



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRIA EN CONTABILIDAD MENCIÓN FINANZAS
EMPRESARIALES

TESIS

POLITICAS DE CREDITO Y SU INCIDENCIA EN LA CARTERA
MOROSA DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO
CUSCO, PERIODO 2023

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

AUTOR:

Br. MARLENNE PAREJA CASTAÑEDA

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: POLITICAS DE CREDITO Y SU
INCIDENCIA EN LA CARTERA MOROSA DE LA CAJA MUNICIPAL
DE AHORRO Y CREDITO CUSCO, PERIODO 2023

Presentado por: MARLENNE PAREJA CASTAÑEDA DNI N° 43116765 ;

presentado por: DNI N°:

Para optar el título Profesional/Grado Académico de MAESTRO EN CONTABILIDAD
MENTION 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 8....%.

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.	☒
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 2026

Firma

Post firma JORGE WASHINGTON GUILLERMO ESPINOZA

Nro. de DNI 23951083

ORCID del Asesor 0000-0003-4806-3169

Se adjunta:

- Reporte generado por el Sistema Antiplagio.
- Enlace del Reporte Generado por el Sistema de Detección de Similitud: oid: 27259:582193546

MARLENNE PAREJA CASTAÑEDA

POLITICAS DE CREDITO Y SU INCIDENCIA EN LA CARTERA MOROSA DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO C...

 Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid:::27259:582193546

Fecha de entrega

23 abr 2026, 11:42 a.m. GMT-5

Fecha de descarga

27 abr 2026, 5:23 p.m. GMT-5

Nombre del archivo

POLITICAS DE CREDITO Y SU INCIDENCIA EN LA CARTERA MOROSA DE LA CAJA MUNICIPAL DE A....docx

Tamaño del archivo

1.8 MB

142 páginas

27.378 palabras

151.976 caracteres

8% 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 25 palabras)

Exclusiones

- N.º de coincidencias excluidas

Fuentes principales

- 8%  Fuentes de Internet
- 0%  Publicaciones
- 1%  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. TITO LIVIO PAREDES GORDON, Director (e) de la Escuela de Posgrado, nos dirigimos a usted en condición de integrantes del jurado evaluador de la tesis intitulada **POLITICAS DE CREDITO Y SU INCIDENCIA EN LA CARTERA MOROSA DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO CUSCO, PERIODO 2023** de la Br. MARLENNE PAREJA CASTAÑEDA. Hacemos de su conocimiento que el (la) sustentante ha cumplido con el levantamiento de las observaciones realizadas por el Jurado el día CINCO DE ENERO 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, 20 ABRIL 2026

Mg. RUTH DELGADO CERECEDA
Primer Replicante

Mg. BERNABE AMANCA HUAMAN
Segundo Replicante

Mg. JANCARLO PEREZ SUAREZ
Primer Dictaminante

Mg. JUAN CARLOS MEDINA DELGADO
Segundo Dictaminante

PRESENTACIÓN

SEÑOR DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS 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: “POLITICAS DE CREDITO Y SU INCIDENCIA EN LA CARTERA MOROSA DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO CUSCO, 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.

DEDICATORIA

Dedico esta tesis con amor a mis padres por su apoyo incondicional y estar siempre presente en cada paso que doy en mi vida profesional y personal. A mi esposo y mi hijo por ser mi soporte y motivación para seguir adelante y ser mejor cada día.

Marlenne Pareja Castañeda

AGRADECIMIENTO

Primeramente, agradezco a Dios por permitirme llegar hasta esta etapa de mi vida. A pesar de las dificultades me ha brindado la fortaleza y perseverancia necesaria para alcanzar esta meta. A mis padres y familia por su apoyo incondicional y por enseñarme que todo esfuerzo vale la pena. También quiero expresar mi gratitud a mi asesor, el Dr. Jorge W. Guillermo Espinoza por su apoyo en la elaboración de mi proyecto de tesis y a la Dra. Ruth Delgado Cereceda por su colaboración y la confianza que depositó en mí, lo cual fue fundamental en la culminación de este proceso.

Marlenne Pareja Castañeda

ÍNDICE GENERAL

PRESENTACIÓN	II
DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTO	IV
ÍNDICE DE TABLAS	VIII
ÍNDICE DE FIGURAS	X
RESUMEN	XII
ABSTRACT	XIII
INTRODUCCIÓN	XIV
CAPÍTULO I	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA	1
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	3
1.2.1. Problema General	3
1.2.2. Problemas Específicos	3
1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	3
1.3.1. Justificación Teórica	3
1.3.2. Justificación Práctica	4
1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	4
1.4.1. Objetivo General	4
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	5
2.1.2 Políticas de crédito	13
2.1.3 Morosidad	27
2.2. MARCO CONCEPTUAL (PALABRAS CLAVES)	34
2.3. ANTECEDENTES EMPÍRICOS DE LA INVESTIGACIÓN (ESTADO DEL ARTE)	39
CAPÍTULO III	49
HIPÓTESIS Y VARIABLES	49
3.1 HIPÓTESIS	49

3.1.1 Hipótesis General	49
3.1.2 Hipótesis Específicos	49
3.2 IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES E INDICADORES.....	49
3.2.1. Variable Independiente	49
3.2.2. Variable Dependiente.....	49
3.3. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	50
CAPITULO IV	52
METODOLOGÍA.....	52
4.1. ÁMBITO DE ESTUDIO: LOCALIZACIÓN POLÍTICA Y GEOGRÁFICA.....	52
4.2. TIPO Y ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN	52
4.3 ENFOQUE DE INVESTIGACION	53
4.4 NIVEL DE INVESTIGACIÓN	53
4.5. UNIDAD DE ANÁLISIS	54
4.6. POBLACIÓN DE ESTUDIO	54
4.7. TAMAÑO DE MUESTRA	55
4.8. TÉCNICAS DE SELECCIÓN DE MUESTRA	56
4.9. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	56
4.9.1. Encuesta	56
4.10. INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS	56
4.10.1. Cuestionario.....	56
4.11. TÉCNICAS DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	57
4.12. TÉCNICAS PARA DEMOSTRAR LA VERDAD O FALSEDAD DE LAS HIPÓTESIS PLANTEADAS.....	57
CAPÍTULO V	58
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	58
5.1. PROCESAMIENTO, ANÁLISIS, INTERPRETACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	58
5.1.1. Encuesta - realizada de acuerdo a la variable políticas de crédito.....	58
5.1.2. Encuesta - realizada de acuerdo a la variable cartera morosa	72
5.2. INFORMACION DOCUMENTAL.....	87
5.3. CONTRASTACIÓN Y CONVALIDACIÓN DE LA HIPÓTESIS	104
CONCLUSIONES.....	107
RECOMENDACIONES	109
BIBLIOGRAFÍA	111
ANEXOS.....	114

ANEXO N° 01.....	114
MATRIZ DE CONSISTENCIA	114
ANEXO N° 02.....	116
ENCUESTA N° 01	116
ANEXO N° 03.....	122
ENCUESTA N° 02	122

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Conoce Ud. las políticas de crédito según normativa de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco.....	58
Tabla 2 Cumple Ud. con todas las políticas del manual de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco.....	59
Tabla 3 Cumple Ud. Con realizar la verificación de domicilio y/o negocio, antes de otorgar un crédito	61
Tabla 4 Cumple Ud. con la presentación de todos los requisitos establecidos por la entidad para otorgar un crédito	62
Tabla 5 Pide usted al cliente las garantías establecidas para otorgar un crédito.....	64
Tabla 6 Se investiga al cliente en las Centrales de Riesgo	65
Tabla 7 Se le entrega al cliente un documento donde se especifican las condiciones de su crédito (monto, plazo, etc.)	67
Tabla 8 La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco cuenta con un comité o departamento de aprobación de créditos	68
Tabla 9 Considera usted importante la implementación de un Plan de Políticas de Crédito en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco	70
Tabla 10 Cree usted que son suficientes los requisitos solicitados para la concesión de créditos	71
Tabla 11 El departamento de crédito cuenta con personal capacitado para la recuperación de la cartera vencida	72
Tabla 12 Las técnicas de cobranza actuales son eficientes.....	74
Tabla 13 Se realiza seguimiento a los clientes morosos para inducir el cumplir sus obligaciones que afectan a la entidad.....	75

Tabla 14 El responsable de la cobranza se comunica al menos dos veces antes del vencimiento del crédito	77
Tabla 15 Realiza Ud. seguimiento a sus clientes después de otorgar un crédito.....	78
Tabla 16 Vencida la cuota, ¿Realiza Ud. Llamadas, envío de notificaciones y visitas a domicilio?	80
Tabla 17 Cree Ud. que uno de los factores externos que causa la morosidad, es el sobre endeudamiento del cliente.....	81
Tabla 18 El no actualizar las políticas de crédito conforme a las coyunturas actuales de cada periodo ¿Afectan en el incremento de la cartera morosa?	82
Tabla 19 El nivel de morosidad es alto en los diferentes productos de créditos otorgados.....	84
Tabla 20 Considera importante actualizar las políticas de crédito anualmente	85

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Conoce Ud. las políticas de crédito según normativa de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco.....	58
Figura 2 Cumple Ud. con todas las políticas del manual de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco.....	60
Figura 3 Cumple Ud. Con realizar la verificación de domicilio y/o negocio, antes de otorgar un crédito	61
Figura 4 Cumple Ud. con la presentación de todos los requisitos establecidos por la entidad para otorgar un crédito	63
Figura 5 Pide usted al cliente las garantías establecidas para otorgar un crédito	64
Figura 6 Se investiga al cliente en las Centrales de Riesgo	66
Figura 7 Se le entrega al cliente un documento donde se especifican las condiciones de su crédito (monto, plazo, etc.)	67
Figura 8 La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco cuenta con un comité o departamento de aprobación de créditos	69
Figura 9 Considera usted importante la implementación de un Plan de Políticas de Crédito en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco	70
Figura 10 Cree usted que son suficientes los requisitos solicitados para la concesión de créditos	71
Figura 11 El departamento de crédito cuenta con personal capacitado para la recuperación de la cartera vencida	73
Figura 12 Las técnicas de cobranza actuales son eficientes	74

Figura 13 Se realiza seguimiento a los clientes morosos para inducir el cumplir sus obligaciones que afectan a la entidad.....	76
Figura 14 El responsable de la cobranza se comunica al menos dos veces antes del vencimiento del crédito.....	77
Figura 15 Realiza Ud. seguimiento a sus clientes después de otorgar un crédito	79
Figura 16 Vencida la cuota, ¿Realiza Ud. Llamadas, envío de notificaciones y visitas a domicilio?	80
Figura 17 Cree Ud. que uno de los factores externos que causa la morosidad, es el sobre endeudamiento del cliente.....	81
Figura 18 El no actualizar las políticas de crédito conforme a las coyunturas actuales de cada periodo ¿Afectan en el incremento de la cartera morosa?	83
Figura 19 El nivel de morosidad es alto en los diferentes productos de créditos otorgados	84
Figura 20 Considera importante actualizar las políticas de crédito anualmente.....	86

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado “Políticas de credito y su incidencia en la cartera morosa de la Caja Municipal de Ahorro y Credito Cusco, periodo 2023”, donde el objetivo principal fue determinar de qué manera las políticas de crédito inciden en la cartera morosa de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, periodo 2023, el tipo de investigación es aplicada, y el nivel de investigación es descriptivo y explicativo, la población estuvo constituido por 22 colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, como técnica se utilizó la encuesta y su respectivo instrumento cuestionario el cual estuvo conformado por 20 preguntas relacionados a las variables de estudio y la técnica de análisis documental “ Informe Documental de la Caja Cusco S.A.”, para el procesamiento de los datos recolectados se empleó el sistema SPSS, donde se tabuló y se ordenó la información mediante gráficos y tablas estadísticos, se llegó a la siguiente conclusión general: Se logró cumplir con el objetivo de analizar cómo las políticas de crédito influyen en la cartera morosa de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco durante el periodo 2023.

Palabras claves: Cartera morosa, Políticas de crédito, Políticas de cobranza, Historial crediticio, Mora vencida.

ABSTRACT

This research project, entitled “Credit Policies and Their Impact on the Non-Performing Loan Portfolio of the Cusco Municipal Savings and Credit Bank, 2023,” aimed to determine how credit policies affect the non-performing loan portfolio of the Cusco Municipal Savings and Credit Bank during 2023. The research was applied in nature and descriptive and explanatory in its scope. The population consisted of 22 employees of the Cusco Municipal Savings and Credit Bank. Data was collected through a survey using a questionnaire comprised of 20 questions related to the study variables. Documentary analysis was also employed, specifically the “Documentary Report of Caja Cusco S.A.” The SPSS system was used to process the collected data, tabulating and organizing the information through statistical graphs and tables. The general conclusion reached was that the objective of analyzing how credit policies influence the non-performing loan portfolio of the Cusco Municipal Savings and Credit Bank was successfully achieved. Cusco during the period 2023.

Keywords: Delinquent portfolio, Credit policies, Collection policies, Credit history, Overdue delinquency.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación titulado: **“POLÍTICAS DE CREDITO Y SU INCIDENCIA EN LA CARTERA MOROSA DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO CUSCO, PERIODO 2023”**, investigación que tiene como objetivo principal “Determinar de qué manera las políticas de crédito inciden en la cartera morosa de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, 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.

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

CAPÍTULO III: Hipótesis General y Variables. - Este capítulo comprende: Hipótesis general, Hipótesis específicas, Identificación de variables e indicadores y Operacionalización de variables.

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.

CAPITULO V: Resultados y Discusión. - Este capítulo comprende: Procesamiento, análisis, interpretación y discusión de resultados, Pruebas de hipótesis y Presentación de resultados.

Conclusiones y Recomendaciones. - Se establece las conclusiones y recomendaciones propuestas a la presente investigación.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

En la actualidad existe una serie de bancos e instituciones financieras y comerciales que se dedican a otorgar créditos a sus clientes en sus diferentes modalidades crediticias, con la finalidad de captar más clientes, incrementar sus niveles de ventas, y así garantizar su permanencia en el mercado en el cual se desarrollan.

Estas instituciones que se dedican a brindar créditos tienen que ser muy cautas y minuciosas en el otorgamiento de los créditos, debido a que también existen riesgos a los cuales tienen que hacer frente, es decir cuando los clientes incumplen en el pago de sus obligaciones, lo que se le conoce como el riesgo de morosidad, y siendo más extremos corren el riesgo que estos créditos no se puedan recuperar.

En la última década, el sector financiero peruano ha jugado un papel crucial en la economía, impulsado por el crecimiento del mercado financiero a través de la intermediación indirecta y las operaciones de captación y colocación de recursos, realizadas tanto por instituciones bancarias como no bancarias. Este sistema se ha consolidado como uno de los pilares fundamentales para la mejora de variables macroeconómicas como la inversión, reflejada en flujos monetarios, y la reducción de la pobreza mediante la inclusión financiera. Este último aspecto ha ampliado la profundidad del mercado financiero, permitiendo a las instituciones financieras llegar a sectores más pequeños y previamente desatendidos de la economía peruana.

Las políticas de crédito juegan un papel fundamental en la gestión financiera de una organización, ya que determinan las condiciones bajo las cuales se otorgan préstamos o facilidades de pago a los clientes. Estas políticas incluyen la evaluación de la capacidad crediticia, los plazos

de pago, las tasas de interés y los incentivos o sanciones para los deudores. Una adecuada implementación de políticas de crédito puede ayudar a mantener un equilibrio entre el crecimiento de las ventas a crédito y el control del riesgo de impago.

El impacto de una mala gestión crediticia se refleja en un incremento de la cartera morosa, lo que obliga a las instituciones a incrementar sus provisiones para créditos incobrables. Este aumento en las provisiones reduce las utilidades de las empresas y deteriora su desempeño financiero. El nivel de morosidad varía entre países. De acuerdo con la Federación Latinoamericana de Bancos (FELABAN), Colombia tiene el índice de calidad de cartera más alto en la región, con un 4,81% de morosidad, lo que contrasta con otros países de América Latina.

Una alta morosidad en la cartera de una institución financiera es un indicador claro de una mala gestión del riesgo crediticio. Esto no solo afecta internamente a la institución, sino que también puede generar inestabilidad en el sistema financiero en su conjunto. Por ello, es fundamental que las políticas de crédito incluyan una rigurosa evaluación de riesgos antes de aprobar cualquier operación, asegurando así la sostenibilidad financiera y mitigando los riesgos de morosidad.

Una política de crédito flexible puede fomentar el crecimiento de la cartera de préstamos, pero también incrementa la posibilidad de impago si los criterios de evaluación no son suficientemente rigurosos. Por otro lado, una política más restrictiva, si bien reduce el riesgo de morosidad, puede limitar el acceso al crédito y afectar negativamente a la competitividad de la entidad.

Finalmente, una gestión inadecuada de las políticas de crédito no solo afecta a la rentabilidad de la institución financiera, sino que también tiene un impacto negativo en el sistema

financiero en su conjunto, al aumentar el riesgo sistémico y reducir la confianza en los mercados crediticios.

Si continúa esta tendencia creciente de clientes que pasan a ser considerados en morosidad, debido a una inadecuada evaluación crediticia, la caja municipal tendrá problemas de liquidez en el futuro y se tendrá que declarar en muchos casos estas deudas como perdidas, afectando así la rentabilidad futura e incrementando la cartera morosa

1.2.FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema General

¿De qué manera las políticas de crédito inciden en la cartera morosa de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, periodo 2023?

1.2.2. Problemas Específicos

a) ¿De qué manera la capacidad de pago del cliente incide en la cartera morosa de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, periodo 2023?

b) ¿De qué manera el historial crediticio del cliente incide en la cartera morosa de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, periodo 2023?

c) ¿De qué manera los procedimientos de cobranza inciden en la cartera morosa de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, periodo 2023?

1.3.JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Justificación Teórica

Este trabajo de investigación ayuda a comprender mejor el papel de la evaluación crediticia en el aumento o disminución de la morosidad en la gestión del crédito. A través del análisis de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, los resultados permitirán medir el problema real y

presentarlo de manera clara, con el objetivo de que los hallazgos sirvan como referencia para estudios relacionados.

1.3.2. Justificación Práctica

Esta investigación nos permitirá generar una mayor conciencia entre los analistas sobre la importancia de la evaluación del cliente como un factor clave en la morosidad. Además, contribuirá a resolver problemas vinculados a la relación entre las políticas de crédito y el nivel de morosidad.

1.4.OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo General

Determinar de qué manera las políticas de crédito inciden en la cartera morosa de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, periodo 2023.

1.4.2. Objetivos Específicos

- a) Determinar de qué manera la capacidad de pago del cliente incide en la cartera morosa de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, periodo 2023.
- b) Determinar de qué manera el historial crediticio del cliente incide en la cartera morosa de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, periodo 2023.
- c) Determinar de qué manera los procedimientos de cobranza inciden en la cartera morosa de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, 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

Artículo 1.- ALCANCES DE LA LEY GENERAL. 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)

Artículo 2.- OBJETO DE LA LEY. 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)

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)

Artículo 221.- OPERACIONES Y SERVICIOS. Las empresas podrán realizar las siguientes operaciones y servicios, de acuerdo a lo dispuesto por el capítulo I del título IV de esta sección segunda:

1. Recibir depósitos a la vista;
2. Recibir depósitos a plazo y de ahorros, así como en custodia;
3. a) Otorgar sobregiros o avances en cuentas corrientes;
b) Otorgar créditos directos, con o sin garantía;
4. Descontar y conceder adelantos sobre letras de cambio, pagarés y otros documentos comprobatorios de deuda;
5. Conceder préstamos hipotecarios y prendarios; y, en relación con ellos, emitir títulos valores, instrumentos hipotecarios y prendarios, tanto en moneda nacional como extranjera;
6. Otorgar avales, fianzas y otras garantías, inclusive en favor de otras empresas del sistema financiero;
7. Emitir, avisar, confirmar y negociar cartas de crédito, a la vista o a plazo, de acuerdo con los usos internacionales y en general canalizar operaciones de comercio exterior;
8. Actuar en sindicación con otras empresas para otorgar créditos y garantías, bajo las responsabilidades que se contemplen en el convenio respectivo
9. Adquirir y negociar certificados de depósito emitidos por una empresa, instrumentos hipotecarios, warrants y letras de cambio provenientes de transacciones comerciales;
10. Realizar operaciones de factoring;

11. Realizar operaciones de crédito con empresas del país, así como efectuar depósitos en ellas;

12. Realizar operaciones de crédito con bancos y financieras del exterior, así como efectuar depósitos en unos y otros.

13. Comprar, conservar y vender acciones de bancos u otras instituciones del exterior que operen en la intermediación financiera o en el mercado de valores, o sean auxiliares de unas u otras, con el fin de otorgar alcance internacional a sus actividades. Tratándose de la compra de estas acciones, en un porcentaje superior al tres por ciento (3%) del patrimonio del receptor, se requiere de autorización previa de la Superintendencia;

14. Emitir y colocar bonos, en moneda nacional o extranjera, incluidos los ordinarios, los convertibles, los de arrendamiento financiero, y los subordinados de diversos tipos y en diversas monedas, así como pagarés, certificados de depósito negociables o no negociables, y demás instrumentos representativos de obligaciones, siempre que sean de su propia emisión

15. Aceptar letras de cambio a plazo, originadas en transacciones comerciales;

16. Tomar o brindar cobertura de "commodities", futuros y productos financieros derivados; (*) (*) Numeral sustituido por el Artículo 1 del Decreto Legislativo N° 1028, publicado el 22 junio 2008, disposición que entró en vigencia el 1 de diciembre de 2008, cuyo texto es el siguiente: "16. Efectuar operaciones con commodities y con productos financieros derivados, tales como forwards, futuros, swaps, opciones, derivados crediticios u otros instrumentos o contratos de derivados, conforme a las normas que emita la Superintendencia."

17. Adquirir, conservar y vender instrumentos representativos de deuda privada e instrumentos representativos de capital para la cartera negociable, que sean materia de algún mecanismo centralizado de negociación conforme a la ley de la materia; (*) Numeral sustituido

por el Artículo 1 del Decreto Legislativo N° 1028, publicado el 22 junio 2008, disposición que entró en vigencia el 1 de diciembre de 2008, cuyo texto es el siguiente:

"17. Adquirir, conservar y vender valores representativos de capital que se negocien en algún mecanismo centralizado de negociación e instrumentos representativos de deuda privada, conforme a las normas que emita la Superintendencia."

18. Adquirir, conservar y vender acciones de las sociedades que tengan por objeto brindar servicios complementarios o auxiliares, a las empresas y/o a sus subsidiarias;

19. Adquirir, conservar y vender, en condición de partícipes, certificados de participación en los fondos mutuos y fondos de inversión;

20. Comprar, conservar y vender títulos representativos de la deuda pública, interna y externa, así como obligaciones del Banco Central;

21. Comprar, conservar y vender bonos y otros títulos emitidos por organismos multilaterales de crédito de los que el país sea miembro;

22. Comprar, conservar y vender títulos de la deuda de los gobiernos de los países cuya relación apruebe la Superintendencia; Numeral sustituido por el Artículo 1 del Decreto Legislativo N° 1028, publicado el 22 junio 2008, disposición que entró en vigencia el 1 de diciembre de 2008, cuyo texto es el siguiente: "22. Comprar, conservar y vender títulos de la deuda de los gobiernos, conforme a las normas que emita la Superintendencia."

23. Operar en moneda extranjera;

24. Emitir certificados bancarios en moneda extranjera y efectuar cambios internacionales;

25. Servir de agente financiero para la colocación y la inversión en el país de recursos externos;

26. Celebrar contratos de compra o de venta de cartera;

27. Realizar operaciones de financiamiento estructurado y participar en procesos de titulización, sujetándose a lo dispuesto en la Ley del Mercado de Valores;

28. Adquirir los bienes inmuebles, mobiliario y equipo;

29. Efectuar cobros, pagos y transferencias de fondos, así como emitir giros contra sus propias oficinas y/o bancos corresponsales;

30. a) Emitir cheques de gerencia; b) Emitir órdenes de pago;

31. Emitir cheques de viajero;

32. Aceptar y cumplir las comisiones de confianza que se detalla en el artículo 275;

33. Recibir valores, documentos y objetos en custodia, así como dar en alquiler cajas de seguridad

34. Expedir y administrar tarjetas de crédito y de débito

35. Realizar operaciones de arrendamiento financiero

36. Promover operaciones de comercio exterior, así como prestar asesoría integral en esa materia;

37. Suscribir transitoriamente primeras emisiones de valores con garantías parcial o total de su colocación;

38. Prestar servicios de asesoría financiera sin que ello implique manejo de dinero de sus clientes o de portafolios de inversiones por cuenta de éstos;

39. Actuar como fiduciarios en fideicomisos;

40. Comprar, mantener y vender oro;

41. Otorgar créditos pignoratícios con alhajas u otros objetos de oro y plata;

42. Realizar operaciones por cuenta propia de "commodities" y de productos financieros derivados; Numeral derogado por el Artículo 4 del Decreto Legislativo N° 1028, publicado el 22 junio 2008, disposición que entró en vigencia el 1 de diciembre de 2008.

43. Actuar como originadores en procesos de titulización mediante la transferencia de bienes muebles, inmuebles, créditos y/o dinero, estando facultadas a constituir sociedades de propósito especial;

44. Todas las demás operaciones y servicios, siempre que cumplan con los requisitos establecidos por la Superintendencia mediante normas de carácter general, con opinión previa del Banco Central. Para el efecto, la empresa comunicará a la Superintendencia las características del nuevo instrumento, producto o servicio financiero. La Superintendencia emitirá su pronunciamiento dentro de los treinta (30) días de presentada la solicitud por la empresa. (LEY N° 26702, 2012)

Artículo 224.- OPERACIONES REALIZABLES A TRAVÉS DE SUBSIDIARIAS Para que las empresas del sistema financiero realicen las siguientes operaciones, deben constituir subsidiarias: 1. Establecer empresas de capitalización inmobiliaria; 2. Operar como almacenes generales de depósito; 3. Actuar como sociedades agentes de bolsa, sujetándose a la Ley del Mercado de Valores; 4. Establecer y administrar programas de fondos mutuos y de fondos de inversión, sujetándose a la Ley del Mercado de Valores; 5. Operar como Empresas de Custodia, Transporte y Administración de Numerario y Valores, siempre que cuente con autorización de la Superintendencia, del Ministerio del Interior y de la Comisión Nacional Supervisora de Empresas y Valores - CONASEV; 6. Actuar como fiduciarios en fideicomisos de titulación, sujetándose a lo dispuesto en la Ley del Mercado de Valores. (LEY N° 26702, 2012)

Artículo 282.- DEFINICIONES.

1. **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)

2. **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)

3. **Caja Rural de Ahorro y Crédito:** es aquella que capta recursos del público y cuya especialidad consiste en otorgar financiamiento preferentemente a la mediana, pequeña y micro empresa del ámbito rural. (LEY N° 26702, 2012)

4. **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)

5. **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. Inciso modificado por el Artículo 8 de la Ley N° 27102, publicada el 06-05-99, cuyo texto es el siguiente: "Caja Municipal de Crédito Popular: es aquella especializada en otorgar crédito pignoraticio al público en general, encontrándose también facultada para efectuar operaciones activas 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)

6. Empresa de desarrollo de la pequeña y micro empresa, EDPYME: es aquella cuya especialidad consiste en otorgar financiamiento preferentemente a los empresarios de la pequeña y micro empresa. (LEY N° 26702, 2012)

7. Empresa de arrendamiento financiero, cuya especialidad consiste en la adquisición de bienes muebles e inmuebles, los que serán cedidos en uso a una persona natural o jurídica, a cambio del pago de una renta periódica y con la opción de comprar dichos bienes por un valor predeterminado. (LEY N° 26702, 2012)

8. Empresa de factoring, cuya especialidad consiste en la adquisición de facturas conformadas, títulos valores y en general cualquier valor mobiliario representativo de deuda; (Fijan tasa de contribución trimestral para las empresas de factoring para el año 2010) (LEY N° 26702, 2012)

9. Empresa afianzadora y de garantías, cuya especialidad consiste en otorgar afianzamientos para garantizar a personas naturales o jurídicas ante otras empresas del sistema financiero o ante empresas del extranjero, en operaciones vinculadas con el comercio exterior. (LEY N° 26702, 2012)

10. Empresa de servicios fiduciarios, cuya especialidad consiste en actuar como fiduciario en la administración de patrimonios autónomos fiduciarios, o en el cumplimiento de encargos fiduciarios de cualquier naturaleza. (LEY N° 26702, 2012)

11. Cooperativas de Ahorro y Crédito autorizadas a captar recursos del público a que se refiere el artículo 289 de la presente ley. (LEY N° 26702, 2012)

Artículo 283.- OPERACIONES REALIZABLES POR LAS EMPRESAS BANCARIAS.

Las empresas bancarias pueden realizar todas las operaciones señaladas en el artículo 221, excepto las indicadas en los numerales 16 y 42, para lo cual deberán contar con autorización de la Superintendencia, con opinión previa del Banco Central. (LEY N° 26702, 2012)

2.1.2 Políticas de crédito

Las Políticas de Créditos son pautas o directrices que regulan el otorgamiento de créditos, las cuales están orientadas básicamente en colocar créditos que se puedan recuperar en el plazo pactado, es decir le da bastante prioridad a la recuperación de las cuentas por cobrar, también refiere que las políticas de crédito determinan que tipo de crédito le vamos a ofrecer a nuestros clientes, así como también el monto, la fecha, el plazo, las tasas de interés mensual, anual y moratoria. (Deza Figueroa , 2019)

Las políticas de crédito vienen a ser las normas o reglas establecidas por el departamento de créditos y cobranzas de la empresa; hace énfasis que tanto la colocación de créditos debe de ir de la mano de la recuperación del mismo, la manera de cómo se logre depende de cómo se diseñaron las políticas de crédito, a que segmento de mercado está dirigido, las respectivas tasas de interés y sobre todo las garantías que se solicitan para el otorgamiento del crédito. (Deza Figueroa , 2019)

Las políticas de crédito son los lineamientos, normas, procedimientos, diseñados considerando la legislación financiera vigente del país, con la finalidad de guiar de manera adecuada en la toma de decisiones de los funcionarios y demás personal vinculado a las operaciones crediticias, constituyendo de esta manera una herramienta de apoyo muy importante para la prestación del servicio crediticio. (Arias Maqui & Rodriguez Roldan, 2020)

Es importante que las políticas de crédito deben ser revisadas y modificadas periódicamente según la realidad actual de la entidad financiera. (Arias Maqui & Rodriguez Roldan, 2020)

Se consideran las políticas como criterios que posee una empresa, las mismas que son la base de evaluación, “se entienden como políticas, los lineamientos que tienen como objeto principal orientar en el cumplimiento de cada lineamiento que la empresa tenga establecida, con el único fin de prevenir posibles deficiencias. (Coopers & Lybrand)

Las políticas de crédito son pasos a seguir en circunstancias repetitivas, todo esto con el fin de lograr los objetivos establecidos por la institución. Éstas son normas que guían paso a paso cómo deben ser aplicadas, con lo cual se lograrán las metas trazadas. En conclusión, estas políticas son orientaciones, consideraciones, pautas globales a seguir con respecto a los problemas diarios que puedan surgir dentro de una entidad. (Del Valle Cordoba)

Con políticas de crédito se refiere a que son una serie de lineamientos que la entidad dispone y sigue con la finalidad de evaluar si dar o no un crédito, y por cuanto tiempo de plazo se otorgara este crédito. Por lo tanto es de gran importancia que la empresa cuenta con la mayor información posible de los clientes que serán evaluados para que sean receptores del crédito (Giman,2003, citado por Armas Risco, 2019, pág. 8)

Algunos lineamientos que debe tener las políticas de crédito son:

2.1.2.1 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.

Calcular su ingreso neto mensual y restarle los gastos fijos mensuales. Además, revisar si tiene otras deudas. Si el resultado final es cero o cercano a cero, esto indicaría que no tiene capacidad de pago, por lo que no se le debería conceder el crédito solicitado.

2.1.2.2 Historial de crédito

El historial crediticio es una evaluación de tu COMPORTAMIENTO en el sistema financiero a lo largo del tiempo. Todas las instituciones financieras pueden consultar tu calificación o “puntuación” en este historial, que se basa en factores como el cumplimiento puntual de tus pagos, si tienes o no un exceso de deudas, entre otros aspectos. (BBVA, 2023)

Cada préstamo o crédito que hayas solicitado desde el comienzo de tu vida financiera queda registrado, junto con el comportamiento que has tenido en relación con esos productos: si realizaste los pagos a tiempo, si te atrasaste o si incumpliste con tus obligaciones de pago. (BBVA, 2023)

2.1.2.3 Procedimientos de cobranza

Es un proceso en el que se aplican procedimientos previamente establecidos por una organización con el objetivo de recuperar el dinero proveniente de una compra, la prestación de un servicio o el pago de una deuda, entre otros. (Cobián Salazar, 2016)

Las cobranzas son pasos que la empresa establece para el cobro de las cuentas por cobrar o créditos otorgados, con el único objetivo de contar con la recuperación del efectivo en el menor tiempo posible, es por ello que las empresas deben implementar y tener establecido por escrito políticas y normas de cobranza. (Priede Bergamini & López-Cózar Navarro, 2010)

La cobranza debe reunir tres requisitos fundamentales es decir tiene que ser adecuada en el sentido que cada cliente es distinto y el trato en la gestión de cobro debe ser diferente aplicando una metodología distinta en función a sus formas de pago y a los cumplimientos; debe ser oportuna ya que los clientes normalmente cuenta con muchos proveedores los cuales suelen coincidir en los

días de pago con otros considerados como competencia por ello es importante realizar la gestión el día y hora señalados y por ultimo debe ser completa y esto es que muchas veces los clientes suelen dejar valores muy pequeños para el siguiente mes y como el departamento de crédito y cobranzas suele estar limitado de personal el cual cuenta con una cartera extensa suelen olvidar estos pequeños saldos que al final de los periodo se ajustan traduciendo esto en una pérdida de cartera. (Molina Aznar, 2002)

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 etapa conocida como cobranza Administrativa se origina cuando los créditos se encuentran en la etapa inicial del atraso o mora (regularmente se da dentro del plazo de 1 a 90 Días de atraso o mora). (Calderón Bandera, 2021)

Este tipo de cobranza se la maneja de forma interna en la empresa, el atraso del cliente aquí se puede utilizar medios electrónicos, así como llamadas telefónicas para realizar la gestión de cobranzas utilizando metodologías, procesos y buenas prácticas de cobranzas. (Molina Aznar, 2002)

b) Cobranza Extrajudicial

Cuando se han agotado todas las medidas y recursos disponibles para lograr que el deudor cumpla con sus obligaciones y esto no ocurre en los términos acordados, se inicia la segunda fase de la cobranza: la Cobranza Extrajudicial. Esta etapa comienza entre los 91 y 120 días posteriores al vencimiento de la deuda y consiste en buscar la recuperación del crédito a través de entidades

externas a la empresa. En algunos casos, la misma empresa cuenta con un equipo especializado para realizar esta tarea. (Molina Aznar, 2002)

c) Cobranza Judicial

En esta etapa, se intenta que el cliente tome conciencia de que, si no resuelve su situación de mora, es muy probable que su caso sea remitido a un profesional en asuntos legales, quien buscará la recuperación de la deuda a través de un proceso judicial. (Molina Aznar, 2002)

La cobranza judicial muchas veces resulta perjudicial para la empresa y su capital de trabajo pues el costo de realizarla es considerablemente elevado; sin embargo es necesario efectuarla cuando los montos adeudado denotan una pérdida considerable en la cartera, aquí los abogados realizan una demanda responsable al cliente y los garantes responsables de la adquisición del bien o el servicio aplicando medidas cautelares como por ejemplo el bloqueo de fondos o prohibición de enajenar todo esto también se puede evitar y detener en cualquier momento y volver a una etapa de cobranza extrajudicial cuando se llega a un acuerdo entre las partes. (Molina Aznar, 2002)

2.1.1.4. Objetivos de las políticas de créditos

1. Minimizar Riesgos Crediticios: El objetivo principal es reducir la exposición a préstamos incobrables y minimizar las pérdidas por falta de pago. Esto se logra estableciendo criterios rigurosos para la aprobación de créditos y evaluando adecuadamente la capacidad de pago del cliente. (Executive Education, 2023)

2. Maximizar Rentabilidad: La política de créditos también busca maximizar la rentabilidad al conceder créditos a clientes solventes y que generen ingresos a través de los intereses y comisiones asociados. (Executive Education, 2023)

3. Promover el Crecimiento de la Cartera de Crédito: La política debe fomentar un crecimiento sostenible de la cartera de crédito, equilibrando la expansión con la gestión de riesgos para mantener una cartera saludable. (Executive Education, 2023)

4. Garantizar Conformidad Regulatoria: Cumplir con las regulaciones y normativas financieras es esencial. La política de créditos debe adaptarse continuamente a los cambios en la legislación y los estándares de la industria. (Executive Education, 2023)

5. Mejorar la Eficiencia Operativa: Una política de créditos bien estructurada agiliza los procesos internos, reduce el tiempo de aprobación de préstamos y, por ende, mejora la satisfacción del cliente. (Executive Education, 2023)

2.1.1.5. Crédito

El crédito es un préstamo de dinero que una parte otorga a otra, con el compromiso de que, en el futuro, quien lo recibe devolverá dicho préstamo en forma gradual (mediante el pago de cuotas) o en un solo pago y con un interés adicional que compensa a quien presta, por todo el tiempo que no tuvo ese dinero.

El crédito es el desembolso de una cantidad de dinero que se le otorga a una persona, comprometiéndose a devolver la cantidad solicitada en el plazo determinado, cumpliendo las condiciones que conlleva el crédito como son los intereses, seguros, etc. (Arias Maqui & Rodriguez Roldan, 2020)

El crédito es una transacción financiera en la que una persona física o jurídica (acreedor) otorga un préstamo de una cantidad específica de dinero a otra persona física o jurídica (deudor). El deudor se compromete a reembolsar el monto prestado en el plazo acordado, conforme a las condiciones estipuladas, que incluyen el pago de intereses acumulados, seguros y otros costos adicionales determinados por la institución financiera. (Valdivia Ore , 2017)

Incluye los financiamientos que, bajo diversas modalidades, las cooperativas conceden a sus socios, generando para estos la obligación de devolver una cantidad específica de dinero, ya sea en uno o varios desembolsos. Esto abarca también las obligaciones derivadas de la refinanciación y reestructuración de créditos o deudas previamente adquiridas. (Resolución SBS N°577-2019, 2019)

El crédito consta de una operación financiera, mediante el cual el cliente dispone de una determinada suma de dinero, mediante un plazo fijado. (Priede Bergamini & López-Cózar Navarro, 2010)

En términos financieros, el crédito se refiere a los fondos solicitados en préstamo a bancos, otras instituciones o individuos. Este préstamo genera un interés que el prestatario debe pagar, y su reembolso se realiza en cuotas dentro de un plazo acordado con el prestamista. (Pellas & Castegnaro, 2008)

El crédito, como proceso, implica que una persona natural o jurídica proporcione financiamiento a otra, con el compromiso de que esta última devuelva el monto recibido en un tiempo determinado, junto con una compensación conocida como tasa de interés compensatoria o activa, que refleja el valor del dinero a lo largo del tiempo. Adicionalmente, pueden incluirse otros gastos relacionados con el financiamiento. La entidad que otorga el crédito se denomina agente prestamista o acreedor, mientras que quien recibe el financiamiento se conoce como agente prestatario o deudor. (Valdivia Ore , 2017)

2.1.1.6. Importancia del crédito

Cuando el acceso al crédito es limitado, se reducen las oportunidades de crecimiento de una economía. Sin la posibilidad de acceder a crédito, las familias deben financiar su consumo y las organizaciones su inversión únicamente con los ingresos de cada período, lo que puede afectar

negativamente sus finanzas, especialmente en situaciones de ingresos variables. Cuando se utiliza de manera responsable, el crédito puede facilitar el financiamiento de gastos de consumo o inversión. Sin embargo, el monto de financiamiento disponible para una persona o entidad siempre estará vinculado a su capacidad para cumplir con sus obligaciones de deuda. (Banco Central de Reserva del Perú, 2009)

El crédito en realidad puede significar un par de cosas. Puede ser un contrato entre un prestamista y un prestatario que indica que tú, el prestatario, recibiste una suma de dinero u otra cosa de valor que debes devolver al prestamista en una fecha futura, a veces con intereses.

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

2.1.1.7. Ventajas del crédito

En la actualidad, el crédito es de vital importancia para la economía del país, ya que su utilización adecuada produce los siguientes beneficios. (Del Valle Cordoba)

- Aumento en la producción de bienes y servicios, lo que resulta en una reducción de los costos unitarios.
- Facilitan el acceso a dinero de manera sencilla para adquirir un bien o servicio cuando no se cuenta con el capital necesario.

- Proporcionan flexibilidad tanto a la oferta como a la demanda.
- Aumentan el consumo, permitiendo que ciertos sectores socioeconómicos adquieran bienes y servicios que no podrían pagar de contado.
- El crédito se utiliza como medio de intercambio y como un factor de producción.
- Agiliza la producción y la distribución.
- Permite la adquisición de bienes con plazos de pago prolongados.
- Contribuye a mejorar la gestión empresarial.
- Posibilitan la inversión en la formación profesional.
- Facilitan el uso de fondos para iniciar un proyecto o establecer un negocio o comercio.

2.1.1.8. Clasificación del crédito

Los créditos se agrupan por situación contable del crédito en:

a) Créditos Vigentes

Préstamos concedidos en diversas modalidades, cuyos pagos se realizan puntualmente según lo acordado. La cesión de los créditos en mora se efectúa conforme a lo establecido en la definición de créditos vencidos. (Superintendencia de banca, seguros y AFP, 2015)

b) Créditos Reestructurados

En esta cuenta se registran los créditos o financiamientos directos, independientemente de su modalidad, que están sujetos a la reprogramación de pagos aprobados durante el proceso de reestructuración, ya sea en un concurso ordinario o preventivo. (Superintendencia de banca, seguros y AFP, 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 no pagados deben transferirse a la cuenta analítica correspondiente de la cuenta 1405 “Créditos vencidos” si han pasado quince (15) días calendario desde su vencimiento para créditos corporativos, grandes empresas y medianas empresas, o treinta (30) días en el caso de créditos a pequeñas empresas y microempresas. Esta transferencia debe realizarse por el monto total de la deuda. (Resolución SBS N°577-2019, 2019)

Se deberá determinar el valor presente de los flujos futuros del nuevo cronograma de la deuda. Si dicho valor presente es menor que el valor en libros de la deuda neto de provisiones, se deberá reconocer inmediatamente provisiones adicionales a las existentes por la diferencia correspondiente. (Resolución SBS N°577-2019, 2019)

Los intereses y comisiones que se capitalicen producto de la reestructuración de deudas deberán registrarse en la cuenta analítica 2901.01.03, debiendo previamente extornarse los intereses y comisiones registrados en resultados o en las cuentas de orden, según corresponda. En caso que los créditos reestructurados sean reclasificados como vigentes, de acuerdo con las disposiciones contenidas en el Reglamento para las Coopac, el saldo de los créditos registrados en la cuenta 1403 será reclasificado a la cuenta 1401, según corresponda, ciñéndose a los criterios contables establecidos en este Manual para créditos vigentes, y el saldo de la cuenta analítica 2901.01.03 por dichos créditos será reclasificado a la cuenta analítica 2901.01.01. (Resolución SBS N°577-2019, 2019)

c) Créditos Refinanciados

Son los créditos, en cualquier modalidad, cuya reprogramación de pagos ha sido aprobada dentro de un proceso de reestructuración: Cuando una empresa o persona enfrenta dificultades financieras, puede negociar con sus acreedores un plan de pago modificado para evitar el incumplimiento, concurso ordinario que es un procedimiento legal en el que un deudor con problemas financieros busca reorganizar sus obligaciones con los acreedores o preventivo que es una etapa previa al concurso ordinario, donde el deudor solicita una reestructuración antes de caer en una situación de insolvencia grave. (Superintendencia de banca, seguros y AFP, 2015)

Se considera como “OPERACIÓN REFINANCIADA” al crédito o financiamiento directo, cualquiera sea su modalidad, respecto del cual se producen variaciones de plazo y/o monto del contrato original que obedecen a dificultades en la capacidad de pago del deudor. Se considera también como operación refinanciada a la operación respecto de la cual se producen por lo menos dos variaciones de plazo y/o monto del contrato original en el plazo de doce (12) meses. (Resolución SBS N°577-2019, 2019)

Toda operación refinanciada deberá ser sustentada en un reporte de crédito, debidamente documentado, y analizada individualmente teniendo en cuenta esencialmente la capacidad de pago del deudor, estableciéndose que el nuevo crédito que se otorgue será recuperado en las condiciones de interés y plazo pactados. (Resolución SBS N°577-2019, 2019)

d) Créditos Vencidos

El plazo para considerar un crédito como vencido es de treinta (30) días calendario después de la fecha de vencimiento de pago acordada para créditos a pequeñas empresas y microempresas,

mientras que, para créditos corporativos, grandes empresas y medianas empresas, el plazo es de quince (15) días calendario. (Resolución SBS N°577-2019, 2019)

En caso de créditos de consumo revolvente y no revolvente, e hipotecarios para vivienda, se sigue un tratamiento escalonado para la consideración de vencido: después de treinta (30) días de no haber pagado a la fecha pactada, se considera vencida solo la porción no pagada, mientras que después de noventa (90) días calendario del primer incumplimiento, se considera la totalidad de la deuda como vencida. (Resolución SBS N°577-2019, 2019)

e) Créditos en Cobranza Judicial

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)

2.1.1.9. Tipos de crédito

Para efectos del registro contable, los créditos se agrupan en:

1) Créditos a Microempresas

Se refiere a aquellos créditos destinados a financiar actividades de producción, comercialización o prestación de servicios, otorgados a personas naturales o jurídicas, cuyo endeudamiento total en el sistema financiero y cooperativo (excluyendo los créditos hipotecarios para vivienda) no supera los S/. 20,000 en los últimos seis (6) meses. (Superintendencia de banca, seguros y AFP, 2015)

2) Créditos de Consumo

Son aquellos créditos Préstamos concedidos a personas naturales destinados a financiar la adquisición de bienes, el pago de servicios o la cobertura de gastos personales,

sin estar vinculados a actividades empresariales. (Superintendencia de banca, seguros y AFP, 2015)

3) Créditos hipotecarios para vivienda

Son créditos otorgados a personas naturales para la compra, construcción, remodelación, ampliación, mejora o subdivisión de su vivienda, siempre que estos estén respaldados por hipotecas debidamente inscritas. También se incluyen los créditos destinados a la adquisición o construcción de viviendas futuras o en proceso de independización o inscripción, en los casos en que no sea posible constituir una hipoteca individualizada sobre dichos bienes. (Superintendencia de banca, seguros y AFP, 2015)

4) Créditos a Coopac

se refieren a los préstamos otorgados por entidades financieras a las Cooperativas de Ahorro y Crédito (Coopac). Estas cooperativas son entidades sin fines de lucro que ofrecen servicios financieros a sus socios, incluyendo préstamos y depósitos. (LEY N° 30822, 2018)

5) Créditos Corporativos

Son créditos concedidos a personas jurídicas que hayan registrado ventas anuales superiores a S/. 200 millones en los últimos dos años, según sus estados financieros auditados más recientes. Además, se clasifican como créditos corporativos aquellos otorgados a entidades soberanas, bancos multilaterales de desarrollo, organismos del sector público (incluyendo gobiernos locales y regionales), intermediarios de valores, instituciones del sistema financiero, patrimonios autónomos de seguro de crédito y fondos de garantía establecidos conforme a la ley. (Superintendencia de banca, seguros y AFP, 2015)

Créditos a Grandes Empresas

Son aquellos créditos otorgados a personas jurídicas que poseen al menos una de las siguientes características:

- Ventas anuales mayores a S/. 20 millones, pero no mayores a S/. 200 millones en los dos (2) últimos años, de acuerdo a los estados financieros más recientes del deudor.
- El deudor ha mantenido en el último año emisiones vigentes de instrumentos representativos de deuda en el mercado de capitales.

Si posteriormente, las ventas anuales del deudor excediesen el umbral de S/. 200 millones durante dos (2) años consecutivos, los créditos del deudor deberán reclasificarse como créditos corporativos. Asimismo, si el deudor no ha mantenido emisiones vigentes de instrumentos de deuda en el último año y sus ventas anuales han disminuido a un nivel no mayor a S/. 20 millones durante dos (2) años consecutivos, los créditos deberán reclasificarse como créditos a medianas empresas, a pequeñas empresas o a microempresas, según corresponda, en función del nivel de endeudamiento total en el sistema financiero y cooperativo en los últimos (6) meses. (Superintendencia de banca, seguros y AFP, 2015)

6) Créditos a Medianas Empresas

Préstamos concedidos a personas jurídicas cuyo endeudamiento total en el sistema financiero supera los S/. 300 mil en los últimos seis meses, pero que no reúnen las condiciones para ser clasificados como créditos corporativos o de grandes empresas. También se incluyen los créditos otorgados a personas naturales con un endeudamiento total en el sistema financiero superior a S/. 300 mil en el mismo período (excluyendo préstamos hipotecarios para vivienda), siempre que una parte de dicha deuda esté relacionada con financiamiento a pequeñas o microempresas. (Superintendencia de banca, seguros y AFP, 2015)

7) Créditos a Pequeñas Empresas

Préstamos dirigidos a financiar actividades de producción, comercialización o prestación de servicios, otorgados a personas naturales o jurídicas cuyo endeudamiento total en el sistema financiero, No se incluyen los créditos hipotecarios para vivienda, es decir, solo se toma en cuenta el endeudamiento relacionado con otras actividades económicas., oscila entre S/. 20 mil y S/. 300 mil en los últimos seis meses. (Superintendencia de banca, seguros y AFP, 2015)

2.1.3 Morosidad

Las instituciones financieras consideran la morosidad como un riesgo inherente a la cartera de crédito, lo que significa que siempre existe la posibilidad de que algunos clientes no cumplan con sus pagos. Debido a esto, las instituciones microfinancieras tienen la responsabilidad de mantenerse informadas y capacitadas para gestionar estos riesgos, minimizando el impacto negativo en su estabilidad financiera. (Zevallos Toribio, 2022)

La morosidad puede afectar los estados financieros de la entidad, aumentando el nivel de deterioro en la cartera de crédito. Para reducir este impacto, las microfinancieras deben desarrollar estrategias adecuadas de evaluación de riesgos, monitoreo de créditos y recuperación de cartera. (Zevallos Toribio, 2022)

La morosidad es un desafío constante para las instituciones financieras, por lo que deben estar preparadas para gestionarla de manera eficiente. Aunque podría atribuirse a un mal diseño del producto crediticio, en realidad, estos productos están estructurados para responder a la demanda del mercado, lo que indica que la morosidad puede deberse a otros factores, como la capacidad de pago del cliente o situaciones económicas externas. (Zevallos Toribio, 2022)

La morosidad en el sistema micro financiero se refiere al incumplimiento o retraso en los pagos de los créditos otorgados al momento de su vencimiento, los cuales están destinados al crecimiento y desarrollo empresarial de pequeños y microempresarios. (Valdivia Ore , 2017)

Un crédito se considera moroso cuando se ha producido un retraso de tres meses en el pago de las cantidades a entregar (principal y/o intereses) por parte del deudor. (Valdivia Ore , 2017)

El término moroso puede ser confuso, ya que se utiliza de manera indistinta para referirse a diferentes conceptos. Por un lado, el retraso en el cumplimiento de una obligación se conoce jurídicamente como mora, y, por lo tanto, se considera moroso al deudor que se demora en su obligación de pago. En consecuencia, se entiende que un cliente está en mora cuando su obligación ha vencido y retrasa su cumplimiento de manera culpable. (Valdivia Ore , 2017)

La mora del deudor, desde un punto de vista formal, no implica un incumplimiento definitivo de la obligación de pago, sino un cumplimiento tardío. La consecuencia inmediata de que el deudor se encuentre en mora es el devengo de intereses moratorios como compensación por los daños y perjuicios que el retraso en el cobro causa al acreedor. Así, una vez que el deudor ha caído en mora, debe pagar el monto principal de la deuda más los intereses moratorios correspondientes, que se calcularán en función del retraso acumulado y que ayudarán a compensar los costos financieros generados por el retraso en el pago. (Valdivia Ore , 2017)

2.1.3.1 Créditos por categoría de riesgo del deudor

- **Créditos en categoría normal:** En el caso de los créditos corporativos, así como de grandes y medianas empresas, se refiere a aquellos créditos otorgados a deudores que presentan una situación financiera sólida, con un bajo nivel de endeudamiento patrimonial y una estructura adecuada en relación con su capacidad para generar utilidades, y que cumplen puntualmente con el pago de sus obligaciones. En el caso de los créditos a

pequeñas empresas, microempresas y de consumo, se refiere a los créditos de deudores que han estado cumpliendo con el pago de sus cuotas según lo acordado o que tienen un atraso de hasta 8 días calendario. Para los créditos hipotecarios destinados a vivienda, se consideran aquellos deudores que están cumpliendo con sus pagos conforme a lo convenido o que tienen un atraso de hasta 30 días calendario. (Resolución SBS N°11356-2008, 2008, pág. 19)

- **Créditos en categoría CPP (con problemas potenciales):** En el caso de los créditos corporativos, a grandes empresas y a medianas empresas corresponde a los créditos de los deudores que presentan una buena situación financiera y rentabilidad, con moderado endeudamiento patrimonial y adecuado flujo de caja para el pago de las deudas por capital e intereses, aunque su flujo de caja podría debilitarse para afrontar los pagos; o registran incumplimientos ocasionales y reducidos en el pago de sus créditos que no exceden los 60 días calendario. En el caso de los créditos a pequeñas empresas, a microempresas y de consumo, comprende los créditos de los deudores que registran atraso en el pago entre 9 y 30 días calendario. En los créditos hipotecarios para vivienda, corresponde a los créditos de los deudores que muestran atraso entre 31 y 60 días calendario. (Resolución SBS N°11356-2008, 2008, pág. 19)
- **Créditos en categoría deficiente:** En el caso de los créditos corporativos, así como de grandes y medianas empresas, se refiere a aquellos créditos otorgados a deudores con una situación financiera débil y un flujo de caja insuficiente para cubrir la totalidad del capital e intereses de sus deudas. Estos deudores tienen una proyección del flujo de caja que no muestra mejoras a lo largo del tiempo, son altamente sensibles a cambios en variables significativas y presentan una baja capacidad para generar utilidades; además, registran

atrasos en el pago de sus créditos entre 61 y 120 días calendario. En cuanto a los créditos a pequeñas empresas, microempresas y de consumo, se consideran aquellos deudores que tienen atrasos en el pago de entre 31 y 60 días calendario. Para los créditos hipotecarios destinados a vivienda, se incluyen aquellos deudores que muestran atrasos en el pago de sus créditos entre 61 y 120 días calendario. (Resolución SBS N°11356-2008, 2008, pág. 19)

- **Créditos en categoría dudoso:** En el caso de los créditos corporativos, así como de grandes y medianas empresas, se refiere a aquellos créditos otorgados a deudores con un flujo de caja insuficiente que no les permite cubrir el pago ni del capital ni de los intereses, y que enfrentan una situación financiera crítica con un alto nivel de endeudamiento patrimonial. Además, estos deudores registran atrasos mayores entre 121 y 365 días. En cuanto a los créditos a pequeñas empresas, microempresas y de consumo, se consideran aquellos deudores que tienen un atraso en el pago de entre 61 y 120 días calendario. Para los créditos hipotecarios destinados a vivienda, se incluyen aquellos deudores que muestran atrasos en el pago de entre 121 y 365 días calendario. (Resolución SBS N°11356-2008, 2008, pág. 19)
- **Créditos en categoría pérdida:** Esto implica que las deudas se consideran incobrables, a pesar de que pueda existir un valor de recuperación bajo en el futuro. El deudor ha suspendido sus pagos, y es probable que incumpla con posibles acuerdos de reestructuración. Además, se encuentra en un estado de insolvencia decretada y ha solicitado su propia quiebra, presentando incumplimientos superiores a 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: Se refiere a aquellas operaciones para las cuales se cuenta con evidencia objetiva y verificable que hace altamente probable la recuperación de la totalidad de los montos adeudados. (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, lo que lleva a darles de baja del activo. La morosología es una disciplina dedicada a investigar y combatir la morosidad desde una perspectiva integral, lo que permite comprender este fenómeno a partir de las múltiples interacciones que lo generan, así como el contexto en el que ocurre, los actores involucrados y las posibles soluciones a esta problemática empresarial. A diferencia de lo que muchos piensan, la morosidad es una realidad compleja y un fenómeno multifacético, que requiere el estudio de factores macroeconómicos, microeconómicos, empresariales, antropológicos, históricos, estadísticos y culturales. (Resolucion SBS N°11356-2008, 2008, pág. 19)

2.1.3.2 Causas de la morosidad

- **Factores macroeconómicos:** Los modelos que explican los determinantes macroeconómicos que generan la quiebra de una empresa son relativamente comunes, dada

la naturaleza de los problemas financieros involucrados. Sin embargo, no siempre una empresa morosa terminará en quiebra. De esta manera, se utilizan algunas conclusiones teóricas de modelos que abordan la quiebra empresarial para explicar los determinantes agregados de la morosidad. (Valdivia Ore , 2017)

Una conclusión compartida por los modelos teóricos y empíricos es que existe una relación negativa entre ciclo económico y morosidad. Sin embargo, esta relación puede ser afectada por las variables que se usan para medir el ciclo. Adicionalmente, se debe evaluar si la relación entre morosidad y ciclo es sincronizada o incluye rezagos; es decir si es la tasa de crecimiento corriente de la economía es la que determina la morosidad actual, o en periodos previos de expansión generaron una mejor capacidad de pago futura de los agentes y por lo tanto menores tasas de morosidad posteriores. (Valdivia Ore , 2017)

- **Factores microeconómicos:** El comportamiento de cada entidad financiera es crucial para entender su nivel de morosidad. Por ejemplo, se espera que aquellas entidades que adopten una política de colocaciones más agresiva presenten tasas de morosidad más altas. (Valdivia Ore , 2017)

Uno de los elementos más importantes sobre la tasa de morosidad de una institución bancaria es la velocidad de su expansión crediticia, Incrementos importantes en la tasa de crecimiento de las colocaciones pueden ir acompañados de reducciones en los niveles de exigencias a los solicitantes. (Valdivia Ore , 2017)

Una posible causa del incremento en la morosidad es el posible incentivo que tengan los gestores a asumir políticas de crédito más arriesgadas. Entidades con problemas de solvencia pueden iniciar una especie de “huida hacia adelante” buscando expansiones en segmentos más rentables, pero con mayores riesgos. (Valdivia Ore , 2017)

Por otro lado, la selección adversa también actúa en contra de las instituciones que intentan aumentar rápidamente su participación en el mercado de crédito, ya que, si una entidad intenta arrebatar a los clientes de otro banco, éste probablemente sólo deje marchar a sus peores clientes. Si dicha expansión se hace en un área o segmentos nuevos, los problemas de selección adversa se podrían multiplicar ya que los primeros clientes que acudirán a la nueva entidad serán los de peor calidad. (Valdivia Ore , 2017)

- a) Tener una buena estabilidad laboral y en el hogar. Quienes se cambian frecuentemente de casa o trabajo, aunque puede ser por muy distintas razones, suelen no ser buenos sujetos de crédito.

2.2. MARCO CONCEPTUAL (PALABRAS CLAVES)

- a) **Ampliación del crédito:** Los incrementos se determinarán según la modalidad de pago de los clientes (Del Valle Cordoba)
- b) **Activo productivo:** Se refiere al valor de los activos que generan ingresos financieros de forma directa. En esta categoría se incluyen los activos líquidos que devengan intereses, los fondos interbancarios, las inversiones negociables y a vencimiento (excluyendo las acciones de tesorería), así como la cartera de créditos activos, neta de ingresos acumulados y diferidos. (Superintendencia de banca, seguros y AFP, 2015)
- c) **Agencia:** Forma de organización frecuentemente usada por bancos en el exterior, cuya oficina cumple funciones de representación y depende legalmente de las decisiones que adopte la oficina matriz. (Superintendencia de banca, seguros y AFP, 2015)
- d) **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)
- e) **Cartera de alto riesgo:** Es la suma de los créditos reestructurados, refinanciados, vencidos y en cobranza judicial. (Superintendencia de banca, seguros y AFP, 2015)
- f) **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)
- g) **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)

h) Cartera morosa: Es el conjunto de créditos o cuotas de créditos que se encuentran en situación de morosidad, es decir, que no han sido pagados en la fecha de su vencimiento. (Eguía Candia, 2019)

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

j) Créditos directos: Representa los financiamientos que, bajo cualquier modalidad, las empresas del sistema financiero otorgan a sus clientes, generando así la obligación de estos de devolver un monto de dinero específico. (Superintendencia de banca, seguros y AFP, 2015)

k) Cuota: La cuota es una suma de dinero que se paga de manera regular y que puede incluir intereses calculados proporcionalmente a la cantidad que se ha otorgado. (Eguía Candia, 2019)

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

m) 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)

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

o) Cartera De Clientes: Una cartera de clientes incluye diversos grupos que conforman la base de clientes de una empresa. En otras palabras, es un registro o directorio de los compradores actuales y de los potenciales clientes. (Valdivia Ore , 2017)

p) Deuda: Cuando una persona decide utilizar crédito, las sumas de dinero que solicita prestadas se acumulan y se convierten en una deuda. Por lo tanto, la deuda es la cantidad de dinero que se debe a una persona, empresa, banco o institución financiera (Pellas & Castegnaro, 2008,c).

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

r) 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)

s) 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).

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

u) Estrategias de cobranza: La estrategia de cobranza implica el desarrollo de actividades y tácticas destinadas a lograr el cobro de deudas (Eguia Candia, 2019, pág. 53).

v) **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).

w) **Garantías:** Es aquella garantía que se utiliza para asegurar el pago de una deuda, constituida sobre un bien material mediante documentos, prenda o hipoteca. Este bien debe tener un valor superior al monto estipulado y estar libre de gravámenes, es decir, no debe haber ninguna otra persona física o jurídica que tenga derechos sobre el bien designado como garantía (Eguia Candia, 2019, pág. 53).

x) **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).

y) **Incumplimiento de pagos:** Si un préstamo continúa en morosidad, puede entrar en incumplimiento de pago. El momento en que se considera que un préstamo está en incumplimiento varía según el tipo de préstamo recibido (StudentAid, 2016, citado en Perez Vallenas & Perez Vallenas, 2019).

z) **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).

aa) **Líneas de Crédito:** La línea de crédito es la cantidad máxima de dinero disponible que el banco otorga a un cliente para que este pueda disponer en el momento que lo desea, varía de acuerdo al tipo de crédito y de acuerdo a las condiciones del crédito. (Deza Figueroa , 2019)

bb) 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).

cc) 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).

dd) 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).

ee) 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).

ff) 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).

gg) 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).

hh) 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).

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

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

kk) Políticas restrictivas: Esta política se caracteriza por la otorgación de créditos en periodos cortos con procesos de cobros estrictos, para reducir las pérdidas; esto puede conllevar a la reducción de las colocaciones y por lo consiguiente reducir el margen de utilidad. (Arias Maqui & Rodriguez Roldan, 2020)

ll) Políticas Liberales: Esta política a diferencia de la política restrictiva otorga los créditos sin considerar estrictamente las políticas de crédito sino a la competencia, trayendo como consecuencia el aumento de las cuentas por cobrar y perdida en cuentas incobrables. (Arias Maqui & Rodriguez Roldan, 2020)

mm) 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 Cordoba)

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

2.3.1. Antecedentes Internacionales

a) (Salazar Mejia, 2014) en su tesis titulada: “Las políticas de crédito y su incidencia en la cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito el CALVARIO LTDA., durante el año 2012” para obtener el título de Maestro de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría en la Universidad Técnica de Ambato - Ecuador.

Resumen: La presente investigación se la llevó a cabo, en un contexto de la Cartera Vencida dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito El Calvario Ltda., y en el del incremento que la

misma ha mostrado en los últimos años. Con el propósito de dar una solución a esta problemática se ha realizado una exhaustiva investigación, mediante la recopilación de información, la aplicación de encuestas a los socios, personal administrativo y clientes de la Cooperativa. Una vez culminado el análisis pertinente se ha determinado que si existe relación entre las variables. Debido a que la principal actividad de la Cooperativa es el Otorgamiento de Créditos se ha desarrollado un Manual de Políticas de Crédito que fortalezca el proceso crediticio y a su vez colabore con la disminución de la Cartera Vencida.

b) (Guachimboza Villalva, 2015) en su tesis titulada: “Las políticas de crédito y la rentabilidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito SAN ALFONSO Ltda., de la ciudad de Ambato, en el año 2013” para obtener el título de Maestro de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría en la Universidad Técnica de Ambato - Ecuador.

Resumen: El presente trabajo de investigación, expone las particularidades específicas que hacen relación con la eficiencia de la actividad de la intermediación financiera por parte de las cooperativas de ahorro y crédito de nuestro medio, considerando, además, el aporte de dichas entidades hacia los sectores productivos de nuestra economía. El sistema cooperativo surge como consecuencia de la búsqueda de mejores condiciones de vida de las personas de los sectores rurales y urbanos marginales, el principal objetivo de estas entidades es promover el desarrollo de las actividades productivas de los socios y clientes que buscan la manera de crecer económicamente, sirviendo a la comunidad con todas las necesidades. El crédito se ha implementado como uno de los mecanismos para reducir los niveles de pobreza y la inequidad social. La erradicación de la pobreza es precisamente el eje fundamental de la creación de los préstamos, el cual proporciona oportunidades de acceso al crédito a personas que por sus situaciones económicas no estaban siendo atendidas por el sistema financiero tradicional.

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 obtener el título de Maestro de Ingeniera Financiera 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) (Deza Figueroa , 2019) en su tesis titulada: “Análisis y evaluación de la política de créditos y cobranzas para incrementar la colocación de líneas de crédito del Banco Azteca Del Perú S.A, Chiclayo, 2017” para optar el grado académico de magister en Contabilidad en la Universidad Señor de Sipán - Lima.

Resumen: La presente investigación, nos ha permitido identificar, ciertas deficiencias y limitaciones en las políticas de créditos y cobranzas del Banco Azteca del Perú Sucursal Chiclayo, lo que está perjudicando la colocación de líneas de crédito; es en ese sentido que el problema de nuestra investigación quedó formulado de la siguiente manera: ¿Cómo el Análisis y evaluación de las políticas de créditos y cobranzas del banco Azteca del Perú S.A, Chiclayo, permitirá incrementar la colocación de líneas de crédito? y se justifica porque se centra en analizar las políticas de créditos y cobranzas del Banco Azteca del Perú S.A, Chiclayo, la cual es establecida por la empresa para todas las agencias a nivel nacional, pero que a su vez representa un problema debido a que estas políticas no contempla una variedad de productos crediticios solamente está centrada en la colocación de créditos de consumo y de préstamos personales los cuales por su naturaleza misma son créditos con tasas de interés elevadas y de alto riesgo de morosidad. La hipótesis fue: Si se analizan y evalúan las políticas de créditos y cobranzas del Banco Azteca del Perú S.A, Chiclayo, entonces se podrá incrementar la colocación de líneas de crédito. Siendo el objetivo general: Analizar y evaluar las políticas de crédito y cobranzas del Banco Azteca del Perú S.A, Chiclayo, para incrementar la colocación de las líneas de crédito, es una investigación Aplicada, descriptiva explicativa, donde se utilizó el método descriptivo. Las técnicas usadas fueron la entrevista, el análisis documental y la observación. Después de aplicar los instrumentos

de recolección de datos se procedió a clasificar la información, para después proceder a realizar la interpretación y análisis de los resultados obtenidos, los cuales nos confirman que: Si se analizan y evalúan las políticas de créditos y cobranzas del Banco Azteca del Perú S.A, Chiclayo, entonces se podrá incrementar la colocación de líneas de crédito.

b) (Arias Maqui & Rodriguez Roldan, 2020) en su tesis titulada: “Las políticas de crédito y cobranza y su incidencia en la liquidez de la CAC San José Cartavio, Trujillo 2019” para optar el grado académico de magister en Contabilidad en la Universidad Privada del Norte - Ima.

Resumen: El presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar la influencia del control de las políticas de crédito del área de Créditos y Cobranza, en relación a los créditos otorgados sobre la efectividad del pago de los mismos. Para el desarrollo de la investigación se realizó un diagnóstico de dos agencias de la CAC San José Cartavio, Agencia Principal o Agencia Cartavio y La Agencia Casagrande en el área de créditos y cobranza, dónde se puede apreciar cómo trabajan cada una de ellas en cumplimiento de las políticas y como incide en su liquidez. La presente revisión nos da un panorama general de que en medida que se cumplan los procedimientos se logrará efectivizar el cumplimiento de pagos y con ello aumentar la liquidez, llevando un adecuado control del efectivo de la empresa, tomando una muestra de los créditos otorgados en el año 2019. Este diagnóstico permitió tener una idea más clara de las principales causas de la problemática que se está presentando en el área en la Agencia Casagrande: no se evalúan adecuadamente a los socios al momento de otorgarle un crédito, no cumplen con todos los requisitos requeridos, a diferencia de la Agencia Principal que en el año 2019 ha mejorado sus procesos dentro del área conllevando a cumplir sus políticas. Finalmente se generaron una serie de recomendaciones para llevar un adecuado control de las políticas del crédito.

2.3.3. Antecedentes Locales

a) (Valdivia Ore , 2017) en su tesis titulada: “La morosidad y la rentabilidad en la financiera Confianza, Puerto Maldonado Periodo – 2016” para optar el grado académico de magister en Contabilidad en la Universidad Andina del Cusco.

Resumen: La Presente Investigación se elaboró con el objetivo de demostrar de qué manera influye la Morosidad por el Incumplimiento del Pago de los Créditos en la Rentabilidad de la Financiera Confianza de la ciudad de Puerto Maldonado para el Periodo - 2016. El estudio es de tipo no experimental con diseño correlacional y presenta una muestra poblacional universal de 20 personas y un muestreo no probabilístico. Para la labor de Recolección de Datos, se utilizó dos cuestionarios, uno para medir el nivel de la Variable Morosidad y sus dimensiones y otro para medir los niveles de la Variable Rentabilidad y sus dimensiones. Los datos recopilados se procesaron a través de la estadística descriptiva para establecer los niveles de relación de cada una de las variables, y luego aplicar la estadística inferencial. Así mismo se comprobó que la Morosidad afecta en los resultados de la Entidad Financiera debido a la Colocación de créditos si bien cierto existen y crecen, la recuperación de los mismos se hace difícil al existir el Incumplimiento de Pago por parte de los Deudores, originando gastos para la Entidad, y Costo de la Entidad para poder recuperar el dinero invertido. De igual manera se procedió a efectuar la Prueba de Kolmogorov - Smirnov para una muestra de 20 unidades la significancia resultante es igual: Para la Variable Morosidad 0,62 y para la Variable Rentabilidad 0,20 es mayor a 0,05 por ello los datos tienen una distribución normal, por lo tanto, se procedió a aplicar el coeficiente de correlación de Pearson. Finalmente se concluye que existe correlación positiva y significativa entre las variables Morosidad y su relación con la Rentabilidad de la Financiera Confianza de Puerto

Maldonado año 2016, con una correlación de Pearson de 0.638 quedó demostrada la aceptación de la Hipótesis de investigación.

b) (Dávalos Uscachi, 2018) en su tesis titulada: “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” para optar el grado académico de magister en Contabilidad en la Universidad Andina del Cusco.

Resumen: El trabajo de investigación se realizó con la finalidad de conocer el nivel de morosidad que existe en los créditos otorgados en modalidad de tambos comunales. El estudio tiene un enfoque cuantitativo de alcance descriptivo, ya que pretende mostrar la característica del objeto de estudio mediante la recolección de datos para su análisis e interpretación, el tipo de investigación es básica, porque busca conocer de mejor manera las variables. El diseño a utilizar en el presente trabajo es no experimental, al no manipular las variables y en el que solo se observan los fenómenos para después analizarlo y la población será la cartera de nueve analistas de créditos. El objetivo general es Determinar el resultado que presenta la cartera morosa de los créditos otorgados a través de tambos comunales por la EDPYME CREDIVISIÓN S.A. Agencia Urcos S.A. en la provincia de Quispicanchi, periodo 2017, y por tanto la conclusión es que los resultados que presenta la cartera morosa de los créditos otorgados a través de tambos comunales afectan a la EDPYME CREDIVISIÓN S.A. – agencia Urcos S.A. periodo 2017. Porque no cumplen con la debida aplicación de las herramientas de evaluación de créditos.

c) (Cabrera Quispe, 2016) en su tesis titulada: “La relación de políticas de crédito y el pago de créditos otorgados por la financiera efectiva S.A. de Puerto Maldonado, periodo Abril-Julio 2016” para optar el grado académico de magister en Contabilidad en la Universidad Andina del Cusco.

Resumen: El presente trabajo de investigación describe la relación de las políticas de crédito y el pago de créditos otorgados por la financiera Efectiva S. A de Puerto Maldonado, periodo Abril-Julio 2016”. Su estructura contiene: planteamiento del problema, marco teórico, metodología, resultados y conclusiones de la Investigación. La investigación se caracteriza por ser no experimental, con un diseño descriptivo correlacional. Se utilizó como instrumento el cuestionario, los que fueron validados por juicio de experto y el estadístico alfa de cronbach obteniendo un índice de 0.840 para la variable políticas de créditos y 0, 829 para el pago de créditos otorgados lo que indica una alta fiabilidad del instrumento. La población y muestra, estuvo constituida por el total trabajadores involucrados en las áreas pertinentes al sistema financiero que hacen un total de 30 trabajadores de la Financiera efectiva S.A. así como a los clientes utilizando la muestra poblacional. Se ha determinado la existencia una correlación significativa entre las variables de estudio, obteniendo un coeficiente de correlación de R de Pearson igual a 0.735, equivalente a una correlación positiva media.

d) (Mamani Condori & Turpo Montañez, 2019) en su tesis titulada: “Políticas de crédito y la rentabilidad financiera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Perú-Inka Ltda., Agencia Sicuani-Cusco, 2018” para optar el grado académico de magister en Contabilidad en la Universidad Andina del Cusco.

Resumen: El presente trabajo describe el problema sobre las políticas de crédito y su rentabilidad financiera, cuyo objetivo es diagnosticar cómo es la situación de las políticas de crédito y la rentabilidad financiera en la COOPAC Perú-Inka Ltda., agencia Sicuani-Cusco, 2018. La muestra lo constituye la totalidad de los trabajadores, conformada por 09 trabajadores, políticas de crédito y estados financieros de la entidad. La metodología utilizada ha sido la siguiente: Tipo de investigación pura o básica con un enfoque cuantitativo, puesto que se utilizó la recolección de

datos para probar hipótesis y un alcance descriptivo, como hipótesis se obtuvo lo siguiente: Las políticas de crédito se encuentran en situación ineficiente y la rentabilidad financiera de la COOPAC Perú-Inka Ltda., agencia Sicuani-2018, es negativa, debido a los altos niveles de morosidad. Se obtuvieron los siguientes, hallazgos. 1) Las políticas de crédito no son claras para su aplicación en la evaluación, otorgamiento y recuperación de créditos. 2) Los trabajadores de la cooperativa realizan su labor de acuerdo a criterio personal y experiencia laboral; esto genera el incumplimiento de políticas de crédito. 3) La rentabilidad financiera es negativa debido a gastos, obligaciones con los asociados y refleja mora de 1.6%. Se llegó a la siguiente, conclusión. Las políticas de crédito se encuentran en situación ineficiente debido a que no son claras; al igual que el incumplimiento, en la medida que se alcanzan los objetivos, pero se desperdician recursos, el ROE es negativo a causa de montos elevados en gastos administrativos. Se recomienda la reestructuración de las políticas de crédito de acuerdo a la resolución SBS N° 480-2019 y la actualización de la contabilidad.

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 HIPÓTESIS

3.1.1 Hipótesis General

Las políticas de crédito inciden significativamente en la cartera morosa de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, periodo 2023. Ya que si no se llega a cumplir estas políticas se tendrá un alto índice de cartera vencida en la entidad.

3.1.2 Hipótesis Específicos

a) La capacidad de pago del cliente incide significativamente en la cartera morosa de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, periodo 2023.

b) El historial crediticio del cliente incide significativamente en la cartera morosa de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, periodo 2023.

c) Los procedimientos de cobranza inciden significativamente en la cartera morosa de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, periodo 2023.

3.2 IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES E INDICADORES

3.2.1. Variable Independiente

X. POLITICAS DE CREDITO

3.2.2. Variable Dependiente

Y. CARTERA MOROSA

3.3. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
VARIABLE INDEPENDIENTE (X) POLITICAS DE CREDITO	Las políticas de crédito son criterios que la empresa tiene para seleccionar a los clientes y, además fijan las condiciones en las que se van a llevar a cabo las concesiones de créditos a los mismos. (Quispe Mamani, 2021)	Las políticas sirven para verificar la capacidad de pago, el historial crediticio del cliente y así poder realizar una clasificación de cartera, después de vencido el plazo se pasa a realizar los procedimientos de cobranza que son tres etapas cada etapa dependerá del tiempo de mora. (Calderón Bandera, 2021)	X.1 Capacidad de pago del cliente X.2 Historial crediticio del cliente X.3 Procedimientos de cobranza	X.1.1 Ingresos X.1.2 Gastos X.1.3 Endeudamiento actual X.2.1 Información de créditos en otras entidades X.2.2 Deudas actuales X.2.3 Historial de pagos X.3.1 Cobranza Administrativa X.3.2 Cobranza Extrajudicial X.3.3 Cobranza Judicial
VARIABLE DEPENDIENTE (Y) CARTERA MOROSA	Son considerados como tal aquellos créditos que se encuentran impagados por más de 1 día al plazo acordado, lo que hace que sea necesario un análisis al Proceso de concesión de créditos y el tomar decisiones para resolver los mismos.	La cartera morosa en el sistema micro financiero es el incumplimiento o retraso de los pagos de los créditos otorgados en el momento de su vencimiento, destinadas para el crecimiento y desarrollo empresarial de los pequeños y microempresarios. (Dávalos Usccachi, Cartera morosa	Y.1 Mora vencida	Y.1.1 Categoría normal Y.1.2 Categoría con problemas potencial Y.1.3 Categoría deficiente Y.1.4 Categoría dudosa Y.1.5 Categoría perdida.

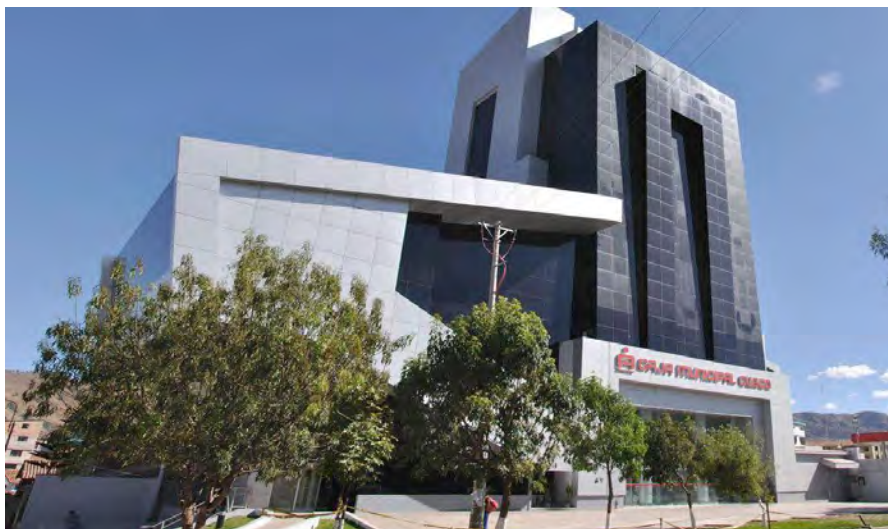
(Dávalos Uscachi, Cartera de los créditos otorgados a través de morosa de los créditos tambos comunales por la Edpyme otorgados a través de tambos Credivisión S.A. agencia Urcos en comunales por la Edpyme la provincia de Quispicanchi Credivisión S.A. agencia periodo 2017, 2018)
Urcos en la provincia de
Quispicanchi periodo 2017,
2018)

CAPITULO IV

METODOLOGÍA

4.1. ÁMBITO DE ESTUDIO: LOCALIZACIÓN POLÍTICA Y GEOGRÁFICA

- Departamento: Cusco (Cuzco)
- Provincia: Cusco
- Distrito principal / sede principal: Wanchaq District, en la ciudad de Cusco.
- Dirección (oficina principal / sede institucional): Avenida de la Cultura 1624, Urb. Chachacomayoc, Wanchaq, Cusco, Perú.
- Para efectos administrativos/comerciales su RUC (registro tributario) corresponde a esa sede.



Nota: Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A.

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 trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco.

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 125 trabajadores de las 10 agencias de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco ubicadas en la ciudad del Cusco.

1. Agencia Principal Manuel prado
2. Agencia en Tercer paradero de san Sebastián
3. Agencia en Cachimayo san Sebastián
4. Agencia Calle espinar
5. Agencia en Tica Tica
6. Agencia Malecón Huancaro
7. Agencia en Av. Ejercito
8. Agencia en Hilario Mendivil
9. Agencia en Calle Afligidos
10. Agencia Av. Ramón Zavaleta

4.7. TAMAÑO DE MUESTRA

En este trabajo, se aplicó un muestreo por conveniencia, que es un método no probabilístico, seleccionando a 22 trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco. Esta cantidad fue determinada principalmente por la disponibilidad de tiempo de los participantes.

El muestreo por conveniencia permite acceder a una muestra de forma rápida y sencilla, aunque puede no ser representativa de la población total. En este caso, la elección de los 22 trabajadores se justificó por su accesibilidad y disposición para participar en el estudio, lo que es común en investigaciones donde el tiempo y los recursos son limitados.

OFICINA	TOTAL
Jefatura de operaciones	4
Jefatura de recuperaciones	4
Área De Contabilidad	3
Ejecutivos De Recuperaciones	5
Analistas De Crédito	6
TOTAL	22

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 (Garcia Fernando, 1977).

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 políticas de crédito

1. ¿Conoce Ud. las políticas de crédito según normativa de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco?

Tabla 1

Conoce Ud. las políticas de crédito según normativa de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco

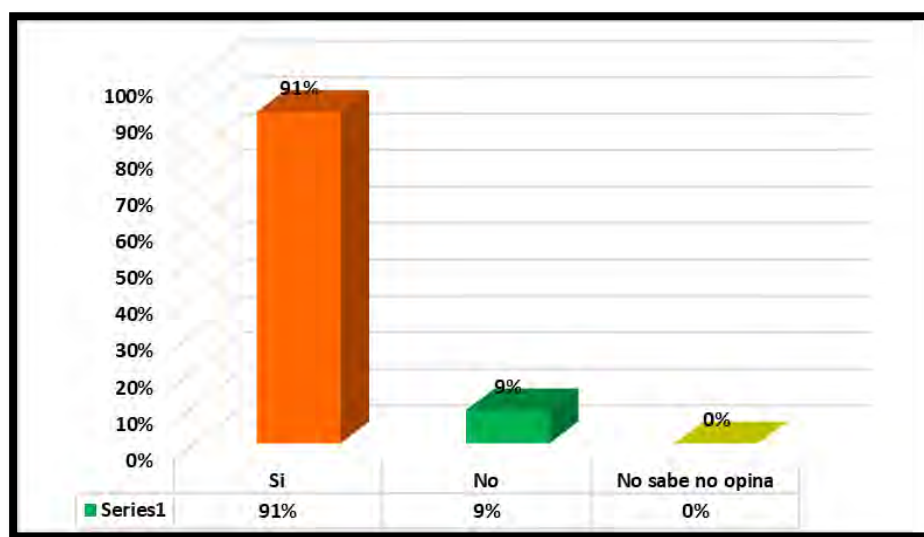
Respuesta	N° de encuestados	Porcentaje
Si	20	91%
No	2	9%
No sabe no opina	0	0%
TOTAL	22	100%

Nota: Encuesta aplicada

Elaboración propia

Figura 1

Conoce Ud. las políticas de crédito según normativa de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco



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 22 trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, el 91% de los colaboradores indico que si conoce las políticas de crédito según normativa de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco y el otro 9% de los colaboradores no conoce las políticas de crédito según normativa de la caja Municipal de ahorro y crédito Cusco.

ANALISIS:

De los resultados obtenidos se refleja un alto nivel de conocimiento sobre las políticas de crédito entre los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, lo cual indica que la institución ha logrado implementar mecanismos efectivos de comunicación y capacitación en este aspecto. Sin embargo, también se puede observar que un porcentaje de trabajadores no tiene conocimiento de las normativas de crédito, esto puede estar asociado a factores como una incorporación reciente de personal, falta de acceso a la información, o insuficiencia en los programas de capacitación.

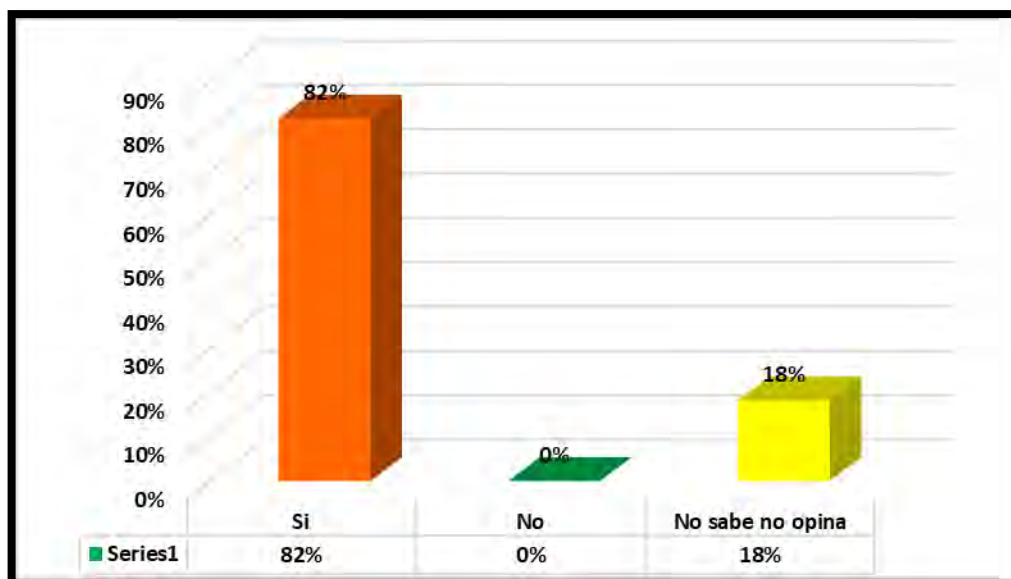
2. ¿Cumple Ud. con todas las políticas del manual de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco?

Tabla 2
Cumple Ud. con todas las políticas del manual de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco

Respuesta	N° de encuestados	Porcentaje
Si	18	82%
No	0	0%
No sabe no opina	4	18%
TOTAL	22	100%

Nota: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Figura 2
Cumple Ud. con todas las políticas del manual de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco



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 22 trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, un 82% indica que si cumple con todas las políticas del manual de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco y el otro 4% no sabe no opina del tema.

ANALISIS:

De los resultados obtenidos se pudo observar que la mayoría de trabajadores sí cumple con todas las políticas del manual de la Caja, lo que indica un alto nivel de conformidad y alineación con las directrices institucionales. Este dato refleja un compromiso generalizado entre los trabajadores hacia las normativas internas, lo que contribuye a la eficiencia operativa y a la mejora continua dentro de la organización. Por otro lado, se observa una minoría de trabajadores que no

tienen conocimiento del tema, este porcentaje, puede ser indicativo de una falta de claridad o conocimiento sobre las políticas. Es recomendable investigar para identificar posibles áreas de mejora en la comunicación interna y en la capacitación sobre las políticas.

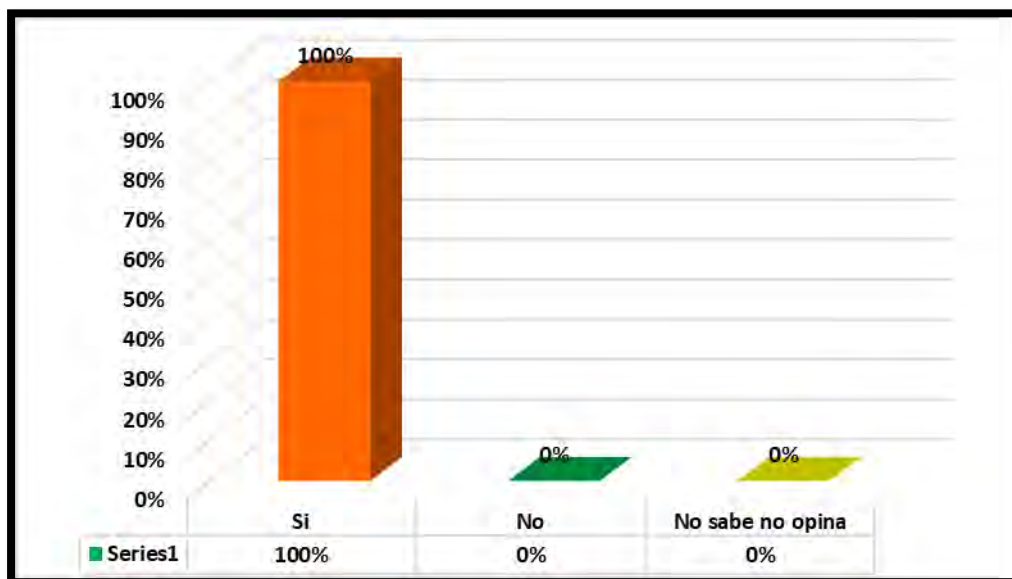
3. ¿Cumple Ud. Con realizar la verificación de domicilio y/o negocio, antes de otorgar un crédito?

Tabla 3
Cumple Ud. Con realizar la verificación de domicilio y/o negocio, antes de otorgar un crédito

Respuesta	N° de encuestados	Porcentaje
Si	22	100%
No	0	0%
No sabe no opina	0	0%
TOTAL	22	100%

Nota: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Figura 3
Cumple Ud. Con realizar la verificación de domicilio y/o negocio, antes de otorgar un crédito



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 22 trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, el 100% indico que, si cumple con la verificación de domicilio y/o negocio, antes de otorgar un crédito.

ANALISIS:

Este resultado refleja un compromiso por parte del personal hacia las prácticas de verificación necesarias en el proceso de otorgamiento de créditos. La verificación de domicilio es un paso crucial en la gestión del riesgo crediticio, ya que permite confirmar que los solicitantes son quienes dicen ser y que residen en los lugares que han declarado. Esta práctica no solo ayuda a prevenir el fraude, sino que también garantiza una mejor evaluación del perfil crediticio del solicitante.

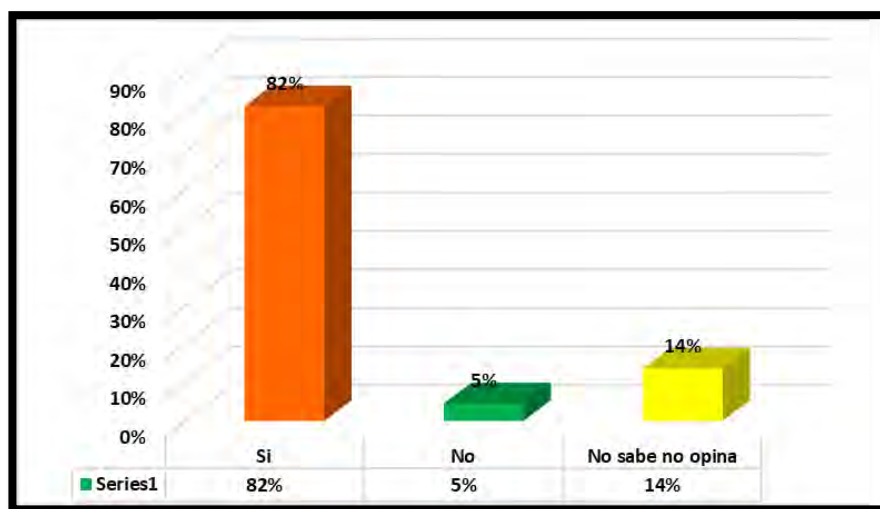
4. ¿Cumple Ud. con la presentación de todos los requisitos establecidos por la entidad para otorgar un crédito?

Tabla 4
Cumple Ud. con la presentación de todos los requisitos establecidos por la entidad para otorgar un crédito

Respuesta	N° de encuestados	Porcentaje
Si	18	82%
No	1	5%
No sabe no opina	3	14%
TOTAL	22	100%

Nota: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Figura 4
Cumple Ud. con la presentación de todos los requisitos establecidos por la entidad para otorgar un crédito



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 22 trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, el 82% indico que, si cumple con la presentación de todos los requisitos establecidos por la entidad para otorgar un crédito, ya que para aprobar un crédito se lleva a un comité de aprobación, por otro lado, el 5% indico que no siempre presenta todos los requisitos y el 14% restante indico desconocer el tema.

ANALISIS:

De la encuesta se puede observar que una mayoría de los trabajadores cumplen con la presentación de todos los requisitos establecidos para otorgar un crédito, lo cual es fundamental ya que las solicitudes se llevan a un comité de aprobación. Sin embargo, un 5% indica que no siempre presenta todos los requisitos, lo que sugiere la necesidad de mejorar la capacitación y el acceso a información sobre los procedimientos crediticios. Estas acciones son esenciales para

fortalecer el proceso de aprobación y asegurar que todos los trabajadores estén alineados con las políticas de la entidad.

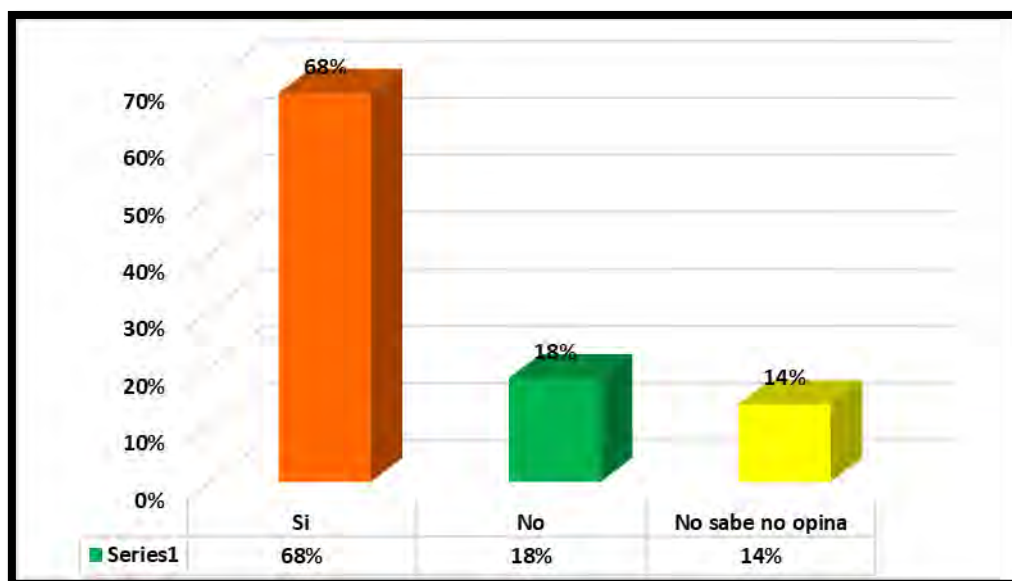
5. ¿Pide usted al cliente las garantías establecidas para otorgar un crédito?

Tabla 5
Pide usted al cliente las garantías establecidas para otorgar un crédito

Respuesta	N° de encuestados	Porcentaje
Si	15	68%
No	4	18%
No sabe no opina	3	14%
TOTAL	22	100%

Nota: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Figura 5
Pide usted al cliente las garantías establecidas para otorgar un crédito



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 22 trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, el 64% indica que, si pide al cliente

las garantías establecidas para otorgar un crédito, por otro lado, el 18% indica que no y el 14% restante indica desconocer del tema.

ANALISIS:

De los resultados podemos observar que los analistas si piden garantías a los clientes para otorgar un crédito, este cumplimiento es crucial para asegurar la viabilidad de los préstamos y minimizar el riesgo de impago. Sin embargo, aún existe un porcentaje que no siempre pide estas garantías, lo que podría representar un área de mejora en el proceso crediticio e implementar capacitación adicional sobre los requisitos de garantías para asegurar que todos los trabajadores estén bien informados y alineados con las políticas de la entidad.

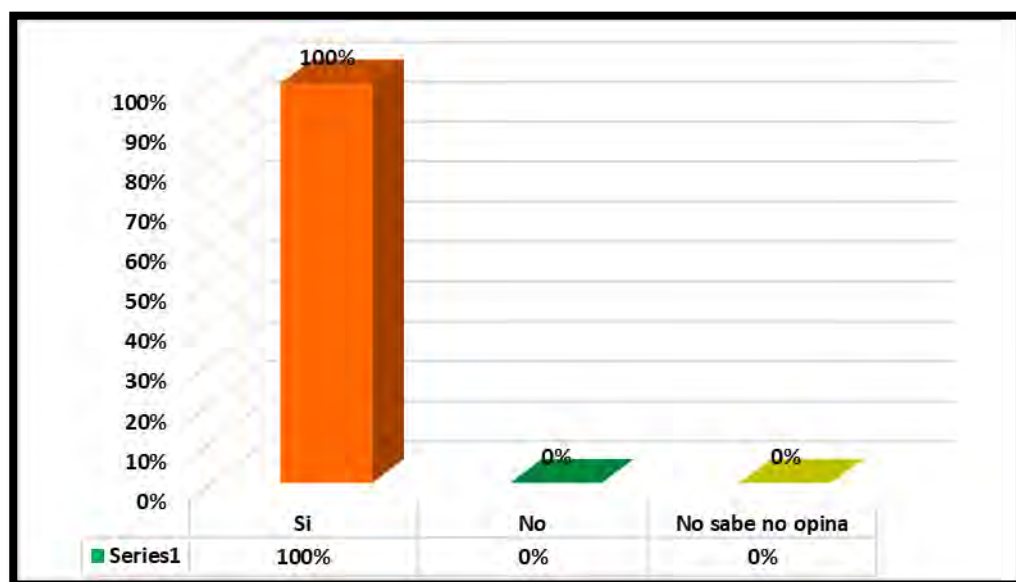
6. ¿Se investiga al cliente en las Centrales de Riesgo?

Tabla 6
Se investiga al cliente en las Centrales de Riesgo

Respuesta	N° de encuestados	Porcentaje
Si	22	100%
No	0	0%
No sabe no opina	0	0%
TOTAL	22	100%

Nota: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Figura 6
Se investiga al cliente en las Centrales de Riesgo



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 22 trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, el 100% indico que si se investiga al cliente en las centrales de riesgo ya que es requisito del manual de políticas de crédito. Entonces podemos concluir que investigar al cliente en las centrales de riesgo es un punto importante al momento de realizar la evaluación para otorgar un crédito.

ANALISIS:

De los resultados podemos observar que los analistas tienen conocimiento acerca de la importancia de verificar el historial crediticio del cliente antes de otorgar un crédito, lo cual es fundamental para evaluar su capacidad y voluntad de pago. La investigación en las centrales de riesgo no solo ayuda a mitigar el riesgo financiero, sino que también genera confianza en el proceso

de evaluación crediticia, asegurando que las decisiones de otorgamiento de crédito se basen en información precisa y actualizada.

7. ¿Se le entrega al cliente un documento donde se especifican las condiciones de su crédito (monto, plazo, etc.)?

Tabla 7

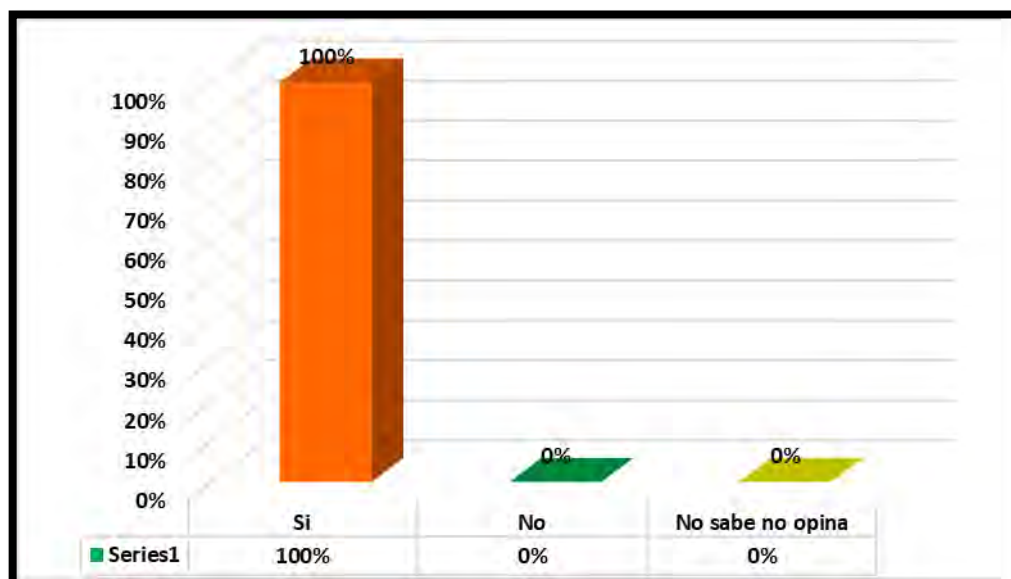
Se le entrega al cliente un documento donde se especifican las condiciones de su crédito (monto, plazo, etc.)

Respuesta	N° de encuestados	Porcentaje
Si	22	100%
No	0	0%
No sabe no opina	0	0%
TOTAL	22	100%

Nota: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Figura 7

Se le entrega al cliente un documento donde se especifican las condiciones de su crédito (monto, plazo, etc.)



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 22 trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, el 100% de los trabajadores indican que si se entrega al cliente un documento donde se especifican las condiciones de su crédito (monto, plazo, etc.), esto con la finalidad de que el cliente tenga conocimiento de las fechas de pago y el monto a pagar y evitar así moras o atrasos.

ANALISIS:

De los resultados se puede observar que este procedimiento es fundamental para garantizar que los clientes estén plenamente informados sobre las fechas de pago y el monto a pagar, lo que ayuda a prevenir moras o atrasos en los pagos. La entrega de este documento no solo asegura la transparencia en el proceso crediticio, sino que también fomenta una relación de confianza entre la entidad y sus clientes, contribuyendo así a una gestión financiera más efectiva

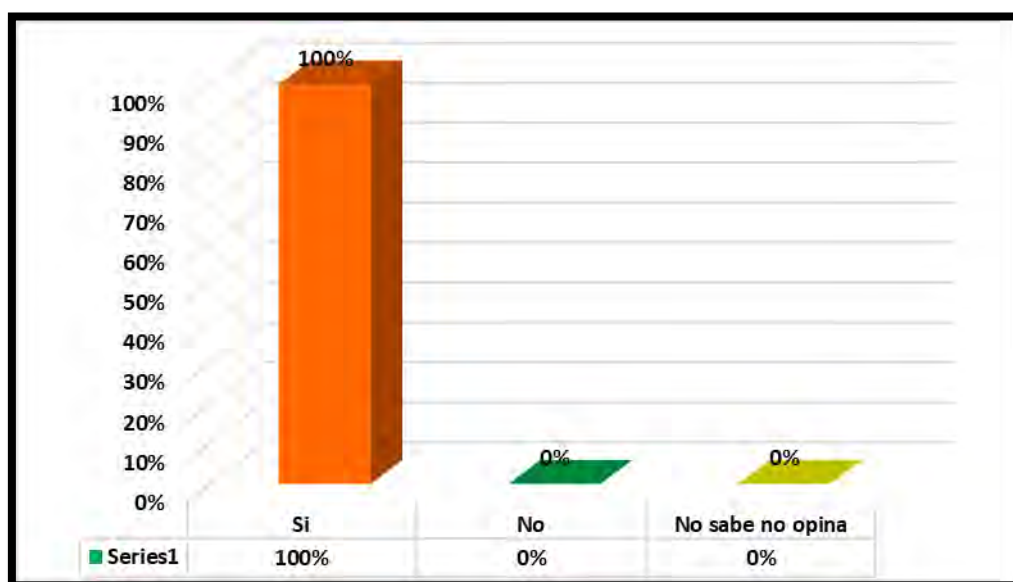
8. ¿La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco cuenta con un comité o departamento de aprobación de créditos?

Tabla 8
La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco cuenta con un comité o departamento de aprobación de créditos

Respuesta	N° de encuestados	Porcentaje
Si	22	100%
No	0	0%
No sabe no opina	0	0%
TOTAL	22	100%

Nota: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Figura 8
La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco cuenta con un comité o departamento de aprobación de créditos



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 22 trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, el 100% indico que la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco si cuenta con un comité o departamento de aprobación de créditos, indicando que para la aprobación de un crédito siempre se lleva a cabo un comité donde están presentes varios analistas para analizar los casos de crédito.

ANALISIS:

De los resultados podemos observar la importancia que es contar con un comité o departamento de aprobación de créditos, esto garantiza un proceso riguroso y estructurado en la evaluación de solicitudes. La existencia de este comité es fundamental, ya que asegura que las decisiones crediticias se tomen con base en un análisis detallado y colectivo, contribuyendo así a una gestión más efectiva del riesgo crediticio en la institución.

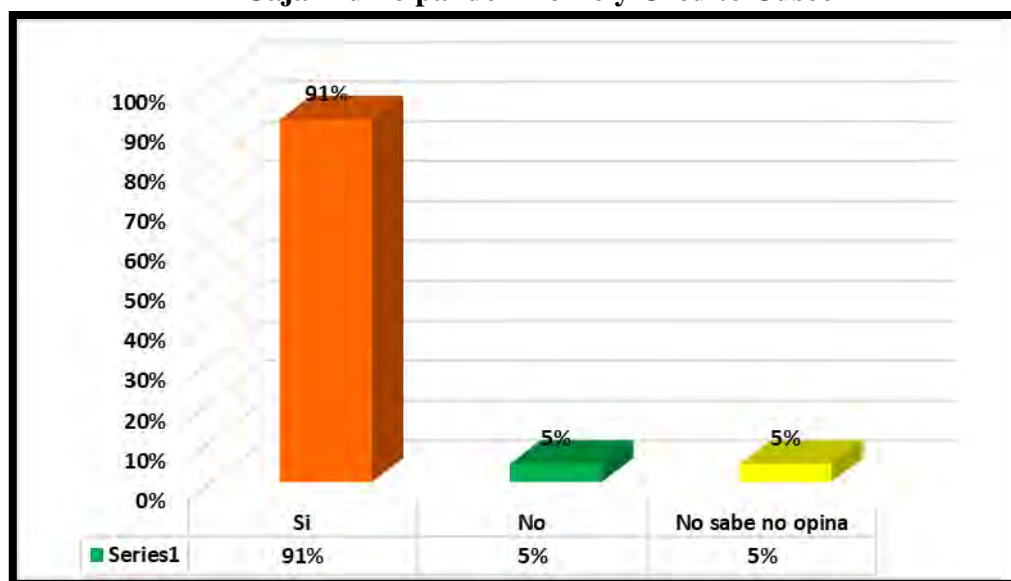
9. ¿Considera usted importante la implementación de un Plan de Políticas de Crédito en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco?

Tabla 9
Considera usted importante la implementación de un Plan de Políticas de Crédito en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco

Respuesta	N° de encuestados	Porcentaje
Si	20	91%
No	1	5%
No sabe no opina	1	5%
TOTAL	22	100%

Nota: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Figura 9
Considera usted importante la implementación de un Plan de Políticas de Crédito en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco



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 22 trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, el 91% considera que, si es importante la implementación de un Plan de Políticas de Crédito en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, el otro 5% indico que no y el 5% restante no sabe no opina del tema.

ANÁLISIS:

De los resultados podemos observar la necesidad que es contar con directrices claras que guíen el proceso de otorgamiento de créditos, lo cual es fundamental para asegurar la gestión adecuada del riesgo y el cumplimiento normativo. Por otro lado un porcentaje de encuestados señalan que no considera importante esta implementación, por lo que es importante abordar las inquietudes del pequeño porcentaje que se muestra escéptico o desinformado, para fomentar una cultura organizacional sólida en torno a las políticas crediticias.

10. ¿Cree usted que son suficientes los requisitos solicitados para la concesión de créditos?

Tabla 10

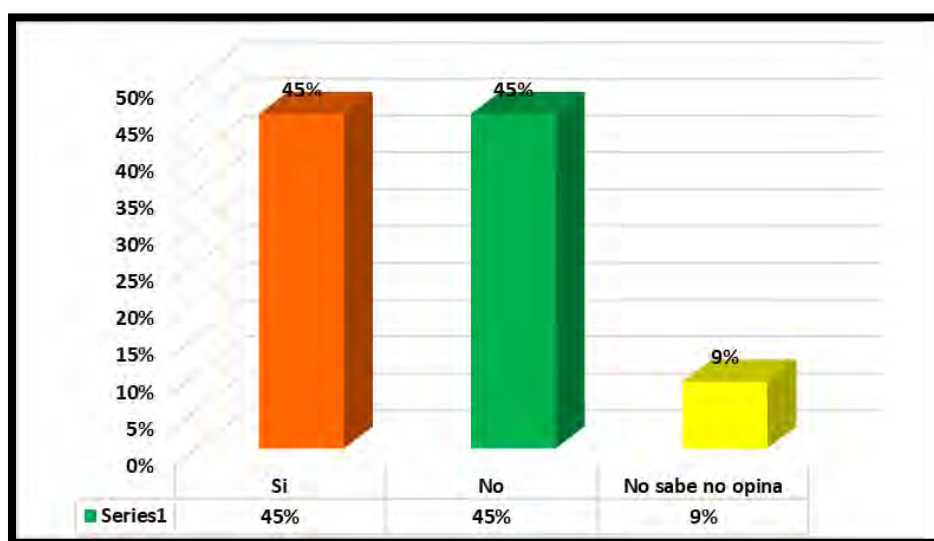
Cree usted que son suficientes los requisitos solicitados para la concesión de créditos

Respuesta	N° de encuestados	Porcentaje
Si	10	45%
No	10	45%
No sabe no opina	2	9%
TOTAL	22	100%

Nota: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Figura 10

Cree usted que son suficientes los requisitos solicitados para la concesión de créditos



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 22 trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, el 50% considera que, si son suficientes los requisitos solicitados para la concesión de créditos, el otro 50% indica que no son suficientes y finalmente el 9% no sabe y no opina del tema.

ANALISIS:

Estos resultados nos indican la necesidad de revisar y actualizar los criterios establecidos para garantizar que sean efectivos en la evaluación de la solvencia de los solicitantes. Además, el porcentaje de empleados que no tiene una opinión clara resalta la importancia de implementar programas de capacitación y comunicación interna para asegurar que todos los trabajadores estén bien informados sobre los requisitos crediticios.

5.1.2. Encuesta - realizada de acuerdo a la variable cartera morosa

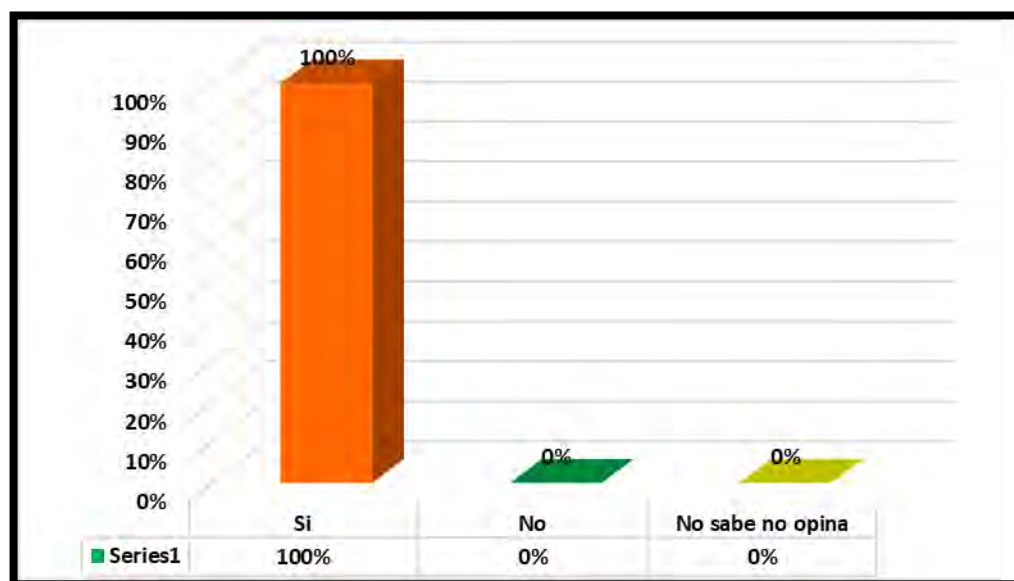
11. ¿El departamento de crédito cuenta con personal capacitado para la recuperación de la cartera vencida?

Tabla 11
El departamento de crédito cuenta con personal capacitado para la recuperación de la cartera vencida

Respuesta	N° de encuestados	Porcentaje
Si	22	100%
No	0	0%
No sabe no opina	0	0%
TOTAL	22	100%

Nota: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Figura 11
El departamento de crédito cuenta con personal capacitado para la recuperación de la cartera vencida



Nota: Encuesta aplicada
 Elaboración propi

INTERPRETACION:

Como se observa en la tabla N° 11 y figura N° 11 después de realizada la encuesta a los 22 trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, el 100% de los trabajadores indican que el departamento de crédito si cuenta con personal capacitado para la recuperación de la cartera vencida.

ANALISIS:

Este resultado es altamente positivo, ya que sugiere que la entidad está bien equipada para manejar y recuperar créditos en mora, lo cual es crucial para mantener la salud financiera de la institución. La capacitación del personal en este ámbito no solo ayuda a reducir el riesgo de pérdidas financieras, sino que también permite implementar estrategias efectivas para gestionar la cartera vencida.

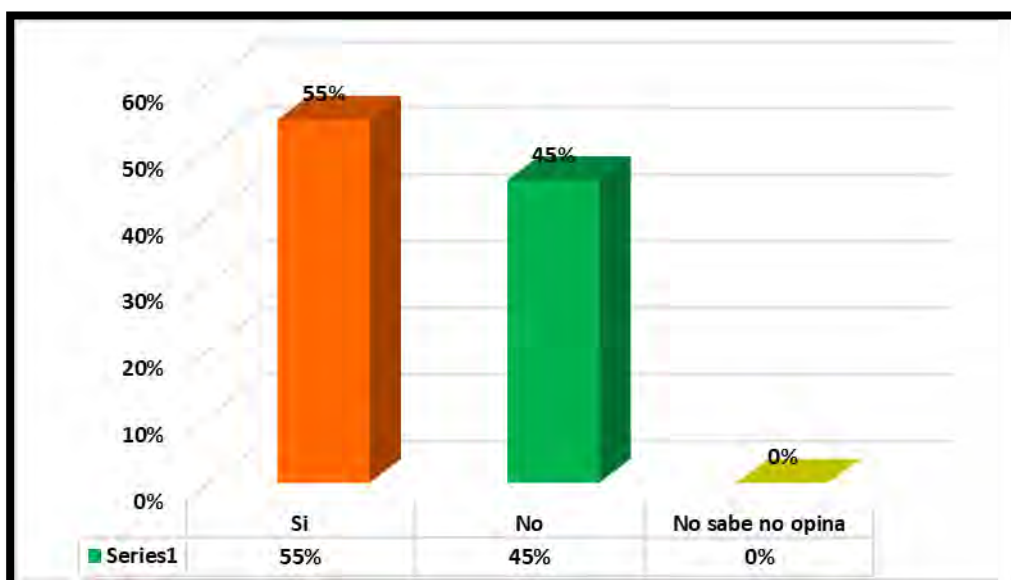
12. ¿Las técnicas de cobranza actuales son eficientes?

Tabla 12
Las técnicas de cobranza actuales son eficientes

Respuesta	N° de encuestados	Porcentaje
Si	12	55%
No	10	45%
No sabe no opina	0	0%
TOTAL	22	100%

Nota: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Figura 12
Las técnicas de cobranza actuales son eficientes



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 22 trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, el 55% indico que las técnicas de cobranza actuales si son eficientes y ayudan con la recuperación, por otro lado, el 45% indico que estas técnicas no son eficientes.

ANÁLISIS:

De los resultados obtenidos se observa que, aunque una mayoría reconoce su utilidad, casi la mitad del personal tiene dudas sobre su eficacia. Esta discrepancia puede señalar la necesidad de realizar un análisis más profundo de las técnicas actuales y considerar ajustes o mejoras en los métodos de cobranza para aumentar su efectividad.

13. ¿Se realiza seguimiento a los clientes morosos para inducir el cumplir sus obligaciones que afectan a la entidad?

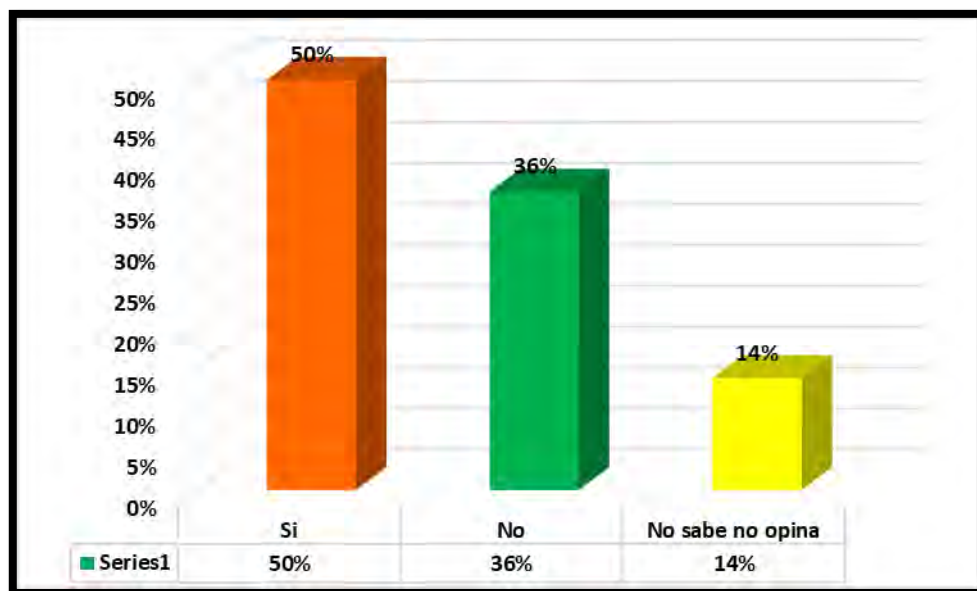
Tabla 13
Se realiza seguimiento a los clientes morosos para inducir el cumplir sus obligaciones que afectan a la entidad

Respuesta	N° de encuestados	Porcentaje
Si	11	50%
No	8	36%
No sabe no opina	3	14%
TOTAL	22	100%

Nota: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Figura 13

Se realiza seguimiento a los clientes morosos para inducir el cumplir sus obligaciones que afectan a la entidad



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 22 trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, el 50% indico que, si se realiza seguimiento a los clientes morosos para inducir el cumplir sus obligaciones que afectan a la entidad, por otro lado, el 36% indico que no realizan un seguimiento a los clientes morosos y el 14% no sabe no opina del tema.

ANALISIS:

De este resultado podemos observar que la falta de seguimiento puede contribuir al aumento de la morosidad y afectar negativamente la recuperación de créditos, lo que podría impactar en la salud financiera de la entidad. Para abordar estas inquietudes, sería beneficioso implementar estrategias más efectivas de seguimiento y capacitación para el personal, asegurando así una gestión proactiva en la recuperación de la cartera morosa.

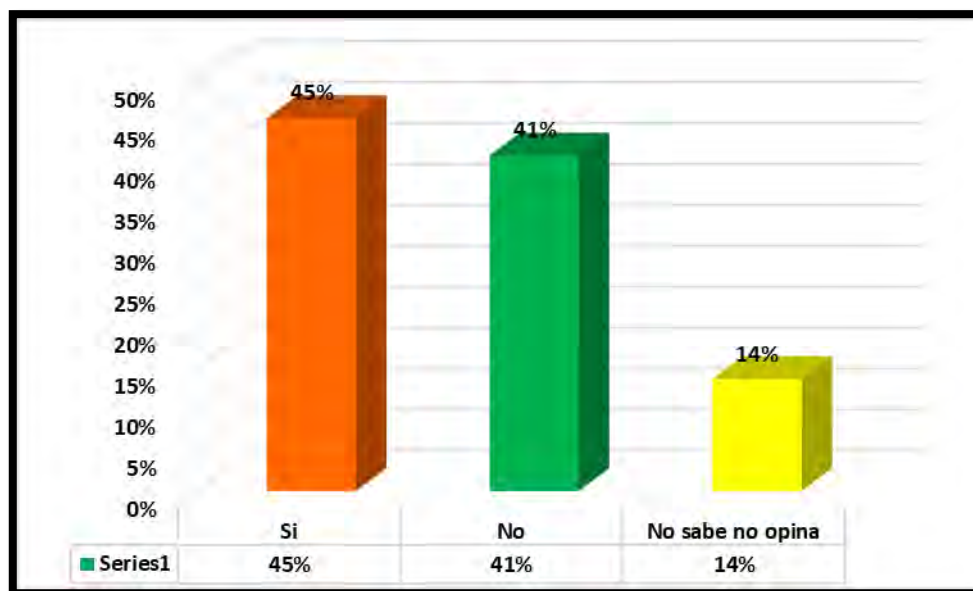
14. ¿El responsable de la cobranza se comunica al menos dos veces antes del vencimiento del crédito?

Tabla 14
El responsable de la cobranza se comunica al menos dos veces antes del vencimiento del crédito

Respuesta	N° de encuestados	Porcentaje
Si	10	45%
No	9	41%
No sabe no opina	3	14%
TOTAL	22	100%

Nota: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Figura 14
El responsable de la cobranza se comunica al menos dos veces antes del vencimiento del crédito



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 22 trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, el 45% indico que el responsable

de la cobranza si se comunica al menos dos veces antes del vencimiento del crédito, por otro lado, el 41% indico que no se comunica con el cliente y el 14% restante no sabe no opinad el tema.

ANALISIS:

De los resultados podemos observar que casi la mitad del personal reconoce que no hay un seguimiento proactivo a los clientes antes de que sus obligaciones se venzan. La falta de comunicación puede contribuir a un aumento en la morosidad y afectar negativamente la recuperación de créditos, lo que podría impactar en la salud financiera de la entidad.

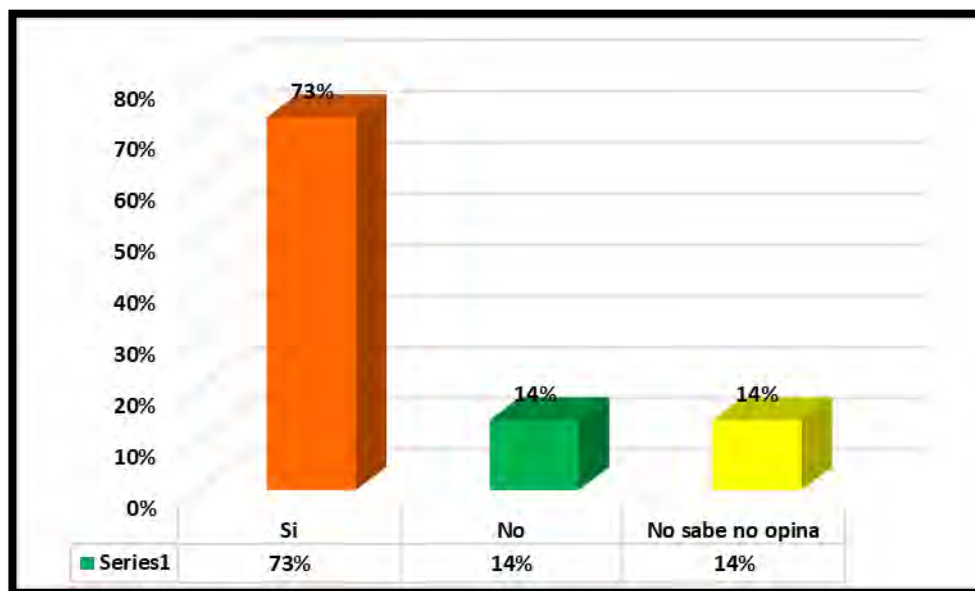
15. ¿Realiza Ud. seguimiento a sus clientes después de otorgar un crédito?

Tabla 15
Realiza Ud. seguimiento a sus clientes después de otorgar un crédito

Respuesta	N° de encuestados	Porcentaje
Si	16	73%
No	3	14%
No sabe no opina	3	14%
TOTAL	22	100%

Nota: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Figura 15
Realiza Ud. seguimiento a sus clientes después de otorgar un crédito



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 22 trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, el 73% indico que, si realiza un seguimiento a sus clientes después de otorgar un crédito, el otro 14% indico que no realiza un seguimiento permanente y el 14% restante no sabe no opina del tema.

ANALISIS:

Los resultados mostrados indican que los trabajadores reconocen la importancia del seguimiento post-otorgamiento para asegurar que los clientes cumplan con sus obligaciones.

16. Vencida la cuota, ¿Realiza Ud. Llamadas, envío de notificaciones y visitas a domicilio?

Tabla 16

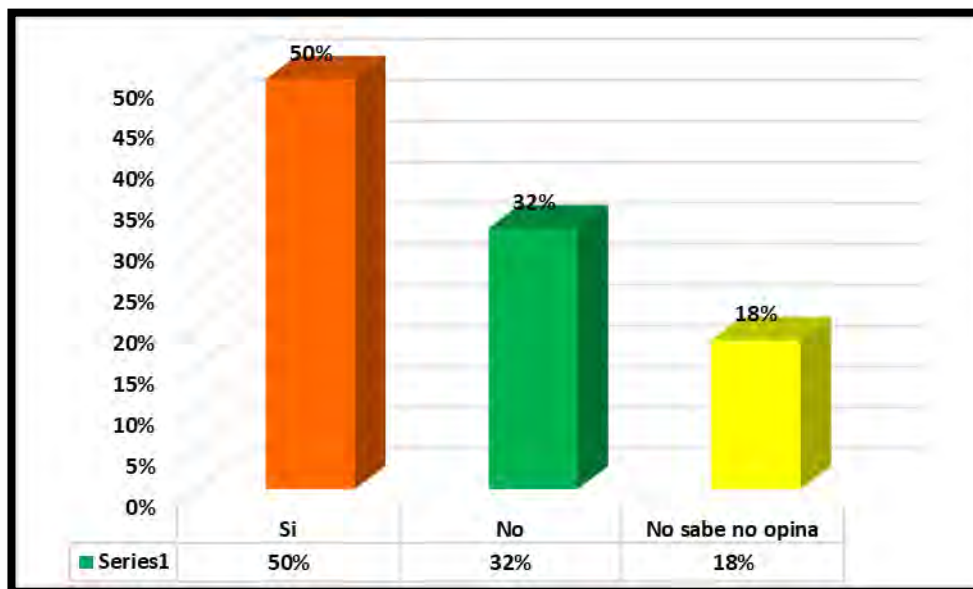
Vencida la cuota, ¿Realiza Ud. Llamadas, envío de notificaciones y visitas a domicilio?

Respuesta	N° de encuestados	Porcentaje
Si	11	50%
No	7	32%
No sabe no opina	4	18%
TOTAL	22	100%

Nota: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Figura 16

Vencida la cuota, ¿Realiza Ud. Llamadas, envío de notificaciones y visitas a domicilio?



Nota: Encuesta aplicada
Elaboración propia

INTERPRETACION:

Como se observa en la tabla N° 16 y figura N° 16 después de realizada la encuesta a los 22 trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, el 50% indico que vencida la cuota del cliente si empieza con las llamadas, envío de notificaciones y visitas a domicilio, por otro lado, el 32% indico no realizar esta acción y el 18% restante no sabe no opina del tema.

ANÁLISIS:

Después de los resultados obtenidos se puede observar que una parte del personal realiza llamada o envía notificaciones al cliente, por lo que es importante implementar un enfoque más sistemático para asegurar que todos los clientes sean contactados después del vencimiento.

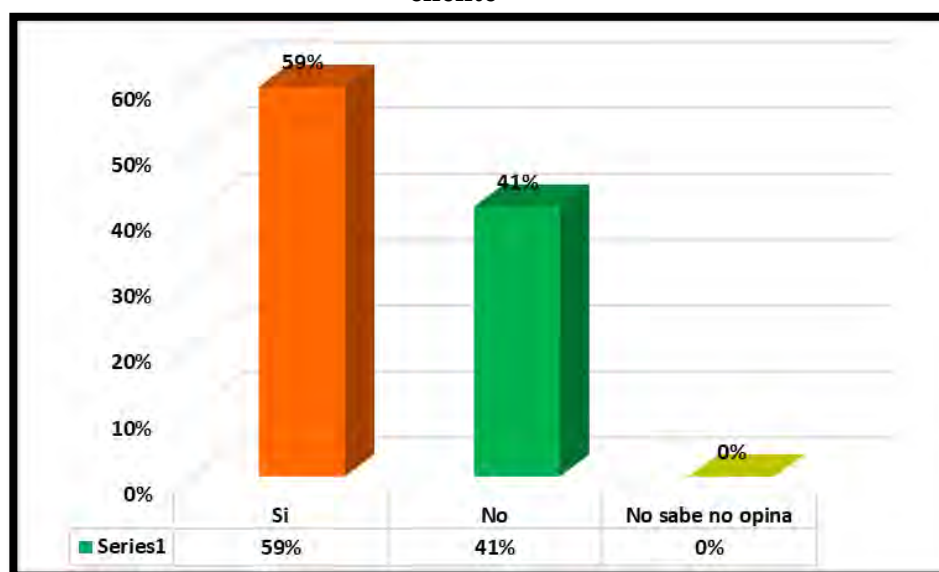
17. ¿Cree Ud. que uno de los factores externos que causa la morosidad, es el sobre endeudamiento del cliente?

Tabla 17
Cree Ud. que uno de los factores externos que causa la morosidad, es el sobre endeudamiento del cliente

Respuesta	N° de encuestados	Porcentaje
Si	13	59%
No	9	41%
No sabe no opina	0	0%
TOTAL	22	100%

Nota: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Figura 17
Cree Ud. que uno de los factores externos que causa la morosidad, es el sobre endeudamiento del cliente



Nota: Encuesta aplicada
Elaboración propia

INTERPRETACION:

Como se observa en la tabla N° 17 y figura N° 17 después de realizada la encuesta a los 22 trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, el 59% indico que uno de los factores externos que causa la morosidad, si es el sobre endeudamiento del cliente, por otro lado, el 41% indico que no que hay otros motivos por los que el cliente cae en mora.

ANALISIS:

De los resultados obtenidos se puede ver que una mayoría significativa de los trabajadores reconoce el impacto del sobreendeudamiento en la capacidad de los clientes para cumplir con sus obligaciones crediticias. Sin embargo, un porcentaje de trabajadores sugirieron que podría haber diversas causas, como cambios en el entorno económico, falta de educación financiera o problemas inesperados en los ingresos de los clientes. Este panorama resalta la importancia de realizar un análisis más profundo sobre las causas de la morosidad y desarrollar estrategias adecuadas.

18. El no actualizar las políticas de crédito conforme a las coyunturas actuales de cada periodo

¿Afectan en el incremento de la cartera morosa?

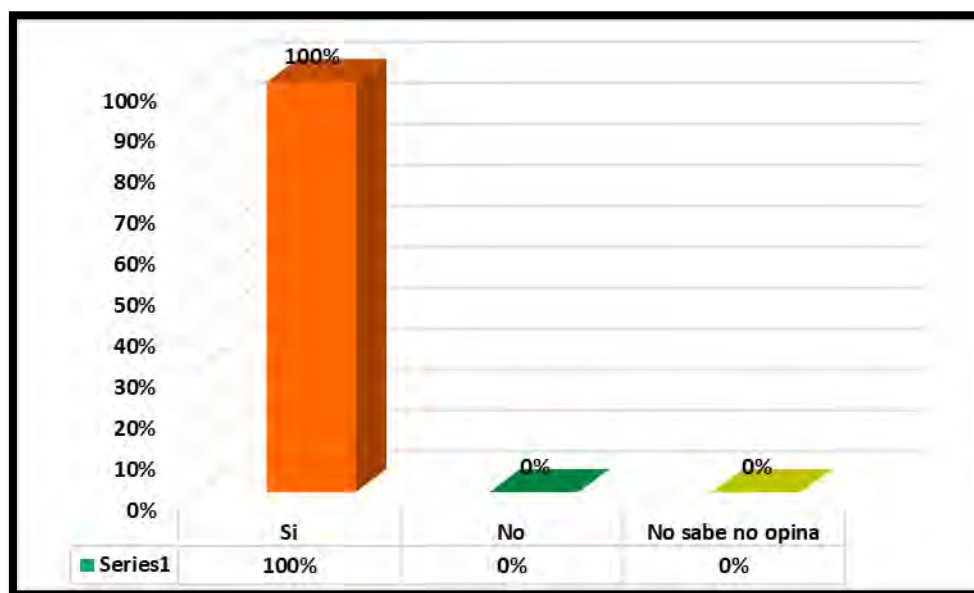
Tabla 18
El no actualizar las políticas de crédito conforme a las coyunturas actuales de cada periodo
¿Afectan en el incremento de la cartera morosa?

Respuesta	N° de encuestados	Porcentaje
Si	22	100%
No	0	0%
No sabe no opina	0	0%
TOTAL	22	100%

Nota: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Figura 18

**El no actualizar las políticas de crédito conforme a las coyunturas actuales de cada periodo
¿Afectan en el incremento de la cartera morosa?**



Nota: Encuesta aplicada
Elaboración propia

INTERPRETACION:

Como se observa en la tabla N° 18 y figura N° 18 después de realizada la encuesta a los 22 trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, el 100% indico que el no actualizar las políticas de crédito conforme a las coyunturas actuales de cada periodo si afectan en el incremento de la cartera morosa, ya que las políticas de crédito como de cobranza se tiene que ir actualizando anualmente.

ANALISIS:

De los resultados podemos observar la importancia de adaptar las políticas crediticias a las condiciones cambiantes del entorno económico y social, lo cual es esencial para mitigar el riesgo de morosidad. La falta de actualización puede llevar a que las políticas se vuelvan obsoletas, incapaces de abordar adecuadamente los desafíos que enfrentan los clientes, como el

sobreendeudamiento o cambios en su capacidad de pago. Además, el hecho de que todos los trabajadores reconozcan este problema sugiere la necesidad urgente de implementar un proceso regular de revisión y ajuste de las políticas de crédito y cobranza, asegurando que estas sean efectivas y pertinentes.

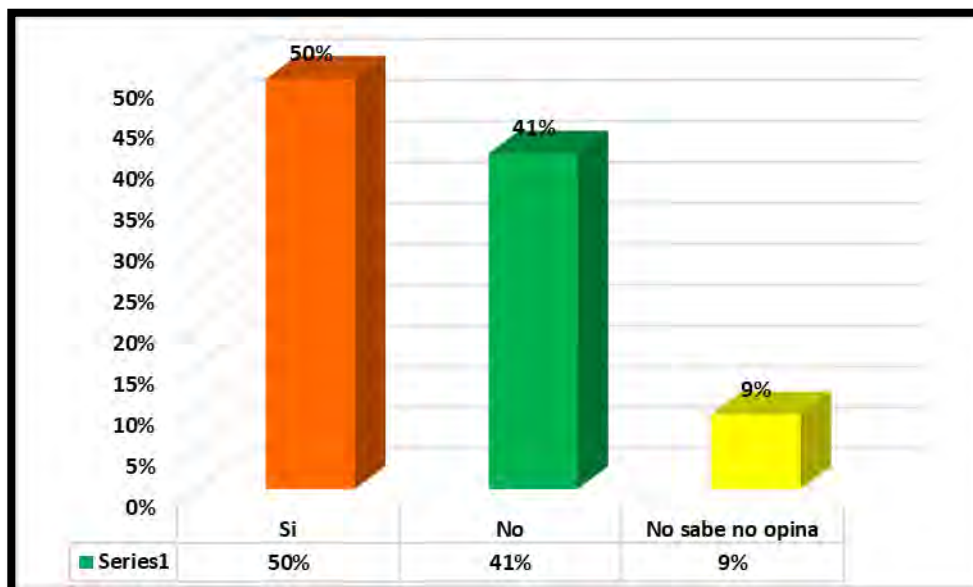
19. ¿El nivel de morosidad es alto en los diferentes productos de créditos otorgados?

Tabla 19
El nivel de morosidad es alto en los diferentes productos de créditos otorgados

Respuesta	N° de encuestados	Porcentaje
Si	11	50%
No	9	41%
No sabe no opina	2	9%
TOTAL	22	100%

Nota: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Figura 19
El nivel de morosidad es alto en los diferentes productos de créditos otorgados



Nota: Encuesta aplicada
Elaboración propia

INTERPRETACION:

Como se observa en la tabla N° 19 y figura N° 19 después de realizada la encuesta a los 22 trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, el 50% indico que el nivel de morosidad si es alto en los diferentes productos de créditos otorgados, el otro 41% indico que no, que en algunos productos se lleva una cartera normal y el 9% indico desconocer del tema.

ANALISIS:

Este resultado indica una preocupacion sobre la morosidad dentro de la entidad, ya que la mitad del personal reconoce que los niveles son altos, lo que puede reflejar problemas en la gestión de riesgos y en las políticas crediticias. Por otro la opinion acerca de algunos trabajadores que no tiene una opinión clara también resalta la necesidad de mejorar la comunicación interna y la capacitación sobre las condiciones actuales acerca de los creditos.

20. ¿Considera importante actualizar las políticas de crédito anualmente?

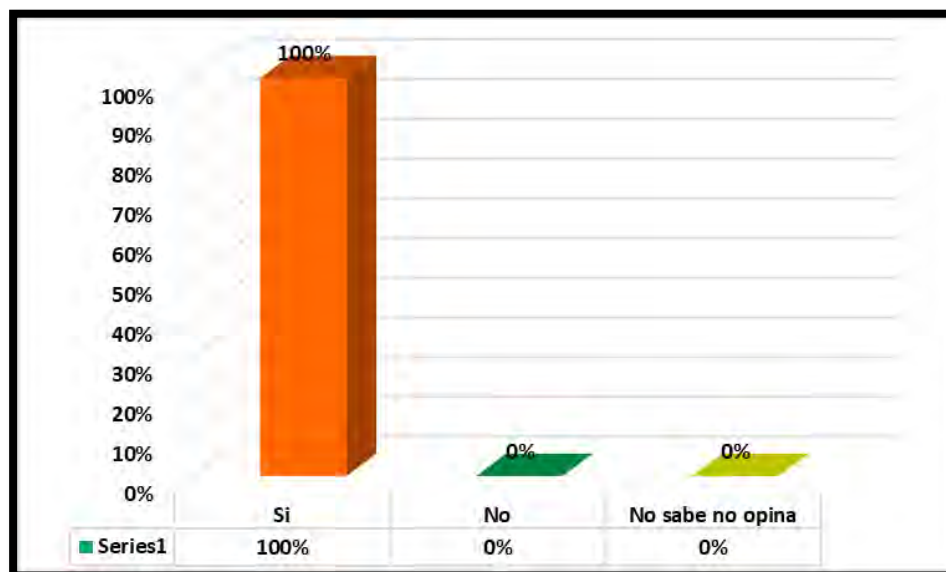
Tabla 20
Considera importante actualizar las políticas de crédito anualmente

Respuesta	N° de encuestados	Porcentaje
Si	22	100%
No	0	0%
No sabe no opina	0	0%
TOTAL	22	100%

Nota: Encuesta aplicada

Elaboración propia

Figura 20
Considera importante actualizar las políticas de crédito anualmente



Nota: Encuesta aplicada
 Elaboración propia

INTERPRETACION:

Como se observa en la tabla N° 20 y figura N° 20 después de realizada la encuesta a los 22 trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, el 100% indico que si es importante actualizar las políticas de crédito anualmente.

ANALISIS:

De los resultados podemos observar que la actualización regular de estas políticas es crucial para mitigar riesgos, mejorar la gestión del crédito y asegurar que las directrices se alineen con las mejores prácticas del sector.

5.2. INFORMACION DOCUMENTAL

Caja Cusco S.A.

Fundamentos

Las clasificaciones de riesgo otorgadas a Caja Cusco se fundamentan en lo siguiente:

El comportamiento de la cartera. Caja Cusco se posiciona como la segunda Caja Municipal con los más bajos índices de mora (considerando la cartera pesada ajustada). Así, a diciembre 2023, los indicadores de cartera de alto riesgo ajustado y cartera pesada ajustado (incluyen los castigos realizados en los últimos 12 meses) fueron 8.0% y 9.3%, respectivamente (7.8% y 9.8%, respectivamente, al cierre del 2022). Ambos porcentajes se mantuvieron inferiores a los registrados por el sistema de Cajas Municipales (CM), los cuales ascendieron a 11.4% y 12.2%, respectivamente.

Asimismo, se debe señalar que la Entidad realizó ventas de cartera, las cuales, al considerarse dentro del cálculo, incrementaron los ratios antes mencionados a 8.7% y 10.0%, respectivamente (8.6% y 10.5%, respectivamente, a fines del 2022). Por su parte, el total de créditos reprogramados (incluido los créditos impactados por los conflictos sociales y precipitaciones fluviales ocurridos a inicios del 2023), representó el 6.1% de las colocaciones, por debajo a lo registrado al cierre del 2022 (13.0%).

Mejora en los índices de cobertura. Los ratios de cobertura de cartera de alto riesgo y de cobertura de cartera pesada ascendieron a 113.5% y 91.9%, respectivamente, a diciembre 2023 (106.2% y 78.3%, respectivamente, a fines del 2022), por encima de lo exhibido por el sistema de CM (96.6% y 87.7%, respectivamente). Esta mejora en los indicadores se debió, entre otros, por las garantías honradas por COFIDE correspondiente a créditos del programa Reactiva Perú (aprox.

S/ 20 MM). Además, se debe señalar que la Institución exhibió un índice de provisiones constituidas / entre provisiones requeridas de 122.6% (128.2% a diciembre 2022).

El nivel de solvencia. Al cierre del 2023, el ratio de capital global (RCG) de Caja Cusco fue de 13.5% (13.8% a fines del 2022), dado el incremento de la cartera y el riesgo de crédito, compensado por el desembolso de un crédito subordinado de COFIDE por S/ 80 MM en febrero 2023. En el caso específico del sistema CM, este índice fue 13.9% a diciembre 2023. De otro lado, el indicador considerando el déficit de provisiones sobre cartera pesada fue de 13.0% (12.3% a diciembre 2022), manteniéndose una aceptable holgura respecto al límite del RCG ajustado al perfil de riesgo, el cual sería de 11.1%.

Se debe mencionar que la Caja viene negociando el desembolso de dos nuevos préstamos subordinados en el transcurso del presente año, lo que permitiría mantener un RCG, como mínimo, de 13.5% a fines del 2024, tomando en cuenta el crecimiento de colocaciones proyectado.

La Clasificadora esperaría mejoras en los niveles de rentabilidad durante el 2024, producto del crecimiento de la cartera y ajustes en la tasa de referencia (en febrero 2024 se redujo de 6.50% a 6.25%), estos serían acotados, dado que el costo financiero se mantendría aún elevado a comparación de ejercicios anteriores.

Rentabilidad acotada. Considerando principalmente el incremento en el costo de fondeo, dado el aumento de la tasa de referencia del BCRP (se ubicó en 7.8% entre enero y setiembre 2023); y, el aumento de los gastos de provisiones, lo que contribuyó a mejorar los índices de cobertura, la Entidad aún exhibió indicadores de rentabilidad acotados. De esta manera, se exhibieron ratios de rentabilidad sobre activos y sobre patrimonio de 0.9% y 8.3%, respectivamente, al cierre del 2023 (0.9% y 8.5%, respectivamente, a diciembre 2022). Cabe mencionar que en el periodo 2015 – 2019, Caja Cusco registró un ROA promedio de 2.5%.

La Clasificadora esperaría cierta mejora en los niveles de rentabilidad en el 2024, producto del crecimiento de la cartera y los ajustes constantes en la tasa de referencia (en febrero 2024 llegó a 6.25%).

¿Qué podría modificar las clasificaciones asignadas?

Un ajuste en el rating de manera positiva se daría si se registra una mejora en los niveles de cobertura (principalmente de cartera pesada) y una recuperación paulatina de los índices de rentabilidad, en un escenario donde se mantengan adecuados niveles de mora, capital global y liquidez.

Por su parte, una acción negativa del rating se daría por un impacto en la solvencia financiera de la Institución más allá de lo esperado por la Clasificadora y/o un deterioro marcado en los niveles de mora y cobertura.

Perfil

En mayo de 1980, el Gobierno promulgó el D.L. N° 23039 que autorizó la creación de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito fuera del perímetro de Lima y Callao regulando su funcionamiento. La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco fue autorizada para su funcionamiento por Resolución SBS N° 218-88 del 22 de marzo de 1988 de la SBS. Está regulada por el Banco Central de Reserva del Perú, y supervisada por la SBS, la Contraloría General de la República y por la Federación de Cajas Municipales (FEPCMAC).

Actualmente existen 11 Cajas Municipales de Ahorro y Crédito agrupadas en la Federación. Adicionalmente está la Caja Metropolitana de Lima, con la cual existiría un total de 12 Cajas Municipales (CM).

Dentro de dicho sistema, la CajaCusco ocupó el tercer lugar en el saldo de colocaciones y cuarto en depósitos. Cabe señalar que el saldo total de las colocaciones directas y de los depósitos del sistema de CM ascendieron a S/ 35,973 y 30,849 millones, respectivamente, a diciembre 2023 (S/ 33,009 y 27,682 millones, respectivamente, a fines del 2022).

Participación CMAC Cusco en Sistema CMACs						
	dic-18	dic-19	dic-20	dic-21	dic-22	dic-23
Créditos Directos	12.7%	13.2%	15.6%	15.7%	15.4%	14.8%
Depósitos	12.3%	13.0%	13.1%	14.2%	14.7%	14.4%

* Fuente: SBS

En cuanto a su expansión, se debe señalar que la Caja inauguró 42 agencias durante el periodo 2016–2022 y 13 en el 2023. Así, se cuenta con un total de 139 oficinas, de las cuales 37 se ubicaban en el departamento de Cusco, 20 en Lima, 16 en Arequipa, 15 en Puno, 9 en Junín, 8 en Apurímac, 5 en Tacna, 4 en Ayacucho, 3 en Cajamarca, 3 en Ica, 2 en Madre de Dios, 2 en Moquegua, 2 en Huánuco, 2 en Pasco, 2 en La Libertad, 1 en Amazonas, 1 en Lambayeque, 1 en Huancavelica, 1 en San Martín, 1 en Piura, 1 en Ancash, 1 en Loreto, 1 en Tumbes, y 1 en Ucayali. Cabe señalar que el promedio de oficinas por institución dentro del sistema CM fue de 93.

De otro lado, se debe destacar que, en agosto 2022, Caja Cusco anunció el lanzamiento de la primera tarjeta de crédito en el sistema de Cajas Municipales, enfocada para micro y pequeñas empresas.

Gobierno Corporativo: Según la estructura de las Cajas Municipales, la toma de decisiones recae en dos órganos: el Comité Directivo y la Gerencia. El primero de ellos está integrado por siete miembros: tres representantes de la Municipalidad, un representante de la Iglesia, uno de COFIDE, uno de los microempresarios y uno de la Cámara de Comercio. Por su parte, la Gerencia Mancomunada está conformada por tres gerentes centrales y asumen funciones

ejecutivas actuando de manera conjunta. Dicha estructura busca equilibrar las fuerzas y evitar la politización.

Cabe mencionar que, en agosto 2021, se dio el ingreso de un nuevo Gerente Central de Operaciones y Finanzas, y en julio 2022, se registró un cambio en la Gerencia de Central de Administración.

De otro lado, cabe resaltar que Ernst & Young fue la empresa encargada de la auditoría externa para el ejercicio 2023.

Desempeño

A pesar de los mayores gastos financieros y el incremento de los gastos en provisiones, la Caja exhibió indicadores de rentabilidad similares a los del cierre del año anterior, producto del crecimiento de las colocaciones y una mejora en la tasa activa promedio.

En el 2023, el país experimentó su primera recesión en casi 25 años (excluyendo la pandemia), cerrando el año con una variación de -0.6% en el PBI, luego de que en el 2021 y 2022, se registraran crecimientos de 13.4% y 2.7%, respectivamente. Lo anterior, debido a las protestas sociales, efectos climáticos y una disminución en la inversión privada, que se alineó con una confianza empresarial deteriorada por la incertidumbre política.

Por su parte, se debe mencionar que el sistema de entidades especializadas en microfinanzas, en un contexto de recesión económica, alta inflación y elevadas tasas de interés, evidenció un menor crecimiento anual de las colocaciones (1.5% en el 2023 vs. 9.1% en el 2022) y un impacto en la calidad crediticia. En consecuencia, se exhibió un incremento anual en el gasto de provisiones y en los castigos de cartera realizados, de 38% y 27%, respectivamente. Además, el costo de financiamiento creció en 45%. Estos efectos resultaron en una reducción del 44% de la

utilidad neta en el 2023 (para mayor detalle del sistema, ver Outlook del sistema de microfinanzas en www.aai.com.pe).

Bajo este contexto, en el 2023, las colocaciones brutas de Caja Cusco registraron un incremento de 4.5%. En el caso específico de las entidades especializadas en microfinanzas y el sistema de Cajas Municipales, estas registraron un aumento de 1.5% y 9.0%, respectivamente. Se debe recordar que, en el 2022, la Caja exhibió un aumento anual en el saldo de colocaciones de 10.4%.

En lo referente a los ingresos financieros, estos ascendieron a S/ 899.6 millones en el 2023, superiores en 26.8% a lo exhibido en el 2022. Lo anterior se debió al crecimiento del saldo de colocaciones antes mencionado, así como la mejora en el rendimiento de cartera, dado el aumento de las tasas activas y la menor participación, dentro del saldo de colocaciones, de los créditos otorgados con recursos provenientes de programas de Gobierno, los cuales manejaban tasas preferenciales.

Cabe indicar que, del total de los ingresos de la Caja, el 96.6% de los ingresos financieros se explicaron por los intereses y comisiones de los créditos (96.9% a diciembre 2022).

Por su parte, los gastos financieros ascendieron a S/ 305.7 millones, superiores en 60.7% a lo mostrado en el 2022, producto del incremento de la tasa pasiva promedio, dado el aumento de la tasa de referencia del BCRP; y, el crecimiento del saldo de captaciones (obligaciones con el público + depósitos del sistema financiero + adeudados + emisiones en el mercado de capitales + Programa Reactiva) en 5.5%.

Considerando lo anterior, la utilidad financiera bruta de la Caja ascendió a S/ 593.8 millones (S/ 519.0 MM en el 2022); mientras que el margen financiero bruto fue de 66.0% (73.2%

en el 2022). Por su parte, este margen se ubicó por debajo de lo mostrado por el sistema de Cajas Municipales (68.0%).

Margen Financiero Bruto	dic-19	dic-20	dic-21	dic-22	dic-23
CMAC Cusco	75.6%	68.7%	78.0%	73.2%	66.0%
CMAC Arequipa	79.3%	76.4%	83.3%	78.2%	66.2%
CMAC Piura	73.3%	70.6%	74.1%	76.9%	70.1%
CMAC Huancayo	76.1%	73.0%	77.9%	75.2%	66.6%
CMAC Sullana	64.4%	60.8%	66.9%	72.9%	71.5%
Sistema CM	75.2%	72.2%	77.8%	76.4%	68.0%
Compartamos	85.4%	79.6%	87.1%	84.0%	78.5%
Mibanco	81.6%	80.6%	88.3%	79.5%	71.4%

** Fuente: CMAC Cusco y SBS*

Respecto al gasto en provisiones por incobrabilidad de créditos (antes de reversión de provisiones y recupero de cartera castigada), éste ascendió a S/ 292.2 millones en el 2023 (S/ 248.6 MM en el 2022). Los gastos por este concepto significaron el 32.5% de los ingresos financieros (35.0% a diciembre 2022).

Adicionalmente, la Institución registró una reversión de provisiones de créditos directos por S/ 87.1 MM e ingresos por recupero de cartera castigada por S/ 12.7 MM (S/ 109.8 MM y S/ 7.4 MM, respectivamente, a diciembre 2022).

De otro lado, los gastos operativos ascendieron a S/ 340.9 millones, registrándose un incremento de 6.3% respecto al 2022, debido a los mayores gastos de personal y los gastos por servicios de terceros, relacionados a la apertura de nuevas oficinas. No obstante, el ratio de eficiencia de la Institución (gastos administrativos / utilidad operativa bruta) fue de 55.4% (60.1% a diciembre 2022), ubicándose por debajo de lo obtenido por el sistema CM (58.3%).

G. Adm. / Util. Operativa Bruta *	dic-19	dic-20	dic-21	dic-22	dic-23
CMAC Cusco	56.3%	62.6%	57.0%	60.1%	55.4%
CMAC Arequipa	49.8%	52.7%	50.0%	50.5%	55.4%
CMAC Piura	60.0%	61.4%	63.8%	59.8%	57.8%
CMAC Huancayo	59.4%	58.5%	61.8%	55.9%	55.6%
CMAC Sullana	64.2%	70.5%	66.9%	65.3%	68.3%
Sistema CM	58.1%	60.4%	60.2%	57.8%	58.3%
Compartamos	61.0%	73.3%	55.5%	52.3%	53.3%
Mibanco	50.2%	54.9%	54.5%	48.2%	49.8%

** Ut. Oper. Bruta = Mg. Fin. Bruto + Ing. Serv. Fin. - Gastos Serv. Fin.*
Fuente: CMAC Cusco y SBS

En relación a la utilidad neta, se registraron S/ 53.1 millones durante el 2023, siendo superior en 3.4% a lo obtenido en el 2022 (S/ 51.4 MM), producto de los mayores ingresos financieros y la menor injerencia, en términos relativos, de los gastos operativos. Así, los indicadores de rentabilidad ROA y ROE fueron 0.9% y 8.3%, respectivamente (0.9% y 8.5%, respectivamente, a diciembre 2022).

	ROE			ROA		
	dic-21	dic-22	dic-23	dic-21	dic-22	dic-23
CMAC Cusco	6.5%	8.5%	8.3%	0.7%	0.9%	0.9%
CMAC Arequipa	8.8%	10.9%	7.6%	1.0%	1.2%	0.8%
CMAC Piura	6.0%	12.6%	9.6%	0.6%	1.4%	1.1%
CMAC Huancayo	7.6%	11.3%	8.1%	0.8%	1.1%	0.8%
CMAC Sullana	-20.7%	-7.7%	-21.4%	-1.5%	-0.8%	-2.7%
Sistema CM	3.0%	8.8%	3.4%	0.3%	1.0%	0.4%
Compartamos	6.0%	16.0%	14.4%	1.0%	2.7%	2.5%
Mibanco	7.9%	18.1%	9.7%	1.1%	2.7%	1.6%

ROE y ROA = Utilidad anualizada entre patrimonio y activo promedio con respecto a diciembre del año anterior.
** Fuente: CMAC Cusco y SBS*

Administración de Riesgos

Los principales riesgos que enfrenta la Caja son de naturaleza crediticia. De esta manera, existe un manual de política y procedimientos de créditos, en el cual se establecen los límites de autorización de créditos, la política de aprobación de los mismos, y la responsabilidad de los analistas, entre otras cosas.

La exposición al riesgo de crédito es administrada por el Comité de Créditos a través del análisis de la capacidad de pago de los deudores y de los potenciales clientes, así como la voluntad de pago de los mismos. Además, la Gerencia de Riesgos apoya al área de Negocios en la gestión de riesgo de créditos a través del “cubo de créditos”, “sistema de alertas análisis de cosechas”, entre otros.

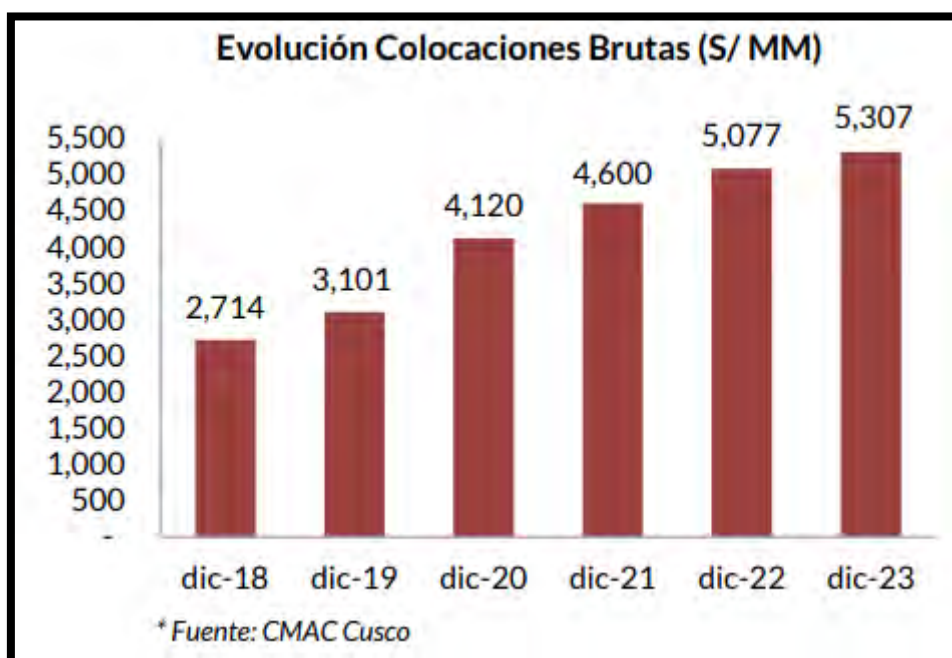
Adicionalmente, la Caja Cusco cuenta con un manual de prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo. De igual forma, cuenta con manuales de procedimientos, códigos de ética y conducta, y programas de capacitación que se brindan al personal referente a estos temas. Igualmente, la Caja cuenta con un plan de seguridad de la información.

Riesgo Crediticio

La Caja ha registrado mejoras tanto en los ratios de mora como en los de cobertura de cartera, los cuales incluso se ubican en una mejor posición frente al promedio del sistema CM.

Al cierre del 2023, el saldo de colocaciones brutas ascendió a S/ 5,306.9 millones, lo que significó un crecimiento de 4.5% respecto a fines del 2022. En el caso específico del sistema de Cajas Municipales, éste mostró un aumento en el saldo de 9.0%, en similar lapso de tiempo.

Cabe mencionar que, a diciembre 2023, se registró un saldo de S/ 134.7 millones por concepto de los créditos otorgados con recursos provenientes de los programas Reactiva Perú, FAE y PAE, representando, en conjunto, el 2.5% de la cartera.



En relación a la composición por tipo de crédito, las colocaciones a pequeñas empresas representaron el 47.9% de las colocaciones directas de la Caja Cusco; mientras que los créditos de consumo y a las microempresas registraron una participación de 23.0% y 18.3%, respectivamente.

Coloc. Brutas por Tipo de Crédito - CMAC Cusco					
Tipo de Crédito	dic-19	dic-20	dic-21	dic-22	dic-23
Corporativos	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Grandes Empresas	0.3%	0.2%	0.1%	0.1%	0.1%
Medianas Empresas	10.1%	10.7%	10.1%	8.3%	6.4%
Pequeñas Empresas	40.7%	42.9%	47.9%	47.7%	47.9%
Microempresas	17.6%	20.6%	15.8%	17.0%	18.3%
Consumo	26.6%	22.1%	22.4%	23.0%	23.0%
Hipotecarios	4.7%	3.6%	3.6%	3.9%	4.2%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%

* Fuente: CMAC Cusco y SBS

Por su parte, los créditos a medianas empresas significaron el 6.4% del total (17.3% a fines del 2014). Dicho porcentaje aún se mantiene por encima del obtenido por el promedio del sistema de CM (5.2%).

En lo referente al número de deudores, este registró un incremento del 10.6% durante el 2023, pasando de 407,058 a 450,138 deudores. En el caso del sistema de Cajas Municipales, se exhibió un aumento de 9.5%.

Tomando en cuenta el mayor crecimiento en el número de deudores en comparación al saldo de colocaciones, el crédito promedio de la Caja disminuyó a S/ 11,789 (S/ 12,473 a diciembre 2022). Cabe señalar que dicho monto se ubicó por debajo del promedio del sistema CM (S/ 15,139).

Respecto a la participación por sector económico, a diciembre 2023, la Caja registró el 30.3% de sus colocaciones brutas en el sector comercio; 8.3% en el sector transporte, almacenamiento y comunicaciones; y, 7.3% en agricultura, ganadería, caza y silvicultura.

Cartera Riesgosa y Coberturas:

Al cierre del 2023, los ratios de cartera de alto riesgo ajustado y cartera pesada ajustado (incluyen los castigos realizados en los últimos 12 meses) fueron 8.0% y 9.3%, respectivamente (7.8% y 9.8%, respectivamente, al cierre del 2022).

Caja Cusco se ubicó como la segunda entidad financiera, dentro del sistema de microfinanzas, con el menor nivel de morosidad. En el caso específico del sistema CM, dichos ratios fueron 11.4% y 12.2% (10.3% y 12.0%, respectivamente, a fines del 2022).

	C.A.R. Ajustado			C. Pesada Ajustado		
	dic-21	dic-22	dic-23	dic-21	dic-22	dic-23
CMAC Cusco	5.7%	7.8%	8.0%	10.2%	9.8%	9.3%
CMAC Arequipa	10.1%	10.5%	10.8%	17.2%	14.4%	13.0%
CMAC Piura	12.9%	12.0%	13.6%	15.3%	12.8%	12.8%
CMAC Huancayo	5.2%	5.1%	7.2%	7.5%	7.1%	8.2%
CMAC Sullana	20.3%	22.3%	25.8%	18.6%	18.2%	23.4%
Sistema CM	10.5%	10.3%	11.4%	14.0%	12.0%	12.2%
Compartamos	18.2%	13.4%	14.4%	18.5%	13.7%	15.4%
Mibanco	15.0%	11.1%	12.8%	15.8%	11.9%	13.5%

** Fuente: CMAC Cusco y SBS.*

En relación a lo anterior, se debe señalar que la Caja realizó venta de cartera en situación de vencida y cobranza judicial. Si consideramos estos créditos dentro del cálculo, los indicadores antes mencionados ascenderían a 8.7% y 10.0%, respectivamente. (8.6% y 10.5%, respectivamente, a fines del 2022).

Por su parte, el total de créditos reprogramados (incluido los créditos impactados por los conflictos sociales y precipitaciones fluviales ocurridos a inicios del 2023), representó el 6.1% de las colocaciones, por debajo a lo registrado al cierre del 2022 (13.0%).

En cuanto al stock de provisiones por incobrabilidad de créditos, éste ascendió a S/ 334.1 millones (S/ 302.9 millones a diciembre 2022). Así, el ratio de cobertura de cartera de alto riesgo ascendió a 113.5% (106.2% a fines del 2022). En el caso específico del índice de cobertura de cartera pesada, este fue de 91.9% (78.3% al cierre del 2022). Estos índices fueron de 96.6% y 87.7%, respectivamente, para el promedio del sistema CM.

	Prov. / C. Alto Riesgo			Prov. / Cart. Pesada		
	dic-21	dic-22	dic-23	dic-21	dic-22	dic-23
CMAC Cusco	164.4%	106.2%	113.5%	78.9%	78.3%	91.9%
CMAC Arequipa	172.3%	121.0%	100.2%	78.3%	79.9%	78.2%
CMAC Piura	112.3%	112.4%	102.7%	87.6%	103.2%	111.8%
CMAC Huancayo	127.5%	120.6%	96.0%	84.5%	81.2%	79.4%
CMAC Sullana	78.4%	62.3%	66.5%	87.2%	78.8%	75.2%
Sistema CM	123.6%	104.8%	96.6%	83.0%	86.3%	87.7%
Compartamos	110.0%	131.2%	107.1%	107.9%	126.8%	94.8%
Mibanco	125.9%	126.9%	116.9%	113.7%	111.5%	105.5%

* Fuente: CMAC Cusco y SBS

Adicionalmente, la Institución exhibió un índice de provisiones constituidas / entre provisiones requeridas de 122.6% (128.2% a diciembre 2022).

Nota y Fondos de Capital

La solvencia de la Caja se viene ajustando dado el crecimiento de las colocaciones y la generación de utilidades se mantienen aún acotadas para fortalecer el patrimonio efectivo.

En lo referente al financiamiento, las Cajas de Ahorro y Crédito Municipal han desarrollado una Nota de captación de recursos del público de manera exitosa. En ella se ha basado su crecimiento y en menor proporción en el uso de líneas de crédito.

Así, a diciembre 2023, las obligaciones con el público constituyeron la principal Nota de fondeo de Caja Cusco, financiando el 73.8% del total de sus activos. El monto de estas obligaciones ascendió a S/ 4,499.0 millones, superior en 10.5% a lo registrado a fines del 2022.

Estructura de Fondeo - CMAC Cusco					
% sobre Total Activos	dic-19	dic-20	dic-21	dic-22	dic-23
Obligaciones a Plazos	56.2%	43.7%	36.8%	46.5%	52.9%
Obligaciones Ahorro	21.1%	20.9%	24.6%	20.8%	16.2%
Total Oblig. con el Público	82.1%	68.3%	64.6%	70.8%	73.8%
Dep.del Sistema Financiero	0.0%	1.3%	1.4%	1.2%	1.0%
Adeudos	1.3%	3.8%	10.6%	9.0%	11.4%
Reactiva	0.0%	14.2%	12.0%	7.2%	1.5%
Total Recursos de Terceros	83.4%	87.5%	88.6%	88.1%	87.8%
Patrimonio Neto	14.4%	11.4%	11.0%	10.9%	10.7%

** Fuente: CMAC Cusco y SBS*

Cabe indicar que, del saldo de depósitos, el 83.5% estaba compuesto por depósitos de personas naturales y el 16.5%, por personas jurídicas (84.3% y 16.2%, respectivamente, a diciembre 2022). En cuanto al número de depositantes, el 99.1% eran personas naturales y el 0.9% restante, personas jurídicas.

Respecto a la concentración por depositantes, los 10 y 20 principales representaron el 9% y 12% del total de depósitos, respectivamente, a diciembre 2023.

Por su parte, el total de adeudados ascendió a S/ 696.8 millones (S/ 515.2 millones a diciembre 2022), estando el 100% en moneda nacional. Este monto incluía : i) préstamos con COFIDE para capital de trabajo, por un saldo total de S/ 214.4 MM y a una tasa promedio de 6.0%; ii) obligaciones con el Banco de la Nación, con un saldo de S/ 104.6 MM, a una tasa promedio de 9.0%; iii) préstamos back to back con Caja Arequipa y BCP, por S/ 37 MM y S/ 30 MM, a tasas

de 9.0% y 8.0%, respectivamente; iv) préstamos con COFIDE que corresponden a Mivivienda por un saldo de S/ 43.6 MM y préstamos referentes a los programas FAE Mype 2, FAE Turismo, y PAE Mype, con un saldo capital en conjunto de S/ 31.7 MM; v) obligaciones con un fideicomiso, por un saldo de S/ 15 MM, a una tasa de 8.0%; y, vi) créditos subordinados con BID Invest, COFIDE y Oikocredit, con saldos de S/ 102.1 MM, S/ 80.0 MM y S/ 28.5 MM, con tasas promedio de 11.1%, 14.1% y 9.6%, respectivamente.

Además, se registró un saldo por S/ 91.2 millones (S/ 403.2 MM a fines del 2022) referente a los fondos del Programa Reactiva Perú (contabilizados como cuentas por pagar), a una tasa promedio de 1.04%, siendo la fecha de devolución hasta diciembre 2025.

Capital: Las Cajas Municipales son entidades públicas, cuyo accionista es el Municipio, entidad generalmente deficitaria y que no destina partidas presupuestarias a las Cajas. Por lo anterior, es de suma importancia para el crecimiento del patrimonio, la capitalización de utilidades, más aún si se consideran los planes de expansión.

En ese sentido, el patrimonio efectivo de Caja Cusco ascendió a S/ 893.2 millones (S/ 802.0 millones a diciembre 2022), fortalecido por la captación del préstamo subordinado con COFIDE en febrero 2023 y la capitalización del 50% de las utilidades del 2022. Dado lo anterior, y considerando el crecimiento de las colocaciones, se registró un ratio de capital global de 13.5% (13.8% a fines del 2022). En el caso del sistema CM, este exhibió un índice de 13.9%.

CAJA CUSCO BALANCE

CMAC Cusco (Miles de S/)	Dic-19	Dic-20	Dic-21	Dic-22	Dic-23
Resumen de Balance					
Activos	3,775,149	4,882,611	5,379,674	5,755,064	6,096,720
Disponible	651,740	562,807	597,799	591,201	625,068
Inversiones Negociables	59,294	145,977	218,029	135,375	226,179
Colocaciones Brutas	3,100,861	4,120,109	4,599,558	5,077,393	5,306,876
Activos Rentables (1)	3,632,386	4,689,444	5,231,255	5,520,475	5,865,435
Provisiones para Incobrabilidad	208,568	242,807	305,420	302,942	334,112
Pasivo Total	3,231,870	4,325,418	4,788,339	5,130,339	5,441,881
Depósitos y Captaciones del Público	3,098,935	3,333,075	3,476,204	4,072,539	4,498,974
Adeudos y Obligaciones Financieras	50,396	185,806	569,191	515,212	696,846
Pasivos Costeables (2)	3,149,567	3,580,024	4,120,916	4,657,192	5,259,758
Patrimonio Neto	543,279	557,192	591,334	624,725	654,839
Resumen de Resultados					
Ingresos Financieros	567,699	494,852	589,116	709,279	899,576
Gastos Financieros	138,453	154,975	129,487	190,310	305,741
Margen Financiero Bruto	429,246	339,877	459,629	518,970	593,836
Gasto de Provisiones	69,683	93,426	139,150	131,342	192,365
Margen Financiero Neto	359,563	246,451	320,480	387,628	401,470
Ingresos por Servicios Financieros Neto	12,241	12,488	12,463	14,294	21,220
Utilidad por Venta de Cartera	-	254	167	452	594
Margen Operacional	371,804	259,193	333,109	402,374	423,285
Gastos Administrativos	248,452	220,499	269,198	320,651	340,860
Margen Operacional Neto	123,352	38,694	63,911	81,723	82,425
Otros Ingresos y Egresos Neto	1,132	(2,751)	1,474	570	5,145
Utilidad Neta	78,114	11,554	37,389	51,397	53,140

Rentabilidad

ROE (11)	15.3%	2.1%	6.5%	8.5%	8.3%
ROA (11)	2.2%	0.3%	0.7%	0.9%	0.9%
Utilidad Neta / Ingresos Financieros	13.8%	2.3%	6.3%	7.2%	5.9%
Margen Financiero Bruto	75.6%	68.7%	78.0%	73.2%	66.0%
Ingresos Financieros / Activos Rentables (1)	16.7%	11.9%	11.9%	13.2%	15.8%
Gastos Financieros / Pasivos Costeables (2)	4.7%	4.6%	3.4%	4.3%	6.2%
Ratio de Eficiencia (3)	56.3%	62.6%	57.0%	60.1%	55.4%
Prima por Riesgo (4)	2.4%	2.6%	3.2%	2.7%	3.7%

Calidad de Cartera

Colocaciones Netas / Activos Totales	77.2%	82.3%	82.0%	84.2%	82.6%
Cartera Atrasada (5) / Colocaciones Brutas	4.5%	2.3%	3.2%	4.6%	4.1%
Cartera de Alto Riesgo (6) / Colocaciones Brutas	5.8%	3.4%	4.0%	5.6%	5.5%
Cartera Pesada (7) / Cartera Total	6.5%	6.3%	8.3%	7.6%	6.9%
Cartera Alto Riesgo Ajustada por Castigos	7.7%	5.0%	5.7%	7.8%	8.0%
Cartera Pesada Ajustada por Castigos	8.4%	8.2%	10.2%	9.8%	9.3%
Stock Provisiones (8) / Cartera Atrasada (5)	148.2%	257.1%	210.8%	130.9%	154.2%
Stock Provisiones (8) / Cartera Alto Riesgo (6)	115.2%	172.1%	164.4%	106.2%	113.5%
Stock Provisiones (8) / Cartera Pesada (7)	103.8%	92.6%	78.9%	78.3%	91.9%
C. de Alto Riesgo-Provisiones / Patrimonio Neto	-5.1%	-18.3%	-20.2%	-2.8%	-6.1%
Activos Improductivos (10) / Total de Activos	3.2%	1.1%	0.6%	2.8%	2.7%

Fondeo y Capital

Depósitos a la Vista / Total Fuentes de Fondeo (9)	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Depósitos a Plazo / Total Fuentes de Fondeo (9)	68.5%	60.6%	48.6%	58.2%	62.6%
Depósitos de Ahorro / Total Fuentes de Fondeo (9)	25.7%	29.0%	32.4%	26.1%	19.2%
Depósitos del Sist. Fin. y Org. Internac. / Total Fuentes de Fondeo (10)	0.0%	1.7%	1.9%	1.5%	1.2%
Total de Adeudos / Total Fuentes de Fondeo (9)	1.6%	5.3%	14.0%	11.2%	13.5%
Activos / Patrimonio (x)	6.9	8.8	9.1	9.2	9.3
Pasivos / Patrimonio (x)	5.9	7.8	8.1	8.2	8.3
Ratio de Capital Global	14.1%	13.8%	15.0%	13.8%	13.5%

Liquidez

Fondos Disponibles / Depósitos a la Vista y de Ahorro	81.9%	55.0%	45.2%	49.3%	63.1%
Fondos Disponibles e Inversiones Negociables / Depósitos del Público	22.9%	21.3%	23.5%	17.8%	18.9%
Ratio de Liquidez MN	32.5%	26.8%	23.3%	17.3%	18.4%
Ratio de Liquidez ME	81.7%	83.7%	78.7%	88.8%	72.2%

Calificación de Cartera

Normal	91.1%	77.4%	82.0%	88.6%	90.6%
CPP	2.4%	16.4%	9.7%	3.8%	2.5%
Deficiente	1.3%	2.8%	2.6%	1.9%	1.7%
Dudoso	1.4%	1.4%	3.2%	2.3%	2.3%
Pérdida	3.8%	2.1%	2.5%	3.4%	2.9%

Otros

Sucursales	102	106	114	126	139
Número de Empleados	2,708	2,714	3,107	3,657	3,793
Colocaciones / Empleados	1,145	1,518	1,480	1,388	1,399

5.3. CONTRASTACIÓN Y CONVALIDACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Hipótesis General

Las políticas de crédito inciden significativamente en la cartera morosa de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, periodo 2023. Ya que si no se llega a cumplir estas políticas se tendrá un alto índice de cartera vencida en la entidad.

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 las políticas de crédito * Cartera morosa de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, periodo 2023	22	100,0%	0	0,0%	22	100,0%

Prueba de Hipótesis – Chi Cuadrado

Tabla cruzada Incidencia de las políticas de crédito *Cartera morosa de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, periodo 2023

			Cartera morosa de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, periodo 2023			Total
			Si	No	No sabe no opina	
Incidencia de las políticas de crédito	Si	Recuento	10	1	0	11
		% dentro de Incidencia de las políticas de crédito	90,9%	9,1%	0,0%	100,0%
	No	Recuento	0	8	0	8
		% dentro de Incidencia de las políticas de crédito	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%
	No sabe no opina	Recuento	0	1	2	3
		% dentro de Incidencia de las políticas de crédito	0,0%	33,3%	66,7%	100,0%
Total	Recuento		10	10	2	22
	% dentro de Incidencia de las políticas de crédito		45,5%	45,5%	9,1%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	31,200 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	30,609	4	,000
Asociación lineal por lineal	17,213	1	,000
N de casos válidos	22		

a. 7 casillas (77,8%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,27.

Prueba de Hipótesis – Chi Cuadrado

Medidas simétricas

		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coefficiente de contingencia	,766	,000
N de casos válidos		22	

HIPÓTESIS GENERAL

Ha: Hipótesis alterna

Ho: Hipótesis Nula

Ha: Las políticas de crédito inciden significativamente en la cartera morosa de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, periodo 2023.

Ho: Las políticas de crédito no inciden significativamente en la cartera morosa de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, periodo 2023.

$P = \text{Sig.} = 0.000 < 0.05$ ➡ se acepta Ha.

ANALISIS.

Del resultado obtenido $P = \text{Sig.} = 0.000 < 0.05$ se comprueba la hipótesis

CONCLUSIONES

PRIMERO: Se concluye que se logró cumplir con el objetivo de analizar cómo las políticas de crédito influyen en la cartera morosa de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco durante el periodo 2023. Los resultados obtenidos, reflejados en la tabla N° 2 y figura N° 2, indican que el 82% de los 22 trabajadores encuestados considera que se siguen todas las políticas establecidas en el manual de la Caja, mientras que un 4% no tiene una opinión clara al respecto. Estos hallazgos subrayan la importancia del cumplimiento de las políticas crediticias en la gestión de riesgos y la reducción de la morosidad.

SEGUNDO: Se concluye que se logró cumplir con el objetivo de analizar cómo la capacidad de pago del cliente afecta la cartera morosa de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco durante el periodo 2023. Según los resultados obtenidos en la tabla N° 17 y figura N° 17, el 59% de los 22 trabajadores encuestados señaló que el sobreendeudamiento es uno de los principales factores externos que contribuyen a la morosidad. Por otro lado, el 41% indicó que existen otros factores que también influyen en que los clientes caigan en mora. Estos hallazgos destacan la importancia de evaluar de manera integral la capacidad de pago de los clientes para minimizar el riesgo de incumplimientos.

TERCERO: Se concluye que se cumplió con el objetivo de determinar cómo el historial crediticio del cliente impacta en la cartera morosa de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco durante el periodo 2023. De acuerdo con los resultados presentados en la tabla N° 6 y figura N° 6, el 100% de los 22 trabajadores encuestados confirmó que se investiga a los clientes en las centrales de riesgo, ya que es un requisito establecido en el manual de políticas de crédito. Estos hallazgos

refuerzan la importancia de revisar el historial crediticio como un factor clave en la evaluación de riesgos para la aprobación de créditos y la prevención de morosidad.

CUARTO: Se concluye que se cumplió con el objetivo de analizar cómo los procedimientos de cobranza influyen en la cartera morosa de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco durante el periodo 2023. Los resultados reflejados en la tabla N° 11 y figura N° 11 muestran que el 100% de los 22 trabajadores encuestados afirman que el departamento de crédito cuenta con personal capacitado para la recuperación de la cartera vencida. Esto subraya la relevancia de contar con un equipo especializado en las labores de cobranza, lo que es esencial para la reducción efectiva de la morosidad y la mejora de la salud financiera de la entidad.

RECOMENDACIONES

PRIMERO: Se recomienda al directorio, que a través de las diferentes gerencias disponga realizar una revisión minuciosa de los expedientes, asegurándose de que la documentación proporcionada por los asesores de negocios cumpla con todos los requisitos y garantías exigidos. Esto permitirá verificar que la evaluación crediticia se haya llevado a cabo utilizando todas las herramientas necesarias para la correcta aprobación del crédito, contribuyendo a garantizar su posterior recuperación.

SEGUNDO: Se recomienda al directorio, que a través de las diferentes gerencias disponga implementar capacitaciones mensuales para los asesores de negocio, enfocadas en la gestión de riesgos y estrategias crediticias, subrayando la importancia de las políticas de crédito para reducir la morosidad en futuros préstamos. Además, es aconsejable desarrollar programas de motivación para el personal, fomentando un sentido de pertenencia y compromiso con la institución. Esto permitirá que los empleados se sientan aliados de la Caja, lo que contribuirá tanto al logro de sus metas individuales como a las de la entidad, asegurando un desempeño.

TERCERO: Se recomienda al directorio, que a través de las diferentes gerencias supervise mensualmente el riesgo asociado a la falta de verificación completa de la documentación presentada por los asesores de negocios, y que estos resultados sean informados a la Gerencia de Negocios para identificar a los asesores que contribuyen al incremento de la morosidad. Asimismo, se aconseja que la entidad actualice de manera periódica su Plan Estratégico Institucional, con especial atención a los aspectos relacionados con el riesgo crediticio, como el índice de mora.

CUARTO: Se recomienda al directorio, que a través de las diferentes gerencias disponga realizar un seguimiento continuo a los clientes después de otorgarles el crédito. Aunque se haya evaluado previamente su capacidad de pago, los resultados favorables pueden cambiar con el tiempo. Muchas entidades financieras, tras aprobar el crédito, no mantienen un control regular sobre sus clientes, lo que puede derivar en situaciones de morosidad. Por ello, es fundamental monitorear de manera constante la capacidad de pago de los clientes, lo que permitirá identificar posibles dificultades y tomar las medidas necesarias a tiempo para prevenir el incumplimiento.

BIBLIOGRAFÍA

- Arias Diaz, P. (2017). Administración de riesgo crediticio y morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán Agencia Puerto Maldonado periodo 2016. Obtenido de <https://repositorio.uandina.edu.pe/handle/20.500.12557/1703>
- Arias Maqui , Y., & Rodriguez Roldan, M. (2020). LAS POLÍTICAS DE CRÉDITO Y COBRANZA Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA CAC SAN JOSÉ CARTAVIO, TRUJILLO 2019. Obtenido de 2020
- Banco Central de Reserva del Perú. (2009). IMPORTANCIA DEL CRÉDITO. Obtenido de <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Proyeccion-Institucional/Concurso-Escolar/2009/Concurso-Escolar-2009-Material-1.pdf>
- BBVA. (2023). ¿Qué es el historial crediticio y cómo funciona? Obtenido de <https://www.bbva.pe/blog/mis-finanzas/que-es-el-historial-crediticio-y-como-funciona.html>
- Bonilla castro, Elssy - Rodriguez Sehk, Penelope. (1997). Más allá de los métodos. La investigación en ciencias sociales. colombia: Norma.
- Brito Cabrera. (2022). Gestión crediticia y su incidencia en la liquidez de las Cooperativas de Ahorro y Crédito.
- Cabrera Quispe, S. (2016). La relación de políticas de crédito y el pago de créditos otorgados por la financiera efectiva S.A. de Puerto Maldonado, periodo Abril-Julio 2016. Obtenido de <https://repositorio.uandina.edu.pe/handle/20.500.12557/624>
- Calderón Bandera, B. (2021). La cobranza. Obtenido de https://www.cefa.com.mx/art_art110727.html#

- Cobián Salazar, K. (2016). Gestión de créditos y cobranzas y su efecto en la rentabilidad de la Mype San Pedro EIRL. Trujillo, 2015. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/341>
- 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=gbg_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>
- Dueñas, C. d. (2013). *Estadística Aplicada* . Lima: Moshera S.R.L.
- LEY N° 26702. (23 de Mayo de 2012). Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia. Obtenido de [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/7B3154074498CD5E05257F030072F042/\\$FILE/26702.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/7B3154074498CD5E05257F030072F042/$FILE/26702.pdf)
- LEY N° 30822. (2018). Ley que modifica la ley 26702. Obtenido de <https://www.mef.gob.pe/es/por-instrumento/ley/17927-ley-30822/file>
- Mamani Condori, N., & Turpo Montañez, J. (2019). Políticas de crédito y la rentabilidad financiera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Perú-Inka Ltda., Agencia Sicuani-Cusco, 2018. Obtenido de <https://repositorio.uandina.edu.pe/handle/20.500.12557/3058>

Molina Aznar, V. (2002). Estrategia de cobranza en epoca crisis. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=FiM8HWIZWzsC&printsec=frontcover&source=gbbs_atb#v=onepage&q&f=false

Sampieri, H. (2014).

Superintendencia de banca, seguros y AFP. (2015). GLOSARIO DE TÉRMINOS E INDICADORES FINANCIEROS. *GLOSARIO DE TÉRMINOS E INDICADORES FINANCIEROS*. Obtenido de <https://intranet2.sbs.gob.pe/estadistica/financiera/2015/Setiembre/SF-0002-se2015.PDF>

Valdivia Ore , Y. V. (2017). La morosidad y la rentabilidad en la Financiera Confianza, Puerto Maldonado periodo – 2016. *La morosidad y la rentabilidad en la Financiera Confianza, Puerto Maldonado periodo – 2016*. Puerto Maldonado, Peru. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12557/1897>

Zevallos Toribio, J. L. (2022). Gestión de riesgo crediticio y el nivel de morosidad en las cajas municipales de la provincia de Chupaca - 2020. Huancayo. Obtenido de https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/11733/2/IV_PG_MBA_TE_Zevallos_Toribio_2022.pdf

ANEXOS
ANEXO N° 01
MATRIZ DE CONSISTENCIA
“POLITICAS DE CREDITO Y SU INCIDENCIA EN LA CARTERA MOROSA DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO CUSCO, PERIODO 2023”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	POBLACIÓN Y MUESTRA	METODOLOGÍA
PROBLEMA GENERAL ¿De qué manera las políticas de crédito inciden en la cartera morosa de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, periodo 2023?	OBJETIVO GENERAL Determinar de qué manera las políticas de crédito inciden en la cartera morosa de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, periodo 2023.	HIPÓTESIS GENERAL Las políticas de crédito inciden significativamente en la cartera morosa de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, periodo 2023. Ya que si no se llega a cumplir estas políticas se tendrá un alto índice de cartera vencida en la entidad.	Variable Independiente (x) POLITICAS DE CREDITO Dimensiones: X.1 Capacidad de pago del cliente X.2 Historial crediticio del cliente X.3 Procedimientos de cobranza	POBLACIÓN La población del presente trabajo de investigación está conformada por 125 trabajadores de las distintas agencias de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco ubicadas en la ciudad del Cusco. MUESTRA La muestra será no probabilística ya que se tomará el total de la población que comprende a 22 colaboradores de la Caja Municipal de	TIPO DE INVESTIGACIÓN • Aplicada ENFOQUE DE INVESTIGACION • Cuantitativo NIVEL DE INVESTIGACIÓN • Descriptivo - explicativo TECNICAS DE INVESTIGACIÓN • Encuesta PROCESAMIENTO DE DATOS
PROBLEMAS ESPECÍFICOS a) ¿De qué manera la capacidad de pago del cliente incide en la cartera morosa de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, periodo 2023? b) ¿De qué manera el historial crediticio del	OBJETIVOS ESPECÍFICOS a) Determinar de qué manera la capacidad de pago del cliente incide en la cartera morosa de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, periodo 2023.	HIPÓTESIS ESPECÍFICOS a) La capacidad de pago del cliente incide significativamente en la			

cliente incide en la cartera morosa de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, periodo 2023?	b) Determinar de qué manera el historial crediticio del cliente incide en la cartera morosa de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, periodo 2023.	cartera morosa de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, periodo 2023.	Variable Dependiente (y) CARTERA MOROSA Dimensiones: Y.1 Mora vencida	Ahorro y Crédito Cusco.	• Microsoft Office Word • Microsoft Office Excel • IBM SPSS Statistcs 21
c) ¿De qué manera los procedimientos de cobranza inciden en la cartera morosa de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, periodo 2023?	c) Determinar de qué manera los procedimientos de cobranza inciden en la cartera morosa de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, periodo 2023.	b) El historial crediticio del cliente incide significativamente en la cartera morosa de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, periodo 2023. c) Los procedimientos de cobranza inciden significativamente en la cartera morosa de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, periodo 2023.			

ANEXO N° 02**ENCUESTA N° 01****Instrucciones:**

La Técnica de la Encuesta, está orientada a buscar información de interés sobre el tema **“POLITICAS DE CREDITO Y SU INCIDENCIA EN LA CARTERA MOROSA DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO CUSCO, PERIODO 2023”**; al respecto, se le pide a los 22 colaboradores de la Caja Municipal De Ahorro y Crédito Cusco, 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. ¿Conoce Ud. las políticas de crédito según normativa de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito

Cusco?

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

Justifique su respuesta:

.....

.....

2. ¿Cumple Ud. con todas las políticas del manual de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito

Cusco?

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

Justifique su respuesta:

.....

.....

3. ¿Cumple Ud. Con realizar la verificación de domicilio y/o negocio, antes de otorgar un crédito?

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

Justifique su respuesta:

.....

.....

4. ¿Cumple Ud. con la presentación de todos los requisitos establecidos por la entidad para otorgar un crédito?

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

Justifique su respuesta:

.....

.....

5. ¿Pide usted al cliente las garantías establecidas para otorgar un crédito?

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

Justifique su respuesta:

.....

.....

6. ¿Se investiga al cliente en las Centrales de Riesgo?

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

Justifique su respuesta:

.....

.....

7. ¿Se le entrega al cliente un documento donde se especifican las condiciones de su crédito (monto, plazo, etc.)?

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

Justifique su respuesta:

.....

.....

8. ¿La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco cuenta con un comité o departamento de aprobación de créditos?

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

Justifique su respuesta:

.....

.....

9. ¿Considera usted importante la implementación de un Plan de Políticas de Crédito en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco?

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

Justifique su respuesta:

.....

.....

10. ¿Cree usted que son suficientes los requisitos solicitados para la concesión de créditos?

- 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 **“POLITICAS DE CREDITO Y SU INCIDENCIA EN LA CARTERA MOROSA DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO CUSCO, PERIODO 2023”**; al respecto, se le pide a los 22 colaboradores de la Caja Municipal De Ahorro y Crédito Cusco, 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. ¿El departamento de crédito cuenta con personal capacitado para la recuperación de la cartera vencida?

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

Justifique su respuesta:

.....

.....

2. ¿Las técnicas de cobranza actuales son eficientes?

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

Justifique su respuesta:

.....

.....

3. ¿Se realiza seguimiento a los clientes morosos para inducir el cumplir sus obligaciones que afectan a la entidad?

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

Justifique su respuesta:

.....

.....

4. ¿El responsable de la cobranza se comunica al menos dos veces antes del vencimiento del crédito?

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

Justifique su respuesta:

.....

.....

5. ¿Realiza Ud. seguimiento a sus clientes después de otorgar un crédito?

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

Justifique su respuesta:

.....

.....

6. Vencida la cuota, ¿Realiza Ud. Llamadas, envío de notificaciones y visitas a domicilio?

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

Justifique su respuesta:

.....

.....

7. ¿Cree Ud. que uno de los factores externos que causa la morosidad, es el sobre endeudamiento del cliente?

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

Justifique su respuesta:

.....

.....

8. El no actualizar las políticas de crédito conforme a las coyunturas actuales de cada periodo ¿Afectan en el incremento de la cartera morosa?

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

Justifique su respuesta:

.....

.....

9. ¿El nivel de morosidad es alto en los diferentes productos de créditos otorgados?

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

Justifique su respuesta:

.....

.....

10. ¿Considera importante actualizar las políticas de crédito anualmente?

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

Justifique su respuesta:

.....

.....