



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRIA EN CONTABILIDAD MENCIÓN FINANZAS
EMPRESARIALES

TESIS

**GESTIÓN DE CRÉDITOS Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE
LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO DE TRUJILLO,
PERIODO 2023**

**PARA OPTAR AL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN
CONTABILIDAD MENCIÓN FINANZAS EMPRESARIALES**

AUTOR:

Br. JUAN HONORIO RODRIGUEZ HUAMAN

ASESOR:

Dr. JORGE WASHINTON GUILLERMO
ESPINOZA

CODIGO ORCID: 0000-0003-4806-3169

CUSCO – PERÚ
2026



Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco

INFORME DE SIMILITUD

(Aprobado por Resolución Nro. CU-321-2025-UNSAAC)

El que suscribe, el Asesor JORGE WASHINGTON GUILLERMO ESPINOZA
..... quien aplica el software de detección de similitud al
trabajo de investigación/tesis titulada: GESTIÓN DE CRÉDITOS Y SU INCIDENCIA
EN LA LIQUIDEZ DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO DE
TRUJILLO, PERIODO 2023

Presentado por: JUAN HONORIO RODRIGUEZ HUAMAN DNI N° 45667443 ;

presentado por: DNI N°:

Para optar el título Profesional/Grado Académico de MAESTRO EN CONTABILIDAD
MENCION FINANZAS EMPRESARIALES

Informo que el trabajo de investigación ha sido sometido a revisión por 02 veces, mediante el
Software de Similitud, conforme al Art. 6° del **Reglamento para Uso del Sistema Detección de**
Similitud en la UNSAAC y de la evaluación de originalidad se tiene un porcentaje de 9.....%.

Evaluación y acciones del reporte de coincidencia para trabajos de investigación conducentes a grado académico o título profesional, tesis

Porcentaje	Evaluación y Acciones	Marque con una (X)
Del 1 al 10%	No sobrepasa el porcentaje aceptado de similitud.	X
Del 11 al 30 %	Devolver al usuario para las subsanaciones.	
Mayor a 31%	El responsable de la revisión del documento emite un informe al inmediato jerárquico, conforme al reglamento, quien a su vez eleva el informe al Vicerrectorado de Investigación para que tome las acciones correspondientes; Sin perjuicio de las sanciones administrativas que correspondan de acuerdo a Ley.	

Por tanto, en mi condición de Asesor, firmo el presente informe en señal de conformidad y adjunto las primeras páginas del reporte del Sistema de Detección de Similitud.

Cusco, 02 de JUNIO de 20 26.....

Firma

Post firma JORGE WASHINGTON GUILLERMO ESPINOZA

Nro. de DNI 23951083

ORCID del Asesor 0000-0003-4806-3169

Se adjunta:

1. Reporte generado por el Sistema Antiplagio.
2. Enlace del Reporte Generado por el Sistema de Detección de Similitud: oid: 27259:583742778

JUAN HONORIO RODRÍGUEZ HUAMAN

GESTIÓN DE CRÉDITOS Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO TRUJILLO, PERIODO 20...

 Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid:::27259:583742778

Fecha de entrega

27 abr 2026, 12:24 p.m. GMT-5

Fecha de descarga

27 abr 2026, 12:40 p.m. GMT-5

Nombre del archivo

GESTIÓN DE CRÉDITOS Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO TR....docx

Tamaño del archivo

1.6 MB

129 páginas

23.576 palabras

131.378 caracteres

9% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...




Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 20 palabras)

Exclusiones

- ▶ N.º de coincidencias excluidas

Fuentes principales

- 9%  Fuentes de Internet
- 0%  Publicaciones
- 2%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
ESCUELA DE POSGRADO

INFORME DE LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES A TESIS

Dr. LEONCIO SOLIS QUISPE, Director de la Escuela de Posgrado, nos dirigimos a usted en condición de integrantes del jurado evaluador de la tesis intitulada **GESTIÓN DE CRÉDITOS Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO DE TRUJILLO, PERIODO 2023** del / de la **Br. JUAN HONORIO RODRIGUEZ HUAMAN**. Hacemos de su conocimiento que el (la) sustentante ha cumplido con el levantamiento de las observaciones realizadas por el Jurado el día **VEINTIUNO DE ABRIL DEL 2026**.

Es todo cuanto informamos a usted fin de que se prosiga con los trámites para el otorgamiento del grado académico de **MAESTRO EN CONTABILIDAD MENCIÓN FINANZAS EMPRESARIALES**.

Cusco, 26 de Abril 2026

Mgt. BERNABÉ AMANCA HUAMAN
Primer Replicante

Mgt. MARTA ISABEL OLARTE CABRERA
Segundo Replicante

Mgt. ATILIO VARGAS ELGUERA
Primer Dictaminante

Mgt. JANCARLO PEREZ SUAREZ
Segundo Dictaminante

PRESENTACIÓN

**SEÑOR DIRECTOR DE LA ESCUELA DE POSGRADO DE LA UNIVERSIDAD
NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO**

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO:

En concordancia al Reglamento de Grados de la Escuela de Posgrado y con la finalidad de optar al Grado Académico de Magister en Contabilidad con mención en Finanzas Empresariales, pongo a consideración del jurado el presente trabajo de investigación titulado: “GESTIÓN DE CRÉDITOS Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO DE TRUJILLO, PERIODO 2023”, El presente estudio, se ha desarrollado teniendo en cuenta las líneas de la metodología de investigación, avances científicos y tecnológicos respecto al tema de investigación.

Juan Honorio Rodríguez Huamán

DEDICATORIA

Al Dios de Abraham, Isaac y Jacob por haberme dado la vida y su misericordia que se manifiesta día a día en mí.

A mis padres Juan y Antolina quienes con su esfuerzo cotidiano han guiado mis pasos, me enseñaron principios y valores a lo largo de mi vida, por su esfuerzo puedo lograr esta meta académica.

A mi hermana Zenobia por su apoyo incondicional.

A mi esposa Thania Nida quien es el motor de mi vida, por brindarme su apoyo en todo momento a lograr el grado de maestro en Finanzas Empresariales.

Juan Honorio Rodríguez Huamán

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento a Dios por darme la vida y por su palabra que me enseña a caminar por la senda del bien.

A la escuela de Posgrado de la universidad nacional de san Antonio abad del Cusco por darme la oportunidad de fortalecer mis conocimientos y superarme profesionalmente.

A mi familia por su fortaleza y apoyo para el logro de mis objetivos personal, como profesionales.

Al Dr. Jorge Guillermo Espinoza, quien con su sabiduría y conocimientos me orientaron a la concretización del presente trabajo de investigación.

A toda la plana docente de la escuela de Posgrado, quienes con sus conocimientos y consejos llegaron a contribuir en mi formación académica.

Juan Honorio Rodríguez Huamán.

ÍNDICE GENERAL

PRESENTACIÓN.....	II
DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTO	IV
ÍNDICE DE TABLAS	VIII
ÍNDICE DE FÍGURAS.....	X
RESUMEN	XII
ABSTRACT.....	XIII
INTRODUCCIÓN	XIV
CAPÍTULO I	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA	1
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	2
1.2.1. Problema General.....	2
1.2.2. Problemas Específicos	2
1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	3
1.3.1. Justificación Teórica	3
1.3.2. Justificación Práctica	3
1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	3
1.4.1. Objetivo General.....	3
1.4.2. Objetivos Específicos.....	4
CAPÍTULO II.....	5
MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL	5
2.1. BASES TEORICAS.....	5
2.1.1. Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros - LEY N° 26702.....	5
2.1.2. Gestión de créditos y cobranza	11
2.1.3. Liquidez	27
2.2. MARCO CONCEPTUAL (PALABRAS CLAVES).....	32
2.3. ANTECEDENTES EMPÍRICOS DE LA INVESTIGACIÓN (ESTADO DEL ARTE)	
39	
CAPÍTULO III.....	46
HIPÓTESIS Y VARIABLES	46

3.1	HIPÓTESIS.....	46
3.1.1	Hipótesis General.....	46
3.1.2	Hipótesis Específicos	46
3.2	IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES E INDICADORES	46
3.2.1.	Variable Independiente.....	46
3.2.2.	Variable Dependiente	46
3.3.	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	47
CAPITULO IV.....		49
METODOLOGÍA.....		49
4.1.	ÁMBITO DE ESTUDIO: LOCALIZACIÓN POLÍTICA Y GEOGRÁFICA	49
4.2.	TIPO Y ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN	49
4.3	ENFOQUE DE INVESTIGACION.....	50
4.4	NIVEL DE INVESTIGACIÓN	50
4.5.	UNIDAD DE ANÁLISIS.....	51
4.6.	POBLACIÓN DE ESTUDIO	51
4.7.	TAMAÑO DE MUESTRA.....	52
4.8.	TÉCNICAS DE SELECCIÓN DE MUESTRA.....	52
4.9.	TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	52
4.9.1.	Encuesta.....	53
4.10.	INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS.....	53
4.10.1.	Cuestionario.....	53
4.11.	TÉCNICAS DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA INFORMACIÓN	53
4.12.	TÉCNICAS PARA DEMOSTRAR LA VERDAD O FALSEDAD DE LAS HIPÓTESIS PLANTEADAS.....	54
CAPÍTULO V.....		55
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS		55
5.1.	PROCESAMIENTO, ANÁLISIS, INTERPRETACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	55
5.1.1.	Encuesta - realizada de acuerdo a la variable Gestión de créditos	55
5.1.2.	Encuesta - realizada de acuerdo a la variable Liquidez.....	70
5.2.	INFORMACION DOCUMENTAL.....	78
5.3.	CONTRASTACIÓN Y CONVALIDACIÓN DE LA HIPÓTESIS	93
CONCLUSIONES		96

RECOMENDACIONES.....	98
BIBLIOGRAFÍA	100
ANEXOS	103
ANEXO N° 01	103
MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	103
ANEXO N° 02	105
ENCUESTA N° 01	105
ANEXO N° 03	111
ENCUESTA N° 02	111

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 La Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo verifica la situación financiera de sus clientes para determinar si es posible realizar un crédito	55
Tabla 2 La categoría “normal” de un cliente es suficiente para otorgarle un crédito	57
Tabla 3 La Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo capacita al personal periódicamente para el otorgamiento de créditos	58
Tabla 4 La entidad solicita la documentación necesaria para la evaluación requerida y brindar el crédito solicitado por el cliente	59
Tabla 5 Se cuenta con una programación de llamadas informativas a clientes para recordatorio de fechas límite de vencimiento de deuda	61
Tabla 6 En la entidad el área de cobranza cuenta con la información actualizada del cronograma de pagos	62
Tabla 7 Los clientes cumplen con el cronograma de pagos que se han comprometido	64
Tabla 8 Los procesos para el seguimiento y control de créditos en la empresa son adecuados ...	65
Tabla 9 Los procesos para la evaluación de créditos en la Caja Municipal son adecuados	67
Tabla 10 La cobranza preventiva es adecuada.....	68
Tabla 11 La Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo debería utilizar las ratios de liquidez tanto corriente como de la prueba acida para evaluar su comportamiento financiero	70
Tabla 12 La Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo tiene mecanismos efectivos para reducir el riesgo de impago en los créditos.....	71
Tabla 13 Cree que la morosidad en la cartera de créditos compromete significativamente la liquidez de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo	73

Tabla 14 Considera que la falta de liquidez en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo está relacionada con una gestión ineficiente de su cartera de créditos	74
Tabla 15 Cree que la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo debería implementar nuevas políticas de crédito para mejorar su liquidez	76

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 La Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo verifica la situación financiera de sus clientes para determinar si es posible realizar un crédito	55
Figura 2 La categoría “normal” de un cliente es suficiente para otorgarle un crédito.....	57
Figura 3 La Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo capacita al personal periódicamente para el otorgamiento de créditos.....	58
Figura 4 La entidad solicita la documentación necesaria para la evaluación requerida y brindar el crédito solicitado por el cliente.....	60
Figura 5 Se cuenta con una programación de llamadas informativas a clientes para recordatorio de fechas límite de vencimiento de deuda	61
Figura 6 En la entidad el área de cobranza cuenta con la información actualizada del cronograma de pagos	63
Figura 7 Los clientes cumplen con el cronograma de pagos que se han comprometido	64
Figura 8 Los procesos para el seguimiento y control de créditos en la empresa son adecuados..	66
Figura 9 Los procesos para la evaluación de créditos en la Caja Municipal son adecuados	67
Figura 10 La cobranza preventiva es adecuada	69
Figura 11 La Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo debería utilizar las ratios de liquidez tanto corriente como de la prueba acida para evaluar su comportamiento financiero.....	70
Figura 12 La Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo tiene mecanismos efectivos para reducir el riesgo de impago en los créditos.....	72
Figura 13 Cree que la morosidad en la cartera de créditos compromete significativamente la liquidez de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo.....	73

Figura 14 Considera que la falta de liquidez en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo está relacionada con una gestión ineficiente de su cartera de créditos 75

Figura 15 Cree que la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo debería implementar nuevas políticas de crédito para mejorar su liquidez 76

RESUMEN

El estudio analiza la relación entre la gestión de créditos y la liquidez de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo durante el año 2023. Se trata de una investigación aplicada, de nivel descriptivo y explicativo, realizada con una población de 18 colaboradores mediante encuestas y análisis documental. Los datos fueron procesados con el sistema SPSS. Como resultado, se determinó que la gestión de créditos influye directamente en la liquidez de la entidad. El 100% de los encuestados indicó que es importante utilizar indicadores como la liquidez corriente y la prueba ácida para evaluar la situación financiera. Finalmente, se recomienda mejorar la evaluación previa al otorgamiento de créditos y realizar un seguimiento constante a clientes con riesgo, con el fin de reducir la morosidad y evitar impactos negativos en la cartera de créditos.

La gestión de créditos desempeña un papel crucial en la estabilidad financiera de las cajas de ahorro y crédito, ya que influye directamente en su capacidad de mantener niveles adecuados de liquidez. En el caso específico de la Caja de Ahorro y Crédito Trujillo, un manejo ineficaz de los créditos puede resultar en un aumento de la morosidad, impactando negativamente la disponibilidad de efectivo necesaria para cumplir con sus obligaciones a corto plazo.

Palabras claves: Políticas de crédito, Políticas de cobranza, Cuentas por cobrar, Ratios de liquidez.

ABSTRACT

This study analyzes the relationship between credit management and liquidity at the Trujillo Municipal Savings and Credit Bank during 2023. It is an applied, descriptive, and explanatory research project conducted with a population of 18 employees through surveys and document analysis. The data were processed using SPSS software. The results indicate that credit management directly influences the institution's liquidity. One hundred percent of respondents indicated the importance of using indicators such as current ratio and quick ratio to assess the financial situation. Finally, the study recommends improving pre-loan evaluation and conducting ongoing monitoring of high-risk clients to reduce delinquency and avoid negative impacts on the loan portfolio.

Credit management plays a crucial role in the financial stability of savings and credit banks, as it directly influences their ability to maintain adequate liquidity levels. In the specific case of the Trujillo Savings and Credit Bank, ineffective loan management can result in increased delinquency, negatively impacting the availability of cash needed to meet its short-term obligations.

Keywords: Credit policies, Collection policies, Accounts receivable, Liquidity ratios

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación titulado: **“GESTIÓN DE CRÉDITOS Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO DE TRUJILLO, PERIODO 2023”**, investigación que tiene como objetivo principal “Determinar de qué manera la gestión de créditos incide en la liquidez de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo, periodo 2023”.

Para llegar a solucionar la problemática, cumplir y contrastar los objetivos e hipótesis planteadas respectivamente en el trabajo de investigación, se desarrolló los siguientes capítulos:

CAPÍTULO I: Planteamiento del problema. - En este capítulo se expone: Situación Problemática, Formulación del Problema, Problema General, Problemas Específicos, Justificación de la investigación, Objetivos de la Investigación, Objetivo General y Objetivos Específicos. (Reglamento de Grados y Títulos Posgrado UNSAAC, 2024)

CAPÍTULO II: Marco Teórico Conceptual. - Este capítulo comprende: Bases Teóricas, Marco Conceptual (palabras claves) y Antecedentes empíricos de la investigación. (Reglamento de Grados y Títulos Posgrado UNSAAC, 2024)

CAPÍTULO III: Hipótesis General y Variables. - Este capítulo comprende: Hipótesis general, Hipótesis específicas, Identificación de variables e indicadores y Operacionalización de variables. (Reglamento de Grados y Títulos Posgrado UNSAAC, 2024)

CAPÍTULO IV: Diseño Metodológico. - Este capítulo comprende: Ámbito de estudio: localización política y geográfica, Tipo y nivel de Investigación, Unidad de análisis, Población de estudio, Tamaño de muestra, Técnicas de selección de muestra, Técnicas de recolección de información, Técnicas de análisis e interpretación de la información y Técnicas para demostrar la

verdad o falsedad de las hipótesis planteadas. (Reglamento de Grados y Títulos Posgrado UNSAAC, 2024)

CAPITULO V: Resultados y Discusión. - Este capítulo comprende: Procesamiento, análisis, interpretación y discusión de resultados, Pruebas de hipótesis y Presentación de resultados. (Reglamento de Grados y Títulos Posgrado UNSAAC, 2024)

Conclusiones y Recomendaciones. - Se establece las conclusiones y recomendaciones propuestas a la presente investigación. (Reglamento de Grados y Títulos Posgrado UNSAAC, 2024)

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

En la última década, el sector financiero en Perú ha jugado un papel vital en el crecimiento económico, gracias a la expansión del mercado financiero mediante la intermediación indirecta y las operaciones de captación y colocación de recursos, realizadas tanto por entidades bancarias como no bancarias. Este sistema se ha afianzado como un pilar esencial para mejorar variables macroeconómicas como la inversión, evidenciada en los flujos monetarios, y ha contribuido a la reducción de la pobreza a través de la inclusión financiera. La profundización del mercado ha permitido que las instituciones financieras lleguen a sectores más pequeños y anteriormente desatendidos, fomentando así el desarrollo de la economía peruana.

A nivel global, las compras masivas a crédito se han convertido en una constante, con las instituciones financieras desempeñando un papel clave al proporcionar el capital necesario para estas transacciones. Sin embargo, la concesión de créditos genera una responsabilidad fundamental para las instituciones: la necesidad de contar con mecanismos eficientes para la recuperación de dichos créditos. Este desafío se convierte en un proceso complejo que requiere de estrategias sólidas para mitigar riesgos y garantizar la liquidez.

En el caso de las cooperativas y cajas municipales, tanto a nivel internacional como en América Latina, la gestión crediticia ha presentado retos significativos. La falta de rigurosidad en la aplicación de las normas crediticias ha provocado dificultades para la recuperación del capital, requiriendo a menudo grandes inversiones de tiempo y recursos en la gestión de cobranza. En América Latina, se ha evidenciado un esfuerzo continuo por mejorar los procedimientos de recuperación de créditos, aunque aún persisten problemas estructurales.

En el Perú, las cajas municipales enfrentan una situación similar. A pesar de su papel crucial en la inclusión financiera, estas entidades experimentan incertidumbre respecto al cumplimiento de pago por parte de los deudores. Esta incertidumbre se origina en parte por la flexibilidad en las políticas de crédito, la reducción en la capacidad de pago de algunos clientes y el sobreendeudamiento, lo que ha llevado a un aumento en los índices de morosidad.

La gestión ineficiente de los créditos tiene un impacto directo en la liquidez de las cajas municipales. Una cartera con altos niveles de morosidad afecta su capacidad para generar nuevos créditos y compromete la disponibilidad de efectivo, lo que a su vez limita la capacidad de estas entidades para seguir operando de manera óptima. Por ello, la implementación de políticas de crédito más rigurosas, la segmentación adecuada de clientes y el uso de tecnologías avanzadas para la evaluación crediticia son fundamentales para mantener la solvencia y liquidez de las cajas municipales en el sistema financiero peruano

1.2.FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema General

¿De qué manera la gestión de créditos incide en la liquidez de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo, periodo 2023?

1.2.2. Problemas Específicos

a) ¿De qué manera las políticas de crédito inciden en la liquidez de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo, periodo 2023?

b) ¿De qué manera las políticas de cobranza inciden en la liquidez de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo, periodo 2023?

c) ¿De qué manera las cuentas por cobrar inciden en la liquidez de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo, periodo 2023?

1.3.JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Justificación Teórica

La gestión de créditos es un área clave dentro de las instituciones financieras, ya que está directamente relacionada con la estabilidad financiera y el cumplimiento de sus objetivos de rentabilidad y solvencia. Teóricamente, este estudio se basa en la necesidad de profundizar en los modelos de gestión crediticia, los cuales buscan optimizar la relación entre el riesgo y la rentabilidad, así como el impacto que dichos modelos tienen en la liquidez de las instituciones financieras.

1.3.2. Justificación Práctica

La gestión de créditos desempeña un papel crucial en la estabilidad financiera de las cajas de ahorro y crédito, ya que influye directamente en su capacidad de mantener niveles adecuados de liquidez. En el caso específico de la Caja de Ahorro y Crédito Trujillo, un manejo ineficaz de los créditos puede resultar en un aumento de la morosidad, impactando negativamente la disponibilidad de efectivo necesaria para cumplir con sus obligaciones a corto plazo. Esta investigación busca analizar cómo la gestión de créditos afecta la liquidez de la entidad, identificando los factores que contribuyen a una administración crediticia eficiente o deficiente y proponiendo estrategias para mejorar la gestión del riesgo crediticio, con el fin de asegurar una mayor estabilidad financiera y sostenibilidad.

1.4.OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo General

Determinar de qué manera la gestión de créditos incide en la liquidez de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo, periodo 2023.

1.4.2. Objetivos Específicos

a) Determinar de qué manera las políticas de crédito inciden en la liquidez de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo, periodo 2023.

b) Determinar de qué manera las políticas de cobranza inciden en la liquidez de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo, periodo 2023.

c) Determinar de qué manera las cuentas por cobrar inciden en la liquidez de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo, periodo 2023.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1. BASES TEORICAS

Se desarrollan los siguientes aspectos que son de suma importancia para la realización de nuestro trabajo de investigación.

2.1.1. Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros - LEY N° 26702

La presente ley establece el marco de regulación y supervisión a que se someten las empresas que operen en el sistema financiero y de seguros, así como aquéllas que realizan actividades vinculadas o complementarias al objeto social de dichas personas. (Ley N° 26702, 2012)

Es objeto principal de esta ley propender al funcionamiento de un sistema financiero y un sistema de seguros competitivos, sólidos y confiables, que contribuyan al desarrollo nacional. (Ley N° 26702, 2012)

En los artículos 8 y 9 se establecen principios fundamentales que rigen la operación de las empresas en estos sectores:

Artículo 8.- Libertad de asignación de Recursos y criterio de diversificación del Riesgo

Las empresas del sistema financiero y del sistema de seguros gozan de libertad para asignar los recursos de sus carteras, con las limitaciones consignadas en la presente ley, debiendo observar en todo momento el criterio de la diversificación del riesgo, razón por la cual, la Superintendencia no autoriza la constitución de empresas diseñadas para apoyar a un solo sector de la actividad económica. (Ley N° 26702, 2012)

Artículo 9.- Libertad para fijar intereses, comisiones y tarifas

Las empresas del sistema financiero pueden señalar libremente las tasas de interés, comisiones y gastos para sus operaciones activas y pasivas y servicios. Sin embargo, para el caso de la fijación de las tasas de interés deberán observar los límites que para el efecto señale el Banco Central, excepcionalmente, con arreglo a lo previsto en su Ley Orgánica. La disposición contenida en el primer párrafo del artículo 1243 del Código Civil no alcanza a la actividad de intermediación financiera. Las empresas del sistema de seguros determinan libremente las condiciones de las pólizas, sus tarifas y otras comisiones. Las tasas de interés, comisiones, y demás tarifas que cobren las empresas del sistema financiero y del sistema de seguros, así como las condiciones de las pólizas de seguros, deberán ser puestas en conocimiento del público, de acuerdo con las normas que establezca la Superintendencia. (Ley N° 26702, 2012)

El Título I establece las bases fundamentales para la constitución de empresas en estos sectores, enfatizando la importancia del capital mínimo requerido para su funcionamiento:

Artículo 12.- Constitución de Empresas.

Las empresas deben constituirse bajo la forma de sociedad anónima, salvo aquellas cuya naturaleza no lo permita. Para iniciar sus operaciones, sus organizadores deben recabar previamente de la Superintendencia, las autorizaciones de organización y funcionamiento, ciñéndose al procedimiento que dicte la misma con carácter general. (Ley N° 26702, 2012)

Tratándose de las empresas que soliciten su transformación, conversión, fusión o escisión, éstas deberán solicitar las autorizaciones de organización y de funcionamiento respecto del nuevo tipo de actividad. (Ley N° 26702, 2012)

Artículo 16.- Capital mínimo.

Para el funcionamiento de las empresas y sus subsidiarias, se requiere que el capital social, aportado en efectivo, alcance las siguientes cantidades mínimas (Ley N° 26702, 2012):

A. Empresas de Operaciones Múltiples:

1. Empresa Bancaria: S/. 14 914 000,00
2. Empresa Financiera: S/. 7 500 000,00
3. Caja Municipal de Ahorro y Crédito: S/. 678 000,00
4. Caja Municipal de Crédito Popular: S/. 4 000 000,00
5. Entidad de Desarrollo a la Pequeña y Micro Empresa - EDPYME: S/. 678 000,00
6. Cooperativas de Ahorro y Crédito autorizadas a captar recursos del público:
S/. 678 000,00
7. Caja Rural de Ahorro y Crédito: S/. 678 000,00

Este marco normativo se fundamenta en principios declarativos que buscan promover un entorno seguro y competitivo para el ahorro y la inversión:

Artículo 130.- Estado promueve el ahorro.

Con arreglo a la Constitución Política, el Estado promueve el ahorro bajo un régimen de libre competencia. (Ley N° 26702, 2012):

Artículo 131.- Ahorro.

El ahorro está constituido por el conjunto de las imposiciones de dinero que, bajo cualquier modalidad, realizan las personas naturales y jurídicas del país o del exterior, en las empresas del sistema financiero. Esto incluye los depósitos y la adquisición de instrumentos representativos de deuda emitidos por estas empresas. Tales imposiciones están protegidas en la forma que señala la presente ley. (Ley N° 26702, 2012):

Artículo 132.- Formas de atenuar los riesgos para el ahorrista.

En aplicación del artículo 87 de la Constitución Política, son formas mediante las cuales se procura, adicionalmente la atenuación de los riesgos para el ahorrista:

1. Los límites y prohibiciones señalados en el Título II de la Sección Segunda y en las demás disposiciones que regulan a las empresas. Dichos límites tienen por objeto asegurar la diversificación del riesgo y la limitación al crecimiento de las empresas del sistema financiero hasta un determinado número de veces el importe de su patrimonio efectivo. (Ley N° 26702, 2012):

2. La constitución de la reserva de que trata el Capítulo III del Título III de la Sección Primera. (Ley N° 26702, 2012):

3. El mantenimiento del monto del capital social mínimo a valores reales constantes, según lo normado en el artículo 18. (Ley N° 26702, 2012):

4. La constitución de provisiones genéricas y específicas de cartera, individuales o preventivas globales por grupos o categorías de crédito, para la eventualidad de créditos impagos, y la constitución de las otras provisiones y cargos a resultados, tratándose de las posiciones afectas a los diversos riesgos de mercado. (Ley N° 26702, 2012)

5. La promoción del arbitraje como un medio de solución de conflictos entre empresas y entre éstas y el público, haciendo uso para tal efecto de las cláusulas generales de contratación. (Ley N° 26702, 2012)

6. La recuperación en forma expeditiva de los activos de las empresas del sistema financiero. (Ley N° 26702, 2012)

7. El mérito ejecutivo de las liquidaciones de saldos deudores que emitan las empresas. (Ley N° 26702, 2012)

8. La ejecución de los warrants que garantizan obligaciones con empresas del sistema financiero por el tenedor, con exclusión de cualquier tercer acreedor del constituyente, concursado o no. La presente disposición no afecta los derechos de los Almacenes Generales de Depósito de

cobrar los almacenajes adeudados y gastos de remate al ejecutar los warrants. (Ley N° 26702, 2012)

9. Los valores, recursos y demás bienes que garantizan obligaciones con empresas del sistema financiero, cubren preferentemente a éstas. Las medidas cautelares que se dispongan respecto de tales bienes, valores o recursos, sólo surten efecto luego que la empresa disponga sobre ellas los cargos que correspondan por las deudas vencidas de su titular a la fecha de notificación de dicha medida, y siempre que dichos bienes, valores o recursos no se encuentren sujetos a gravamen alguno en favor de la empresa del sistema financiero. Igual norma es aplicable tratándose de valores, recursos o demás bienes dados en garantía para afianzar obligaciones de terceros. (Ley N° 26702, 2012)

10. Posibilidad de dar por vencidos los plazos de las obligaciones, vencidas y no vencidas, de un deudor ante un caso de incumplimiento. En este supuesto, la empresa podrá hacer uso del derecho de compensación referido en el numeral siguiente. (Ley N° 26702, 2012)

11. El derecho de compensación de las empresas entre sus acreencias y los activos del deudor que mantenga en su poder, hasta por el monto de aquellas, devolviendo a la masa del deudor el exceso resultante, si hubiere. No serán objeto de compensación los activos legal o contractualmente declarados intangibles o excluidos de este derecho. (Ley N° 26702, 2012)

12. La supervisión consolidada de los conglomerados financieros o mixtos. (Ley N° 26702, 2012)

Artículo 136.- Clasificación de las Empresas del Sistema Financiero.

Todas las empresas del sistema financiero que capten fondos del público deben contar con la clasificación de por lo menos dos empresas clasificadoras de riesgo, cada seis meses. De existir dos clasificaciones diferentes, prevalecerá la más baja. (Ley N° 26702, 2012)

Por su parte, la Superintendencia clasificará a las empresas del sistema financiero de acuerdo con criterios técnicos y ponderaciones que serán previamente establecidos con carácter general y que considerarán, entre otros, los sistemas de medición y administración de riesgos, la calidad de las carteras crediticia y negociable, la solidez patrimonial, la rentabilidad y la eficiencia financiera y de gestión, y la liquidez. (Ley N° 26702, 2012)

El Título IV de la normativa establece disposiciones generales que son fundamentales para comprender la estructura y funcionamiento de las empresas que operan en este sector:

Artículo 282.- Definiciones.

- **Empresa bancaria:** es aquella cuyo negocio principal consiste en recibir dinero del público en depósito o bajo cualquier otra modalidad contractual, y en utilizar ese dinero, su propio capital y el que obtenga de otras Notas de financiación en conceder créditos en las diversas modalidades, o a aplicarlos a operaciones sujetas a riesgos de mercado. (Ley N° 26702, 2012)
- **Empresa financiera:** es aquella que capta recursos del público y cuya especialidad consiste en facilitar las colocaciones de primeras emisiones de valores, operar con valores mobiliarios y brindar asesoría de carácter financiero. (Ley N° 26702, 2012)
- **Caja Municipal de Ahorro y Crédito:** es aquella que capta recursos del público y cuya especialidad consiste en realizar operaciones de financiamiento, preferentemente a las pequeñas y micro empresas. (Ley N° 26702, 2012)
- **Caja Municipal de Crédito Popular:** es aquella especializada en otorgar crédito pignoraticio al público en general, encontrándose también para efectuar operaciones y pasivas con los respectivos Concejos Provinciales y Distritales y con

las empresas municipales dependientes de los primeros, así como para brindar servicios bancarios a dichos concejos y empresas. (Ley N° 26702, 2012)

Las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC) se crearon en mayo de 1980, a través del Decreto Ley N° 23039. Posteriormente, dicha norma fue derogada por el Decreto Supremo N° 157-90-EF, el cual posee rango de ley y establece el marco legal que rige actualmente las actividades de estas entidades, conjuntamente con la Ley N°26702 y sus normas modificatorias. En el marco de dichas normas, y principalmente en la década de los 80, distintos concejos municipales a lo largo del país lograron constituir CMAC, siendo en la actualidad 11 las CMAC que operan como parte del SFP. (Portal SBS, 2017)

En los últimos años, la presencia de las CMAC se ha incrementado y consolidado, constituyéndose en un sistema que contribuye de manera relevante en la provisión de servicios financieros descentralizados en el país. (Portal SBS, 2017)

2.1.2. Gestión de créditos y cobranza

“La operación de crédito puede definirse como: la entrega de un valor actual, sea dinero, mercancía o servicio, sobre la base de confianza, a cambio de un valor equivalente esperando en un futuro, pudiendo existir adicionalmente un interés pactado” (Del Valle Córdova, 2020)

Las operaciones de crédito y cobranza se encuentran entre las actividades más difíciles de realizar (porque es necesario el uso de diferentes métodos, pasos, estrategias para el logro de objetivos o metas)

Es aquella que es responsable de otorgar y dar seguimiento a los créditos, disminuyendo la morosidad de la empresa, pudiendo determinarse evaluando constantemente el monto de los créditos otorgados y midiendo con el porcentaje de morosidad de las cuentas por cobrar (Cobián Salazar, 2016).

En nuestro país los créditos y cobranzas son actividades alternas a la gestión comercial”, es por ello que los empresarios lo usan de manera constante con la finalidad de incrementar su nivel de ventas y recuperar su inversión. Sin embargo, muchas veces las cuentas por cobrar van incrementando con el tiempo y algunas se vuelven incobrables por clientes morosos esto significa una pérdida económica para la empresa al mismo tiempo de un cliente (Armas Risco, 2019).

Gestión de Cobranza son las acciones desarrolladas por el personal de cobranza para requerir el pago de una deuda atrasada a clientes de la empresa, puede hacerse vía telefónica, presencial, vía carta u otros canales permitidos por la legislación vigente (Huallpa Quispe, 2022).

2.1.2.1. Crédito

Un crédito es una operación de financiación donde una persona llamada ‘acreedor’ (generalmente es una entidad financiera), presta un monto de dinero a otro, llamado ‘deudor’, quien, a partir de ese momento, garantiza al acreedor que devolverá esta cantidad solicitada en el tiempo previamente estipulado más una cantidad adicional, llamada ‘intereses’. (Montes de Oca, 2024)

Es un proceso financiero en el que una persona o entidad (acreedor) le presta una suma específica de dinero a otra persona o entidad (deudor). Este último se compromete a devolver esa suma en un período acordado, junto con los intereses y otros gastos relacionados que impone la entidad financiera. (Valdivia Ore , 2017)

El término crédito proviene del latín *creditum* de tener confianza, el crédito puede definirse como la entrega de un valor actual sea dinero, mercancía o servicio a cambio de un valor equivalente esperado en un futuro donde el receptor del crédito se compromete a pagar pudiendo existir un interés pactado. (Del valle Córdova)

En términos financieros, el crédito se refiere al dinero solicitado en préstamo a bancos, instituciones u otras personas. Este monto debe ser devuelto en cuotas dentro de un plazo acordado, junto con el pago de intereses. (Pellas & Castegnaro, 2008)

El crédito, visto como un proceso, implica que una persona física o jurídica proporciona financiamiento a otra persona física o jurídica, a cambio de que esta última devuelva el monto prestado en un plazo posterior, junto con una compensación conocida como tasa de interés activa o tasa de interés compensatoria. Esta tasa refleja el valor del dinero a lo largo del tiempo y puede incluir otros costos asociados al financiamiento, si los hay. En este contexto, la entidad que otorga el financiamiento se denomina agente prestamista o acreedor, mientras que la entidad que lo recibe es conocida como agente prestatario o deudor. (Valdivia Ore , 2017)

2.1.2.1.1. Importancia del crédito

Cuando el acceso al crédito es restringido, las oportunidades de crecimiento económico se ven afectadas. Sin acceso a crédito, las familias deben financiar su consumo y las organizaciones su inversión únicamente con los ingresos generados en cada período, lo que puede impactar negativamente sus finanzas, especialmente si esos ingresos son inestables. Si se utiliza de manera responsable, el crédito puede facilitar gastos en consumo o inversión, pero la cantidad de financiamiento disponible para una persona u organización siempre dependerá de su capacidad para cumplir con sus obligaciones de deuda. (Banco Central de Reserva del Perú, 2009)

Según Pellas & Castegnaro (2008) nos menciona algunos ejemplos de la importancia del crédito (pág. 255).

- Acceso a efectivo cuando se presente alguna emergencia.
- Capacitación personal, para pagar un diplomado, maestría, etc.

- Compras grandes pero necesarias, por ejemplo, una casa un carro o implementar su negocio.
- Facilidad de utilizarlo ahora
- Seguridad y conveniencia

2.1.2.1.2. Ventajas del crédito

En la actualidad, el crédito es de vital importancia para la economía del país, ya que su utilización adecuada produce beneficios como: (Del valle Córdova)

- Incremento de la producción de bienes y servicios y como consecuencia, disminución de los costos unitarios.
- Te permiten acceder a dinero fácilmente para comprar un bien o servicio cuando no dispones del capital necesario para hacerlo.
- Da flexibilidad a la oferta y demanda.
- Elevación del consumo, ya que permite a determinados sectores socioeconómicos adquirir bienes y servicios que no podrían pagar al contado.
- El crédito es usado como un medio de cambio y como un agente de producción.
- Acelera la producción y la distribución.
- Adquisición de bienes con plazos largos para pagarlos.
- Sirve para elevar el nivel de manejo de los negocios.
- Con ellos puedes invertir en tu formación profesional.
- Puedes utilizar el dinero para emprender un proyecto o establecer algún tipo de negocio o comercio.

2.1.2.1.3. Clasificación del crédito

Los créditos se agrupan por situación contable del crédito en:

a) Créditos Vigentes

En esta cuenta se registran los créditos directos otorgados en sus distintas modalidades, cuyos pagos se encuentran al día, de acuerdo con lo pactado. (Resolución SBS N°577-2019, 2019)

Créditos concedidos en diversas modalidades cuyos pagos están al corriente, según lo acordado. La transferencia de los créditos impagos se lleva a cabo de acuerdo con lo estipulado en la definición de créditos vencidos. (Barrera Apacla, 2015)

b) Créditos Reestructurados

Créditos, cualquiera sea su modalidad, sujeto a la reprogramación de pagos aprobada en el proceso de reestructuración, de concurso ordinario o preventivo. (Barrera Apacla, 2015)

Los deudores con créditos reestructurados deberán ser clasificados según las pautas que haya determinado esta Superintendencia en el Reglamento para las Coopac. (Resolución SBS N°577-2019, 2019)

Los montos de los créditos reestructurados que no se han pagado, después de quince (15) días calendario de su vencimiento para créditos corporativos, grandes y medianas empresas, y a los treinta (30) días para créditos a pequeñas empresas y microempresas, deben ser trasladados a la cuenta analítica correspondiente de la cuenta 1405 “Créditos vencidos”, por el total de la deuda. (Resolución SBS N°577-2019, 2019)

c) Créditos Refinanciados

Se define como “OPERACIÓN REFINANCIADA” a un crédito o financiamiento directo, sin importar su modalidad, que presenta cambios en el plazo y/o monto en relación con el contrato original debido a dificultades en la capacidad de pago del deudor. También se clasifica como

operación refinanciada aquella que experimenta al menos dos modificaciones en el plazo y/o monto del contrato original dentro de un período de doce (12) meses. (Resolución SBS N°577-2019, 2019)

Créditos que han experimentado cambios en el plazo y/o monto en comparación con el contrato original, como resultado de dificultades en la capacidad de pago del deudor. (Barrera Apaella, 2015)

Toda operación refinanciada debe estar respaldada por un informe de crédito debidamente documentado y analizada de forma individual, considerando principalmente la capacidad de pago del deudor. Se establecerá que el nuevo crédito otorgado será recuperado bajo las condiciones de interés y plazo acordadas. (Resolución SBS N°577-2019, 2019)

Los deudores con créditos refinanciados deben ser clasificados de acuerdo con las pautas establecidas por esta Superintendencia en el Reglamento para las Coopac. (Resolución SBS N°577-2019, 2019)

d) Créditos Vencidos

Son aquellos créditos que no han sido cancelados o amortizados por los deudores en la fecha de vencimiento y que, contablemente, se registran como vencidos. Para los créditos corporativos, así como para grandes y medianas empresas, esto se refiere al saldo total de los créditos con un atraso mayor a 15 días. En el caso de pequeños negocios y microempresas, se refiere al saldo total de los créditos con un atraso superior a 30 días. En cuanto a los créditos de consumo, hipotecarios para vivienda, arrendamiento financiero y capitalización inmobiliaria, se consideran las cuotas impagas si el atraso es mayor de 30 días, pero menor de 90, y el saldo total del crédito si el atraso es superior a 90 días. Para los sobregiros en cuenta corriente, se clasificarán

como créditos vencidos a partir del día 31 después de concedido el sobregiro. (Barrera Apacla, 2015)

El plazo para que un crédito se considere vencido es de treinta (30) días calendario después de la fecha de vencimiento acordada para créditos a pequeñas empresas y microempresas, y de quince (15) días calendario para créditos corporativos, así como para grandes y medianas empresas. (Resolución SBS N°577-2019, 2019)

e) Créditos en Cobranza Judicial

Se refiere a aquellos créditos cuya recuperación está actualmente en un proceso judicial. Esto implica que se han tomado medidas legales para intentar recuperar la deuda, lo que puede incluir demandas o acciones legales en los tribunales. La situación sugiere que se ha agotado la posibilidad de cobro amistoso, y ahora se busca la intervención del sistema judicial para asegurar el cumplimiento de la obligación por parte del deudor. (Barrera Apacla, 2015)

En esta cuenta se registra el capital de los créditos a partir de la fecha en que se inicia el proceso judicial para su recuperación. (Resolución SBS N°577-2019, 2019)

2.1.2.1.4. Políticas de crédito

Las políticas se consideran como criterios que tiene una empresa y constituyen la base para la evaluación. Se definen como directrices diseñadas para guiar el cumplimiento de los lineamientos establecidos por la empresa, con el propósito principal de prevenir posibles deficiencias (Coopers & Lybrand).

Las políticas de crédito son procedimientos a seguir en situaciones recurrentes, con el objetivo de alcanzar las metas establecidas por la institución. Estas normas proporcionan una guía detallada sobre su aplicación, lo que permite cumplir con los objetivos planteados. En resumen,

estas políticas son directrices, consideraciones y pautas generales que orientan sobre cómo abordar los desafíos cotidianos que puedan presentarse en una entidad. (Del Valle Cordova, n.d. pág. 37).

Las políticas de crédito se refieren a un conjunto de directrices que la entidad establece y aplica para decidir si otorgar un préstamo y determinar el plazo durante el cual se concederá. Por lo tanto, es crucial que la empresa disponga de la mayor cantidad de información posible sobre los clientes que serán evaluados para convertirse en beneficiarios del crédito. (Armas Risco, 2019).

Entonces las políticas de crédito son lineamientos que se utilizan para medir, evaluar y analizar al cliente quien será el receptor del préstamo.

(Richard Prentice, 2000) nos dice que “Es un soporte fundamental que usan los gerentes de las empresas como base de medición del cumplimiento en el otorgamiento de créditos” (pág. 51).

Son un conjunto de criterios para establecer un crédito a un cliente los cuales son, seguir pautas, normativa de crédito, e información a través de análisis; concluyendo que son evaluar créditos, promedio de pagos y volumen de ventas las bases más comunes para establecer un crédito (Zamora, 2013).

(Del Valle Cordova, n.d.) menciona la importancia de las políticas de crédito en una empresa, las cuales son imprescindibles para el éxito del plan, dado que: Permiten delegar autoridad, motiva al personal al dejar a su libre arbitrio cierta toma decisiones de acuerdo a su criterio y de acuerdo a las circunstancias, permite alcanzar las metas trazadas, minimizan el número de interrogantes que pueda hacer el personal a sus superiores al igual que el tiempo, existe flexibilidad en cuanto a la toma de decisiones en determinadas circunstancias, sirven como guía de actuación en determinadas situaciones, permiten al nuevo personal acoplarse más fácilmente en el desarrollo de sus operaciones (pág. 38).

Algunos lineamientos que debe tener las políticas de crédito son:

1. Capacidad de pago

Pellas & Castegnaro (2008) menciona que para determinar la capacidad de pago de una persona, que es la capacidad máxima por la cual ella o él podría adeudarse se tiene que realizar el siguiente ejercicio.

Es necesario calcular su ingreso neto mensual y restar sus gastos fijos del mes. Además, se debe considerar si tiene otras deudas. Si el resultado es cero o se acerca a cero, indica que no tiene capacidad de pago, lo que sugiere que no se le debería conceder el crédito solicitado.

2. Historial de crédito

El historial crediticio es una evaluación de tu comportamiento en el sistema financiero a lo largo del tiempo. Todas las entidades financieras pueden acceder a tu calificación o "puntaje" en este historial, el cual se basa en factores como si pagas tus deudas a tiempo, si estás sobre endeudado, entre otros aspectos. (BBVA, 2023)

Cada préstamo o crédito que has solicitado desde el comienzo de tu vida financiera hasta la presente queda registrado. Además, se documenta tu comportamiento con respecto a estos productos: si has pagado a tiempo, si te has retrasado o si no has cumplido con tus obligaciones de pago. (BBVA, 2023)

2.1.2.2. Cobranza

Es un proceso en el que se llevan a cabo procedimientos predefinidos por una organización con el objetivo de recuperar el dinero resultante de una compra, la prestación de un servicio o el pago de una deuda, entre otros. (Cobián Salazar, 2016).

Las cobranzas son procedimientos que la empresa define para la recuperación de cuentas por cobrar o créditos otorgados, con el objetivo principal de asegurar el ingreso de efectivo en el menor tiempo posible. Por esta razón, es fundamental que las empresas implementen y documenten por escrito sus políticas y normas de cobranza. (Priede Bergamini & López-Cózar Navarro, 2010).

La cobranza debe cumplir con tres requisitos esenciales. Primero, debe ser adecuada, lo que significa que cada cliente es diferente y la gestión de cobro debe adaptarse a sus particularidades, aplicando distintas metodologías según sus formas de pago y cumplimiento. En segundo lugar, debe ser oportuna, ya que los clientes suelen tener múltiples proveedores que a menudo coinciden en los días de pago, lo que hace crucial gestionar el cobro en la fecha y hora indicadas. Por último, debe ser completa, ya que los clientes a veces dejan pequeños saldos pendientes para el mes siguiente. Dado que el departamento de crédito y cobranzas generalmente tiene un personal limitado y una cartera amplia, puede olvidar estos saldos menores, lo que al final del período se traduce en pérdidas en la cartera. (Molina Aznar, 2002).

2.1.2.2.1. Cobranza de créditos

La cobranza se refiere a la recuperación de créditos previamente concedidos por una empresa financiera y se lleva a cabo en todo el mundo. (Calderón Bandera, 2021).

En la actualidad, uno de los principales problemas que enfrentan las empresas en el área de cobranza es reducir el tiempo necesario para recuperar los créditos. (Calderón Bandera, 2021).

En realidad, el retraso en el cobro de cuentas por cobrar se debe principalmente a problemas internos en todos los niveles de la organización. Esto no implica que el cliente esté libre de responsabilidad; sin embargo, si a los directivos realmente les importara, enfocarían sus esfuerzos

en identificar y cuantificar esos "problemas internos" y ofrecer soluciones adecuadas, lo que facilitaría la recuperación de su cartera. (Calderón Bandera, 2021).

Como es bien sabido en la mayoría de las empresas que otorgan crédito, es necesario realizar un análisis tanto cuantitativo como cualitativo del cliente. Esto se hace para evaluar, entre otros aspectos, su "capacidad de pago", lo cual es fundamental para conceder una línea de crédito. Algunos argumentarán que esto varía según cada cliente y el mercado en el que operan, y estamos de acuerdo. Por lo tanto, es esencial establecer "políticas de crédito" que sirvan como guía para los tomadores de decisiones, las cuales deben estar incluidas en el Manual de Políticas y Procedimientos del área de Crédito y Cobranza. (Calderón Bandera, 2021).

2.1.2.2.2. Políticas de cobranza

Las políticas de cobranza son procedimientos que la entidad implementa para asegurar el cobro oportuno de sus cuentas por cobrar pendientes. Es fundamental tener este tipo de normas, ya que contribuyen a evitar que se generen cuentas incobrables. (Lawrence, 2012).

Las políticas de cobro son los procedimientos que utiliza la empresa para recuperar los créditos otorgados a sus clientes. "Para que cualquier sistema de cobranzas tenga éxito, debe generar ingresos. Este objetivo se complica y se vuelve menos probable de alcanzar cuando se introducen requisitos adicionales, como mantener una buena reputación, rehabilitar al deudor, asegurar la prontitud en el pago y garantizar la viabilidad económica." Según el objetivo que la empresa defina en relación a la cobranza de los créditos, este servirá como base para establecer las políticas de cobro. (Caamaño Pacheco, 2019).

Las políticas de cobro de la empresa son los procedimientos que esta utiliza para recuperar sus cuentas una vez que han vencido. La efectividad de estas políticas se puede evaluar en parte al analizar el nivel de cuentas incobrables estimadas. Una gestión de cobranza exitosa está vinculada

a una política de crédito efectiva; además, una política de cobranza debe centrarse en la recuperación sin perjudicar la relación con el cliente. La empresa debe tener cuidado de no ser demasiado agresiva en su enfoque de cobros. Los diferentes procedimientos de cobranza que una empresa implemente dependen de su política general en este ámbito. (Caamaño Pacheco, 2019).

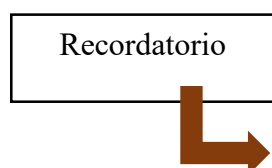
2.1.2.2.3. Procedimientos de cobranza

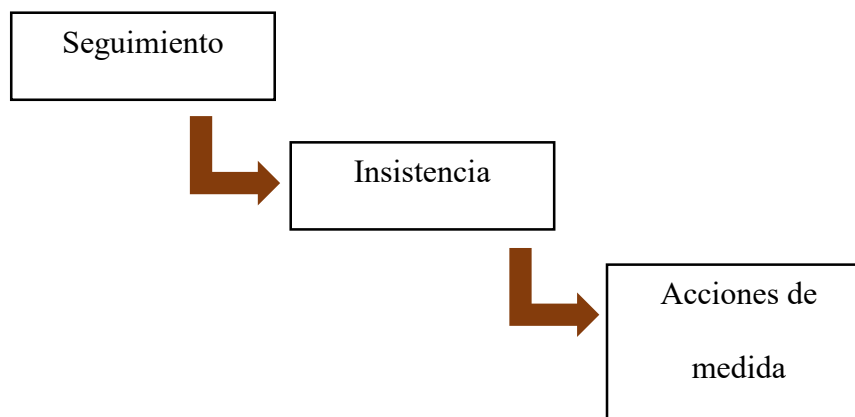
Las empresas deberán establecer políticas y procedimientos para la cobranza y recuperación de créditos, así como también la estructura necesaria para dicha labor. Para ello, deberán contar con personal especializado en la cobranza y recuperación de créditos, con la infraestructura física y recursos logísticos suficientes para desarrollar apropiadamente sus funciones e implementar como mínimo procedimientos en torno a los procesos judiciales iniciados por las empresas, la transferencia de cartera de créditos en cobranza, y el castigo de créditos incobrables.

Según (Bañuelos,2009, citado en Caamaño Pacheco, 2019) afirma que “La función principal de buen proceso de cobranza consiste en cobrar dentro de las condiciones señaladas por la empresa, conservando la buena voluntad del deudor y además de ayudar a incrementar las ventas” (pág. 22).

El proceso de cobranza, en términos generales, comienza con el vencimiento de una cuenta por cobrar; sin embargo, en realidad, este proceso se inicia con la emisión de la factura. La cobranza debe ser planificada, siguiendo un patrón estructurado de fases que permita un seguimiento adecuado, con el objetivo de recuperar la cuenta por cobrar. (Bañuelos,2009, citado en Caamaño Pacheco, 2019, pág. 22).

Las etapas del proceso de cobranza son las siguientes.





Nota: Bañuelos,2009, citado en Caamaño Pacheco, 2019

Es fundamental que la cobranza sea una gestión efectiva, ya que esto resultará en la recuperación óptima de los ingresos. Tener un proceso de cobranza eficiente permitirá llevar a cabo las acciones bajo las condiciones y términos acordados, cuidando de no perder a los clientes y fomentando las ventas.

2.1.2.7.2 Tipos de cobranza

En nuestro país se dan tres tipos de cobranza, la entidad financiera decidirá recurrir a otros tipos de cobranza cuando haya agotado todas las medidas y recursos necesarios para el pronto pago.

a) Cobranza Administrativa

La fase denominada cobranza administrativa comienza cuando los créditos entran en la etapa inicial de retraso o mora, lo cual generalmente ocurre dentro de un período de 1 a 90 días de atraso.) (Calderón Bandera, 2021).

Este tipo de cobranza se gestiona internamente en la empresa. En caso de que un cliente esté atrasado, se pueden emplear medios electrónicos y llamadas telefónicas para llevar a cabo la gestión de cobros, utilizando metodologías, procesos y buenas prácticas de cobranza. (Molina Aznar, 2002).

b) Cobranza Extrajudicial

Cuando se han agotado todas las acciones y recursos disponibles para lograr el cumplimiento por parte del deudor y esto no se logra en los términos acordados, se inicia la segunda etapa de la cobranza: la cobranza extrajudicial. Esta fase, que se produce entre 91 y 120 días después del vencimiento, implica la búsqueda de la recuperación del crédito a través de entidades externas a la empresa. En ocasiones, la propia empresa cuenta con un grupo especializado para llevar a cabo esta tarea. (Molina Aznar, 2002).

c) Cobranza Judicial

En esta fase, se intenta que el cliente comprenda que, si no encuentra una solución a su situación de mora, es muy probable que se remita a un profesional en asuntos legales para buscar la recuperación a través de un proceso judicial. (Molina Aznar, 2002).

La cobranza judicial a menudo resulta perjudicial para la empresa y su capital de trabajo, ya que los costos asociados son significativamente altos. Sin embargo, es necesaria cuando las deudas representan una pérdida considerable en la cartera. En esta etapa, los abogados presentan una demanda al cliente y a los garantes responsables de la adquisición del bien o servicio, aplicando medidas cautelares como el bloqueo de fondos o la prohibición de enajenar. No obstante, este proceso se puede interrumpir y volver a la etapa de cobranza extrajudicial si se llega a un acuerdo entre las partes. (Molina Aznar, 2002).

2.1.2.3. Cuentas por cobrar

2.1.2.3.1. Créditos en categoría normal

En el caso de los créditos corporativos, destinados a grandes y medianas empresas, se refiere a aquellos créditos de deudores que tienen una situación financiera sólida, con un bajo nivel

de endeudamiento patrimonial y una estructura adecuada en relación con su capacidad para generar utilidades, además de cumplir puntualmente con sus obligaciones. Por otro lado, en el caso de los créditos a pequeñas empresas, microempresas y de consumo, se trata de los créditos de deudores que están al día con sus pagos o tienen un retraso de hasta 8 días calendario. En cuanto a los créditos hipotecarios para vivienda, se refiere a aquellos deudores que están cumpliendo con sus pagos según lo acordado o tienen un atraso de hasta 30 días calendario. (Resolución SBS N°11356-2008, 2008, pág. 19)

2.1.2.3.2. Créditos en categoría CPP (con problemas potenciales)

En el caso de los créditos corporativos destinados a grandes y medianas empresas, se refiere a aquellos créditos de deudores que tienen una situación financiera sólida y son rentables, con un nivel moderado de endeudamiento patrimonial y un flujo de caja adecuado para cumplir con los pagos de capital e intereses. Sin embargo, su flujo de caja podría verse comprometido para hacer frente a los pagos, o pueden presentar incumplimientos ocasionales y menores en sus obligaciones, que no superan los 60 días calendario. En cuanto a los créditos a pequeñas empresas, microempresas y de consumo, abarca aquellos deudores que tienen un atraso en el pago de entre 9 y 30 días calendario. Para los créditos hipotecarios de vivienda, se refiere a los deudores que tienen un retraso de entre 31 y 60 días calendario. (Resolución SBS N°11356-2008, 2008, pág. 19)

2.1.2.3.3. Créditos en categoría deficiente

En el caso de los créditos corporativos para grandes y medianas empresas, se refiere a aquellos créditos de deudores que enfrentan una situación financiera débil y un flujo de caja insuficiente para cubrir la totalidad de sus obligaciones de capital e intereses. Su proyección de flujo de caja no indica mejoras a lo largo del tiempo y es altamente sensible a cambios en variables importantes, además de mostrar una limitada capacidad para generar utilidades. También presentan

atrasos en el pago de sus créditos que oscilan entre 61 y 120 días calendario. En cuanto a los créditos para pequeñas empresas, microempresas y de consumo, se consideran aquellos deudores que tienen un atraso en el pago de entre 31 y 60 días calendario. En relación a los créditos hipotecarios para vivienda, abarca a los deudores que presentan un retraso en el pago de sus créditos entre 61 y 120 días calendario. (Resolución SBS N°11356-2008, 2008, pág. 19)

2.1.2.3.4. Créditos en categoría dudoso

En el caso de los créditos corporativos destinados a grandes y medianas empresas, se refiere a aquellos créditos de deudores que tienen un flujo de caja insuficiente para cubrir los pagos de capital e intereses, lo que refleja una situación financiera crítica y un alto nivel de endeudamiento patrimonial. Además, pueden tener atrasos en los pagos que van de 121 a 365 días. En cuanto a los créditos para pequeñas empresas, microempresas y de consumo, se consideran aquellos deudores que tienen un atraso en el pago de entre 61 y 120 días calendario. Por otro lado, para los créditos hipotecarios de vivienda, se refiere a los deudores que presentan un retraso en el pago de sus créditos de entre 121 y 365 días calendario. (Resolución SBS N°11356-2008, 2008, pág. 19)

2.1.2.3.5. Créditos en categoría pérdida

Esto implica que las deudas son clasificadas como incobrables, incluso si existe una posibilidad de recuperación mínima en el futuro. El deudor ha dejado de realizar sus pagos, lo que aumenta la probabilidad de que no cumpla con posibles acuerdos de reestructuración. Además, se encuentra en una situación de insolvencia declarada y ha solicitado su propia quiebra, con incumplimientos que superan los 120 días. (Resolución SBS N°11356-2008, 2008, pág. 19)

Se pueden distinguir cuatro tipos de situaciones en los riesgos correspondientes a las operaciones financieras:

Riesgo normal: Aquellas operaciones para las que se disponga de evidencia objetiva y verificable que haga altamente probable la recuperación de todos los importes debidos. (Resolucion SBS N°11356-2008, 2008, pág. 19)

Riesgo su estándar: Aquellas operaciones que, si bien no pueden ser consideradas como dudosas o fallidas, sí presentan ciertas debilidades que pueden suponer la asunción de pérdidas por parte de la entidad financiera mayores que las coberturas genéricas dotadas. (Resolucion SBS N°11356-2008, 2008, pág. 19)

Riesgo dudoso: Son aquellas que presenten un retraso en el pago superior a 90 días (3 meses). (Resolucion SBS N°11356-2008, 2008, pág. 19)

Riesgo fallido: Son aquellas operaciones cuya recuperación se considera poco probable, por lo que se deben eliminar del activo. La morosología es una disciplina que investiga y aborda el problema de la morosidad desde una perspectiva integral, permitiendo entender este fenómeno a través de las diversas interacciones que lo generan. Facilita una comprensión contextual del proceso de morosidad, de sus actores y del entorno en el que se desarrolla, al tiempo que busca soluciones para este problema empresarial. Contrario a lo que muchos piensan, la morosidad es una realidad compleja y multifacética, que requiere el análisis de factores macroeconómicos, microeconómicos, empresariales, antropológicos, históricos, estadísticos y culturales. (Resolucion SBS N°11356-2008, 2008, pág. 19)

2.1.3. Liquidez

Refleja la capacidad de las instituciones para afrontar gastos financieros a través de la disponibilidad de activos y su conversión. Esto implica una relación entre la liquidez a corto plazo y el apalancamiento a largo plazo en todas las organizaciones, según lo consideren conveniente. (Ríos Hidalgo , 2019).

Es la habilidad que tiene un accionista para negociar montos deseados que pueden ser significativos. Además, está vinculada a la disminución de costos y a la optimización de los procesos o sistemas ya existentes. (Ríos Hidalgo , 2019).

El análisis de liquidez se compone de métodos para evaluar y supervisar los resultados de las empresas, utilizando para ello los estados de situación financiera. También se define como la capacidad de realizar pagos en el corto plazo. (Ríos Hidalgo , 2019).

La liquidez de una entidad se refiere a su capacidad para cumplir con sus obligaciones a corto plazo. Convertir activos a corto plazo en efectivo es generalmente más sencillo que hacerlo con activos a largo plazo. Por lo tanto, una organización se considera más líquida cuando una mayor proporción de sus activos totales son activos líquidos.

Este aspecto es crucial para evaluar la situación de una empresa en el mercado, manifestándose tanto en términos económicos como legales. Desde esta perspectiva, es esencial que las evaluaciones jurídicas y económicas estén alineadas para el correcto funcionamiento de la entidad.

Gestionar la liquidez representa uno de los mayores retos que enfrenta una empresa para mantener sus operaciones y asegurar una buena salud financiera. En resumen, la liquidez refleja la capacidad de una empresa para cumplir con sus obligaciones a corto plazo mediante la conversión rápida de activos en efectivo.

2.1.3.1. Rentabilidad

Es uno de los indicadores más importantes para evaluar el éxito de un sector, subsector o incluso un negocio, ya que una rentabilidad sostenida acompañada de una política de dividendos contribuye al fortalecimiento de las unidades económicas. Las utilidades que se reinvierten de manera efectiva se traducen en la expansión de la capacidad instalada, la actualización de la

tecnología existente, la búsqueda de nuevos mercados, o una combinación de estos aspectos. (Valdivia Ore , 2017)

El término rentabilidad también se emplea para medir la relación entre las utilidades de una empresa y diferentes factores, como las ventas, los activos, el patrimonio y la cantidad de acciones., etc. (Valdivia Ore , 2017)

En este caso, para calcular la rentabilidad, solo necesitamos dividir las utilidades por el valor del aspecto que queremos evaluar y luego multiplicar el resultado por 100 para expresarlo como un porcentaje. (Valdivia Ore , 2017)

Cuervo (1994) Se sostiene que el estado de resultados es la herramienta principal para evaluar la rentabilidad de una empresa durante un período determinado, que puede ser de un mes, tres meses o un año. En este contexto, el estado de ganancias y pérdidas debe presentarse en diferentes etapas, ya que al restar los costos y gastos de los ingresos se obtienen diversas utilidades, culminando en la utilidad neta. Esto no implica que el balance general sea irrelevante en un análisis financiero, ya que para valorar el desempeño de un negocio es fundamental considerar simultáneamente la rentabilidad y la liquidez. Por lo tanto, es esencial elaborar tanto el estado de resultados como el estado de cambios en la posición financiera o balance general.

La rentabilidad es, en esencia, uno de los objetivos que toda empresa busca alcanzar para evaluar el retorno de la inversión generada por la realización de diversas actividades en un período específico. Además, puede ser entendida como el resultado de una decisión tomada por la empresa. (REY POMBO, 2016, pág. 489).

La rentabilidad se define por los ingresos obtenidos a través de las ventas, los activos o el capital. En otras palabras, la utilidad de cada uno se expresa como un porcentaje, y también sirve como una herramienta para evaluar la gestión de la empresa. (REY POMBO, 2016, pág. 489).

El desempeño financiero de una empresa es, sin duda, uno de los aspectos más relevantes y, a la vez, uno de los más difíciles de evaluar. Para lograr esta evaluación, se han desarrollado métricas cuantitativas como la utilidad, la rentabilidad y la liquidez, así como indicadores cualitativos que abarcan factores como la innovación, las perspectivas de mercado, el talento y la moral de los empleados, la lealtad de los clientes, la calidad de la gestión, entre otros. (p. 36).

Asimismo, la rentabilidad se define como la capacidad de una inversión específica para generar beneficios que superen el capital invertido, todo esto en un periodo determinado. Es un aspecto esencial en la planificación económica y financiera, ya que refleja el éxito de las decisiones tomadas. (Morillo, 2001)

La rentabilidad se puede considerar como los beneficios obtenidos de una inversión específica. Así, se convierte en el indicador principal para evaluar el rendimiento de una inversión y, por ende, para comparar distintas opciones de inversión. (Raisin, 2021)

2.1.3.2. Ratios de liquidez

El ratio de liquidez es un tipo de indicador financiero que se emplea para evaluar el nivel de solvencia de una empresa y, por ende, para gestionar el control de su tesorería. (DGF, 2023).

Así, el ratio de liquidez indica si la empresa podrá cumplir con el pago de sus deudas al momento de su vencimiento, especialmente las obligaciones a corto plazo. Al igual que el Fondo de Maniobra, este ratio es un indicador clave para evaluar la capacidad de la empresa para afrontar sus deudas a corto plazo. (DGF, 2023).

Estos indicadores nacen de la necesidad de evaluar la capacidad de las empresas para cumplir con sus obligaciones a corto plazo. Su función es determinar cuán fácil o difícil es para una compañía pagar sus pasivos corrientes mediante la conversión de sus activos corrientes en efectivo. Se busca analizar qué sucedería si se exigiera a la empresa el pago inmediato de todas

sus deudas en un plazo menor a un año. Así, los índices de liquidez aplicados en un momento específico permiten evaluar la situación de la empresa en relación con el pago inmediato de sus deudas corrientes en situaciones excepcionales.

1. Liquidez corriente

Este índice compara los activos corrientes con los pasivos de la misma categoría. Un coeficiente más alto indica que la empresa tiene mejores posibilidades de cumplir con sus obligaciones a corto plazo. (Supercias, 2022).

$$\text{Liquidez corriente} = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

La liquidez corriente refleja la capacidad de las empresas para cumplir con sus obligaciones a corto plazo. Esta medida se ve afectada por la estructura del activo circulante y las deudas a corto plazo, por lo que un análisis regular puede ayudar a anticipar problemas de iliquidez y evitar futuras dificultades de insolvencia. (Supercias, 2022).

Por lo general, se considera que una relación equilibrada entre los activos y pasivos corrientes es de 1 a 1. Desde la perspectiva del acreedor, un índice más alto se valora positivamente. Sin embargo, es importante tener en cuenta que un índice excesivamente alto puede enmascarar una gestión ineficaz de los activos corrientes, lo que podría resultar en una liquidez excesiva y poco productiva para las empresas. (Supercias, 2022).

2. Ratio de la prueba acida:

Este indicador, conocido también como prueba del ácido o liquidez seca, es más exigente y busca evaluar la capacidad de una empresa para cumplir con sus obligaciones a corto plazo sin depender de la venta de sus inventarios. Se enfoca principalmente en los saldos de efectivo, cuentas por cobrar, inversiones temporales y otros activos que puedan liquidarse fácilmente, excluyendo los inventarios. (Supercias, 2022).

$$\text{Prueba ácida} = \frac{\text{Activo Corriente} - \text{Inventarios}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

No se puede determinar un valor ideal específico para este indicador, aunque generalmente un nivel cercano a 1 se considera el más adecuado. Sin embargo, es aceptable que esté por debajo de este umbral, dependiendo del tipo de empresa y del momento del año en el que se haya realizado el corte del balance. Es importante mencionar que hay diferencias significativas en la prueba ácida entre una empresa industrial y una comercial, ya que, debido a su actividad, manejan diferentes cantidades de inventario, lo que influye de manera distinta en la evaluación de su liquidez. (Supercias, 2022)

2.2. MARCO CONCEPTUAL (PALABRAS CLAVES)

a) Ampliación del crédito: Los aumentos se establecerán de acuerdo con la forma de pago de los clientes. (Del valle Córdova)

b) Activo productivo: Comprende el monto de activos que generan ingresos financieros en forma directa. En este rubro se considera el activo disponible que devenga intereses,

los fondos interbancarios, las inversiones negociables y a vencimiento (excluyendo las acciones de tesorería) y la cartera de créditos vigentes, netos de ingresos devengados y de ingresos diferidos. (Superintendencia de banca, seguros y AFP, 2015)

c) Activos líquidos: Incluye caja, fondos disponibles en el Banco Central de Reserva, en empresas del sistema financiero nacional y en bancos del exterior de primera categoría, fondos interbancarios netos activos, títulos representativos de deuda negociable emitidos por el Gobierno Central y el Banco Central de Reserva, y certificados de depósito y bancarios emitidos por empresas del sistema financiero nacional. (Superintendencia de banca, seguros y AFP, 2015)

d) Activo total: Agrupa las cuentas representativas de fondos disponibles, los créditos concedidos a clientes y a empresas y derechos que se espera sean o puedan ser convertidos en efectivo, las inversiones en valores y títulos, los bienes y derechos destinados a permanecer en la empresa y los gastos pagados por adelantado. (Superintendencia de banca, seguros y AFP, 2015)

e) Cartera atrasada: Créditos directos que no han sido cancelados o amortizados en la fecha de vencimiento y que se encuentran en situación de vencidos o en cobranza judicial. (Superintendencia de banca, seguros y AFP, 2015)

f) Cartera de alto riesgo: Es la suma de los créditos reestructurados, refinanciados, vencidos y en cobranza judicial. (Superintendencia de banca, seguros y AFP, 2015)

g) Cartera pesada: Corresponde a los créditos directos e indirectos con calificaciones crediticias del deudor de deficiente, dudoso y pérdida. (Superintendencia de banca, seguros y AFP, 2015)

h) Créditos castigados: Créditos clasificados como pérdida, íntegramente provisionados, que han sido retirados de los balances de las empresas. Para castigar un crédito,

debe existir evidencia real de su irrecuperabilidad o debe ser por un monto que no justifique iniciar acción judicial o arbitral. (Superintendencia de banca, seguros y AFP, 2015)

i) Cartera morosa: Es el conjunto de créditos o de cuotas de créditos que se encuentra en situación de morosidad, es decir, que no ha sido pagado a su vencimiento. (Eguía Candia, 2019)

j) Cobranza: Acciones tomadas para la prevención y recuperación de créditos morosos. (Eguía Candia, 2019)

k) Créditos directos: Representa los financiamientos que, bajo cualquier modalidad, las empresas del sistema financiero otorguen a sus clientes, originando a cargo de éstos la obligación de entregar un monto de dinero determinado. (Superintendencia de banca, seguros y AFP, 2015)

l) Cuota: La cuota es una cantidad de dinero que se abona de forma regular y que puede ir con unos intereses proporcionalmente a la cantidad que nos otorgaron. (Eguía Candia, 2019)

m) Créditos directos: Representa los financiamientos que, bajo cualquier modalidad, las empresas del sistema financiero otorguen a sus clientes, originando a cargo de éstos la obligación de entregar una suma de dinero determinada, en uno o varios actos, comprendiendo inclusive las obligaciones derivadas de refinanciamientos y reestructuraciones de créditos o deudas existentes. (Resolución SBS N°11356-2008, 2008, pág. 9)

n) Créditos soberanos: Créditos con bancos centrales, tesoros públicos y otras entidades del sector público que posean partidas asignadas por el tesoro público para pagar específicamente dichas exposiciones. (Resolución SBS N°11356-2008, 2008, pág. 9)

o) Créditos revolventes: Son aquellos créditos en los que se permite que el saldo fluctúe en función de las decisiones del deudor. Incluye las modalidades de avances en cuenta corriente, tarjetas de crédito, sobregiros en cuenta corriente, préstamos revolventes y otros créditos revolventes. Asimismo, se consideran dentro de este tipo de crédito los productos que permiten reutilizaciones parciales, es decir, que tienen un componente revolvente y otro no revolvente. (Resolución SBS N°11356-2008, 2008, pág. 9)

p) Créditos no revolventes: Son aquellos créditos reembolsables por cuotas, siempre que los montos pagados no puedan ser reutilizables por el deudor. En este tipo de crédito no se permite que los saldos pendientes fluctúen en función de las propias decisiones del deudor. (Resolución SBS N°11356-2008, 2008, pág. 9)

q) Cartera de Clientes: Una cartera de clientes comprende varios grupos que forman parte de la base de clientes de una empresa, es decir, es un registro o directorio de los compradores actuales y de los posibles clientes. (Valdivia Ore , 2017)

r) Conducta: Se entiende como la manera en que un individuo o una organización actúan en sus interacciones con su entorno y cómo responden ante los estímulos que reciben de él (Eguía Candia, 2019, pág. 52).

s) Deuda: Cuando una persona decide utilizar crédito, las cantidades de dinero que pide prestado se acumulan y se convierte en una deuda, entonces la deuda es la cantidad de dinero que se debe a una persona, empresa, banco o institución financiera (Pellas & Castegnaro, 2008,c).

t) Deuda Vencida: Son créditos mayores a 30 días, que no han sido cancelados. (Valdivia Ore , 2017)

u) Endeudamiento: La obligación que adquiere un particular o una empresa de devolver los fondos aportados por terceros se denomina deuda o endeudamiento financiero. Es uno

de los mecanismos básicos para el funcionamiento de la economía y una cuestión fundamental a tener en cuenta en el cuidado de la salud financiera, tanto de las familias como de las empresas. (BBVA, 2023)

v) Endeudamiento total en el sistema financiero: Para fines de esta norma, es la suma de los créditos directos, avales, cartas fianza, aceptaciones bancarias y cartas de crédito que posee un deudor en el sistema financiero, sin incluir los créditos castigados. (Resolución SBS N°11356-2008, 2008, pág. 10)

w) Evaluación crediticia: La calificación crediticia es una metodología de evaluación crediticia que consiste en asignar un puntaje al potencial deudor. De esta forma, se intenta medir la solvencia del cliente (Westreicher, 2018).

x) Egresos: Es aquella partida contable que aumenta las pérdidas o disminuye el beneficio, y siempre supone un desembolso financiero, ya sea movimiento de caja o bancario (Alvarado Verdi, 2019, pág. 31).

y) Efectividad de cobranza: Relación entre la Gestión de Cobranza Realizada y la recuperación efectiva de pagos (Eguia Candia, 2019, pág. 52).

z) Estrategias de cobranza: La estrategia de Cobranza consiste en el desarrollo de actividades y estrategias para alcanzar el cobro de deudas (Eguia Candia, 2019, pág. 53).

aa) Equipo de trabajo: Grupo de personas con habilidades complementarias comprometidas con una misión, metas de desempeño y enfoque comunes, de los que son mutuamente responsables (Eguia Candia, 2019, pág. 53).

bb) Garantías: Es aquella que sirve para asegurar el pago de un adeudo, se constituye sobre un bien material, por medio de documentos, prenda o hipoteca con un valor superior al monto

que se estipula y que se encuentra libre de gravámenes (es decir que no existe otra persona física o moral que tenga derechos sobre el bien señalado como garantía) (Eguia Candia, 2019, pág. 53).

cc) Gestión: Proceso mediante el cual se obtiene, despliega o utiliza una variedad de recursos básicos para apoyar los objetivos de la organización. Actividad que consiste en administrar un negocio o una parte de éste. Método seguido para la ejecución de esa actividad. Acción y efecto de administrar (Eguia Candia, 2019, pág. 53).

dd) Gestión de cobro: El responsable de llevar a cabo la gestión del crédito debe ejecutar su propio diseño de control de gestión, asegurando que todas las actividades que realiza la compañía contribuyen a alcanzar los objetivos globales (Santandreu Martinez, 2009).

ee) Incumplimiento de pagos: Si su préstamo continúa en morosidad, el mismo puede entrar en un incumplimiento de pago. El punto en el cual se considera que un préstamo se encuentra en incumplimiento de pago varía dependiendo del tipo de préstamo que haya recibido (StudentAid, 2016, citado en Perez Vallenas & Perez Vallenas, 2019).

ff) Ingreso: Es un incremento de los recursos económicos. Éste debe entenderse en el contexto de activos y pasivos, puesto que es la recuperación de un activo (Alvarado Verdi, 2019, pág. 31).

gg) Liquidez: Es la capacidad con la que cuenta la empresa para pagar las obligaciones que esta contrae a corto plazo. La liquidez dentro de la empresa es interesante ya que se les daría importancia a cualquier problema que pudiera tener la empresa con fin de solucionarlo y nos ayuda a que disminuya el número de cierres de empresas que la pérdida de beneficios (Eguia Candia, 2019, pág. 53).

hh) Moroso: Define al término moroso a la persona física o jurídica que no ha cumplido una obligación a su vencimiento (Eguia Candia, 2019, pág. 53).

ii) Morosidad: Luego que la cuota de crédito no es pagada en la fecha indicada, la cuenta no cobrada se considera como un crédito en mora (Noriega Castro, 2011, pág. 12).

jj) Rentabilidad: Es aquella que con frecuencia se expresa en la relación que hay entre las ganancias y el capital invertido, además del rendimiento de los activos, la cual se ve reflejada en los estados financieros de la empresa (Andrade, 1996, pág. 467).

kk) Riesgo: Se entiende como la compenetración entre la incertidumbre de pago y la pérdida que representa el mismo para la institución financiera, es decir, la posibilidad de que las cuentas por cobrar no sean efectivas y que se ocasionen pérdidas por ello (Levy, 2009, pág. 206).

ll) Pasivo corriente: El pasivo corriente o pasivo circulante es la parte del pasivo que contiene las obligaciones a corto plazo de una empresa, es decir, las deudas y obligaciones que tienen una duración menor a un año (Llorente Jaime, 2015).

mm) Préstamo: Un préstamo es una operación financiera por la cual una persona (prestamista) otorga mediante un contrato o acuerdo entre las partes, un activo (normalmente una cantidad de dinero) a otra persona (prestatario), a cambio de la obtención de un interés (precio del dinero) (Pedrosa, 2016).

nn) Plazo: Es el tiempo durante el cual se va a utilizar el préstamo. El plazo contará desde que se inicia el contrato hasta que se abone la última cuota, devolviendo así la totalidad del principal y sus intereses (Pedrosa, 2016).

oo) Prestamista: Es el agente que presta el dinero, y al cual debe devolverse junto a unos intereses (Pedrosa, 2016).

pp) Prestatario: Persona que recibe el capital y debe devolverlo conforme a lo pactado, junto a unos intereses (Pedrosa, 2016).

qq) Planeación: Es el proceso para decidir las acciones que deben realizarse en el futuro, generalmente el proceso de planeación consiste en considerar las diferentes alternativas en el curso de las acciones y decidir cuál de ellas es la mejor. (Alvarado Verdi, 2018)

rr) Visitas de clientes: Estas visitas son necesarias, en algunos casos, para conocer al cliente, sus sistemas de venta, su exacta ubicación, el trato que da a su clientela, quiénes son sus administradores y todo aquello que proporcione un juicio correcto sobre el cliente. (Del valle Córdova)

2.3. ANTECEDENTES EMPÍRICOS DE LA INVESTIGACIÓN (ESTADO DEL ARTE)

2.3.1. Antecedentes Internacionales

a) (Viteri Medina , 2020) en su tesis titulada: “La morosidad y las provisiones de la cartera de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Financredit” para optar el grado académico de magister en Contabilidad y Auditoría CPA en la Universidad Técnica de Ambato - Ecuador.

Resumen: El presente análisis de caso tiene como propósito analizar la morosidad y las provisiones de la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito FINANCREDIT a través de la información financiera, permitiendo analizar y comparar, valiosa información que beneficia a la cooperativa. La morosidad sería el retraso en el cumplimiento del pago de obligaciones contraídas, por tanto, se trata de un incumplimiento de contrato de pago en fecha determinada. Los perjuicios que puede ocasionar la morosidad entre las empresas relacionadas fueron argumentos suficientes para la aprobación de una directiva europea cuyo principal objetivo fue tratar de reducirla El proyecto se estableció dentro del enfoque histórico-lógico, dado que se obtendrá información del objeto de estudio, desde sus orígenes, así como los aportes que estas eventualidades han ocasionado. Desde otro ángulo de estudio se utilizó el método analítico-

sintético que permitió la abstracción científica a través de libros, artículos indexados y tesis doctorales de las principales teorías y modelos de sistemas del tema en estudio; con el objeto de validar información que permita crear un modelo sistemático propio para dar cumplimiento a los objetivos planteados.

b) (Salazar Mosquera , 2022) en su tesis titulada: “Morosidad y resultados financieros en tiempos de COVID-19 en la Cooperativa Nuevo Amanecer” para obtener el grado académico de magister en Contabilidad y Auditoría en la Universidad Técnica de Ambato - Ecuador.

Resumen: La morosidad es un factor relevante para las instituciones financieras, permite saber el porcentaje de cartera vencida que tienen las instituciones y que alternativa pueden aplicar para recuperarla, evitando una posible crisis financiera. Para la realización de este análisis de caso se considera la Cooperativa Nuevo Amanecer de la parroquia Santa Rosa de la ciudad de Ambato la cual nos facilitó con la información requerida y sus estados financieros. En donde se aplicó el sistema de monitoreo PERLAS conocido también como sistema de alerta rápida, el análisis horizontal y el análisis de regresión para saber en cuanto varió la morosidad y su rentabilidad. Se identificó que los créditos de la institución financiera han disminuido considerablemente y su morosidad ha tenido un aumento del uno por ciento en el período 2019-2021, debido a la crisis sanitaria que se vive a nivel mundial por COVID-19, por lo que gerencia empezó a refinanciar los préstamos concedidos para recuperación de los mismos.

c) (Jiménez Estrella , 2017) en su tesis titulada: “Análisis de la cartera crediticia y su relación con los resultados financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 1 de Julio en el año 2015” para optar el grado académico de magister en Contabilidad en la Universidad Técnica de Ambato - Ecuador.

Resumen: La institución financiera en la cual se realizó el presente Análisis de Caso es la Cooperativa de Ahorro y Crédito “1 de Julio” de la parroquia de Santa Rosa la cual ofrece distintos tipos de crédito a los emprendedores y público en general de la localidad. El objetivo primordial por el cual se realizó esta investigación es para conocer el comportamiento de la cartera crediticia y los resultados financieros, así mismo es verificar y controlar el proceso crediticio desde la concesión hasta la recuperación del crédito. Es importante que toda institución financiera posea un sistema adecuado que le permita conocer con más detalle cómo se está produciendo la recuperación de la cartera, por lo que se ha visto necesario diseñar una matriz de seguimiento que le permita a la cooperativa tener una visión más amplia de cómo se encuentra la cancelación de cada cuota de los créditos otorgados por los socios.

d) (Rada Pasmíño, 2023) en su tesis titulada: “Impacto de la pandemia COVID-19 en la cartera de crédito de las Cooperativas de ahorro y crédito en la ciudad de Guayaquil. Años 2020-2021” para optar el grado académico de Maestro en Administración de Empresas, mención gestión de proyectos en la Universidad Politécnica Salesiana - Ecuador.

Resumen: En esta investigación se plantea el siguiente objetivo general: Analizar el impacto de la pandemia COVID-19 en la cartera de crédito de las cooperativas de ahorro y crédito en la ciudad de Guayaquil, en los años 2020-2021. La investigación tiene como unidad de análisis la Superintendencia de Banco y Seguros (SBS), Superintendencia de Economía, Popular y Solidaria (SEPS), donde se recopilará la información con el fin de analizar el comportamiento de la cartera crediticia de las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Guayaquil, la cual forma parte importante de este estudio de investigación, la muestra será de 34 cooperativas de ahorro y crédito que pertenecen a Guayas. Los resultados fueron: Los principales destinos de la cartera de las entidades de la economía popular y solidaria están en las actividades de: comercio (12%),

transporte (9%), agricultura (7%), manufactura (4%), actividades profesionales (4%) y otros servicios (5%), que juntamente con las actividades no productivas (52%), representan más del 90% de total de la cartera, que en su mayoría han presentado una caída en ventas entre el 16% y 30%.

Concluyendo que la recuperación y el restablecimiento de la economía requerirán de políticas que permitan apoyar a microempresarios, las pequeñas y medianas empresas y a la población en general, que aseguren su bienestar, pero al mismo tiempo se garantice el empleo de la mayor parte de la población.

e) (Brito Cabrera, 2022) en su tesis titulada: “Gestión crediticia y su incidencia en la liquidez de las Cooperativas de Ahorro y Crédito” para optar el grado académico de magister en Contabilidad en la Universidad Católica de Cuenca - Ecuador.

Resumen: El presente artículo aborda la contracción de la liquidez en las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador, segmento tres, durante el Covid-19, ocasionando limitaciones en el desarrollo de sus operaciones. Por lo que, ha sido necesario emplear un enfoque metodológico cuantitativo, de tipo descriptivo con diseño no experimental. A tal efecto, los resultados obtenidos permitieron conocer las afectaciones en la cartera de crédito durante los periodos 2019 al 2021, evidenciando un importante incremento en la cartera improductiva. Además, determinar la morosidad por zonas de planificación, segmentos de crédito y la aplicación de indicadores financieros PERLAS, para comprobar y evaluar la incidencia del Covid-19 en las operaciones financieras.

2.3.2. Antecedentes Nacionales

a) (Sandoval Romero, 2022) en su tesis titulada: “La morosidad y su influencia en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Moquegua, período

2019-2020” para optar el grado académico de magister en Contabilidad en la Universidad Cesar Vallejo - Lima.

Resumen: El presente estudio tiene como objetivo principal analizar la morosidad y su influencia en la rentabilidad de la caja municipal de ahorro y crédito Cusco S.A., agencia Moquegua, periodo 2019-2020, en este trabajo se aplicó una metodología cuantitativa, además es de tipo aplicada, utilizándose un diseño de investigación no experimental – longitudinal, así mismo es descriptivo y explicativo, así mismo la muestra se conformó por una población de diez personas en total, colaboradores de la caja, además para su selección se utilizó el muestreo no probabilístico por conveniencia, la técnica usada fue la encuesta y el instrumento para la recolección de datos es el cuestionario. De los resultados obtenidos se muestra que la morosidad si tiene influencia en la rentabilidad de la caja, mostrando un nivel de correlación de correlación 0,781 entre ambas variables. Al analizar la significancia vemos que es de 0.008 menor a 0.05, se acepta la hipótesis alterna, la cual es que la morosidad influye de forma significativa en la rentabilidad.

b) (Quiroga Palma , 2022) en su tesis titulada: “Gestión de cartera de créditos y la morosidad de los Socios COOPAC La Buena Semilla, Cusco 2022” para optar el grado académico de magister en Contabilidad en la Universidad Cesar Vallejo - Lima.

Resumen: El propósito de la presente investigación fue determinar el nivel de gestión de cartera de crédito y la morosidad de los socios de la cooperativa de ahorro y crédito La Buena Semilla, Cusco 2022. Por ello se trabajó con una investigación de nivel descriptivo, de estudio no experimental en una muestra de 295 socios de la cooperativa de ahorro y crédito La Buena Semilla, Cuzco, así mismo el instrumento de recolección de datos empleado fue el cuestionario. Los resultados revelaron que, en la percepción de sus socios, el nivel de gestión de la cartera de créditos y morosidad de la cooperativa es medio, lo que permite agregar que el proceso de gestión,

evaluación y seguimiento de créditos se está llevando a cabo de una manera relativamente buena pero que podría optimizarse aún más. Además, respecto a las causas de morosidad se encontró que el nivel de ingresos casi nunca es una causa de morosidad (29.1%), las situaciones no previstas, a veces es una causa de morosidad (36.3%) y las situaciones de sobreendeudamiento casi nunca es una causa de morosidad (32.5%).

2.3.3. Antecedentes Locales

a) (Jiménez Garriazo , 2018) en su tesis titulada: “Gestión del riesgo crediticio y su repercusión en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito el Amauta Ltda de Quillabamba, 2016” para optar al grado académico de maestro en contabilidad mención Auditoría y Control Interno en la Universidad Andina del Cusco.

Resumen: El presente trabajo de investigación titula la Gestión del Riesgo Crediticio y su repercusión en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito el Amauta Ltda. Año 2016, en el que se planteó como objetivo de investigación: Determinar si la Gestión del Riesgo Crediticio repercute en los niveles de Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito El Amauta Ltda. de Quillabamba en el año 2016. El tipo de investigación es descriptivo y correlacional. El diseño de investigación es no experimental. La población de estudio está conformada por la totalidad de trabajadores de la COOPAC El Amauta Ltda., el tamaño de la muestra es de 10 trabajadores, a quienes se aplicó las encuestas. Los resultados de la investigación se expresan en las conclusiones siguientes: Primero el personal de la COOPAC el Amauta Ltda. involucrados en la Gestión del Riesgo Crediticio son un total de 10: el jefe de créditos y 5 analistas de crédito, 04 promotores de crédito; quienes poseen la experiencia suficiente para dar la validez interna y consistencia a los resultados obtenidos del presente trabajo de investigación, ellos cuentan con un tiempo de permanencia menor de 5 años; lo que les ha permitido adquirir la experiencia y destrezas para

conocer de cerca a los socios y propiamente la Gestión del Riesgo Crediticio aun sin recibir las capacitaciones pertinentes. Segundo La Gestión del Riesgo Crediticio de la COOPAC el Amauta Ltda. año 2016, está basada en el desarrollo de estrategias, políticas y herramientas de evaluación de crédito, que han sido establecidos en las políticas y procedimientos internos aprobados por el Consejo de Administración, lo que permite mantener el Riesgo de Crédito dentro de parámetros aceptables.

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 HIPÓTESIS

3.1.1 Hipótesis General

La gestión de créditos incide significativamente en la liquidez de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo, periodo 2023.

3.1.2 Hipótesis Específicos

a) Las políticas de crédito inciden significativamente en la liquidez de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo, periodo 2023.

b) Las políticas de cobranza inciden significativamente en la liquidez de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo, periodo 2023.

c) Las cuentas por cobrar inciden significativamente en la liquidez de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo, periodo 2023.

3.2 IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES E INDICADORES

3.2.1. Variable Independiente

X. GESTION DE CREDITOS

3.2.2. Variable Dependiente

Y. LIQUIDEZ

3.3. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIBALES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
VARIABLE INDEPENDIENTE (X) GESTION DE CREDITOS	<p>La gestión de crédito se refiere a la obtención de recursos para realizar políticas de crédito. Asimismo, la gestión de cobranza es el proceso formal mediante el cual se cobran las facturas utilizadas estableciendo políticas de cobranzas para comprar bienes o servicios. (Pantoja Trujillo , 2021)</p>	<p>La gestión de créditos es un proceso fundamental en las instituciones financieras, ya que implica la administración de los préstamos otorgados para minimizar el riesgo de incumplimiento y optimizar la rentabilidad de la entidad. (Tejada de Zuñiga, 2020)</p>	<p>X.1 Políticas de crédito</p> <p>X.2 Políticas de cobranza</p> <p>X.3 Cuentas por cobrar</p>	<p>X.1.1 Capacidad de pago X.1.2 Historial de Crédito X.1.3 Análisis de riesgo X.1.4 Notas de financiamiento X.2.1 Nivel de morosidad X.2.2 Tipos de cobranza X.2.3 Comunicación proactiva X.2.4 Renegociación de deuda X.3.1 Crédito Normal X.3.2 Crédito Con Problemas Potenciales X.3.3 Crédito Deficiente X.3.4 Crédito Dudoso X.3.5 Crédito en Pérdida</p>

<p>VARIABLE DEPENDIENTE (Y)</p>	<p>La liquidez se refiere a la solvencia de la situación financiera general de la empresa, es decir, la habilidad con la que puede pagar sus cuentas. (Apaza Chafloque, 2023)</p>	<p>La liquidez en las cajas municipales, al igual que en cualquier otra entidad financiera, se refiere a la capacidad que tienen estas instituciones para cumplir con sus obligaciones de corto plazo, es decir, su habilidad para disponer de efectivo o activos convertibles rápidamente en dinero para hacer frente a retiros de depósitos, pagos de préstamos y otras demandas financieras inmediatas. (Apaza Chafloque, 2023)</p>	<p>Y.1 Ratios de Liquidez</p>	<p>Y.1.1 Liquidez corriente Y.1.2 Ratio de la prueba acida</p>
<p>LIQUIDEZ</p>				

CAPITULO IV

METODOLOGÍA

4.1. ÁMBITO DE ESTUDIO: LOCALIZACIÓN POLÍTICA Y GEOGRÁFICA

Nuestro sueño comenzó a forjarse un 19 de octubre de 1982, y dos años después, el 12 de noviembre iniciamos formalmente nuestras operaciones ofreciendo el crédito pignoraticio. Hoy, 38 años después, contamos con productos y servicios financieros acorde a las necesidades de nuestros clientes, transformando sus vidas y la de sus familias, en bienestar de la sociedad.

Desde entonces hemos recorrido un largo trecho; el camino no ha sido fácil, pero el trabajo en equipo entre clientes y colaboradores de nuestra institución ha permitido obtener el lugar que actualmente ocupamos, logrando objetivos comunes y con resultados cada vez mejores.

Hoy estamos presentes en 15 regiones del país, a través de 93 tiendas. Además, contamos con más de 11,200 puntos de atención no presenciales, como: Agentes Corresponsales, ATM y Agentes Kasnet. Y también, para beneficio de todos nuestros clientes y usuarios, tenemos nuestro aplicativo Caja Trujillo Móvil, para realizar diferentes operaciones con total seguridad y confianza.

Nuestro compromiso va más allá del crecimiento institucional, por ello promovemos acciones de responsabilidad social, como la campaña 'Mejorando Vidas' la cual permite a las familias de escasos recursos económicos acceder a créditos para la implementación de servicios básicos de agua y saneamiento. Por otra parte, ofrecemos talleres de educación financiera para niños, jóvenes y adultos con la finalidad de fomentar una cultura basada en el ahorro.

4.2. TIPO Y ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN

Para la presente investigación hemos aplicado la investigación aplicada. La investigación aplicada se explora con el fin de hacer, actuar, construir y modificar, con el objetivo de conocer la

realidad económica, cultural, política y social de un área determinado, proponiendo soluciones fáciles y reales, necesarias a los problemas identificados.

El presente trabajo es de tipo aplicada ya que su objetivo es resolver problemas prácticos para satisfacer las necesidades de la sociedad, estudiando hechos y fenómenos de utilidad práctica, el problema está establecido y es conocido por el investigador. (Hernandez Sampieri, 2018)

4.3 ENFOQUE DE INVESTIGACION

La siguiente investigación está bajo el enfoque cuantitativo, con un nivel de investigación descriptivo y explicativo.

El enfoque cuantitativo representa un conjunto de procesos, es secuencial y probatorio cada etapa precede a la siguiente y no se puede saltar pasos. El orden es riguroso; parte de una idea que va acotándose y, una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica. De las preguntas se establecen hipótesis y determinan variables; se traza un plan para probarlas (diseño); se miden las variables en un determinado contexto; se analizan las mediciones obtenidas utilizando métodos estadísticos, y se extrae una serie de conclusiones. (Hernandez Sampieri, 2018)

4.4 NIVEL DE INVESTIGACIÓN

La siguiente investigación está bajo el enfoque cuantitativo, con un nivel de investigación descriptivo y explicativo.

4.4.1. Nivel descriptivo

El nivel descriptivo en la investigación, según Sampieri, busca detallar características, propiedades o comportamientos de un fenómeno o situación específica. Su objetivo principal es observar, registrar y representar lo que ocurre de manera sistemática, sin manipular las variables. (Hernandez Sampieri, 2018)

Orientada al descubrimiento de las propiedades particulares del hecho o situación problemática y también a la determinación de la frecuencia con que ocurre el hecho o situación problemática. (Dueñas, 2013) .

La investigación descriptiva busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población. (Hernandez Sampieri, 2018)

4.4.2. Nivel explicativo

El nivel explicativo, por su parte, intenta responder el porqué de los fenómenos, explorando relaciones causales y efectos. Según Sampieri, este nivel profundiza en las causas que originan un evento y las interacciones entre las variables. Va más allá de la descripción para comprender cómo y por qué ocurren los procesos, permitiendo predecir y controlar situaciones similares en el futuro. Es fundamental para desarrollar teorías y generar conocimientos aplicables. (Hernandez Sampieri, 2018)

4.5. UNIDAD DE ANÁLISIS

La unidad de análisis está constituida por 18 colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo.

4.6. POBLACIÓN DE ESTUDIO

La población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones, Lepkowski (2008) citado por Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, (2014) (p.174)

La población del presente trabajo de investigación está conformada por 45 trabajadores de las 02 agencias de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo ubicadas en la ciudad del Cusco.

- Agencia en San Jerónimo (a la altura del mercado Vinocanchon)

- Agencia en Santiago.

4.7. TAMAÑO DE MUESTRA

Para este estudio, se empleó un muestreo por conveniencia, un método no probabilístico que permite seleccionar participantes de manera rápida y sencilla, aunque puede no reflejar con precisión a toda la población. Se eligieron 18 trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo, priorizando su disponibilidad para participar. Esta elección se basó en la accesibilidad y disposición de los trabajadores, lo cual es una estrategia común en estudios que enfrentan restricciones de tiempo y recursos.

OFICINA	TOTAL
Departamento de riesgo crediticio mercado y liquidez	4
División de administración y operaciones	4
Departamento de supervisión crediticia	4
Departamento de finanzas	3
Departamento de contabilidad	3
TOTAL	18

4.8. TÉCNICAS DE SELECCIÓN DE MUESTRA

En las muestras no probabilísticas, la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o los propósitos del investigador. (Hernandez Sampieri, 2018)

4.9. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

En la presente investigación se utilizará la técnica de la encuesta o del vaciado de datos que nos permitirá obtener información de los sujetos de estudio, proporcionada por ellos mismos, sobre opiniones, actitudes o sugerencias y análisis cuantitativo del contenido de datos.

4.9.1. Encuesta

Según Sampieri, una encuesta es un método de recolección de datos que consiste en aplicar un cuestionario estructurado a una muestra de individuos seleccionados para obtener información específica sobre sus opiniones, actitudes, comportamientos o características. (Hernandez Sampieri, 2018)

4.10. INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS

Los instrumentos que se utilizaran son

4.10.1. Cuestionario

Un cuestionario es un instrumento de investigación que consiste en una serie de preguntas y otras indicaciones con el propósito de obtener información de los consultados.

EL cuestionario es el instrumento de investigación que a través del procedimiento estandarizados de interrogación que permite la comparabilidad de respuestas, obtiene mediciones cuantitativas de una gran variedad de aspectos objetivos y subjetivos de una población (Hernandez Sampieri, 2018)

4.11. TÉCNICAS DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA INFORMACIÓN

“La estadística inferencial nos permite dar respuestas a preguntas (hipótesis) sobre poblaciones grandes a partir de datos de grupos pequeños o muestras” Los cuestionarios son un plan formal para recabar información y alcanzar los objetivos de la investigación, el cuestionario nos permite uniformizar y estandariza la información recopilada. Se va aplicar procesamiento estadístico elemental, para cuantificar las frecuencias de respuesta y porcentajes que representan éstas; así como Estadígrafos o gráficas estadísticas, para facilitar la observación y la comparación de resultados ya matematizados para ello utilizaremos el programa Microsoft Excel. (Hernandez Sampieri, 2018)

4.12. TÉCNICAS PARA DEMOSTRAR LA VERDAD O FALSEDAD DE LAS HIPÓTESIS PLANTEADAS

Utilizando el programa estadístico SPSS, “se demostrará la hipótesis mediante la técnica de la hipótesis nula que es la afirmación que se pondrá a prueba. Y mediante intervalos de confianza que es un método de comprobación de hipótesis, y se basa en una estimación de los parámetros de la misma. En este tipo de prueba, la fórmula consiste en encontrar la media de la muestra y se compara con el error estándar para determinar cuál es mayor y aceptar la hipótesis nula. En otras palabras, esto se aproxima a cuán seguro (o convencido) se está de la hipótesis y el nivel de confianza”. (Hernandez Sampieri, 2018)

CAPÍTULO V

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

5.1. PROCESAMIENTO, ANÁLISIS, INTERPRETACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1.1. Encuesta - realizada de acuerdo a la variable Gestión de créditos

1. ¿La Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo verifica la situación financiera de sus clientes para determinar si es posible realizar un crédito?

Tabla 1

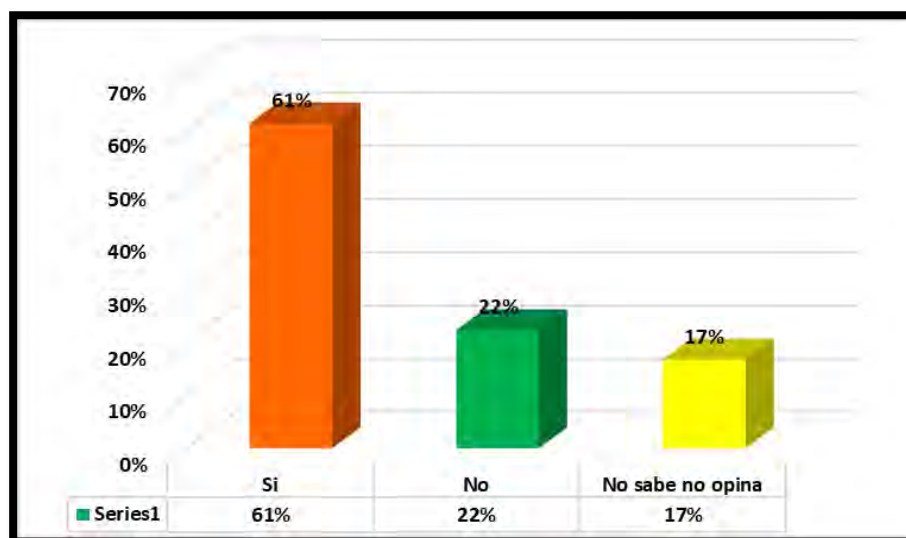
La Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo verifica la situación financiera de sus clientes para determinar si es posible realizar un crédito

Respuesta	Nº de encuestados	Porcentaje
Si	11	61%
No	4	22%
No sabe no opina	3	17%
TOTAL	18	100%

Nota: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Figura 1

La Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo verifica la situación financiera de sus clientes para determinar si es posible realizar un crédito



Nota: Encuesta aplicada
Elaboración propia

INTERPRETACION:

Como se observa en la tabla N° 1 y figura N° 1 después de realizada la encuesta a los 18 colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo, el 61% indico que la Caja Municipal si verifica la situación financiera de sus clientes para determinar si es posible realizar un crédito, por otro lado, el 22% indico que la caja no verifica la situación financiera del cliente y el 17% no sabe no opina del tema.

ANALISIS:

Los resultados sugieren que una mayoría considera que existe un proceso riguroso en la evaluación crediticia, lo cual es fundamental para mitigar el riesgo de impago y asegurar la sostenibilidad financiera de la entidad, otro porcentaje de los encuestados indican que no se verifica la situación financiera del cliente, este porcentaje es relevantes ya que podría reflejar preocupaciones sobre la rigurosidad en el proceso de evaluación crediticia o una falta de claridad en las políticas internas de la institución. El resto de encuestados que es un porcentaje menor podría representar a aquellos colaboradores menos informados sobre los procedimientos internos o que no han estado directamente involucrados en el proceso de evaluación crediticia. Estos resultados no solo proporcionan una visión clara sobre las prácticas actuales en la Caja Municipal, sino que también destaca áreas donde se puede trabajar para mejorar el entendimiento y ejecución del proceso crediticio.

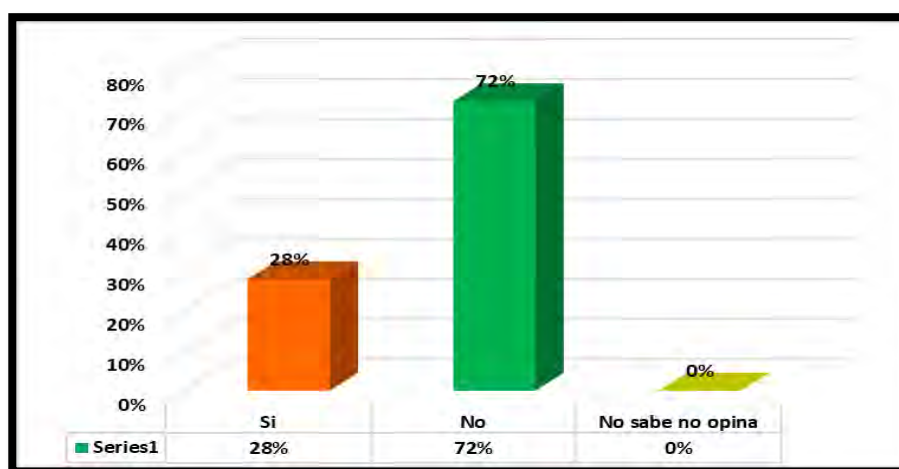
2. ¿La categoría “normal” de un cliente es suficiente para otorgarle un crédito?

Tabla 2
La categoría “normal” de un cliente es suficiente para otorgarle un crédito

Respuesta	N° de encuestados	Porcentaje
Si	5	28%
No	13	72%
No sabe no opina	0	0%
TOTAL	18	100%

Nota: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Figura 2
La categoría “normal” de un cliente es suficiente para otorgarle un crédito



Nota: Encuesta aplicada
Elaboración propia

INTERPRETACION:

Como se observa en la tabla N° 2 y figura N° 2 después de realizada la encuesta a los 18 colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo, el 28% indico que la categoría “normal” de un cliente si es suficiente para otorgarle un crédito, por otro lado, el 72% indico que no es suficiente que se debe realizar otras evaluaciones.

ANALISIS:

Los resultados indican que existe una opinión mayoritaria sobre la necesidad de realizar evaluaciones adicionales resalta una tendencia hacia un enfoque más cauteloso y analítico en la

concesión de créditos a clientes. Esto es fundamental para garantizar que las decisiones crediticias no solo se basen en una clasificación, sino también en un análisis más profundo del perfil financiero del cliente.

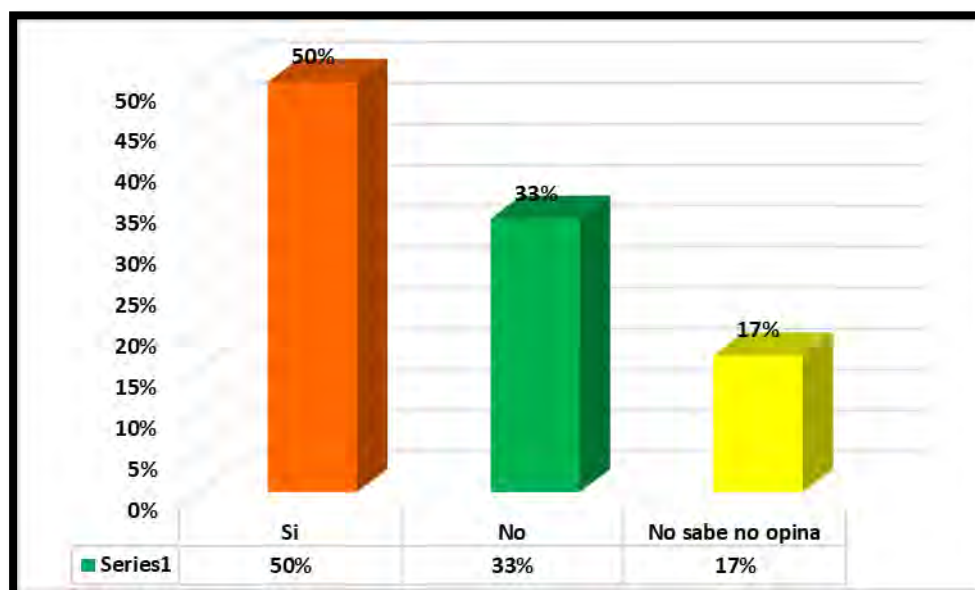
3. ¿La Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo capacita al personal periódicamente para el otorgamiento de créditos?

Tabla 3
La Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo capacita al personal periódicamente para el otorgamiento de créditos

Respuesta	N° de encuestados	Porcentaje
Si	9	50%
No	6	33%
No sabe no opina	3	17%
TOTAL	18	100%

Nota: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Figura 3
La Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo capacita al personal periódicamente para el otorgamiento de créditos



Nota: Encuesta aplicada
Elaboración propia

INTERPRETACION:

Como se observa en la tabla N° 3 y figura N° 3 después de realizada la encuesta a los 18 colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo, el 50% indico que la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo si capacita al personal periódicamente para el otorgamiento de créditos, el otro 33% indico que el personal no es capacitado periódicamente y el 17% no sabe no opina del tema.

ANALISIS:

Los resultados indican una división en las respuestas sobre la capacitación del personal resalta la necesidad de una evaluación más profunda del programa formativo actual. La mitad del personal que confirma la capacitación sugiere que hay un compromiso por parte de la institución, pero también existe un porcentaje considerable que indica que esta capacitación no es suficiente o no se lleva a cabo con regularidad. aunque existe un esfuerzo por capacitar al personal, es crucial abordar las percepciones negativas y asegurar que todos los colaboradores tengan acceso a formación adecuada y continua, lo cual es vital para fortalecer la capacidad crediticia de la Caja Municipal.

4. ¿La entidad solicita la documentación necesaria para la evaluación requerida y brindar el crédito solicitado por el cliente?

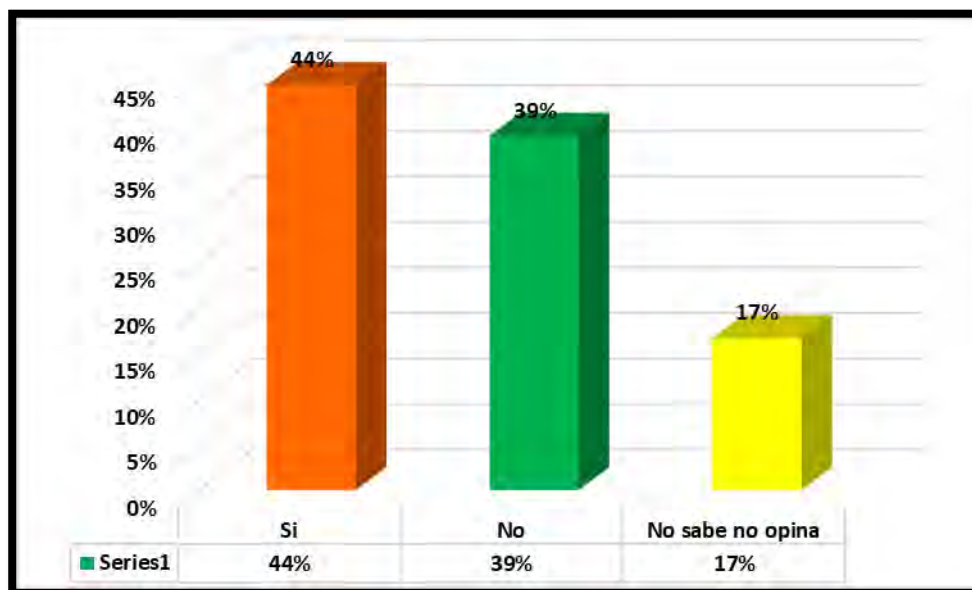
Tabla 4
La entidad solicita la documentación necesaria para la evaluación requerida y brindar el crédito solicitado por el cliente

Respuesta	N° de encuestados	Porcentaje
Si	8	44%
No	7	39%
No sabe no opina	3	17%
TOTAL	18	100%

Nota: Encuesta aplicada

Figura 4

La entidad solicita la documentación necesaria para la evaluación requerida y brindar el crédito solicitado por el cliente



Nota: Encuesta aplicada

Elaboración propia

INTERPRETACION:

Como se observa en la tabla N° 4 y figura N° 4 después de realizada la encuesta a los 18 colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo, el 44% indico que la entidad si solicita la documentación necesaria para la evaluación requerida y brindar el crédito solicitado por el cliente, por otro lado, el 39% indico que no cumplen con este requisito los analistas en algunos casos y el 17% no sabe no opina del tema.

ANALISIS:

El resultado sugiere que, aunque existe un reconocimiento del proceso adecuado en la solicitud de documentación, la percepción dividida entre los colaboradores sobre la solicitud de documentación revela un área crítica para la Caja Municipal. Mientras que casi la mitad del personal reconoce que se siguen los procedimientos adecuados, una proporción significativa señala

que no siempre se cumplen, lo que puede comprometer la calidad del proceso crediticio y aumentar el riesgo financiero. Entonces es crucial abordar las deficiencias señaladas por una parte significativa del personal. Esto no solo mejorará la gestión del riesgo crediticio, sino que también contribuirá a una mayor confianza en las prácticas internas de la Caja Municipal.

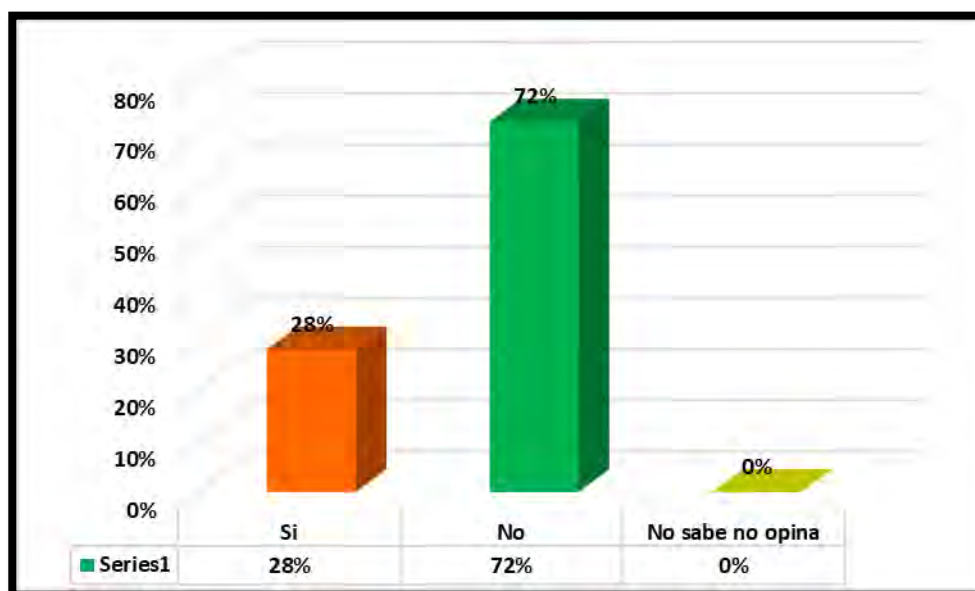
5. ¿Se cuenta con una programación de llamadas informativas a clientes para recordatorio de fechas límite de vencimiento de deuda?

Tabla 5
Se cuenta con una programación de llamadas informativas a clientes para recordatorio de fechas límite de vencimiento de deuda

Respuesta	N° de encuestados	Porcentaje
Si	5	28%
No	13	72%
No sabe no opina	0	0%
TOTAL	18	100%

Nota: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Figura 5
Se cuenta con una programación de llamadas informativas a clientes para recordatorio de fechas límite de vencimiento de deuda



Nota: Encuesta aplicada
Elaboración propia

INTERPRETACION

Como se observa en la tabla N° 5 y figura N° 5 después de realizada la encuesta a los 18 colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo, el 28% indico que, si se cuenta con una programación de llamadas informativas a clientes para recordatorio de fechas límite de vencimiento de deuda, por otro lado, el 72% indico que no se cuenta con esta programación en la entidad.

ANALISIS:

Los resultados indican que, Existe un porcentaje menor del personal que reconoce que existe un esfuerzo por parte de la Caja Municipal para mantener a los clientes informados sobre sus obligaciones financieras, Por otro lado existe un porcentaje preocupante, ya que indica que la mayoría del personal considera que no se están realizando esfuerzos adecuados para recordar a los clientes sobre sus fechas límite, lo que podría llevar a un aumento en los incumplimientos y afectar negativamente la salud financiera tanto del cliente como de la institución.

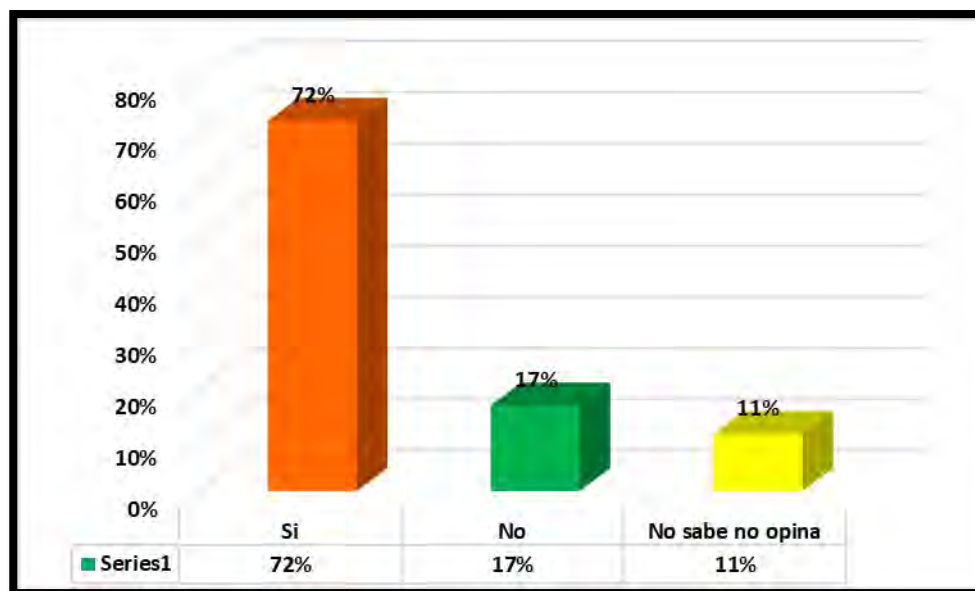
6. ¿En la entidad el área de cobranza cuenta con la información actualizada del cronograma de pagos?

Tabla 6
En la entidad el área de cobranza cuenta con la información actualizada del cronograma de pagos

Respuesta	N° de encuestados	Porcentaje
Si	13	72%
No	3	17%
No sabe no opina	2	11%
TOTAL	18	100%

Nota: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Figura 6
En la entidad el área de cobranza cuenta con la información actualizada del cronograma de pagos



Nota: Encuesta aplicada
 Elaboración propia

INTERPRETACION:

Como se observa en la tabla N° 6 y figura N° 6 después de realizada la encuesta a los 18 colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo, el 72% indico que en la entidad el área de cobranza si cuenta con la información actualizada del cronograma de pagos, por otro lado, el 17% indico que en algunas oportunidades el área de cobranza no cuenta con esta información actualizada y el 11% restante no sabe no opina del tema.

ANALISIS:

Estos resultados sugieren que una mayoría significativa del personal reconoce que existe un sistema efectivo para mantener al día la información necesaria, lo cual es fundamental para gestionar adecuadamente las cobranzas y asegurar el cumplimiento de las obligaciones por parte de los clientes, señala que en algunas ocasiones el área de cobranza no cuenta con esta información actualizada. Este porcentaje es relevante, ya que indica que, a pesar de una mayoría que confía en

la disponibilidad de información, hay un número considerable que experimenta problemas ocasionales. Esto podría afectar la efectividad del proceso de cobranza y generar confusiones o errores en la gestión, también hay un porcentaje mínimo que refleja una falta de conocimiento o involucramiento en los procesos del área de cobranza, lo que puede sugerir la necesidad de mejorar la comunicación interna sobre este aspecto.

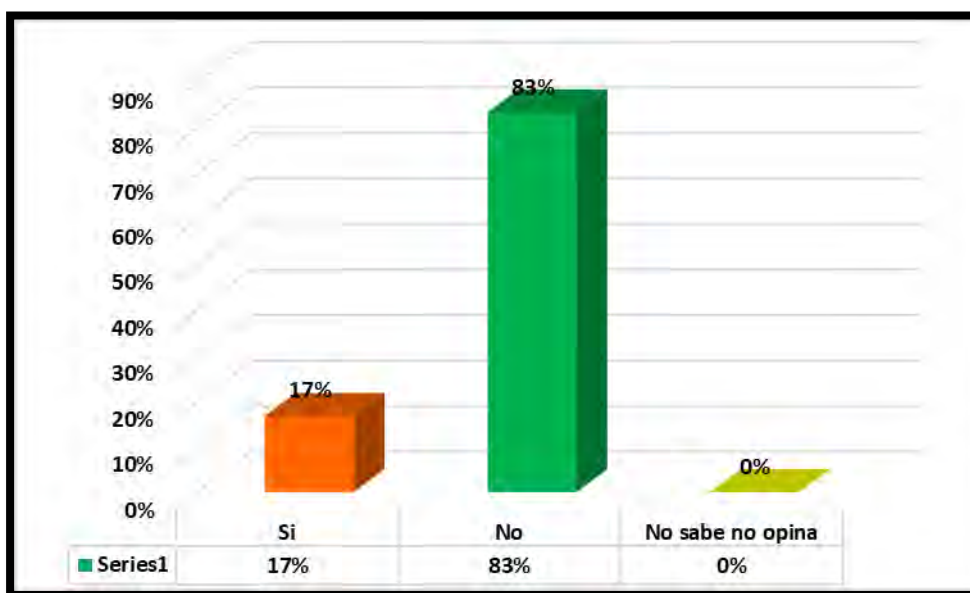
7. ¿Los clientes cumplen con el cronograma de pagos que se han comprometido?

Tabla 7
Los clientes cumplen con el cronograma de pagos que se han comprometido

Respuesta	N° de encuestados	Porcentaje
Si	3	17%
No	15	83%
No sabe no opina	0	0%
TOTAL	18	100%

Nota: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Figura 7
Los clientes cumplen con el cronograma de pagos que se han comprometido



Nota: Encuesta aplicada
Elaboración propia

INTERPRETACION:

Como se observa en la tabla N° 7 y figura N° 7 después de realizada la encuesta a los 18 colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo, el 17% indico que los clientes si cumplen con el cronograma de pagos que se han comprometido, por otro lado, el 83% indico que los clientes no cumplen con el cronograma de pagos.

ANALISIS:

Los resultados muestran un porcentaje notable bajo y sugiere que una minoría de los clientes están cumpliendo con sus obligaciones financieras, lo que podría problemas reflejarse en la gestión del crédito o en la capacidad de pago de los clientes. Un porcentaje mayor señala que los clientes no cumplen con el cronograma de pagos. Este alto porcentaje es preocupante, ya que indica que una gran mayoría de los clientes no está cumpliendo con sus compromisos financieros, lo cual podría tener serias implicaciones para la salud financiera de la entidad. Este incumplimiento puede resultar en un aumento en la morosidad y afectar negativamente la liquidez y rentabilidad.

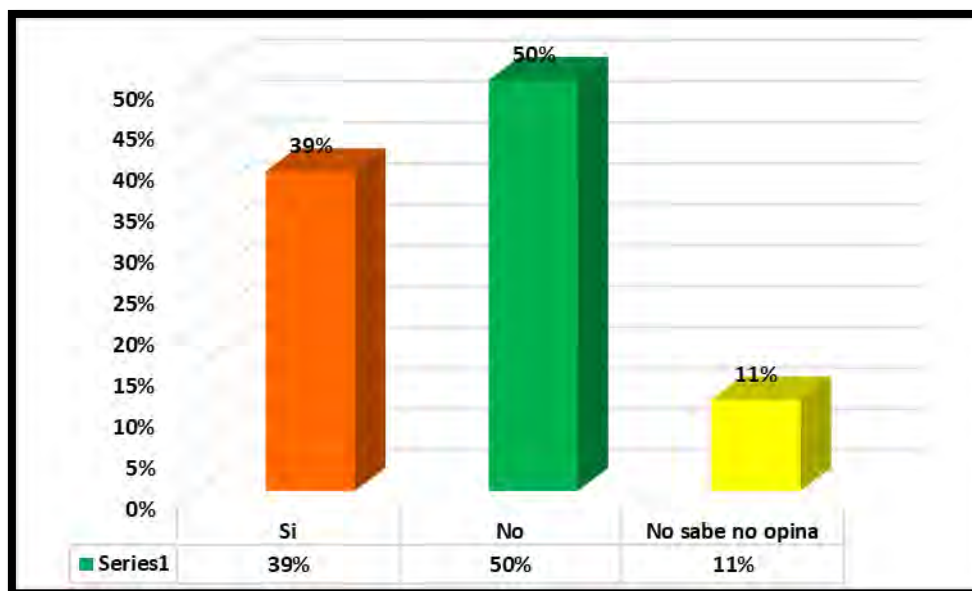
8. ¿Los procesos para el seguimiento y control de créditos en la empresa son adecuados?

Tabla 8
Los procesos para el seguimiento y control de créditos en la empresa son adecuados

Respuesta	N° de encuestados	Porcentaje
Si	7	39%
No	9	50%
No sabe no opina	2	11%
TOTAL	18	100%

Nota: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Figura 8
Los procesos para el seguimiento y control de créditos en la empresa son adecuados



Nota: Encuesta aplicada
 Elaboración propia

INTERPRETACION:

Como se observa en la tabla N° 8 y figura N° 8 después de realizada la encuesta a los 18 colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo, el 39% indico que los procesos para el seguimiento y control de créditos en la empresa si son adecuados, por otro lado, el 50% indico que no son adecuados que podría mejorarse y el 11% restante indico desconocer del tema.

ANALISIS:

Los resultados indican que existe un porcentaje positivo, esto indica que solo una parte del personal confía en la efectividad de los procedimientos actuales, lo que sugiere que hay espacio para mejoras significativas. Asimismo, se ve una cifra notablemente alta y refleja una preocupación generalizada sobre la eficacia de los sistemas actuales. La percepción de inadecuación puede estar vinculada a deficiencias en el seguimiento, falta de herramientas adecuadas o ineficiencias en la comunicación entre departamentos. Finalmente, un grupo

relativamente pequeño sugiere que la mayoría del personal no está al tanto de los procesos, pero también podría indicar una falta de involucramiento o conocimiento sobre cómo se implementan estos procesos en la práctica

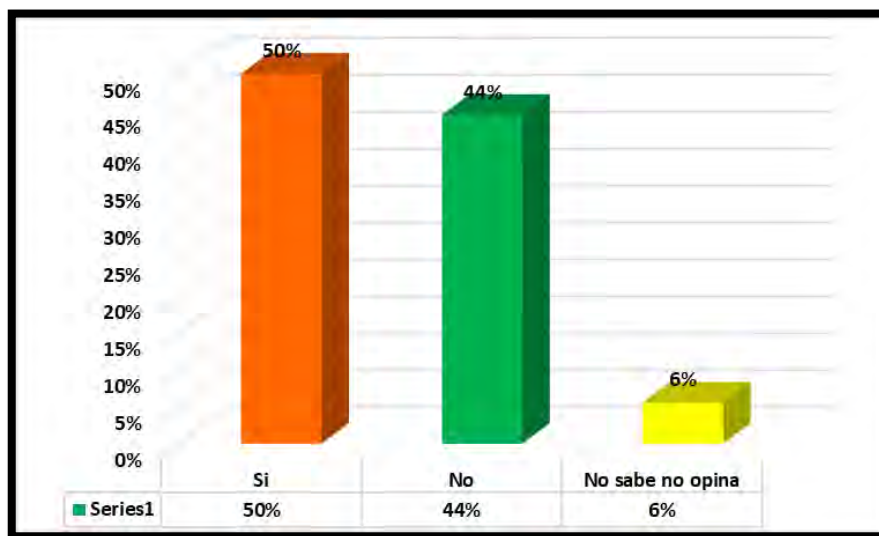
9. ¿Los procesos para la evaluación de créditos en la Caja Municipal son adecuados?

Tabla 9
Los procesos para la evaluación de créditos en la Caja Municipal son adecuados

Respuesta	N° de encuestados	Porcentaje
Si	9	50%
No	8	44%
No sabe no opina	1	6%
TOTAL	18	100%

Nota: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Figura 9
Los procesos para la evaluación de créditos en la Caja Municipal son adecuados



Nota: Encuesta aplicada
Elaboración propia

INTERPRETACION:

Como se observa en la tabla N° 9 y figura N° 9 después de realizada la encuesta a los 18 colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo, el 29% considera que las

personas encargadas de la elaboración, implementación y seguimiento del plan de acción para atender los informes de orientación de oficio en la entidad si se encuentran suficientemente capacitados en el tema, por otro lado el 50% indico que el personal no está debidamente capacitado en el tema y el 21% restante desconoce del tema.

ANALISIS:

Los resultados indica que una minoría del personal tiene confianza en las competencias del equipo responsable, lo que puede reflejar que las personas encargadas están suficientemente capacitadas en el tema. La mitad de los encargados indican que hay deficiencias en la formación del personal, lo cual podría afectar la efectividad en la gestión y seguimiento de los informes de orientación, impactando negativamente en la calidad del servicio ofrecido a los clientes. Finalmente, un grupo reducido indica una falta de información o involucramiento en los procesos relacionados con el plan de acción, ya que desconocen del tema.

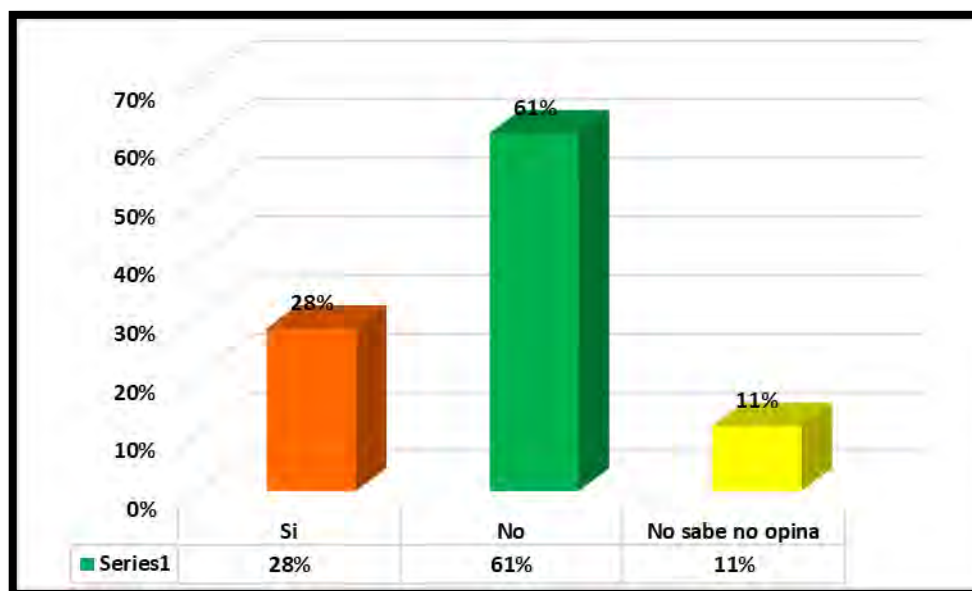
10. ¿La cobranza preventiva es adecuada?

Tabla 10
La cobranza preventiva es adecuada

Respuesta	N° de encuestados	Porcentaje
Si	5	28%
No	11	61%
No sabe no opina	2	11%
TOTAL	18	100%

Nota: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Figura 10
La cobranza preventiva es adecuada



Nota: Encuesta aplicada
Elaboración propia

INTERPRETACION:

Como se observa en la tabla N° 10 y figura N° 10 después de realizada la encuesta a los 18 colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo, el 28% indico que la cobranza preventiva si es adecuada, por otro lado, el 61% indico que no y el 11% no sabe no opina del tema.

ANALISIS:

Los resultados indican que existe una percepción mayoritaria que indica que la cobranza preventiva no es adecuada es un indicativo claro de que se requieren mejoras en este aspecto crucial para la gestión financiera. La efectividad de las estrategias de cobranza es fundamental para minimizar el riesgo de morosidad y asegurar el flujo de ingresos. Por otro lado, un grupo relativamente pequeño que desconoce el tema indica que parte del personal no está al tanto de los procesos de cobranza, o no están suficientemente involucrados o informados sobre los detalles del sistema de cobranza preventiva.

5.1.2. Encuesta - realizada de acuerdo a la variable Liquidez

11. ¿Considera que la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo debería utilizar las ratios de liquidez tanto corriente como de la prueba acida para evaluar su comportamiento financiero?

Tabla 11

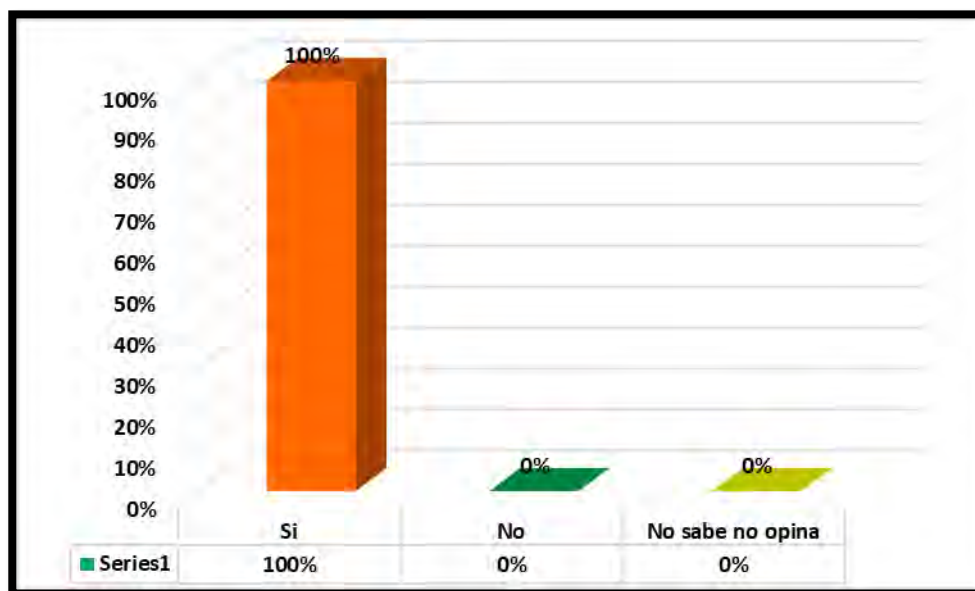
La Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo debería utilizar las ratios de liquidez tanto corriente como de la prueba acida para evaluar su comportamiento financiero

Respuesta	N° de encuestados	Porcentaje
Si	18	100%
No	0	0%
No sabe no opina	0	0%
TOTAL	18	100%

Nota: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Figura 11

La Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo debería utilizar las ratios de liquidez tanto corriente como de la prueba acida para evaluar su comportamiento financiero



Nota: Encuesta aplicada
Elaboración propia

INTERPRETACION:

Como se observa en la tabla N° 11 y figura N° 11 después de realizada la encuesta a los 18 colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo, el 100% indico que la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo si debería utilizar las ratios de liquidez tanto corriente como de la prueba acida para evaluar su comportamiento financiero, con estos ratios se podría tener conocimiento de la liquidez de la empresa y poder tomar decisiones de mejora.

ANALISIS:

En los resultados todos los encuestados indican se debería utilizar ratios de liquidez, tanto el ratio corriente como el ratio ácido, para evaluar su comportamiento financiero. Este consenso absoluto sugiere una clara comprensión entre los colaboradores sobre la relevancia de estas herramientas en la gestión financiera.

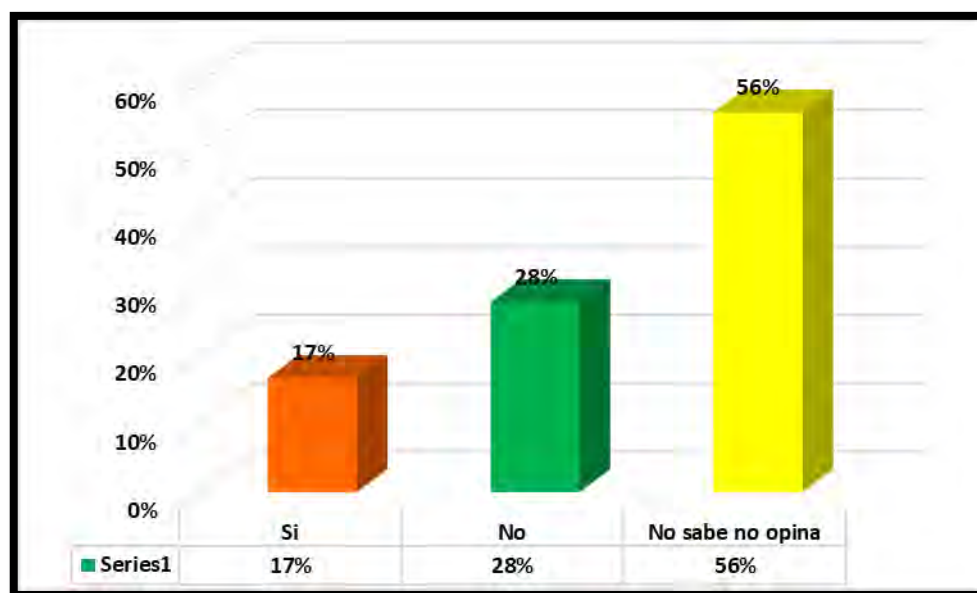
12. ¿La Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo tiene mecanismos efectivos para reducir el riesgo de impago en los créditos?

Tabla 12
La Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo tiene mecanismos efectivos para reducir el riesgo de impago en los créditos

Respuesta	N° de encuestados	Porcentaje
Si	3	17%
No	5	28%
No sabe no opina	10	56%
TOTAL	18	100%

Nota: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Figura 12
La Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo tiene mecanismos efectivos para reducir el riesgo de impago en los créditos



Nota: Encuesta aplicada
 Elaboración propia

INTERPRETACION:

Como se observa en la tabla N° 12 y figura N° 12 después de realizada la encuesta a los 18 colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo, el 17% indico que la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo si tiene mecanismos efectivos para reducir el riesgo de impago en los créditos, por otro lado, el 28% indico que no cuenta con estos mecanismos y el 56% no sabe no opina del tema.

ANALISIS:

En los resultados de la encuesta realizada sobre los mecanismos para reducir el riesgo de impago revela información crítica sobre la percepción del personal respecto a la gestión del riesgo crediticio. La percepción mayoritaria indica desconocimiento sobre los mecanismos para reducir el riesgo de impago es alarmante, ya que sugiere que hay una falta de información crítica entre los colaboradores. Mientras que un porcentaje bajo afirma el supuesto y sugiere que una pequeña

fracción del personal confía en la efectividad de las estrategias implementadas, lo que podría reflejar esfuerzos limitados o insuficientes en este ámbito.

13. ¿Cree que la morosidad en la cartera de créditos compromete significativamente la liquidez de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo?

Tabla 13

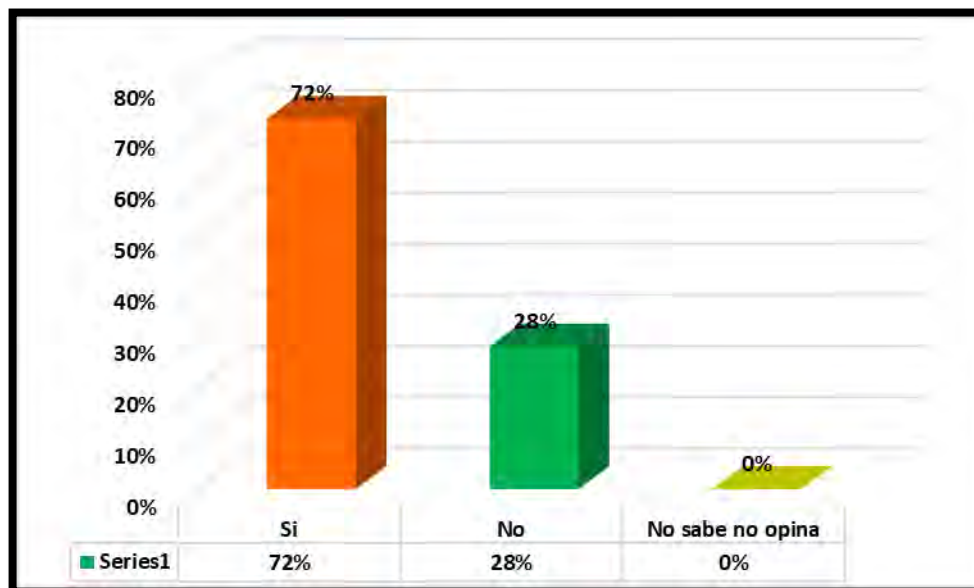
Cree que la morosidad en la cartera de créditos compromete significativamente la liquidez de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo

Respuesta	Nº de encuestados	Porcentaje
Si	13	72%
No	5	28%
No sabe no opina	0	0%
TOTAL	18	100%

Nota: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Figura 13

Cree que la morosidad en la cartera de créditos compromete significativamente la liquidez de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo



Nota: Encuesta aplicada
Elaboración propia

INTERPRETACION:

Como se observa en la tabla N° 13 y figura N° 13 después de realizada la encuesta a los 18 colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo, el 72% indico que la morosidad en la cartera de créditos si compromete significativamente la liquidez de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo, por otro lado, el 28% indico que la cartera morosa no siempre compromete la liquidez de la entidad.

ANALISIS:

Los resultados de la encuesta indican que se tiene una percepción mayoritaria sobre el impacto negativo de la morosidad en la liquidez esto genera una preocupación generalizada entre los colaboradores sobre cómo el incumplimiento en los pagos por parte de los clientes puede afectar la capacidad financiera de la entidad. Mientras que existe otro grupo, aunque menor, que sugiere que la morosidad no compromete la liquidez de la entidad.

14. ¿Considera que la falta de liquidez en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo está relacionada con una gestión ineficiente de su cartera de créditos?

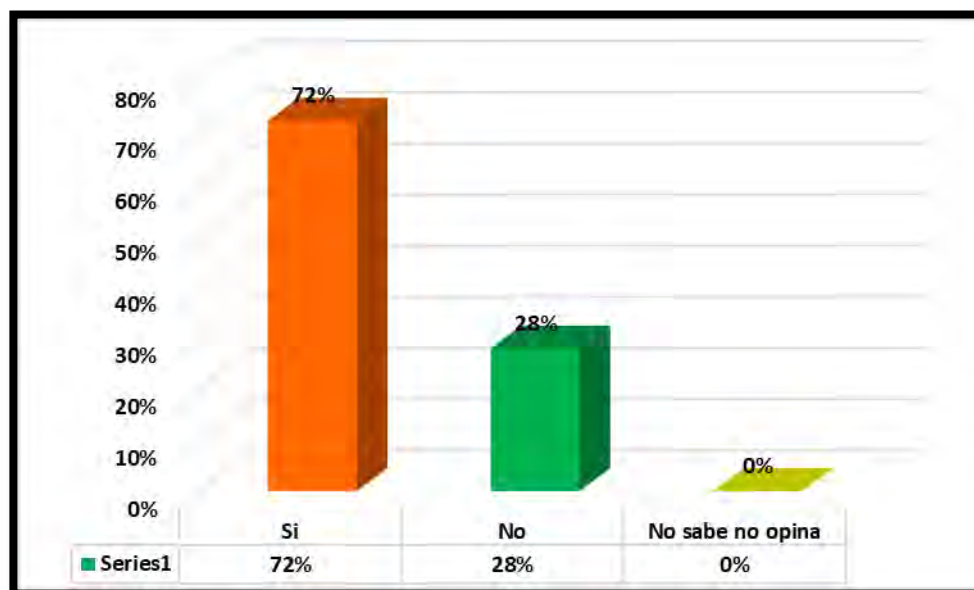
Tabla 14
Considera que la falta de liquidez en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo está relacionada con una gestión ineficiente de su cartera de créditos

Respuesta	N° de encuestados	Porcentaje
Si	13	72%
No	5	28%
No sabe no opina	0	0%
TOTAL	18	100%

Nota: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Figura 14

Considera que la falta de liquidez en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo está relacionada con una gestión ineficiente de su cartera de créditos



Nota: Encuesta aplicada
Elaboración propia

INTERPRETACION:

Como se observa en la tabla N° 14 y figura N° 14 después de realizada la encuesta a los 18 colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo, el 72% indico que la falta de liquidez en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo si está relacionada con una gestión ineficiente de su cartera de créditos, por otro lado, el otro 28% indico que no está relacionada con la cartera de créditos.

ANALISIS:

Los resultados la mayoría indica que la falta de liquidez en la Caja Municipal está relacionada con una gestión ineficiente de su cartera de créditos. Este alto porcentaje sugiere que una gran mayoría del personal reconoce que problemas en la administración de los créditos pueden estar contribuyendo a dificultades financieras, lo que podría reflejar deficiencias en las políticas de otorgamiento, seguimiento y cobranza y un porcentaje menor indica que la falta de liquidez no

está relacionada con la cartera de créditos Este grupo, aunque menor, puede estar considerando que otros factores podrían influir en la liquidez.

15. ¿Cree que la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo debería implementar nuevas políticas de crédito para mejorar su liquidez?

Tabla 15

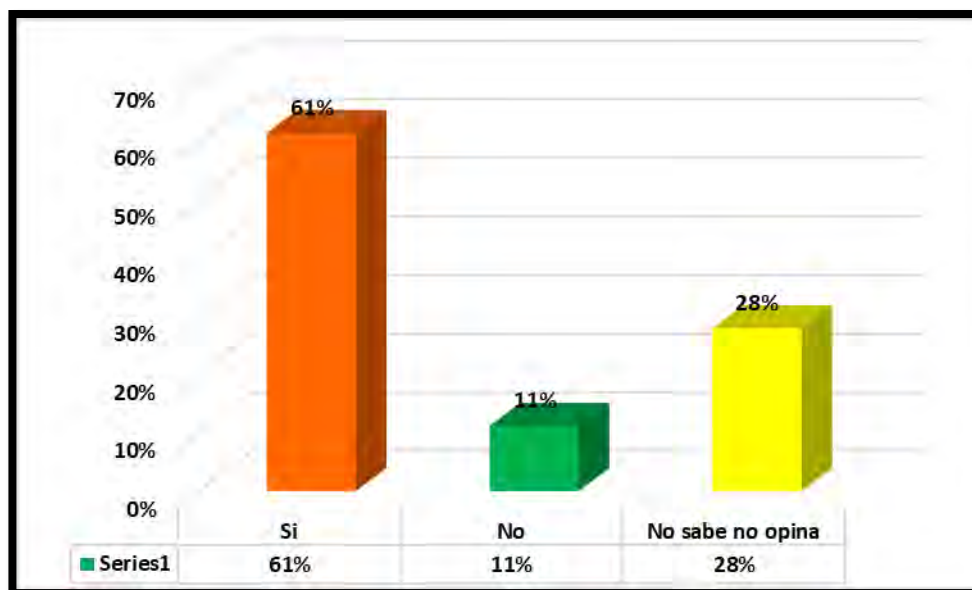
Cree que la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo debería implementar nuevas políticas de crédito para mejorar su liquidez

Respuesta	Nº de encuestados	Porcentaje
Si	11	61%
No	2	11%
No sabe no opina	5	28%
TOTAL	18	100%

Nota: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Figura 15

Cree que la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo debería implementar nuevas políticas de crédito para mejorar su liquidez



Nota: Encuesta aplicada
Elaboración propia

INTERPRETACION:

Como se observa en la tabla N° 15 y figura N° 15 después de realizada la encuesta a los 18 colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo, el 61% de encuestados indico que la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo si debería implementar nuevas políticas de crédito para mejorar su liquidez, por otro lado, el 11% indico que no es necesario y el 28% no sabe no opina del tema.

ANALISIS:

Los resultados muestran una percepción mayoritaria sobre la necesidad de nuevas políticas de crédito esto genera preocupación clara por parte del personal sobre la gestión financiera y la liquidez de la Caja Municipal, otro porcentaje indica que no es necesaria la implementación de nuevas políticas y podrían estar confiando en estrategias existentes o considerando que las políticas actuales son adecuadas.

5.2. INFORMACION DOCUMENTAL

Caja Trujillo

2.1 Entorno económico peruano

Producto bruto interno (PBI)

De acuerdo con el informe de Producción Nacional del INEI, el PBI del país decreció en -0.55%. Esta disminución de la actividad económica se debió principalmente a los conflictos sociales a inicios del año, así como las anomalías climáticas, las cuales afectaron los ingresos y la confianza del sector privado. (Memoria Institucional Caja Trujillo, 2023)



Nota: Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo – Información Financiera

Inflación Entre 2019 y 2020, el Perú mantuvo una inflación dentro del rango meta (1% - 3%), siendo una de las más bajas del mundo. En el 2021, la inflación anual superó en más de 3 veces a la inflación meta y en el 2022, en más de 4 veces. Las razones que explican una inflación alta en el 2021 - 2022 son: Desborde del tipo de cambio por encima de su tendencia de largo plazo, aumento de los precios de la energía y de los costos de transporte, aumento de las materias primas

importadas como el trigo, el maíz y la soya, así como de otros insumos importados para la agricultura; todo esto devino como consecuencia de los grandes estímulos fiscales y monetarios durante la pandemia y también debido a la guerra Rusia-Ucrania (la cual estalló en febrero del 2022). Sin embargo, a diciembre 2023, la inflación se ubicó en 3.24% por encima, pero cercano, al rango meta, con signos de continuar reduciendo, debido a la reversión del impacto de choques de oferta en los precios de alimentos observada en los últimos meses de dicho periodo. (Memoria Institucional Caja Trujillo, 2023)



Nota: Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo – Información Financiera

2.2 Tipo de cambio promedio

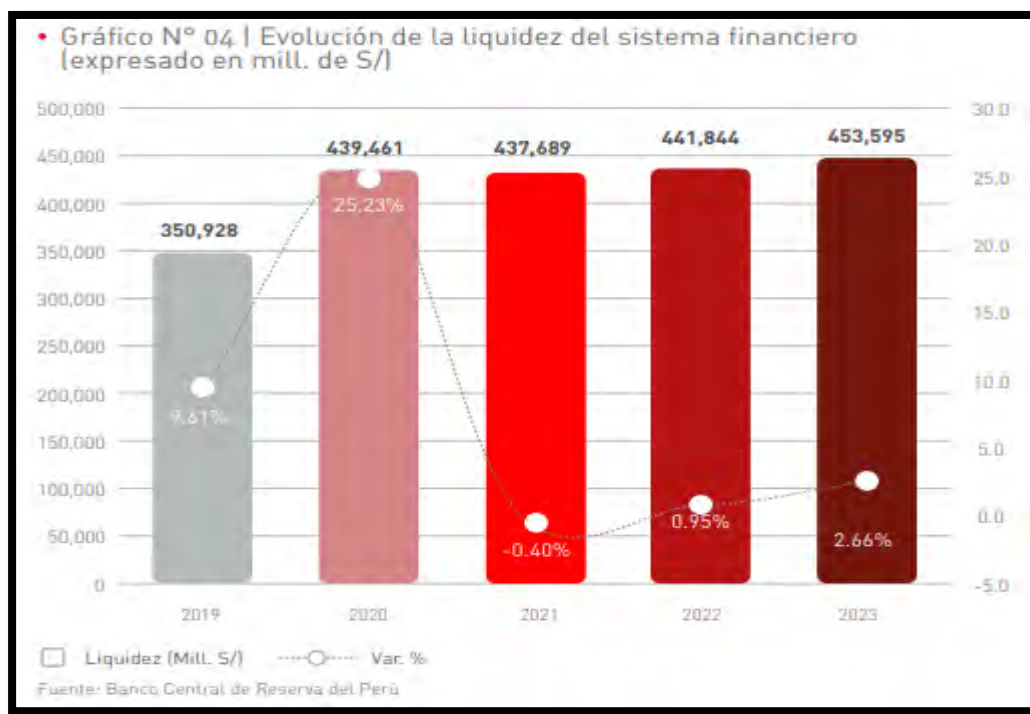
El tipo de cambio sol por dólar estuvo en una fase descendente. Luego de haber alcanzado los 4 soles por dólar a fines del 2021 (cerró en S/ 3.90 promedio), a diciembre 2023, registró S/3.73. (Memoria Institucional Caja Trujillo, 2023)



Nota: Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo – Información Financiera

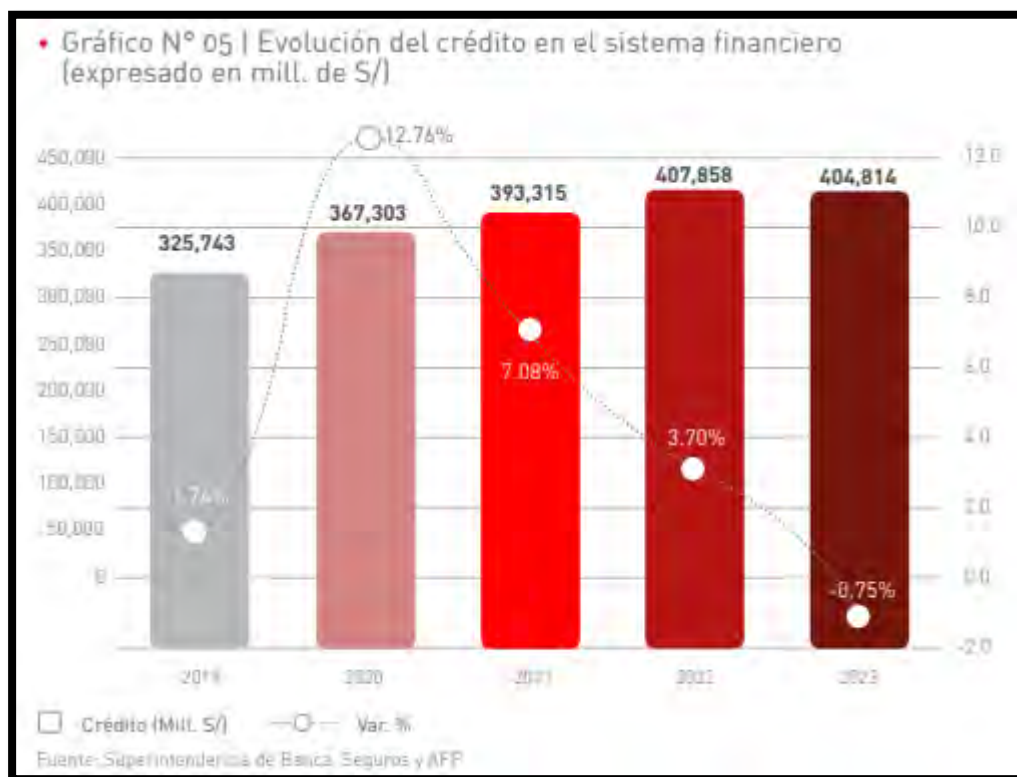
2.3 Crédito y liquidez del sistema financiero

El Perú presentó sólidos niveles de liquidez. No obstante, a diciembre 2023, mostró una desaceleración en su crecimiento, registrando un incremento de 2.66% con respecto al año anterior (pasando de S/ 441.8 mil millones a S/ 453.6 mil millones). (Memoria Institucional Caja Trujillo, 2023)



Nota: Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo – Información Financiera

A diciembre 2023, el crédito se contrajo en -0.75% frente al 3.70% de crecimiento al cierre del 2022. Esta desaceleración en el crecimiento, con respecto al año anterior, refleja los factores climáticos, políticos y sociales acontecidos durante el ejercicio; así como, la incertidumbre por el FEN y la recesión económica. Cabe precisar que, el crédito pasó de un saldo de S/ 407.9 mil millones a S/ 404.8 mil millones. (Memoria Institucional Caja Trujillo, 2023)



Nota: Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo – Información Financiera

2.4 Entorno de las microfinanzas

Estuvo compuesto por 11 cajas municipales de ahorro y crédito (CMAC), la Caja Municipal de Crédito Popular de Lima, 5 cajas rurales de ahorro y crédito (CRAC) y 6 entidades de desarrollo de la pequeña y microempresa (EDPYMES). Existen, además, 9 entidades

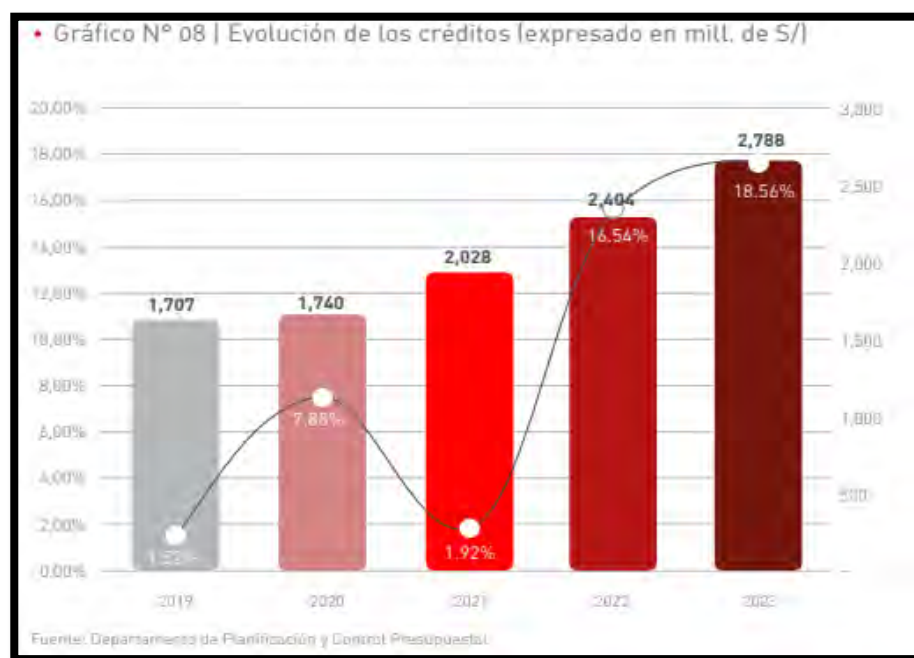
financieras y 1 banco (Mibanco), especializados en el sector microfinanciero. (Memoria Institucional Caja Trujillo, 2023)

3.3 Gestión de los activos

Evolución de los créditos

Registramos el crecimiento de la cartera de créditos en 16.54%; es decir, de tener una cartera de S/ 2,404 millones en diciembre 2022 pasamos a S/ 2,788 millones a diciembre 2023.

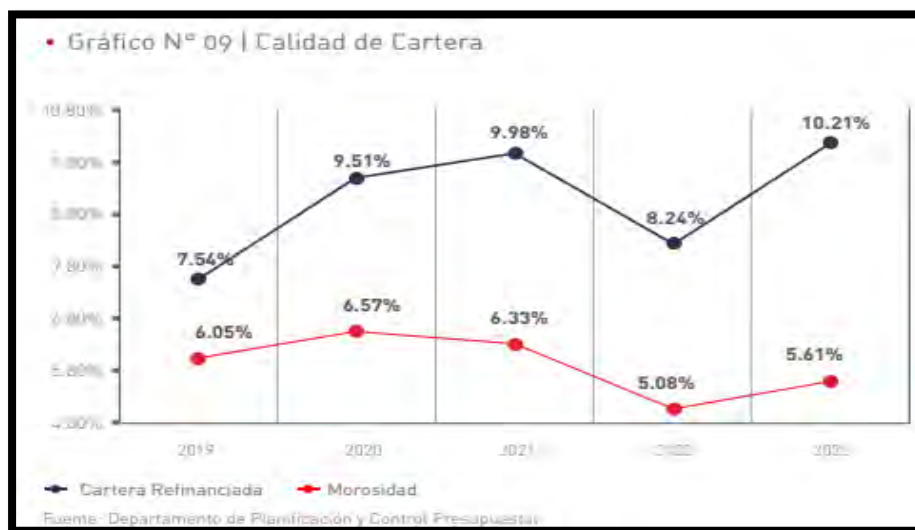
(Memoria Institucional Caja Trujillo, 2023)



Nota: Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo – Información Financiera

Evolución de la calidad de la cartera

El indicador de mora ha mostrado una tendencia creciente, registrando un valor de 5.61%. Además, el indicador de cartera de alto riesgo (CAR) alcanzó un incremento respecto al año anterior, registrando 10.21% a diciembre 2023. (Memoria Institucional Caja Trujillo, 2023)



Nota: Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo – Información Financiera

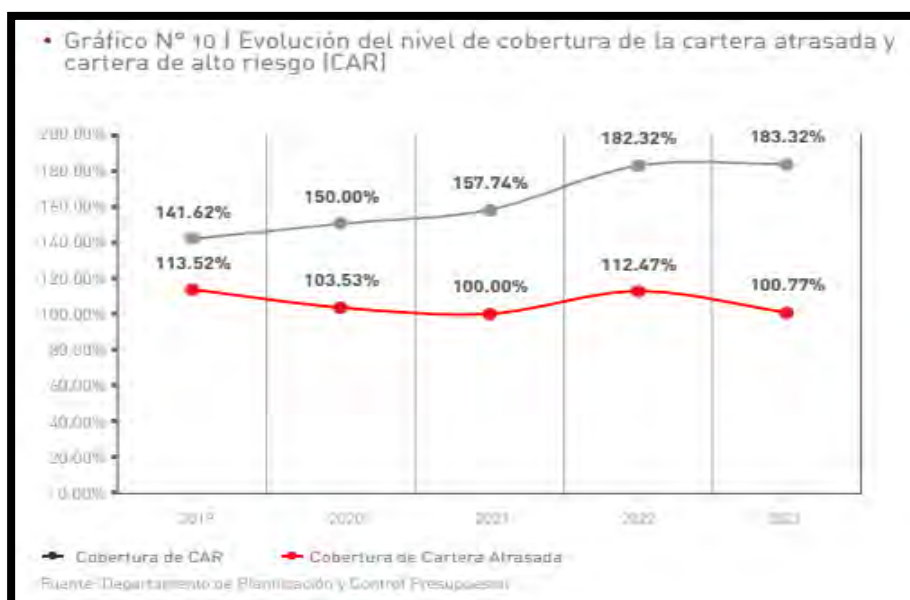
Cobertura del riesgo crediticio a través de provisiones

Los niveles de cobertura de provisiones se establecen como medida de protección ante problemas futuros por el impago de los créditos de mayor riesgo. Los indicadores de morosidad y de cartera de alto riesgo representan el porcentaje de créditos vencidos, judiciales y refinanciados, respecto a la cartera total, los cuales están cubiertos por las provisiones constituidas para la cartera de créditos, incluyendo las provisiones voluntarias acumuladas. (Memoria Institucional Caja Trujillo, 2023)

En tal sentido, reflejamos nuestra fortaleza, manteniendo adecuados niveles de cobertura, constituyendo, además de provisiones obligatorias, según Resolución SBS N° 11356-2008, y por

política interna, provisiones voluntarias y adicionales, como medida prudencial ante posibles deterioros. (Memoria Institucional Caja Trujillo, 2023)

El ratio de cobertura de cartera atrasada (mora) del ejercicio 2023 cerró en 183.32%, y de cobertura de alto riesgo en 100.77%, ambos indicadores por encima del 100.00%, lo cual refleja el compromiso de Caja Trujillo de mantener nuestra estabilidad económica financiera. (Memoria Institucional Caja Trujillo, 2023)



Nota: Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo – Información Financiera

Liquidez

(Memoria Institucional Caja Trujillo, 2023) Los principales indicadores de liquidez operativa gestionados diariamente son: El ratio de liquidez (RL), de inversiones líquidas (RIL) y el de cobertura de liquidez (RCL). Estos ratios se encontraron con un nivel de holgura suficiente y por encima de los niveles regulatorios, los cuales mostraron una de nuestras fortalezas, tal como se detalla a continuación:

• Cuadro N° 04 | Evolución de los ratios de liquidez en moneda nacional

Periodo	Ratios en moneda nacional		
	RL	RIL	RCL
2019	42.30%	11.12%	117.19%
2020	46.53%	32.42%	169.88%
2021	26.17%	56.54%	147.40%
2022	28.72%	28.15%	139.65%
2023	26.28%	20.82%	137.34%

Fuente: Departamento de Planificación y Control Presupuestal

• Cuadro N° 05 | Evolución de los ratios de liquidez en moneda extranjera

Periodo	Ratios en moneda extranjera		
	RL	RIL	RCL
2019	94.62%	10.64%	361.60%
2020	100.82%	8.08%	333.32%
2021	90.71%	23.09%	302.17%
2022	81.93%	36.82%	311.67%
2023	106.96%	20.18%	409.62%

Fuente: Departamento de Planificación y Control Presupuestal

Nota: Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo – Información Financiera

3.4 Gestión de los pasivos

Notas de financiamiento

La estructura de financiamiento estuvo compuesta principalmente por las captaciones, las cuales ascendieron a S/ 2,340 millones (69.05% de participación), conformadas de la siguiente manera: Del público S/ 2,273 millones y del sistema financiero S/ 67 millones. Asimismo, el patrimonio con S/ 521 millones (15.38%), adeudos con S/ 415 millones (12.24%) y otros pasivos con S/ 113 millones (3.33%).(Memoria Institucional Caja Trujillo, 2023)

• Cuadro N° 06 | Estructura de fondeo (expresado en mill. de S/)

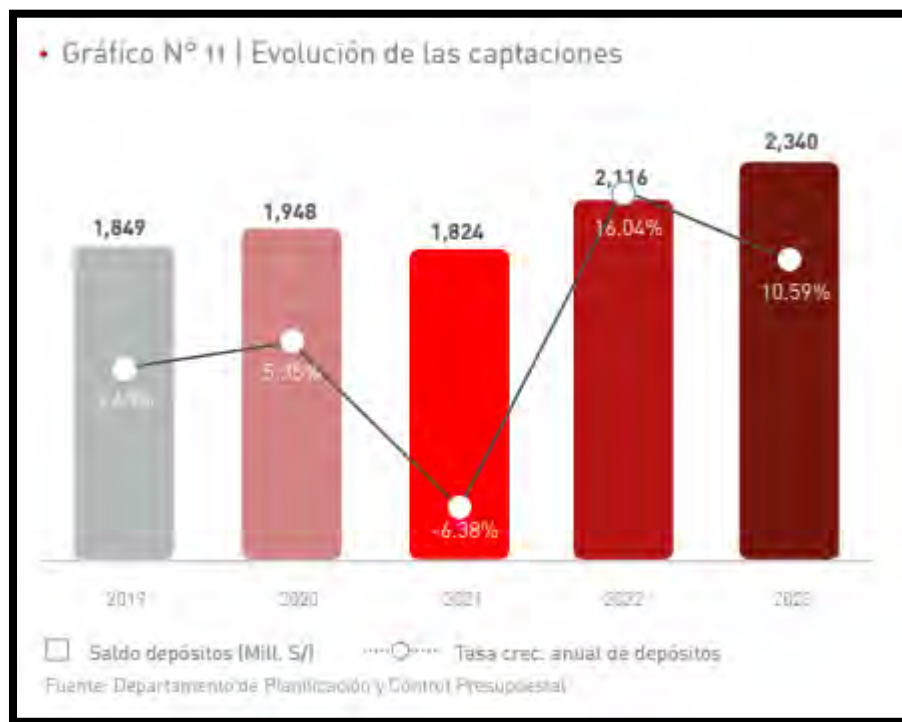
Fuente de Fondeo	2019		2020		2021		2022		2023	
	Saldo S/	Part.	Saldo S/	Part.	Saldo S/	Part.	Saldo S/	Part.	Saldo S/	Part.
Captaciones	1,849	77.17 %	11,948	71.35 %	1,824	71.73 %	2,116	70.93 %	2,340	69.05 %
Del público	1,744	72.80 %	1,859	68.10 %	1,794	70.56 %	2,033	68.13 %	2,273	67.07 %
Ahorro	372	15.53 %	475	17.39 %	524	20.60 %	501	16.78 %	462	13.62 %
Plazo Fijo	1,122	46.85 %	1,132	41.46 %	1,133	44.54 %	1,403	47.03 %	1,703	50.24 %
CTS	250	10.42 %	253	9.25 %	138	5.42 %	129	4.31 %	108	3.20 %
Del Sistema Financiero	105	4.37 %	89	3.25 %	30	1.17 %	64	2.80 %	67	1.98 %
Ahorro	12	0.50 %	14	0.50 %	7	0.27 %	0.2	0.01 %	2	0.05 %
Plazo Fijo	93	3.87 %	75	2.76 %	23	0.90 %	63	2.80 %	65	1.93 %
Adeudos	86	0.36 %	72	2.64 %	58	2.29 %	224	7.50 %	415	12.24 %
Otros Pasivos	59	2.44 %	219	8.04 %	186	7.32 %	141	4.73 %	113	3.33 %
Patrimonio	480	20.02 %	491	17.97 %	474	18.66 %	502	16.84 %	521	15.38 %
Total Pasivo y Patrimonio	2,396	100.00 %	2,730	100.00 %	2,543	100.00 %	2,984	100.00 %	3,389	100.00 %

Fuente: Departamento de Planificación y Control Presupuestal

Nota: Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo – Información Financiera

Evolución de los depósitos

Los depósitos de Caja Trujillo pasaron de S/ 2,116 millones en el 2022 a S/ 2,340 millones en el 2023. Los depósitos del público fueron la principal Nota de fondeo de Caja Trujillo. (Memoria Institucional Caja Trujillo, 2023)



Nota: Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo – Información Financiera

Evolución de los adeudos

El saldo de adeudos fue de S/ 414.89 millones y la tasa promedio ponderada cerró en 9.40%. El 49.71% de la deuda corresponde a COFIDE y se obtuvo de la línea del programa IMPULSO MYPERÚ. En los meses de marzo y julio se obtuvieron financiamientos provenientes del Banco de la Nación, a través de la Línea PROMYPE. Asimismo, el 31.41% del saldo de adeudos corresponde a deuda senior obtenida con entidades del exterior, con fondos gestionados por Enabling Qapital (S/ 28.28 millones), Invest In Visions (S/ 38 millones) y OikoCredit (S/ 20 millones). Además, un 1.32% de los saldos de los adeudos son ante el Fondo Mivivienda, brindados para el financiamiento de créditos hipotecarios, bajo los programas Nuevo Crédito Mivivienda y Techo Propio. (Memoria Institucional Caja Trujillo, 2023)



Nota: Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo – Información Financiera

Evolución del costo financiero

La tasa promedio ponderada anual pasó de 5.43% en el 2022 a 6.74% en el 2023, producto del incremento del volumen de captaciones, de Notas de financiamiento, así como del incremento de la tasa promedio ponderada (TPP) que cerró en 6.27%, así como la TPP de los adeudos que alcanzó la cifra de 9.40%. (Memoria Institucional Caja Trujillo, 2023)

CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO DE TRUJILLO S.A.							
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA							
ACTIVO	Nota	Al 31 de diciembre de		PASIVO Y PATRIMONIO	Nota	Al 31 de diciembre de	
		2023	2022			2023	2022
		S/000	S/000			S/000	S/000
ACTIVOS				PASIVOS			
Disponible	3	484,859	464,922	Obligaciones del público	9	2,345,535	2,068,393
Inversiones disponibles para la venta	4	230,334	206,410	Depósitos de empresas del sistema financiero	10	69,464	86,840
Cartera de créditos, neto	5	2,531,009	2,210,541	Adeudos y obligaciones financieras	11	414,887	223,770
Cuentas por cobrar	6	4,262	5,366	Otros pasivos	8	37,910	102,248
Inmueble, mobiliario y equipo, neto	7	47,995	36,163	Total pasivo		2,867,796	2,481,251
Impuesto diferido	12	43,443	36,174	PATRIMONIO	13		
Otros activos	8	47,236	24,035	Capital social		424,644	396,118
				Reservas		101,566	94,854
				Resultados no realizados		(18,711)	(34,119)
				Resultados acumulados		13,843	45,507
TOTAL ACTIVO		3,389,138	2,983,611	Total patrimonio		521,342	502,360
Riesgo y compromisos contingentes	15	25,588	5,154	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO		3,389,138	2,983,611
				Riesgo y compromisos contingentes	15	25,588	5,154

Las notas que acompañan de la página 12 a la 78 forman parte de los estados financieros.

Nota: Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo – Información Financiera

CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO DE TRUJILLO S.A.			
ESTADOS DE RESULTADOS			
	Nota	Por los años terminados al 31 de diciembre	
		2023	2022
		S/000	S/000
Ingresos por intereses	16	535,759	414,948
Gastos por intereses	16	(155,477)	(76,491)
Margen financiero bruto		380,282	338,457
Provisiones para créditos directos		(136,130)	(88,547)
Recupero de cartera de créditos		2,521	4,800
Provisiones para créditos directos, neta de recuperos	5(d)	(133,609)	(83,747)
Margen financiero neto		246,673	254,710
Ingresos por servicios financieros	17	28,788	24,549
Gastos por servicios financieros	17	(16,385)	(14,651)
Margen financiero neto de ingreso y gastos por servicios de financieros		259,076	264,608
Resultados por operaciones financieras	18	4,487	2,455
Margen operacional		263,563	267,063
Gastos de administración	19	(220,342)	(190,403)
Depreciaciones y amortizaciones	7(a) y 8(d),(f)	(11,361)	(7,992)
Margen operacional neto		31,860	68,668
Valuación de activos y provisiones	20	(3,782)	(3,372)
Resultado de operación		28,078	65,296
Otros ingresos y gastos, neto	21	(8,180)	(3,158)
Resultado del ejercicio antes de impuesto a la renta		19,898	62,138
Impuesto a la renta	12	(6,815)	(17,391)
Resultado neto del ejercicio		13,083	44,747
Número de acciones utilizado como denominador (en miles de acciones)	22	424,644	424,644
Utilidad por acción básica y diluida (soles)	22	0.0308	0.1054

Las notas que acompañan de la página 12 a la 78 forman parte de los estados financieros.

Nota: Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo – Información Financiera

CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO DE TRUJILLO S.A.
CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO DE TRUJILLO S.A.

ESTADOS DE RESULTADOS Y OTRO RESULTADO INTEGRAL

	<u>Nota</u>	Por los años terminados al 31 de diciembre de	
		<u>2023</u> S/000	<u>2022</u> S/000
Resultado neto del ejercicio		<u>13,083</u>	<u>44,747</u>
A ser reclasificados al estado de resultado			
Otros resultados integrales:			
Inversiones disponibles para la venta	13(c)	<u>15,408</u>	<u>(14,094)</u>
		<u>15,408</u>	<u>(14,094)</u>
Resultado integral total del ejercicio		<u><u>28,491</u></u>	<u><u>30,653</u></u>

Las notas que acompañan de la página 12 a la 78 forman parte de los estados financieros

Nota: Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo – Información Financiera

CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO DE TRUJILLO S.A.

ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO
POR LOS AÑOS TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE DE 2023 Y 31 DE DICIEMBRE DE 2022

	<u>Nota</u>	<u>Número de acciones en circulación (en unidades)</u>	<u>Capital social S/000</u>	<u>Reserva legal S/000</u>	<u>Resultados no realizados S/000</u>	<u>Resultados acumulados S/000</u>	<u>Total patrimonio S/000</u>
Saldo Inicial al 1 de enero 2022		383,527,124	383,527	92,144	(20,025)	18,830	474,476
Resultado neto del ejercicio		-	-	-	-	44,747	44,747
Capitalización de utilidades	13(a)	12,591,201	12,591	-	-	(12,591)	-
Transferencia a reserva legal	13(b)	-	-	2,710	-	(2,710)	-
Dividendos		-	-	-	-	(2,769)	(2,769)
Otros resultados integrales	13(c)	-	-	-	(14,094)	-	(14,094)
Saldo al final del periodo 31 de diciembre 2022		<u>396,118,325</u>	<u>396,118</u>	<u>94,854</u>	<u>(34,119)</u>	<u>45,507</u>	<u>502,360</u>
Resultado neto del ejercicio		-	-	-	-	13,083	13,083
Capitalización de utilidades	13(a)	28,525,899	28,526	-	-	(28,526)	-
Transferencia a reserva legal	13(b)	-	-	6,712	-	(6,712)	-
Dividendos		-	-	-	-	(9,509)	(9,509)
Otros resultados integrales	13(c)	-	-	-	15,408	-	15,408
Saldo al final del periodo 31 de diciembre 2023		<u>424,644,224</u>	<u>424,644</u>	<u>101,566</u>	<u>(18,711)</u>	<u>13,843</u>	<u>521,342</u>

Las notas que acompañan de la página 12 a la 78 forman parte de los estados financieros.

Nota: Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo – Información Financiera

5.3. CONTRASTACIÓN Y CONVALIDACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Hipótesis General

La gestión de créditos incide significativamente en la liquidez de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo, periodo 2023.

APLICACIÓN DEL PROGRAMA ESTADÍSTICO IBM SPSS STATISTICS V. 25

De los resultados obtenidos en el trabajo de campo según las encuestas, a continuación, confrontamos la hipótesis utilizando el programa estadístico IBM SPSS Statistics V.25:

Arribando a los siguientes resultados:

Tablas cruzadas

Prueba de Hipótesis – Chi Cuadrado

Resumen de procesamiento de casos

	Válido		Casos Perdido		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Incidencia de la gestión de créditos * Liquidez de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo, periodo 2023	18	100,0%	0	0,0%	18	100,0%

Prueba de Hipótesis – Chi Cuadrado

Tabla cruzada Incidencia de la gestión de créditos *Liquidez de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo, periodo 2023

		Liquidez de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo, periodo 2023			Total	
		Si	No	No sabe no opina		
Incidencia de la gestión de créditos	Si	Recuento	7	2	0	9
		% dentro de Incidencia de la gestión de créditos	77,8%	22,2%	0,0%	100,0%
	No	Recuento	0	7	1	8
		% dentro de Incidencia de la gestión de créditos	0,0%	87,5%	12,5%	100,0%
	No sabe no opina	Recuento	0	0	1	1
		% dentro de Incidencia de la gestión de créditos	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%
Total	Recuento	7	9	2	18	
	% dentro de Incidencia de la gestión de créditos	38,9%	50,0%	11,1%	100,0%	

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	19,264 ^a	4	,001
Razón de verosimilitud	18,925	4	,001
Asociación lineal por lineal	11,570	1	,001
N de casos válidos	18		

a. 9 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,11.

Prueba de Hipótesis – Chi Cuadrado

Medidas simétricas

		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coefficiente de contingencia	,719	,001
N de casos válidos		18	

HIPÓTESIS GENERAL

Ha: Hipótesis alterna

Ho: Hipótesis Nula

Ha: La gestión de créditos incide significativamente en la liquidez de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo, periodo 2023.

Ho: La gestión de créditos no incide significativamente en la liquidez de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo, periodo 2023.

P = Sig.=0.000 < 0.05 ➡ se acepta Ha.

ANALISIS.

Del resultado obtenido P = Sig.=0.001 < 0.05 se comprueba la hipótesis

CONCLUSIONES

PRIMERO: Se concluye que se alcanzó el objetivo de determinar cómo la gestión de créditos incide en la liquidez de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo durante el periodo 2023. Según los resultados presentados en la Tabla N° 11 y la Figura N° 11, el 100% de los 18 colaboradores encuestados coincidió en que la Caja debería utilizar tanto los ratios de liquidez corriente como la prueba ácida para evaluar su desempeño financiero. El uso de estos indicadores permitiría conocer mejor la situación de liquidez de la empresa y facilitaría la toma de decisiones orientadas a su mejora.

SEGUNDO: Se concluye que se cumplió con el objetivo de analizar cómo las políticas de crédito influyen en la liquidez de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo durante el periodo 2023. Según los resultados obtenidos, tal como se muestra en la tabla N° 15 y la figura N° 15, el 61% de los 18 colaboradores encuestados considera que la Caja debería implementar nuevas políticas de crédito para optimizar su liquidez. En contraste, el 11% opina que no es necesario, mientras que el 28% no tiene una postura clara sobre el tema.

TERCERO: Se concluye que se cumplió con el objetivo de determinar cómo las políticas de cobranza impactan en la liquidez de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo durante el periodo 2023. Según los resultados presentados en la Tabla N° 13 y la Figura N° 13, el 72% de los 18 colaboradores encuestados afirmó que la morosidad en la cartera de créditos compromete significativamente la liquidez de la entidad. En contraste, el 28% restante consideró que la cartera morosa no siempre afecta la liquidez de manera significativa.

CUARTO: Se concluye que se cumplió con el objetivo de determinar cómo las cuentas por cobrar afectan la liquidez de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo durante el periodo 2023. Los resultados, presentados en la tabla N° 8 y la figura N° 8, revelan que el 39% de los 18 colaboradores encuestados considera que los procesos de seguimiento y control de créditos en la empresa son adecuados. Sin embargo, el 50% opina que dichos procesos no son óptimos y pueden mejorarse, mientras que el 11% restante no tiene conocimiento suficiente sobre el tema.

RECOMENDACIONES

PRIMERO: Se recomienda al directorio, que a través de las diferentes gerencias disponga realizar una evaluación rigurosa y exhaustiva previo al otorgamiento de créditos de consumo. Asimismo, se solicita al mismo departamento focalizar y ejecutar un seguimiento continuo y oportuno sobre los clientes clasificados en categorías de riesgo con problemas potenciales. Estas acciones tienen como objetivo mitigar el riesgo de incobrabilidad y evitar el castigo contable que impacta negativamente en los saldos de la cartera de créditos.

SEGUNDO: Se recomienda al directorio, que a través de las diferentes gerencias disponga la revisión y actualización de las políticas de crédito, priorizando la evaluación rigurosa de la capacidad de pago de los clientes y un análisis detallado de los riesgos asociados. Asimismo, se sugiere al Área de Tecnología e Innovación implementar herramientas tecnológicas que automaticen el proceso de análisis crediticio, garantizando una evaluación más precisa del perfil de riesgo de los solicitantes.

TERCERO: Se recomienda al directorio, que a través de las diferentes gerencias disponga la implementación de un sistema de gestión de cobros proactivo para mejorar la liquidez institucional. Este sistema debe incluir el envío de recordatorios automáticos antes de los vencimientos de pago y la segmentación de los deudores según su perfil de riesgo para diseñar estrategias diferenciadas de recuperación. Asimismo, se sugiere al Área de Recursos Humanos organizar programas de capacitación dirigidos al personal encargado de las cobranzas, enfocados en técnicas de negociación y resolución de conflictos, lo que permitirá aumentar la efectividad en la recuperación de créditos morosos y reducir significativamente la probabilidad de impagos.

CUARTO: Se recomienda al directorio, que a través de las diferentes gerencias disponga, adoptar medidas efectivas para garantizar el control riguroso de los créditos, asegurando que se ajusten a sus plazos contractuales establecidos. Estas acciones son esenciales para prevenir un aumento en los créditos vencidos y en proceso de cobranza judicial en los próximos años, como ocurrió en períodos anteriores. Además, se recomienda al Departamento de Cobranza establecer mecanismos de seguimiento más estrictos sobre los plazos de los créditos, mientras que el Área de Tecnología podría apoyar implementando alertas automáticas para identificar los créditos en riesgo de vencimiento con antelación.

BIBLIOGRAFÍA

- Alvarado Verdi, L. (2018). PLANEACIÓN FINANCIERA Y LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA AGROINDUSTRIAL CACAO ALTO HUALLAGA, 2018. Obtenido de <https://repositorio.udh.edu.pe/handle/123456789/2341>
- Apaza Chafloque, C. (2023). CALIDAD DE ACTIVOS Y LIQUIDEZ DE LAS CAJAS MUNICIPALES DEL PERU, 2020-2022. Obtenido de <https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/2915/Apaza-Chafloque-Karla.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Borda Luna, H. (2022). Gestión de créditos y rentabilidad de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito, en el contexto de la Pandemia Covid-19, periodo del 2018 - 2021. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/86046>
- Brito Cabrera. (2022). Gestión crediticia y su incidencia en la liquidez de las Cooperativas de Ahorro y Crédito.
- Coopers, & Lybrand. (s.f.). Los nuevos conceptos del control interno . Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=335uGf3nusoC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Dávalos Uscachi, J. (2018). Cartera morosa de los créditos otorgados a través de tambos comunales por la Edpyme Credivisión S.A. agencia Urcos en la provincia de Quispicanchi periodo 2017. *Cartera morosa de los créditos otorgados a través de tambos comunales por la Edpyme Credivisión S.A. agencia Urcos en la provincia de Quispicanchi periodo 2017*. Cusco, Peru. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12557/2131>
- Del Valle Córdova, E. E. (2020). CREDITO Y COBRANZAS. Obtenido de http://fcaenlinea.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/opt/credito_cobranza.pdf

- Del valle Córdova, E. E. (s.f.). Credito y cobranzas. Obtenido de http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/opt/credito_cobranza.pdf
- Hernandez Sampieri, R. (2018). METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION. *METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION*. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Huallpa Quispe, E. (2022). Gestión de cobranza y endeudamiento de los clientes con créditos vencidos de la financiera efectiva, Quillabamba, Santa Ana - 2020. Obtenido de <https://repositorio.uandina.edu.pe/handle/20.500.12557/4654>
- Jiménez Estrella , P. (2017). Análisis de la cartera crediticia y su relación con los resultados financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 1 de Julio en el año 2015. *Análisis de la cartera crediticia y su relación con los resultados financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 1 de Julio en el año 2015*. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/26216>
- Molina Aznar, V. (2002). Estrategia de cobranza en epoca crisis. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=FiM8HWIZWzsC&printsec=frontcover&source=gbs_atb#v=onepage&q&f=false
- Montes de Oca, J. (2024). Crédito: ¿Qué es y cómo funciona? Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/credito.html>
- Morillo. (2001). Rentabilidad Financiera y Reduccion de Costes. *Actualidad Contable*, 35-48.
- Pacheco Guerrero, I., & Valencia Pareja, E. (2016). Evaluación crediticia y su incidencia moratoria en la Agencia Portal Espinar de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco periodo 2013. *Evaluación crediticia y su incidencia moratoria en la Agencia Portal Espinar de la*

- Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco periodo 2013*. Cusco, Peru. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12557/576>
- Quiroga Palma , J. (2022). Gestión de cartera de créditos y la morosidad de los Socios COOPAC La Buena Semilla, Cusco 2022. *Gestión de cartera de créditos y la morosidad de los Socios COOPAC La Buena Semilla, Cusco 2022*. Chimbote, Peru. Obtenido de file:///C:/Users/USER/Documents/Tesis%202023/Tesis%2017/Quiroga_PJJ-SD.pdf
- Rada Pasmiño. (2023). Impacto de la pandemia COVID-19 en la cartera de crédito de las Cooperativas de ahorro y crédito en la ciudad de Guayaquil. Años 2020-2021. Obtenido de <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/8056512?show=full>
- Raisin. (2021). Rentabilidad: qué es, tipos y cómo se calcula. *Rentabilidad: qué es, tipos y cómo se calcula*. Obtenido de <https://www.raisin.es/educacion-financiera/rentabilidad-que-es-tipos-y-como-se-calcula/>
- Resolucion SBS N°11356-2008. (Noviembre de 2008). Lima, Peru. Obtenido de https://www.sbs.gob.pe/portals/0/jer/pfrpv_normatividad/20160719_res-11356-2008.pdf
- Resolución SBS N°577-2019. (2019). Manual de Contabilidad para las Cooperativas de Ahorro y Crédito. Obtenido de https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/SF_CSF/NUEVO/R_577-2019.R.pdf
- Sandoval Romero, K. (2022). La morosidad y su influencia en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., agencia Moquegua, período 2019-2020. *La morosidad y su influencia en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., agencia Moquegua, período 2019-2020*. Moquegua, Peru. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/87280>

ANEXOS
ANEXO N° 01
MATRIZ DE CONSISTENCIA
“GESTIÓN DE CRÉDITOS Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO DE TRUJILLO, PERIODO 2023”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	POBLACIÓN Y MUESTRA	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿De qué manera la gestión de créditos incide en la liquidez de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo, periodo 2023?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar de qué manera la gestión de créditos incide en la liquidez de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo, periodo 2023.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>La gestión de créditos incide significativamente en la liquidez de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo, periodo 2023.</p>	<p>Variable Independiente (x)</p> <p>GESTION DE CREDITOS</p> <p>Dimensiones:</p> <p>X.1 Políticas de crédito</p> <p>X.2 Políticas de cobranza</p> <p>X.3 Cuentas por cobrar</p>	<p>POBLACIÓN</p> <p>La población del presente trabajo de investigación está compuesta por el Departamento de riesgo crediticio mercado y liquidez, División de administración y operaciones, Departamento de supervisión crediticia, Departamento de finanzas y Departamento de contabilidad.</p>	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplicada <p>ENFOQUE DE INVESTIGACION</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuantitativo <p>NIVEL DE INVESTIGACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> • Descriptivo – explicativo <p>TECNICAS DE INVESTIGACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta <p>INSTRUMENTOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuestionarios
<p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>a) ¿De qué manera las políticas de crédito inciden en la liquidez de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo, periodo 2023?</p> <p>b) ¿De qué manera las políticas de cobranza inciden en la liquidez de la Caja Municipal de</p>	<p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>a) Determinar de qué manera las políticas de crédito inciden en la liquidez de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo, periodo 2023.</p>	<p>HIPÓTESIS ESPECÍFICOS</p> <p>a) Las políticas de crédito inciden significativamente en la liquidez de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo, periodo 2023.</p>			

<p>Ahorro y Crédito de Trujillo, periodo 2023?</p> <p>c) ¿De qué manera las cuentas por cobrar inciden en la liquidez de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo, periodo 2023?</p>	<p>b) Determinar de qué manera las políticas de cobranza inciden en la liquidez de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo, periodo 2023.</p> <p>c) Determinar de qué manera las cuentas por cobrar inciden en la liquidez de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo, periodo 2023.</p>	<p>b) Las políticas de cobranza inciden significativamente en la liquidez de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo, periodo 2023.</p> <p>c) Las cuentas por cobrar inciden significativamente en la liquidez de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo, periodo 2023.</p>	<p>Variable Dependiente (y)</p> <p>LIQUIDEZ</p> <p>Dimensiones: Y.1 Ratios de Liquidez</p>	<p>MUESTRA</p> <p>La muestra será no probabilística ya que se tomará el total de la población que comprende a 18 colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo .</p>	<p>PROCESAMIENTO DE DATOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Office Word. • Microsoft Office Excel. • IBM SPSS Statitics 21
---	--	--	---	--	---

ANEXO N° 02
ENCUESTA N° 01

Instrucciones:

La Técnica de la Encuesta, está orientada a buscar información de interés sobre el tema **“GESTIÓN DE CRÉDITOS Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO DE TRUJILLO, PERIODO 2023”**; al respecto, se le pide a los 18 colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo, que en las preguntas que a continuación se acompaña, elegir la alternativa que considere correcta, marcando para tal fin con un aspa (X) al lado derecho, tu aporte será de mucho interés en este trabajo de investigación. Se le agradece su participación.

DATOS GENERALES:

a) Edad: años

b) Sexo:

Masculino

Femenino

1. ¿La Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo verifica la situación financiera de sus clientes para determinar si es posible realizar un crédito?

- a) Si ()
- b) No ()
- c) No sabe no opina ()

Justifique su respuesta:

.....

.....

2. ¿La categoría “normal” de un cliente es suficiente para otorgarle un crédito?

- a) Si ()
- b) No ()
- c) No sabe no opina ()

Justifique su respuesta:

.....

.....

3. ¿La Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo capacita al personal periódicamente para el otorgamiento de créditos?

- a) Si ()
- b) No ()
- c) No sabe no opina ()

Justifique su respuesta:

.....

.....

4. ¿La entidad solicita la documentación necesaria para la evaluación requerida y brindar el crédito solicitado por el cliente?

- a) Si ()
- b) No ()
- c) No sabe no opina ()

Justifique su respuesta:

.....

.....

5. ¿Se cuenta con una programación de llamadas informativas a clientes para recordatorio de fechas límite de vencimiento de deuda?

- a) Si ()
- b) No ()
- c) No sabe no opina ()

Justifique su respuesta:

.....

.....

6. ¿En la entidad el área de cobranza cuenta con la información actualizada del cronograma de pagos?

- a) Si ()
- b) No ()
- c) No sabe no opina ()

Justifique su respuesta:

.....

.....

7. ¿Los clientes cumplen con el cronograma de pagos que se han comprometido?

- a) Si ()
- b) No ()
- c) No sabe no opina ()

Justifique su respuesta:

.....

.....

8. ¿Los procesos para el seguimiento y control de créditos en la empresa son adecuados?

- a) Si ()
- b) No ()
- c) No sabe no opina ()

Justifique su respuesta:

.....

.....

9. ¿Los procesos para la evaluación de créditos en la Caja Municipal son adecuados?

- a) Si ()
- b) No ()
- c) No sabe no opina ()

Justifique su respuesta:

.....

.....

10. ¿La cobranza preventiva es adecuada?

- a) Si ()
- b) No ()
- c) No sabe no opina ()

Justifique su respuesta:

.....

.....

ANEXO N° 03
ENCUESTA N° 02

Instrucciones:

La Técnica de la Encuesta, está orientada a buscar información de interés sobre el tema **“GESTIÓN DE CRÉDITOS Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO TRUJILLO, PERIODO 2023”**; al respecto, se le pide a los 18 colaboradores de la Caja De Ahorro y Crédito Trujillo, que en las preguntas que a continuación se acompaña, elegir la alternativa que considere correcta, marcando para tal fin con un aspa (X) al lado derecho, tu aporte será de mucho interés en este trabajo de investigación. Se le agradece su participación.

DATOS GENERALES:

a) Edad: años

b) Sexo:

Masculino

Femenino

1. ¿Considera que la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo debería utilizar las ratios de liquidez tanto corriente como de la prueba acida para evaluar su comportamiento financiero?

- a) Si ()
- b) No ()
- c) No sabe no opina ()

Justifique su respuesta:

.....

.....

2. ¿La Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo tiene mecanismos efectivos para reducir el riesgo de impago en los créditos?

- a) Si ()
- b) No ()
- c) No sabe no opina ()

Justifique su respuesta:

.....

.....

3. ¿Cree que la morosidad en la cartera de créditos compromete significativamente la liquidez de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo?

- a) Si ()
- b) No ()
- c) No sabe no opina ()

Justifique su respuesta:

.....

.....

4. ¿Considera que la falta de liquidez en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo está relacionada con una gestión ineficiente de su cartera de créditos?

- a) Si ()
- b) No ()
- c) No sabe no opina ()

Justifique su respuesta:

.....

.....

5. ¿Cree que la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo debería implementar nuevas políticas de crédito para mejorar su liquidez?

a) Si ()

b) No ()

c) No sabe no opina ()

Justifique su respuesta:

.....

.....