



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y

ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES



GESTIÓN DE LA CARTERA DE CLIENTES Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO CUSCO S.A. AGENCIA PUNO CENTRO PERIODO

2016-2017

TESIS

PRESENTADA POR:

Bach. YANNET ROSMERY HUISA HUMALLA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

CONTADOR PÚBLICO

PUNO – PERÚ

2022



NOMBRE DEL TRABAJO

**GESTIÓN DE LA CARTERA DE CLIENTES
Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD
DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO**

AUTOR

YANNET ROSMERY HUISA HUMALLA

RECUENTO DE PALABRAS

19477 Words

RECUENTO DE CARACTERES

106708 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

103 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

1.9MB

FECHA DE ENTREGA

Nov 27, 2023 12:13 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Nov 27, 2023 12:14 PM GMT-5

● **17% de similitud general**

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

- 16% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 10% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossr

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 15 palabras)



Resumen



DEDICATORIA

A Dios que desde donde este ha puesto en su lugar, a cada persona y cada objeto en cada paso de mi camino. A mis padres por el esfuerzo diario, y por querer hacer de mí una mejor persona.

Yannet Rosmery Huisa Humalla



AGRADECIMIENTOS

A Mamá y a Papá, por no parar de luchar.

A Reinhard, mi pequeño por recordarme el significado de la risa y mi motivo de superación.

A mis hermanos, por hablarme del mañana y la esperanza de un mundo mejor.

A mis amigos, por no dejarme caminar sola.

¡Gracias desde lo más profundo de mis lágrimas!

Porque de ellas, sé, que son más profundas que mi corazón.

Yannet Rosmery Huisa Humalla



ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTOS	
ÍNDICE GENERAL	
ÍNDICE DE TABLAS	
ÍNDICE DE FIGURAS	
ÍNDICE DE ACRÓNIMOS	
RESUMEN	12
ABSTRACT.....	13
CAPÍTULO I	
INTRODUCCIÓN	
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	16
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	18
1.2.1 Problema general	18
1.2.2 Problemas específicos.....	18
1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	19
1.3.1 Hipótesis general	19
1.3.2 Hipótesis específicas.....	19
1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO.....	19
1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	20
1.5.1. Objetivo general	20
1.5.2. Objetivos Específicos	21



CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1.	ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	22
2.1.1.	Internacional	22
2.1.2.	Nacional.....	23
2.1.3.	Local	25
2.2.	MARCO TEÓRICO	26
2.2.1.	Sistema financiero	26
2.2.2.	Sistema financiero bancario.....	29
2.2.3.	Sistema financiero no bancario.....	30
2.2.4.	Microfinancieras	33
2.2.5.	Cartera de clientes	35
2.2.6.	Fidelización	38
2.2.7.	Estados financieros	39
2.2.8.	Ratios financieras	41
2.2.9.	Rentabilidad.....	43
2.2.10.	Morosidad	45
2.2.11.	Indicadores de morosidad.....	48
2.2.12.	Créditos	48
2.2.13.	Riesgo.....	50
2.3.	MARCO CONCEPTUAL	51
2.3.1.	Cartera de clientes	51
2.3.2.	Rentabilidad	52
2.3.3.	Fidelización	52
2.3.4.	Morosidad	52



2.3.5. Crédito.....	52
2.3.6. Ahorro	53
2.3.7. Riesgo crediticio.....	53
2.3.8. Liquidez.....	53

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO.....	54
3.1.1. Ubicación.....	54
3.1.2. Reseña histórica de la Caja Municipal Cusco	55
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO	56
3.2.1. Población	56
3.2.2. Muestra.....	57
3.3. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	59
3.4. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	59
3.4.1. Tipo o nivel de investigación.....	59
3.4.2. Diseño de investigación.....	60
3.5. PROCEDIMIENTO.....	60
3.6. VARIABLES	60
3.7. ANÁLISIS DE RESULTADOS	61
3.8. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	61
3.8.1. Técnica	61
3.8.2. Instrumento	61



CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS.....	62
4.1.1. Analizar la relación de las colocaciones crediticias, con la cartera de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Puno Centro, Periodo 2016-2017	62
4.1.2. Analizar el índice de morosidad y su incidencia en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Puno Centro, Periodo 2016-2017	67
4.1.3. Proponer lineamientos o políticas para mejorar la gestión de la cartera de clientes y para incrementar la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. agencia Puno centro periodo 2016-2017	71
4.1.4. Contrastación de hipótesis	77
4.2. DISCUSIÓN	87
V. CONCLUSIONES	89
VI. RECOMENDACIONES	92
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	93
ANEXOS.....	102

Área: Finanzas Públicas y Privadas

Línea: Análisis Económico y Financiero

Fecha de sustentación: 18 de noviembre de 2022



ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Cantidad de empresas financieras en el Perú.....	28
Tabla 2. Variaciones de las Colocaciones e Índices de Morosidad en términos Porcentuales de la Caja Municipal Cusco S.A. Agencia Puno Centro, Periodo 2016.....	63
Tabla 3. Variaciones de las colocaciones e índices de morosidad en términos porcentuales de la Caja Municipal Cusco S.A. Agencia Puno Centro, Periodo 2017.....	65
Tabla 4. Índice de morosidad y rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Puno Centro, Periodo 2016.....	67
Tabla 5. Índice de morosidad y rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Puno Centro, Periodo 2017.....	69
Tabla 6. Correlación de las colocaciones crediticias, con el índice de morosidad, periodo 2016	78
Tabla 7. Correlación de las colocaciones crediticias, con el índice de morosidad, periodo 2017	80
Tabla 8. Modelo de regresión lineal entre las colocaciones crediticias y el índice de morosidad, periodo 2016	82
Tabla 9. Modelo de regresión lineal entre las colocaciones crediticias y el índice de morosidad, periodo 2017	84



ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Instituciones que conforman el Sistema Financiero Peruano.	28
Figura 2. Organigrama de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco – Sede Puno Centro.....	58
Figura 3: Comportamiento mensual de las colocaciones e índice de morosidad según la variación porcentual de la Caja Municipal Cusco S.A. Agencia Puno Centro 2016.....	64
Figura 4: Comportamiento mensual de las colocaciones e índice de morosidad según la variación porcentual de la Caja Municipal Cusco S.A. Agencia Puno Centro 2017.....	66
Figura 5: Comparación del índice de morosidad y rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Puno Centro, Periodo 2016.....	68
Figura 6: Comparación del índice de morosidad y rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Puno Centro, Periodo 2017.....	70
Figura 7: Fuentes de información para la elaboración de un reclutamiento.....	74
Figura 8: Etapas del plan preventivo de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A.....	76
Figura 9: Diagrama de dispersión de las colocaciones crediticias, con el índice de morosidad, periodo 2016	79
Figura 10: Diagrama de dispersión de las colocaciones crediticias, con el índice de morosidad, periodo 2017	81
Figura 11: Modelo de regresión lineal de las colocaciones crediticias, con el índice de morosidad, periodo 2016	83



Figura 12. Modelo de regresión lineal de las colocaciones crediticias, con el índice de morosidad, periodo 2017 85



ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

(BCRP):	Banco Central de Reserva del Perú
(COFIDE):	Corporación Financiera de Desarrollo S.A.
(CONACEV):	Comision nacional supervisora de empresas y valores
(SBS):	Superintendencia de Banca y Seguros
(BCRP):	Superintendencia de Mercado de Valores



RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene por objetivo analizar la influencia de la gestión de la cartera de clientes en la rentabilidad de la caja municipal de ahorro y crédito Cusco S.A. Agencia Puno Centro periodo 2016 - 2017. La metodología aplicada en la investigación fue de enfoque cuantitativo, con nivel descriptivo-correlacional y causal, de diseño no experimental transversal, para la recolección de datos se utilizó fuentes secundarias, de los indicadores económicos de la caja. La investigación concluye que no existe correlación entre las colocaciones crediticias y el índice de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Puno Centro, si existiendo una correlación inversa moderada y fuerte entre ambas variables para los periodos 2016 y 2017 respectivamente. También, mediante un análisis de regresión lineal se ha estimado coeficientes de correlación de Pearson y coeficientes de determinación débiles, además de que el coeficiente de regresión del índice de morosidad es -0.036 y -0.023 para el 2016 y 2017 respectivamente, presentando una relación inversa con la rentabilidad; significa que conforme el índice de morosidad aumenta, disminuye la rentabilidad. Por lo tanto, se concluye que la morosidad no influye directamente en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Puno Centro, para los periodos 2016-2017.

Palabras Clave: Morosidad, Rentabilidad, Colocación de créditos, Cartera, Riesgo crediticio.



ABSTRACT

The objective of this research work is to analyze the influence of the management of the client portfolio on the profitability of the Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Puno Centro period 2016 - 2017. The methodology applied in the research was of a quantitative approach, with a descriptive-correlational and causal level, of a non-experimental cross-sectional design, for data collection, secondary sources were used, of the economic indicators of the box. The investigation concludes that there is no correlation between credit placements and the delinquency rate of the Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Puno Centro, if there is a moderate and strong inverse correlation between both variables for the periods 2016 and 2017 respectively. Also, through a linear regression analysis, Pearson's correlation coefficients and weak determination coefficients have been estimated, in addition to the fact that the regression coefficient of the delinquency index is -0.036 and -0.023 for 2016 and 2017 respectively, presenting an inverse relationship with profitability; it means that as the NPL ratio increases, profitability decreases. Therefore, it is concluded that delinquency does not directly influence the profitability of Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Puno Centro Agency, for the periods 2016-2017.

Keywords: Delinquency, Profitability, Loan placement, Portfolio, Credit risk.



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

La cartera de crédito últimamente ha despertado un interés increíble por parte de personas naturales y jurídicas, por lo que más organizaciones a parte de las que ya existen como la banca tradicional han ingerido la prueba de ofrecer estos elementos. Uno de ellos son los cooperativas o cajas municipales que nacen para cubrir las necesidades monetarias y situarse en lugares donde los bancos tradicionales no asumen la prueba de constituirse.

Las cajas municipales buscan beneficios de rentabilidad mediante su cartera de créditos, tales como préstamos hipotecarios, anticipos corporativos y diferentes créditos, estos están influenciados por los gastos y costos que producen, esta vez nos concentraremos en investigar la Caja Municipal de Ahorros y Crédito Cusco. SA, que ofrece variedad de productos en su cartera de créditos, que se identifican con la rentabilidad de la Caja.

El investigar la gestión de la cartera de clientes y la rentabilidad de la Caja municipal de ahorro y crédito Cusco S.A. Agencia Puno centro, parte de la premisa que en la actualidad las instituciones buscan conocer las necesidades cada vez más exigentes y cambiantes de un cliente en particular, con el objeto de adecuarse a sus necesidades determinadas y de rentabilizarlos de forma particular ya que esto afecta directamente el resultado de las organizaciones. En esa misma línea de ideas las instituciones financieras se afrontan cada vez más mayores tasas de morosidad debido a la alta bancarización y los niveles elevados de competencia por lo que deben orientarse en gestionar el valor de su cartera de clientes.



En la Analizar la influencia de la gestión de la cartera de clientes en la rentabilidad del crédito a la pequeña empresa ostenta tasas de morosidad creciente en el 2017, alcanzando hasta a 6.32% en el mes de abril, equivalente a ello ocurre con el crédito a microempresas, que llegan en el mes de abril a 3,54% un 0,4% más que en el mes de enero. En consecuencia, el crédito, la utilización y los préstamos hipotecarios disminuyeron durante el período de investigación. En contraste con el promedio del sector, en un período mismo, está por encima de lo normal, lo que demuestra que hay problemas intensos con el grado de morosidad. Para el desarrollo de la investigación se planteó como objetivo, Analizar la influencia de la gestión de la cartera de clientes en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorros y Crédito Cusco S.A. Puno centro.

La estructura del presente trabajo de investigación consta de cuatro capítulos. En el primer capítulo de aborda la introducción, donde se fundamenta el planteamiento del problema, la formulación del problema, el objetivo, las hipótesis de investigación y la justificación. En el segundo capítulo se desarrolla los antecedentes de investigación referentes al tema de estudio, el marco teórico y conceptual, el cual da respaldo a la investigación desarrollada. En el tercer capítulo se insta los materiales y métodos de la investigación, donde se considera la ubicación geográfica, la población y muestra y los métodos y técnicas utilizados para la ejecución y logro de los objetivos. En el cuarto capítulo se considera los resultados y la discusión. Finalmente se muestran las conclusiones, recomendaciones y referencias bibliográficas.



1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Las asociaciones empresariales a largo plazo están sustituyendo gradualmente a las actividades comerciales tradicionales, como los intercambios cautelosos centrados en el futuro comercial a corto plazo, en un mercado económico cada vez más dinámico y competitivo. Ahora, para alcanzar mayor rentabilidad por parte de la empresa, se requiere implementar el mecanismo estratégico de gestión con su cartera de clientes; por eso se busca conocer las necesidades cada vez más exigentes y cambiantes de un cliente en particular, con el propósito de adaptarse a sus necesidades específicas y de rentabilizarlos de manera individual; dado que esto afecta, directamente, los resultados organizacionales.

En la actualidad, la gestión de la cartera constituye un reto importante para una institución, ya que el planteamiento y la actuación eficaces dependen de la sugerencia y, en consecuencia, del pago puntual por parte de los clientes. Para hacer frente a este problema, existen varios métodos, entre ellos el control estricto de las promesas de pago realizadas por los deudores, el análisis diario de las listas de cartera vencida, las fechas de vencimiento del día y del día siguiente, la asignación de estos créditos a los cobrados en función de su experiencia y conocimientos, y otros métodos.

En esa misma línea, Valenzuela (2007) destaca que el verdadero negocio no se basa en la cantidad de clientes, sino en saber conservar y rentabilizar a los clientes que implican un mayor beneficio para la empresa”. Desde otra perspectiva, ESAN (2015), indica que gestionar una cartera de clientes no radica en tomar nota de todos los prospectos, sino sólo de aquellos que verdaderamente son apropiados para la empresa”.

En ese marco, las entidades financieras se enfrentan cada vez más a mayores tasas de morosidad debido a la alta bancarización y los niveles elevados de competencia por lo que deben enfocarse en gestionar el valor de su cartera de clientes, que se ocasiona por



deficiencias externas: cambios significativos en las estructuras societarias de las empresas, escasez de ventas por sus fuentes de ingresos, políticas de estado etc.; y los internos: imperfecta gestión de evaluaciones de créditos por parte de los asesores de negocios, flexibilidad de las políticas de créditos, excepciones por parte de las agentes resolutores de créditos, otorgamiento a sujetos referenciados, deficiencias en el seguimiento de los créditos, etc. El impacto de la gestión de la cartera en la información financiera es otro factor a tener en cuenta. El resultado se basará en la conducta financiera del cliente, que depende de otros ámbitos de la política social y cuyos cambios podrían tener un gran impacto negativo en la conducta financiera del cliente y, en consecuencia, en la información financiera de la entidad.

Para lograr lo anterior, ESAN (2015) plantea: clasificar de manera adecuado la agenda, conseguir datos detallados, instaurar una rutina de gestión, ejecutar un seguimiento continuo, hacer uso de un sistema visual de colores para instaurar recordatorios, conocer y priorizar el valor de cada cliente, relacionar todo el proceso y poseer datos renovados y finalmente generar confianza y estar en contacto continuo con todos los clientes más allá de las ventas.

En cuanto a la conducta de las carteras de clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Puno Centro, en vías de crecimiento en el Perú, su gestión de cartera de cliente tiene mejoras esenciales que fortalecen su rentabilidad; gracias a que se ha buscado conocer las necesidades cada vez más exigentes y cambiantes de sus clientes, en particular, con el propósito de adaptarse a sus necesidades específicas y de rentabilizar a cada cliente, con lo cual disminuyó significativamente el riesgo en el cometido de recuperación de los créditos. En el ranking de utilidades de cajas municipales según Microfinanzas (2018) la Caja Municipal Cusco se ubica en tercer lugar con 63, 115 soles.



De acuerdo con Apoyo y Asociados (2018), en el caso de los indicadores de rentabilidad promedio sobre activos y patrimonio de la Caja Municipal Cusco, éstos ascendieron a 2.4% y 16.1%, respectivamente y 2.5% y 16.0% al cierre del 2017. Dichos indicadores se ubicaron por encima de los registrados por el sistema CM, el cual mostró una rentabilidad sobre activos y patrimonio de 1.5% y 11.2%, respectivamente. Por lo que se plantea las siguientes preguntas:

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema general

¿De qué manera la gestión de la cartera de clientes influye en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Puno Centro, Periodo 2016-2017?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿De qué manera se da relación de las colocaciones crediticias, con la cartera de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Puno Centro, Periodo 2016-2017?
- ¿De qué manera el índice de morosidad incide en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Puno Centro, Periodo 2016-2017?
- ¿Cuáles son los lineamientos o políticas para mejorar la gestión de la cartera de clientes y para incrementar la rentabilidad de la Caja municipal de ahorro y crédito Cusco S.A. agencia Puno centro periodo 2016-2017?



1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Hipótesis general

La gestión de la cartera de clientes influye directamente en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Puno Centro, Periodo 2016-2017.

1.3.2. Hipótesis específicas

- Existe relación de las colocaciones crediticias, con la cartera de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Puno Centro, Periodo 2016-2017.
- La morosidad influye directamente en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Puno Centro, Periodo 2016-2017.

1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

El estudio será de valor para los inversores individuales, ya que comprenderán la relación entre la diversificación de la cartera y la rentabilidad, además, el estudio será una fuente de referencia para los analistas financieros que realicen un estudio sobre temas relacionados. También va contribuir a fortalecer la hipótesis y práctica de la promoción, que se sustenta en mediciones tardías que permitirán evaluar el valor del cliente en la organización financiera, tanto a nivel individual como a nivel de todo el conjunto de datos. accesible en el banco.

Por otra parte, dado que la dirección que tiene la exploración con respecto a la estima del cliente es otro razonamiento administrativo y no muchos exámenes han hecho



un compromiso crítico con información de la realidad empresarial local y cercana, se convierte en el principal compromiso de trabajar en la administración de las organizaciones monetarias. En esa línea, es una prueba explorar esta nueva propuesta con lógica minuciosidad, pensando en el cliente como un recurso vital verdaderamente importante para la base monetaria y dando prueba experimental al respecto.

Hasta ahora, la pareja de modelos sobre este tema destaca explícitamente el avance de las mediciones sobre el valor de la vida del cliente o situadas para coordinar la publicidad. Sea como fuere, aún no se ha creado un modelo de administración que valga la pena del cliente como recurso y menos como modelo ilustrativo que relaciona el valor de la cartera de clientes con el grado de irregularidad en las organizaciones financieras.

Por último, los resultados que se descubran permitirán proponer opciones y técnicas para trabajar la relación con el cliente y, en consecuencia, disminuir el grado de irregularidad en la organización financiera. Los hallazgos del estudio les ayudarán a brindar información sólida que les permitirá dar decisiones informadas y ofrecer el asesoramiento adecuado a los inversores para que decisiones de inversión.

1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. Objetivo general

Analizar la influencia de la gestión de la cartera de clientes en la rentabilidad de la Caja municipal de ahorro y crédito Cusco S.A. agencia Puno centro periodo 2016-2017.



1.5.2. Objetivos Específicos

- Analizar la relación de las colocaciones crediticias, con la cartera de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Puno Centro, Periodo 2016-2017.
- Analizar el índice de morosidad y su incidencia en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Puno Centro, Periodo 2016-2017.
- Proponer lineamientos o políticas para mejorar la gestión de la cartera de clientes y para incrementar la rentabilidad de la Caja municipal de ahorro y crédito Cusco S.A. agencia Puno centro periodo 2016-2017.



CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. Internacional

A nivel internacional destaca el estudio de Yazdanfar (2013), donde estudia los determinantes de la rentabilidad de las microempresas, concluyendo que los determinantes internos, es decir, los factores afectados por las decisiones de gestión influyen en la rentabilidad de las microfinanzas. Sin embargo, para Bowman y Helfat (2015); McGahan y Porter, (2002) y Hawawiniet al. (2003), los determinantes externos, es decir, los factores que reflejan el mercado, los negocios y el entorno económico en el que se operan las empresas influyen en la rentabilidad. Asimakopoulos et al. (2009) utilizó datos sobre 191 empresas no financieras griegas que cotizan en el Bolsa de Valores de Atenas para el período 1995-2003, aplicando técnicas de estimación de datos de panel, encontraron que el tamaño de la empresa, el crecimiento de las ventas y la inversión afectaron positivamente la rentabilidad.

Eng (2004) en su investigación sobre los modelos de cartera de clientes, utilizando datos de bancos con sede en Reino Unido, concluye que la perspectiva de una organización industrial solo puede brindar un punto de vista a corto plazo del desempeño del cliente, mientras que un análisis basado en recursos y un enfoque estratégico pueden brindar un punto de vista a largo plazo del cliente.

Paul y Kaestner (2007) analizan la rentabilidad del sector bancario utilizando una muestra de alrededor de 3000 bancos europeos. Los resultados



muestran que la propiedad institucional característica de las cajas de ahorros es el factor de entrada más poderoso. Los bancos ubicados en países con un éxito de privatización inicial mínimo indican una rentabilidad significativamente mayor que los bancos residentes en países con sectores de cajas de ahorro dominados públicamente.

2.1.2. Nacional

Cruz y Jaimes (2020) en su tesis de grado denominado “*Nivel de morosidad de los clientes y su incidencia en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, año 2019*” determinaron el nivel de incidencia de la morosidad en la rentabilidad. El trabajo fue de diseño no experimental, de enfoque cuantitativo, donde concluyeron que el nivel de morosidad de los clientes incide de manera significativa en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco en el año 2019, ya que la prueba del Chi- cuadrado de Pearson es 0.014, también infirieron que los créditos que se otorgan son en su mayoría a pequeñas y microempresas y son también quienes son los más morosos.

Alarcón y Mamani (2018) en su investigación titulado “*Cartera crediticia y rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. del distrito de Sicuani, provincia de Canchis y departamento de Cusco – períodos 2015-2017*” tuvo como objetivo determinar la relación de la cartera crediticia y la rentabilidad de las agencias de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A del distrito de Sicuani. Aplicando el coeficiente Pearson concluye que existe relación entre la cartera crediticia y la rentabilidad de las agencias, obteniendo una relación positiva muy fuerte entre colocación de créditos y rentabilidad cuyo valor es $r = 0.982$, entre el crecimiento en el saldo de la cartera crediticia y la rentabilidad



existe una relación negativa muy fuerte cuyo valor es $r = -0.914$ y entre el valor del índice de mora y la rentabilidad existe una relación negativa muy fuerte cuyo valor es $r = -0.976$.

Acosta y Sánchez (2016) en su estudio sobre *“Calidad de cartera de clientes para mejorar la rentabilidad de la Caja Municipal de ahorro y crédito Trujillo S.A. sucursal Lambayeque -2015”*, tuvo como objetivo Determinar la incidencia de la calidad de cartera de clientes para mejorar la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo S.A. Donde, concluyeron que la calidad de cartera es fundamental dentro del análisis de la gestión financiera, debido a que la mayor fuente de riesgo para una institución financiera reside en su cartera de créditos, es por ello que, al realizar el análisis, se logró identificar como factores que determinan la calidad de cartera, a la cartera de riesgo, que está relacionada con la gestión de créditos. Asimismo, los índices de morosidad, se han visto incrementados.

Torres (2019), en su trabajo de grado *“Gestión de la morosidad para mejorar la rentabilidad de la Caja Trujillo S.A. Agencia Moshoqueque, 2018”*, se planteó como objetivo proponer un plan de gestión de la morosidad para mejorar la rentabilidad de la Caja Trujillo S.A. su investigación fue de nivel descriptivo – propositiva, su muestra estuvo conformada por 24 personas al cual aplicó una encuesta, llegando a la conclusión de que, la gestión de morosidad fue valorizada como muy bueno con un 71%, la variable rentabilidad ha sido valorizada con un 50% como muy buena y su dimensión eficiencia de la cartera de clientes bueno con 63%, deduciendo que la morosidad en la rentabilidad en la Caja Trujillo S.A. tiene un impacto directo e inversamente proporcional, donde se obtuvo una morosidad de 5.89% y una rentabilidad ROA de 1.0% y ROE un 4.9%.



2.1.3. Local

Yapo (2021) en su tesis *“Análisis de la gestión de la cartera morosa en la rentabilidad de la Caja Municipal Cusco, Agencia Puno - Bellavista, 2017 - 2018”* evaluó la gestión de la cartera morosa y su influencia en la rentabilidad. Donde infiere que en la recuperación de créditos de la cartera extrajudicial y judicial el 47% de los analistas no logran recuperar, por consiguiente, se incrementó en 220,399 la cartera extrajudicial y 126,399 en la cartera judicial entre el periodo 2017 y 2018. Por otra parte, el mayor crecimiento del saldo capital a nivel de la cartera es la de microempresa en 2.21% y créditos por consumo en 0.91%, por lo que este resultado reincide de manera negativa en la rentabilidad de la Caja Cusco, ya que el índice de rentabilidad sobre ventas resulta una tendencia decreciente en 0.52%.

Montesinos (2017) en su trabajo de investigación *“Implicancia de la Calidad de los Servicios Financieros en la Rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Urubamba, Periodos 2013 y 2014”* determinó la incidencia de la calidad de los servicios financieros en la Rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, concluyendo la rentabilidad obtenida en el periodo 2013 del ratio sobre rendimiento sobre los servicios financieros netos fue del 59%, y en el periodo 2014 fue del 57%, lo que demuestra un nivel muy bueno del rendimiento esperado por la entidad financiera respecto a los ingresos obtenidos.

Limachi (2016) trabajo de grado *“La cartera de morosidad y su incidencia en la rentabilidad del Banco Azteca del Perú S.A. agencia Puno Periodos 2013 – 2014”*, se planteó como objetivo analizar la cartera de morosidad, políticas de



recuperación de crédito y su incidencia en el nivel de rentabilidad del Banco Azteca. La metodología que aplicó fue cuantitativa, de tipo descriptivo donde arribó a la conclusión de que la cartera morosa de los clientes en el 2013 se obtuvo de 18.72% y en el 2014 obtuvo un 20.17%, además en el año 2013 recuperaron en un 72.19% y en el 2014 un 31.16%, existiendo una diferencia del 41.84%, por lo que incide negativamente en la rentabilidad del banco Azteca.

Villasante (2018) en su investigación de pregrado denominado *“Determinación de la morosidad en los créditos microempresa de la CMAC Cusco Agencia Bellavista en la ciudad de Puno 2016”*, se planteó como objetivo analizar los factores más importantes que determinan el nivel de morosidad en los créditos, utilizando el modelo econométrico Logit, llegó a conclusión de que las variables cuantitativas son las que más determinan el nivel de morosidad en los créditos, sin embargo las variables cualitativas como el grado de formalidad del negocio y destino del crédito tienen una relación inversa con el nivel de morosidad, evidenciando que la formalidad del negocio y el destino del crédito determinan el nivel de morosidad de los créditos microempresa.

2.2. MARCO TEÓRICO

2.2.1. Sistema financiero

El sistema financiero de acuerdo a la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS) (2017) es el “conjunto de organizaciones públicas y privadas por intermedio de ellas se captan, regulan y administran los recursos financieros, las cuales se negocian con los distintos agentes económicos del país”.

El sistema financiero también es definida como el conjunto de organizaciones financieras que son responsables de transferir el efectivo inactivo



de un individuo a otro que necesita utilizarlo, estos intermediarios son responsables de dirigir el efectivo de los ahorradores para que los individuos que demanden dinero, ya sea para invertir en proyectos de inversión o financiación de gastos de corto plazo y planes de consumo, para esto, deben ajustarse a una serie de requisitos dependiendo de la institución financiera en la que solicite. Así mismo el sistema financiero se define como el conjunto de mercados, intermediarios e instituciones en el cual se canaliza el ahorro (Instituto Peruano de Economía, 2013). En consecuencia, el sistema financiero es la entidad encargada de circular el flujo económico, donde la tarea primordial es canalizar el dinero de los ahorrantes hacia aquellos que quieran realizar inversiones. Las instituciones u organismos que cumplen con este rol son denominados mercados o intermediarios financieros.

En el Perú el sistema financiero se conforma por el conjunto de entidades bancarias, financieras y diferentes organismos y establecimientos de derecho público o privado, debidamente aprobados por la Superintendencia de Banca y Seguros, que actúan en la intermediación monetaria, por ejemplo, el sistema financiero, el sistema financiero no bancario y la bolsa de valores. Además, son conjunto de organismos responsables de circular el flujo monetario, cuyo objetivo es canalizar el efectivo de los ahorristas hacia los individuos que desean realizar emprendimientos útiles. Las organizaciones que satisfacen este trabajo se clasifican como "Intermediarios Monetarios" o "Mercados Monetarios o financieros". El Sistema Financiero Peruano se rige por la Ley N° 26702 Ley del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros. Actualmente el Sistema financiero peruano cuenta con 53 empresas que realizan operaciones múltiples y poseen activos por mil millones.

Tabla 1

Cantidad de empresas financieras en el Perú

Empresas de Operaciones Múltiples	A mayo 2021	
	Número de empresas	Participación (%)
Banca Múltiple	16	90.51
Empresas financieras	10	2.58
Cajas municipales (CM)	12	5.94
Cajas rurales de ahorro y crédito	7	0.48
Entidades de desarrollo de la pequeña y microempresa (Edpyme)	8	0.49
TOTAL	53	100

Fuente: Superintendencia de Banca, Seguros y AFP

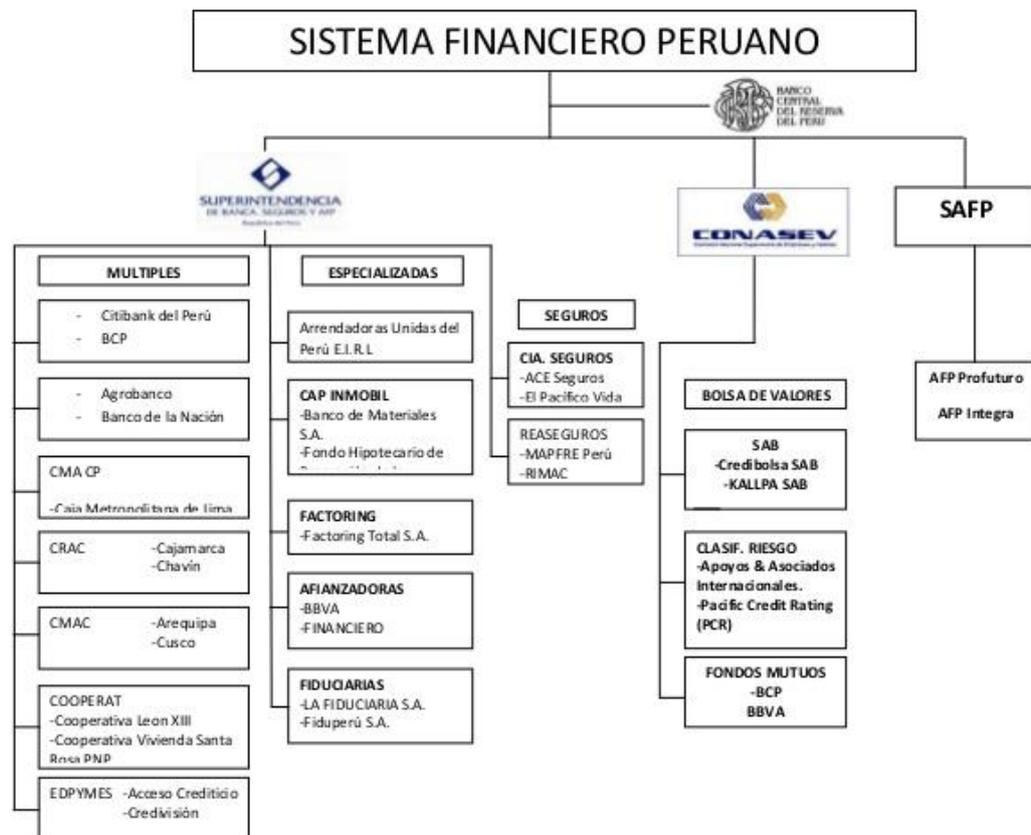


Figura 1. Instituciones que conforman el Sistema Financiero Peruano.

Fuente: (SBS, 2021).



Al sistema financiero se le denomina como aquellas instituciones que tiene principios y que además están relacionados entre sí, pero todo esto regulado y supervisado por la SMV (Superintendencia de Mercado de Valores) y SBS (Superintendencia de Banca y Seguro). Según Parodi (2013) un sistema financiero es un conjunto de instituciones y mercados, cuya función básica es la transferencia de fondos de los ahorristas hacia los inversionistas a través de dos alternativas. Primero las transacciones se realizan mediante; cajas municipales, bancas, entre otros y la segunda se da mediante mercados financieros, como bonos, papeles, entre otros.

Además, un sistema financiero es un arreglo económico en el que las instituciones financieras facilitan la transferencia de fondos y activos entre prestatarios, prestamistas e inversores. Su objetivo es distribuir de manera eficiente los recursos económicos para promover el crecimiento económico y generar un retorno de la inversión para los participantes del mercado.

De acuerdo a Mishkin (2008) la importancia del sistema financiero radica en que esta, tiene como finalidad transferir los fondos de los individuos que tienen, a aquellos que tienen un déficit, por lo que el sistema financiero promueve eficiencia y hace rentable los activos de quienes no lo necesitan. También, indica que es un factor clave el funcionamiento del sistema financiero para el crecimiento de un país, por el contrario, el desempeño débil de este, es una causa de la pobreza de muchos países del mundo.

2.2.2. Sistema financiero bancario

Está compuesto por conjunto de bancos que trabajan en la economía como intermediarios monetarios indirectos. Además, es parte del conjunto de leyes que



administran su actividad y los establecimientos públicos responsables de su fiscalización son fundamentales para el marco. En nuestro país, el Sistema Bancario está integrado por:

- Banco Central de Reserva del Perú – BCRP, es la autoridad encargada de emitir la moneda nacional, administrar las reservas internacionales del país y regular las operaciones del sistema financiero nacional.
- Banco de la Nación, es el agente financiero del estado, que se encarga de la operación financiera del sector público.

El Sistema Bancario está controlado por la Ley General del Sistema Financiero y el Sistema Orgánico y de Seguros de la SBS, Ley N° N° 26702.

2.2.3. Sistema financiero no bancario

El Sistema Cooperativo de Ahorro y Crédito, las Compañías de Seguros, COFIDE, las Arrendadoras Financieras, las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito, entre otras, son algunas de las instituciones financieras no bancarias que operan a través de la intermediación indirecta y canalizan recursos. donde se dedican principalmente a las siguientes actividades:

- Recibir dinero.
- Conceder préstamos en diversas modalidades utilizando este dinero, su propio capital o capital obtenido de otras fuentes de financiación, o utilizarlo para operaciones vulnerables a los riesgos de mercado.



- **Empresas financieras**

Para funcionar con valores negociables, permitir la colocación de valores de emisión inicial y ofrecer servicios de asesoramiento financiero, estas organizaciones obtienen fondos del público en general. Daewo S.A. financiera C.M.R. y Solución financiera de crédito del Per son dos ejemplos de ellas. (Ambrosini et al., 2019).

- **Cajas municipales de ahorro y crédito**

El Sistema de Ahorro y Crédito Municipal Cash Shop System o Cajas Municipales, son instituciones financieras que captan recursos del público, donde su finalidad es realizar operación de financiamiento a micro y pequeñas empresas en particular (Ambrosini et al., 2019).

Las Cajas Municipales son una de las cinco modalidades institucionales de microfinanzas sujetas a regulación oficial por la autoridad bancaria peruana (Superintendencia de Banca, Seguros y Fondos Privados de Pensiones - SBS). La visión estratégica y la determinación que sostuvieron los primeros actores fue su objetivo de ampliar el acceso al crédito y los servicios bancarios a personas con recursos económicos limitados en sus propios pueblos de origen y otros departamentos fuera de la zona de origen. En general, el desarrollo de la Caja Municipal desempeñó un papel crucial en la evolución y el éxito de las microfinanzas en el Perú. Su contribución al diseño, desempeño y crecimiento de las microfinanzas peruanas ha sido significativa, particularmente dadas las dificultades económicas, sociales y políticas que enfrentó el país durante más de dos décadas.



Dentro de las cajas municipales tenemos a los siguientes:

- Caja municipal de ahorro y crédito Piura
 - Caja municipal de ahorro y crédito Cusco
 - Caja municipal de ahorro y crédito Trujillo
 - Caja municipal de ahorro y crédito Arequipa
 - Caja municipal de ahorro y crédito Tacna
 - Caja municipal de ahorro y crédito Sullana
- **Entidades de desarrollo a la pequeña y microempresa -Edpyme**

Instituciones donde su especialidad radica en el otorgamiento de financiación particularmente a empresarios de las microempresas y pequeñas empresas, sin embargo, ésta no está autorizada a captar recursos del público, por lo que debe usar sus propios recursos (Ambrosini et al., 2019). Dentro de las cuales podemos encontrar a:

- Confianza S.A.
 - Nueva visión S.A. y
 - Credinpet.
- **Caja municipal de crédito popular**

Son aquellas instituciones encargadas de otorgar créditos pignoraticios a todo el público, encontrándose para efectuar operaciones y pasivas con pertinentes



consejos distritales, provinciales e incluso con empresas municipales, para brindar servicios bancarios a dichas empresas o consejos (Ambrosini et al., 2019).

- **Cajas rurales**

Son aquellas entidades encargadas de captar recursos del pueblo, donde su finalidad radica en prestar financiamiento particularmente a empresarios de micro o pequeñas empresas (Ambrosini et al., 2019). Dentro de estas podemos encontrar a los siguientes:

- Caja rural de ahorro y crédito del Sur
- Caja rural de ahorro y crédito de Cajamarca
- Caja rural de ahorro y crédito de San Martín
- Caja rural de ahorro y crédito Cañete.

2.2.4. Microfinancieras

Las microfinanzas desde los trabajos de Rostow (1974) y Fry (1978) sobre las finanzas para el desarrollo cobraron importancia, especialmente como herramienta para el desarrollo en los países en desarrollo. Según Ledgerwood (1997), las microfinanzas han evolucionado como un enfoque de desarrollo económico, destinado a beneficiar a mujeres y hombres de bajos ingresos. El término también puede referirse a la prestación de servicios financieros a clientes de bajos ingresos, incluidos los autónomos. Los servicios financieros generalmente incluyen ahorros y crédito; sin embargo, algunas organizaciones de microfinanzas también brindan servicios de pago y seguros. En pocas palabras, el término microfinanzas podría definirse como no simplemente banca; más bien



implica poner los recursos financieros a disposición de los productivos pobres. Cabe señalar que para que las microfinanzas desempeñen una función meritoria como herramienta de desarrollo y reducción de la pobreza, la gobernanza es de vital importancia (Kyereboah-Coleman y Osei, 2008).

Para Bogan (2008) las instituciones de microfinanzas brindan servicios financieros a hogares de bajos ingresos en los países en desarrollo de todo el mundo. En la mente de muchos, microfinanzas y microcrédito son sinónimos, sin embargo, microfinanzas se refieren a una serie de servicios financieros que incluyen crédito, ahorros y seguros, mientras que el microcrédito es la provisión de crédito que generalmente se utiliza como capital para el desarrollo de pequeñas empresas.

Las microfinanzas son de hecho una práctica milenaria, destinada a llegar a todos aquellos que no se han beneficiado plenamente del proceso de desarrollo. Para dicho grupo, las inversiones deben financiarse mediante ahorros propios, capital social o crédito. La evidencia empírica establece que menos del 15 por ciento de la población de los países en desarrollo, tienen acceso a los servicios financieros convencionales (Steel et al., 1997).

Las microfinanzas son una herramienta poderosa para reducir la pobreza. Permite a las personas aumentar sus ingresos, ahorrar y gestionar el riesgo. Reduce la vulnerabilidad y permite a los hogares pobres pasar de la supervivencia diaria a la planificación para el futuro.

La European Commission (2011) afirma una organización microfinanciera fructífera debe ser sostenible, productiva y exitosa. La sostenibilidad de gestión monetaria se basa en cinco componentes:



- Alcanzar el volumen básico de actividades que permite una actividad productivo y convincente.
- Un diferencial aceptable entre la tasa de préstamo y el gasto de activos.
- Control de gastos laborales.
- Control de cuotas de capital e intereses.
- Reinversión de beneficios (tasa de capitalización) que permita valor de incremento y posteriormente, sumas acreditadas.

2.2.5. Cartera de clientes

La gestión de la cartera de clientes ha sido durante mucho tiempo objeto de amplios debates en el ámbito de la gestión y la economía. Sin embargo, los estudios a menudo se han centrado en los factores que deben incorporarse en un modelo de cartera de clientes y en las comparaciones entre tipos de modelos (N. Campbell y Cunningham, 1983; Fiocca, 1982; Rajagopal y Sanchez, 2005; Ryals, 2002; Shapiro et al., 1987).

Ante ello Gopalan (2007) define a la cartera de clientes como un conjunto de microsegmentos de clientes mutuamente excluyentes y colectivamente exhaustivos. También, Barquero et al. (2007) indican que el objetivo de análisis de clientes es conocer cada uno de ellos, para poder identificar qué tipo de acciones realizar y evaluar la evolución de la calidad de cartera, con el fin de priorizar los proyectos que se van a ejecutar o lanzar.

Un modelo de cartera de clientes es un marco multifacético que incluye muchas variables y produce diferentes resultados de decisión de cartera de clientes



de acuerdo con los pesos y prioridades que la empresa asigna a las variables. En consecuencia, al estudiar las decisiones de la cartera de clientes, no es suficiente centrarse en ninguna variable en particular, sino también es necesario enfatizar el marco de toda la decisión de la cartera de clientes desde un punto de vista macro. Además, la decisión de la cartera de clientes es importante no solo para la composición final de la cartera de clientes, sino también para el proceso de toma de decisiones (Tai et al., 2015).

En esa línea, respecto al modelo de cartera de clientes, existe una considerable literatura en marketing sobre el análisis de la cartera de clientes. Fiocca (1982) presenta un análisis de cartera de clientes de dos pasos denominado análisis de cartera de cuentas para el desarrollo de estrategias. El primer paso es analizar las cuentas a nivel general en función de la importancia estratégica y la dificultad de gestión. El segundo paso es un análisis de cuentas clave. Por su parte, Yorke y Droussiotis (1994) critica la asignación de costos directos e indirectos debido a la dificultad de asignar tiempo y costos de administración a clientes específicos.

Campbell y Cunningham (1983) proponer un marco de tres pasos para analizar a los clientes. Primero es una clasificación del ciclo de vida de las relaciones con los clientes. El segundo es la construcción de un gráfico de clientes / competidores. A esto le sigue un análisis de los clientes clave utilizando una variación de una matriz de crecimiento/participación. Rajagopal y Sánchez (2005) proponen dos problemas con este enfoque. Primero, desafían la validez conceptual y la practicidad de usar un concepto de ciclo de vida del producto para analizar una cartera de clientes. En segundo lugar, la elección de las variables adecuadas para el análisis puede resultar difícil. Es más, Campbell y Cunningham (1983)



señalan las dificultades involucradas en la estimación de la rentabilidad del cliente (Yorke y Droussiotis, 1994).

Por su parte Ryals (2002) señala cinco enfoques para evaluar a los clientes. Uno es un método de arriba hacia abajo que comienza con las ganancias totales y considera a todos los clientes como un todo, luego trata de determinar la rentabilidad de cada cliente. Entre los clientes, los costos directos de los productos difieren porque cada cliente compra una combinación de productos diferente. Aquí, los costos indirectos se asignan en proporción a los ingresos. Este método de asignación muestra un inconveniente de un enfoque de arriba hacia abajo porque supone que cada unidad de ingresos está asociada con cantidades equivalentes de recursos de la empresa.

Shapiro et al. (1987) utilizan tres variables de análisis de cartera, custodia, comportamiento y gestión de clientes para investigar al cliente. Además, proponen una matriz de satisfacción del cliente, basada en la utilidad neta y el costo del servicio.

Por otro lado, la diversificación de la cartera es el acto de distribuir los ingresos de un inversor entre muchas diferentes poblaciones (Subrata, 2003). Se cumplen los objetivos de maximización de la riqueza del inversor fácilmente con la combinación correcta de asignación de activos (J. Y. Campbell et al., 2000; N. D. Campbell y Rogers, 2012), algunos activos deben hacerlo mejor que otros, pero dado que los inversores no obtienen la información a tiempo, pueden diversificar su cartera y reducir la posibilidad de haber invertido únicamente en los activos que no están funcionando bien.



Las Estrategias de Gestión de Cartera se refieren a los enfoques que se aplican para la gestión eficiente de la cartera con el fin de generar la mayor rentabilidad posible con el menor riesgo posible. Hay dos enfoques básicos para la gestión de carteras, incluida la estrategia de gestión de cartera activa y la estrategia de gestión de cartera pasiva (Micheni, 2013).

2.2.6. Fidelización

La fidelización se caracteriza como una actividad dirigida a garantizar que los clientes se mantengan al día con conexiones comerciales cercanas y de largo plazo. El significado de la fidelización radica en que existe una gran cantidad de causas que llevan a un cliente a permanecer fiel a un servicio o producto. Entre los principales impulsores se encuentran: el costo, valor percibido, imagen, confianza, y credibilidad, que es una de las principales perspectivas en la evaluación de las opciones de compra por parte del cliente (Barahona, 2009).

Entre los beneficios para la organización de la fidelización del cliente se puede destacar lo siguiente: aumenta las ventas y facilita vender nuevos productos. Gran parte de Marketing financiero va dirigido a sus propios clientes para vender productos que no tienen. Esto es lo que se llama Cross Selling o venta cruzada, por lo que, a las personas que tienen finanzas se les ofrece protección y a las personas que tienen finanzas y seguro se les ofrece un activo, al permanecer fieles y repetir las compras construye la proyección de marketing. Disminuir los costos, es demasiado caro atraer a otro cliente. Es menos costoso ofrecer otro producto a uno de nuestros fieles clientes. Mantener una gran base de clientes firmes nos permite expandir ofertas, despachar nuevos artículos, con un costo publicitario reducido. Mantenimiento de trabajadores. Mantener una base de clientes fieles



promueve la solidez empresarial y la estabilidad profesional. Los clientes satisfechos son significativamente menos sensibles al valor. Los compradores fieles actúan como prescriptores, posiblemente la parte principal de tener clientes fieles es que transmiten las ventajas a otros miembros de nuestra organización. Esto es particularmente válido para las administraciones que tienen un segmento muy amigable y dependen de la credibilidad (Vargas y Quispe, 2019).

2.2.7. Estados financieros

Los estados financieros son una representación organizada de la situación monetaria y la ejecución del elemento. El objetivo de los estados financieros es proporcionar datos sobre la situación monetaria, la ejecución financiera y los ingresos de la entidad que es valiosa para una amplia variedad de clientes al decidir sus opciones financieras. Además, estos son cuadros sistemáticos capacitados empleando Normas Internacionales y Nacionales de Contabilidad, con el propósito de presentar de manera razonable y coherente varios aspectos de la situación financiera y económica de la empresa (Novoa, 2013).

Por otro lado, Armez (2002), define a los estados financieros como un “documentos que produce el análisis o el detalle de cifras y datos provenientes de la contabilidad de una empresa”. Por su parte Sanchez (2010), define como aquellos estados que proveen información en relación a los resultados, posición financiera y estados de flujo de efectivo de una institución, que resulta útil para las personas en la toma de decisiones.

Los estados financieros básicos de acuerdo a la Resolución del CONASEV son los siguientes:



- **Estados de situación financiera:** es un documento que presenta en una fecha determinada cada uno de los activos físicos y monetarios y cada una de las deudas de la organización o empresa, susceptibles de valoración financiera o económica. A partir de este punto, el estado financiero es vista como una "foto" (no una sucesión de imágenes) de la situación patrimonial, para lo cual será importante agrupar cada uno de los componentes en ciertos registros, cada uno de los cuales debe reflejan cosas o sustancias equivalentes y homogéneas, o elementos esenciales asimilables. El balance de situación es un estado contable de naturaleza estática que presenta la relación de los elementos que componen la estructura financiera y económica de la empresa en un momento concreto (Apaza, 2011).
- **Estado de resultados:** también es conocido como el estado de ganancias y pérdidas, es decir, refleja todos los ingresos y gastos del año, para determinar el resultado neto (beneficio o déficit). A comparación del estado de situación financiera, el estado resultado en un estado dinámico refleja los intercambios a lo largo de un período determinado.
- **Estado de cambios en el patrimonio neto:** El ECPN es uno de los estados contables que toda empresa debe llevar de manera obligatoria, junto con los otros tres estados conforman las cuentas anuales. El estado de cambio en el patrimonio neto informa de los cambios, en composición y cuantía habidos dentro del patrimonio neto.
- **Estado de flujo de efectivo:** es el estado financiero básico que muestra el efectivo generado y utilizado en actividades de inversión, financiación y



operación. El objetivo de este es presentar una información concisa y pertinente (Apaza, 2011).

2.2.8. Ratios financieras

Las ratios financieras, son llamados también como razones monetarias o indicadores monetarios, son coeficientes o proporciones que dan unidades contables y monetarias de estimación y comparación, a través de las cuales la relación por división entre dos informaciones o datos monetarias directas, permiten desglosar el estado actual o pasado de una asociación. en vista de los niveles ideales caracterizados por ello.

“Los ratios o indicadores financieros son relaciones que permiten medir las actividades de la empresa, identifican el vínculo que existe entre el activo y pasivo corriente, o entre sus cuentas por cobrar o sus ventas anuales” (Paredes, s/f).

- **Índice de liquidez:**

La liquidez se refiere a la capacidad del banco para cumplir con sus obligaciones, principalmente de los depositantes. Según Dang (2011) el nivel adecuado de liquidez se relaciona positivamente con la rentabilidad bancaria. Las ratios financieras más comunes que reflejan la posición de liquidez de un banco según el autor anterior son el depósito de los clientes sobre el activo total y el préstamo total sobre los depósitos de los clientes. También, Duttweiler (2009) enfatiza que la liquidez expresa el grado en que un banco es capaz de cumplir con sus respectivas obligaciones. Los bancos ganan dinero movilizand o depósitos a corto plazo a tasas de interés más bajas y prestando o invirtiendo estos fondos a



largo plazo a tasas más altas, por lo que es peligroso que los bancos no cumplan con sus tasas de interés activas.

En esa línea, el objetivo de la liquidez es conocer la capacidad del banco para para cumplir con sus responsabilidades de pago a corto plazo, para ello debe contar con el dinero adecuado en el momento oportuno. Debe ser la acción ordinaria o común de la organización que produce dichos activos, siendo importante la transformación de las corrientes de cobros y pagos que se derivan de dicha actividad. Algo más, en la medida en que esta sincronización no existiera, los recursos accesibles tendrían que ser intercambiados o adquiridos (Garrido, 2012).

Para calcular el coeficiente general de liquidez, hay que dividir el activo circulante por el pasivo circulante. Los principales componentes del activo circulante son el efectivo, los bancos, las cuentas y los efectos a cobrar. Este ratio demuestra en qué medida las deudas a corto plazo son atendidas por los activos, cuya conversión en efectivo corresponde aproximadamente a los vencimientos de las deudas.

$$\text{Liquidez general} = \frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}} = \text{veces}$$

- **Índice de solvencia**

El índice de solvencia básicamente es la capacidad que tiene una organización empresa para hacer frente a sus responsabilidades a largo plazo, donde deben estar incluidos todo el compromiso ya sea este de corto o largo plazo (Apaza, 2011).

Dentro del índice de solvencia, se encuentra el endeudamiento total, el cual demuestra el grado de la deuda con relación al patrimonio. Además, esta ratio se encarga de evaluar el impacto entre el pasivo total y el patrimonio.

$$\text{Estructura del capital} = \frac{\text{Pasivo total}}{\text{Patrimonio}} = \%$$

- **Índice de rentabilidad**

Se centra en la capacidad de una empresa para generar beneficios. Se observa en los resultados de explotación de la organización que se tienen en cuenta en su estado global de pagos.

El margen bruto, comúnmente conocido como rentabilidad, es una estadística que compara esencialmente los ingresos con las ventas menos el coste de las ventas. Después de que la empresa haya pagado por las cosas que fabrica y/o vende, muestra la cantidad de beneficio obtenido por cada unidad de medida de ventas.

$$\text{Márgen de utilidad bruta} = \frac{\text{Ventas} - \text{Costos de venta}}{\text{Ventas}} = \%$$

2.2.9. Rentabilidad

La rentabilidad es la capacidad que tiene una empresa para producir renta. Además, la rentabilidad de la empresa generalmente se considera una condición previa importante para la supervivencia y el éxito de la empresa a largo plazo; además, la variable afecta significativamente el logro de otras metas financieras por parte de la empresa. Otro factor que explica la importancia de la rentabilidad empresarial es su efecto sobre el crecimiento económico, el empleo, la innovación y el cambio tecnológico. Sin embargo, debido al aumento de la competencia, la



mejora de la eficiencia y la presión sobre los precios, las empresas están experimentando mayores dificultades para lograr la rentabilidad requerida (Yazdanfar, 2013).

El objetivo principal de cualquier actividad empresarial es maximizar el valor para los accionistas mediante la maximización de las ganancias. Gosego (2017) define la rentabilidad como las ganancias totales por hacer negocios netos de gastos operativos, depreciación de activos, intereses e impuestos. Hopkins (1933) define además la ganancia como la recompensa por asumir riesgos al emprender una actividad comercial.

La relación cartera / activo también puede afectar la rentabilidad. En la literatura bancaria empírica, la relación cartera / activo se utiliza tanto como una medida del riesgo crediticio como de especialización crediticia. Los préstamos son menos líquidos y más riesgosos que otros activos en la cartera de una IMF. El riesgo de incumplimiento y los costos adicionales incurridos en la gestión del riesgo crediticio requieren que las IMF apliquen una prima de riesgo a la tasa de interés cobrada por el préstamo. Las IMF con una relación cartera / activos relativamente alta pueden tener un mayor riesgo de quiebra. Sin embargo, si la relación cartera / activo se interpreta como una medida de especialización crediticia, una alta relación cartera / activo podría indicar que la IMF se especializa en préstamos porque se beneficia de las ventajas de información, que pueden reducir los costos de intermediación y mejorar la rentabilidad (Muriu, 2013).

El desempeño financiero mide qué tan bien un banco comercial usa sus activos a partir de un modo de naturaleza primaria o modo central del negocio para ayudar a generar sus ingresos. Eso también puede verse como una medida



general de la salud financiera de una empresa. También compara similares bancos de la misma industria durante un período de tiempo específico. La medición del desempeño financiero se puede realizar de muchas maneras, aunque todo esto las medidas deberían tenerse en cuenta. La mayoría de los negocios de las próximas empresas apuntan a aumentar las ganancias y esto hace que sea necesario conocer cómo el banco se mide la rentabilidad (Kitao, 2016).

De acuerdo a Ryals (2002) el riesgo y la rentabilidad están correlacionadas positivamente y que las inversiones de alto riesgo (alta volatilidad) están asociadas con rendimientos más altos, que los inversores racionales requieren para compensarlos por asumir un riesgo más alto.

Cuanto mayor sea el porcentaje de ventas que superan el umbral de rentabilidad, o cuyo margen de beneficio neto de explotación sea más elevado, mayor será la rentabilidad de la empresa, es decir, el índice de rentabilidad.

2.2.10. Morosidad

La morosidad es la práctica en la que una persona natural o jurídica no cumple con la entrega al término de un compromiso. El estado de moroso se obtiene una vez que un individuo o asociación no cumple un compromiso en el desarrollo. Un moroso, es la persona que llega tarde, necesita un registro autorizado (contrato, recibo, cheque y cualquier archivo de cobro amplio) donde se reflejen las condiciones y fechas de entrega y cobro entre las partes (Alarcón y Mamani, 2018; Pedrosa, 2016).

Según el Fondo Monetario Internacional (2015), los préstamos dudosos constituyen un lastre para la actividad económica, especialmente para los países donde los bancos son el pilar de la intermediación financiera. Además, los



elevados préstamos en mora reducen la rentabilidad, inmovilizan el capital bancario y aumentan los costes de financiación. Un desafío crucial para los responsables de la formulación de políticas es abordar la amenaza de los préstamos dudosos para desbloquear la oferta crediticia y, en última instancia, promover el crecimiento económico.

Para Ghosh (2019) la asimetría de información en el mercado crediticio se manifiesta de manera más prominente cuando el marco institucional es débil y no permite una evaluación confiable de la solvencia crediticia del prestatario. En estas circunstancias, las entidades especializadas en la evaluación del riesgo crediticio, como los burós de crédito privados y los registros públicos de crédito, pueden ayudar a mitigar algunas de estas asimetrías.

Existen tres posibles mecanismos mediante los cuales un sistema de información crediticia puede abordar los desafíos de información. En primer lugar, al poder acceder al historial crediticio, el banco puede evaluar el comportamiento crediticio del prestatario (Brown et al., 2009; Brown y Zehnder, 2007) y mejora su poder predictivo de incumplimiento. En segundo lugar, dado que la información sobre el historial crediticio del prestatario está disponible para todos los prestamistas, incentiva un mejor reembolso ya que, de lo contrario, puede conducir a la exclusión del crédito o una prima de interés más alta (Padilla y Pagano, 2000). Y, por último, el intercambio de información entre prestamistas reduce la capacidad del banco prestamista de apropiarse de las rentas informativas y, en consecuencia, conduce a una disminución de las tasas de los préstamos (von Thadden, 2004).



Varios estudios han examinado estos temas dentro de un marco empírico. Por ejemplo, Padilla y Pagano (2000), Jappelli y Pagano (2002) y Berger y Udell (2004) muestran que el intercambio de información en el mercado crediticio ayuda a reducir la selección adversa y el riesgo de mora. Bennardo et al. (2015) muestran que compartir información crediticia entre prestamistas puede reducir el sobreendeudamiento, ya que los prestatarios clasificados como altamente endeudados reciben menos crédito. Utilizando datos sobre economías en transición, Brown y Zehnder (2007) establecieron empíricamente que el intercambio de información crediticia permite a los prestamistas identificar a los prestatarios con un buen historial crediticio y, por lo tanto, reduce los costos generales de los préstamos. Los estudios empíricos para economías desarrolladas y emergentes han examinado varias facetas de los préstamos deteriorados. Rajan (1994) aboga por el comportamiento gregario entre los directores de los bancos como una de las principales causas del deterioro de los préstamos. Por su parte Berger y Udell (2004) sugieren que la erosión gradual de la memoria institucional engendra una rápida expansión de los préstamos, que posteriormente se manifiesta como préstamos morosos.

Jappelli y Pagano (2002) muestran que el intercambio de información reduce las tasas de incumplimiento en 3-4 puntos porcentuales. En un sentido similar, Luoto et al. (2007) también informan una disminución de 3.3 puntos porcentuales en la morosidad de los préstamos después de la introducción del sistema de informes crediticios. Ghosh (2019) afirma el enunciado indicando que la morosidad de los préstamos se reduce en 8 puntos porcentuales cuando se introduce un registro de crédito con una profundidad de un punto porcentual más alta.



2.2.11. Indicadores de morosidad

La cartera de préstamos vencidos expresada como porcentaje de la cartera total es la tasa de morosidad. Es una de las medidas más populares para determinar el grado de riesgo de una cartera de préstamos. (Superintendencia de Banca y Seguros, 2013).

En su publicación de Glosario del SBS muestra que es importante considerar los indicadores financieros, para evaluar el riesgo crediticio, las cuales son:

- La relación entre el total de los préstamos vencidos y en cobranza judicial y los préstamos directos se conoce como indicador de cartera vencida.
- El porcentaje del total de préstamos reestructurados, refinanciados, vencidos y por cobrar con respecto a los préstamos directos es señal de una cartera de alto riesgo.
- La relación entre las colocaciones de créditos contingentes etiquetados como subestándar, dudosos y pérdidas y el total de créditos directos y contingentes se conoce como indicador de cartera pesada.
- La tasa de morosidad se define como el cociente entre el valor de los créditos dudosos y el valor de la cartera de créditos totales. El cálculo de la tasa de morosidad se realiza a través de la ratio de morosidad %

$$\frac{\text{Crédito dudoso}}{\text{Crédito total}}$$

2.2.12. Créditos



Desde el punto de vista de Pérez y Gardey (2013) el crédito es la suma de dinero que se le debe a una empresa u organización. Los bancos generalmente ofrecen una cuenta de crédito a un cliente, donde este puede acceder a la suma que requiera. Generalmente la manera en que un cliente paga el crédito es de forma regular, siempre y cuando la entidad o banco hace llegar la liquidación por el dinero utilizado, a ello se suma los gastos y el interés.

El economista neoclásico Eugen Böhn Bawer define al crédito de forma sucinta como el cambio de una riqueza presente, el cual es considerada como crédito, el derecho que tiene una persona acreedora a recibir de otra deudora una cantidad en numerario entre otros. En general es el cambio de una riqueza presente por una futura, basado en la confianza y solvencia que se concede al deudor (Yapo, 2021).

Para Bernabé (2012) el crédito es considerado como un contrato donde la entidad financiera pone a disposición el dinero del beneficiario hasta un límite señalado por un plazo fijo, percibiendo intereses periódicamente. En esa misma línea, Stuart indica que el crédito permite hacer más útil todo el capital del país y, además, permite ocupar un gran número de los mejores en ejercicios útiles. En la actualidad, el crédito se puede permitir así a los clientes que Mill caracteriza como inútiles, ya que daña las fuentes de riqueza pública. A pesar de que el crédito no tiene poder útil en caso de que tiene poder adquisitivo, por lo que las personas que lo utilicen para obtener un artículo X provocarán una expansión en el "costo transitorio" de ese bien.

Los tipos de crédito que otorga una empresa financiera de acuerdo a Ortiz (2001) son los siguientes:



- Créditos con garantía hipotecaria.
- Créditos entre instituciones financieras
- Créditos a actividades agrícolas
- Créditos a las empresas
- Crédito comercial
- Créditos al consumo
- Créditos diversos

2.2.13. Riesgo

El riesgo de crédito es una forma de medir la eficiencia de la institución bancaria relacionando el otorgamiento de crédito con la recuperación del mismo. Además, es la posibilidad de sufrir pérdidas como consecuencia del impago por parte del prestatario o la contraparte en operaciones directas, indirectas o derivadas que impliquen el impago, el pago parcial o el retraso en el cumplimiento de las obligaciones acordadas. El riesgo es el grado de incertidumbre con respecto a la consecución de un resultado previsto; para las empresas, el riesgo es la probabilidad de que se realice o no la mejor ventaja futura que desean obtener.

Las personas y empresas que no pagan sus deudas representan el mayor riesgo para los bancos. Cuando le preste dinero a alguien, siempre existe la posibilidad de que no le devuelva el dinero, a ello se le llama riesgo crediticio. Por otro lado, los bancos tienen formas de reducir este riesgo. Cuando solicita un préstamo, el prestamista observará lo que se conoce como las cinco C: historial crediticio, capacidad, garantía, capital y condiciones (Bank of England, s/f).



- El historial crediticio, también conocido como carácter, es básicamente su historial de pago de deudas.
- La capacidad se refiere a su capacidad para pagar un préstamo al comparar su estabilidad laboral y su deuda con sus ingresos, lo que se conoce como la relación deuda-ingresos.
- Si no puede pagar su préstamo garantizado, el prestamista se apoderará de un activo como su casa o automóvil como garantía.
- ¿Aún podría pagar su préstamo si perdiera su trabajo? Para saberlo, el prestamista analiza los ahorros, inversiones y otros activos que pueda poseer para determinar cuánto capital tiene.
- Finalmente, el propósito (o las condiciones) del préstamo pueden afectar si alguien quiere prestarle dinero o no (Bank of England, s/f).

La evaluación del banco determina cuánto interés le cobrarán. Si lo consideran un cliente de riesgo, por ejemplo, por tener un historial crediticio malo, su préstamo será más caro (Bank of England, s/f).

2.3. MARCO CONCEPTUAL

2.3.1. Cartera de clientes

Es el conjunto de microsegmentos de clientes mutuamente excluyentes y colectivamente exhaustivos. Cuyo objetivo es conocer cada uno de ellos, para poder identificar qué tipo de acciones realizar y evaluar la evolución de la calidad de cartera, con el fin de priorizar los proyectos que se van a ejecutar o lanzar (Gopalan, 2007).



2.3.2. Rentabilidad

La rentabilidad es la capacidad que tiene una empresa para producir renta, generalmente la rentabilidad de la empresa se considera una condición previa importante para la supervivencia y el éxito de la empresa a largo plazo; además, la variable afecta significativamente el logro de otras metas financieras por parte de la empresa (Yazdanfar, 2013).

2.3.3. Fidelización

La fidelización se caracteriza como una actividad dirigida a garantizar que los clientes se mantengan al día con conexiones comerciales cercanas y de largo plazo. El significado de la fidelización radica en que existe una gran cantidad de causas que llevan a un cliente a permanecer fiel a un servicio o producto (Barahona, 2009).

2.3.4. Morosidad

La morosidad es la práctica en la que una persona natural o jurídica no cumple con la entrega al término de un compromiso. El estado de moroso se obtiene una vez que un individuo o asociación no cumple un compromiso en el desarrollo (Alarcón y Mamani, 2018; Pedrosa, 2016).

2.3.5. Crédito

El crédito es la suma de dinero que se le debe a una empresa u organización. Los bancos generalmente ofrecen una cuenta de crédito a un cliente, donde este puede acceder a la suma que requiera. Generalmente la manera en que un cliente paga el crédito es de forma regular, siempre y cuando la entidad o banco



hace llegar la liquidación por el dinero utilizado, a ello se suma los gastos y el interés (Pérez, 2013).

2.3.6. Activo financiero

Se considera activo financiero todo título de contenido patrimonial, crediticio o mercantil.

2.3.7. Ahorro

El ahorro está constituido por el conjunto de las imposiciones del dinero que, bajo cualquier modalidad, realizan las personas naturales y jurídicas del país o del exterior, en las empresas del sistema financiero (Sanchez, 2010).

2.3.8. Riesgo crediticio

El riesgo de crédito es una forma de medir la eficiencia de la institución bancaria relacionando el otorgamiento de crédito con la recuperación del mismo. Además, es el potencial de pérdida resultante del impago de un prestatario o contraparte en operaciones directas, indirectas o derivadas que impliquen el impago, el pago parcial o el incumplimiento puntual de las obligaciones acordadas.

2.3.9. Liquidez

La capacidad de un activo para convertirse rápidamente en efectivo sin sufrir una gran pérdida de valor se conoce como liquidez. Por tanto, se dice que un activo es más líquido si es más sencillo convertirlo en efectivo.



CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO

3.1.1. Ubicación

La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, la sede central se encuentra en la ciudad de Cusco. Sin embargo, para el presente estudio tomaremos en cuenta la Agencia Puno Centro que se encuentra en el distrito-provincia y región Puno; esta ciudad se encuentra ubicado a orillas del Lago Titicaca a 3.810 a 4.100 m.s.n.m., lago navegable más alto del Mundo. Se encuentra en la región de la sierra a los 15° 50' 26" de latitud sur, 70°01'18"O-15.8375, -70.02167 de longitud Oeste del meridiano de Greenwich.

Puno como ciudad, es el centro urbano de mayor jerarquía a nivel regional, pues como capital de región representa el centro de decisión política, económica y financiera, además es centro administrativo y de servicios y presenta la principal oferta de servicios turísticos de nivel regional; ocupa una extensión de 460.63 Km², y de acuerdo a los datos de proyección del Instituto Nacional de Estadística e Informática es la vigésima ciudad más poblada del Perú y albergaba en el año 2018 una población de 133.116 habitantes (Dirección General Parlamentaria, 2019).

Su extensión abarca desde la isla Esteves al noroeste, el centro poblado de Alto Puno al norte y se extiende hasta el centro poblado de Jayllihuaya al sur; el espacio físico está comprendido desde la orilla oeste del lago Titicaca, en la bahía interior de Puno (antes Paucarcolla), sobre una superficie ligeramente ondulada,



rodeada por cerros, oscilando entre los 3.810 a 4.100 msnm (entre las orillas del lago y las partes más altas) tiene una extensión de 1.566,64 ha., que representa el 24% del territorio de la provincia de Puno (Dirección General Parlamentaria, 2019).

La ciudad de Puno limita con las siguientes provincias:

- Por el norte: Provincia de San Román, Huancané y parte del Lago Titicaca
- Por el Sur : Provincia de El Collao y Dpto. Moquegua
- Por el Este : Provincia de El Collao y el lago Titicaca
- Por el Oeste: Dpto. de Moquegua y Provincia de San Román

Vías de acceso a la ciudad de Puno

- Terrestre: Lima – Arequipa – Puno: 1324 km (8horas en auto)
- Aérea: Lima – Juliaca (1 hora con escala en Arequipa) y desde Arequipa (25 minutos).
- Férrea: Cusco – Puno: 384 km (10 horas).

3.1.2. Reseña histórica de la Caja Municipal Cusco

La Caja Municipal Cusco es una empresa pública con personería jurídica de derecho privado, inició sus operaciones el 28 de marzo de 1988 en su local institucional de la Calle Afligidos N° 118, contando con la Asesoría Técnica del Convenio Perú Alemania GTZ. Al inicio, sus operaciones se concentraron en la atención de los créditos prendarios, en el año 1989 la SBS autorizó a la Caja Municipal Cusco la captación de ahorros del público en sus modalidades de Ahorro Corriente y Plazo Fijo, ese mismo año se empezó a operar en moneda



extranjera en la modalidad de compra venta y posteriormente el año 1993 captó ahorros en moneda extranjera.

El objetivo de la Caja Municipal Cusco es apoyar a segmentos socioeconómicos que tienen acceso limitado a la banca tradicional, impulsando el desarrollo de la pequeña y microempresa, fomentando el ahorro y otorgando créditos a las PYMES, contribuyendo con la descentralización financiera y democratización del crédito.

- **Misión**

“Somos una organización especializada en microfinanzas, con excelencia en el servicio a sus clientes, que genera valor a la empresa, promueve el bienestar de sus colaboradores y contribuye con el desarrollo de la comunidad, basado en la confianza y en el soporte tecnológico de última generación”.

- **Visión**

“Ser una organización líder en Microfinanzas desarrollando servicios financieros especializados de alta calidad”.

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO

3.2.1. Población

Según Arias (2016) la población es el conjunto finito o infinito de elementos con características comunes. Para nuestra investigación la población de estudio es la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco – Agencia sede Puno Centro, ubicado en el Jr. Arequipa.



3.2.2. Muestra

La muestra es un subconjunto específico y finito que se extrae de la población accesible (Arias, 2016). La muestra considerada para nuestra investigación fueron los datos del área contable financiera de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Puno Centro.



3.3. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

En la investigación se aplicó el método deductivo, ya que se ha recopilado información teórica sobre los procedimientos de evaluación de crédito, normas financieras, y la cartera morosa; los cuales han permitido analizar la situación de la entidad ya que este método parte de los datos generales para llegar a una conclusión de tipo particular.

La investigación posee un enfoque cuantitativo, ya que los resultados financieros fueron analizados e interpolados para obtener información numérica y se establecen patrones de comportamiento para probar las teorías y contestar a la hipótesis. De acuerdo a Hernández et al. (2018) la investigación cuantitativa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico.

3.4. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

3.4.1. Tipo o nivel de investigación

La investigación es de nivel descriptivo causal, descriptivo porque este método consiste en describir hechos de forma sistemática permitiendo interpretar dichos fenómenos, explicar, discutir los datos y características de la investigación (Hernández-Samperi y Mendoza, 2018) causal, porque estudia la relación que se encuentra entre variables, en este caso relacionados a la gestión de la cartera de clientes y su incidencia en la rentabilidad de la Caja Municipal Cusco – Agencia Puno Centro.



3.4.2. Diseño de investigación

El diseño de investigación que se utilizó en nuestro estudio fue el diseño no experimental de tipo transversal, ya que se tomó los datos en un único momento (Hernández-Samperi y Mendoza, 2018).

3.5. PROCEDIMIENTO

Para el procesamiento de los datos se aplicó lo siguiente:

- Primero, se recolección los datos a través de una guía documental.
- Segundo, se realizó el procesamiento de data en el paquete estadístico *SPSS* versión 25.
- Tercero, se obtuvo los resultados descriptivos e inferencial de los objetivos.
- Cuarto, se realiza la interpretación de los resultados obtenidos.

3.6. VARIABLES

- Variable independiente.

Gestión de cartera de clientes.

- Variable dependiente.

Rentabilidad.



3.7. ANÁLISIS DE RESULTADOS

El análisis de resultados se determinó haciendo uso del paquete estadístico *SPSS* con el cuál se midió y obtuvo en números porcentuales la incidencia de la variable independiente en la variable dependiente.

3.8. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.8.1. Técnica

La técnica que se utilizó fueron las fuentes secundarias, el análisis documental, esta técnica permitió recolectar la información de dispositivos o fuentes legales que guarden relación con la rentabilidad, colocación de créditos y morosidad. De acuerdo a Arias (2016), el análisis documental es un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios.

3.8.2. Instrumento

El instrumento para el recojo de datos será la guía de revisión documental, ya que estas contienen información sintetizada y reorganizada, parten de datos pre elaborados y estas deben proceder de fuentes oficiales (Soberón y Acosta, 2008). Para nuestro estudio se tomó la data de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco – Agencia Puno Centro.



CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

4.1.1. Analizar la relación de las colocaciones crediticias, con la cartera de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Puno Centro, Periodo 2016-2017

a) Relación de las colocaciones crediticias, con la cartera de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Puno Centro, Periodo 2016

Las colocaciones de la Caja Municipal Cusco, Agencia Puno Centro a lo largo del año 2016 han sido uniformes, como se puede apreciar en la Tabla 2, los cuales tienen variaciones porcentuales positivas, respecto a las colocaciones, llegando a su máximo nivel el mes de noviembre con una tasa de 1.47% de crecimiento y expresado en nuevos soles la suma de S/. 36946.18, según la tabla indicada.

A diferencia de las colocaciones, los índices moratorios han tenido una variación heterogénea a lo largo del periodo 2016. Es así que en el mes de Julio se tiene una variación de la tasa moratoria del 11.10% con respecto al mes de julio, siendo la tasa más alta en todo lo que resta del año. También podemos notar una tasa de variación porcentual mínima en el mes de diciembre con -8.43% tal como se aprecia en la Tabla 2.

Tabla 2*Variaciones de las Colocaciones e Índices de Morosidad en términos**Porcentuales de la Caja Municipal Cusco S.A. Agencia Puno Centro, Periodo**2016*

Meses	Colocación	Índice de Mora	Variación % Colocación	Variación % Mora
Enero	32260.93	5.47%	0	0%
Febrero	32707.16	5.60%	1.38%	2.36%
Marzo	33155.32	5.75%	1.37%	2.60%
Abril	33605.32	5.74%	1.36%	-0.20%
Mayo	34057.09	5.73%	1.34%	-0.18%
Junio	34510.55	5.32%	1.33%	-7.12%
Julio	34965.66	5.91%	1.32%	11.10%
Agosto	35422.33	5.92%	1.31%	0.11%
Septiembre	35915.51	5.64%	1.39%	-4.74%
Octubre	36410.15	5.42%	1.38%	-3.74%
Noviembre	36946.18	5.26%	1.47%	-2.96%
Diciembre	37483.56	4.82%	1.45%	-8.43%
Promedio	34786.65	0.06		

Fuente: En base a datos estadísticos anuales de la Caja Cusco, periodo 2016.

Si hacemos un análisis cruzado de las Colocaciones y los Índices Moratorios, observamos que, en el mes de febrero con respecto al mes de enero, la variación porcentual de las colocaciones fue de 1.38% y la variación porcentual de mora fue de 2.36%, es decir, no tienen relación positiva, porque al mantenerse las colocaciones el índice moratorio también aumenta. Asimismo también podemos observar que las colocaciones en los siguientes meses hasta el mes de diciembre han estado aumentando progresivamente por lo que la variación porcentual de todos los meses es positiva, mientras que los índices de morosidad aumentaron como también disminuyeron, por lo que la variación porcentual de la mora es negativo como positiva, tal como podemos apreciar en la Tabla 2, por

ejemplo los últimos meses del año la variación porcentual de la mora es negativo, excepto en el mes de Julio que tiene una variación del 11.10%.

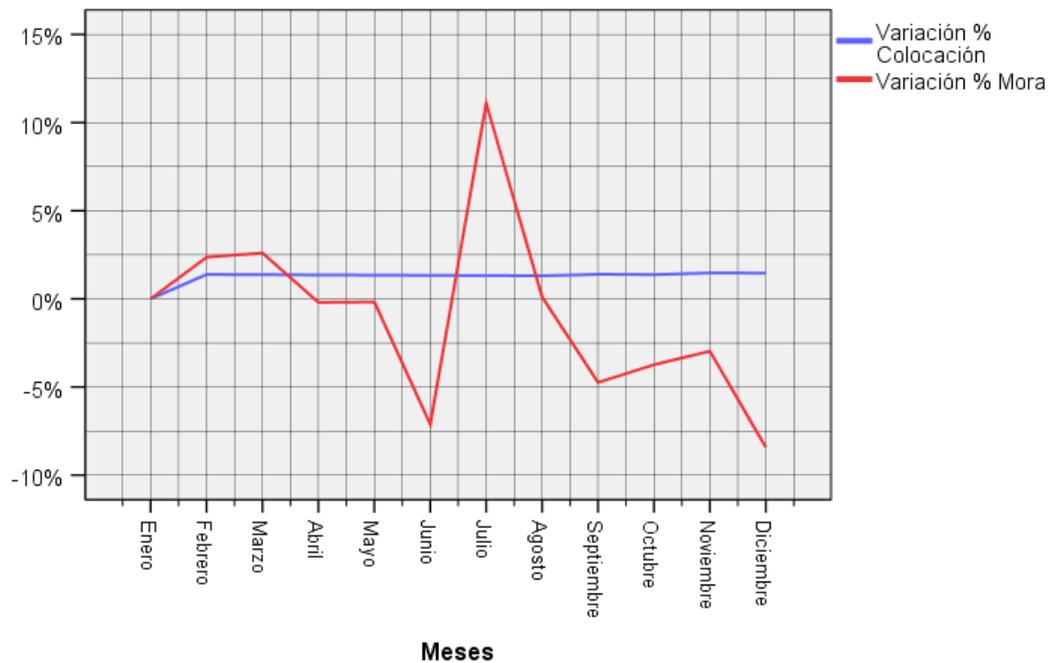


Figura 3: Comportamiento mensual de las colocaciones e índice de morosidad según la variación porcentual de la Caja Municipal Cusco S.A. Agencia Puno Centro 2016.

Fuente: Tabla 2.

En la Figura 3, se observa una ilustración de una serie de tiempo de la relación de las variaciones porcentuales de las colocaciones, con la variación porcentual de morosidad, donde se evidencia claramente la correspondencia que existe entre ambas variables, donde existe una relación positiva y negativa para ambos casos.

b) Relación de las colocaciones crediticias, con la cartera de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. agencia Puno Centro, Periodo 2017

De acuerdo a la Tabla 3, se puede observar que las colocaciones de la Caja Municipal Cusco, Agencia Puno Centro durante el año 2017 han sido uniformes, los cuales tienen variaciones porcentuales positivas, respecto a las colocaciones, llegando a su máximo nivel el mes de diciembre con una tasa de 1.64% de crecimiento y expresado en nuevos soles la suma de S/. 43723.08, según la tabla indicada.

A diferencia de las colocaciones, los índices moratorios han tenido una variación heterogénea durante el año 2017. Es así que en el mes de agosto se tiene una variación de la tasa moratoria del 2.58%, siendo la tasa más alta en todo lo que resta del año. También se puede observar una tasa de variación porcentual mínima en el mes de febrero -7.37% tal como se aprecia en la Tabla 3.

Tabla 3

Variaciones de las colocaciones e índices de morosidad en términos porcentuales de la Caja Municipal Cusco S.A. Agencia Puno Centro, Periodo 2017

Meses	Colocación	Índice de Mora	Variación % Colocación	Variación % Mora
Enero	38172.11	5.76%	0	0%
Febrero	38501.61	5.34%	0.86%	-7.37%
Marzo	38860.82	5.18%	0.93%	-2.93%
Abril	39285.16	5.37%	1.09%	3.58%
Mayo	39727.84	5.57%	1.13%	3.74%
Junio	40186.66	5.26%	1.15%	-5.64%
Julio	40683.87	5.25%	1.24%	-0.15%
Agosto	41283.37	5.38%	1.47%	2.58%
Septiembre	41849.11	5.02%	1.37%	-6.81%
Octubre	42416.01	5.10%	1.35%	1.68%
Noviembre	43019.02	5.05%	1.42%	-1.02%
Diciembre	43723.08	4.79%	1.64%	-5.22%
Promedio	40642.39	0.05		

Fuente: En base a datos estadísticos anuales de la Caja Cusco, periodo 2017.

En la Tabla 3, si realizamos un análisis podemos observar que las colocaciones en los meses hasta el mes de diciembre han estado aumentando progresivamente por lo que la variación porcentual de todos los meses es positiva, mientras que los índices de morosidad aumentaron como también disminuyeron, por lo que la variación porcentual de la mora es positiva como negativa, tal como podemos apreciar en la Tabla 3, por ejemplo los últimos meses del año la variación porcentual de la mora es negativa, excepto en el mes de octubre que se tiene una variación del 1.68%.

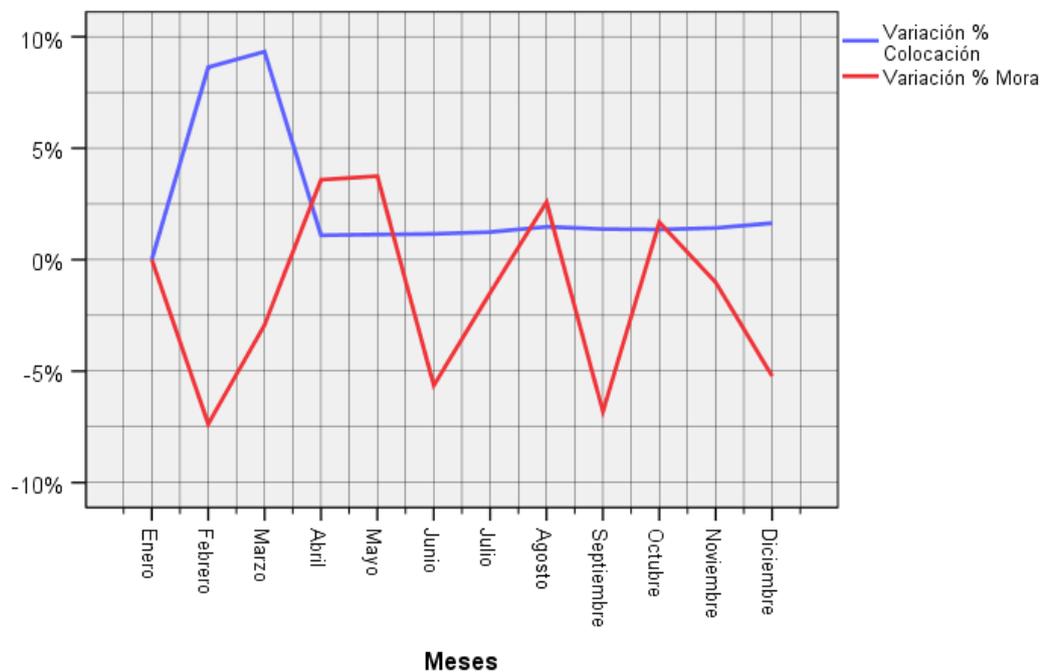


Figura 4: Comportamiento mensual de las colocaciones e índice de morosidad según la variación porcentual de la Caja Municipal Cusco S.A. Agencia Puno Centro 2017.

Fuente: Tabla 3.

En la Figura 4, se observa una ilustración de una serie de tiempo de la relación de las variaciones porcentuales de las colocaciones, con la variación porcentual de morosidad, donde se pudo evidenciar la correspondencia que existe



entre ambas variables, donde existe variaciones positivas para las colocaciones y variaciones positivas y negativas para la morosidad.

4.1.2. Analizar el índice de morosidad y su incidencia en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Puno Centro, Periodo 2016-2017

a) Análisis del índice de morosidad y su incidencia en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Puno Centro, Periodo 2016

Haremos una comparación entre el índice de morosidad y la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Puno Centro, para el Periodo 2016, según la siguiente tabla:

Tabla 4

Índice de morosidad y rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Puno Centro, Periodo 2016

Mes	Índice de morosidad	Rentabilidad
Enero	5,47%	1,74%
Febrero	5,60%	1,55%
Marzo	5,75%	1,59%
Abril	5,74%	1,60%
Mayo	5,73%	1,65%
Junio	5,32%	1,60%
Julio	5,91%	1,64%
Agosto	5,92%	1,62%
Septiembre	5,64%	1,59%
Octubre	5,42%	1,66%
Noviembre	5,26%	1,58%
Diciembre	4,82%	1,67%

Fuente: En base a datos estadísticos anuales de la Caja Cusco, periodo 2016.

En la Tabla 4, podemos observar que los mayores índices de rentabilidad han sido en los meses de enero, mayo, octubre y diciembre con 1.74%, 1.65%,

1.66% y 1.67% respectivamente, siendo el mes de enero donde se obtuvo una mayor rentabilidad. Las rentabilidades para los otros meses, si bien es cierto, son menores al 1.65%, sin embargo, no bajan del 1.55% que es en el mes de febrero. Esto supone que la Institución producto del importante crecimiento registrado en sus colocaciones, enfocado principalmente en créditos de montos menores, los cuales registran tasas mayores, ha logrado mantener sus indicadores de rentabilidad por encima del sistema de Cajas Municipales (CM).

La Figura 5, muestra la comparación mensual del índice de morosidad y la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Puno Centro, para el Periodo 2016, donde los índices de morosidad fueron altos en los meses de julio y agosto con 5.91% y 5.92% respectivamente y los índices más bajos fueron en junio, noviembre y diciembre con 5.32%, 5.26% y 4.82% respectivamente.

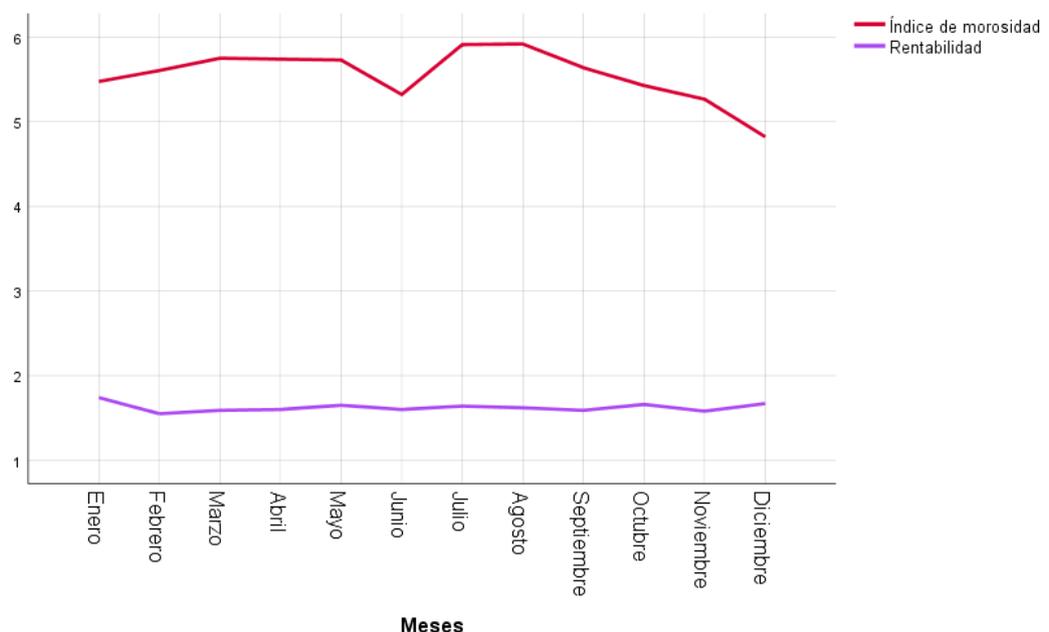


Figura 5: Comparación del índice de morosidad y rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Puno Centro, Periodo 2016.

Fuente: Tabla 4.



b) Análisis del índice de morosidad y su incidencia en la rentabilidad de la Caja municipal de ahorro y crédito Cusco S.A. agencia Puno Centro, Periodo 2017.

Haremos una comparación entre el índice de morosidad y la rentabilidad de la Caja municipal de ahorro y crédito Cusco S.A. agencia Puno Centro, para el Periodo 2017, según la siguiente tabla:

Tabla 5

Índice de morosidad y rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Puno Centro, Periodo 2017

Mes	Índice de morosidad	Rentabilidad
Enero	5,76%	1,67%
Febrero	5,34%	1,51%
Marzo	5,18%	1,69%
Abril	5,37%	1,63%
Mayo	5,57%	1,71%
Junio	5,26%	1,66%
Julio	5,25%	1,70%
Agosto	5,38%	1,69%
Septiembre	5,02%	1,65%
Octubre	5,10%	1,70%
Noviembre	5,05%	1,64%
Diciembre	4,79%	1,71%

Fuente: En base a datos estadísticos anuales de la Caja Cusco, periodo 2017.

En la Tabla 5, podemos observar que los mayores índices de rentabilidad han sido en los meses de mayo, julio, octubre y diciembre con 1.71%, 1.70%, 1.70% y 1.71% respectivamente, siendo el mes de mayo y diciembre donde se

obtuvo una mayor rentabilidad. Las rentabilidades para los otros meses, si bien es cierto, son menores al 1.70%, sin embargo, no bajan del 1.51% que es en el mes de febrero. Esto supone que la Institución producto del importante crecimiento registrado en sus colocaciones, enfocado principalmente en créditos de montos menores, los cuales registran tasas mayores, ha logrado mantener sus indicadores de rentabilidad por encima del sistema de Cajas Municipales (CM).

La Figura 6, muestra la comparación mensual del índice de morosidad y la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Puno Centro, para el Periodo 2017, donde los índices de morosidad fueron altos en los meses de enero y mayo con 5.76% y 5.57% respectivamente y los índices más bajos fueron en septiembre, noviembre y diciembre con 5.02%, 5.05% y 4.79% respectivamente.

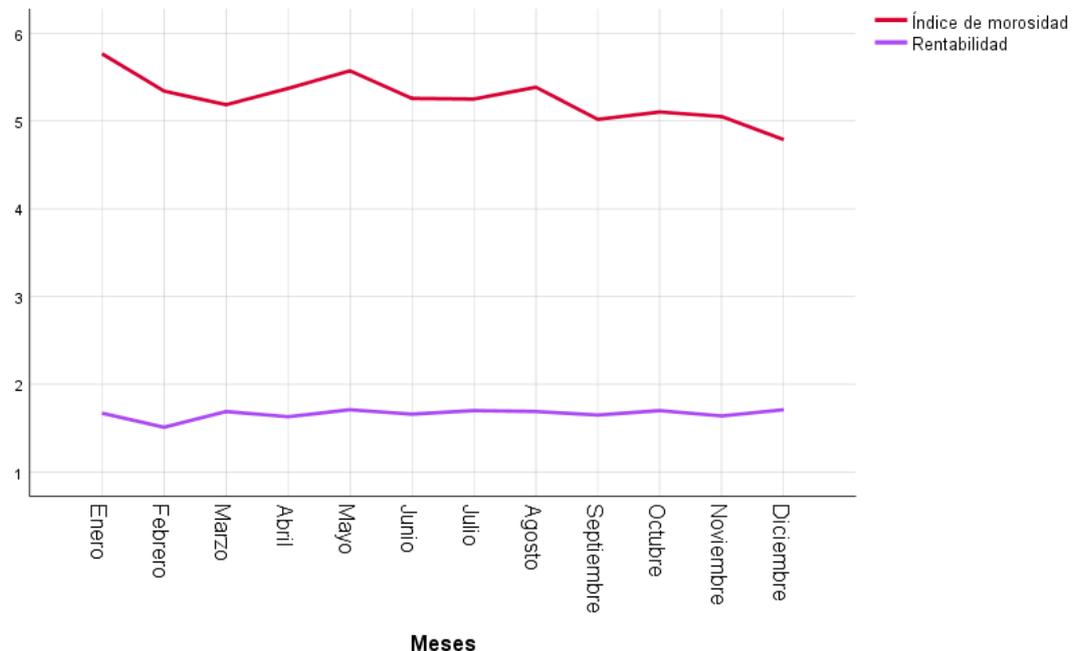


Figura 6: Comparación del índice de morosidad y rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Puno Centro, Periodo 2017.

Fuente: Tabla 5.



4.1.3. Proponer lineamientos o políticas para mejorar la gestión de la cartera de clientes y para incrementar la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. agencia Puno centro periodo 2016-2017

Con el fin de dar solución a la problemática planteada en nuestro estudio damos las siguientes alternativas de solución para mejorar la gestión de la cartera de clientes y consecuentemente, optimice los resultados de la rentabilidad y por consecuencia, los estados financieros, planteamos las siguientes alternativas de solución:

a) Reclutamiento del personal

Se sugiere que se revisen las descripciones de los puestos de "asesores de crédito, gestores de cobros, promotores y gestores de zona" para incluir nuevos criterios de cualidades personales, experiencia profesional y amplios conocimientos de crédito. En relación con los factores mencionados, daremos a conocer nuestra contribución en un esfuerzo por agilizar el procedimiento de contratación y elegir a los mejores candidatos para el puesto.

Sin embargo, las premisas establecidas por este estudio, como "cualidades, experiencia y conocimientos" más allá de los principios y valores, deben cumplirse y demostrarse mediante corroboraciones telefónicas con sus anteriores empleadores. También deben someterse a pruebas de estudio poligráfico. La selección de personal debe basarse en los procedimientos estándar que se realizan habitualmente en los procesos ordinarios de selección de personal.



- Especifique el puesto que se necesita cubrir: Debe identificarse claramente el puesto concreto que se necesita, teniendo en cuenta las responsabilidades y funciones del mismo.
- Especificar claramente las características del candidato que ocupará el puesto para el que se lanza la búsqueda. Debe identificarse claramente qué puesto concreto se necesita, teniendo en cuenta las responsabilidades y funciones del mismo.
- Especificar el tipo de solicitud que haremos para hacer nuestra elección. En este paso se decide el método por el que educaremos al público sobre el proceso de selección.
- Realizar el cribado de las candidaturas con antelación. En esta fase, los analistas de selección deben utilizar técnicas de evaluación rápida para descartar a los candidatos no cualificados para el puesto y conservar a los que pueden competir por él.
- Evaluación de los conocimientos y aptitudes de los candidatos que habíamos catalogado previamente mediante pruebas y cuestionarios. En este proceso se crean los tests y pruebas que los analistas de selección consideran necesarios para evaluar a los candidatos preseleccionados.
- Candidatos interrogados. La entrevista debe incluir también a los responsables y directivos de los sectores de operaciones, negocios, riesgos y gestión general, además del departamento de recursos humanos.



- Contratar a un candidato que pueda adaptarse fácilmente a las necesidades de la empresa. Una vez finalizados todos los procedimientos estándar, se contrata al personal.

Los factores que deben considerarse para la apertura de un reclutamiento son: formales (llenado de la solicitud de empleo), legales (certificado de estudios), relacionados con el trabajo a realizar (conocimientos, escolaridad, antigüedad y experiencia, en términos generales), y relacionados con las condiciones de trabajo (horario, turno, sueldo y prestaciones), todos éstos son datos imprescindibles para el inicio de un proceso de reclutamiento. En algunas ocasiones el trabajo ofertado requiere para su buen desempeño de otros requerimientos, como el manejo de maquinaria, equipo de software especializado o, dominio de idiomas, o de experiencias laborales determinadas, lo cual hace necesario incluirlas en el contenido del reclutamiento, con el propósito de atraer a aspirantes que reúnan los requisitos mínimos para el buen desempeño del puesto, ya que éste es uno de los principales propósitos del reclutamiento.

En la siguiente figura se esquematizan las fuentes de información para la elaboración de un reclutamiento en la empresa.

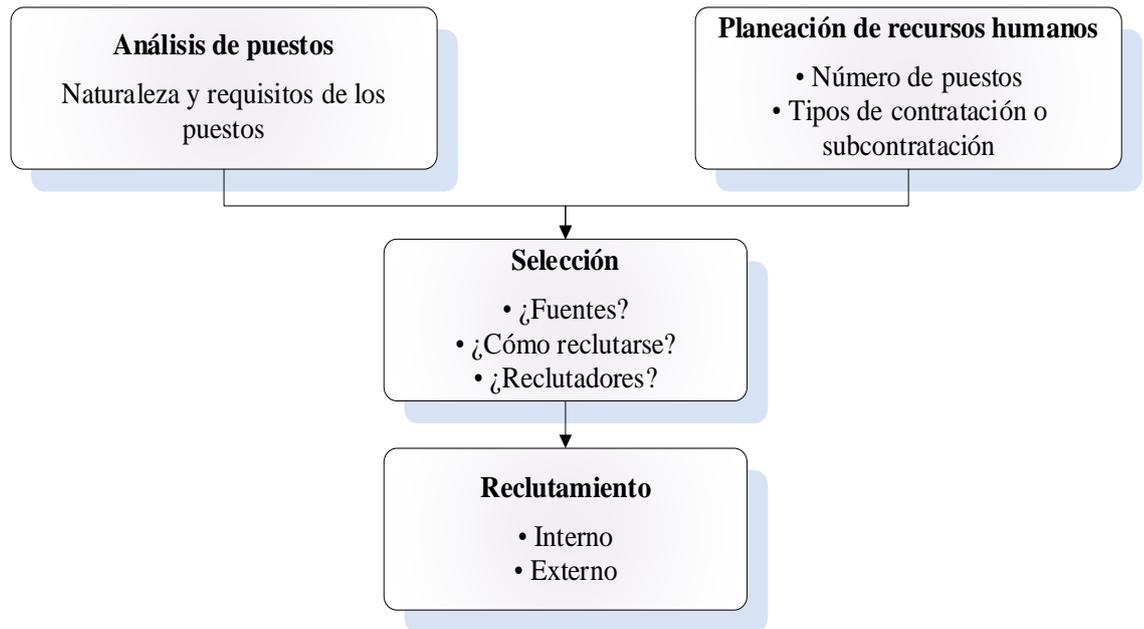


Figura 7: Fuentes de información para la elaboración de un reclutamiento

Fuente: Elaborado en base a Byars y Rué (2004).

a) **Evaluación de propuesta de crédito**

Se propone profundizar más la evaluación incorporando un estudio que permita obtener información sobre la situación económica financiera de su entorno familiar, asegurando en un futuro la recuperación de los créditos sin mayores contratiempos.

- Analizar de manera eficaz el destino del crédito solicitado. Por ejemplo, para vivienda, agricultura, microempresa, leasing etc. De este modo indirectamente estaremos fijando la tasa de interés a cobrar.



b) Garantías

Se propone incorporar en el “reglamento general de créditos” mayores restricciones (teniendo en cuenta aspectos de los sectores del mercado al que nos dirigimos) para el otorgamiento de créditos mediante una nueva escala de límites a nivel de colocaciones que requieran garantías hipotecarias, prendarias y otras constituciones legalizadas y registradas que aminoren el riesgo crediticio.

c) Seguimiento y análisis de cartera

Se propone en cuanto al análisis de cartera - capacitar bajo un método sobre particularidades que deben realizarse manualmente frente a las contrariedades del sistema informático, estas particularidades se centran en consignar información manual mediante herramientas de las hojas de cálculo en los reportes generados por el sistema informático, para de esta manera completar la información y pueda facilitar el control de la cartera de socios, además, sobre el seguimiento se propone intensificar la labor no mediante visitas domiciliarias sino por medios informáticos y de telecomunicaciones.

d) Tecnología de la información

Las tecnologías de información y comunicación, comúnmente llamadas TIC, han mejorado rotundamente en estos tiempos, por lo que se propone mejorar el entorno informático de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A.

e) Recuperaciones, prejudicial y judicial

Se propone intensificar la labor de recuperaciones mediante un mecanismo que sea más incisivo y que busque varios métodos de recuperaciones, esta labor se dará mediante la contratación de un personal idóneo con una larga trayectoria

en la materia, ya que el área ha sufrido varios traspiés en el intento de contratar a ese elemento con innovadas capacidades.

f) Incidencia financiera

Con las nuevas reformas planteadas se proyecta disminuir la cartera morosa y gestionar eficientemente la cartera en fase judicial y prejudicial, así como también regular aspectos presupuestales a fondos destinados a recursos humanos, brindando mayor performance a los perfiles de cargos operativos para que forme parte de comisiones e incentivos que motiven a los colaboradores y de esa manera puedan sentirse identificados y comprometidos con la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A, otro rubro con mayor incidencia es lógicamente el rubro de Resultados que se vería beneficiado garantizando una mayor holgura frente al último periodo.

g) Plan preventivo de riesgo crediticio para disminuir la morosidad



Figura 8: Etapas del plan preventivo de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A.

Fuente: Elaboración propia.



4.1.4. Contrastación de hipótesis

Hipótesis específica 1:

Existe relación de las colocaciones crediticias, con la cartera de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Puno Centro, Periodo 2016-2017.

Planteamos las hipótesis nula y alterna:

- **Periodo 2016:**

Hipótesis nula:

H₀: No existe relación de las colocaciones crediticias, con la cartera de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Puno Centro, Periodo 2016.

Hipótesis alterna:

H₁: Existe relación de las colocaciones crediticias, con la cartera de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Puno Centro, Periodo 2016

Para contrastar la hipótesis, hemos seleccionado el nivel de significancia del 0.05, obteniendo la siguiente tabla:



Tabla 6:

Correlación de las colocaciones crediticias, con el índice de morosidad, periodo 2016

Correlación de Pearson		Colocaciones	Índice de mora
	Coefficiente de correlación	1	-0,503
Colocaciones	Sig. (bilateral)		0,096
	N	12	12
	Coefficiente de correlación	-0,503	1
Índice de mora	Sig. (bilateral)	0,096	
	N	12	12

Fuente: En base a la data para el periodo 2016 con SPSS.

En la Tabla 6, el valor obtenido del coeficiente de correlación de Pearson entre las variables colocaciones crediticias e índice de morosidad es de $r = -0.503$ y la probabilidad p de aceptar o rechazar la hipótesis nula es $0,096 > 0,05$; lo cual nos dice que aceptamos la hipótesis nula y rechazamos la alterna, concluyendo que no existe una correlación entre las variables estudiadas.

Por el contrario, vemos una correlación negativa moderada entre las colocaciones crediticias y el índice de morosidad según el siguiente diagrama de dispersión:

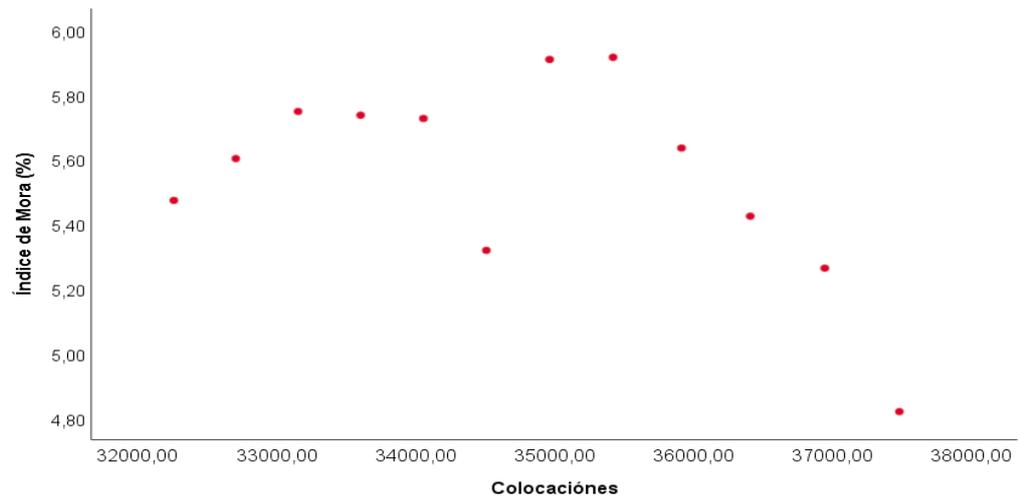


Figura 9: Diagrama de dispersión de las colocaciones crediticias, con el índice de morosidad, periodo 2016

Fuente: Tabla 6.

- **Periodo 2017:**

Hipótesis nula:

H₀: No existe relación de las colocaciones crediticias, con la cartera de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Puno Centro, Periodo 2017.

Hipótesis alterna:

H₁: Existe relación de las colocaciones crediticias, con la cartera de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Puno Centro, Periodo 2017.

Para contrastar la hipótesis, hemos seleccionado el nivel de significancia del 0.05, obteniendo la siguiente tabla:



Tabla 7:

Correlación de las colocaciones crediticias, con el índice de morosidad, periodo 2017

Correlación de Pearson		Colocaciones	Índice de mora
	Coefficiente de correlación	1	-,796
Colocaciones	Sig. (bilateral)		,002
	N	12	12
	Coefficiente de correlación	-,796	1
Índice de mora	Sig. (bilateral)	,002	
	N	12	12

Fuente: En base a la data para el periodo 2017 con SPSS.

Nota: La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

En la Tabla 7, el valor obtenido del coeficiente de correlación de Pearson entre las variables colocaciones crediticias e índice de morosidad es de $r = -0.503$ y la probabilidad p de aceptar o rechazar la hipótesis nula es $0,02 > 0,05$; lo cual nos dice que rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la alterna, concluyendo que existe una correlación negativa fuerte entre las variables estudiadas. Esto se observa mejor en el diagrama de dispersión.

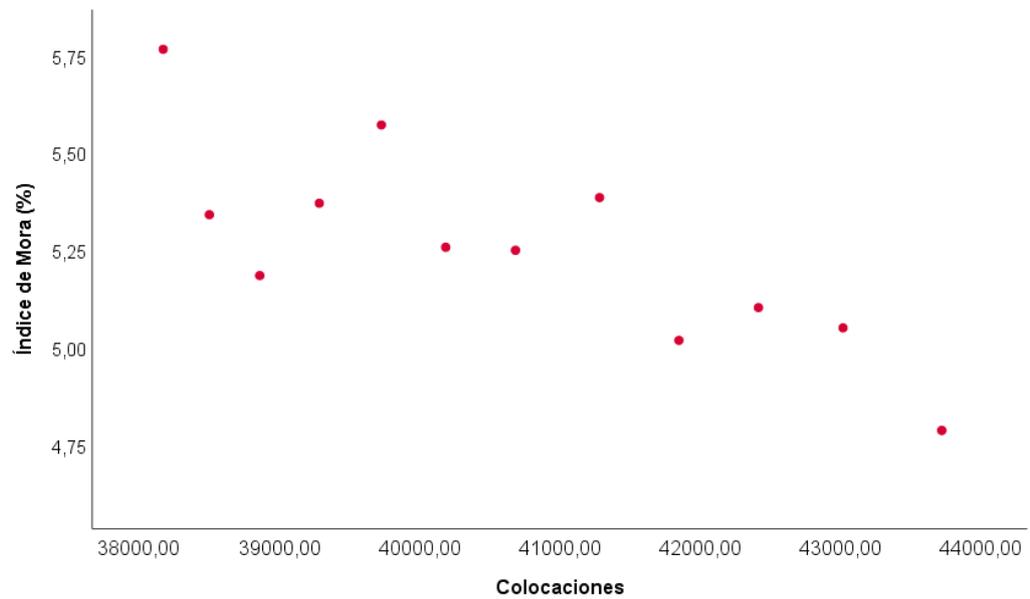


Figura 10: Diagrama de dispersión de las colocaciones crediticias, con el índice de morosidad, periodo 2017

Fuente: Tabla 7.

Hipótesis específica 2:

La morosidad influye directamente en la rentabilidad de la Caja municipal de ahorro y crédito Cusco S.A. Agencia Puno Centro, periodo 2016-2017.

Planteamos las hipótesis nula y alterna:

Periodo 2016:

Hipótesis nula:

H₀: La morosidad no influye directamente en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito CUSCO S.A. Agencia Puno Centro, Periodo 2016.

Hipótesis alterna:

H₁: La morosidad influye directamente en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Puno Centro, Periodo 2016.

Para contrastar la hipótesis, hemos seleccionado un nivel de significancia del 0.05, realizando una regresión lineal simple:

Tabla 8:

Modelo de regresión lineal entre las colocaciones crediticias y el índice de morosidad, periodo 2016

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	p
	B	Desv. Error	Beta		
(Constante)	1,822	0,281		6,480	0,000
¹ Índice de morosidad	-0,036	0,051	-0,217	-0,703	0,498

Variable dependiente: Rentabilidad
 $r = -0,217$ $R^2 = 0,047$

Fuente: En base a la data para el periodo 2016 con SPSS.

Los resultados de la Tabla 8, indican que el índice de morosidad no influye en la rentabilidad para el periodo 2016, pues el coeficiente de correlación de Pearson $r = -0.217$ es muy débil. Por otro lado, la ecuación de regresión estimada es:

$$Rent = 1.82 - 0.036Morosidad$$

El coeficiente de determinación de esta ecuación es $R^2 = 0,047$, es muy baja, por lo que no podemos hacer estimaciones, ni ningún pronóstico al respecto.

Los coeficientes de regresión y sus signos algebraicos también proporcionan información acerca de sus relaciones individuales con la rentabilidad. El coeficiente de regresión del índice de morosidad media es -0.036 ; observamos que este es negativo y presenta una relación inversa con la rentabilidad. Conforme el índice de morosidad aumenta, disminuye la rentabilidad en la Caja Municipal Cusco para el periodo 2016; es decir, si el índice de morosidad aumenta en uno por ciento, se estima una disminución de 0.036 puntos porcentuales mensuales. Sin embargo, la probabilidad p de la variable índice de morosidad es 0.498 mayor que el nivel de significancia 0.05 , con lo cual concluimos nuevamente que el índice de morosidad no influye en la rentabilidad de la Caja Municipal Cusco S.A. para el periodo 2016. Véase la Figura 11 para mayor entendimiento.

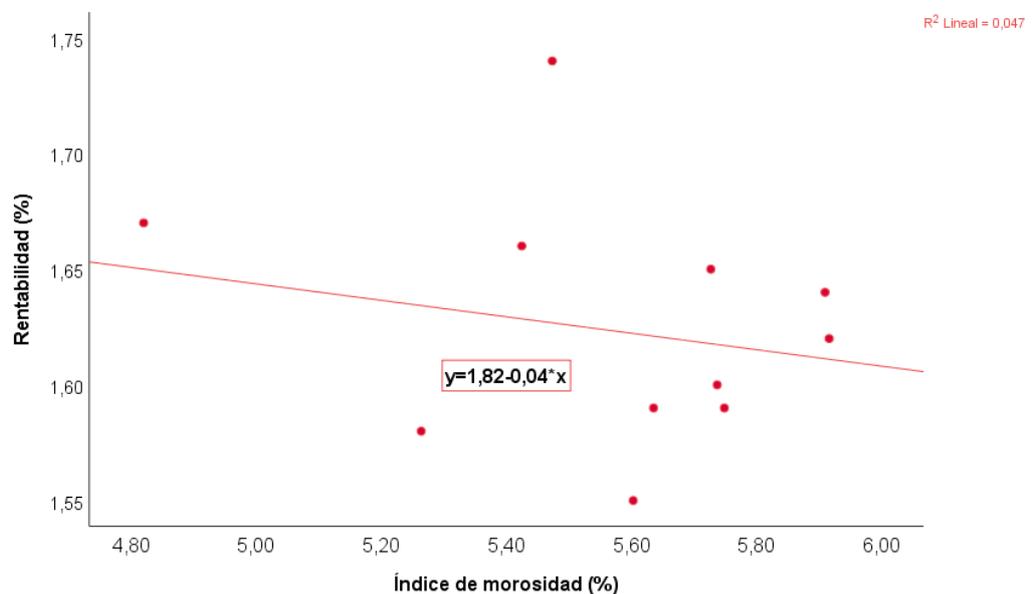


Figura 11: Modelo de regresión lineal de las colocaciones crediticias, con el índice de morosidad, periodo 2016

Fuente: Tabla 8.

Periodo 2017:

Hipótesis nula:

H₀: La morosidad no influye directamente en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Puno Centro, Periodo 2017.

Hipótesis alterna:

H₁: La morosidad influye directamente en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Puno Centro, Periodo 2017.

Para contrastar la hipótesis, hemos seleccionado un nivel de significancia del 0.05, realizando una regresión lineal simple:

Tabla 9:

Modelo de regresión lineal entre las colocaciones crediticias y el índice de morosidad, periodo 2017

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	p
	B	Desv. Error	Beta		
(Constante)	1,783	0,353		5,051	0,000
¹ Índice de morosidad	-0,023	0,067	-0,107	-0,340	0,741

Variable dependiente: Rentabilidad

$r = -0,107$ $R^2 = 0,011$

Fuente: En base a la data para el periodo 2017 con SPSS.

Los resultados de la Tabla 9, indican que el índice de morosidad no influye en la rentabilidad para el periodo 2017, pues el coeficiente de correlación de Pearson $r = -0.107$ es muy débil. Por otro lado, la ecuación de regresión estimada es:

$$Rent = 1.783 - 0.023Morosidad$$

El coeficiente de determinación de esta ecuación es $R^2 = 0,011$, es muy baja, por lo que no podemos hacer estimaciones, ni ningún pronóstico al respecto.

Los coeficientes de regresión y sus signos algebraicos también proporcionan información acerca de sus relaciones individuales con la rentabilidad. El coeficiente de regresión del índice de morosidad media es -0.023 ; observamos que este es negativo y presenta una relación inversa entre con la rentabilidad. Conforme el índice de morosidad aumenta, disminuye la rentabilidad en la Caja Municipal Cusco para el periodo 2017; es decir, si el índice de morosidad aumenta en uno por ciento, se estima una disminución de 0.036 puntos porcentuales mensuales. Sin embargo, la probabilidad p de la variable índice de morosidad es 0.741 mayor que el nivel de significancia 0.05, con lo cual concluimos nuevamente que el índice de morosidad no influye en la rentabilidad de la Caja Municipal Cusco S.A. para el periodo 2017. Véase la Figura 12.

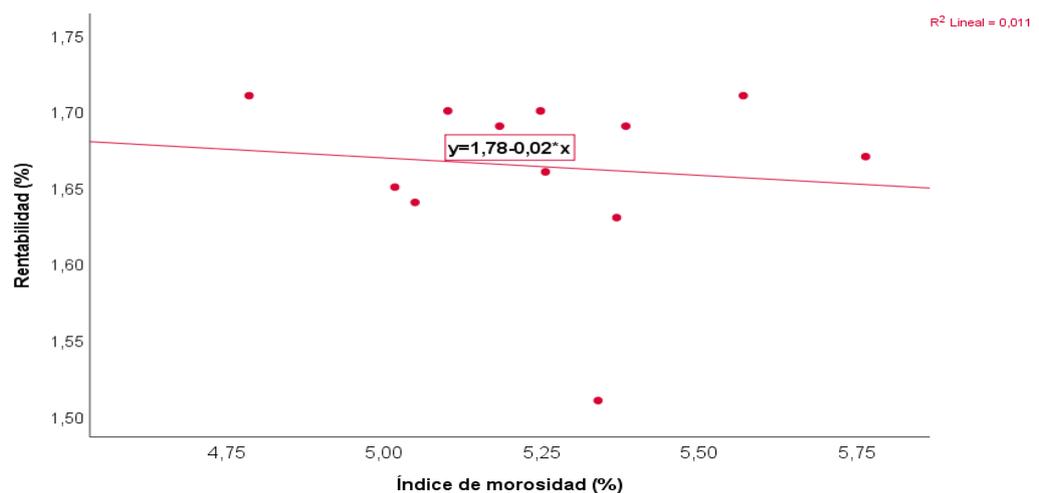


Figura 12. Modelo de regresión lineal de las colocaciones crediticias, con el índice de morosidad, periodo 2017

Fuente: Tabla 9.



Hipótesis general:

La gestión de la cartera de clientes influye directamente en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Puno Centro, Periodo 2016-2017.

- Se ha determinado en el objetivo específico 1, que no existe relación de las colocaciones crediticias, con la cartera de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Puno Centro, para el Periodo 2016; sin embargo, para el periodo 2017 existe una relación moderada inversa entre ambas variables. Esto supone que la gestión de la cartera de clientes, tiene como principales causas, la capacitación oportuna y constante al personal, la sectorización de la función del analista, las metas establecidas institucionalmente a los analistas de crédito y la toma de datos adecuada por parte del sujeto de crédito.
- En el objetivo específico 2, se ha demostrado que la morosidad no influye directamente en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Puno Centro, Periodo 2016-2017. Los bajos indicadores de mora de la CMAC, han hecho que la rentabilidad se mantenga por encima del sistema CM, pese a gastos operativos incurridos como consecuencia entre otros de la expansión del número de oficinas y el aumento de personal.
- Por lo tanto, la hipótesis general es aceptada debido a que una adecuada gestión de cartera de clientes influye en la rentabilidad de la de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Puno Centro, Periodo 2016-2017.



4.2. DISCUSIÓN

Para la hipótesis específica 1, de los resultados obtenidos se observó, que se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna a un nivel de significancia del 0,05; por lo tanto, hemos determinado que no existe relación de las colocaciones crediticias, con la cartera de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Puno Centro, para el Periodo 2016. Por el contrario, vemos una correlación negativa moderada entre las colocaciones crediticias y el índice de morosidad para el periodo 2017. Esto concuerda con Acosta, S. E., y Sánchez, B. C. (2016), quienes declaran que la calidad de cartera es fundamental dentro del análisis de la gestión financiera, debido a que la mayor fuente de riesgo para una institución financiera reside en su cartera de créditos. Por otro lado, Villasante (2018), manifiesta, que los factores más importantes que determinan el nivel de morosidad en los créditos, son el grado de formalidad del negocio y destino del crédito, los cuales tienen una relación inversa con el nivel de morosidad, evidenciando que la formalidad del negocio y el destino del crédito determinan el nivel de morosidad de los créditos microempresa.

Respecto a la hipótesis específica 2, se ha determinado, que la morosidad no influye directamente en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Puno Centro, Periodo 2016-2017. Se ha utilizado el método de regresión lineal y conforme el índice de morosidad aumenta, disminuye la rentabilidad para los periodos 2016 y 2017; es decir, la relación es inversa. A ello, Torres, H. (2019), dedujo que la morosidad en la rentabilidad en la Caja Trujillo S.A. tiene un impacto directo e inversamente proporcional. Por el



contrario, Cruz, L. A., y Jaimes, L. A. (2020) concluyeron que el nivel de morosidad de los clientes incide de manera significativa en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, al igual que Limachi (2016), quien halló que la cartera de morosidad incide negativamente en la rentabilidad del banco Azteca.

Finalmente, en la hipótesis general y en base a los resultados hallados, hemos concluido que la gestión de la cartera de clientes influye directamente en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Puno Centro, Periodo 2016-2017. Este resultado coincide con Alarcón, R. K., y Mamani, Z. (2018), quienes concluyen que existe relación entre la cartera crediticia y la rentabilidad de las agencias de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. del distrito de Sicuani.



V. CONCLUSIONES

PRIMERA: En base a los resultados hallados, para el periodo 2016, el coeficiente de correlación de Pearson para las variables fue de $r = -0.503$ con $p = 0,096 > 0,05$; con lo cual aceptamos la hipótesis nula y rechazamos la alterna, concluyendo que no existe correlación entre las colocaciones crediticias y el índice de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Puno Centro. Por el contrario, existe una correlación inversa moderada entre ambas variables. Para el periodo 2017, el coeficiente de correlación de Pearson fue de $r = -0.796$ con $p = 0,002 < 0,05$; con lo cual, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la alterna, concluyendo que existe una correlación negativa fuerte e inversa entre las colocaciones crediticias y el índice de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Puno Centro.

SEGUNDA: Se ha utilizado el método de regresión lineal, donde para el periodo 2016, el coeficiente de correlación de Pearson $r = -0.217$ y el coeficiente de determinación $R^2 = 0,047$, son muy débiles, por lo que no podemos hacer estimaciones, ni ningún pronóstico al respecto. Por otro lado, el coeficiente de regresión del índice de morosidad es -0.036 ; es negativo y presenta una relación inversa con la rentabilidad; significa que conforme el índice de morosidad aumenta, disminuye la rentabilidad. Para el periodo 2017, el coeficiente de correlación de Pearson $r = -0.107$ y el coeficiente de determinación $R^2 = 0,011$, también son muy débiles y no se pueden hacer proyecciones y la relación también es inversa. Por lo cual, se concluye que la morosidad no influye directamente en



la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia
Puno Centro, para los periodos 2016-2017.



TERCERA: La caja en estos periodos 2016-2017, ha registrado importantes tasas de crecimiento, tanto en el saldo de cartera como en el número de clientes deudores, siendo una entidad financiera líder en su región, tanto en créditos como en depósitos, por lo que concluimos que la gestión de la cartera de clientes influye directamente en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Puno Centro, Periodo 2016-2017.



VI. RECOMENDACIONES

PRIMERA: La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Puno Centro debe implementar políticas de reclutamiento del personal para que las colocaciones crediticias sean más eficientes y eficaces y esto repercute también en la disminución de la cartera de morosidad que generan pérdidas, riesgo crediticio, riesgo de mercado, riesgo operativo y liquidez.

SEGUNDA: Implementar capacitaciones a todo el personal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Puno Centro para mejorar oportunamente los conocimientos sobre riesgos y evaluación socioeconómica financiera, donde se mejoren técnicas de evaluación y estudio, para que las colocaciones brutas por tipo de crédito (Corporativos, Grandes Empresas, Medianas Empresas, Pequeñas Empresas, Microempresas, Consumo e Hipotecarios) sean los más adecuados, para así poder incrementar la rentabilidad.

TERCERA: Se debe modificar e implementar nuevos lineamientos o políticas crediticias, nuevos softwares y contratar a una consultora especializada en créditos con el fin de dar solución a la problemática planteada en nuestro estudio dando alternativas de solución para mejorar la gestión de la cartera de clientes y consecuentemente, optimice los resultados de la rentabilidad y por consecuencia, los estados financieros de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Puno Centro.



VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, S. E., y Sánchez, B. C. (2016). *Calidad de cartera de clientes para mejorar la rentabilidad de la Caja Municipal de ahorro y crédito Trujillo s.a. sucursal Lambayeque -2015*. Tesis. Universidad Señor de Sipán.
- Alarcón, R. K., y Mamani, Z. (2018). *Cartera crediticia y rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. del distrito de Sicuani, provincia de Canchis y departamento de Cusco – períodos 2015-2017*. Universidad Andina del Cusco.
- Ambrosini, D., López, V. R., y Financiero, S. (2019). *Sistema financiero peruano* (J. Calixto (ed.); 6a ed.). Universidad de Piura.
- Apaza, M. (2011). *Estados financieros formulación, análisis interpretación conforme a las NIIFS y al PCGE*. Instituto Pacífico S.A.C.
- Apoyo y Asociados. (2018). *Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Informe Anual*.
- Arias, F. (2016). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica* (7a ed.). Editorial Episteme.
- Armez, M. (2002). *Diccionario de Contabilidad y Finanzas*. (Culturales (ed.)).
- Asimakopoulos, I., Samitas, A., y Papadogonas, T. (2009). Firm-specific and economy wide determinants of firm profitability. *Managerial Finance*, 35(11), 930–939.
<https://doi.org/10.1108/03074350910993818>
- Bank of England. (s/f). *What is credit risk?*



- Barahona, P. (2009). *La fidelización del cliente y sus elementos*.
- Barquero, J., Rodríguez, C., Barquero, M., y Huertas, F. (2007). *Marketing De Clientes. Quien Se Ha Llevado Mi Cliente?* (2a ed.). McGraw-Hill.
- Bennardo, A., Pagano, M., y Piccolo, S. (2015). Multiple Bank Lending, Creditor Rights, and Information Sharing*. *Review of Finance*, 19(2), 519–570.
<https://doi.org/10.1093/rof/rfu001>
- Berger, A. N., y Udell, G. F. (2004). The institutional memory hypothesis and the procyclicality of bank lending behavior. *Journal of Financial Intermediation*, 13(4), 458–495. <https://doi.org/10.1016/j.jfi.2004.06.006>
- Bernabe, C. R. (2012). *Diferencia entre una línea de crédito y un préstamo*. Word Wide Web.
- Bogan, V. L. (2008). Microfinance Institutions: Does Capital Structure Matter? *SSRN Electronic Journal*. <https://doi.org/10.2139/ssrn.1144762>
- Bowman, E. H., y Helfat, C. E. (2015). *Strategic Management Journal*,. 22(1), 1–23.
<https://doi.org/10.2307/3094251>
- Brown, M., Jappelli, T., y Pagano, M. (2009). Information sharing and credit: Firm-level evidence from transition countries. *Journal of Financial Intermediation*, 18(2), 151–172. <https://doi.org/10.1016/j.jfi.2008.04.002>
- Brown, M., y Zehnder, C. (2007). Credit Reporting, Relationship Banking, and Loan Repayment. *Journal of Money, Credit and Banking*, 39(8), 1883–1918.
<https://doi.org/10.1111/j.1538-4616.2007.00092.x>
- Byars, L., y Rué, L. (2004). *Gestión de Recursos Humanos. Interamericana*.



- Campbell, J. Y., Lettau, M., Malkiel, B. G., y Xu, Y. (2000). Have Individual Stocks Become More Volatile? An Empirical Exploration of Idiosyncratic Risk. *SSRN Electronic Journal*. <https://doi.org/10.2139/ssrn.211428>
- Campbell, N., y Cunningham, M. (1983). Customer Analysis for Strategy Development in Industrial Markets. *Strategic Management Journal*, 4(4), 369–380. <https://doi.org/10.2307/2485927>
- Campbell, N. D., y Rogers, T. M. (2012). Microfinance Institutions: A Profitable Investment Alternative? *Journal of Developmental Entrepreneurship*, 17(04), 1250024. <https://doi.org/10.1142/S1084946712500240>
- Cruz, L. A., y Jaimes, L. A. (2020). *Nivel de morosidad de los clientes y su incidencia en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, año 2019*. Universidad Peruana Austral del Cusco.
- Dang, U. (2011). *The camel rating system in banking supervision a case study*. University of Applied Sciences International Business.
- Dirección General Parlamentaria. (2019). *Carpeta georeferencial región puno Perú*.
- Duttweiler, R. (2009). *Managing Liquidity in Banks: A Top down Approach* (1a ed.).
- Eng, T. (2004). Does customer portfolio analysis relate to customer performance? An empirical analysis of alternative strategic perspective. *Journal of Business & Industrial Marketing*, 19(1), 49–67. <https://doi.org/10.1108/08858620410516736>
- ESAN. (2015). *Conexión Esan*. Apuntes empresariales.
- Fiocca, R. (1982). Account portfolio analysis for strategy development. *Industrial Marketing Management*, 11(1), 53–62. <https://doi.org/10.1016/0019->



8501(82)90034-7

- Fry, M. J. (1978). Money and Capital or Financial Deepening in Economic Development? *Journal of Money, Credit and Banking*, 10(4), 464. <https://doi.org/10.2307/1991576>
- Garrido, P. (2012). *Análisis de Estados Contables (Elaboración e interpretación de la información financiera)* (2a ed.). Ediciones Pirámide (Grupo Anaya S.A.).
- Ghosh, S. (2019). Loan delinquency in banking systems: How effective are credit reporting systems? *Research in International Business and Finance*, 47(July 2017), 220–236. <https://doi.org/10.1016/j.ribaf.2018.07.011>
- Gopalan, R. (2007). Customer portfolio management using Z-ranking of customer segments and the LTV perturbation method. *Journal of Database Marketing & Customer Strategy Management*, 14(3), 225–235. <https://doi.org/10.1057/palgrave.dbm.3250050>
- Gosego, L. (2017). *An analysis of the profitability and sustainability of savings and credit co-operatives in Botswana*. University of Cape Town.
- Hawawini, G., Subramanian, V., y Verdin, P. (2003). Is performance driven by industry- or firm-specific factors? A new look at the evidence. *Strategic Management Journal*, 24(1), 1–16. <https://doi.org/10.1002/smj.278>
- Hernández-Samperi, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill.
- Hopkins, W. S. (1933). Linked references are available on JSTOR for this article : Profit in American Economic Theory. *The Review of Economic Studies*, 1(1), 60–66.
- Instituto Peruano de Economía. (2013). *Sistema Financiero*. IPE.



- International Monetary Fund. (2015). *Global financial stability report*.
- Jappelli, T., y Pagano, M. (2002). Information sharing, lending and defaults: Cross-country evidence. *Journal of Banking & Finance*, 26(10), 2017–2045.
[https://doi.org/10.1016/S0378-4266\(01\)00185-6](https://doi.org/10.1016/S0378-4266(01)00185-6)
- Kitao, A. (2016). *The Effect of Credit Information Sharing on Profitability of Commercial Banks in Kenya*. University of Nairobi.
- Kyereboah-Coleman, A., y Osei, K. A. (2008). Outreach and profitability of microfinance institutions: the role of governance. *Journal of Economic Studies*, 35(3), 236–248.
<https://doi.org/10.1108/01443580810887797>
- Ledgerwood, J. (1997). *Sustainable Banking with the Poor Microfinance Handbook: An Institutional and Financial Perspective*. The World Bank Washington, D.C.
- Limachi, D. (2016). *La cartera de morosidad y su incidencia en la rentabilidad del Banco Azteca del Perú S.A. agencia Puno Periodos 2013 – 2014*. Universidad Nacional del Altiplano.
- Luoto, J., McIntosh, C., y Wydick, B. (2007). Credit Information Systems in Less Developed Countries: A Test with Microfinance in Guatemala. *Economic Development and Cultural Change*, 55(2), 313–334. <https://doi.org/10.1086/508714>
- McGahan, A. M., y Porter, M. E. (2002). What Do We Know About Variance in Accounting Profitability? *Management Science*, 48(7), 834–851.
<https://doi.org/10.1287/mnsc.48.7.834.2816>
- Micheni, B. J. (2013). *The Effects of Portfolio Management Strategies on Financial Performance of Investments Companies in Kenya: A Case Study of Centum*



- Investments*. University of Nairobi Research Archive.
- Mishkin, F. (2008). *Moneda, banca y mercados financieros*. Pearson Educación.
- Montesinos, E. (2017). *Implicancia de la calidad de los servicios financieros en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Urubamba, periodo 2013 - 2014*. Universidad Nacional del Altiplano.
- Muriu, P. (2013). “*Microfinance Profitability: Does Financing Choice Matter.*”
University of Birmingham.
- Novoa, H. (2013). *Los Estados Financieros en el Perú*.
- Ortíz, O. L. (2001). *El dinero, la teoría, la política y las instituciones*.
- Padilla, A. J., y Pagano, M. (2000). Sharing default information as a borrower discipline device. *European Economic Review*, 44(10), 1951–1980.
[https://doi.org/10.1016/S0014-2921\(00\)00055-6](https://doi.org/10.1016/S0014-2921(00)00055-6)
- Paredes, J. L. (s/f). *Análisis Financiero*.
- Parodi, C. (2013). *¿Qué es un sistema financiero?* Gestión.
- Paul, S., y Kaestner, L. (2007). Privatisation and Banking Performance. *SSRN Electronic Journal*. <https://doi.org/10.2139/ssrn.995185>
- Pedrosa, J. (2016). *Morosidad*. Enciclopedia haciendo facil la economía.
- Pérez, J. G. (2013). *Definición de crédito*. Definición de la Word Wide Web.
- Rajagopal, y Sanchez, R. (2005). Analysis of customer portfolio and relationship management models: bridging managerial dimensions. *Journal of Business & Industrial Marketing*, 20(6), 307–316. <https://doi.org/10.1108/08858620510618147>



- Rajan, R. G. (1994). Why Bank Credit Policies Fluctuate: A Theory and Some Evidence. *The Quarterly Journal of Economics*, 109(2), 399–441.
<https://doi.org/10.2307/2118468>
- Rostow, W. W. (1974). Money and Capital in Economic Development. By Ronald I. McKinnon. (Washington, D.C.: The Brookings Institution, 1973. Pp. 184. \$7.50.). *American Political Science Review*, 68(4), 1822–1824.
<https://doi.org/10.2307/1960040>
- Ryals, L. (2002). Measuring risk and returns in the customer portfolio. *Journal of Database Marketing & Customer Strategy Management*, 9(3), 219–227.
<https://doi.org/10.1057/palgrave.jdm.3240003>
- Sanchez, F. (2010). *Diccionario Contable, Financiero, Bursátil y de Áreas Afines*. FECAT.
- SBS. (2021). *Superintendencia de Banca, Seguros y AFP*. <https://www.sbs.gob.pe/>
- Shapiro, B. P., Rangan, V. K., Moriarty, R. T., y Ross, E. B. (1987). Manage customers for profits (not just sales). *Harvard Business Review*, 65, 101_108.
- Soberón, U. E. M., y Acosta, Z. (2008). *FUENTES DE INFORMACIÓN PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN CUANTITATIVA Y CUALITATIVA I TEXTO N° 2*. <http://docs.bvsalud.org/biblioref/2018/06/885032/texto-no-2-fuentes-de-informacion.pdf>
- Steel, W. F., Aryeetey, E., Hettige, H., y Nissanke, M. (1997). Informal financial markets under liberalization in four African countries. *World Development*, 25(5), 817–830.
[https://doi.org/10.1016/S0305-750X\(96\)00133-7](https://doi.org/10.1016/S0305-750X(96)00133-7)



- Subrata, K. (2003). Diversification of equity Portfolio: Theory and Portfolio. *Journal of Finance*, 12, 77–91.
- Superintendencia de Banca y Seguros. (2017). *Programa de finanzas*.
- Tai, Y.-H., Wang, W.-Y., y Katrichis, J. (2015). The Impact of Improved Costing Methods on Customer Portfolio Management Activities. *In Advances in Management Accounting*, 259–287. <https://doi.org/10.1108/S1474-787120150000025009>
- The European Comission. (2011). *The European Qualification framework for lifelong learning (EQF)*.
- Torres, H. (2019). *Gestión de la morosidad para mejorar la rentabilidad de la Caja Trujillo S.A. Agencia Moshoqueque, 2018*. Universidad Señor de Sipán.
- Valenzuela, L. (2007). *La gestión del valor de la cartera de clientes y su efecto en el valor global de la empresa: diseño de un modelo explicativo como una herramienta para la toma de decisiones estrtaégicas de marketing*. Universidad Complutense de Madrid.
- Vargas, V., y Quispe, J. (2019). *Fidelización de clientes y la rentabilidad financiera de la Caja Municipal de ahorro y crédito Cusco S.A. agencia de urubamba periodo 2018*. Universidad Andina del Cusco.
- Villasante, M. A. (2018). “*Determinantes de la Morosidad en los Créditos Microempresas de la CMAC- Cusco Agencia Bellavista en la ciudad de Puno, 2016*”. Universidad Nacional del Altiplano.
- von Thadden, E.-L. (2004). Asymmetric information, bank lending and implicit contracts:



the winner's curse. *Finance Research Letters*, 1(1), 11–23.

[https://doi.org/10.1016/S1544-6123\(03\)00006-0](https://doi.org/10.1016/S1544-6123(03)00006-0)

Yapo, Y. M. (2021). *Análisis de la gestión de la cartera morosa en la rentabilidad de la Caja Municipal Cusco, Agencia Puno - Bellavista, 2017 - 2018*. Universidad Nacional del Altiplano.

Yazdanfar, D. (2013). Profitability determinants among micro firms: evidence from Swedish data. *International Journal of Managerial Finance*, 9(2), 151–160.

<https://doi.org/10.1108/17439131311307565>

Yorke, D. A., y Droussiotis, G. (1994). The Use of Customer Portfolio Theory. *Journal of Business & Industrial Marketing*, 9(3), 6–18.

<https://doi.org/10.1108/08858629410066818>

2. ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de consistencia
TÍTULO: “Gestión de la cartera de clientes y sus incidencias en la rentabilidad de la Caja Municipal Cusco S.A. Agencia Puno Centro, periodo 2016 – 2017”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTOS
<p>General: ¿De qué manera la gestión de la cartera de Clientes influye en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Puno Centro, Periodo 2016-2017?</p>	<p>General: Analizar la influencia de la gestión de la cartera de clientes en la rentabilidad de la Caja municipal de ahorro y crédito Cusco S A agencia Puno centro periodo 2016-2017.</p>	<p>General: La gestión de la cartera de Clientes influye directamente en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Puno Centro. Periodo 2016-2017.</p>	<p>Independiente: Gestión de la cartera de clientes</p>	<p>Cartera de clientes</p>	<p>Reglamento de créditos. Establecer rutinas Seguimiento Priorización de Clientes Importantes Fidelización Establecer una agenda de Clientes</p>	<p>Análisis documental Data Secundaria de la Municipalidad de Ahorro y Crédito Cusco Observación directa</p>
<p>Específicos: ¿De qué manera se da relación de las colocaciones crediticias, con la cartera de morosidad de la Caja Municipal de Abono y Crédito Cusco S.A. Agencia Puno Centro. Periodo 2016-2017? ¿De qué manera el índice de morosidad incide en La rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cuaco S.A. Agencia Puno Centro. Periodo 2016- 2017? ¿Cuáles son los lineamientos o políticas para mejorar la gestión de la cartera de Clientes y para incrementar La rentabilidad de La Caja municipal de abono y crédito Cusco S.A. agencia Puno centro periodo 2016-2017?</p>	<p>Específicos: Analizar La relación de las colocaciones crediticias, con la cartera de morosidad de la Caja Municipal de Abono y Crédito Cusco S.A. Agencia Puno Centro. Periodo 2016-2017. Analizar el índice de morosidad y su incidencia en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Puno Centro. Periodo 2016-2017. Preponer lineamientos o políticas para mejorar la gestión de la cartera de Clientes y para incrementar la rentabilidad de la Caja municipal de ahorro y crédito Cusco S.A. agencia Puno centro periodo 2016-2017.</p>	<p>Específicas: Existe relación de las colocaciones crediticias, con la cartera de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Puno Centro. Periodo 2016- 2017. La morosidad influye directamente en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S. A. Agencia Puno Centro. Periodo 2016-2017.</p>		<p>Dependiente: Rentabilidad</p>	<p>Balance General Estado de Ganancias y pérdidas Índice de Rentabilidad Índice de Liquidez Índice de rotación de cartera morosa. Cartas notariales, carta de requerimiento de pago. Avisos de pago Tasa de morosidad por analista de créditos</p>	<p>Análisis documental Data secundaria de la Municipalidad de Ahorro y Crédito Cusco Observación directa</p>

ANEXO 2: Data en SPSS para el primer objetivo

1_Primer objetivo.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	Meses	Numérico	8	0	Meses	{1, Enero}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
2	Coloc	Numérico	8	2	Colocaciones	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
3	Mora	Numérico	8	2	Índice de Mora	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
4	VariaColoca	Numérico	8	2	Variación % Colocación	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
5	VariaMora	Numérico	8	2	Variación % Mora	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
6											
7											
8											
9											
10											
11											
12											
13											

ANEXO 3: Data en SPSS para el segundo objetivo

2_Segundo objetivo.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	Meses	Numérico	8	0	Meses	{1, Enero}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
2	IM	Numérico	8	2	Índice de moro...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
3	Rent	Numérico	8	2	Rentabilidad	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
4											
5											
6											
7											
8											
9											
10											
11											
12											
13											



DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Por el presente documento, Yo Yannet Rosmery Huisa Humalla.
identificado con DNI 71932429 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional, Programa de Segunda Especialidad, Programa de Maestría o Doctorado

Ciencias Contables

, informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación para la obtención de Grado
 Título Profesional denominado:

“ Gestión de la cartera de clientes y su incidencia en la
rentabilidad de la caja municipal de ahorro y crédito Cusco S.A. periodo 2016-2017”

” Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a las disposiciones legales vigentes y a las sanciones correspondientes de igual forma me someto a las sanciones establecidas en las Directivas y otras normas internas, así como las que me alcancen del Código Civil y Normas Legales conexas por el incumplimiento del presente compromiso

Puno 18 de Enero del 2023



FIRMA (obligatoria)



Huella



AUTORIZACIÓN PARA EL DEPÓSITO DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

Por el presente documento, Yo Yannet Rosmery Huisa Humalla
identificado con DNI 71938429 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional, Programa de Segunda Especialidad, Programa de Maestría o Doctorado
Ciencias Contables

, informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación para la obtención de Grado

Título Profesional denominado:

"Gestión de la cartera de clientes y su incidencia en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Periodo 2016 - 2017"

" Por medio del presente documento, afirmo y garantizo ser el legítimo, único y exclusivo titular de todos los derechos de propiedad intelectual sobre los documentos arriba mencionados, las obras, los contenidos, los productos y/o las creaciones en general (en adelante, los "Contenidos") que serán incluidos en el repositorio institucional de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno.

También, doy seguridad de que los contenidos entregados se encuentran libres de toda contraseña, restricción o medida tecnológica de protección, con la finalidad de permitir que se puedan leer, descargar, reproducir, distribuir, imprimir, buscar y enlazar los textos completos, sin limitación alguna.

Autorizo a la Universidad Nacional del Altiplano de Puno a publicar los Contenidos en el Repositorio Institucional y, en consecuencia, en el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, sobre la base de lo establecido en la Ley N° 30035, sus normas reglamentarias, modificatorias, sustitutorias y conexas, y de acuerdo con las políticas de acceso abierto que la Universidad aplique en relación con sus Repositorios Institucionales. Autorizo expresamente toda consulta y uso de los Contenidos, por parte de cualquier persona, por el tiempo de duración de los derechos patrimoniales de autor y derechos conexos, a título gratuito y a nivel mundial.

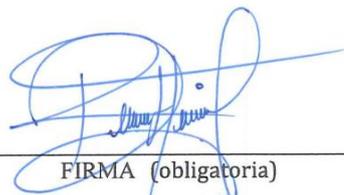
En consecuencia, la Universidad tendrá la posibilidad de divulgar y difundir los Contenidos, de manera total o parcial, sin limitación alguna y sin derecho a pago de contraprestación, remuneración ni regalía alguna a favor mío; en los medios, canales y plataformas que la Universidad y/o el Estado de la República del Perú determinen, a nivel mundial, sin restricción geográfica alguna y de manera indefinida, pudiendo crear y/o extraer los metadatos sobre los Contenidos, e incluir los Contenidos en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

Autorizo que los Contenidos sean puestos a disposición del público a través de la siguiente licencia:

Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional. Para ver una copia de esta licencia, visita: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

En señal de conformidad, suscribo el presente documento.

Puno 18 de Enero del 2023


FIRMA (obligatoria)



Huella