



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES



ESTADO DE LOS CRÉDITOS DE CONSUMO Y PRODUCTOS
CREDITICIOS, EN EL COVID – 19, OTORGADOS POR LA CAJA
CUSCO, AGENCIA BELLA VISTA PUNO, PERIODO 2020 - 2021

TESIS

PRESENTADA POR:

Bach. ZEIDY ROSSANA CARPIO MENDIZABAL

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

CONTADOR PÚBLICO

PUNO – PERÚ

2024



Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

ESTADO DE LOS CRÉDITOS DE CONSUMO Y PRODUCTOS CREDITICIOS, EN EL COVID - 19, OTORGADOS POR LA CAJA USCO, AGENCIA BELLAVISTA PUNO, PERIODO 2020 - 2021

AUTOR

ZEIDY ROSSANA CARPIO MENDIZABAL

RECuento de palabras

18631 Words

RECuento de caracteres

98293 Characters

RECuento de páginas

103 Pages

Tamaño del archivo

496.8KB

Fecha de entrega

Jan 4, 2024 2:25 PM GMT-5

Fecha del informe

Jan 4, 2024 2:26 PM GMT-5

● 11% de similitud general

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

- 10% Base de datos de Internet
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de Crossref
- Base de datos de contenido publicado de Crossref
- 7% Base de datos de trabajos entregados

● Excluir del Reporte de Similitud

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



Marco E. Conden Onofre
CONTADOR PÚBLICO
MAGISTER SCIENTIAE
DOCENTE UNA - PUNO

Resumen



DEDICATORIA

A Dios, por su permanencia en mí, por fortificar mi alma y darme luz para mi sabiduría.
Con imperecedera gratitud a mis amados padres Rosa y Hugo; a mi hermana Jhonela, por su afecto, gran esfuerzo y soporte incondicional para forjar mi profesión. Ellos supieron formarme con nobles sentimientos; buenos hábitos y valores, que siempre me ayudarán a desarrollar mi ser.

Zeidy Rossana Carpio Mendizabal



AGRADECIMIENTOS

A Dios, por su gran compañía y guía. Sin él mi fortaleza hubiera decaído. Gracias por permitirme perseverancia y felicidad en todo lo que hago.

A la Universidad Nacional del Altiplano, a los catedráticos de la Escuela Profesional de Ciencias Contables, por sus loables sabidurías, por consentir mi formación académica y profesional, compartiendo sus conocimientos, apeo y colaboración para cimentar mi aprendizaje.

A Janeth que me dio la motivación durante el largo trayecto en la elaboración del presente trabajo de investigación y me acompaña incondicionalmente.

Zeidy Rossana Carpio Mendizabal



ÍNDICE GENERAL

Pág.

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTOS

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE FIGURAS

ÍNDICE DE TABLAS

ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

RESUMEN 14

ABSTRACT..... 15

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 18

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA..... 19

1.2.1 Problema General..... 19

1.2.2 Problemas Específicos 19

1.3 HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN..... 19

1.3.1 Hipótesis general..... 19

1.3.2 Hipótesis específica..... 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..... 20

CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA



2.1	ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	21
2.1.1	Antecedentes Internacionales.....	21
2.1.2	Antecedentes Nacionales	24
2.1.3	Antecedentes Locales.....	25
2.2	MARCO TEÓRICO	28
2.2.1	Crédito de consumo.....	28
2.2.1.1	Crédito de consumo ordinario.....	29
2.2.1.2	Crédito de consumo prioritario	29
2.2.2	Tipo de créditos de consumo.....	30
2.2.2.1	Crédito institucional.....	30
2.2.2.2	Crédito personal	30
2.2.2.3	Crédito al personal de la CMAC Cusco S.A.....	30
2.2.2.4	Crédito Credi-personal.....	30
2.2.3	Productos crediticios	31
2.2.4	Tipos de productos crediticios	32
2.2.4.1	Línea de crédito automática (LCA)	32
2.2.4.2	Credi casa.....	32
2.2.4.3	Pagadiario.....	33
2.2.4.4	Así de fácil	33
2.2.4.5	Credicaja emprendedor	33
2.2.4.6	Plazo fijo	34
2.2.4.7	Crédito a grupos solidarios	34
2.2.4.8	Crédito agropecuario.....	34
2.2.4.9	Créditos asociaciones y/o grupos organizados.....	34
2.2.4.10	Carta fianza	35



2.2.4.11	Crédito automotriz para transporte urbano ciudad del Cusco – ASOTRAPUC.....	35
2.2.4.12	Crédito automotriz, transporte urbano y vehicular	35
2.2.4.13	Crédito Pignoraticio	36
2.2.5	Estado de los créditos de consumo.....	36
2.2.6	Impacto de crédito.....	38
2.2.7	Tipos de operaciones bancarias.....	38
2.2.7.1	Operaciones pasivas	38
2.2.7.2	Operaciones activas.....	39
2.2.8	Innovación financiera.....	39
2.2.8.1	Innovación en forma de productos.....	39
2.2.8.2	Innovación en forma de procesos.....	40
2.2.8.3	Innovación en forma de institucionalidad.....	40
2.2.9	Contenido mínimo de los contratos.....	40
2.2.10	Préstamo40	
2.2.10.1	Elementos de un préstamo	41
2.2.11	Marco normativo de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito.....	41
2.2.12	Marco normativo de la CMAC-Cusco S.A.	42
2.3	MARCO CONCEPTUAL	43
2.3.1	Banco.....	43
2.3.2	Caja de ahorros.....	43
2.3.3	Cantidad otorgada	44
2.3.4	Crédito de consumo.....	44
2.3.5	Cooperativa	45
2.3.6	Productos crediticios	46



2.3.7	Tasa de morosidad.....	47
2.3.8	Tasa de cartera atrasada	47
2.3.9	TEA	48
2.3.10	Tipo de crédito	48

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1	UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO	49
3.2	PERIODO DE DURACIÓN DEL ESTUDIO	50
3.3	PROCEDENCIA DEL MATERIAL ESTUDIADO	50
3.3.1	Procedimiento de recolección de datos	50
3.3.2	Técnicas de procesamiento y análisis de datos:	51
3.4	POBLACIÓN Y MUESTRA DE ESTUDIO.....	51
3.4.1	Población.....	51
3.4.2	Muestra.....	51
3.5	DISEÑO ESTADÍSTICO	52
3.6	PROCEDIMIENTO.....	52
3.6.1	Enfoque de la investigación	52
3.6.2	Método de la investigación	52
3.6.3	Diseño	52
3.7	VARIABLE.....	53
3.8	ANÁLISIS DE RESULTADOS	53

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1	RESULTADOS	55
------------	-------------------------	-----------



4.1.1	Resultados del objetivo específico 1: Determinar la tasa de morosidad en los créditos de consumo y productos crediticios en el periodo 2020 - 2021.....	55
4.1.1.1	Nuevo.....	56
4.1.1.2	Recurrente.....	58
4.1.1.3	Ampliado.....	59
4.1.1.4	Paralelo.....	61
4.1.1.5	Inactivo.....	62
4.1.1.6	Nuevo.....	64
4.1.1.7	Recurrente.....	66
4.1.1.8	Ampliado.....	69
4.1.1.9	Paralelo.....	70
4.1.1.10	Inactivo.....	73
4.1.2	Resultados del objetivo específico 2: Interpretar la tasa de cartera atrasada de los créditos de consumo y productos crediticios en el periodo 2020 - 2021.....	75
4.1.2.1	Morosidad y cartera atrasada 2020.....	75
4.1.2.2	Morosidad y cartera atrasada 2021.....	75
4.1.3	Contrastación de hipótesis.....	75
4.1.3.1	Contrastación de la hipótesis específica 1: La tasa de morosidad en los créditos de consumo y productos crediticios en el periodo 2020 – 2021 es alto.	76
4.1.3.2	Contrastación de la hipótesis específica 2: La tasa de cartera atrasada de los créditos de consumo y productos crediticios en el periodo 2020 – 2021 es alto.	77



4.2	DISCUSIÓN	77
4.2.1	Objetivo específico 1 : Determinar la tasa de morosidad en los créditos de consumo y productos crediticios en el periodo 2020 – 2021	77
4.2.2	Objetivo específico 2: Interpretar la tasa de cartera atrasada de los créditos de consumo y productos crediticios en el periodo 2020 - 2021	81
V.	CONCLUSIONES	86
VI.	RECOMENDACIONES	88
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	89
	ANEXOS	95

Área: Finanzas

Tema: Mercado de capitales y entidades financieras

Fecha de sustentación: 09 de enero del 2024



ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág
Figura 1	Situación de los créditos nuevo - 2020..... 57
Figura 2	Situación de los créditos ampliado - 2020..... 60
Figura 3	Situación de los créditos inactivo - 2020..... 63
Figura 4	Situación de los créditos recurrente - 2021 68
Figura 5	Situación de los créditos ampliado - 2021 69
Figura 6	Situación de los créditos paralelo - 2021 72
Figura 7	Situación de los créditos inactivo - 2021 74



ÍNDICE DE TABLAS

	Pág
Tabla 1 Resumen de los productos crediticios.....	32
Tabla 2 Baremo de medida de los créditos	55
Tabla 3 Créditos otorgados nuevo - 2020	56
Tabla 4 Porcentaje de recuperación de crédito - nuevo	57
Tabla 5 Créditos otorgados recurrente - 2020.....	58
Tabla 6 Porcentaje de recuperación de crédito - recurrente.....	59
Tabla 7 Crédito otorgado ampliado - 2020	60
Tabla 8 Crédito otorgado paralelo - 2020	61
Tabla 9 Crédito otorgado inactivo - 2020	62
Tabla 10 Crédito otorgado nuevo - 2021	65
Tabla 11 Crédito otorgado recurrente - 2021	67
Tabla 12 Crédito otorgado ampliado - 2021	69
Tabla 13 Crédito otorgado paralelo -2021	71
Tabla 14 Crédito otorgado inactivo - 2021	73



ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

MINSA: Ministerio de Salud (Perú)

COVID-19: Coronavirus Disease 2019

PCM: Presidencia del Consejo de Ministros (Perú)

CMAC- CUSCO S.A.: Caja Municipal de Ahorro y créditos Cusco S.A.



RESUMEN

Nuestra investigación tuvo como objetivos, explicar el impacto en los créditos de consumo y productos crediticio, otorgados por la Caja Cusco, agencia Bellavista – Puno, en el COVID – 19, periodo 2020 -2021; determinar la tasa de morosidad en los créditos de consumo y productos crediticios en el periodo 2020 – 2021; interpretar la tasa de cartera atrasada de los créditos de consumo y productos crediticios en el periodo 2020 – 2021. La metodología fue de tipo descriptivo-explicativo de diseño longitudinal. Los resultados fueron, para el año 2020 de 86 clientes que tuvieron créditos de consumo y productos crediticios, la recuperación en promedio fue lenta, 27,4 %. En el año 2021 de 163 clientes, el promedio fue también lento, 14,04%. La situación de los créditos para el año 2020, teniendo 86 clientes, la mora fue de S/. 1671.01 soles y se recuperó S/. 965.5 soles, quedando un saldo negativo de S/. 705.5 soles (42% del total); por lo que se desprende que la cartera atrasada fue media. Para el año 2021, de 163 clientes las moras fueron de S/. 368.07 soles y se recuperó S/. 245.09 soles, habiendo un saldo negativo de S/. 122.98 soles (33% del total), siendo la condición de la tasa de morosidad y situación de cartera atrasada baja. Se concluye; para el año 2020, el promedio de recuperación de crédito ha sido lento (27,4%) y la condición de tasa de morosidad y situación de cartera atrasada media (42%). Año 2021 el promedio de recuperación de crédito fue lento (14,04%) y la condición de tasa de morosidad y situación de cartera atrasada baja (33%). Siendo el impacto de los créditos otorgados por la Caja Cusco, agencia Bellavista – Puno, no muy adecuado, por la situación de la recuperación de créditos y la condición de tasa de morosidad y situación de cartera atrasada.

Palabras Clave: Caja de ahorro y crédito, Créditos de consumo, Productos crediticios, impacto



ABSTRACT

Our research had the objectives of explaining the impact on consumer loans and credit products, granted by Caja Cusco, Bellavista – Puno agency, in COVID – 19, period 2020 -2021; determine the delinquency rate in consumer loans and credit products in the period 2020 – 2021; interpret the overdue portfolio rate of consumer loans and credit products in the period 2020 – 2021. The methodology was descriptive-explanatory with a longitudinal design. The results were, for the year 2020, of 86 clients who had consumer loans and credit products, the average recovery was slow, 27.4%. In 2021, out of 163 clients, the average was also slow, 14.04%. The credit situation for the year 2020, having 86 clients, the default was S/. 1671.01 soles and S/. 965.5 soles, leaving a negative balance of S/. 705.5 soles (42% of the total); Therefore, it follows that the backlog was average. For the year 2021, out of 163 clients, the arrears were S/. 368.07 soles and S/. 245.09 soles, with a negative balance of S/. 122.98 soles (33% of the total), being the condition of the delinquency rate and low arrears portfolio situation. It concludes; For the year 2020, the average credit recovery has been slow (27.4%) and the delinquency rate and overdue portfolio situation average (42%). In 2021, the average credit recovery was slow (14.04%) and the delinquency rate and overdue portfolio situation was low (33%). The impact of the credits granted by Caja Cusco, Bellavista – Puno agency, is not very adequate, due to the situation of credit recovery and the condition of the delinquency rate and the situation of overdue portfolio.

Keywords: Credit products, Consumer loans, Impact, Savings and loan.



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

Las estrategias de inclusión financiera en América Latina han sido enfatizadas con la esperanza de aprovechar los beneficios del desarrollo financiero y distribuirlos entre los más pobres de la población. La inclusión financiera debió basarse en cuatro dimensiones: a) el acceso al servicio, b) el uso del servicio, c) la calidad del servicio y d) el bienestar de los usuarios del servicio. Un problema obvio fue el proceso y los aspectos de la inclusión financiera que ocurren en el sector del mercado de servicios financieros (Ceballos-Mina & Santiago-Ayala, 2020).

Según la (COFIDE - Corporación Financiera de Desarrollo, 2021), fue importante evaluar escenarios financieros clave, que permitan valorar métricas de gestión, márgenes financieros, costos y gastos, que a su vez admitan tomar decisiones sobre la determinación de utilidades, tasas de interés, comisiones y posibles márgenes comerciales. Las razones de esta preocupación como lo señalan (Butelmann & Landerretche, 1998), apuntan a la potencial fragilidad del sistema financiero, que afecta negativamente las tasas de ahorro y el ciclo de algunos agregados financieros, entre otras cosas.

Los préstamos existentes de las cajas de ahorro rurales son préstamos agrícolas, comerciales y de consumo. La gestión cuidadosa de las Cajas Rurales es aceptable, ya que la capacidad financiera y administrativa ha permitido lograr un buen crecimiento en los servicios financieros prestados (Hidalgo-Medina, 2010).

Factores como la fuerte recesión y las medidas de contención de la pandemia, afectaron el empleo e ingresos de los hogares, restando así las posibilidades de pago. Si bien es cierto, un crédito de consumo, en su tipo de crédito institucional, de acuerdo al Reglamento general de (CMAC Cusco, 2017), refiere atender gastos de consumo de



personas naturales, que cuenten con ingresos de instituciones públicas o privadas y que, además, se tenga Convenios de Cooperación Institucional para descuento por planillas. De la misma forma, los productos crediticios, que se comportan como una forma de préstamo de dinero, en diversas formas y para diversas necesidades como: Líneas de crédito automática, productos: “credi casa”, “paga diario”, “así de fácil”, “credicaja emprendedor”, “plazo fijo”, “grupos solidarios”, “agropecuario”, “carta fianza”, “personal”, “credi personal” y “crédito al personal de la CMAC Cusco S.A.” son los créditos de mayor demanda; ante ello es necesario explicar la tasa de morosidad y la tasa de cartera atrasada, con el fin de controlar niveles de riesgo en la recuperación de créditos otorgados para esta modalidad y prever acciones futuras.

Este panorama implicó resolver el siguiente problema; ¿cuáles son los impactos respecto a los créditos de consumo y productos crediticios?, ¿cómo están las tasas de morosidad y cartera atrasada, de los créditos de consumo y productos crediticios, que ha otorgado la CMAC en el COVID – 19? ¿cómo se encuentra la tasa de cartera atrasada de los créditos de consumo y productos crediticios en el periodo 2020 – 2021?

En base a las preguntas planteadas se plantearon los siguientes objetivos: Explicar el impacto en los créditos de consumo y productos crediticios, otorgados por la Caja Cusco, agencia Bellavista – Puno, en el COVID-19, periodo 2020 – 2021. Determinar la tasa de morosidad en los créditos de consumo y productos crediticios en el periodo 2020 – 2021 y finalmente; interpretar la tasa de cartera atrasada de los créditos de consumo y productos crediticios en el periodo 2020 – 2021.

La estructura del presente informe de investigación fue: Capítulo I: Introducción, se presentó el problema en modo general y específico, además de la estructura del informe de investigación. Capítulo II: Revisión de Literatura, en relación al Créditos de consumo y productos crediticios y algunos conceptos básicos. Capítulo III: Materiales y Métodos,



se explicó la obtención de datos mediante aplicación del instrumento y demás. Capítulo IV: Resultados y Discusión, se hizo la presentación mediante figuras y tablas. Capítulo V: Conclusiones, Capítulo VI: Recomendaciones y finalmente el Capítulo VII: Referencias.

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La pandemia llegó al Perú a mediados del mes de marzo y las acciones de control de la misma, comenzaron con la Resolución Ministerial N° 039- 2020/MINSA (El Peruano, 2020), que aprobó el Documento Técnico: “Plan Nacional de Preparación y Respuesta frente al riesgo de introducción del COVID-19”, cuya finalidad fue reducir el impacto sanitario, social y económico en el país ante el riesgo de introducción del COVID-19, y además, su principal objetivo fue reforzar los sistemas de prevención, control, vigilancia y respuesta sanitaria frente al riesgo de introducción de dicho virus; el Decreto Supremo N° 044-2020-PCM, que declara Estado de Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del brote del COVID-19 y, genera una serie de restricciones, en el ámbito de la actividad comercial, actividades culturales, establecimientos y actividades recreativas, hoteles y restaurantes. Estas normas, regularon las políticas públicas que cambiaron el escenario de vida de todo el país, en particular de las finanzas. Ante esta situación las Cajas Municipales también tuvieron restricciones de índole financiero, en especial para el pago de los créditos otorgados y el control de las moras de los créditos, a fin que todas sus actividades sean normales; lo que implicó resolver los siguientes problemas:



1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 Problema General

¿Cómo fue el impacto de los los créditos de consumo y productos crediticios, otorgados por la Caja Cusco, agencia Bellavista – Puno, en el COVID-19, periodo 2020 – 2021?

1.2.2 Problemas Específicos

PE1 ¿Cómo fue la tasa de morosidad en los créditos de consumo y productos crediticios en el periodo 2020 – 2021?

PE2 ¿Cuál ha sido la situación de la tasa de cartera atrasada de los créditos de consumo y productos crediticios en el periodo 2020 – 2021?

1.3 HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 Hipótesis general

El impacto en los créditos de consumo y productos crediticios, otorgados por la Caja Cusco, agencia Bellavista – Puno, en el COVID-19, periodo 2020 – 2021, es alto.

1.3.2 Hipótesis específica

HE1 La tasa de morosidad en los créditos de consumo y productos crediticios en el periodo 2020 – 2021 es alto.

HE2 La tasa de cartera atrasada de los créditos de consumo y productos crediticios en el periodo 2020 – 2021 es alto.

1.4 JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

Factores como la fuerte recesión y las medidas de contención de la pandemia,



afectaron el empleo e ingresos de los hogares, restando así las posibilidades de pago. Lo que implicó resolver problema de índole financiero. Si bien es cierto, un crédito de consumo, en su tipo de crédito institucional, que de acuerdo al Reglamento general de Créditos de la Caja Cusco (CMAC Cusco, 2017), refiere atender gastos de consumo de personas naturales, que cuenten con ingresos de instituciones públicas o privadas y que, además, se tenga Convenios de Cooperación Institucional para descuento por planillas. De la misma forma, los productos crediticios, que se comportan como una forma de préstamo de dinero, en diversas formas y para diversas necesidades son los créditos que tienen la obligación de ser pagadas y necesidad de controlar la tasa de morosidad y la tasa de cartera atrasada, con el fin de fiscalizar niveles de riesgo en la recuperación de créditos otorgados y prever acciones futuras.

1.5 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1 Objetivo General

Explicar el impacto en los créditos de consumo y productos crediticios, otorgados por la Caja Cusco, agencia Bellavista – Puno, en el COVID-19, periodo 2020 – 2021.

1.5.2 Objetivos Específicos

OE1. Determinar la tasa de morosidad en los créditos de consumo y productos crediticios en el periodo 2020 - 2021

OE2. Interpretar la tasa de cartera atrasada de los créditos de consumo y productos crediticios en el periodo 2020 - 2021



CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1 Antecedentes Internacionales

En el artículo desarrollado por Tenemea-Guerrero et al. (2020), que tuvo como objetivo diseñar un plan de gestión de riesgos de los créditos popular y solidario para las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Ecuador, a fin de tomar decisiones, en respuesta a las múltiples realidades de la COVID-19. Implicando con ello diseñar un plan de gestión de riesgos en el crédito de consumo, correspondiente al sector financiero popular y solidario, buscando con ello transformar, en una pauta eficiente para controlar apropiadamente los procesos realizados en la reducción del riesgo de crédito y la obtención de una mayor liquidez a través de la inversión, por lo que, desde el inicio tomarán acciones correctivas para que se atenúen los riesgos y la correcta toma de decisiones. El trabajo concluye con una indicación de que la adhesión de la gerencia a los planes de contingencia en los diversos sectores internos y externos de COAC, impactará la mejora de los procesos, la prestación de servicios buenos y adecuados, el mantenimiento de canales de comunicación efectivos e impulsará la recuperación de la cartera. seguimiento de acuerdo con el entorno económico, para evitar errores que empeore la liquidez de la institución.

En el trabajo de investigación de Useche et al. (2020), presentan el objetivo: describir las estrategias que implementan las empresas en América Latina en tiempos de pandemia COVID-19. Para ello, se recurrió a un tipo de investigación documental consultando a Maldonado (2018), Botsman (2013),



Pombo (2020), entre otros, así como a recursos de fuentes institucionales, gubernamentales y empresariales en la región. Se concluye que el horizonte de las estrategias empresariales responde a una crisis sistémica generada por la pandemia y, para no naufragar en ella, las empresas emplean estrategias empresariales interactivas y competitivas orientadas hacia la apertura de mercados, preservación de la salud y seguridad del ser humano, e independencia laboral.

En la investigación de Sánchez (2021), se muestra que los bancos privados en el Ecuador representan una mayor participación en el sistema financiero, son considerados una parte importante del sistema financiero del país. desarrollo económico, por lo que un esquema de concesión de crédito deficiente probablemente conduzca a un aumento de los préstamos morosos, que es uno de los principales riesgos que enfrentan las instituciones bancarias y puede generar entradas de capital y desequilibrios de capital. este sector. Las investigaciones encuentran que los préstamos al consumo conllevan un alto nivel de riesgo porque los pagos realizados a los prestatarios están destinados a comprar bienes o servicios; Sin embargo, la mayor parte de la cartera bruta se dedica a préstamos de consumo, totalizando un 40 por ciento en comparación con otros tipos de préstamos. Por otro lado, el problema de los préstamos morosos se debe principalmente a la falta de un análisis adecuado de sus políticas crediticias o a la falta de control y supervisión de la cartera antes de conceder crédito a sus clientes. Otros casos incluyen el uso o creación de políticas de crédito y cobranza ineficaces administradas por estas organizaciones. en bancos privados nacionales de ese país.

Ecuador un país fronterizo con Perú, también ha sufrido estragos en su cartera de las cooperativas de ahorro y crédito por la pandemia Covid-19. De acuerdo a Armijos Espinoza et al. (2022), Los resultados obtenidos muestran una



variabilidad que ha tenido la morosidad a lo largo de los últimos tres años; En 2019, el porcentaje se mantuvo por debajo del máximo permitido; Otros experimentaron un aumento de los impagos en 2020 a partir de marzo debido a la pandemia y las medidas tomadas por el gobierno; Sin embargo, en 2021 este indicador logró mantenerse dentro del rango especificado. Por tanto, se concluye que la pandemia provocada por el Covid-19 ha provocado varias reestructuraciones en el sistema financiero al introducirse nuevas medidas para minimizar el impacto de la crisis económica, asegurando que no fueran tan significativas.

En la investigación de Brito-Cabrera y Vásconez-Acuña (2022), señaló que la caída de la liquidez en las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador, segmento tres, durante el Covid-19 llevó a restricciones en el desarrollo de sus operaciones. Para ello, con base en los resultados obtenidos pudimos determinar el impacto en la cartera de crédito en los periodos 2019 al 2021 y demostrar un aumento significativo de la cartera improductiva. Además, identificaron incumplimientos por área de planificación y segmento de crédito y utilizaron indicadores financieros PERLAS para revisar y evaluar el impacto del Covid-19 en las operaciones financieras.

La pandemia del Covid-19 trajo consecuencias negativas a la situación económica del Ecuador, como lo refiere Peralta Sarmiento y Becerra Molina, (2023), estadísticas del Banco Central apreciaron la caída del Producto Interno Bruto al 7,8% para el año 2020; para el sector financiero, está la disminución del 23,4% de las operaciones de crédito de consumo dadas por el sistema privado y las instituciones de la economía popular y solidaria, además de la baja intermediación financiera, reducción de las utilidades y el deterioro de la cartera



de crédito. Situaciones que desafiaron a los directivos de la cooperativa Biblián de Ecuador, a adoptar medidas de alivio financiero, que consistió en aplazar créditos, evitando que estos pasen a vencidos durante la pandemia. Esto permitió que los efectos negativos de los estados financieros aminoren y se mantenga la calidad de la cartera de crédito.

2.1.2 Antecedentes Nacionales

El trabajo de investigación de Marin-Tapia et al. (2021), el objetivo fue describir la estrategia financiera de la Cooperativa de Ahorro y Préstamo Sayari durante y después de la década del cuarenta debido al Covid-19. La estrategia implementada, en primer lugar, buscó conocer cómo mejorar el desempeño de pagos de los socios de la cooperativa de ahorro y crédito Sayari en la ciudad de Juliaca, durante la pandemia. Utilizando técnicas fenomenológicas, se han realizado entrevistas estructuradas, lo que ha dado como resultado atención personalizada, programación de pagos, menos crédito, más trabajo para los altos directivos, enormes ahorros de deuda, posición financiera sólida, responsabilidad reducida, tasas de interés y un enfoque más discreto y personal. Estrategias durante el período de cuarentena, así como un trato personalizado, ampliación de cuotas, reducción de tasas de interés, reducción de plazos y nuevos productos crediticios, serán la forma de reactivarse después de la cuarentena. Concluyen indicando que la amplia transmisión de beneficios crediticios, la evaluación integral de la liquidez, los plazos de pago más largos, los descuentos en las tasas de utilidad, las campañas y promociones, así como los niveles de presión comercial, serán futuras estrategias de cobertura debido a la pandemia. Concluyeron: “A pesar de las adversidades, las cooperativas demuestran sus condiciones de renovación, reinventándose y colaborando con sus socios”.



En el trabajo de investigación de (Yapo-Mendoza, 2021), su encargo general fue, evaluar la gestión de la cartera morosa y su impacto en la rentabilidad del Fondo de la Ciudad del Cusco, Agencia Puno Bellavista 2017 - 2018. La conclusión fue: la recuperación crediticia de las acciones extrajudiciales y judiciales. cartera fue del 47% Los analistas no lograron recuperar el crédito, por lo que entre 2017 y 2018 la cartera extrajudicial aumentó en 220.399 y la cartera judicial aumentó en 126.399. Por otro lado, los saldos de capital a nivel de cartera experimentaron el mayor crecimiento en comparación con el año pasado, concretamente un 2,21% para las microempresas y un 0,91% para el crédito al consumo, pero no todos tuvieron éxito, porque los saldos de capital pendientes habían aumentado. aumentó en ambas partes. Esto significa que hubo un aumento del 0,06% en el índice de la cartera de alto riesgo en comparación con el año anterior. Este resultado también impacta negativamente en la rentabilidad de Caja Cusco, ya que el índice de rentabilidad sobre ventas muestra una tendencia a la baja del 0,52%.

2.1.3 Antecedentes Locales

Al respecto Periche-Delgado et al. (2020), reportaron que la situación de morosidad fue una variable muy importante para una organización financiera y el índice de morosidad medió el desempeño de la organización. Por tanto, el propósito de este estudio fue describir la evolución de la morosidad por el confinamiento por Covid-19 en la Caja de Ahorro y Préstamo Rural. Este estudio tuvo un diseño no experimental, con un enfoque cuantitativo y descriptivo, la población estuvo conformada por 44 agencias y oficinas distribuidas en todo el país. Las herramientas utilizadas incluyeron una guía de análisis documentada. Los resultados del estudio mostraron que de 2016 a 2020 la morosidad empresarial



mostró una tendencia creciente, la cual fue causada por factores microeconómicos y macroeconómicos, el último de los cuales fue provocado por la crisis global provocada por el Covid-19. Así, se concluyó que el aumento de la deuda vencida entre los periodos analizados está influenciado por el impago de créditos en el periodo de los primeros 30 a 60 días, como consecuencia de desabastecimientos de compras y/o problemas actuales por parte de clientes. debido a la pandemia de coronavirus, que ha golpeado económicamente a gran parte de la sociedad peruana.

La reacción de la banca ante la Covid-19, ha sido una preocupación para darle seguridad a los clientes y preparar estrategias para una nueva normalidad, son acertadas las recomendaciones de Chávez Bravo (2021), cuando dice que la banca con mayor resiliencia es la que podrá tener mayor rendimiento, además que, deberá mejorar la banca de consumo porque se requiere mayores respuestas al proceso postpandemia. Finalmente, la estabilidad del riesgo crediticio que mejorará las relaciones cliente-entidad financiera.

Las estrategias para acercar más a la entidad financiera con los clientes, lo encontramos en Marin, A.; Rojas, D.; Flores, Y. (2021), que manifiestan que la atención personalizada, la reprogramación de pagos, la reducción de tasas de intereses en los créditos, gerencia estratégica, desaparición de atrasos, condiciones financieras buenas y un buen trato personal, podrían ser estrategias para mejorar *la normalidad financiera*. Además de una evaluación a profundidad de la capacidad de pago, mayor tiempo para la reprogramación, descuentos de intereses, campañas y promociones, importancia de las amenazas que truncan el desarrollo financiero.



Hechos como, el número de deudores en créditos de consumo debido a la COVID-19, ha generado efectos negativos (disminución) en los créditos vigentes y, en la cartera atrasada de los créditos de consumo, ha aumentado. A pesar de las provisiones bancarias la reprogramación en cada banco, fue distinto, aún ello, aumentó la cartera atrasada (Holgado Dorado, 2022)

La morosidad de los créditos y antes y después de la pandemia, según (Bueno Mariaca & Arias Vascones, 2022) ha generado un comportamiento de índice de morosidad muy cambiante, las microempresas han modificado y muchas paralizaron sus actividades, principalmente, porque el gobierno dictó medidas de confinamiento. Ante este panorama, el gobierno ayudó con un fondo de 5500 millones de soles, para que se reprogramen o refinancien los créditos, lo que implicó que la morosidad baje en el 2020. Sin embargo, la situación se volvió preocupante, porque el gobierno no flexibilizó las actividades económicas, lo que implicó que se otorgaran créditos el 2021, con mucha cautela, priorizando los créditos con garantía como: Reactiva Perú y FAE-Mype. Este panorama implicó que las financieras evalúen y analicen la viabilidad de otorgar productos activos, siempre previendo que se mejoren los escenarios para mayores beneficios y optimizar las garantías crediticias.

En relación a la rentabilidad de las cajas de ahorro y crédito en el año 2020, indica Soles Patiño (2021) que el impacto de rentabilidad en la COVID-19, de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito del Perú, es muy significativo, en razón que el nivel de rentabilidad económica y financiera han disminuido, lo que se refleja en las medias de sus indicadores estudiados.

Si bien las economías mundiales, tuvieron un periodo crítico; la peruana no fue la excepción, de acuerdo al estudio de Olivera Cáceres y Loza Ticona



(2021), los indicadores económicos tuvieron valores descendientes como: Producto Bruto interno (PBI) -11.1 %; importaciones -14.9 %; oferta y demanda global -12%; demanda interna -10.1%; finalmente, exportaciones -19%. El retroceso del PBI a -11.1% en el 2020, indicó una pérdida de más de 131 mil millones de soles, más o menos 1.2 mil millones de soles diarios. Ante este panorama, el Estado inició una reactivación económica que consistió en flexibilizar las condiciones a fin que la empresas vuelvan a operar sus actividades.

Cuando los créditos llegan a topes de interés, al decir de Ballesteros (2021), estos afectan de manera directa a sectores de menores ingresos económicos y muy riesgosos para recuperar lo prestado. Cuando las entidades financieras no pueden cobrar tasas de interés que les permitan cubrir los costos operativos, así como la probabilidad de no pago, simplemente no prestan y estos usuarios excluidos del crédito formal acuden a servicios financieros informales con altos costos y riesgos.

2.2 MARCO TEÓRICO

2.2.1 Crédito de consumo

Son todas las operaciones crediticias destinadas a la satisfacción de necesidades personales: son, por tanto, créditos que demandan los consumidores para financiar la compra de bienes y servicios con fines no profesionales: crédito para la compra de un automóvil, muebles de cocina, televisión, para cubrir los gastos de boda, luna de miel, etc. deben tenerse en cuenta al contratar un préstamo de consumo incluso cuando Elija la oferta adecuada, solo en el contrato y solo durante la duración del contrato (ASNEF - Asociación Nacional de Establecimientos Financieros de Crédito, 2019). La flexibilización de las



restricciones al crédito al consumo impactará tanto a los ahorradores como a quienes no ahorran y tienen acceso limitado al crédito (Butelmann & Landerretche, 1998b) . El modelo cualitativo de asignación de crédito al consumo y crédito público contribuye a la homogeneidad en la identificación de clientes, apoyado en políticas cooperativas, lo que reduce la subjetividad en la asignación del crédito y es consistente con lo establecido en la Norma Colombiana sobre el uso de métodos cualitativos para la atribución modelado (Peña-Palacio et al., 2011).

Según (Mazón, 2019), define al crédito de la siguiente manera:

2.2.1.1 Crédito de consumo ordinario

Se otorga a personas naturales con el objeto de adquirir o comercializar vehículos livianos de combustible fósil.

2.2.1.2 Crédito de consumo prioritario

Se emiten a personas naturales, con el objeto de adquirir bienes, servicios o gastos no relacionados con la producción, el comercio, las compras y otros gastos que no se incluyen en el sector de consumo corriente, incluidos los préstamos hipotecarios para joyería. Se considerarán créditos de consumo prioritarios todas las actividades que se realicen a través del sistema de tarjeta de crédito, siempre que el destino del crédito sea el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con la producción, actividades comerciales y sociales, compras y otros costos no incluidos en el segmento de consumo actual.



2.2.2 Tipo de créditos de consumo

2.2.2.1 Crédito institucional

Son aquellos otorgados a personas naturales a fin de atender su gasto de consumo y otros, su fuente de ingreso deben ser instituciones públicas o privadas y, con las cuales, la Caja, mantenga convenios para descuento por planilla (CMAC Cusco 2017, pág. 41).

2.2.2.2 Crédito personal

Dado a personas naturales que dependen laboralmente de alguna institución pública o privada y, los pagos se realizarán directamente en agencias u oficinas especiales de la CMAC Cusco S.A. (CMAC Cusco, 2017, pág.75).

2.2.2.3 Crédito al personal de la CMAC Cusco S.A.

Se otorgan a Directores, Gerentes, Funcionarios y Trabajadores de la CMAC Cusco S.A. en igualdad de condiciones a los clientes de créditos de consumo, MES, Comerciales o Hipotecarios, que la institución mantiene (CMAC Cusco, 2017, pág. 77).

2.2.2.4 Crédito Credi-personal

Otorgados a trabajadores dependientes de sectores públicos y privados que tengan cuenta CTS vigentes en la CMAC Cusco S.A. teniendo una cobertura del 50% del total del depósito de su CTS (CMAC Cusco, 2017, pág. 79).



2.2.3 Productos crediticios

Son los servicios de crédito que otorga una entidad financiera, para su otorgamiento analiza las necesidades y conoce la capacidad máxima de endeudamiento. Lo que significa que habrá un plan previsto para saldar deudas financieras en el tiempo adecuado y pactado, además de acuerdo a posibles situaciones en las que se pueda encontrar en un futuro próximo (Asociación de Jóvenes Empresarios, 2009a).

A partir de este conocimiento será más fácil seleccionar el tipo de producto que mejor se adapta a las necesidades. Por lo que es muy necesario elegir productos financieros que den resultados a los precios más competitivos. Los productos financieros se caracterizan principalmente por:

- El tipo de interés o el precio del dinero.
- Amortización a corto, medio o largo plazo.
- Comisiones y gastos relacionados.
- Solicitar garantías o aprobaciones.
- El tiempo desde que se pide el producto hasta que se recibe el producto.



Tabla 1

Resumen de los productos crediticios

Préstamo	Financiación a medio o largo plazo, inversión en inmovilizado
Crédito	Financiación a corto plazo, necesidades liquidez
Microcrédito	Financiación creación empresas por colectivos desfavorecidos
Leasing	Arrendamiento de inmovilizado y opción de compra final, incluye gastos de mantenimiento
Renting	Cesión de derechos de cobro, financiación a corto plazo.
Factoring	Cesión de obligaciones de pago
Confirming	Financiación a corto plazo, proveedores
Anticipo de factura	Financiación a corto plazo de capital circulante
Descuento comercial	Financiación corto plazo, capital circulante
Ayudas y subvenciones	Financiación preferente a largo plazo, incentivos, sujeto a requisitos de programas de ayudas
Pignoración	Garantía para financiación a corto o medio plazo
Aval	Garantía para financiación a medio y largo plazo

Nota: Elaborado por (Asociación de Jóvenes Empresarios, 2009).

2.2.4 Tipos de productos crediticios

2.2.4.1 Línea de crédito automática (LCA)

Este producto se otorga a los clientes recurrentes que tienen un buen comportamiento de pagos, su calificación SBS es 100% normal, nota 1 o 2 en el SICMAC C de titular, cónyuge o codeudor. Se clasifican en tres tipos de líneas: VIP, exclusivo y preferente (CMAC Cusco 2017, pág. 49).

2.2.4.2 Credi casa

Otorgado a personas naturales o asociaciones pro-vivienda, debidamente inscritas en Registros Públicos, a fin que puedan adquirir terreno destinado a vivienda, construcción, refacción, remodelación, ampliación, mejoramiento, sub división de vivienda propia y adquisición de vivienda (CMAC Cusco 2017, pág. 56).



2.2.4.3 Pagadiario

Crédito que se da a personas naturales que desarrollan una actividad económica en los mercados de abastos, ferias, centros comerciales o donde haya grupos de comerciantes y cuyo acceso a sus negocios sea fácil, la atención sea continua y diaria. La característica principal es que el pago de cuotas sea diario y la CMAC Cusco, los considere sujetos de crédito (CMAC Cusco 2017, pág. 57).

2.2.4.4 Así de fácil

Este crédito se otorga a personas naturales que no tienen casa propia. Está destinado a mejorar la calidad de vida y satisfacer necesidades de financiamiento de familias o personas que desarrollan actividades económicas de producción, comercio o servicios (CMAC Cusco 2017, pág. 58).

2.2.4.5 Credicaja emprendedor

Se otorga a personas naturales que se dedican a la crianza de animales menores como: cuyes, conejos, aves de corral, cerdos, ovinos, caprinos, camélidos sudamericanos, apicultores, piscicultores, floricultores, fruticultores y otros, con actividades económicas similares, que requieran financiamiento para incrementar la producción, comercio o servicio y todo microempresario de la zona rural, urbano marginal o ciudad, que tenga planes de negocios aprobados en Proyectos de desarrollo en municipalidades, FONCODES, AGRORURAL, Sierra Sur, pero que al ser evaluados por la CMAC Cusco S.A. sean sujetos de crédito (CMAC Cusco, 2017, pág.59)



2.2.4.6 Plazo fijo

Se da a personas naturales dependientes o independientes, que tengan un depósito a plazo fijo en la CMAC Cusco S.A., que será garantía líquida para dar uno o más créditos, hasta cubrir el 95% del monto depositado (CMAC Cusco, 2017, pág. 60)

2.2.4.7 Crédito a grupos solidarios

Conferidos a organizaciones de personas naturales independientes y/o dependientes, llamados socios o miembros del grupo, que desarrollen alguna actividad económica de comercio, servicio y/o producción con capacidad emprendedora. Programas sociales debidamente organizados; hombres y mujeres con o sin familia, cuyos ingresos cubran sus necesidades básicas, que requieran financiamiento para actividades de producción, comercio, servicio, consumo o nuevos emprendimientos (CMAC Cusco, 2017, pág. 61)

2.2.4.8 Crédito agropecuario

Es el que se le da a personas Naturales o Jurídicas, destinado a financiar campañas agrícolas, crianza y engorde de ganado, compra de maquinaria y equipo, actividades referidas al sector agropecuario (CMAC Cusco, 2017, pág. 65).

2.2.4.9 Créditos asociaciones y/o grupos organizados

Se otorga a asociaciones de pequeños y/o microempresarios, donde el crédito será destinado a un mismo fin. En este caso se aceptan hipotecas y garantías individuales (CMAC Cusco, 2017, pág. 66).



2.2.4.10 Carta fianza

Es un crédito indirecto que se constituye en un documento de garantía, respaldando las obligaciones adquiridas por el cliente ante terceros. Mediante este documento la CMAC Cusco S.A. se obliga a pagar el importe pactado a requerimiento del beneficiario de la Carta Fianza.

Las operaciones efectuadas por medio de este documento forman parte de los llamados créditos contingentes, que se convertirán en créditos en la contingencia de que el obligado principal no pueda asumir el pago.

Se usa en licitaciones, concursos, retiro de mercadería de Aduanas, cumplimiento de contratos, intercambio temporal de mercaderías, falta temporal de documentos de embarque, pago de obligaciones, devolución de anticipos, arrendamiento y, pago de tributos a la SUNAT (CMAC Cusco, 2017, pág. 68)

2.2.4.11 Crédito automotriz para transporte urbano ciudad del Cusco – ASOTRAPUC

Crédito destinado a adquirir o sustituir unidades vehiculares de transporte urbano de la ciudad del Cusco (CMAC Cusco, 2017, pág. 69).

2.2.4.12 Crédito automotriz, transporte urbano y vehicular

Se da a personas naturales o jurídicas, para financiar unidades vehiculares nuevas para uso comercial, transporte urbano, interprovincial, de carga o de uso personal. Los clientes deben tener actividad empresarial dependiente o independiente (CMAC Cusco, 2017, pág. 71).



2.2.4.13 Crédito Pignoraticio

Se otorgan a personas naturales (prestatarios) mediante la entrega de joyas, alhajas de oro en garantía; la cual es valorada por el tasador de la CMAC Cusco S.A. quien verifica la calidad del metal, peso y otras características de la prenda, luego pacta con el cliente el monto del crédito.

En el contrato bancario, la posibilidad de negociar el contenido del contrato es prácticamente inexistente: el banco determina de antemano el contenido del contrato y el consumidor sólo puede celebrarlo o no firmarlo porque el banquero le ofrece. Esto coloca a los consumidores en una posición de debilidad, porque las formas bancarias siempre sirven a los intereses de sus emisores (bancos), y modifican el régimen jurídico general en perjuicio de los más débiles (López, 2005).

2.2.5 Estado de los créditos de consumo.

Es la condición de un préstamo. El uso del crédito para financiar la compra de bienes de consumo puede tener ventajas y desventajas. Las ventajas están asociadas a la oportunidad de poder adquirir un solo bien o servicio sin tener que pagarlo todo de golpe, lo que permite un óptimo manejo de las finanzas familiares (SSF - Superintendencia del Sistema Financiero, 2013).

- **Estructura del mercado de créditos y tasas de interés.**

Existe poder de mercado en el sector de las microfinanzas, lo cual no es malo en sí mismo, ya que no es necesariamente colusión. En este sentido, es la estructura del mercado la que da fuerza a los participantes, ya que los representantes que deciden ingresar a este mercado deben tener



cierta experiencia, que les permita aprovechar la ventaja comparativa frente a los posibles participantes del mercado. Además, la evidencia indica que las entidades que ingresan a este sector sin la tecnología crediticia adecuada no han logrado los resultados esperados (Abanto & Chávez, 2004).

- **Condiciones de pago.**

Son los acuerdos a los que se someten los clientes, en particular por las tasas de interés, fechas, montos y tipo de crédito, que fija la entidad financiera.

- **Capacidad de pago.**

Es la posición financiera del deudor y su capacidad para generar flujos de efectivo en el curso ordinario de los negocios o de sus salarios por trabajo y capital, que le permitan cumplir con sus obligaciones financieras bajo el juicio acordado (Sepsa, 2021).

- **Cartas de crédito.**

Son documentos emitidos por bancos comerciales para garantizar el pago. Esto le dice al vendedor o emisor que una vez que se cumplan los términos del contrato, el banco emisor es responsable de desembolsar los fondos (Sepsa, 2021).

- **Crédito**

La palabra "Crédito" proviene de la palabra latina "Creditum", un sustantivo derivado del verbo "Creditere", creer en español. El término significa "cosa digna de confianza", por lo que crédito es confianza o



confianza en la capacidad de alguien para cumplir una obligación, mediante su voluntad u obligación, cuando se abre el préstamo, el acreedor (prestamista) se compromete a proporcionar una cantidad de dinero al prestatario (reclamante), o contrae una obligación en su nombre para usar el crédito en sí, dado en la forma y términos y condiciones acordados (Acosta, 2010a). El tiempo promedio para cancelar su compromiso de crédito es mensual, ya que se alinea con sus ingresos, cambiando las necesidades y expectativas de los clientes, tanto de los clientes como de las empresas (Chasig, 2012).

2.2.6 Impacto de crédito

En el trabajo, se determina como el tiempo de recuperación de crédito. El mismo que es corroborado por la teoría planteada por Izar Landeta, J. M. & Ynzunza Cortés, C. B. (2017) el tiempo de crédito que establece una organización es también el espacio de pago del cliente y constituye un financiamiento para éste que le permite mejorar su ciclo operativo.

2.2.7 Tipos de operaciones bancarias.

2.2.7.1 Operaciones pasivas

Según (SBS - Superintendencia de Banca, 2014a) Son todas las actividades en las que las entidades financieras reciben dinero de sus clientes y pagan intereses (interés negativo).

Siendo las principales operaciones pasivas:

- Depósitos de ahorros
- Cuentas corrientes



- Depósitos a plazo
- Depósitos CTS

2.2.7.2 Operaciones activas.

Según (SBS - Superintendencia de Banca, 2014), son todos los préstamos a través de los cuales las instituciones financieras prestan recursos (dinero) a los clientes por un período de tiempo determinado.

- Créditos Hipotecarios
- Créditos a empresas
- Créditos de consumo
- Tarjeta de Crédito

2.2.8 Innovación financiera.

Según (CEPAL - Comisión Económica para América Latina y el Caribe, 2018), su objetivo es maximizar los beneficios sociales en el marco de la salud financiera, promover la expansión de la capacidad productiva de la sociedad, contribuir a la estabilidad financiera sistémica y apoyar el desarrollo de políticas orientadas a la productividad. Luego se describen los patrones de innovación financiera.

2.2.8.1 Innovación en forma de productos

Incluye herramientas para facilitar el acceso al sistema financiero.
Por otro lado, incluye herramientas para mejorar la gestión de riesgos.



2.2.8.2 Innovación en forma de procesos

Incluye la ampliación de la red financiera. La flexibilidad en la evaluación de la capacidad contributiva de personas físicas y jurídicas también entra en esta categoría.

2.2.8.3 Innovación en forma de institucionalidad

Por un lado, esto significa promover una mayor integración de las funciones de banca comercial y de desarrollo. Por otro lado, significa crear mecanismos que contribuyan a mejorar la coordinación entre los bancos de desarrollo nacionales.

2.2.9 Contenido mínimo de los contratos.

Según (Banco Promerica, 2008), son:

- Descripción del producto o servicio financiero contractual.
- Asunto, identificación y domicilio de las partes.
- Efecto, términos y procedimientos para cambiar los términos y condiciones pactados.
- Comisiones y Tasas de Interés: Mecanismo de Cobro o Pago aceptable.
- Límite de tiempo: limitado para que los usuarios financieros presenten reclamos

2.2.10 Préstamo

Según (Fundación laboral WWB en España, 2008), es una actividad en la que un prestamista (Institución financiera) transfiere una cantidad de dinero a un



prestatario (cliente) que está obligado a devolverlo dentro de un período acordado y a una tasa de interés acordada.

2.2.10.1 Elementos de un préstamo

- **Cuantía / Importe:** Esta es la misma cantidad llamada nominal, se determina de acuerdo a las necesidades, endeudamiento y garantías del solicitante
- **Plazo de amortización:** Este es el período durante el cual se pagará el préstamo, depende del tipo de préstamo: consumo, hipotecario, etc.
- **Tipo de interés:** Este es el porcentaje de financiación que será gravado, puede ser.
 - **Fijo:** No ha cambiado a lo largo del período del préstamo.
 - **Variable:** Consiste en un índice de referencia más un diferencial. Ajustado según la evolución del mercado.

2.2.11 Marco normativo de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito

En la actualidad las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC) se administran por el Decreto Supremo N° 157-90-EF, así como por la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, Ley N° 26702 y sus normas modificatorias.

Las CMAC quieren alcanzar una modernización que se enmarca en:

- Elevar la reinversión de las utilidades por parte de sus accionistas (las municipalidades) y aumentar el capital mínimo de las CMAC,



a fin de preservar adecuados niveles de solvencia y/o crecimiento de sus operaciones.

- Establecer nuevos mecanismos e incentivos que aseguren un manejo técnico de las CMAC, fortaleciendo su Gobierno Corporativo,
- Facilitar el ingreso de eventuales accionistas distintos de CMAC a su accionariado, a fin de fortalecer su solvencia y acceso a mejores prácticas de gestión financiera,
- Diseñar e implementar proyectos corporativos, con el apoyo y participación de la Federación de Caja Municipales de Ahorro y Crédito (FEPCMAC), el Fondo de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (FOCMAC) y/u organismos locales e internacionales, para el desarrollo de nuevas tecnologías y modelos de gestión, acordes con las innovaciones del sistema financiero, o para la ejecución de mayores recursos financieros.
- Razón por la que se promulga la Ley N° 30607 que modifica y fortalece el funcionamiento de las Cajas Municipales, cuya especial característica es la apertura del accionariado a terceros, dicha norma viene a ser el pilar fundamental, en conjunción con las diferentes normas.

2.2.12 Marco normativo de la CMAC-Cusco S.A.

(Reglamento general de créditos)

Los créditos a otorgarse en la CMAC-Cusco S.A. se clasifican por su otorgamiento en:



- Crédito nuevo.
- Crédito recurrente.
- Crédito ampliado.
- Crédito paralelo.
- Crédito inactivo.

Lo que se consigna en el Reglamento general de créditos CMAC Cusco S.A. páginas 9 – 12.

2.3 MARCO CONCEPTUAL

2.3.1 Banco

Un banco es una entidad financiera con fines de lucro que ofrece una amplia gama de servicios financieros, como cuentas de ahorro, cuentas corrientes, préstamos, tarjetas de crédito, entre otros. Los bancos están orientados a obtener beneficios para sus accionistas y pueden ser propiedades de inversores privados, cotizar en bolsa o ser propiedad del gobierno (SBS, 2022).

2.3.2 Caja de ahorros

Una caja de ahorros es una institución financiera que también ofrece servicios de depósito y préstamo, pero a menudo se asocia con organizaciones sin fines de lucro o de beneficio mutuo. Las cajas de ahorros tienden a estar más enfocadas en servir a sus miembros o clientes y pueden ofrecer tasas de interés más favorables en cuentas de ahorro. A menudo, las cajas de ahorros están controladas por sus miembros y no tienen accionistas externos (SBS, 2022).



2.3.3 Cantidad otorgada

Puede mostrar una disminución en la cantidad demandada y una menor disposición de los bancos a prestar. Las restricciones de la deuda varían según las características de la empresa y los factores del ciclo económico, lo que plantea la posibilidad de que las empresas que cotizan en un año no necesariamente estén restringidas en otro (Díaz-Valencia, 2010)

2.3.4 Crédito de consumo

Es un préstamo que un consumidor obtiene de una entidad financiera, como un banco o una cooperativa de crédito, para cubrir gastos personales o necesidades a corto plazo. Teniendo algunas características clave:

- Monto: El monto del crédito de consumo varía según la institución financiera y la capacidad de pago del solicitante, pero generalmente se otorgan sumas relativamente pequeñas en comparación con otros tipos de préstamos.
- Plazo: El plazo para pagar un crédito de consumo suele ser a corto o mediano plazo, generalmente entre 12 y 60 meses, aunque esto puede variar.
- Tasa de interés: La tasa de interés de un crédito de consumo puede ser fija o variable. Las tasas fijas permanecen iguales durante toda la vida del préstamo, mientras que las tasas variables pueden cambiar según las condiciones del mercado financiero.
- Garantía: Los créditos de consumo suelen ser préstamos no garantizados, lo que significa que no se requiere una garantía



específica como respaldo. Sin embargo, las tasas de interés pueden ser más altas en comparación con préstamos garantizados.

- **Uso:** Los créditos de consumo se utilizan para una variedad de propósitos, como la compra de bienes personales, la consolidación de deudas, gastos médicos, educación, viajes, entre otros.
- **Requisitos:** Para obtener un crédito de consumo, generalmente debes cumplir con ciertos requisitos, como tener un historial crediticio sólido, demostrar ingresos estables y proporcionar documentación financiera relevante.

Es importante comparar las ofertas de diferentes instituciones financieras antes de solicitar un crédito de consumo para encontrar la opción que mejor se adapte a tus necesidades y capacidades financieras. Además, es esencial comprender completamente los términos y condiciones del préstamo, incluidas las tasas de interés, las comisiones y los plazos de pago (Acosta, 2010b).

2.3.5 Cooperativa

Una cooperativa es una organización donde los miembros son dueños y gestionan la entidad de manera conjunta. Las cooperativas pueden ofrecer servicios financieros, como préstamos y cuentas de ahorro, pero también pueden abordar otras necesidades, como la vivienda, la agricultura o los servicios de salud. Las ganancias generadas se distribuyen entre los miembros en función de su participación o uso de los servicios de la cooperativa (SBS, 2022).



2.3.6 Productos crediticios

Se refieren a una variedad de servicios financieros que implican la extensión de crédito a individuos y empresas. Los productos crediticios comunes pueden ser:

- **Tarjetas de Crédito:** Estas tarjetas permiten a los titulares hacer compras a crédito y pagar el saldo en cuotas mensuales o en su totalidad. Además, a menudo ofrecen recompensas y beneficios.
- **Préstamos Personales:** Los préstamos personales son créditos que se otorgan a individuos para diversos fines, como consolidación de deudas, gastos médicos o mejoras en el hogar.
- **Préstamos Hipotecarios:** Estos préstamos se utilizan para comprar propiedades inmobiliarias. El bien inmueble sirve como garantía y, por lo general, se pagan a largo plazo.
- **Préstamos para Automóviles:** Diseñados específicamente para la compra de vehículos, estos préstamos permiten a los compradores pagar el automóvil a lo largo del tiempo.
- **Líneas de Crédito:** Son acuerdos de crédito renovable que permiten a los prestatarios acceder a fondos según sea necesario, como una tarjeta de crédito.
- **Tarjetas de Débito:** Aunque no otorgan crédito en el sentido tradicional, las tarjetas de débito están vinculadas a cuentas bancarias y permiten a los titulares realizar compras y retirar dinero de manera conveniente.



- **Préstamos Comerciales:** Estos créditos están dirigidos a empresas y se utilizan para financiar operaciones comerciales, expansión y adquisición de activos.
- **Líneas de Crédito Comerciales:** Funcionan de manera similar a las líneas de crédito personales, pero están diseñadas para necesidades comerciales.
- **Tarjetas de Crédito Empresariales:** Ofrecen a las empresas una forma de financiamiento y seguimiento de gastos relacionados con el negocio.
- **Créditos Estudiantiles:** Estos préstamos se utilizan para financiar la educación superior y generalmente tienen términos y tasas de interés específicas para estudiantes.

Cabe destacar que la disponibilidad y los términos de estos productos crediticios pueden variar según la institución financiera y la ubicación (Díaz-Valencia, 2010).

2.3.7 Tasa de morosidad

Es un indicador que está muy relacionado con los indicadores económicos más importantes como la tasa de desempleo o el PIB. Lógicamente, en los años en que las tasas de desempleo sean altas, habrá más retrasos en los pagos porque las personas con ingresos fijos cada mes, se encuentran sin ellos para satisfacer sus propias necesidades de pago (Rodríguez, 2017).

2.3.8 Tasa de cartera atrasada

Se define como la relación entre los préstamos legalmente obtenidos y en mora sobre el total de préstamos. El indicador de cartera de alto riesgo es el índice



de calidad de activos más severo, que incluye los numeradores de morosidad, refinanciamiento y reestructuración; Sin embargo, el denominador es el mismo que la suma de las inversiones (Aguilar-Andia, Giovanna Camargo-Cardenas, 2004).

2.3.9 TEA

Es la tasa de interés efectiva anual, refiere al porcentaje de interés que cobramos por usar tu tarjeta durante un año. Esta se divide en cargos adicionales y la Tasa de Rendimiento Efectivo Anual (TREA). Por consiguiente, si deseas ahorrar, tienes que ver que la TREA sea mayor a la inflación (SBS - Superintendencia de Banca, 2014b).

2.3.10 Tipo de crédito

El crédito es un contrato otorgado por entidades financieras las cuales otorgan recursos (dinero) para poner en producción. Las instituciones utilizan los siguientes tipos de crédito: simple, quirografario, de habilitación o avío, y refaccionario. Estos créditos se clasifican dependiendo del destino de los recursos, los créditos se clasifican en dos grupos grandes: Para capital de trabajo y Para inversiones en activos fijos (Acosta, 2010b).



CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1 UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO

La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco. La sede matriz se encuentra en la ciudad del Cusco. Para este trabajo de investigación tomaremos en cuenta la Oficina Bellavista que se encuentra en la ciudad de Puno, distrito-provincia y región Puno; esta ciudad se encuentra ubicado al sureste del Perú, está ubicada entre las coordenadas geográficas $15^{\circ}50'15''S$ $70^{\circ}01'18''O$ -15.8375, -70.02167. La ciudad de Puno según 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.

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. En general el clima es frío y seco, El lago le sirve como termorregulador. Las precipitaciones pluviales son estacionarios que van de diciembre a abril el promedio es de 550 mm anuales.



3.2 PERIODO DE DURACIÓN DEL ESTUDIO

El presente trabajo de investigación se ejecutó en el periodo de pandemia del COVID-19, el mismo que comprendió los años 2020 y 2021, donde se desarrolló las siguientes actividades de manera cronológica:

- Recopilación de información
- Desarrollo del proyecto de tesis
- Presentación y revisión del proyecto al asesor director
- Aplicación de instrumentos de observación
- Procesamiento, descripción, análisis e interpretación de datos
- Redacción de discusión, conclusiones y recomendaciones
- Presentación y aprobación de la tesis de investigación.

3.3 PROCEDENCIA DEL MATERIAL ESTUDIADO

3.3.1 Procedimiento de recolección de datos

- Como primer paso se llevaron en acordar con un experto que asesoró el plan de investigación.
- Luego se coordinó con los funcionarios de la Caja de Ahorro y Crédito Cusco S.A. agencia Bellavista, respecto a la información de la cartera de clientes periodo 2020 - 2021.
- Se empleó el instrumento guía de observación para analizar la situación de los préstamos y morosidad respectiva, de las carteras de clientes facilitada.
- Se procesaron los resultados en una hoja de análisis y cálculo Excel, de donde se procesaron los resultados en tablas y figuras.
- Los resultados se mostraron en forma de tablas y figuras.



3.3.2 Técnicas de procesamiento y análisis de datos:

El proceso de información se realizó aplicando la hoja de análisis y cálculo. Luego se usaron estadígrafos como:

- Promedios
- Porcentajes
- Sumatorias
- Restas

3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA DE ESTUDIO

3.4.1 Población

La población de estudio es objeto sobre el cual recae la investigación, en la mayoría de los casos esta explícito y expresado en el enunciado, en otros casos está en forma implícita según indica Sampieri et al. (2014).

La población, objeto de estudio, estuvo conformada por 249 clientes de la Caja Municipal de Ahorro y crédito Cusco S.A. que gozan de los créditos de consumo y productos crediticios.

3.4.2 Muestra

Las muestras probabilísticas son esenciales en los diseños experimentales puros Sampieri et al. (2014), nuestro proyecto al ser del tipo descriptivo usó un muestreo no probabilístico o por conveniencia de acuerdo al criterio del investigador. Para nuestro estudio ha sido el siguiente; 86 clientes para el año 2020 y 163 en el año 2021, los mismos que han accedido a un crédito en tiempo de pandemia, cuya clasificación ha sido: nuevo, recurrente, ampliado, paralelo o inactivo.



3.5 DISEÑO ESTADÍSTICO

Se utilizó la estadística descriptiva básica, que consistió en sacar promedios, sumatorias de datos, restas de totales y porcentajes.

3.6 PROCEDIMIENTO

3.6.1 Enfoque de la investigación

La presente investigación presentó un enfoque cuantitativo, dado que pretende medir las variables de estudios, a través de la comprobación de la hipótesis de trabajo. En concordancia con Hernández, Fernández y Baptista (2014), este enfoque se caracteriza por la búsqueda de la objetividad por medio de la rigurosidad y precisión, por lo cual apelará a herramientas estadísticas.

3.6.2 Método de la investigación

Para realizar el presente trabajo de investigación el método utilizado fue el analítico-sintético, el mismo que de acuerdo a (Hernández, Roberto, Fernández, Carlos y Baptista, 2014) busca especificar las propiedades y características de procesos que se someten a un análisis. Es decir, únicamente se pretende medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre las variables de estudio. Luego explicaremos las posibles causas del mismo a fin de tomar decisiones futuras.

3.6.3 Diseño

En la presente investigación se aplicó la estrategia metodológica que asume el investigador para desarrollar la investigación. En tal sentido, Hernández, Fernández y Baptista (2014), sostienen que en la investigación cuantitativa existe dos grandes diseños: experimentales y no experimentales. Para el estudio

asumiremos el diseño no experimental, puesto que no se manipulará ninguna variable, de modo que solo se observará el fenómeno y el diseño, propiamente dicho será longitudinal o evolutivo, porque recabaremos datos en diferentes puntos del tiempo, luego realizaremos inferencias sobre la evolución del problema de investigación, determinando sus causas y efectos.

3.7 VARIABLE

Créditos de consumo y productos crediticios.

- Definición conceptual: Los créditos de consumo son los servicios de crédito que otorga una entidad financiera, para su otorgamiento analiza las necesidades y conoce la capacidad máxima de endeudamiento del cliente y, el producto crediticio es la condición de un préstamo. El uso del crédito para financiar la compra de bienes de consumo puede tener ventajas y desventajas, que el cliente analiza y toma decisiones respecto de ello.
- Indicadores: Tipo de crédito, cantidad otorgada, Tasa de morosidad y Tasa de cartera atrasada

3.8 ANÁLISIS DE RESULTADOS

Los resultados, se analizaron, luego se clasificaron, registraron y calcularon para arribar a resultados finales. Por lo que se dividieron los datos por tipos de créditos: nuevo, recurrente, ampliado, paralelo e inactivo. Luego se analizó la condición de cada uno de ellos y se determinó la condición de tasa de morosidad y cartera atrasada, tanto en el año 2020 como en el año 2021. Se utilizaron tablas para crear resultados organizados y se plasmaron porcentajes, promedios, sumatorias y restas; para finalmente graficarlos.



Finalmente, de los resultados se generó argumentos para sacar conclusiones y hacer recomendaciones.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 RESULTADOS

En este capítulo considerando la estructura del estudio, se indica la exposición y análisis de los resultados de la investigación de los créditos consumo y productos crediticios otorgados en la COVID – 19, periodo 2020 -2021, los cuales están en coherencia con los objetivos específicos formulados y la contrastación de las hipótesis planteadas.

Los resultados se midieron con los siguientes baremos:

Tabla 2:

Baremos de medida de los créditos, condición de tasa de morosidad y situación de cartera atrasada

Porcentaje de recuperación (%)	Condición	Condición de la Tasa de Morosidad	Situación de la cartera atrasada
0 – 33	Lento	Bajo	Bajo
34 – 67	Medio	Medio	Medio
68 – 100	Rápido	Alto	Alto

Fuente: Elaboración Propia.

4.1.1 Resultados del objetivo específico 1: Determinar la tasa de morosidad en los créditos de consumo y productos crediticios en el periodo 2020 – 2021.

Año 2020.



4.1.1.1 Nuevo

Este crédito es cuando el cliente es atendido por primera vez en la
CMAC Cusco S.A.

Tabla 3

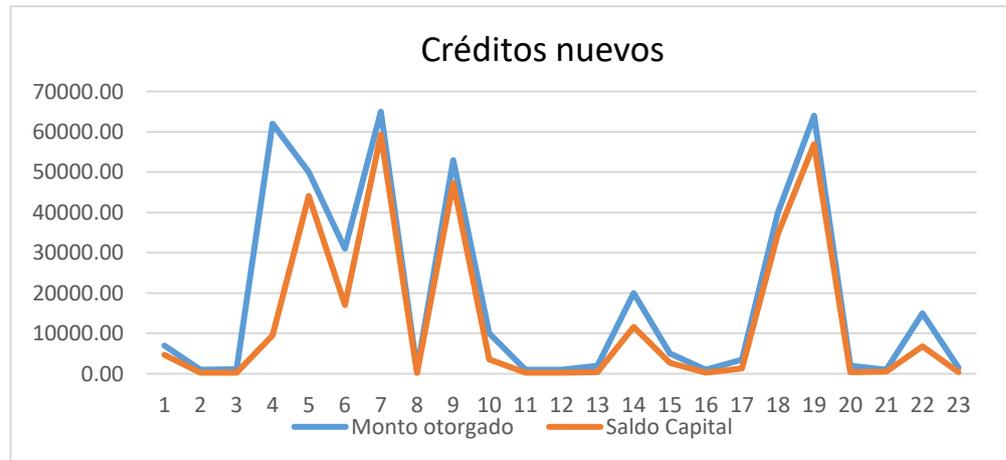
Créditos otorgados – Nuevo 2020

N°	Monto otorgado	Saldo Capital
1	7000.00	4713.00
2	1000.00	270.44
3	1100.00	249.41
4	62000.00	9515.05
5	50000.00	44093.80
6	31000.00	16996.39
7	65000.00	59310.43
8	1000.00	189.05
9	53000.00	47316.05
10	10000.00	3578.45
11	1000.00	279.76
12	1000.00	279.76
13	2000.00	377.68
14	20000.00	11635.64
15	5000.00	2695.93
16	1000.00	279.76
17	3500.00	1289.27
18	40000.00	34680.26
19	64000.00	56927.49
20	2000.00	378.00
21	1000.00	538.01
22	15000.00	6765.78
23	1500.00	419.64
Total	438100.00	302779.05

Nota: Cartera de clientes 2020 elaboración propia del investigador.

Figura 1

Situación de los créditos nuevos - 2020



Nota. La figura muestra la relación entre los montos otorgados y lo que se ha recuperado de estos.

De los anterior podemos inferir que la relación entre lo otorgado y el saldo capital es casi homogéneo y la recuperación del crédito otorgado es lento, esto debido al congelamiento de los créditos por dos meses, reprogramaciones especiales y ampliación de plazos de 6 hasta 12 meses, además, de la suspensión perfecta de los analistas que dejan de trabajar por un periodo de dos meses, cabe mencionar que se aplica la política de restricción para otorgar este tipo de crédito por 8 meses. La misma que alcanzó el 31% de recuperación del monto otorgado. Esto se corroboró en la siguiente ecuación:

Tabla 4

Porcentaje de recuperación de crédito nuevo - 2020

	Monto Otorgado	Saldo Capital
	438100.00	302779.05
	Resta: 135320.95	
Porcentaje de pago	31%	

Nota: Cartera de clientes 2020.



4.1.1.2 Recurrente

Este crédito es el que se otorga a clientes que tienen un historial crediticio en la CMAC Cusco S.A. que tienen uno o más créditos cancelados.

Los resultados se muestran a continuación:

Tabla 5

Créditos otorgados – Recurrente 2020

N°	Monto Otorgado	Saldo Capital
1	3000.00	287.39
2	1000.00	189.05
3	9900.00	5651.19
4	15000.00	4612.70
5	500.00	176.73
6	2000.00	534.20
7	25000.00	14455.05
8	3000.00	1060.60
9	4000.00	1429.78
10	5000.00	1398.57
11	41000.00	34827.66
12	30000.00	16053.58
13	40000.00	33280.72
14	5000.00	1841.79
15	1000.00	179.46
16	3000.00	1737.12
Total	188400.00	117715.59

Nota: Cartera de clientes 2020, elaboración propia del investigador.

De lo anterior podemos indicar que en el 2020 se ha otorgado S/. 188400.00 soles de condición recurrente y hay un saldo de capital de 117715.59; que implica que solo se ha recuperado S/70684.41 soles, que representa el 38% de recuperación de créditos, y que tenga una condición medio. Esta se debió a las reprogramaciones especiales, el congelamiento de los créditos por dos meses y ampliación de plazo de 6 hasta 12 meses, además, de la suspensión perfecta de los analistas que dejan de trabajar por



un periodo de dos meses, y en el mes de agosto se otorgan estos créditos con menos requisitos.

Presentamos a continuación la ecuación sobre la relación entre lo otorgado y el monto de saldo de capital de este tipo de créditos otorgados.

Tabla 6

Porcentaje de recuperación de crédito - recurrente

	<u>Monto Otorgado</u>	<u>Saldo Capital</u>
	188400.00	117715.59
Porcentaje de pago	Resta: 70684.41	
	38%	

Nota: Cartera de clientes 2020.

4.1.1.3 Ampliado

Es cuando se otorga ampliaciones de crédito a clientes que por necesidad adicional de financiamiento lo requieran; siempre y cuando no tengan un saldo pendiente de pago no vencido.

Tabla 7

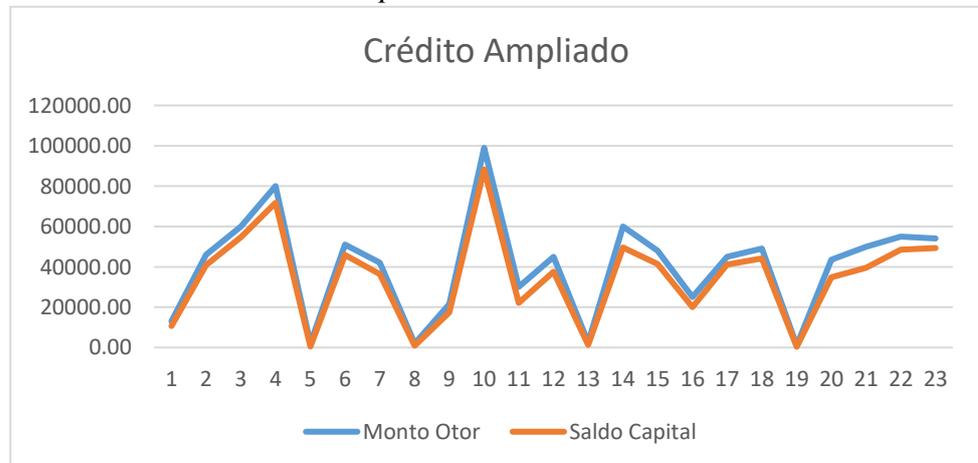
Créditos otorgados – Ampliado 2020

N°	Monto Otorgado	Saldo Capital
1	13000.00	10690.53
2	46000.00	40821.27
3	60000.00	54782.27
4	80000.00	71795.21
5	2000.00	572.65
6	51000.00	45945.10
7	42000.00	36384.40
8	2000.00	908.81
9	21500.00	17360.62
10	99000.00	88283.82
11	30000.00	22179.24
12	45000.00	37638.28
13	2500.00	1346.76
14	60000.00	49529.54
15	48000.00	41347.27
16	25000.00	20037.90
17	45000.00	41119.27
18	49000.00	44141.94
19	1000.00	376.40
20	43500.00	34791.09
21	50000.00	39611.29
22	55000.00	48587.04
23	54000.00	49288.72
Total	924500.00	797539.42

Nota: Cartera de clientes 2020, elaboración propia del investigador.

Figura 2

Situación de los créditos ampliados - 2020



Nota. Relación de montos otorgados y saldo de capital, que se acota es muy homogéneo.



De lo anterior podemos indicar que en el 2020 se otorgó S/. 924500.00 del que se habría recuperado solo S/126960.58 lo que significó el 14% del total de los créditos desembolsados, teniendo una condición de lento. Esto además se debió porque en el mes de agosto no se percibieron cheques de descuentos por planilla de la UGEL Chucuito e Ilave por el cierre completo de vías ante el incremento de la COVID -19, cabe mencionar que se otorgaron créditos ampliados con menores requisitos.

4.1.1.4 Paralelo

Es el crédito que se otorga adicionalmente a la obligación principal. Para ello el cliente deberá registrar un buen historial de pagos.

Tabla 8

Créditos otorgados – Paralelo 2020

N°	Monto otorgado	Saldo Capital
1	1000.00	454.33
2	1500.00	552.52
3	1000.00	454.33
4	5000.00	1767.69
5	1000.00	279.96
6	6000.00	3674.32
7	49000.00	38407.29
Total	64500.00	45590.44

Nota: Cartera de clientes 2020, elaboración propia del investigador.

Esta condición de crédito, paralelo, en esta etapa de la pandemia (2020), habría tenido poca demanda. Solo siete créditos componen esta cartera. En relación a los créditos otorgados y el saldo de capital, se puede inferir que solo pagaron S/. 18909.56 soles, que equivale al 29% de lo otorgado como crédito; siendo su condición lento. No a muchos clientes se les otorgó esta condición crediticia por el historial de pagos y, la



suspensión perfecta que implicó que varios de nuestros clientes dejaron de laborar, no pudiendo pagar ni el crédito principal, menos el paralelo.

4.1.1.5 Inactivo

El crédito adquiere esta condición, en razón que el cliente ha cancelado el total del préstamo y luego de un tiempo no ha sido atendido en la entidad financiera (suele ser una semana).

Tabla 9

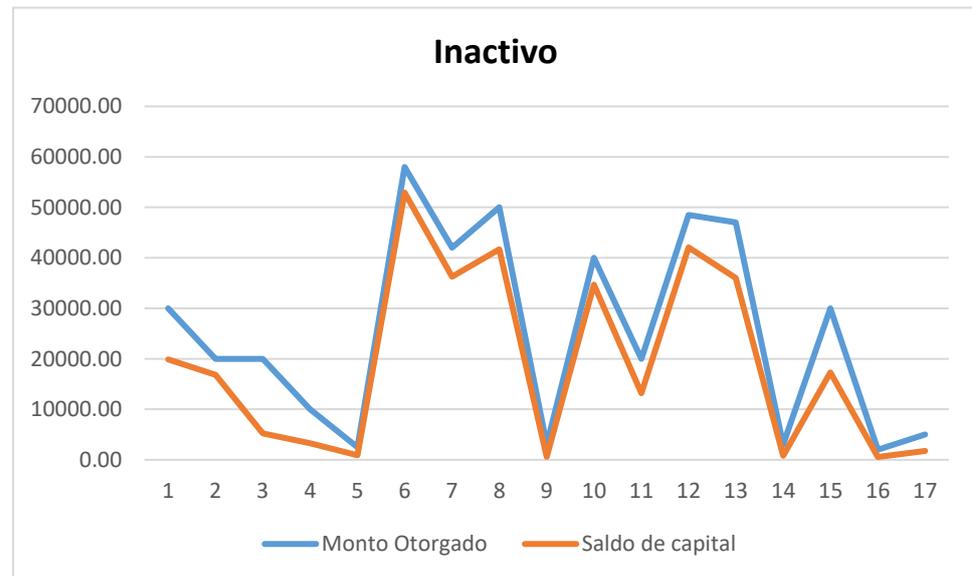
Créditos otorgados – Inactivo 2020

N°	Monto Otorgado	Saldo de capital
1	30000.00	19855.74
2	20000.00	16809.17
3	20000.00	5250.60
4	10000.00	3298.84
5	2500.00	920.94
6	58000.00	52923.15
7	42000.00	36246.78
8	50000.00	41694.52
9	3000.00	577.62
10	40000.00	34680.26
11	20000.00	13166.63
12	48500.00	42061.71
13	47000.00	35982.76
14	3000.00	826.70
15	30000.00	17280.40
16	2000.00	559.40
17	5000.00	1767.69
Total	431000.00	323902.91

Nota: Cartera de clientes 2020 elaboración propia del investigador.

Figura 3

Situación de los créditos inactivos 2020



Nota. La figura muestra la brecha que hay entre el monto otorgado y el saldo de capital. Los picos son los más notorios, por lo que se confirma el porcentaje de recuperación de créditos.

Esta condición de crédito es muy particular, en razón que la indicación teórica, difiere con la realidad de los créditos. Si bien deberían pagar la totalidad del crédito, la condición de inactivo implica que no están pagando “normalmente” lo prestado. En el análisis financiero de los préstamos, estos tendrían un pago de S/. 107097.09 soles, que significa que solo el 25 % de lo desembolsado se ha recuperado, siendo su condición lento. Situación que se presentó por las reprogramaciones especiales de crédito con periodos de gracia de 6 hasta 12 meses, además, que en el mes de agosto no se percibió el cheque de descuentos por planilla de la UGEL Chucuito e Ilave, debido al cierre completo de carreteras por el incremento de la COVID -19.



Año 2021

En este periodo de tiempo, la pandemia estaba en lento retroceso y la condición financiera del país era muy crítica, según el documento “La Cámara”: revista digital de la Cámara de comercio de Lima (2020) indicó que la fuerte recesión y las medidas de contención de la pandemia afectaron el empleo e ingresos de los hogares y las ventas de las empresas, lo que implicó que no se podía pagar deudas bancarias. Los créditos de consumo, pasaron de una tasa de morosidad de 3,41% en marzo a 5,79% en noviembre de 2020, los factores que propendieron esta situación fueron la crisis económica y la caída drástica del empleo a nivel nacional. Lo que afectó también la tasa de cartera atrasada del total de créditos del sistema financiero; entre el nivel indicado en noviembre y el nivel pre pandemia (marzo) se incrementó en apenas en 0,49 puntos porcentuales (p.p.), llegando a 4,21%. Para el caso de banca múltiple, la cartera atrasada llega a 5,87%, siendo la tasa más alta en financieras (9,11%) y baja en las cajas municipales (3,06%). Nada extraño para la caja municipal de nuestro estudio.

4.1.1.6 Nuevo

Para este tipo de crédito, la condición de préstamo fue el siguiente:



Tabla 10

Créditos otorgados – nuevo 2021

N°	Monto Otorgado	Saldo capital
1	10000.00	10000.00
2	3000.00	3000.00
3	36000.00	33818.54
4	80000.00	77490.87
5	1000.00	858.07
6	1000.00	1000.00
7	500.00	500.00
8	1000.00	1000.00
9	45000.00	45000.00
10	300.00	205.14
11	3000.00	2086.55
12	1500.00	1025.71
13	500.00	344.14
14	5500.00	5104.90
15	10000.00	9083.29
16	5000.00	4633.71
17	500.00	341.90
18	49000.00	46194.72
19	1000.00	855.12
20	5000.00	3080.93
21	1000.00	778.93
22	97000.00	90378.25
23	1000.00	683.79
24	1000.00	538.01
25	1000.00	1000.00
26	1500.00	692.09
27	1000.00	700.74
28	2000.00	1852.70
29	35000.00	30899.13
30	1000.00	538.01
31	3000.00	1863.48
32	5000.00	2293.24
33	1500.00	1168.32
34	1500.00	1164.93
35	500.00	500.00
36	1500.00	1161.72
37	5000.00	5000.00
38	2500.00	2182.07
39	2000.00	1685.30
40	2000.00	1569.33
41	500.00	175.37
42	2000.00	355.42
43	950.00	523.17
44	300.00	300.00
45	3500.00	3000.65
46	80000.00	75151.77
47	1000.00	1000.00
48	2000.00	1857.05
49	500.00	1.43
50	2000.00	1557.74
51	30000.00	28514.90
52	2000.00	1401.48
53	23000.00	19747.90
Total	572550.00	525860.51

Nota: Cartera de clientes 2021, elaboración propia del investigador



Para este tipo de crédito otorgado en el año 2021, fue considerable que 53 personas lo soliciten a comparación del 2020. Este crédito aumentó por las mejoras a las campañas para el otorgamiento de créditos propuestas por la gerencia de CMAC-Cusco S.A. con nuevas condiciones como el periodo de gracia de 01 hasta 06 meses aplicado desde la primera cuota, reprogramaciones especiales de 06 hasta 12 meses con ampliación de plazos, se minimizaron los requisitos para el otorgamiento de crédito. Habiéndose recuperado S/.46689.5, que representa el 8.2 % del total del crédito otorgado, cuya condición es lenta

4.1.1.7 Recurrente

Para el caso de este tipo de crédito, se tiene el siguiente análisis:



Tabla 11

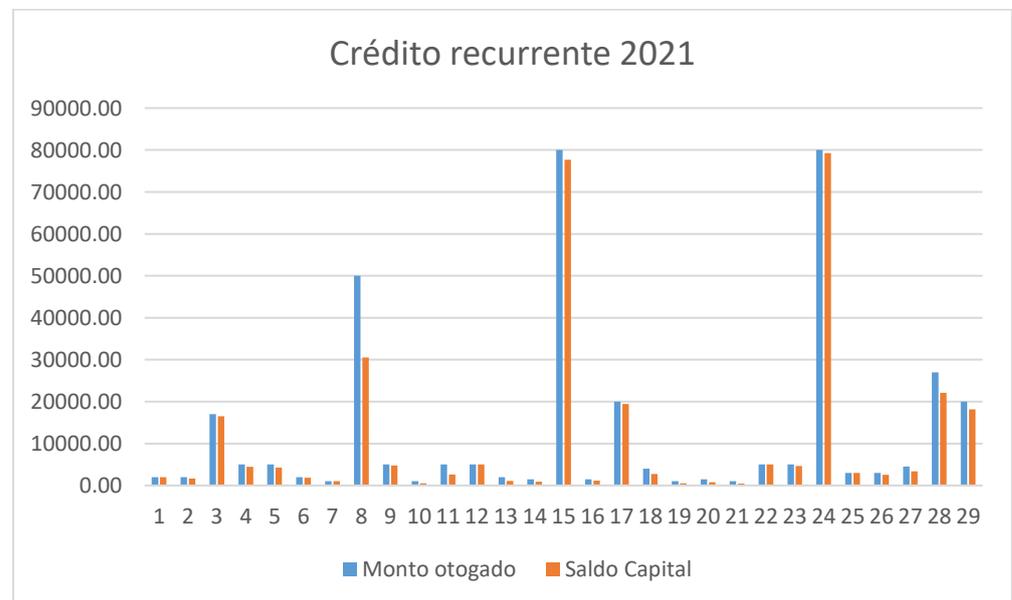
Créditos otorgados recurrente – 2021

N°	Monto otorgado	Saldo Capital
1	2000.00	2000.00
2	2000.00	1686.94
3	17000.00	16513.53
4	5000.00	4464.90
5	5000.00	4257.98
6	2000.00	1855.22
7	1000.00	1000.00
8	50000.00	30523.71
9	5000.00	4789.94
10	1000.00	538.01
11	5000.00	2631.50
12	5000.00	5000.00
13	2000.00	1064.15
14	1500.00	931.74
15	80000.00	77669.28
16	1500.00	1177.79
17	20000.00	19401.64
18	4000.00	2771.81
19	1000.00	526.30
20	1500.00	767.23
21	1000.00	447.15
22	5000.00	5000.00
23	5000.00	4638.07
24	80000.00	79239.14
25	3000.00	3000.00
26	3000.00	2533.46
27	4500.00	3399.52
28	27000.00	22072.08
29	20000.00	18136.91
Total	360000.00	318038.00

Nota: Cartera de clientes 2021, elaboración propia del investigador.

Figura 4

Situación de los créditos recurrentes 2021



Nota. La figura nos indica que no hay mucha dispersión entre lo otorgado y el saldo capital.

Si bien los clientes han cancelado uno o más créditos, en el 2021 se observa que han optado por pedir otro; de modo que, la recuperación de estos créditos es de S/. 41962 soles, que representa el 12 % de lo desembolsado, siendo su condición lento; ello se explica porque en el año 2021, se aplicó mejoras a las campañas de créditos estas propuestas por la gerencia de Cmac -cusco S.A. con nuevas condiciones como el periodo de gracia de 01 hasta 06 meses aplicado desde la primera cuota, disminuyendo requisitos, condiciones de evaluación y verificación para este tipo de crédito, reprogramaciones especiales con periodos de gracia de 6 hasta 12 meses; ello se explica porque los créditos estuvieron en cobranza en el año 2022.

4.1.1.8 Ampliado

Si bien hay clientes que amplían su crédito por necesidad de financiamiento, en el año 2021 se presentó lo siguiente:

Tabla 12

Créditos otorgados ampliado - 2021

N°	Monto otorgado	Saldo capital
1	60000.00	58367.48
2	3000.00	1363.04
3	50000.00	49086.52
4	5000.00	5000.00
5	1500.00	1168.32
6	63000.00	60101.90
7	2200.00	2200.00
8	9000.00	6266.51
9	6000.00	5882.68
10	29500.00	25275.27
11	2000.00	2000.00
12	22500.00	21961.99
13	2000.00	1708.59
14	8000.00	7636.76
15	30000.00	14382.23
16	3000.00	2533.01
17	2300.00	1602.14
18	1500.00	914.35
19	1500.00	663.91
20	80000.00	77669.28
21	24000.00	23121.68
Total	406000.00	368905.66

Nota: Cartera de clientes 2021, elaboración propia del investigador

Figura 5

Situación de los créditos ampliado - 2021



Nota. Los montos otorgados y el saldo capital no muestran mucha dispersión.

Como se aprecia, este tipo de crédito tiene una recuperación de S/. 37094.34, que implica el 9% de lo desembolsado y una condición lento. Se explica porque que en el presente año se aplicó mejoras a las campañas de créditos estas propuestas por la gerencia de Cmac -cusco S.A. con nuevas condiciones como el periodo de gracia de 01 hasta 06 meses, disminuyendo requisitos, condiciones de evaluación y verificación, empleándose reprogramaciones especiales con periodos de gracia de 6 hasta 12 meses.

4.1.1.9 Paralelo

Si bien para este periodo ha habido clientes que han presentado buen historial de pagos, por ello se ha otorgado este tipo de crédito.

El análisis financiero se presenta a continuación:



Tabla 13

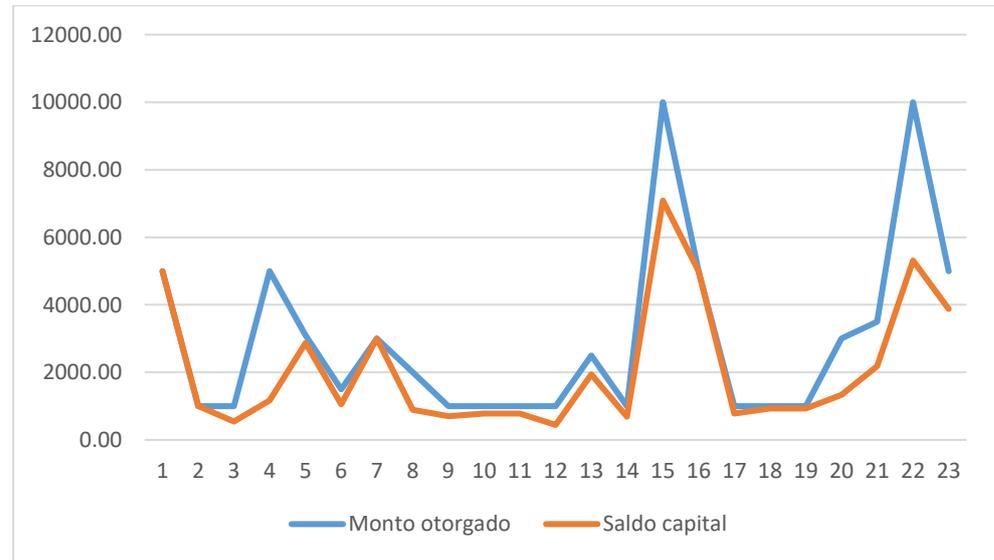
Créditos otorgados paralelo - 2021

N°	Monto otorgado	Saldo capital
1	5000.00	5000.00
2	1000.00	1000.00
3	1000.00	541.78
4	5000.00	1168.99
5	3100.00	2870.17
6	1500.00	1054.36
7	3000.00	3000.00
8	2000.00	888.42
9	1000.00	702.73
10	1000.00	780.54
11	1000.00	780.54
12	1000.00	444.22
13	2500.00	1941.58
14	1000.00	684.81
15	10000.00	7086.20
16	5000.00	5000.00
17	1000.00	780.48
18	1000.00	929.19
19	1000.00	929.19
20	3000.00	1332.80
21	3500.00	2182.60
22	10000.00	5314.14
23	5000.00	3878.33
Total	68600.00	48291.07

Nota: Cartera de clientes 2021, elaboración propia del investigador.

Figura 6

Situación de los créditos paralelo - 2021



Nota. La condición del monto otorgado y el saldo capital no es homogénea, hay diferencias

El comportamiento de recuperación de los créditos ampliados se ha procurado en S/. 20309 soles, que representa el 30% de lo desembolsado y su condición de recuperación es lento, lo que implica que está en cobranza, pero es mayor en relación con los otros tipos de crédito en estudio; esto debido a que se aplicó mejoras en campañas de créditos propuesta por la gerencia de la Cmac – Cusco S.A. con nuevas condiciones como el periodo de gracia de 01 hasta 06 meses aplicado desde la primera cuota, disminuyendo requisitos, condiciones de evaluación y verificación para este tipo de crédito, reprogramaciones especiales con periodos de gracia de 6 hasta 12 meses, retirando la restricción de otorgamiento para este tipo de crédito.



4.1.1.10 Inactivo

Si bien estos créditos deberían estar pagados, a fin que estén inactivos; aún están en cobranza. Observemos la tabla:

Tabla 14

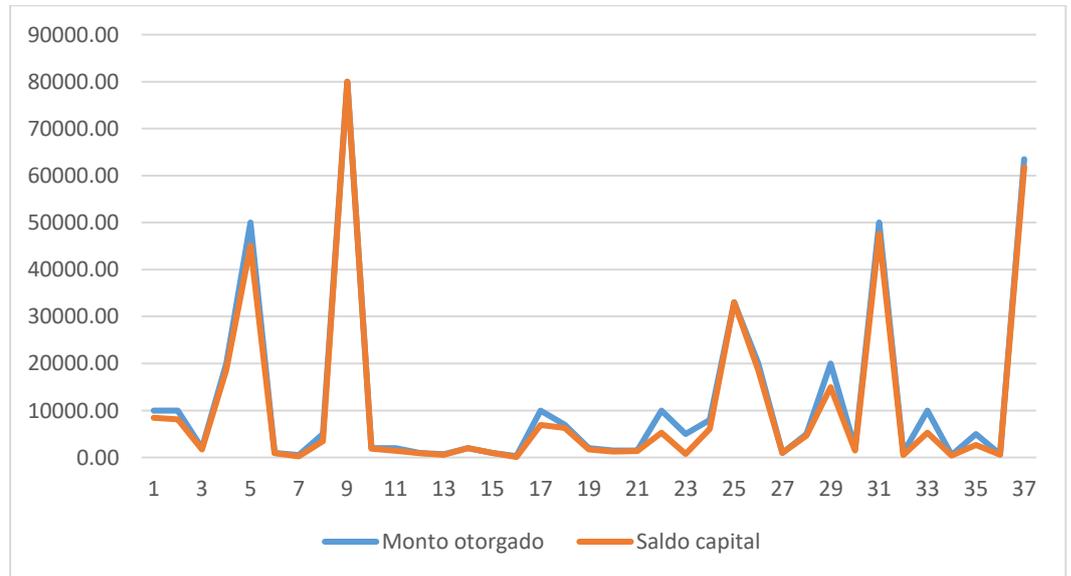
Créditos otorgados inactivos - 2021

N°	Monto otorgado	Saldo capital
1	10000.00	8457.65
2	10000.00	8107.32
3	2000.00	1700.85
4	20000.00	18675.76
5	50000.00	45084.15
6	1000.00	926.74
7	500.00	255.75
8	5000.00	3477.49
9	80000.00	80000.00
10	2000.00	1861.71
11	2000.00	1401.48
12	1000.00	911.73
13	700.00	589.60
14	2000.00	2000.00
15	1000.00	1000.00
16	300.00	103.08
17	10000.00	6907.54
18	7000.00	6313.69
19	2000.00	1699.14
20	1500.00	1280.29
21	1500.00	1396.60
22	10000.00	5278.94
23	5000.00	776.06
24	8000.00	6048.71
25	33000.00	33000.00
26	20000.00	18575.93
27	1000.00	1000.00
28	5000.00	4649.02
29	20000.00	14976.82
30	2000.00	1458.87
31	50000.00	47575.30
32	1000.00	546.55
33	10000.00	5277.66
34	500.00	419.90
35	5000.00	2660.42
36	700.00	589.60
37	63500.00	61772.24
Total	444200.00	396756.59

Nota: Cartera de clientes 2021 elaboración propia del investigador.

Figura 7

Situación de los créditos inactivos - 2021



Nota. Muy a pesar que esté en cobranza, el saldo capital no representa una recuperación significativa respecto del monto en crédito

Para este tipo de crédito ampliado, la recuperación ha sido solo de S/. 47443.41, que es el 11% de lo desembolsado, siendo su condición lento, porque se aplicó mejoras en las campañas de créditos, con nuevas condiciones como el periodo de gracia de 01 hasta 06 meses aplicado desde la primera cuota, disminuyendo requisitos, condiciones fáciles de evaluación y verificación para este tipo de crédito, reprogramaciones especiales con periodos de gracia de 6 hasta 12 meses.



4.1.2 Resultados del objetivo específico 2: Interpretar la tasa de cartera atrasada de los créditos de consumo y productos crediticios en el periodo 2020 - 2021

4.1.2.1 Morosidad y cartera atrasada 2020

Al término del año 2020 y con 86 clientes, la mora fue de S/. 1671.01 soles y se recuperó S/. 965.5 soles, quedando un saldo negativo de S/. 705.5 soles que representa el 42% del total; por lo que se desprende que la cartera atrasada es media, debido a el congelamiento de créditos, periodo de gracia de 6 hasta 12 y ampliación de plazo del periodo de pago (ver datos en anexo A).

4.1.2.2 Morosidad y cartera atrasada 2021

Si bien las moras para el fin del año 2021 y con 163 clientes es de S/. 368.07 soles y se recuperó S/. 245.09 soles, hay un saldo negativo de S/. 122.98 soles que representa el 33% del total, siendo la condición de la tasa de morosidad y situación de cartera atrasada baja (ver datos en anexo B). Esto obedece a que se realizaron reprogramaciones especiales de 6 hasta 12 meses con ampliación de plazos de periodo de pago y perdón de intereses moratorios y de periodos de gracia.

4.1.3 Contrastación de hipótesis

Para contrastar las hipótesis se consideró la variable objeto de estudio, que determinó lo siguiente:



4.1.3.1 Contrastación de la hipótesis específica 1: La tasa de morosidad en los créditos de consumo y productos crediticios en el periodo 2020 – 2021 es alto.

Respecto del año 2020 y tomando el tipo de crédito, se evidenció, crédito a) nuevo, se infiere que la recuperación del crédito fue lento (31%) que se corroboró en el análisis de la tabla 2, figura y ecuación 1. Mientras que el crédito b) recurrente, la recuperación tuvo una condición media (38%), la misma que se observó en el análisis de la tabla 3 y ecuación 2. Para el crédito c) ampliado, la condición de recuperación fue lento (14%), lo que se corroboró en lo mostrado en la figura 2. Respecto del crédito d) paralelo, la recuperación también fue lenta (29%) que se determinó del análisis de la tabla 5. Finalmente, respecto del crédito e) inactivo, también fue lento (25%), lo que se puede ver en la tabla 6 y figura 3.

En relación al año 2021, sobre el crédito a) nuevo, su recuperación fue lenta (8,2%) que se desprende del análisis de la tabla 7. Respecto del crédito b) recurrente, fue también lento (12%) que se corroboró en el análisis de la tabla 8 y la figura 4. El crédito c) ampliado, fue lento (9%) en su recuperación, se infiere del análisis de la tabla 9 y figura 5. Referente al crédito d) paralelo, su condición de recuperación fue también lento (30%) que se desprende del análisis de la tabla 10 y figura 6. Finalmente, el crédito e) inactivo, tuvo una condición de recuperación lento (11%), lo que se confirmó con el análisis de la tabla 11 y figura 7.

Se infiere por la recuperación de créditos que la tasa de morosidad en los créditos de consumo y productos crediticios, en el periodo 2020 y



2021 fue alto. Quiere decir que, a recuperación de crédito, lento; la morosidad es alta. Lo que comprueba la hipótesis planteada.

4.1.3.2 Contrastación de la hipótesis específica 2: La tasa de cartera atrasada de los créditos de consumo y productos crediticios en el periodo 2020 – 2021 es alto.

Si bien la morosidad y tasa de cartera en el año 2020, tuvieron una mora de saldo negativo de S/ 705.5 soles (42% del total); por lo que se desprende que la cartera atrasada es media y, el año 2021, solo se recuperó S/ 122.98, (33% del total), siendo la condición de la tasa de morosidad y situación de cartera atrasada baja. Tomando en cuenta los datos anteriores, la hipótesis no es corroborada.

4.2 DISCUSIÓN

4.2.1 Objetivo específico 1 : Determinar la tasa de morosidad en los créditos de consumo y productos crediticios en el periodo 2020 – 2021

En relación a nuestro trabajo, los resultados fueron para el año 2020, el promedio de recuperación de crédito ha sido lento (27,4%) debido a la suspensión perfecta de los analistas que dejaron de trabajar por un periodo de dos meses, reprogramaciones especiales con periodos de gracia de 6 hasta 12 meses, el congelamiento de los créditos por dos meses y en el mes de agosto no se percibió el cheque de descuentos por planilla de la UGEL Chucuito e Ilave. En el año 2021, el promedio de recuperación de crédito también fue lento (14,04%) debido a que se aplica mejoras en campañas de créditos propuesta por la gerencia de la Cmac – Cusco S.A. con nuevas condiciones como el periodo de gracia de 01 hasta 06



meses aplicado desde la primera cuota, reduciendo requisitos, condiciones de evaluación y verificación , reprogramaciones especiales con periodos de gracia de 6 hasta 12 meses con ampliación de plazos de periodo de pago y perdón de intereses moratorios. Estos resultados guardan relación con los estudios hechos por:

Tenemea-Guerrero et al. (2020), que tuvo como objetivo diseñar un plan de gestión de riesgos de los créditos popular y solidario para las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Ecuador, a fin de tomar decisiones, en respuesta a las múltiples realidades de la COVID-19.

El trabajo concluye con una indicación de que la adhesión de la gerencia a los planes de contingencia en los diversos sectores internos y externos de COAC, impactará la mejora de los procesos, la prestación de servicios buenos y adecuados, el mantenimiento de canales de comunicación efectivos e impulsará la recuperación de la cartera seguimiento de acuerdo con el entorno económico, para evitar errores que empeore la liquidez de la institución.

Useche et al. (2020), presentan el objetivo: describir las estrategias que implementan las empresas en América Latina en tiempos de pandemia COVID-19. Se concluye que el horizonte de las estrategias empresariales responde a una crisis sistémica generada por la pandemia y, para no naufragar en ella, las empresas emplean estrategias empresariales interactivas y competitivas orientadas hacia la apertura de mercados, preservación de la salud y seguridad del ser humano, e independencia laboral.

Ecuador, ha sufrido estragos en su cartera de las cooperativas de ahorro y crédito por la pandemia Covid-19. De acuerdo a Armijos Espinoza et al. (2022),



Los resultados obtenidos muestran una variabilidad que ha tenido la morosidad a lo largo de los últimos tres años; En 2019, el porcentaje se mantuvo por debajo del máximo permitido; Otros experimentaron un aumento de los impagos en 2020 a partir de marzo debido a la pandemia y las medidas tomadas por el gobierno; Sin embargo, en 2021 este indicador logró mantenerse dentro del rango especificado. Por tanto, se concluye que la pandemia provocada por el Covid-19 ha provocado varias reestructuraciones en el sistema financiero al introducirse nuevas medidas para minimizar el impacto de la crisis económica, asegurando que no fueran tan significativas.

La pandemia del COVID-19 trajo consecuencias negativas a la situación económica del Ecuador, como lo refiere Peralta Sarmiento y Becerra Molina, (2023), estadísticas del Banco Central apreciaron la caída del Producto Interno Bruto al 7,8% para el año 2020; para el sector financiero, está la disminución del 23,4% de las operaciones de crédito de consumo dadas por el sistema privado y las instituciones de la economía popular y solidaria, además de la baja intermediación financiera, reducción de las utilidades y el deterioro de la cartera de crédito. Situaciones que desafiaron a los directivos de la cooperativa Biblián de Ecuador, a adoptar medidas de alivio financiero, que consistió en aplazar créditos, evitando que estos pasen a vencidos durante la pandemia. Esto permitió que los efectos negativos de los estados financieros aminoren y se mantenga la calidad de la cartera de crédito.

El trabajo de investigación de Marin-Tapia et al. (2021), el objetivo fue describir la estrategia financiera de la Cooperativa de Ahorro y Préstamo Sayari durante y después de la década del cuarenta debido al Covid-19. La estrategia implementada, en primer lugar, buscó conocer cómo mejorar el desempeño de



pagos de los socios de la cooperativa de ahorro y crédito Sayari en la ciudad de Juliaca, durante la pandemia. Utilizando técnicas fenomenológicas, se han realizado entrevistas estructuradas, lo que ha dado como resultado atención personalizada, programación de pagos, menos crédito, más trabajo para los altos directivos, enormes ahorros de deuda, posición financiera sólida, responsabilidad reducida, tasas de interés y un enfoque más discreto y personal. Concluyen indicando que la amplia transmisión de beneficios crediticios, la evaluación integral de la liquidez, los plazos de pago más largos, los descuentos en las tasas de utilidad, las campañas y promociones, así como los niveles de presión comercial, serán futuras estrategias de cobertura debido a la pandemia. Concluyeron: “A pesar de las adversidades, las cooperativas demuestran sus condiciones de renovación, reinventándose y colaborando con sus socios”.

La reacción de la banca ante la Covid-19, ha sido una preocupación para darle seguridad a los clientes y preparar estrategias para una nueva normalidad, son acertadas las recomendaciones de Chávez Bravo (2021), cuando dice que la banca con mayor resiliencia es la que podrá tener mayor rendimiento, además que, deberá mejorar la banca de consumo porque se requiere mayores respuestas al proceso postpandemia. Finalmente, la estabilidad del riesgo crediticio que mejorará las relaciones cliente-entidad financiera.

Las estrategias para acercar más a la entidad financiera con los clientes, lo encontramos en Marin, A.; Rojas, D.; Flores, Y. (2021), que manifiestan que la atención personalizada, la reprogramación de pagos, la reducción de tasas de intereses en los créditos, gerencia estratégica, desaparición de atrasos, condiciones financieras buenas y un buen trato personal, podrían ser estrategias para mejorar *la normalidad financiera*.



Si bien las economías mundiales, tuvieron un periodo crítico; la peruana no fue la excepción, de acuerdo al estudio de Olivera Cáceres y Loza Ticona (2021), los indicadores económicos tuvieron valores descendientes como: Producto Bruto interno (PBI) -11.1 %; importaciones -14.9 %; oferta y demanda global -12%; demanda interna -10.1%; finalmente, exportaciones -19%. El retroceso del PBI a -11.1% en el 2020, indicó una pérdida de más de 131 mil millones de soles, más o menos 1.2 mil millones de soles diarios. Ante este panorama, el Estado inició una reactivación económica que consistió en flexibilizar las condiciones a fin que las empresas vuelvan a operar sus actividades.

4.2.2 Objetivo específico 2: Interpretar la tasa de cartera atrasada de los créditos de consumo y productos crediticios en el periodo 2020 - 2021

La investigación que hicimos llega al siguiente resultado, para el año 2020, la condición de tasa de morosidad y situación de cartera atrasada media (42%) debido a la suspensión perfecta de los analistas que dejaron de trabajar por un periodo de dos meses, el congelamiento de los créditos por dos meses y reprogramaciones especiales con periodos de gracia de 6 hasta 12 meses y en el mes de agosto no se percibió el cheque de descuentos por planilla de la UGEL Chucuito e Ilave, debido al cierre completo de carreteras por el incremento de la COVID -19. En el año 2021, la condición de tasa de morosidad y situación de cartera atrasada es baja (33%), debido a que se aplicó mejoras en campañas de créditos propuesta por la gerencia de la Cmac – Cusco S.A. con nuevas condiciones como el periodo de gracia de 01 hasta 06 meses aplicado desde la primera cuota, disminuyendo requisitos, condiciones de evaluación y verificación, reprogramaciones especiales con periodos de gracia de 6 hasta 12



meses con ampliación de plazos en el periodo de pago y perdón de intereses moratorios y de gracia.

Nuestros resultados guardan relación con los siguientes autores:

En la investigación de Sánchez (2021), se muestra que los bancos privados en el Ecuador representan una mayor participación en el sistema financiero, son considerados una parte importante del sistema financiero del país. desarrollo económico, por lo que un esquema de concesión de crédito deficiente probablemente conduzca a un aumento de los préstamos morosos. Las investigaciones encuentran que los préstamos al consumo conllevan un alto nivel de riesgo porque los pagos realizados a los prestatarios están destinados a comprar bienes o servicios; Sin embargo, la mayor parte de la cartera bruta se dedica a préstamos de consumo, totalizando un 40 por ciento en comparación con otros tipos de préstamos. Por otro lado, el problema de los préstamos morosos se debe principalmente a la falta de un análisis adecuado de sus políticas crediticias o a la falta de control y supervisión de la cartera antes de conceder crédito a sus clientes.

En la investigación de Brito-Cabrera y Vásconez-Acuña (2022), señaló que la caída de la liquidez en las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador, segmento tres, durante el Covid-19 llevó a restricciones en el desarrollo de sus operaciones. Para ello, con base en los resultados obtenidos pudimos determinar el impacto en la cartera de crédito en los periodos 2019 al 2021 y demostrar un aumento significativo de la cartera improductiva.

En el trabajo de investigación de (Yapo-Mendoza, 2021), su encargo general fue, evaluar la gestión de la cartera morosa y su impacto en la rentabilidad del Fondo de la Ciudad del Cusco, Agencia Puno Bellavista 2017 - 2018. La



conclusión fue: la recuperación crediticia de las acciones extrajudiciales y judiciales. cartera fue del 47% Los analistas no lograron recuperar el crédito, por lo que entre 2017 y 2018 la cartera extrajudicial aumentó en 220.399 y la cartera judicial aumentó en 126.399. Por otro lado, los saldos de capital a nivel de cartera experimentaron el mayor crecimiento en comparación con el año pasado, concretamente un 2,21% para las microempresas y un 0,91% para el crédito al consumo, pero no todos tuvieron éxito, porque los saldos de capital pendientes habían aumentado. aumentó en ambas partes. Esto significa que hubo un aumento del 0,06% en el índice de la cartera de alto riesgo en comparación con el año anterior. Este resultado también impacta negativamente en la rentabilidad de Caja Cusco, ya que el índice de rentabilidad sobre ventas muestra una tendencia a la baja del 0,52%.

Periche-Delgado et al. (2020), reportaron que la situación de morosidad fue una variable muy importante para una organización financiera y el índice de morosidad medió el desempeño de la organización. Por tanto, el propósito de este estudio fue describir la evolución de la morosidad por el confinamiento por Covid-19 en la Caja de Ahorro y Préstamo Rural. Este estudio tuvo un diseño no experimental, con un enfoque cuantitativo y descriptivo, la población estuvo conformada por 44 agencias y oficinas distribuidas en todo el país. Las herramientas utilizadas incluyeron una guía de análisis documentada. Los resultados del estudio mostraron que de 2016 a 2020 la morosidad empresarial mostró una tendencia creciente, la cual fue causada por factores microeconómicos y macroeconómicos, el último de los cuales fue provocado por la crisis global provocada por el Covid-19. Así, se concluyó que el aumento de la deuda vencida entre los periodos analizados está influenciado por el impago de créditos en el



periodo de los primeros 30 a 60 días, como consecuencia de desabastecimientos de compras y/o problemas actuales por parte de clientes. debido a la pandemia de coronavirus, que ha golpeado económicamente a gran parte de la sociedad peruana.

Hechos como, el número de deudores en créditos de consumo debido a la COVID-19, ha generado efectos negativos (disminución) en los créditos vigentes y, en la cartera atrasada de los créditos de consumo, ha aumentado. A pesar de las provisiones bancarias la reprogramación en cada banco, fue distinto, aún ello, aumentó la cartera atrasada (Holgado Dorado, 2022)

La morosidad de los créditos y antes y después de la pandemia, según (Bueno Mariaca & Arias Vascones, 2022) ha generado un comportamiento de índice de morosidad muy cambiante, las microempresas han modificado y muchas paralizaron sus actividades, principalmente, porque el gobierno dictó medidas de confinamiento. Ante este panorama, el gobierno ayudó con un fondo de 5500 millones de soles, para que se reprogramen o refinancien los créditos, lo que implicó que la morosidad baje en el 2020. Sin embargo, la situación se volvió preocupante, porque el gobierno no flexibilizó las actividades económicas, lo que implicó que se otorgaran créditos el 2021, con mucha cautela, priorizando los créditos con garantía como: Reactiva Perú y FAE-Mype. Este panorama implicó que las financieras evalúen y analicen la viabilidad de otorgar productos activos, siempre previendo que se mejoren los escenarios para mayores beneficios y optimizar las garantías crediticias.

En relación a la rentabilidad de las cajas de ahorro y crédito en el año 2020, indica Soles Patiño (2021) que el impacto de rentabilidad en la COVID-19, de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito del Perú, es muy significativo, en razón



que el nivel de rentabilidad económica y financiera han disminuido, lo que se refleja en las medias de sus indicadores estudiados.

Cuando los créditos llegan a topes de interés, al decir de Ballesteros (2021), estos afectan de manera directa a sectores de menores ingresos económicos y muy riesgosos para recuperar lo prestado. Cuando las entidades financieras no pueden cobrar tasas de interés que les permitan cubrir los costos operativos, así como la probabilidad de no pago, simplemente no prestan y estos usuarios excluidos del crédito formal acuden a servicios financieros informales con altos costos y riesgos.



V. CONCLUSIONES

Luego del análisis de los objetivos, discusión de los resultados y contrastación de hipótesis, llegamos a las siguientes conclusiones.

PRIMERA: La tasa de morosidad en los créditos otorgados por la CMAC Cusco S.A. agencia Bellavista Puno, año 2020, el promedio de recuperación de crédito ha sido lento (27,4%) por la suspensión perfecta de los analistas que dejaron de trabajar por un periodo de dos meses, el congelamiento de los créditos también por dos meses y reprogramaciones especiales con periodos de gracia de 6 hasta 12 meses y en el mes de agosto no se percibió el cheque de descuentos por planilla de la UGEL Chucuito e Ilave, debido al cierre completo de carreteras por el incremento de la COVID -19; mientras que para el año 2021 el promedio de recuperación de crédito también fue lento (14,04%). Esto se determinó por el análisis de los datos de los créditos de tipo: nuevo recurrente, ampliado, paralelo e inactivo, que fue porque se aplicó mejoras en las campañas de créditos propuesta por la gerencia de la Cmac – Cusco S.A. con nuevas condiciones como el periodo de gracia de 01 hasta 06 meses aplicado desde la primera cuota, disminuyendo requisitos, condiciones de evaluación y verificación para estos tipos de créditos, reprogramaciones especiales con periodos de gracia de 6 hasta 12 meses con aplazamiento de plazos de periodo de pago y perdón de intereses moratorios y de gracia.

SEGUNDA: La cartera atrasada implicó que muchos de los créditos otorgados no fueron cancelados o amortizados a la fecha del término del año 2020 o 2021. La situación de los créditos para el año 2020, teniendo 86 clientes, siendo la tasa de morosidad y situación de cartera atrasada media (42%) que fue por la suspensión perfecta de los analistas que dejaron de trabajar por un periodo de dos meses, el congelamiento de los créditos por dos meses y reprogramaciones especiales con periodos de gracia de 6 hasta



12 meses y en el mes de agosto no se percibió el cheque de descuentos por planilla de la UGEL Chucuito e Ilave. La situación que se presentó en el año 2021, de 163 clientes, la condición de tasa de morosidad y situación de cartera atrasada fue baja (33%) situación que fue porque se aplicó mejoras en las campañas de créditos propuesta por la gerencia de la Cmac – Cusco S.A. con nuevas condiciones como el periodo de gracia de 01 hasta 06 meses aplicado desde la primera cuota, disminuyendo requisitos, condiciones de evaluación y verificación para estos tipos de créditos, reprogramaciones especiales con periodos de gracia de 6 hasta 12 meses con aplazamiento de plazos de periodo de pago y perdón de intereses moratorios y de gracia.

TERCERA: El impacto de los créditos otorgados por la Caja Cusco, agencia Bellavista – Puno, en el período de la COVID – 19, periodo 2020 – 2021 no fue adecuado, porque la tasa de morosidad en los créditos de consumo y productos crediticios, en el periodo 2020 y 2021 fue alto; mientras que, respecto a la morosidad en el año 2020, fue de 42% del total; siendo la cartera atrasada media y, el año 2021, 33% del total, siendo la condición de la tasa de morosidad y situación de cartera atrasada baja.



VI. RECOMENDACIONES

Luego de concluir en las determinaciones anteriores, se permitió llegar a las siguientes recomendaciones:

PRIMERA: Se recomienda ejecutar un proceso de reprogramación especial con ayudas informativas del área de investigación y desarrollo de créditos, ejecutar el aplicativo informático de pago de créditos en línea (Wayki), para las condiciones de otorgamiento de crédito se pida dos referencias: familiares y laborales a fin de ubicar a los clientes de manera oportuna, descontar el periodo de gracia, con facilidades, a fin que se recupere los créditos otorgados, seguir aplicando mejoras en las campañas de créditos disminuyendo requisitos, condiciones fáciles de evaluación y verificación para todos los tipos de crédito.

SEGUNDA: Respecto de la cartera atrasada, se recomienda implementar medidas de recuperación de los créditos, implica que además de proyecciones para tomar decisiones, se deben estabilizar las tasas de interés a través de acuerdos Caja de Ahorro y Crédito – Cliente. con reprogramaciones especiales con periodos de gracia de 6 hasta 12 meses, con ampliación de plazo hasta 36 meses y descuento de intereses de gracia.

TERCERA: En razón de los impactos de los créditos otorgados, se recomienda un contraste con el bienio inmediato, en razón que la oportunidad de recuperación de la economía, a pesar de ser lenta, espera que los procesos económicos se estabilicen y continuar con las políticas aplicadas por la Cmac – Cusco S.A. como: reprogramaciones especiales con periodos de gracia de 6 hasta 12 meses, ampliación de plazos de periodo de pago de hasta 36 meses y perdón de intereses moratorios y de gracia, hasta que se estabilice la economía local.



VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abanto, P. A. R., & Chávez, R. S. (2004). *Estructura del mercado de créditos y tasas de interés: Una aproximación al segmento de las microfinanzas*. Revista Estudios Económicos.
- Acosta, J. (2010a). *Operaciones financieras fundamentales*. In Universidad Veracruzana
- Acosta, J. (2010b). *Operaciones financieras fundamentales*. In Universidad Veracruzana.
- Aguilar-Andia, Giovanna Camargo-Cardenas, G. (2004). *Analisis de la morosidad de las instituciones moco-financieras (IMF) en el Perú*.
- Armijos Espinoza, J. E., Illescas Armijos, D. G., Pacheco-Molina, A., & Chimarro Chipantiza, V. L. (2022). *Impacto de la Covid-19 en la cartera de las cooperativas de ahorro y crédito*. *Sociedad & Tecnología*, 5(2), 164–179. <https://doi.org/10.51247/st.v5i2.205>
- ASNEF - Asociación Nacional de Establecimientos Financieros de Credito. (2019). *El crédito al consumo: Lo que hay que saber*. 1–8.
- Asociación de Jóvenes Empresarios. (2009a). *Productos financieros y alternativas de financiación*.
- Asociación de Jóvenes Empresarios. (2009b). *Productos financieros y alternativas de financiación*.
- Ballesteros, A. M. (2021). Costo del crédito y topes a las tasas de interés en una situación de pandemia del covid-19. *Alternativa Financiera*, 12(1), 52–61. <https://doi.org/10.24265/afi.2021.v12n1.03>



- Banco Promerica. (2008). *Manual de Educación Financiera*. Fundación Laboral WWB En España, 18.
- Brito-Cabrera, D. A., & Vásconez-Acuña, L. G. (2022). Gestión crediticia y su incidencia en la liquidez de las Cooperativas de Ahorro y Crédito. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 7(1), 404.
<https://doi.org/10.35381/r.k.v7i1.1808>
- Bueno Mariaca, W. A., & Arias Vascones, G. R. (2022). *La morosidad de las Cajas Municipales del Perú en la era pre y post covid. Análisis del sector microempresarial*. *Economía & Negocios*, 4(1), 94–106.
<https://doi.org/10.33326/27086062.2022.1.1352>
- Butelmann, A., & Landerretche, O. (1998a). *Evolución e importancia del Crédito de consumo en Chile. 1*, 14.
- Butelmann, A., & Landerretche, O. (1998b). *Evolución e importancia del Crédito de consumo en Chile. 1*, 14.
- Ceballos-Mina, O. E., & Santiago-Ayala, L. E. (2020). *Efectos de las tarjetas de crédito en la estructura de consumo y la desigualdad de los hogares mexicanos*. *Revista Finanzas y Política Económica*, 11(2), 299–320.
<https://doi.org/10.14718/revfinanzpolitecon.2019.11.2.5>
- CEPAL - Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2018). *La inclusión financiera para la inserción productiva y el papel de la banca de desarrollo*. In *Desarrollo Económico*.
- Chasig, E. P. T. (2012). *El proceso crediticio y su incidencia en la satisfacción de clientes de la CAC . 21 de Noviembre Ltda . de la parroquia de Quisapincha , del Cantón Ambato*. 198.



- Chávez Bravo, J. C. (2021). *El riesgo crediticio de la banca después de la pandemia COVID-19*. *Big Bang Faustiniiano*, 10(1).
<https://doi.org/10.51431/bbf.v10i1.668>
- CMAC Cusco. (2017). *Reglamento general de créditos*.
- COFIDE - Corporación Financiera de Desarrollo. (2021). *Guía metodológica para desarrollo de productos crediticios agropecuarios*.
- Díaz-Valencia, G. A. (2010). Las imperfecciones del mercado de créditos, la restricción crediticia y los créditos alternativos. *Revista CIFE: Lecturas de Economía Social*, 12(17), 31. <https://doi.org/10.15332/s2248-4914.2010.0017.05>
- Fundación laboral WWB en España. (2008). *Manual de educación financiera*.
- Hernández, Roberto, Fernández, Carlos y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (S. A. de C. V. Interamericana Editores, Ed.; Sexta). McGraw-Hill.
- Hidalgo-Medina, E. L. (2010). *Diseño de productos micro-crediticios para la adquisición de energía renovable en la Región del Yeguaré, Honduras*.
- Holgado Dorado, K. (2022). Efectos del COVID-19 y número de deudores en los créditos de consumo en Perú. *Quipukamayoc*, 30(64).
<https://doi.org/10.15381/quipu.v30i64.22925>
- Izar, L., J.M., & Ynzunza Cortés. (n.d.). *El impacto del crédito y la cobranza en las utilidades Credit and Collection Profits Impact*.
- López, M. J. M. (2005). *El crédito al consumidor*. Ars Boni et Aequi.



- Marín, Any; Rojas, Danny; Flores, Y. (2021). Estrategias financieras de la cooperativa de ahorro y crédito Sayari durante y después de la cuarentena a causa del covid-19, Juliaca – Perú [Peruana Unión - Juliaca]. In *Dirección general de Investigación*. https://drive.google.com/file/d/1_IR8G2xOKhcG-2YVMyc1XXEeJ99GQQ2s/view
- Marín-Tapia, A. P., Rojas-Condori, D., & Flores-Portillo, Y. M. (2021). *Estrategias financieras de la cooperativa de ahorro y crédito Sayari durante y después de la cuarentena a causa del covid-19, Juliaca – Perú*. Dirección General de Investigación, 28.
- Mazón, E. O. (2019). *Comportamiento del crédito de consumo del sistema financiero nacional*. 3, 1–25.
- Olivera Cáceres, J. A., & Loza Ticona, R. M. (2021). Efecto de la pandemia de COVID-19 en el comportamiento de la economía del Perú, 2020. *Economía & Negocios*, 3(2), 39–46. <https://doi.org/10.33326/27086062.2021.2.1182>
- Peña-Palacio, A., Lochmüller, C., Murillo, J. G., Pérez, M. A., & Vélez, C. A. (2011). *Modelo cualitativo para la asignación de créditos de consumo y ordinario - el caso de una Cooperativa de crédito*. *Revista Ingenierías Universidad de Medellín*, 10(19), 89–100.
- Peralta Sarmiento, E. G., & Becerra Molina, E. (2023). Análisis financiero de la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE Biblián y su impacto frente a la emergencia sanitaria en el año 2019-2020. *Magazine de Las Ciencias: Revista de Investigación e Innovación*, 8(1). <https://doi.org/10.33262/rmc.v8i1.2808>



- Periche-Delgado, G. S., Ramos-Farroñan, E. V., & Chamolí-Falcón, A. W. (2020).
La morosidad ante un confinamiento del Covid-19 en la Caja Rural de
Ahorro y Crédito Raíz, Perú. *Investigación Valdizana*, 14(4), 206–212.
<https://doi.org/10.33554/riv.14.4.801>
- Rodríguez, R. (2017). *Evolución de la tasa de morosidad española desde los años
de crisis hasta la actualidad y comparación con el contexto europeo e
internacional*. Unverssidad de Sevilla.
- Sampieri, H., Fernadez, C., & Baptista, P. (2014a). *Metodología de la Investigación*
(S. A. D. C. V. McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, Ed.).
- Sampieri, H., Fernadez, C., & Baptista, P. (2014b). *Metodología de la Investigación*
(S. A. D. C. V. McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, Ed.).
- SBS - Superintendencia de Banca, S. y A. (2014a). Finanzas en el cole. *Programa
de Asesoría a Docentes*, 7, 61.
- SBS - Superintendencia de Banca, S. y A. (2014b). Finanzas en el cole. *Programa
de Asesoría a Docentes*, 7, 61.
- Sepsa, D. M. C. (2021). *Catálogo de productos crediticios para el sector
agropecuario*. Secretaría Ejecutiva de Planificación Sectorial Agropecuaria,
San José (Costa Rica)., 150.
- Soles Patiño, J. (2021). *Impacto del COVID-19 en la rentabilidad de las Cajas de
Ahorro y Crédito del Perú al año 2020*. Universidad César Vallejo.
- SSF - Superintendencia del Sistema Financiero. (2013). *Créditos de consumo*. In
Boletín electrónico de educación financiera.



Tenemea-Guerrero, J. E., Moreno-Narváez, V. P., & Váscones-Acuña, L. G. (2020).

Gestión del riesgo crediticio en el sistema financiero popular y solidario bajo la coyuntura COVID-19. *Cienciamatria*, VI, 397–426.
<https://doi.org/10.35381/cm.v6i2.374>

Useche, M. A., Vázquez, F. S., Ramirez, C. B., & Salazar, P. S. (2020). Horizontes estratégicos empresariales en América Latina ante la pandemia generada por la COVID-19. *Revista Disciplinaria En Ciencias Económicas y Sociales*, 19, 59–86.

Yapo-Mendoza, 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.



ANEXOS

Anexo A

MORA 2020

N°	Mora Total	Mora Total pagada
1	9.9	8.91
2	4.34	4.34
3	0	0
4	28.77	0
5	1.94	0.34
6	0	0
7	23.98	0
8	125.97	106.08
9	38.64	35.42
10	9.5	7.6
11	7.8	7.8
12	0.94	0.94
13	15.93	13.85
14	0	0
15	24.7	13
16	20.47	14.55
17	0.65	0.65
18	0	0
19	11.6	5.8
20	5.94	5.94
21	193.07	148.17
22	13.65	13
23	19.76	0
24	32.52	0
25	25.74	9.36
26	0	0
27	0	0
28	6.88	5.16
29	0	0
30	7.01	7.01
31	0	0
32	2.1	2.1
33	1.24	0
34	7.32	0
35	21.44	16.08



36	6.01	3.38
37	0	0
38	3.9	1.95
39	27.86	27.86
40	36.96	36.96
41	4.42	0
42	1.95	0.65
43	50.14	41.83
44	0	0
45	11.75	0
46	0	0
47	9.1	9.1
48	0	0
49	31.92	0
50	4.94	2.47
51	3.24	3.24
52	14.95	14.3
53	41.58	29.88
54	28.49	28.49
55	21.19	0
56	186.3	149.04
57	4.09	0
58	0	0
59	0	0
60	0	0
61	37.4	26.18
62	1.89	0.63
63	0.39	0
64	0	0
65	27.36	27.36
66	41.09	17.61
67	40.86	36.32
68	3.05	0
69	236.16	0
70	10.08	10.08
71	0.42	0.42
72	12.8	0
73	45.53	44.23
74	8.16	8.16
75	0.69	0.69
76	2.79	2.79
77	0	0



78	0	0
79	0.95	0.95
80	6.5	0
81	12.48	11.7
82	4.27	1.83
83	4.08	0
84	3.19	0
85	17.68	0
86	2.6	1.3
Total	1671.01	965.5
Resta		705.51

Anexo B

Mora 2021

N°	Mora total	Mora total pagada
1	1.96	1.96
2	0	0
3	0	0
4	1.8	1.8
5	0	0
6	0	0
7	0	0
8	0	0
9	2.12	0
10	3.17	0
11	0.03	0
12	0	0
13	0	0
14	0	0
15	0	0
16	2.76	2.76
17	0	0
18	0	0
19	47.54	19.02
20	0	0
21	0	0
22	0.03	0.03
23	9.6	9.6
24	0	0
25	1.86	1.86
26	0.07	0.07



27	0	0
28	0	0
29	0	0
30	0	0
31	0	0
32	0	0
33	0.28	0.28
34	0	0
35	0	0
36	0	0
37	0	0
38	0	0
39	2.91	2.91
40	17.1	15.2
41	6.06	0
42	0	0
43	0.18	0.18
44	0	0
45	0	0
46	4.9	4.9
47	0	0
48	2.04	0
49	0	0
50	0	0
51	0.09	0.09
52	0	0
53	0	0
54	3.3	3.27
55	0	0
56	0	0
57	3.74	1.25
58	1.3	1.3
59	0	0
60	0	0
61	5.85	5.2
62	4.62	4.62
63	2.86	2.86
64	0.15	0
65	0	0
66	6.16	0
67	0	0
68	0.03	0.03



69	2.84	0
70	0	0
71	0	0
72	8.06	8.06
73	5.65	5.65
74	0	0
75	0	0
76	0	0
77	0	0
78	9.07	9.07
79	0	0
80	0.12	0.12
81	0	0
82	0	0
83	2.52	1.26
84	1.01	1.01
85	8.45	8.45
86	0	0
87	0.06	0
88	0	0
89	5.28	0
90	0	0
91	0.65	0
92	0	0
93	8.96	0
94	7.8	7.8
95	6.6	3.3
96	5.82	4.85
97	0	0
98	0	0
99	10.89	0
100	0	0
101	0	0
102	0	0
103	0	0
104	0	0
105	0	0
106	0	0
107	0	0
108	6.06	6.06
109	0	0
110	0	0



111	0	0
112	0	0
113	15.32	15.32
114	0	0
115	0.18	0.18
116	0	0
117	0	0
118	0.06	0.06
119	3.1	3.1
120	0	0
121	0	0
122	0.96	0.96
123	0	0
124	0	0
125	0	0
126	0	0
127	0	0
128	0	0
129	24.75	23.76
130	4.6	0
131	0	0
132	0	0
133	8.04	8.04
134	0	0
135	0	0
136	2.21	0
137	0.03	0
138	0	0
139	0	0
140	0	0
141	1.12	1.12
142	44.16	25.24
143	0.32	0.32
144	12.87	12.87
145	0.93	0
146	0	0
147	4.52	3.39
148	2.55	2.55
149	5.58	4.65
150	0	0
151	7.93	7.93
152	0	0



153	0	0
154	0.78	0.78
155	0	0
156	0	0
157	0	0
158	0	0
159	0	0
160	1.3	0
161	0	0
162	2.58	0
163	1.83	0
Total	368.07	245.09
Resta		122.98

Anexo C

Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis de trabajo	Variable	Indicadores	Metodología
¿Cuáles son los impactos respecto a los créditos de consumo y productos crediticios y, cómo están las tasas de morosidad y cartera atrasada, de los créditos de consumo y productos crediticios, otorgado la CMAC en el COVID – 19?	<p>General Explicar el impacto en los créditos de consumo y productos crediticios, otorgados por la Caja Cusco, agencia Bellavista – Puno, en el COVID-19, periodo 2020 – 2021.</p> <p>Específicos a) Determinar la tasa de morosidad en los créditos de consumo y productos crediticios en el periodo 2020 - 2021 b) Interpretar la tasa de cartera atrasada de los créditos de consumo y productos crediticios en el periodo 2020 – 2021</p>	<p>Hipótesis general El impacto en los créditos de consumo y productos crediticios, otorgados por la Caja Cusco, Bellavista – Puno, en el COVID-19, periodo 2020 – 2021, es alto.</p> <p>Hipótesis específica a) La tasa de morosidad en los créditos de consumo y productos crediticios en el periodo 2020 – 2021 es alto. b) La tasa de cartera atrasada de los créditos de consumo y productos crediticios en el periodo 2020 – 2021 es alto.</p>	Créditos de consumo y productos crediticios	-Tipo de crédito -Cantidad otorgada -TEA -Tasa de morosidad -Tasa de cartera atrasada	<p>Método: Analítico – sintético Tipo: Descriptivo – explicativo Diseño: Transeccional Instrumento: -Guía de observación. -Hoja de análisis y Cálculo</p>



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

Por el presente documento, Yo Zeidly Rossana Carpio Mendizabal
, identificado con DNI 70316717 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:

" ESTADO DE LOS CREDITOS DE CONSUMO Y PRODUCTOS CREDITICIOS, EN EL COVID-19 OTORGADO POR LA CAJA CUSCO, AGENCIA BELENISTA PUNO PERIODO 2020-2021

" 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 29 de Diciembre del 2023


FIRMA (obligatoria)



Huella



DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Por el presente documento, Yo Zeidy Rossana Gupio Mendizabel
identificado con DNI 70326717 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:

" ESTADO DE LOS CREDITOS DE CONSUMO Y PRODUCTOS CREDITICIOS, EN EL 2010-19
OTORGADO POR LA CASA CUSCO, AGENCIA BELLAVISTA PUNO, PERIODO 2020 - 2021

" 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 29 de DIEMBRE del 2023


FIRMA (obligatoria)



Huella