empresa en la Agencia Principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco es baja, Así lo demuestran los resultados donde, según los encuestados, el 44,7% precisaron que la gestión es baja, el 39,5% la califican como alta, estos resultados negativos, se deben en gran medida a la carencia de capacitaciones constantes al personal encargado del control de los préstamos, lo que impide que estos tengan los conocimientos y las habilidades necesarias para realizar una gestión efectiva de los préstamos. Asimismo se deben a la falta de implementación de incentivos efectivos que hagan propicio los pagos anticipados de los clientes, tales hechos obstaculizan el logro de los objetivos.
7. Según el objetivo específico 6, se concluye que, la voluntad o intención de pago de la Agencia Principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco es media, donde el 42,1% de los encuestados califican de esta manera, el 26,3% la califican como baja, esto se debe a que, la agencia no incentiva a los clientes para que estos cumplan con el pago de sus cuotas en las fechas previstas, además, el hecho de que la agencia no tenga correctamente definidas sus políticas impide que esta logre mayores niveles de rentabilidad, por otro lado, no se otorgan beneficios a los clientes cumplidos, tales como la disminución de la tasa de interés en créditos futuros, o acceso a créditos mayores.
8. De acuerdo al objetivo específico 7, la solvencia en la Caja Municipal en cuanto al endeudamiento del activo presenta un ratio de 1.12 lo cual significa que la Caja tiene más pasivos (S/ 5,757,737,000.00) que activos (S/ 5,133,012,000.00) deduciendo así que la proporción de deuda supera el valor de activos, mientras que el endeudamiento del patrimonio de la Caja Cusco posee un ratio de 9.2 lo cual significa que la entidad depende en gran medida de la deuda para financiar sus operaciones.



RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, en relación a las estrategias financieras, aplicar promociones, por pago adelantado, como la disminución en la tasa del interés total, de la misma manera, ofrecer más créditos con tasas de interés menores, por otro lado, respecto a la morosidad, se sugiere aplicar estrategias de cobranza, como el envío de recordatorios a los clientes sobre sus próximos pagos, mediante mensajes de texto, correos, o a través de llamadas si es necesario, de esta manera se podrá evitar los pagos a último momento.
2. En relación con las estrategias proactivas, se recomienda a los colaboradores de la entidad financiera, implementar estrategias para analizar detalladamente el historial crediticio de las personas solicitantes de préstamo, para de esta manera, evitar el incremento de la morosidad, así mismo, tener correctamente establecido los cronogramas de pagos por fechas además de dar un alcance claro y preciso del mismo a los clientes.
3. Respecto a las políticas de crédito, se sugiere a los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, realizar una evaluación exhaustiva del riesgo crediticio, donde se examine la capacidad de pago del cliente, su historial crediticio, ingresos y otros factores relevantes, por otro lado, se recomienda tener bien establecidas las tasas de interés respecto a las condiciones del cliente, así mismo, monitorear de manera frecuente la cartera de clientes a fin de tomar medidas preventivas e identificar a los clientes que presentan riesgo de retrasos en los pagos o impago.
4. Se recomienda la Agencia Principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, automatizar el proceso del otorgamiento de crédito y eliminar la burocracia, si el caso lo amerita, brindar de manera particular educación financiera a sus clientes, establecer políticas de garantía sólidas y finalmente brindar un a optima capacitación al personal



para así mantenerlo actualizado en el uso de las nuevas tecnologías, de esta manera, se podrá facilitar y optimizar el proceso del otorgamiento crediticio.

5. Se sugiere a la Agencia Principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, reducir los gastos innecesarios, para ello se debe identificar y eliminar los pasivos, algunos de estos pueden ser la publicidad o alquiler de locales de oficina.
6. En cuanto a la gestión de empresa, se sugiere la implementación de metas y objetivo claros, estos deben estar cronometrados en días, meses o años, así mismo, estos deben darse a conocer a todo el equipo de trabajo de la agencia, de esta manera, todos estarán enfocados en un mismo propósito, para los colaboradores deben tener una buena formación y capacitación. Así mismo, el encargado de la gestión debe estar preparado para mejorar y automatizar los procesos, mejorar la atención al cliente e implementar las estrategias de marketing.
7. Para mejorar la voluntad o intención de pago se deben tener bien claras las políticas de pago, de esta manera, los clientes tendrán en cuenta los inconvenientes que pueden adquirir al no realizar sus pagos, también se recomienda ofrecer pagos flexibles, incentivos por pago temprano y finalmente dar a conocer los beneficios de tener un historial crediticio sin pagos retrasados, tales como acceso a créditos mayores con una tasa de interés bajo. De esta manera, los clientes pagarán sus cuotas voluntariamente y a tiempo.
8. Para mejorar la solvencia se sugiere a la Caja Municipal Cusco tomar medidas inmediatas para abordar su situación financiera, es esencial optimizar la gestión de pasivos, considerando la renegociación de los términos de préstamos existentes y la búsqueda de condiciones de financiamiento más favorables, además, se sugiere diversificar las fuentes de financiamiento para reducir la dependencia de la deuda,



explorando opciones como inversionistas y emisiones de instrumentos financieros
alternativos.



BIBLIOGRAFÍA

- Acosta, M., & Jiménez, M. (2020). Modelo de gestión empresarial del Ecuador. *Revista Científica FIPCAEC*, 5(5), 115-131.
<https://doi.org/https://doi.org/10.23857/fipcaec.v5i5.218>
- Alfaro, J., Aquino, P., Carrasco, N., & Cueva, E. (2022). *Evolución de la morosidad y su relación con la solvencia financiera de las cajas municipales de ahorro y crédito del Perú (2015-2020)*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- Arias, E. (2020). Orden de pago. *Economipedia*.
- Arias, Y. (2021). *Determinación de la mora en créditos y su impacto en las pérdidas de la financiera Credinka de la ciudad del Cusco, período 2018*. Cusco : Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.
- Arteaga, E. (2021). Intermediarios financieros. *El Economista*.
- BCRP. (2020). Reporte de estabilidad financiera . *Banco Central de Reserva del Perú*.
- Carrasco, S. (2019). *Metodología de la investigación científica*. Lima: San Marcos E.I.R.L.
- CFPB. (2020). ¿Atrasado en los pagos? Dé el primer paso. *Oficina para la Protección Financiera del Consumidor*.
- Chacon, C. (2021). Calidad de cartera por que los bancos y cajas tienen niveles de morosidad similares. *Caja Arequipa*.
- Chafra, J., Falconí, M., Cabezas, G., & Esparza, F. (2021). Comportamiento del récord crediticio en instituciones financieras en época de COVID19. *Revista Investigación y Negocios*, 14(23), 152-164.
<https://doi.org/https://doi.org/10.38147/invneg.v14i23.133>
- Chalupowicz, D. (2020). *Política de Crédito en las Organizaciones - Un instrumento para mejorar*. Empresa Industrial Sueca.



- Chiriani, J., Alegre, M., & Chung, C. (2020). Gestión de las políticas de crédito y cobranza de la MIPYMES para su sustentabilidad financiera, Asunción, 2017. *Revista científica de la UCSA*, 7(1), 23-30.
- Coca, M. (2023). ¿Qué es el interés y qué tipos de interés existen? *BBVA*.
- Compartamos Banco. (2020). ¿Qué es la voluntad de pago? . *Compartamos Banco*.
- Congreso de la República. (1990). DECRETO SUPREMO N° 157-90-EF. *Congreso de la República*.
- Congreso de la República. (2010). LEY DE MEJORA DE LA COMPETITIVIDAD DE LAS CAJAS MUNICIPALES DE AHORRO Y CRÉDITO DEL PERÚ. *Congreso de la República*.
- Congreso de la República. (2017). Ley que modifica y fortalece el funcionamiento de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC). *Congreso de la República*.
- Congreso de la República. (2020). LEY DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR FINANCIERO Y CRÉDITO DE CONSUMO – “LEY CONTRA LOS INTERESES USUREROS Y COMISIONES ABUSIVAS DE LOS BANCOS”. *Congreso de la República*.
- Cothorn, L. (2022). ¿Qué es un préstamo a plazos? *Credit Karma*.
- Cuenca, A., & Pacheco, J. (2020). *Análisis comparativo de las condiciones crediticias entre la banca pública y privada: sector vivienda, periodo 2017-2019*. Universidad de Guayaquil.
- Cumbillo, C. (2018). *Estrategias para reducir el índice de morosidad de los micro créditos en la cooperativa de ahorro y crédito Riobamba Limitada*. Agencia Norte. Ecuador: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.



- Del Rosario, E., & Reyes, E. (2020). *Estrategias financieras para mejorar la recuperación de créditos de la Financiera Credinka S.A. Agencia Cajabamba*. Universidad César Vallejo.
- Espinoza, S., Aquino, W., & Lima, O. (2020). La morosidad: factores motivacionales de los responsables financieros, en el contexto del COVID – 19. *Universidad Peruana Unión*.
- Fernández, J. (2022). Lo que el banco analiza antes de conceder una hipoteca a un cliente. *El País*.
- Fernández, K. (2023). *La hipoteca sujeta a modalidad: entorno a la hipoteca sobre bienes inmuebles futuros*. Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Ferreyros, C. (2022). ¿Qué es un préstamo de libre disponibilidad y dónde adquirir uno? *Prestamype*.
- FTC. (2021). Lo que hay que saber sobre los préstamos de día de pago y los préstamos con título de propiedad de un carro. *Comisión Federal de Comercio*.
- Gaytán, J. (2021). *Estrategia financiera, teorías y modelos*. Mercado y Negocios.
- Gaytán, J. (2021). *Estrategia financiera, teorías y modelos*. Universidad de Guadalajara.
- Gutiérrez, S., & Peralta, A. (2021). Incidencia de la aplicación de las políticas de crédito y cobranza en la recuperación de cartera del Súper Las Segovias, S.A. de la ciudad de Estelí, durante el primer semestre del año 2020. *FAREM-Estelí*.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGRAW-HILL.
- Inmaculada, G. (2012). *Morosidad en las entidades financieras*. España: Universidad de Zaragoza.



- Llenque, G., & Odar, E. (2020). *Estrategias financieras y su impacto en la estructura de capital de la MYPE "L. América E.I.R.L. en la ciudad de Chiclayo, 2017"*. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Llontop, D. (2021). *Factores externos que limitan el otorgamiento de créditos en la cooperativa Santo Cristo de Bagazán, año 2020 - Rioja*. Universidad César Vallejo.
- López, J., De la Garza, M., & Zavala, M. (2020). El liderazgo estratégico, la negociación y su influencia sobre la percepción del prestigio en pequeñas empresas. *Innovar*, 30(75), 57-70. <https://doi.org/https://doi.org/10.15446/innovar.v30n75.83257>
- Magallán, L. (2022). *Tratamiento contable en las cuentas por cobrar de la cooperativa de ahorro y crédito Nueva Libertad, cantón La Libertad, año 2020*. Universidad Estatal Península de Santa Elena.
- Manrique, O. (28 de 10 de 2018). Morosidad de créditos a mypes y personas sigue en ascenso. *Tu dinero*.
- Medina, F., Quijano, R., & Patrón, R. (2020). Marketing proactivo como estrategia en Mipymes del sector restaurantero para afrontar mercados en crisis por la pandemia covid-19. *Revista electrónica sobre cuerpos académicos y grupos de investigación*, 7(14), 166-192.
- Méndez, D. (2020). Definición de Socio. *Economía Simple* .
- Mendoza, M. (2020). *Liquidez financiera en la empresa supermercados el Super SAC, Chiclayo*. Universidad Señor de Sipán.
- Mendoza, M., & Bravo, V. (2022). *Estrategias funcionales para mejorar los índices de morosidad en las carteras de crédito. Caso Cooperativa de Ahorro y Crédito Comercio Ltda.* Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- MIBANCO. (2020). ¿Qué evalúa un banco para otorgar un préstamo a un emprendedor? *Entidad Financiera MIBANCO*.



- Mundi, J., & Bruzzone, P. (2020). *El dinero y el ahorro*. Saving Trust.
- Niño, L., Paz, Y., & Espinosa, M. (2023). La importancia de la educación financiera para las micro y pequeñas empresas en un municipio del sureste de México. *Revista de Investigación Académica sin Frontera: División de Ciencias Económicas y Sociales*(39). <https://doi.org/https://doi.org/10.46589/rdiasf.vi39.547>
- Odar, R. (2021). *Estrategias financieras para reducir el índice de morosidad de Mi Banco agencia Olmos - 2020*. Pimentel: Universidad Señor de Sipán.
- Odar, R. (2021). *Estrategias financieras para reducir el índice de morosidad de Mi Banco Agencia Olmos - 2020*. 2021: Universidad Señor de Sipán.
- Oliveira, G. (2020). Diagnóstico económico. *C&S Proyectos y Mercado*.
- Ortiz, H. (2020). 7 pasos ineludibles para el otorgamiento de crédito. *Formación Ejecutiva CESA*.
- Pacheco, J. (2019). *Morosidad en la empresa transportes Calin S.A.C. - Chiclayo*. Pimentel: Universidad Señor de Sipán.
- Pacori, R., Ruelas, Y., & Luque, K. (2021). *Evaluación crediticia: Un recurso para reducir la morosidad de los clientes en una entidad financiera, Arequipa 2020*. Universidad Peruana Unión.
- Panez, L. (2023). *Gestión de cobranza y la morosidad de los clientes de la Financiera Confianza Agencia San Martin de Pangoa 2022*. Universidad Peruana Los Andes.
- Parco, F. (2019). *Estrategias para disminuir los indicadores de morosidad de las entidades financieras caso Caja Huancayo - Agencia Real y Cajamarca*. Huancayo: Universidad Nacional del Centro del Perú.
- Pérez, N., & Pérez, M. (2019). *Evaluación crediticia y morosidad en clientes de Mi Banco, oficina principal Cusco 2019*. Cusco : Universidad Andina del Cusco.



- Real Academia Española. (2022). *Diccionario de la lengua española*.
<https://dle.rae.es/empresa>
- SBS. (2008). *Resolución S.B.S. N° 11356 - 2008 El Superintendente de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones*. Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.
- Sevilla, A. (2020). ¿Qué es la contabilidad de activos fijos? *Microsoft*.
- Trenza, A. (2020). Estrategia Financiera: Qué es, para qué sirve y beneficios. *Miss Finanzas AT*.
- Valenzuela, M., López, V., & Aguilar, K. (2022). Endeudamiento y educación financiera en estudiantes universitarios. *Revista Venezolana de Gerencia*, 27(97), 198-211.
<https://doi.org/https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.97.14>
- Westreicher, G. (2020). Capital de trabajo. *Economipedia*.
- Zuñiga, G. (2021). *La morosidad de la cartera de clientes y la rentabilidad financiera de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. Agencia Huancavelica, periodo 2019*. Universidad Nacional de Huancavelica.



APÉNDICES



A. Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variable	Método
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General		
¿Cómo se relaciona las estrategias financieras con el índice de morosidad en la Agencia Principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco en el año 2022?	Determinar la relación de las estrategias financieras con el índice de morosidad en la Agencia Principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco en el año 2022.			Alcance Correlacional
Problemas Específicos	Objetivos Específicos			
a) ¿Cómo son las estrategias proactivas en la Agencia Principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco en el año 2022?	a) Describir las estrategias proactivas en la Agencia Principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco en el año 2022.			Diseño No experimental
b) ¿Cómo son las políticas de crédito en la Agencia Principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco en el año 2022?	b) Analizar las políticas de crédito en la Agencia Principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco en el año 2022.	Las estrategias financieras se relacionan de manera significativa con el índice de morosidad en la Agencia Principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco en el año 2022.	Variable 1 Estrategias financieras	Población y muestra 38 colaboradores y la documentación del área contable.
c) ¿Cómo es el proceso de otorgamiento de crédito en la Agencia Principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco en el año 2022?	c) Describir el proceso de otorgamiento de crédito en la Agencia Principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco en el año 2022.			
d) ¿Cómo es la liquidez financiera en la Agencia Principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco en el año 2022?	d) Describir la liquidez financiera en la Agencia Principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco en el año 2022.			
e) ¿Cómo es la gestión de empresa en la Agencia Principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco en el año 2022?	e) Describir la gestión de empresa en la Agencia Principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco en el año 2022.			
f) ¿Cómo es la voluntad o intención de pago en la Agencia Principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco en el año 2022?	f) Analizar cómo es la voluntad o intención de pago en la Agencia Principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco en el año 2022.			
g) ¿Cómo es la solvencia de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco en el año 2022?	g) Analizar la solvencia de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco en el año 2022.			
				Instrumentos – Cuestionario – Ficha de análisis documental



B. Matriz de instrumentos

Variable	Dimensiones	Indicadores	Preguntas
Estrategias Financieras	Estrategias proactivas	<ul style="list-style-type: none"> - Educación a los clientes - Cronograma de pagos - Refuerzo positivo 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Considera que las estrategias que emplea la financiera son eficientes? 2. ¿Los clientes son informados sobre el desempeño del crédito que reciben? 3. ¿La programación de los clientes se hace en base a los días donde tienen mayores ingresos (Pagos)? 4. ¿Se otorga algún beneficio económico a los clientes puntuales?
	Políticas de crédito	<ul style="list-style-type: none"> - Investigación del centro de riesgo 	<ol style="list-style-type: none"> 5. ¿Se toma en cuenta sus otros gastos del cliente para otorgar el crédito? 6. ¿Considera una estrategia disminuir tasas de interés como premiación a los clientes que cumplen con su cronograma?
	Proceso de otorgamiento de crédito	<ul style="list-style-type: none"> - Promoción - Evaluación - Aprobación y desembolso 	<ol style="list-style-type: none"> 7. ¿En el primer encuentro con los posibles clientes definen si es apto para otorgar el crédito? 8. ¿Realizan análisis minuciosos sobre la situación crediticia que mantiene en el sistema financiero? 9. ¿Exigen documentos originales y sustentatorios de los ingresos que generan u obtienen mensualmente? 10. ¿Los criterios en los que se basa el responsable de otorgar créditos tienen resultados positivos en el futuro? 11. ¿Cuándo se pasa a la firma de los documentos necesarios, se le informa sobre las acciones que toma la financiera ante cualquier incumplimiento del contrato?
Morosidad	Liquidez financiera	<ul style="list-style-type: none"> - Atraso en pagos - Pago respecto a capacidad - Ejecución de la política de cobra 	<ol style="list-style-type: none"> 12. ¿Usted está de acuerdo con que la Agencia Principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco presenta un alto índice de morosidad? 13. ¿Usted está de acuerdo con que los clientes se atrasen de vez en cuando con sus pagos? 14. ¿Usted está de acuerdo con que el pago se debe realizar respecto a la capacidad del cliente? 15. ¿Usted considera que la Agencia Principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco siempre debe emplear políticas de cobranza?



Gestión de empresa	<ul style="list-style-type: none">- Notas de crédito por pronto pago.- Capacitaciones al personal.	<p>16. ¿Usted considera que la Agencia Principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco debe enviar notas de crédito por pronto pago?</p> <p>17. ¿Usted está de acuerdo que la Agencia Principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco brinde capacitaciones constantemente?</p> <p>18. ¿Usted considera que las capacitaciones que desarrolla la Agencia Principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco tienen buenos resultados?</p>
Voluntad o intención de pago	<ul style="list-style-type: none">- Clientes no cumplidos.- Conformes con los desembolsos.- Solución de quejas.	<p>19. ¿Usted está de acuerdo con que la Agencia Principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco tiene buen nivel de clientes cumplidos?</p> <p>20. ¿Usted está de acuerdo con los desembolsos que realiza la Agencia Principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco?</p> <p>21. ¿Usted está de acuerdo con el nivel de eficacia que tiene la Agencia Principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco ante la solución de las quejas de los clientes?</p>
Solvencia	<ul style="list-style-type: none">- Endeudamiento del Activo- Endeudamiento Patrimonial	<ul style="list-style-type: none">- Ficha de análisis documental



C. Instrumentos

CUESTIONARIO DE LAS ESTRATEGIAS FINANCIERAS

INSTRUCCIONES: Se presentan las preguntas con cinco posibles respuestas, para ello se sugiere leer atentamente cada pregunta y responder honestamente con un “X” la respuesta con la que usted esté conforme.

RESPUESTAS:

No	A veces	Si
1	2	3

VARIABLE ESTRATEGIAS FINANCIERAS				
Nº ítem	PREGUNTAS	1	2	3
Estrategias proactivas				
1.	¿Considera que las estrategias que emplea la Agencia Principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco son eficientes?			
2.	¿Los clientes son informados sobre el desempeño del crédito que reciben?			
3.	¿La programación de los clientes se hace en base a los días donde tienen mayores ingresos (Pagos)?			
4.	¿Se otorga algún beneficio económico a los clientes puntuales?			
Políticas de crédito				
5.	¿Se toma en cuenta sus otros gastos del cliente para otorgar el crédito?			
6.	¿Considera una estrategia disminuir tasas de interés como premiación a los clientes que cumplen con su cronograma?			
Proceso de otorgamiento de crédito				
7.	¿En el primer encuentro con los posibles clientes definen si es apto para otorgar el crédito?			
8.	¿Realizan análisis minuciosos sobre la situación crediticia que mantiene en el sistema financiero?			



9.	¿Exigen documentos originales y sustentatorios de los ingresos que generan u obtienen mensualmente?			
10.	¿Los criterios en los que se basa el responsable de otorgar créditos tienen resultados positivos en el futuro?			
11.	¿Cuándo se pasa a la firma de los documentos necesarios, se le informa sobre las acciones que toma la Agencia Principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco ante cualquier incumplimiento del contrato?			



CUESTIONARIO DE MOROSIDAD

INSTRUCCIONES: Se presentan las preguntas con cinco posibles respuestas, para ello se sugiere leer atentamente cada pregunta y responder honestamente con un “X” la respuesta con la que usted esté conforme.

RESPUESTAS:

No	A veces	Si
1	2	3

VARIABLE MOROSIDAD				
N° ítem	PREGUNTAS	1	2	3
	Liquidez financiera			
1.	¿Usted está de acuerdo con que la Agencia Principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco presenta un alto índice de morosidad?			
2.	¿Usted está de acuerdo con que los clientes se atrasen de vez en cuando con sus pagos?			
3.	¿Usted está de acuerdo con que el pago se debe realizar respecto a la capacidad del cliente?			
4.	¿Usted considera que la Agencia Principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco siempre debe emplear políticas de cobranza?			
	Gestión de empresa			
5.	¿Usted considera que la Agencia Principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco debe enviar notas de crédito por pronto pago?			
6.	¿Usted está de acuerdo que la Agencia Principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco brinde capacitaciones constantemente?			
7.	¿Usted considera que las capacitaciones que desarrolla la Agencia Principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco tienen buenos resultados?			
	Voluntad o intención de pago			



8.	¿Usted está de acuerdo con que la Agencia Principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco tiene buen nivel de clientes cumplidos?			
9.	¿Usted está de acuerdo con los desembolsos de la Agencia Principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco?			
10.	¿Usted está de acuerdo con el nivel de eficacia que tiene la Agencia Principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco ante la solución de las quejas de los clientes?			



FICHA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL

- Evaluación de los expedientes en mora

Cartera de morosidad.

MES	CARTERA STOCK (S/)	MORA VENCIDA (MORA CONTABLE)				CARTERA REFINANCIADA				CARTERA CASTIGADA	
		Saldo Vencido (S/)	Ratio del Mes % (Saldo Vencido / Cartera Stock)	Ratio Meta %	Variación	Refinanciada Vigente S/	Refinanciada Vigente % (Refinanciada Vigente / Cartera Stock)	Refinanciada Vencido S/	Refinanciada Vencido % (Refinanciada Vencido / Cartera Stock)	Nº créditos castigados	Castigos (s/)
Enero											
Febrero											
Marzo											
Abril											
Mayo											
Junio											
Julio											
Agosto											
Setiembre											
Octubre											
Noviembre											
Diciembre											
TOTAL											



D. Validación de instrumentos

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

I. DATOS GENERALES:

1.1. **TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:** Estrategias Financieras y el Índice de Morosidad en la agencia principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco en el año 2022.

1.2. **INVESTIGADOR:** Bach. Wagner Vidal Mamani Soto

II. DATOS DEL EXPERTO:

2.1. **Nombres y Apellidos:** VICTOR PAUL ACUÑA LOAIZA

2.2. **Especialidad:** CONTABILIDAD FINANCIERA

2.3. **Lugar y Fecha:** DC-DC-2023

2.4. **Cargo e Institución donde labora:** UAC F.P. CONTABILIDAD

COMPONENTE	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20 %	Regular 21-40 %	Bueno 41-60 %	Muy Bueno 61-80 %	Excelente 81-100%
Forma	1. REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios				X	
	2. CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.				X	
	3. OBJETIVIDAD	Está expresado en conducta observable.					
Contenido	4. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				X	
	5. SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y claridad.					X
	6. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide pertinentemente las variables de investigación.					X
Estructura	7. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
	8. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.					
	9. COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables				X	
	10. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				X	

I. **OPINIÓN DE APLICABILIDAD:** Apto

II. **PROMEDIO DE VALORACIÓN:** 85%

III. **LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:**

Procede a su aplicación. (X) Debe corregirse. ()

Sello y Firma del Experto.

DR. VICTOR ACUÑA L.



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

I. DATOS GENERALES:

1.1. **TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:** Estrategias Financieras y el Índice de Morosidad en la agencia principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco en el año 2022.

1.2. **INVESTIGADOR:** Bach. Wagner Vidal Mamani Soto

II. DATOS DEL EXPERTO:

2.1. **Nombres y Apellidos:** *Maria del Rosario Madrid J.*

2.2. **Especialidad:** *Contabilidad Financiera*

2.3. **Lugar y Fecha:** *02-02-2023*

2.4. **Cargo e Institución donde labora:** *L.A.C. E.P. Contabilidad*

COMPONENTE	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20 %	Regular 21-40 %	Bueno 41-60 %	Muy Bueno 61-80 %	Excelente 81-100%
Forma	1. REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios				X	
	2. CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.				X	/
	3. OBJETIVIDAD	Está expresado en conducta observable.					X
Contenido	4. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
	5. SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y claridad.					X
	6. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide pertinentemente las variables de investigación.				X	
Estructura	7. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
	8. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.					X
	9. COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables				X	
	10. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				X	

I. **OPINIÓN DE APLICABILIDAD:** *Apto para su Aplicación*

II. **PROMEDIO DE VALORACIÓN:** *88%*

III. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede a su aplicación. (X) Debe corregirse. ()

Rosario Madrid J.
Sello y Firma del Experto



E. Matriz de operacionalización

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Estrategias Financieras	Estrategias proactivas	- Educación a los clientes - Cronograma de pagos - Refuerzo positivo	1, 2, 3, 4	Si = 3 A veces = 2 No = 1
	Políticas de crédito	- Investigación del centro de riesgo	5, 6	
	Proceso de otorgamiento de crédito	- Promoción - Evaluación - Aprobación y desembolso	7, 8, 9, 10, 11	
Morosidad	Liquidez financiera	- Atraso en pagos - Pago respecto a capacidad - Ejecución de la política de cobra	1, 2, 3, 4	Si = 3 A veces = 2 No = 1
	Gestión de empresa	- Notas de crédito por pronto pago. - Capacitaciones al personal.	5, 6, 7	
	Voluntad o intención de pago	- Clientes no cumplidos. - Conformes con los desembolsos. - Solución de quejas.	8, 9, 10	
	Solvencia	- Endeudamiento del Activo - Endeudamiento Patrimonial	- Ficha de análisis documental	



F. Estado de situación financiera y estado de resultados



Publicado en cumplimiento de lo dispuesto por la Superintendencia de Banca y Seguros
CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO CUSCO S.A.

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022 (En Miles de Soles)

ACTIVO	AÑO 2022
DISPONIBLE	591,201
Caja	138,575
BCRP	345,494
Bcos. y otras Emp. del Sist.Fro.	105,435
Canje	13
Otras Disponibilidades	1,684
INVERSIONES DISPONIBLES PARA LA VENTA	135,375
INVERSIONES A VENCIMIENTO	0
CARTERA DE CRÉDITOS	4,845,100
Créditos Vigentes	4,865,679
Créditos Refinanciados	51,718
Créditos Vencidos	132,133
Créditos en Cob.Judicial	98,512
Provisiones para Créditos	(302,942)
CUENTAS POR COBRAR BS. REALIZ., REC. EN PAGO, ADJUDICADOS	0
PARTICIPACIONES	1,687
INMUEBLES MOB. Y EQUIPO	96,564
ACTIVO INTANGIBLE	4,834
IMPUESTOS CORRIENTES	0
IMPUESTOS DIFERIDOS	44,932
OTROS ACTIVOS (NETO)	21,193
TOTAL DEL ACTIVO	5,757,737
CONTING. DEUDORAS	319,795

PASIVO Y PATRIMONIO	AÑO 2022
OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	4,072,539
A la vista	865
Cuentas de Ahorro	1,198,235
Cuentas a Plazo	2,735,283
Otras Obligaciones	138,156
DEP. DE EMP. DEL SIST. FINANCIERO Y ORG. FCIEROS.	69,441
ADEUDOS Y OBLIGACIONES FINANCIERAS	515,212
CUENTAS POR PAGAR	464,489
PROVISIONES	361
IMPUESTOS CORRIENTES	243
IMPUESTOS DIFERIDO	2,673
OTROS PASIVOS	8,054
TOTAL PASIVO	5,133,012
PATRIMONIO	624,725
Capital Social	456,788
Capital Adicional	171
Reservas	120,791
Ajustes al Patrimonio	(4,422)
Resultado Neto del Ejercicio	51,397
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	5,757,737
CONTINGENTES ACREEDORAS	319,795

ESTADO DE RESULTADOS
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022
(En miles de Soles)

	AÑO 2022
INGRESOS POR INTERESES	708,092
Disponible	14,173
Inversiones Disponibles para la Venta	6,251
Inversiones a Vencimiento	37
Cartera de Créditos Directos	687,631
GASTOS POR INTERESES	174,173
Obligaciones con el público	136,352
Depósitos de Emp. del sistema Financiero y Organismos Financieros	1,458
Adeudos y Oblig. del Sist. Finan. del Pais	33,833
Cuentas por Pagar	2,530
MARGEN FINANCIERO BRUTO	533,919
Prov. Para Créditos Directos	131,342
MARGEN FINANCIERO NETO	402,577
Ingresos por Servicios Financieros	33,510
Gastos por Servicios Financieros	35,180
MARGEN FINAN. NETO DE ING. Y GAST. POR SERV. FCIEROS	400,907
RESULTADO POR OPERACIONES FINANCIERAS ROF	1,467
MARGEN OPERACIONAL	402,374
GASTOS DE ADMINISTRACIÓN	320,651
Gastos de Personal y Directorio	228,409
Gastos por Servicios Recibidos de Terceros	87,502
Impuestos y Contribuciones	4,740
DEPRECIACIONES Y AMORTIZACIONES	10,130
VALUACIÓN DE ACTIVOS Y PROVISIONES	(122)
Provisión para Créditos Indirectos	10
Provisiones para Incobrabilidad de Cuentas por Cobrar	(161)
Provisiones para Bs. realizables, Rec. en pago Recuperados, Adjudicados	16
Deterioro de Inversiones	3
Provisiones para Litigios y Demandas	10
RESULTADO DE OPERACIÓN	71,715
OTROS INGRESOS Y GASTOS	570
RESULTADO DEL EJERCICIO ANTES DE IMPTO. A LA RENTA	72,285
Impuesto a la Renta	(20,888)
RESULTADO NETO DEL EJERCICIO	51,397