



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

TESIS

**POLITICA CREDITICIA Y SU INCIDENCIA CON LA
RENTABILIDAD DE LA CAJA MUNICIPAL CUSCO**

EN LA CIUDAD DE AREQUIPA 2020

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

Autor:

Bach. Cerpa Espinal Juan Manuel

ORCID: [https://orcid.org/ 0000-0003-4210-8637](https://orcid.org/0000-0003-4210-8637)

Asesor:

Dra. Cubas Carranza Janet Isabel

ORCID: [https://orcid.org/ 0000-0001-5177-8021](https://orcid.org/0000-0001-5177-8021)

Línea de Investigación

Gestión empresarial y emprendimiento

Pimentel-Perú

2023

HOJA DE APROBACIÓN DE JURADO

TESIS

POLITICA CREDITICIA Y SU INCIDENCIA CON LA RENTABILIDAD DE LA CAJA MUNICIPAL CUSCO EN LA CIUDAD DE AREQUIPA 2020

Asesor (a): Dra. Cubas Carranza Janet Isabel
Nombre Completo Firma

Presidente (a): Dr. Mego Núñez Onésimo
Nombre completo Firma

Secretario (a): Dr. García Yovera Abraham José
Nombre Completo Firma

Vocal (a): Mg. Mory Guarnizo Sandra
Nombre Completo Firma



Universidad
Señor de Sipán

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quien(es) suscribe(n) la **DECLARACIÓN JURADA**, soy(somos) **egresado (s)** del Programa de Estudios de **Administración** de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaro(amos) bajo juramento que soy (somos) autor(es) del trabajo titulado:

POLITICA CREDITICIA Y SU INCIDENCIA CON LA RENTABILIDAD DE LA CAJA MUNICIPAL CUSCO EN LA CIUDAD DE AREQUIPA 2020

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán (CIEI USS) conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación a las citas y referencias bibliográficas, respetando al derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y autentico.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

Juan Manuel Cerpa Espinal	DNI: 44694472	
---------------------------	------------------	--

Pimentel, 13 de mayo de 2023

DEDICATORIA

A dios el cual siempre guía nuestro camino, dándonos el esmero para salir adelante y no sucumbir ante los problemas.

A mis hijos y a mi esposa que son los que me dan el soporte de salir adelante con su amor incondicional.

De igual forma a mi madre que siempre contribuyo al desarrollo mis objetivos.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a la escuela de Administración de la Universidad Señor De Sipán por ser nuestra casa de estudios, así también a los docentes por guiarnos e impartir sus conocimientos y experiencias a lo largo de nuestra vida universitaria.

Agradezco a Dios, que hace que todo sea posible.

A mis hijos, por darme la fuerza y motivación de seguir adelante.

A mi Madre y a mi esposa que siempre me apoyaron en todo.

INDICE

HOJA DE APROBACIÓN DE JURADO.....	ii
DECLARACION JURADA.....	iii
AGRADECIMIENTOS.....	v
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	12
1.1. Realidad problemática.....	12
1.2. Trabajos previos.....	15
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	22
1.4. Formulación del problema.....	32
1.5. Justificación e importancia del estudio.....	33
1.6. Hipótesis.....	34
1.7. Objetivos.....	35
1.7.1. Objetivo General.....	35
1.7.2. Objetivos Específicos.....	35
II. MATERIAL Y METODO.....	37
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	37
2.2. Población y muestra.....	38
2.3. Variables y operacionalización.....	39
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	43
2.5. Procedimiento de análisis de datos.....	44
2.6. Aspectos éticos.....	44
2.7. Criterios de rigor científico.....	45
III. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	47
3.1. Resultados en Tablas y Gráficos.....	47
3.2. Discusión de resultados.....	67
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	71
4.1. Conclusiones.....	71
4.2. Recomendaciones.....	73
REFERENCIAS.....	74
ANEXOS.....	79

INDICE DE TABLAS

TABLA 1	Políticas Crediticias (índice de Morosidad) de la CMAC Cusco.	55
TABLA 2	Rentabilidad Económica (ROA)	57
TABLA 3	Rentabilidad Financiera (ROE)	60
TABLA 4	Relación Índice De Morosidad y Dimensión Rentabilidad Económica (ROA)	61
TABLA 5	Análisis Correlacional Índice de Morosidad y ROA	62
TABLA 6	Análisis de Varianza	62
TABLA 7	Relación Índice De Morosidad y Dimensión Rentabilidad Financiera (ROE)	64
TABLA 8	Análisis Correlacional Índice de Morosidad y ROE	65
TABLA 9	Análisis de Varianza	65
TABLA 10	Indicadores de correlación de Pearson	67

INDICE DE FIGURAS

FIGURA 1 Políticas crediticias CMAC Cusco	28
FIGURA 2 Método Análisis de Cosechas Fuente BCRP	29
FIGURA 3 Evolución del índice de Morosidad	55
FIGURA 4 Evolución del índice de Rentabilidad Económica (ROA).	58
FIGURA 5 Evolución del índice de Rentabilidad financiera (ROE).	60
FIGURA 6 Diagrama de Dispersión	63
FIGURA 7 Diagrama de Dispersión	66

RESUMEN

La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. es una empresa pública con personería jurídica de derecho privado, que fue creada bajo el ámbito del Decreto Ley N° 23039 del 14 de mayo de 1980, con autorización de funcionamiento mediante Resolución S.B.S. N° 218-88 del 22 de marzo de 1988, el propósito de la caja Municipal Cusco es apoyar a segmentos socioeconómicos que tienen acceso limitado a la banca tradicional, impulsando el desarrollo de la pequeña y microempresa, fomentando el ahorro en la población y otorgando créditos a las PYME, contribuyendo con la descentralización financiera y democratización del crédito. El objetivo de esta investigación es Determinar la relación que existe entre las políticas crediticias y el nivel de rentabilidad de la CMAC Cusco de Arequipa 2020. Para llevar adelante este trabajo, se aplicó una metodología tipo correlacional, además un diseño no experimental siendo mi población el gerente regional y el jefe de créditos. En la recolección de datos la técnica corresponde al análisis documental y a la entrevista, con la guía de análisis documental y la guía de entrevista; el fin fue analizar dichos procesos para que una vez tengamos la información, nos podamos enfocar en el análisis, depurar y poder procesar datos. Esta investigación nos permitirá establecer la relación que existe en las variables: políticas de crédito y rentabilidad, llevando a plantear la siguiente interrogante: ¿Qué relación existe entre las políticas crediticias y la rentabilidad de la CMAC Cusco 2020?

Palabras clave: políticas crediticias, rentabilidad, sistema financiero, cajas municipales, incidencia.

ABSTRACT

The Municipal Savings and Credit Fund Cusco S.A. is a public company with legal status under private law, which was created under the scope of Decree Law No. 23039 of May 14, 1980, with authorization to operate by Resolution S.B.S. N° 218-88 of March 22, 1988, the purpose of the Cusco Municipal Bank is to support socioeconomic segments that have limited access to traditional banking, promoting the development of small and microenterprises, encouraging savings in the population and granting loans to SMEs, contributing to the financial decentralization and democratization of credit. The objective of this research is to determine the relationship that exists between credit policies and the level of profitability of the CMAC Cusco de Arequipa 2020. To carry out this work, a correlational methodology was applied, in addition to a non-experimental design, my population being the regional manager and credit manager. In data collection, the technique corresponds to documentary analysis and the interview, with the documentary analysis guide and the interview guide; The purpose was to analyze these processes so that once we have the information, we can focus on the analysis, debugging and processing of data. This investigation will allow us to establish the relationship that exists in the variables: credit policies and profitability, leading to the following question: What is the relationship between credit policies and the profitability of CMAC Cusco 2020?

Keywords: credit policies, profitability, financial system, municipal savings banks, incidence.

CAPITULO I. INTRODUCCIÓN

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En nuestro país las microfinanzas se consideran sólidas, con un mejor ambiente empresarial para los negocios en un marco internacional. Durante las dos últimas décadas tuvo un crecimiento que se podría catalogar como prospero, sobreviviendo a 2 crisis económicas. En los 80 se sobrevivió a la hiperinflación, recesión, terrorismo. En este aspecto un papel importante fue desempeñado CMAC encargadas de otorgar préstamos de micro y mediana empresa, estas son parte del sistema de microfinanzas del Perú.

En un contexto global, Martínez (2013), menciona que Las recesiones económicas, las presiones inflacionistas y las profundas crisis económicas que asolan a los países desde 2007 han puesto de manifiesto las deficiencias de las normativas bajo las que operaban los órganos corporativos de las empresas. (p.9).

El banco de España fue alertado por este tipo de situaciones y a su vez a las demás entidades financieras, donde se fijaron la reducción del crédito y moderar los índices morosos originados por circunstancias económicas. Ahora inclusive no se ha reconducido hacia una normalidad pues estos mercados financieros aún se encuentran retraídos al riesgo, debido a esto es que es difícil la entrada a la financiación, siendo esto uno de los principales obstáculos de las empresas y originando la baja de la expansión de la economía.

Así mismo Arias, J. (2015), nos dice que: "El Banco Centroamericano de Integración Económica (BCIE), del que forma parte el gobierno costarricense, ha sido advertido sobre su vulnerabilidad a los problemas de crédito y concentración, según lo menciona Fitch Ratings". (párr.1)

La agencia Fitch que evalúa nos dice "la muestra de riesgo de crédito del BCIE es enteramente más elevada que la de las otras instituciones multilaterales de desarrollo, entre los que están la Corporación Andina de Fomento (CAF), el Banco Africano de Desarrollo (BAFD), Banco Asiático de Desarrollo (BAD) y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID)". (párr.2).

También, la agencia "sospecha que países que forman parte, comprendiendo los que tienen dificultad, respetaran el puesto de acreedor preferente de BCIE y

exonerando a los que deben en el ámbito particular de distinta disposición que dañe la deuda. (párr.4).

La agencia calificadora de riesgo Fitch considera: “que la cobertura de previsión de créditos es grande, y los activos con sus indicadores se conservaran adaptables en un plazo mediano, siendo estos beneficiados por cómo se mejoraron los lineamientos administrativos de riesgo en el crédito y la gran cantidad de créditos entregados. (párr.6).

En nuestro país las CMACs son instituciones financieras que en su mayoría pertenecen en un 100% a los gobiernos municipales, aunque los gobiernos municipales no tomen las decisiones, debido a que estas se toman y están a cargo de una junta. En el Perú el sistema de microfinanzas está compuesto por 118 entidades de las cuales 42 son reguladas y 76 no están reguladas.

Actualmente hay 11 cajas municipales en el país, así el 91 % de los créditos y el 73% de la alcancía son fuera de Lima, en total las cajas municipales poseen una participación del 40,6 % del sector de microfinanzas y actualmente 11 de ellas cuentan con 514 oficinas en todo el territorio peruano. Entre los años de 1982 hasta el año 1986 fueron creadas 6 cajas municipales en 5 departamentos del Perú.

Desde el año 2002 se experimentó una mayor apertura en el mercado de las micro finanzas, se han modificado las leyes y esto permitió que las CMACs puedan realizar sus actividades en ciudades donde ya existen oficinas de otras cajas, esto significa que cualquier CMAC pueda aperturar oficinas en cualquier departamento del Perú.

Las CMAC son instituciones que vienen promoviendo la descentralización financiera, estas llevan respuestas positivas a entidades peruanas bancarias o no bancarias, promoviendo el desarrollo del país.

La orientación de sus operaciones es en préstamos para las MYPES, con visión hacia la desconcentración y a la reducción en el tiempo, respecto al monto promedio otorgado.

Las MYPES al día de hoy son grandes generadoras de beneficios a la economía del Perú y esto se ve reflejado en el PBI, a la vez generan empleos, 60 % de la PEA (ASBANC, 2016)

A nivel local la CMAC Cusco, es una financiera dedicada a múltiples operaciones, fomentando crecimiento de las PYMES Y MYPES, donde sus principales zonas de trabajo son sur y centro del país.

Durante el 2019, la CMAC Cusco abrió 6 nuevas agencias, con la que termino diciembre con 102 agencias. La expansión de sus canales de atención se da a través de la apertura de nuevas agencias, logrando ahondar en segmentos que son operativos, como Lima, las regiones del centro orienten y sur del país, teniendo previsto abrir cerca de 10 nuevas agencias en el ejercicio 2020 (4 de ellas operativas a la fecha). La CMAC Cusco cuenta con una nueva agencia en la región de Huánuco, incursionando de esta forma en una nueva región del centro del Perú con la finalidad de consolidar su presencia en esta parte del país. La entidad financiera actualmente se encuentra en 13 regiones del país.

La CMAC Cusco tiene también canales alternativos, como: la red de 460 cajeros propios, KasNet, 121 cajeros automáticos propios y su afiliación a la red Unibanca y Global Net. También tiene los canales electrónicos de: (i) su homebanking transaccional, para acceder con la tarjeta de débito VISA; (ii) el aplicativo CMAC Móvil de Caja Cusco y el servicio de banca Móvil implementado por la FEPCMAC; (iii) la app móvil de Caja Cusco, que aún se encuentra en completo desarrollo, (iv) operaciones interbancario y (v) la billetera electrónica (BIM). (Class & Asociados S.A. Clasificadora de Riesgo, 2020, p. 5)

La CMAC Cusco ha tenido un desarrollo y crecimiento considerable con un evidente promedio anual de 15.82% en los ejercicios 2015-2019, apoyado en bancarización de clientes, como en fidelización de clientes recurrentes. (Class & Asociados S.A. Clasificadora de Riesgo, 2020, p.5)

El 100% de todas las acciones de la CMAC Cusco pertenecen a la Municipalidad Provincial de Cusco, y esto detiene el esfuerzo de fortalecerse pudiéndole generar dificultades principalmente en el cumplimiento por parte de los clientes conllevando a incrementar la cartera morosa generando intereses y

comisiones , por temas asociados a problemas como el endeudamiento y sobreendeudamiento que ya se vienen presentando, es por eso que se está buscando como recuperar los préstamos que han sido desembolsados para poder mitigar el riesgo.

Según la empresa clasificadora Class & Asociados S.A. Clasificadora de Riesgo nos dice que “la CMAC Cusco se ubica como la cuarta institución dentro del conjunto de las CMAC. Y se ubica como la segunda empresa dentro del sistema de microfinanzas con pocos indicadores de mora.”

Entonces si se decide flexibilizar las políticas crediticias, esto podría generar la carencia de competencia para cancelar, y obviamente el sobreendeudamiento, entre otros factores que afectarían la rentabilidad de la empresa. También se podría ocasionar un riesgo a la CMAC Cusco tanto por los factores internos y/o factores externos

1.2. Trabajos previos

Antecedentes internacionales

Morales, M (2007). En su tesis titulada “La Administración Del Riesgo De Crédito En La Cartera De Consumo De Una Institución Bancaria”. Menciona que el objetivo general: Fijar si se necesita un formato de monitoreo para prevenir y los sistemas de control crediticios de inconvenientes en Carteras de Consumo, precisando los objetivos que se tienen que tomar en cuenta, el aporte al departamento de riesgo, junto con los lineamientos que se presentan mediante los métodos calificativos, y dieron buenos resultados a las empresas que se dedican a este mercado. Se llegó a obtener la siguiente conclusión: “El Departamento de Riesgos informa al Consejo de Administración y a la Dirección Ejecutiva, que son responsables de supervisar y evaluar los riesgos de forma continua, tomar medidas correctivas y preventivas y minimizar las pérdidas que puedan tener un impacto negativo en las finanzas de la empresa”. Otra conclusión es que las Instituciones Bancarias que no manejan de manera correcta sus índices de morosidad, pueden incrementar sus costos operacionales y empeorar las condiciones financieras para sus usuarios, pudiéndole generar desventajas competitivas. Pues se crea un riesgo

obsesivo hacia el cliente convirtiéndose en mayores tasas de interés y el bloqueo a nuevos créditos.

Esta investigación se relaciona al trabajo actual, ya que las entidades financieras deben tener claras sus políticas de crédito para establecer una buena evaluación de riesgo incluyendo medidas que puedan ser oportunas, para que así no crezca la tasa de morosidad y se rentablemente elevado.

Calle, Morocho, y Vascones, (2007). En su tesis titulada: “Enfoque del Riesgo en el sistema bancario ecuatoriano”, indica que el propósito fue establecer y caracterizar las orientaciones de prevención en los procesos de la banca, el estudio fue aplicativo de nivel descriptivo, no experimental. Esto se puede ver reflejado en los datos arrojados por el cuestionario. Se puede concluir que en Ecuador este tipo de instituciones ha creado un sistema de corrección y prevención, con el propósito de encontrar de forma eficiente todos los inconvenientes que presentan estas entidades de finanzas partiendo desde lo más básico hasta el más complicado de analizar, asimismo permitirá la productividad laboral de excelencia. Es por ello que, del estudio ecuatoriano en mención, se puede observar que existe una relación con nuestro trabajo y es que, las instituciones financieras tienen buenos procesos, políticas de crédito establecidas y puestas en práctica el riesgo será menor y la rentabilidad será mayor.

Velásquez (2014). En su tesis titulada: “Las causas del Endeudamiento de las Empresa en México”. El estudio tuvo como fin encontrar las razones que presentan los establecimientos en temas de deudas, México. Los métodos utilizados fueron cuantitativos, con un nivel descriptivo y no experimental como diseño. Se puede concluir que los establecimientos mexicanos se vinculan con las instituciones de finanzas, por motivos de invertir y crecer, lo que se evidencia en las causas más relevantes como la flexibilidad en sus lineamientos con 48%, los intereses bajos con un 70% y en publicidad un 80%. De esta investigación realizada en México. Se puede decir que las empresas adquieren un crédito en las entidades que los intereses son más bajos, y también en donde las políticas de crédito son más flexibles y esto conlleva a un endeudamiento y mayor riesgo de morosidad afectando de alguna forma la viabilidad de estas instituciones.

Uriza (2019), ha desarrollado una disertación donde se muestra la metodología de la evaluación del riesgo de liquidez en empresas de sectores distintos al financiero así medir el impacto en la gestión global de la organización. Según el estudio, "la liquidez es una de las herramientas más importantes de las empresas porque perjudica directamente su gestión, lo que les permite ser más competitivas y fortalecerse en el mercado". El objeto del estudio es conseguir que las empresas del sector comercial de nuestra región puedan gestionar la liquidez de una mejor manera. Si se desarrolla nuevos mecanismos permitirá invertir de forma eficaz, reducir las participaciones financieras de terceros en la empresa identificando la manera que pueden provocar problemas de liquidez, y así desarrollen su propia liquidez minimizando las pérdida."

Macías (2018), presenta una solicitud para introducir formas de medición del riesgo crediticio en el Banco Nacional del Fomento, filial del Cantón Pichincha, así mejorar la eficiencia de la intermediación productiva. Según su estudio, "el Banco Nacional del Fomento es una organización gubernamental de desarrollo que presta a estas industrias de su grupo, especialmente a las pequeñas empresas, incluidas las agrícolas y las pyme, que tienen pocos ingresos por los préstamos bancarios privados." El problema principal es el alto índice de delincuencia, que no escapaba a su presencia en el cantón de Pichincha, provincia de Manabí, ahí la agricultura y ganadería son las principales funciones de la población (Basilea I y II), y a nivel nacional del Consejo General de Bancos y Seguros de Ecuador.

Antecedentes nacionales

Baltodano (2014). En su tesis titulada "Las Políticas De Crédito En El Riesgo Crediticio y Su Incidencia En La Rentabilidad De La Caja Municipal De Ahorro y Crédito De Sullana En La Ciudad De Chepén Año 2012", cuyo fin fue evaluar los lineamientos crediticios y la influencia con la rentabilidad en la Institución mencionada. Se utilizó el método descriptivo y aplicativo, tuvieron instrumentos como las entrevistas, encuestas e investigación bibliográfica. Los resultados arrojaron que ciertos lineamientos son considerados como necesidades determinadas por la entidad con el fin de beneficiar los préstamos, asimismo en el caso de que el lineamiento no es correcto la entidad analizará las opciones de no ir a la quiebra. Estas políticas aplican para otorgar los créditos si están bien

determinadas, pero se estableció que la mayoría de los analistas (30% de trabajadores de dicha entidad) no aplican los lineamientos establecidos en la documentación, los mismo que se evalúan para minimizar la mora. Para el estudio en mención, extraemos algo muy relevante, donde se menciona que las entidades financieras deben tener políticas crediticias adecuadas y a la vez sus colaboradores deben aplicarlas para que se pueda disminuir la morosidad y así ser rentables.

Campos, Espinoza, Inga (2017), en el estudio titulado “La morosidad crediticia y su influencia en la rentabilidad de la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo s.a. – periodo 2016- provincia Huánuco”, tuvo como fin analizar la forma en que la morosidad de los créditos perjudica los procesos rentables de la entidad financiera mencionada. Se llego a obtener como conclusión, que el riesgo en la relación influye de forma directa al cumplimiento de los propósitos de esta Caja; se llegó a obtener la siguiente conclusión: El riesgo en la relación influye directamente en los procesos de logros de objetivos, asimismo se entiende desde la perspectiva económica y financiera las posibilidades de pérdida que presenta un agente económico y es la derivación del quebrantamiento de las responsabilidades que le compete al lado vinculado. Es decir, cada entidad tiene como objetivo producir utilidades, es por ello que realiza evaluación para evitar ser perjudicados, más aún cuando se labora en un segmento financiero puesto que de esto depende el cumplimiento de metas deseadas. Este antecedente nos dice que un buen análisis de riesgo ayuda a disminuir la falta de obligaciones de los clientes con las entidades financieras pues estos tienen una influencia en la generación de utilidades.

Segura (2017). En su tesis titulada “Análisis de la política de créditos de la caja municipal de ahorro y crédito de Trujillo y su incidencia en los niveles de morosidad de los microempresarios fabricantes del sector calzado en el distrito el porvenir periodo 2014-2015”, se tuvo como propósito final evaluar la relación incidente del lineamiento crediticio de esta entidad financiera, durante el incremento de los grados de morosidad de los microempresarios zapateros. Se llegó a obtener la siguiente conclusión: Las políticas de crédito del tipo expansiva interviene de manera positiva en el crecimiento de colocaciones teniendo como consecuencia que el horizonte de rigurosidad y de verificación se aflojen y se comienza a otorgar préstamos a personas con poca capacidad de pago y esto genere que la mora sea

más elevada que la usual. De la investigación realizada por Segura, podemos concluir que si bien la política de crédito expansiva incrementa la tasa de crecimiento de colocaciones también genera un grado elevado de morosidad porque se disminuyen los niveles de exigencia y esto genera mayor probabilidad de mora.

Cochas (2018) en su tesis titulada “Análisis de las políticas crediticias establecidas por la financiera Pro-Empresa y su impacto en la rentabilidad al 2016”. El estudio tuvo como finalidad analizar los lineamientos de crédito fijados por entidad Pro-Empresa, para el otorgamiento de los créditos en el sector rural y la como forma como afecta la parte rentable. Se llegó a obtener la siguiente conclusión: descuido de los lineamientos de créditos para la prestación financiera de créditos agrícolas destinadas, puesto que trae como resultado un alto grado de gasto de créditos e intereses vencidos. De esta investigación, se puede extraer algo muy relevante Ausencias de políticas crediticias incrementan el nivel de mora y como consecuencia generamos mayores gastos por provisión en los créditos vencidos e intereses en suspenso y esto disminuye la rentabilidad. En conclusión, los créditos otorgados bajo adecuadas políticas de crédito tienen una impresión positiva en la viabilidad empresarial.

Cumpa (2019). Cuyo estudio se denomina” Políticas de crédito y su incidencia en la morosidad de la financiera mi banco del distrito de Trujillo año 2017”, tuvo como fin establecer la forma en que inciden los lineamientos crediticios de esta entidad. Se tuvo como conclusión que al analizar los lineamientos y su cumplimiento se puede observar que, a pesar que están bien definidas no se ejecutan de forma correcta, además se encontró demasiada confianza por parte del personal (asesor) hacia los usuarios durante el proceso de análisis, por ejemplo; no se verifica la dirección donde reside además del espacio donde labora, no se actualizaron las referencias además de otros factores que forman parte del procedimiento. Para establecer la forma como incide, los lineamientos de crédito en la morosidad, definiendo que existe relación entre ambos factores según el grado de carácter donde se tiene una aceptación de la hipótesis. Podemos concluir que según Cumpa que no basta con tener lineamientos crediticios establecidos si es que no se ejecuta

de forma óptima, pues estas inciden de forma significativa en la morosidad, y el aumento de morosidad conlleva a una disminución en la rentabilidad.

Antecedentes locales

Acrota V. (2017). En su tesis titulada el “Análisis De Los Factores Que Determinan La Morosidad En Los Créditos Otorgados A La Micro y Pequeña Empresa De Caja Arequipa-Agencia Socabaya 2016”. En esta investigación se utilizó métodos exploratorio, descriptivo, correlacional o explicativo, con técnicas de campo y entrevistas para poder reunir datos, además de entrevista a personal que tiene a su cargo y al área de riesgo. Se llegó a tener la siguiente conclusión que la organización propone políticas más flexibles en cuanto a sus opciones y necesidades para que se le entregue el préstamo y los que toman estas ofertas se observa que tienen problemas de pago, pero esto es una decisión de la gerencia para lograr en un plazo cercano un incremento en la ejecución de créditos y la aparición de nuevos clientes. De esta investigación podemos concluir que las políticas de crédito aplicadas por los analistas son una pieza importante para evaluar a las personas o empresas y la flexibilización de estas a largo plazo afectan la parte financiera empresarial.

Castañeda y Tamayo (2013). En su tesis titulada “La morosidad y su impacto en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la agencia rea plaza de la CMAC AREQUIPA 2010-2012”. El estudio tuvo como objetivo general “Mostrar la parte negativa que tiene la morosidad para alcanzar del propósito en la Agencia mencionada, el método fue descriptivo transaccional, no experimental, asimismo el procedimiento para obtener los datos fue necesario las entrevistas, las encuestas de un análisis documental. Se llegó a obtener la siguiente conclusión: La mora generada en el periodo en estudio de estudio (2010 - 2012) encontró un aumento de 12% en factor económico durante el análisis trayendo consigo indicadores de morosidad más elevados, el aumento en las provisiones y castigos de su cartera morosa, el cual incurrieron de forma negativa en el desempeño de las metas estratégicas, por esto se ofrece más tiempo a recuperar los créditos, el mismo que se ve afectado por las otras metas. Está investigación se relaciona con nuestro estudio porque nos dice que el incremento de provisiones debido a la morosidad de

los créditos afecta la economía financiera por consecuente disminuye y afecta la rentabilidad de la empresa.

Lozano (2018) en su tesis titulada "Políticas De Crédito En El riesgo Crediticio y Su Incidencia En La Rentabilidad De las Entidades Financieras Del Perú: caso empresa CMAC AREQUIPA Cañete 2017", tuvo como propósito establecer y caracterizar los lineamientos crediticios y su riesgo, y su vínculo con parte rentable de la entidad financiera mencionada. Se llegó a obtener la siguiente conclusión: Las partes relevantes en los lineamientos crediticias identificaron; pautas que se deben conocer para realizar correctamente las labores. Las políticas flexibles para el otorgar créditos aumentan su índice de riesgos; también se debe de capacitar constantemente al personal antiguo y el personal nuevo debe entrar a una escuela donde reciba una capacitación entre otros. De esta investigación se puede decir que, los lineamientos flexibles para que se le entreguen los créditos, aumentan su índice de riesgos y también podemos concluir que, si se conocen los lineamientos de crédito, procesos y pautas internas para aplicar herramientas en el análisis de los créditos, entonces eso conlleva mínimo riesgo crediticio, menor mora y obtener mayor rentabilidad.

Aguirre (2019), desarrolló una tesis para fijar componentes en la productividad de las cajas municipales de ahorro y crédito de Huancayo y Arequipa manejando el modelo de DuPont. Los resultados del análisis, que compara los recursos donde : margen y beneficio neto, rotación de los activos y apalancamiento financiero, entre las Cajas de Huancayo y Arequipa, usa el modelo "DuPont", que muestra que el principal instrumento de productividad de las Cajas desarrolla un multiplicador de capital o apalancamiento, así el capital de ambos pasivos monetarios representa más del 70% de los activos, así se asegura que ambas microfinancieras utilizan los mismos factores externos aun así Caja Huancayo genera mayores beneficios financieros que Caja Arequipa, pero Caja Huancayo Box Arequipa es más eficaz usando los activos para generar mejores beneficios nivel finanzas, y tras examinar los recursos del modelo DuPont, concluimos que Caja Huancayo genera más rentabilidad que Caja Huancayo Box Arequipa.

Apumayta y Jaime (2016), realizo la tesis para conocer cómo afecta la gestión integral de riesgos a la productividad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de

Huancayo SA-AREQUIPA. Según el estudio, "la gestión integral de riesgos y la productividad se examinaron utilizando una escala de tipo nominal y una medida de intervalo (media, desviación estándar, correlación de Pearson) por medio de una encuesta de tipo cuestionario se permitió corroborar la relación entre la gestión integral de riesgos y la productividad, según la hipótesis de Pearson en el que existe una relación directa relativamente alta y significativa con un nivel de trascendencia de 0,01 y un nivel de confianza estadístico del 99%, así se demuestra también que la gestión integrada de los riesgos y la productividad de las instituciones financieras siguen elevadas. Existe una relación relativamente alta entre una gestión integral del riesgo y la productividad (0,968), entonces, si mayor es la gestión integral del riesgo, mayor será la productividad de la entidad financiera"

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Rentabilidad

Según Córdoba, M. (2012) "La rentabilidad es un vínculo porcentual para saber que cantidad de adquiere mediante el paso del tiempo, asimismo vemos que rentabilidad con activos son un cambio de valor, y el efectivo distribuido, esto se ve expresado como un porcentaje de valor" (p.15).

Según Gitman (2012) "medidas de rentabilidad" con estas medidas se permite evaluar las utilidades con respecto a los niveles de venta, junto con los activos o con lo que los propietarios invirtieron.

El beneficio de las utilidades son sinónimo de una administración eficiente, además de una buena planeación costos y gastos, además de cualquier medida se adopte para seguir en crecimiento para obtener utilidades.

Zamora (2008) "se entiende por rentabilidad como una idea aplicada a las acciones económicas donde se unen los materiales, medios, humanos y financieros donde el único fin es obtener resultados" (p.58).

En la actualidad hay medidas de rentabilidad que facultan a los analistas poder evaluar las utilidades tomando un valor fijo de ventas, además de los activos o de la inversión de los mismos propietarios; además los empresarios y sus empleados toman con mucha importancia la elevación de las utilidades debido que para el mercado obtener ganancias es muy importante.

Zamora (2008) en su concepto de rentabilidad nos indica que: “está a variado con el tiempo usándose de distintas maneras, siendo este un factor relevante en el control de los logros, porque una viabilidad estable con lineamientos de recursos, conlleva a optimizar las unidades financieras. Las utilidades que se vuelven a invertir de forma correcta traen expansión a la capacidad ya instalada además que la tecnología existente se actualice, se genera la nueva búsqueda de mercados o la mezcla de todo”.

Ortiz (2019) afirma que “los indicadores de rentabilidad, también conocidos como indicadores de rendimiento, se utilizan para evaluar hasta qué punto la alta dirección es capaz de mantener bajo control los gastos de explotación y obtener beneficios de los ingresos de la empresa.” (p.150)

Por lo tanto, la rentabilidad se define como la ganancia (o pérdida) neta después de impuestos y amortización de costes fijos expresada como porcentaje de ventas, activos y capital. La rentabilidad económica y la rentabilidad financiera son las afirmaciones más utilizadas, y se derivan de estados financieros como el estado de situación financiera y el estado del resultado global.

Según Sánchez (2002), es necesario considerar un conjunto de preguntas en la realización y control de rentabilidad para hacer un indicador rentable que se defina como:

1. Debe ser posible una expresión monetaria para los números cuyo cociente sirve de indicador de rentabilidad.
2. Es necesario que exista una relación causal entre los recursos o inversiones que se tienen en cuenta para el denominador y el excedente o resultado al que estarán expuestos.
3. La inversión media a lo largo del periodo se utilizará para determinar la cantidad total de capital comprometido porque, aunque el resultado es una variable de flujo que se computa a lo largo del tiempo, la inversión en sí es una variable de existencias que sólo registra la posición inicial de existencias. En consecuencia, hay que tener en cuenta la media del periodo para garantizar que los recursos invertidos sean suficientemente representativos.

4. Además, es importante especificar el marco temporal (a menudo el periodo contable) utilizado para determinar la rentabilidad, ya que con frecuencia se cometen errores al utilizar marcos temporales cortos debido a periodificaciones erróneas.

Por otra parte, Guajardo (2002) dice que la cuenta de pérdidas y ganancias es la principal forma de averiguar lo rentable que es una empresa durante un periodo de tiempo determinado, como un mes, tres meses o un año. En ese caso, la cuenta de pérdidas y ganancias debe desglosarse por etapas, porque al restar los costes y gastos del periodo a los ingresos, se obtienen diferentes beneficios hasta llegar al beneficio neto. Esto no significa que el balance no se utilice en un análisis financiero. Para juzgar lo bien que va una empresa, hay que fijarse en su rentabilidad y liquidez, lo que significa que hay que hacer tanto una cuenta de resultados como un estado de cambios en la situación financiera, o balance.

Según Sánchez (2002) nos dice que se puede realizar un análisis de rentabilidad en base a 2 niveles:

1. Nivel de la rentabilidad económica o del activo, en términos económicos, indica el rendimiento de la inversión de la empresa, ya que vincula una noción de resultado conocido o previsto antes de intereses a la totalidad del capital económico empleado para alcanzarlo, ignorando la financiación o el origen del mismo.
2. Nivel de rentabilidad financiera, esta muestra la rentabilidad que corresponde al dinero propio de la empresa cuando se contrasta con ellos una noción de un resultado conocido o previsto, después de intereses.

El término "apalancamiento financiero" se refiere a un concepto que describe la relación entre los dos tipos de rentabilidad. Bajo el supuesto de una estructura financiera en la que existe capital prestado, el apalancamiento financiero actúa como amplificador de la rentabilidad económica con respecto a la rentabilidad financiera, siempre que esta última sea superior al coste medio de la deuda, y como reductor en la situación contraria. (Sánchez, 2002, p5)

1.3.1.1. Rentabilidad económica

Para Sánchez (2002), La rentabilidad en los negocios o la inversión puede definirse como la tasa de rendimiento de los activos de una empresa durante un periodo de tiempo determinado, independientemente de los tipos de activos que posea la empresa. Como resultado, la interpretación más común de la rentabilidad

$$\text{Rentabilidad Económica (ROA)} = \frac{\text{utilidad neta}}{\text{total de activos}}$$

económica es que es un reflejo del éxito relativo de varias empresas sin tener en cuenta el impacto de sus acuerdos financieros únicos, como el pago de intereses.

En consecuencia, la rentabilidad económica surge como la métrica fundamental para evaluar la eficacia de la gestión de una empresa, ya que es el rendimiento de los activos -independientemente de su financiación- lo que decide en última instancia si una empresa tiene éxito o no desde el punto de vista económico. También será factible determinar si una empresa que no tiene éxito no es rentable debido a problemas con el crecimiento de su actividad económica o debido a una mala estrategia de financiación, ignorando la forma en que se financiaron los activos.

También para Lawrence (2007), nos indica que la Rentabilidad Económica (ROA) “es una ratio que se obtiene dividiendo el beneficio neto después de los impuestos entre los patrimonios totales, entonces este indicador mide el retorno generado sobre la inversión de los accionistas” (p.62).

La rentabilidad económica se calcula aplicando la siguiente fórmula:

1.3.1.2. Rentabilidad financiera

Según Sánchez (2002) nos explica que,

La rentabilidad de los fondos propios (ROE) es una métrica utilizada para determinar la rentabilidad de los fondos propios durante un periodo de tiempo determinado, a menudo independientemente de cómo se hayan distribuido los resultados, según la literatura anglosajona. (p.10).

Teóricamente, y de acuerdo con la opinión mayoritaria, la rentabilidad financiera es el indicador de rentabilidad que los gestores intentan maximizar en beneficio de los propietarios, ya que es una medida de rentabilidad más íntimamente ligada a los accionistas o propietarios que la rentabilidad económica.

Esto nos informa de que la rentabilidad del accionista debe ser proporcional al rendimiento de la inversión del inversor más alguna compensación por el riesgo adicional asumido por el accionista. (Sánchez, 2002, p.11)

También para Lawrence (2007), nos indica que la rentabilidad financiera (ROE) “es una ratio que se obtiene dividiendo el beneficio neto después de los impuestos entre los patrimonios totales, entonces este indicador mide el retorno generado sobre la inversión de los accionistas” (p.62).

La rentabilidad financiera se calcula con la siguiente formula:

1.3.2. Políticas crediticias

1.3.2.1. Concepto de política crediticias

Las políticas de una entidad es la manera como quiere la compañía que se hagan los procedimientos, los criterios aptos para la toma de decisiones; además de los objetivos de crédito que se alcanzan reflejados en cifras. Las políticas de crédito son prácticas para que los empleados sigan en orden su trabajo y así conseguir resultados en la gestión de créditos comerciales” (Brachfield, 2009, p.86).

“Las organizaciones deben disponer de Manuales de Políticas y Procedimientos en los que se describa cómo llevar a cabo las tareas que plantean un riesgo de crédito. Aquí es donde se establecerá el apetito y la tolerancia de la

$$\text{Rendimiento Financiera(ROE)} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Patrimonio Promedio}}$$

empresa al riesgo de crédito en sus numerosas líneas de negocio. A medida que evolucionen las conclusiones y el entorno de riesgo, será necesario reevaluar los indicadores utilizados para representar el apetito de riesgo y los niveles de tolerancia de una organización.” (Resolución de la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS) N.º 37, 2008, art. 15).

Además, en las políticas de crédito y sus procedimientos se deberá incorporar lo siguiente:

- A. Procedimientos para evaluar, otorgar, seguir, controlar y recuperar las exposiciones afectadas al riesgo.
- B. Las categorías en la autonomía para poder aprobar, modificar, realizar la renovación y el refinanciamiento de las exposiciones que se ven afectadas al riesgo.
- C. La metodología para clasificar el riesgo de la contraparte y de la exposición (rating, scoring, entre otras según corresponda) donde se requiriere garantías sean existentes o personales para el otorgar el crédito, así como los procedimientos para ejecutar garantías.
- D. Decisiones para administrar el riesgo país, el riesgo cambiario crediticio y el riesgo del sobreendeudamiento minorista.
- E. Recursos y formas para la gestión de activos de riesgo, donde se incluya identificar, monitorear, y recuperar así también gestionar la constitución de provisiones adicionales.
- F. La exclusión que se dan a la política de crédito y generar el reporte a las instancias superiores.

El manual tiene que ser generado de forma periódica, dependiendo de los objetivos estratégicos en las políticas y procedimientos que sean formalizados a través del directorio.

1.3.2.2. Tipos de políticas de crédito

Estas se adaptan a cada una de las categorías de cliente que existen, es decir si es mayor el riesgo en un segmento determinado menor tendrá que ser el plazo de pago, de acuerdo a lo dicho hay tres tipos de políticas para los créditos. (Brachfield, 2012, p.31)

1.3.2.2.1. Políticas de crédito normales

Son aquellas más usuales que siempre están buscando una estabilidad en la prevención de los inconvenientes del usuario, bajo algunas ocasiones se asume el riesgo y permite plazos para los pagos más frecuentes en el rubro. Aquellos

establecimientos que cuenten con estos lineamientos financian de manera moderada a sus carteras y así deben asumir ciertos costos financieros. (Brachfield, 2012, p.32).

1.3.2.2.2. Políticas de créditos restrictivas

Aquellas en las que sobresale el factor financiero encima del comercial, así se da mayor importancia al costo y menos a lo que origina las consecuencias comerciales, sobrellevando la determinación aprobada o rechazada de un préstamo, aquellos que mantengan el grado de lineamiento, no disponen de un plan de crecimiento en periodo mínimo de tiempo, conformándose con sus ventas y sus cuotas de mercado. (Brachfield , 2012, p.33)

1.3.2.2.3. Políticas flexibles

Brachfield (2012) nos dice que en “este tipo de políticas lo que predomina más es el aspecto comercial y los créditos sirven para ganar clientes, por lo que otorgar crédito son para ellos inversiones para la fidelización de su clientela y así poder ganar más cuota de mercado” (p.33).

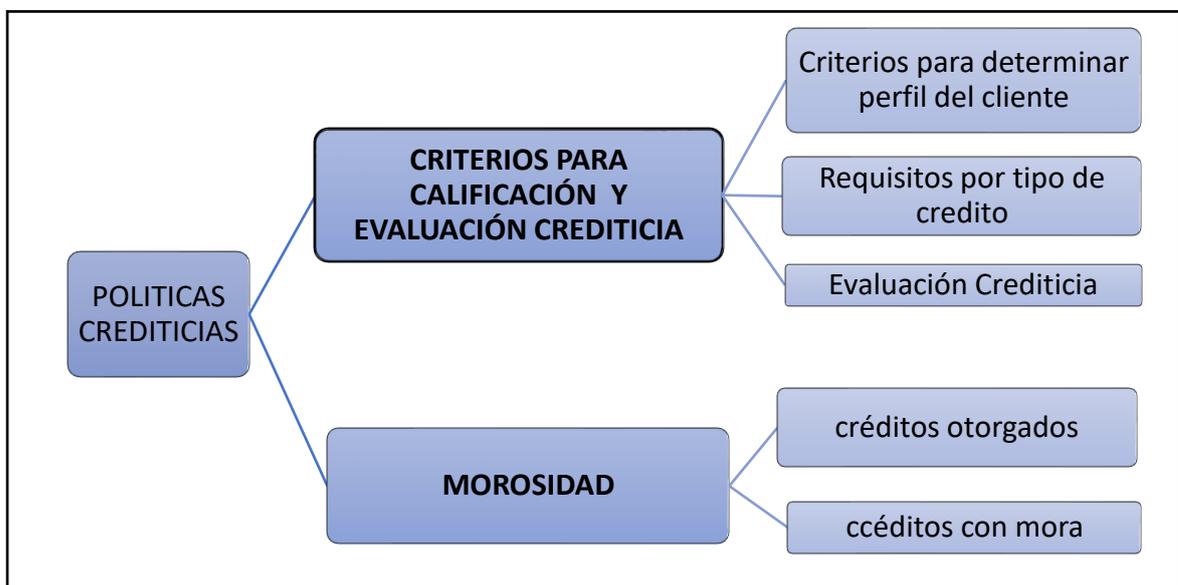


FIGURA 1 Políticas crediticias CMAC Cusco

Fuente: Reglamento General De Crédito CMAC CUSCO y BCRP.

1.3.2.3. Análisis de cosechas

La técnica de “Análisis de Cosechas” (vintage análisis) se utilizada por las entidades financieras para monitorear la estabilidad financiera. Se evalúa los

resultados de la política crediticia llevadas a cabo por las entidades financieras en cada periodo, asciendo un análisis del índice de morosidad.

El análisis de cosecha define como una agrupación de usuarios en un tiempo determinado, considerando los créditos con retraso, a ellos se le denomina seguimiento en el espacio tiempo del desempeño de los créditos de una entidad financiera. Una cosecha generada en un período fijado presenta al inicio a todos sus créditos en una situación de vigente (pagos al día). Posterior transcurre el tiempo, los créditos empiezan a “madurar”, por lo que pueden evidenciar:

- i. Falta de pago de sus obligaciones, los cuales pueden ir creciendo en el tiempo.
- ii. Compensaciones parciales o totales por pagos efectuados por los prestatarios o por actividades para recuperar y la cobranza llevadas por las mismas entidades financieras.

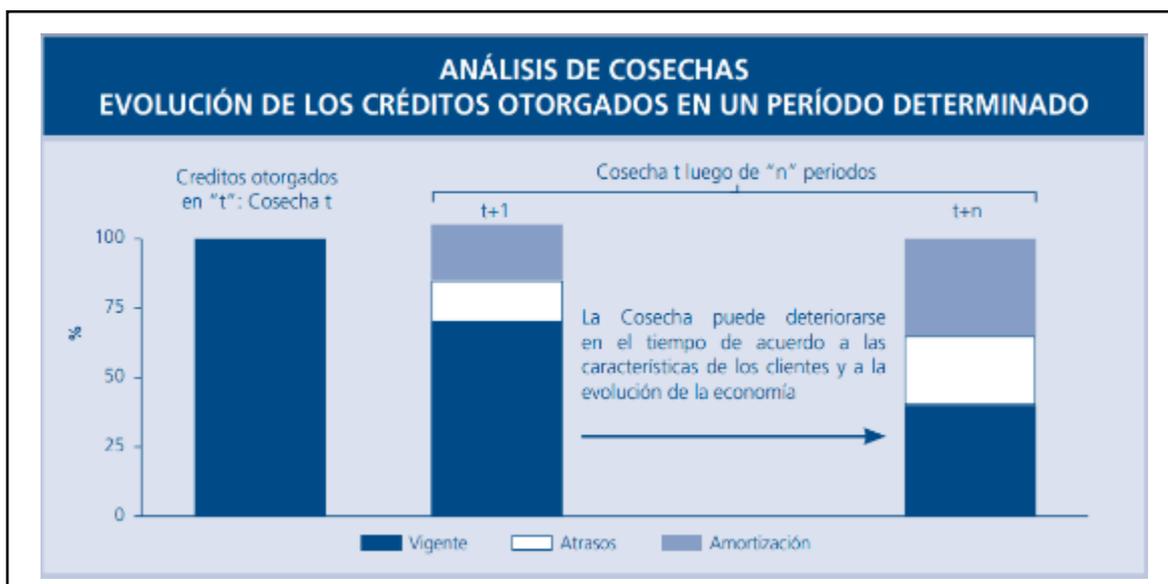


FIGURA 2 Método Análisis de Cosechas Fuente BCRP

Los créditos que tienen atraso son de los clientes que tienen dificultades de pago. Estos préstamos se encuentran en categoría de moroso o castigado. Los de la última categoría son los préstamos que han sido retirados del balance de la entidad financiera.

Para medir estos préstamos con atraso se realiza a través de **indicadores de morosidad**. Así, para la cosecha generada en el período “t”, su índice de morosidad

luego de “n” periodos posteriores al otorgamiento de dichos créditos se define como:

1.3.2.3.1. Morosidad

La morosidad es un problema en las empresas, y la morosología es el estudio y la prevención del delito desde un enfoque sistémico, contemplando el problema desde todos los ángulos que contribuyen a él. La morosidad es más problemática de lo que la mayoría de la gente cree. Elementos económicos, comerciales,

$$\text{Indice de morosidad}_{t+n} = \frac{\text{Cartera Morosa}_{t+n}}{\text{Creditos Otorgados}_t} * 100$$

tropológicos, históricos, estadísticos, culturales, sociales, psicológicos, financieros, jurídicos y antropológicos son sólo algunos de los muchos que contribuyen a este fenómeno. (Brachfield, 2000, p.105)

López (2016) nos dice que “La morosidad es lo que significa que alguien esté en situación de impago. Es la situación legal en la que un deudor se encuentra en mora, lo que significa que no ha cumplido a tiempo con sus obligaciones.” (p.72).

Meza (2014) define que “Una definición de morosidad es el proceso de solicitar y obtener el pago de una deuda o contribución. El acto de imponer o recaudar un impuesto, gravamen, tributo o tributo.” (p.215).

Según Recarte (2015), citado por (CORONEL, 2016) nos dice que “La morosidad se define como la falta de prontitud o el retraso, sobre todo cuando se trata del pago de una deuda o de la devolución de un bien.”.

Para calcular el índice de morosidad usaremos la siguiente formula:

El periodo “ $t + n$ ” indica el % de los créditos otorgados en el periodo “ t ” que están en situación de moroso en el momento “ $t + n$ ”.

1.3.2.3.2. Créditos Otorgados Directos

Los Créditos Otorgados Directos se pueden clasificar según su situación:

Créditos Vigentes: Créditos concedidos en diferentes formas, donde los pagos están al día, de acuerdo al cronograma. La transferencia de los créditos no pagados se realiza conforme a lo señalado en la definición de créditos vencidos.

Créditos Refinanciados y Reestructurados: Debido a una reducción de la capacidad del prestatario para hacer frente a los pagos, los préstamos refinanciados tienen condiciones y/o importes diferentes a los del acuerdo inicial. Por otra parte, los préstamos cuyo calendario de pagos se ha autorizado mediante reestructuración, procedimientos concursales ordinarios o insolvencia preventiva se denominan préstamos reestructurados.

$$\frac{\text{Créditos atrasados (SBS)}}{\text{Créditos directos}} * 100\%$$

Para hallar el porcentaje de estos créditos aplicamos la siguiente formula:

Que nos indica el nivel de créditos que han sido refinanciados o fueron reestructurados.

Créditos Atrasados: son los vencidos más los que tienen cobranza judicial

• Los Vencidos, son aquellos los cuales los usuarios no han logrado pagar o en el mejor de los casos amortizar y se registran de forma contable como ya vencidos.

Porcentaje de créditos que de manera directa que se encuentran vencidos o cobranza judicial. Los que se encuentran en cobranza judicial corresponden a créditos que su recuperación será determinada en un proceso judicial.

$$\frac{\text{Créditos Refinanciados y Reestructurados}}{\text{Créditos directos}} * 100\%$$

Para hallar el porcentaje de estos créditos atrasados aplicamos la siguiente formula:

Al realizar la sumatoria de los servicios financieros vigente y vencidos, podremos llegar a obtener los créditos otorgados directos, gracias a los créditos refinanciados y reestructurados.

1.3.2.3.3. Importancia de la calidad de la cartera

Las empresas que pertenecen a la banca tienen la función de captar dinero de ahorradoras o inversionistas, colocando este dinero mediante diferentes formas de crédito a empresas o personas requiera una liquidez.

Para un banco o financiera es muy importante el volumen o la calidad de su cartera, por eso el buen cumplimiento de los deudores con sus obligaciones. Las carteras que se les aplica la provisión, siendo este un porcentaje que se aplica conforme no se cumplan con los días establecidos, eso no figura como un ingreso, además que de ser recuperada se reflejaría como “otros ingresos”. Cabe recalcar que ésta influye en el análisis que se necesita para otorgar un crédito y los lineamientos establecidos por la entidad financiera.. (Gómez, 2011, p.31)

Categorías De Clasificación Crediticia

El usuario que incumpla con los días será diferenciado según la SBS en base a los siguiente y dependiendo del tipo de crédito otorgado:

- Categoría Normal (0)
- Categoría con Problemas Potenciales (1)
- Categoría Deficiente (2)
- Categoría Dudoso (3)
- Categoría Pérdida (4)

1.4. Formulación del problema

1.4.1. Problema general

¿Qué relación existe entre las políticas crediticias y la rentabilidad de la CMAC CUSCO en la ciudad de Arequipa?

1.4.2. Problema específico

¿Qué relación existe entre el índice de morosidad y la rentabilidad económica de la CMAC CUSCO en la ciudad de Arequipa?

¿Qué relación existe entre el índice de morosidad y la rentabilidad financiera de la CMAC CUSCO en la ciudad de Arequipa?

1.5. Justificación e importancia del estudio

Justificamos esta investigación porque nos permite conocer si las políticas crediticias, inciden en la rentabilidad de la CMAC Cusco durante el periodo 2020.

1.5.1. Justificación metodológica

Este estudio propone variables que aún no han sido estudiadas, y la relación de estas variables donde se dará un estudio correlacional entre las políticas de crediticias y su rentabilidad, además que podrían ser utilizadas para estudios similares en las instituciones financieras.

1.5.2. Justificación práctica

Esta investigación es de suma importancia ya que permite conocer si las políticas de crédito actuales son las adecuadas para mejorar el nivel de rentabilidad y también si estas son bien aplicadas por los empleados.

En la actualidad

La economía y la actividad financiera son partes importantes para el desarrollo de un país que a su vez va de la mano con el desarrollo empresarial. Debido a esto las entidades de financieras tienen sus funciones en un mundo con mayor competencia junto a la globalización de los mercados; es así que se toma al riesgo como un factor importante, para que este riesgo disminuya es necesario tener una buena gestión de las políticas de crédito.

Trascendencia

Para que la CMAC CUSCO llegue a ser una empresa rentable, ya que hoy en día es un reto mantenerse en el mundo financiero, y ser una financiera líder con un nivel de indicadores óptimos, es por eso que se estudia la incidencia de las políticas crediticias mantienen en la rentabilidad y así se ayudara a la empresa a realizar mejoras a futuro y ser sólidos y rentables.

La utilidad

Establecer conocimiento y generar énfasis en la importancia de las Políticas de Crédito, el cumplimiento y desarrollo, para tener una entidad financiera rentable.

No trivial

Las políticas crediticias son la base de toda entidad financiera para el otorgamiento de crédito, así mismo están reguladas por entidades que velan por la estabilidad económica y financiera del Sistema Financiero.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis general

H₁: Existe una relación significativa entre las políticas crediticias y el nivel de rentabilidad de la CMAC Cusco de Arequipa 2020

H₀: No existe una relación significativa entre las políticas crediticias y el nivel de rentabilidad de la CMAC Cusco de Arequipa 2020

1.6.2. Hipótesis específica

H₁₁: Existe una relación significativa entre el índice de morosidad y el nivel de rentabilidad Económica de la CMAC Cusco de Arequipa 2020.

H₀₁: No existe una relación significativa entre el índice de morosidad y el nivel de rentabilidad Económica de la CMAC Cusco de Arequipa 2020.

H₁₂: Existe una relación significativa entre el índice de morosidad y el nivel de rentabilidad Financiera de la CMAC Cusco de Arequipa 2020.

H₀₂: No existe una relación significativa entre el índice de morosidad y el nivel de rentabilidad Financiera de la CMAC Cusco de Arequipa 2020.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo General

Determinar la relación que existe entre las políticas crediticias y la rentabilidad de la CMAC Cusco de Arequipa 2020

1.7.2. Objetivos Específicos

Determinar la relación que existe entre el índice de morosidad y la rentabilidad económica de la CMAC Cusco de Arequipa 2020.

Determinar la relación que existe entre el índice de morosidad y la rentabilidad financiera de la CMAC Cusco de Arequipa 2020.

CAPITULO II.

MATERIAL Y METODO

II. MATERIAL Y METODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

2.1.1. Tipo de investigación

De acuerdo a Hernández Sampieri y otros (2014) la investigación que se realiza es de nivel correlacional.

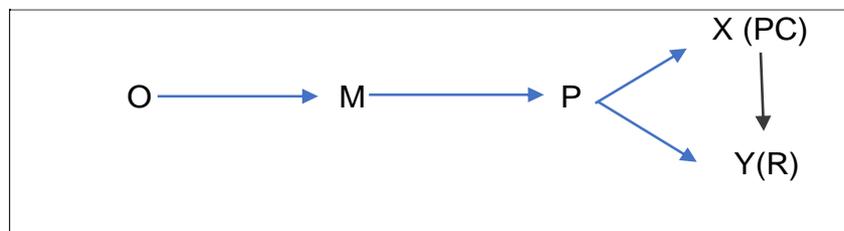
Según Sampieri, este estudio correlacional se utiliza para medir el vínculo entre dos o más variables o conceptos en un contexto específico.

Conforme con Hernández Sampieri (2014) la investigación es de nivel correlacional.

2.1.2. Diseño de investigación

Se empleó el diseño no experimental, pues no han sido manipuladas las variables y se analiza la situación tal como se dio para después analizarla. Y se recogió la información según las técnicas indicadas para después ser analizadas y poder cumplir con los objetivos establecidos.

Siendo el diseño:



DONDE:

O: Observación

M: Muestra

P: Problema

X: Políticas crediticias

Y: Rentabilidad

2.1.3. Nivel de investigación

Según Hernández Sampieri (2014) define la investigación no experimental como el proceso de observar eventos sin alterar deliberadamente las variables independientes para observar su efecto sobre otras variables. Este tipo de investigación consiste en evaluar los acontecimientos tal y como se producen de forma natural en su entorno.

El objetivo de los diseños descriptivos transversales es analizar la frecuencia de los valores o niveles de una o más variables en una población. Este enfoque consiste en localizar y describir un conjunto de individuos, objetos, acontecimientos, entornos, sucesos, grupos, etc, y observar una o varias variables. Por lo tanto, se trata de un estudio descriptivo, y cuando se formulan hipótesis, sigue siendo un estudio descriptivo (predicción de una cifra o valores) (Hernandez, 2014, p.155)

En consecuencia, el diseño es no experimental, ya que las variables no se modifican intencionadamente, sino que la información se recoge y analiza en función de las variables de investigación. Por otro lado, el tipo de diseño es transversal. Sampieri (2014) afirma: "Su objetivo es caracterizar las variables y estudiar su frecuencia e interrelaciones en un momento determinado. Es similar a fotografiar cualquier cosa que ocurra" (p.155). Como resultado, se harán discusiones y sugerencias basadas en estos hallazgos.

2.2. Población y muestra

2.2.1. Población

La población está integrada por xx empleados de la Caja Municipal de ahorro y crédito Cusco de la ciudad de Arequipa.

2.2.2. Muestra

Según Arias Galicia (2011) define una muestra como "el porcentaje de la población que elegimos y de la cual recogemos información para el desarrollo del presente" (p.24). En consecuencia, la muestra estará conformada por xx empleados de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco de Arequipa.

2.2.2.1. Fuentes de información

Conforme con CERDA, “normalmente hablamos de dos fuentes para la recogida de datos: las fuentes primarias y también las fuentes secundarias”.

2.2.2.1.1. Primarias:

Según C.A. Bernal (2016), nos dice “todas ellas son fuentes directas de conocimiento, donde la información se conoce como de primera mano o donde se originan los hechos. Son ejemplos las organizaciones, las personas, los acontecimientos, el entorno natural, etc.” (p.171).

En consecuencia, la fuente primaria es la entrevista directa al gerente regional y jefe de créditos.

2.2.2.1.2. Secundarias:

Según C.A. Bernal (2016) nos dicen que: “Dan información sobre lo que se va a investigar; no son la fuente de los hechos, sólo aluden a ellos. Los libros, las publicaciones periódicas, los trabajos escritos (todos los medios impresos), los noticiarios y los documentales son las fuentes secundarias más comunes” (p.172).

Para esta investigación las fuentes secundarias datos históricos, publicaciones de estados financieros.

2.3. Variables y operacionalización

2.3.1. Variable independiente: Políticas Crediticias

“Una política corporativa es la forma en que la empresa quiere que se hagan las cosas, así como los objetivos de crédito que deben alcanzarse en cifras... Las políticas de crédito se utilizan como guía de trabajo para que el personal obtenga los mejores resultados en la gestión del crédito comercial” (Pere Brachfield, 2009, p.86).

Según la Resolución S.B.S. N.º 3780 (2011), nos dice que “las entidades financieras tienen que tener manuales donde se refleje las políticas y procedimientos para la operación de sus funciones, estas deben de fijar los horizontes de apetito y la tolerancia al peligro en los mercados donde la empresa ejerce sus funciones estos niveles deben de reflejarse en indicadores cuantitativos,

y ser objeto de evaluaciones periódicas en función de los resultados y los cambios en el entorno de riesgo”.

2.3.2. Variable dependiente: Rentabilidad

Gitman (2012) afirma que “existen diversas formas de medir la rentabilidad. Al examinar estas métricas, los analistas pueden conocer los beneficios de la empresa en comparación con una determinada cantidad de ventas, activos o inversión del propietario” (p.73).

Zamora (2008) afirma que “la rentabilidad es el resultado de una gestión acertada, del control de costes y gastos y de otras medidas que pueden contribuir a aumentar los beneficios. Además, sostienen que es aplicable a todos los esfuerzos económicos que implican el uso de recursos materiales, humanos y financieros con el objetivo de lograr un resultado deseado.” (p.58).

TABLA 1. Operacionalización de variables

POLITICA CREDITICIA Y SU INCIDENCIA CON LA RENTABILIDAD DE LA CAJA MUNICIPAL CUSCO EN LA CIUDAD DE AREQUIPA 2020

VARIABLES	Definición conceptual	Definición operacional	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICAS O INSTRUMENTOS.	ESCALA
VARIABLE INDEPENDIENTE POLITICAS CREDITICIAS	Una política crediticia es la forma como quiere la compañía que se maneje todo lo relativo al crédito de los clientes, los criterios que se van a analizar para poder tomar decisiones, así como los objetivos de crédito que se han de alcanzar cuantificados en cifras. Las políticas crediticias sirven para facilitar que los empleados tengan una guía de trabajo para conseguir mejorar los resultados en la gestión de crédito comercial.	Se refiere a la utilización que hacen los analistas de la CMAC Cusco de las Políticas Crediticias.	Criterios para calificación y evaluación crediticias	Criterios para determinar el perfil del cliente	Entrevista	Buena Mala
				Requisitos por tipo de crédito		
				Evaluación Crediticia		
			Morosidad	Créditos Otorgados	Análisis documental	0 %- 100%
				Cartera Morosa		

VARIABLES	Definición conceptual	Definición operacional	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICAS O INSTRUMENTOS.	ESCALA
VARIABLE DEPENDIENTE RENTABILIDAD	Capacidad que se tiene para generar y producir el beneficio adicional sobre la inversión o el esfuerzo realizado.	Es el nivel que alcanza la CMAC Cusco en cuanto al nivel de rentabilidad económica de CMAC Cusco.	RENTABILIDAD ECONOMICA ROA	Beneficio neto Activos Totales	Análisis documental	0 %- 100%
		Es el nivel que alcanza la CMAC Cusco en cuanto al nivel de rentabilidad financiera de CMAC Cusco.	RENTABILIDAD FINANCIERA ROE.	Beneficios netos Fondos propios	Análisis documental	0 %- 100%

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

2.4.1. Técnicas

En este trabajo realizaremos la recolección de la información mediante.

Entrevista:

Es una herramienta que recopila datos a través de una guía; La entrevista se trata de un proceso de comunicación en el que el entrevistado y entrevistador pueden influirse mutuamente consciente e inconscientemente acá se formula las preguntas sobre pensamientos acciones o percepción. (Arias & Covinos, 2021).

Análisis documental:

Se revisarán textos en consulta, estos están citados donde corresponda en el presente trabajo, entre ellos usaremos libros, tesis, revistas, y otros documentos, estos nos van a permitir recopilar información teórico-científico para poder desarrollar la investigación.

Según Caballero (2013) nos dice que “el análisis documental es un método de recopilación de información a partir de fuentes documentales, así como de fichas textuales y de síntesis.” (p.255).

2.4.2. Instrumentos de recolección de datos

Guía de entrevista:

Se utilizará como instrumento la guía de entrevista, ya que, es una herramienta frecuente para recopilar datos en estudios científicos Contiene los temas y también subtemas que deben cubrirse , con una lista de preguntas que elabora el investigador para aplicarlas al entrevistado de acuerdo con los objetivos de la investigación mas no maneja las opciones de respuesta como un cuestionario. Viene a ser un esquema de los puntos a tratar. (Arias, 2020).

Guía de análisis de documentos:

El análisis documental permitió determinar el diagnostico tanto económico como financiero de la CMAC Cusco, así como evaluar la rentabilidad y la morosidad.

Según Caballero (2013) “Se ofrecen los resultados del procesamiento de datos, el análisis estadístico y la producción de datos empíricos.” (p.194).

2.4.3. Validez y confiabilidad

Para realizar la validación de dicha entrevista nos confiamos del juicio de expertos, entonces solicitamos la ayuda de tres personas, proporcionándoles la guía de la entrevista , para ser revisados y se hagan las observaciones respectivas, para que estas sean aplicadas a los instrumentos así podemos tener datos más reales y confiables.

2.5. Procedimiento de análisis de datos

Observamos la realidad de la CMAC Cusco y se verificara los niveles de rentabilidad.

Posterior a esto se realizó la entrevista a los trabajadores de la CMAC Cusco, para que nos colabore con nuestra investigación, estas entrevistas se tienen que llevar a cabo solicitando una cita, donde también se acordaran tiempo y espacio adecuado, se establecerán preguntas abiertas debidamente formuladas y estructuradas, las cuales tiene que relacionarse con el tema investigado y tienen que ser de fácil comprensión.

También se aplicará el análisis documental para recopilar información para así desarrollar la investigación, se consultará diferentes fuentes bibliográficas y así se tendrá diferentes ideas acerca del tema.

2.5.1. Análisis estadísticos e interpretación de los datos

Después de recoger los datos de la entrevista está se analizó para interpretarla, y poder contrastar la hipótesis para que el trabajo tenga una validez y sea de carácter confiable, así se observó las respuestas a los entrevistados, elaboramos resultados y determinamos nuestras conclusiones que nos permite analizar a la CMAC CUSCO.

2.6. Aspectos éticos

Noreña, Alcázar, Rojas, & Rebolledo (2012) "Los investigadores tienen en cuenta los mandatos éticos relacionados con la obtención del consentimiento

informado y la protección de la confidencialidad de los riesgos que puedan correr los participantes en el estudio".

El estudio contó con la autorización del (CMAC CUSCO) tomando información directa de la fuente, además de la (SBS) sin tener que ser copiado o plagiado, excepto que se tomó precedentes (tesis) de los repositorios y las bases teórico-científicas de otros autores que han escrito acerca del objeto de investigación.

2.7. Criterios de rigor científico

El estudio será desarrollado de manera que se tenga en cuenta el método científico, además de tomar en consideración las técnicas de recojo de información y teniendo como sustento las teorías científicas donde incluimos artículos y tesis que ya fueron aprobadas, los lineamientos teórico científicas sirven para dar validez a la investigación permitiendo tener un estudio detallado cada una de nuestras variables a estudiar.

CAPITULO III.
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE
RESULTADOS

III. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

3.1. Resultados en Tablas y Gráficos

Los resultados obtenidos mediante la entrevista realizada al Gerente Regional y al jefe de créditos, de la CMAC Cusco de Arequipa, posibilita manifestar el logro del objetivo específico 1 y 2: Determinar la relación que existe entre las políticas crediticias y el nivel de rentabilidad de la CMAC Cusco de Arequipa, y estos resultados se exponen en respuesta a cada pregunta:

1. ¿Cómo se determina el perfil de cliente?

Gerente: Para determinar el perfil del cliente realizamos la clasificación del cliente que es una parte fundamental, por medio del análisis económico que se le realiza para determinar su capacidad de pago, se evalúa todos los ingresos para poder así descubrir su solvencia y también analizamos su historial crediticio si en caso lo tuviera.

Jefe de créditos: Se realiza la evaluación del sueldo ya sea dependiente o independiente, además de esto también evaluamos si estos tienen ingresos adicionales como alquileres etc. las microempresas se les realiza un flujo de caja y también una evaluación en cuanto a su inversión familiar adicional a eso analizamos y también hacemos revisión de las centrales de riesgo, su historial crediticio y referencias personales.

Interpretación:

Ambas partes coinciden en que la evaluación es parte fundamental, como primer paso conocer al cliente mediante su historial crediticio, si bien siempre es factible conocer esa parte, no es factible conocer el lado moral del cliente y así también reconocen que, si bien se cuentan con todas las herramientas de gestión crediticia, estas en ocasiones no son aplicadas de manera correcta.

2. ¿Cumplen de manera adecuada todos los requisitos para la otorgación del crédito?

Gerente: Para poder realizar una adecuada evaluación a los clientes y que nuestros analistas puedan cumplir con la verificación adecuada de los requisitos

necesarios para otorgar un crédito, se hace una evaluación trimestral a nuestros analistas sobre los temas que están establecidos en nuestras políticas crediticias y adicional a eso se les brinda capacitaciones. Pero en ciertas ocasiones se es un poco flexible con el otorgamiento de créditos, en especial en las ferias y en las campañas, algunas veces por tema de historial crediticio se considera al cliente apto para un crédito.

Jefe de créditos: A veces la rotación del personal afecta en el cumplimiento de los requisitos para el otorgamiento del crédito y esto nos damos cuenta en la evaluación mensual que realizamos para ver la cartera de los analistas y ahí nos damos cuenta que algunos no están cumpliendo con verificar correctamente que los clientes cumplan con los requisitos establecidos en el Manual. Pero también hay fechas en las cuales como toda financiera o caja se realizan campañas y muchas veces estos requisitos son dejados de lado, ya que solo realizamos una evaluación de sus últimos pagos y cumplimientos para otorgar el crédito de manera más rápida y eficiente.

Interpretación:

El desconocimiento de las Políticas Crediticias para el otorgamiento del crédito hace que muchas veces los requisitos no se cumplan al 100 % y también el otorgamiento de créditos ya sea en ferias o fechas especiales como navidad, etapa escolar, entre otras hacen que la evaluación crediticia sea dejada de lado y solo observan el historial de créditos del cliente, mas no vuelven a analizar el negocio y sus ingresos.

3. ¿En qué estado se encuentra cartera de créditos?

Gerente: Hoy en día dada la coyuntura es normal que veamos un ligero desbalance en la línea de cartera de créditos morosa, pero no es muy notorio aun debido a todas las facilidades que se han brindado como el refinanciamiento y la reprogramación de deuda, aún tenemos la incertidumbre sobre la reactivación económica lenta que estamos teniendo y como se comportara nuestra cartera en un más adelante. También hemos otorgando créditos de Reactiva Perú y estos han incrementado nuestra cartera de créditos otorgados, pero estos créditos debido a

su naturaleza nos generan menores ingresos, si bien tenemos atrasos estamos por debajo del promedio en comparación de otras cajas y financieras.

Jefe de créditos: Nuestra cartera de créditos otorgados a presentado un crecimiento y esto se debe al Programa del estado Reactiva Perú, pero sus tasas bajas son bajas y esto nos genera menores ingresos. Según el último reporte, donde tenemos un mayor rango de porcentaje en cartera atrasada es en moneda extranjera, a pesar de esto hubo también muchos créditos que fueron modificados en sus condiciones, algunos fueron reprogramados y otros refinanciados a los cuales les venimos haciendo un seguimiento para evitar que caigan en mora

Interpretación:

Entre setiembre del 2019 y setiembre del 2020 se registra una ligera baja en el porcentaje de ratios de incumplimiento en su cartera de 4.96% a 3.16% respectivamente, pero a su vez se sabe que parte de este reporte se debe a las decisiones adoptadas por el gobierno en el estado de emergencia,

4. ¿Qué incidencia tiene la morosidad con respecto a las políticas de crédito?

Gerente: La morosidad es una manera de medir el uso adecuado de las políticas de crédito en Caja Cusco estas inciden directamente ya que si queremos evitar que los clientes caigan en (problemas potenciales) y se queden sin capacidad de pago, hay que cumplir con todos los lineamientos establecidos en las políticas crediticias. Por qué un retraso en sus pagos afecta el score que el cliente mantiene con nosotros además también perjudicaría directamente al analista. Si bien al día de hoy registramos un ligero atraso en los pagos dada la pandemia, estamos recuperando a paso lento estos créditos alineando a los clientes según las nuevas condiciones de su crédito, queda claro que no son refinanciaciones.

Jefe de créditos: Una buena aplicación de las políticas de crédito conllevan a un menor índice de morosidad y si nuestros clientes caen en moras seguimos al 100% nuestra política de cobranza establecida en nuestro manual de Políticas de Crédito, si un cliente cumple más de 10 días de atraso sabemos que es muy probable que caiga en reporte por la central de riesgos , es donde nuestros asesores entran en labor y tratan de contactar al cliente y aseguran el pago

mediante llamada o correo para tal fecha de pago programada , siempre tratamos de que cada asesor mantenga su cartera fidelizada en óptimas condiciones, de manera tal que no se perjudique el cliente.

Interpretación:

El índice de morosidad es usado para determinar el cumplimiento eficiente de las políticas crediticias pues una mala selección del cliente por el asesor puede llevar a que en un futuro próximo este cliente se quede sin capacidad de pago. También con este indicador podemos determinar si las Políticas de Crédito aplicada por CMAC CUSCO son muy flexibles.

5. ¿Con que continuidad el área encargada realiza la evaluación de riesgo de crédito en la rentabilidad de la CMAC-CUSCO?

Gerente: esta es función directa del jefe de créditos y esta se realiza de manera mensual, posterior a eso pasa por la aprobación mía y dirigida a los funcionarios de la caja cusco, además también pueden ser vistos en la página de la SBS, incluyendo las provisiones activadas.

Jefe de créditos: está dentro de mis funciones y la realizo de manera mensual posterior al gerente y de ahí a la sede central para ser observada por los funcionarios, para esto se toma en cuenta los índices de utilidad operativa y utilidad neta.

Interpretación:

Esto implica realizar un análisis de los indicadores de rentabilidad como el de utilidad operativa y neta luego los compara con el riesgo crediticio.

6. ¿Qué consecuencias genera las provisiones en la rentabilidad de la CMAC-CUSCO?

Gerente: se toma como una perdida pues a mayor cartera atrasada afecta negativamente en la rentabilidad, eso quiere decir si las políticas de crédito no están bien establecidas y no son aplicadas por nuestros asesores nuestros clientes caen en mora y esto conlleva a que las provisiones aumenten y por ende la rentabilidad se vea afectada, aunque ahora por la Situación de Emergencia Nacional que

venimos afrontando Caja Cusco realizo provisiones voluntarias por más de S/30 millones con el propósito de prever un posible deterioro de la cartera que ha sido reprogramada.

Jefe de créditos: si las provisiones se incrementan, estos tienen efecto en la rentabilidad, ya que de esta forma reducimos las pérdidas esperadas que se originan por la exposición al crédito.

Interpretación: Las provisiones afectan la rentabilidad, pues si los créditos con atraso aumentan, las provisiones aumentan y por ende la rentabilidad disminuye

7. ¿Con que finalidad se realiza el análisis a los clientes?

Gerente: con la finalidad de observar que el cliente cumpla con todos los requisitos necesarios para afrontar la deuda, por eso se capacita a los analistas para que puedan evaluar de una manera adecuada y así cada uno pueda tener una cartera baja en morosidad.

Jefe de créditos: para ver si el cliente se encuentra en óptimas condiciones financieras, tomamos como referencia los reportes de la SBS, para así evitar el sobreendeudamiento, y posterior una mala calificación.

Interpretación: El análisis a los clientes, es un paso muy importante para poder determinar si un cliente tiene capacidad de pago para poder afrontar un préstamo a futuro.

8. ¿Cómo influye las políticas crediticias en la rentabilidad?

Gerente: Si nuestras políticas crediticias no son aplicadas correctamente esto va a afectar de manera directa en la rentabilidad, y una forma de medir si nuestras políticas están siendo bien aplicadas es mediante el índice de morosidad, además si consideramos factores externos, influyen mucho más.

Jefe de créditos: las políticas crediticias nos dan los lineamientos que debemos seguir para que nuestra cartera no caiga en mora por factores internos, pues las políticas crediticias afectan tanto la rentabilidad económica como financiera pero también hay factores externos que no los podemos controlar y que

afectaron nuestra cartera , fue el inicio de la pandemia y el estado de emergencia, la depreciación de la moneda generando a la vez también un alza del dólar eso nos generó pérdidas y disminución de nuestra rentabilidad.

Interpretación:

Las políticas de crédito al ser mal aplicadas nos generan que nuestra cartera caiga en mora debido a la falta de pago de los clientes y esto eleva el índice de morosidad que a su vez afecta de manera negativa en la rentabilidad, por eso resulta importante que analicemos el nivel de endeudamiento del cliente para que este en un futuro cercano pueda seguir cumpliendo sus obligaciones.

9. ¿Con qué frecuencia analizan la situación económica y financiera de la CMAC-CUSCO?

Gerente: este análisis se puede realizar de manera mensual, trimestral, porque es una manera de ver cuál es el panorama actual con relación al mes pasado o el trimestre pasado, siempre es bueno observar de mes a mes como vamos con los objetivos trazados en las colocaciones, los ahorros, los créditos, ya que esto es lo principal, pero en Caja Cusco se hace de manera mensual.

Jefe de créditos: Caja Cusco analiza sus estados de manera mensual, así evaluamos los índices de morosidad, de rentabilidad, pero esto lo hace directamente el área encargada.

Interpretación:

El analizar estos indicadores mensualmente ayudan a saber cómo se encuentra la empresa con respecto a lo que se desea alcanzar, así también saber en qué tipo de créditos se está fallando, ya sea por factores externos o internos y también poder constar los resultados actuales con los resultados de periodos anteriores.

Ambos también coinciden que cuando se realiza la elaboración de flujos de caja anuales, se considera los créditos con los intereses pactados, para de esta forma se puedan programar parte de sus inversiones, esperando que estos créditos cumplan y no caigan en mora ya que si no afectaría la situación económica.

Nuestra investigación, también recopiló información del área de créditos y riesgos, donde se permitió recopilar información a través de cuadros y observar el diagnóstico económico y diagnóstico financiero, así como sus indicadores de rentabilidad.

La caja municipal cusco es una entidad que se dedica a múltiples operaciones y a su vez fomenta el progreso de las Mypes, en sus principales puntos como son la zona sur del país.

Al 29 de agosto de 2020, en cuanto a créditos directos, Caja Cusco cuenta con el 13.35% de participación del mercado con S/ 3'177.699, mientras que, en depósitos totales, participa con el 13.46% del mercado, con S/ 3'196.021.

3.1.1. Análisis de información financiera

3.1.1.1. Variable independiente: Políticas crediticias.

Dimensiones: Índice de Morosidad

Indicador: Créditos otorgados y cartera morosa.

Se analizan los datos que se han sido obtenidos del Estado de Situación Financiera y Estado de Resultados de la CMAC Cusco, para proceder con su análisis mediante el indicador de Morosidad para los periodos 2015 hasta el 2019.

Índice de Morosidad 2015	$\frac{\text{Cartera Morosa } 2015}{\text{Créditos Otorgados } 2014}$	$\rightarrow \frac{109,978}{1,496,299}$	=	7,35%
-----------------------------	---	---	---	--------------

Este resultado nos indica que el nivel de morosidad de CMAC Cusco para el periodo 2015 es el 7,35%, es decir, el 7,35% de los créditos concedidos por la Caja Cusco en el periodo de diciembre 2014 se encuentran en la cartera morosa del periodo a diciembre del 2015.

Índice de Morosidad 2016	$\frac{\text{Cartera Morosa } 2016}{\text{Créditos Otorgados } 2015}$	$\rightarrow \frac{120,505}{1,712,442}$	=	7,04%
-----------------------------	---	---	---	--------------

Este resultado nos indica que el nivel de morosidad de la CMAC Cusco para el periodo 2016 es el 7,04%, es decir, el 7,04% de los créditos concedidos por la Caja Cusco en el periodo de diciembre 2015 se encuentran en la cartera morosa del periodo a diciembre del 2016.

Índice de Morosidad 2017	$\frac{\text{Cartera Morosa } 2017}{\text{Créditos Otorgados } 2016}$	$\rightarrow \frac{146,642}{1,979,793}$	=	7,41%
-----------------------------	---	---	---	--------------

Este resultado nos indica que el nivel de morosidad de la CMAC Cusco para el periodo 2017 es el 7,41%, es decir, el 7,41% de los créditos concedidos por la Caja Cusco en el periodo de diciembre 2016 se encuentran en la cartera morosa del periodo a diciembre del 2017.

Índice de Morosidad 2018	$\frac{\text{Cartera Morosa } 2018}{\text{Créditos Otorgados } 2017}$	$\rightarrow \frac{155,321}{2,336,371}$	=	6,65%
-----------------------------	---	---	---	--------------

Este resultado nos indica que el nivel de morosidad de la CMAC Cusco para el periodo 2018 es el 6,65%, es decir, el 6,65% de los créditos concedidos por la caja cusco en el periodo de diciembre 2017 se encuentran en la cartera morosa del periodo a diciembre del 2018.

Índice de Morosidad 2019	$\frac{\text{Cartera Morosa } 2019}{\text{Créditos Otorgados } 2018}$	$\rightarrow \frac{181,058}{2,423,802}$	=	7.47%
-----------------------------	---	---	---	--------------

Este resultado nos indica que el nivel de morosidad de la CMAC Cusco para el periodo 2019 es el 7,47%, es decir, el 7,47% de los créditos concedidos por la caja cusco en el periodo de diciembre 2018 se encuentran en la cartera morosa del periodo a diciembre del 2019.

TABLA 2. Políticas Crediticias (índice de Morosidad) de la CMAC Cusco. (Miles de Soles)

CRÉDITOS	2 014	2 015	2 016	2 017	2 018	2019
CREDITOS OTORGADOS	1,496,299	1,712,442	1,979,793	2,336,371	2,423,802	3,100,861
CREDITOS CON MORA	82,022	109,978	120,505	146,642	155,321	181,058
CREDITOS ATRASADOS	63,128	81,056	89,209	101,542	120,403	140,697
VENCIDOS	28,179	38,732	38,769	43,780	61,772	74,204
COBRANZA JUDICIAL	34,949	42,324	50,440	57,762	58,631	66,493
REFINANCIADOS Y REESTRUCTURADOS	18,894	28,922	31,296	45,100	34,918	40,361
INDICE DE MOROSIDAD		7.35%	7.04%	7.41%	6.65%	7.47%

Fuente SBS. Elaboración propia.

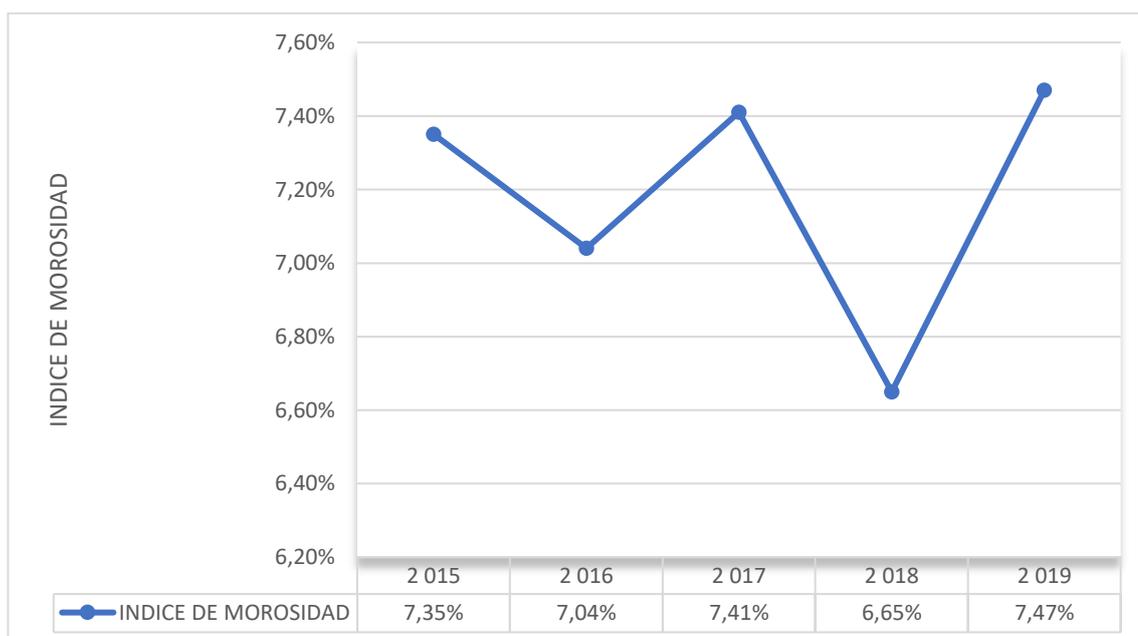


FIGURA 3 Evolución del Índice De Morosidad

Fuente SBS. Elaboración propia

En la figura 3 se puede observar que el índice de morosidad tiene pendiente negativa eso quiere decir que el índice de morosidad a lo largo del tiempo está disminuyendo, pero si hacemos una comparación del 2015 con 2019 el índice se ha incrementado de 7.35% a 7.47%.

3.1.1.2. Variable dependiente: Rentabilidad

Dimensiones: Rentabilidad Económica (ROA)

Indicadores: Utilidad Neta y Activos Totales.

Se examinan los datos que han sido obtenidos del Estado de Situación Financiera y Estado de Resultados de la CMAC Cusco, para proceder con su análisis mediante el indicador de rentabilidad económica, el cual determinara el porcentaje de rentabilidad que se generaron a partir de los activos de la Caja Cusco, para los periodos 2015 hasta el 2019.

Rentabilidad Económica 2015	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Activos Totales}}$	\rightarrow	$\frac{52,179}{2,110,661}$	=	2.47%
--------------------------------	---	---------------	----------------------------	---	--------------

El resultado obtenido con el indicador de Rentabilidad Económica (ROA) de Caja Cusco para el periodo 2015 es de 2.47% que quiere decir que se generaron 2.47% de beneficios a partir del total de activos de la empresa para el periodo 2015, es decir, por cada unidad monetaria invertida en los activos se generaron 0.024 unidades monetarias de beneficio.

Rentabilidad Económica 2016	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Activos Totales}}$	\rightarrow	$\frac{57,430}{2,293,645}$	=	2.50%
--------------------------------	---	---------------	----------------------------	---	--------------

El resultado obtenido con el indicador de Rentabilidad Económica (ROA) de Caja Cusco para el periodo 2016 es de 2.50% que quiere decir que se generaron 2.50% de beneficios a partir del total de activos de la empresa para el periodo 2016, es decir, por cada unidad monetaria invertida en activos se generaron 0.025 unidades monetarias de beneficio.

Rentabilidad Económica 2017	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Activos Totales}}$	\rightarrow	$\frac{63,378}{2,748,361}$	=	2.31%
--------------------------------	---	---------------	----------------------------	---	--------------

El resultado obtenido con el indicador de Rentabilidad Económica (ROA) de Caja Cusco para el periodo 2017 es de 2.31% que quiere decir que se generaron

2.31% de beneficios a partir del total de activos de la empresa para el periodo 2017, es decir, por cada unidad monetaria invertida en activos se generaron 0.0231 unidades monetarias de beneficio.

Rentabilidad Económica 2018	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Activos Totales}}$	\rightarrow	$\frac{72,380}{2,734,321}$	=	2.65%
--------------------------------	---	---------------	----------------------------	---	--------------

El resultado obtenido con el indicador de Rentabilidad Económica (ROA) de Caja Cusco para el periodo 2018 es de 2.65% que quiere decir que se generaron 2.65% de beneficios a partir del total de activos de la empresa para el periodo 2018, es decir, por cada unidad monetaria invertida en activos se generaron 0.0265 unidades monetarias de beneficio.

Rentabilidad Económica 2019	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Activos Totales}}$	\rightarrow	$\frac{79,114}{3,516,178}$	=	2.25%
--------------------------------	---	---------------	----------------------------	---	--------------

El resultado obtenido con el indicador de Rentabilidad Económica (ROA) de Caja Cusco para el periodo 2019 es de 2.25% que quiere decir que se generaron 2.25% de beneficios a partir del total de activos de la empresa para el periodo 2019, es decir, por cada unidad monetaria invertida en activos se generaron 0.0225 unidades monetarias de beneficio.

TABLA 3. *Rentabilidad Económica (ROA)*

Año	2 015	2 016	2 017	2 018	2 019
Utilidad Neta	52,179	57,430	63,378	72,380	79,114
Activos Totales	2,110,661	2,293,645	2,748,361	2,731,321	3,516,178
INDICE ROA	2.47%	2.50%	2.31%	2.65%	2.25%

Elaboración propia

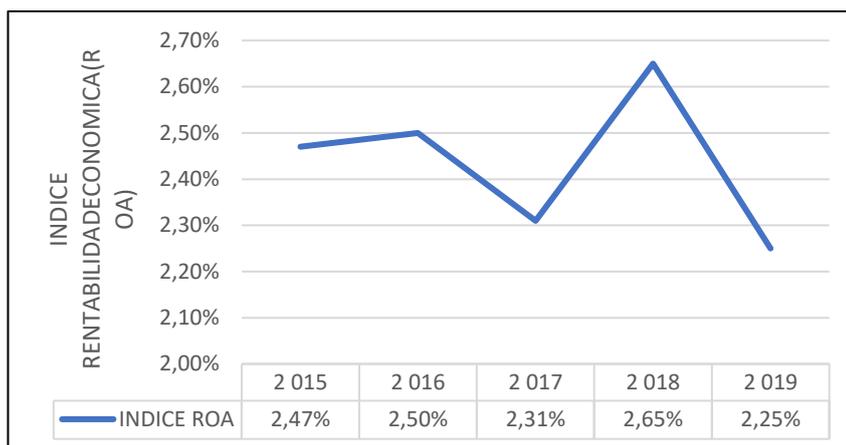


FIGURA 4 Evolución del índice de Rentabilidad Económica (ROA).

Fuente SBS. Elaboración propia

3.1.1.3. Variable dependiente: Rentabilidad

Dimensiones: Rentabilidad Financiera (ROE)

Indicadores: Utilidad Neta y Patrimonio.

Se examinan los datos que han sido obtenidos del Estado de Situación Financiera y Estado de Resultados de la CMAC Cusco, para proceder con su análisis mediante el indicador de rentabilidad Financiera, el cual determinara el porcentaje de rentabilidad que se generaron a partir de la inversión de los accionistas de la CMAC Cusco, para los periodos 2015 hasta el 2019.

Rentabilidad Financiera 2015	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Patrimonio promedio}}$	$\rightarrow \frac{52,179}{319,724.5}$	=	16.32%
---------------------------------	---	--	---	---------------

El resultado obtenido con el indicador de Rentabilidad Financiera (ROE) es de 16.32%, lo que representa la rentabilidad que obtienen los accionistas de Caja Cusco sobre su inversión realizada en el periodo 2015, es decir, que por cada unidad monetaria invertida por los accionistas en la caja Cusco se obtuvo 0.1632 unidades monetarias de rentabilidad.

Rentabilidad Financiera 2016	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Patrimonio promedio}}$	$\rightarrow \frac{57,430}{345,337}$	=	16.63%
---------------------------------	---	--------------------------------------	---	---------------

El resultado obtenido con el indicador de Rentabilidad Financiera (ROE) es de 16.63% que quiere decir que se generaron 16.63%, lo que representa la rentabilidad que obtienen los accionistas de Caja Cusco sobre su inversión realizada en el periodo 2016, es decir, por cada unidad monetaria invertida por los accionistas en la caja Cusco se obtuvo 0.1663 unidades monetarias de beneficio

Rentabilidad Financiera 2017	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Patrimonio promedio}}$	$\rightarrow \frac{63,378}{395,044}$	=	16.04%
---------------------------------	---	--------------------------------------	---	---------------

El resultado obtenido con el indicador de Rentabilidad Financiera (ROE) es de 16.04% que quiere decir que se generaron 16.04%, lo que representa la rentabilidad que obtienen los accionistas de Caja Cusco sobre su inversión realizada en el periodo 2017, es decir, por cada unidad monetaria invertida por los accionistas en la caja Cusco se obtuvo 0.1604 unidades monetarias de beneficio.

Rentabilidad Financiera 2018	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Patrimonio promedio}}$	$\rightarrow \frac{72,380}{433,413}$	=	16.70%
---------------------------------	---	--------------------------------------	---	---------------

El resultado obtenido con el indicador de Rentabilidad Financiera (ROE) es de 16.70% que quiere decir que se generaron 16.70%, lo que representa la rentabilidad que obtienen los accionistas de Caja Cusco sobre su inversión realizada en el periodo 2018, es decir, por cada unidad monetaria invertida por los accionistas en la caja Cusco se obtuvo 0.1670 unidades monetarias de beneficio.

Rentabilidad Financiera 2019	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Patrimonio promedio}}$	$\rightarrow \frac{79,114}{494,549}$	=	16.00%
---------------------------------	---	--------------------------------------	---	---------------

El resultado obtenido con el indicador de Rentabilidad Financiera (ROE) es de 16.00% que quiere decir que se generaron 16.00%, lo que representa la rentabilidad que obtienen los accionistas de Caja Cusco sobre su inversión realizada en el periodo 2019, es decir, por cada unidad monetaria invertida por los accionistas en la caja Cusco se obtuvo 0.1600 unidades monetarias de beneficio.

TABLA 4 *Rentabilidad Financiera (ROE)*

Año	2 014	2 015	2 016	2 017	2 018	2 019
Utilidad Neta	46,768	52,179	57,430	63,378	72,380	79,114
Patrimonio	317,857	321,592	369,082	421,006	445,820	543,279
INDICE ROE		16.32%	16.63%	16.04%	16.70%	16.00%

Fuente SBS. Elaboración: propia

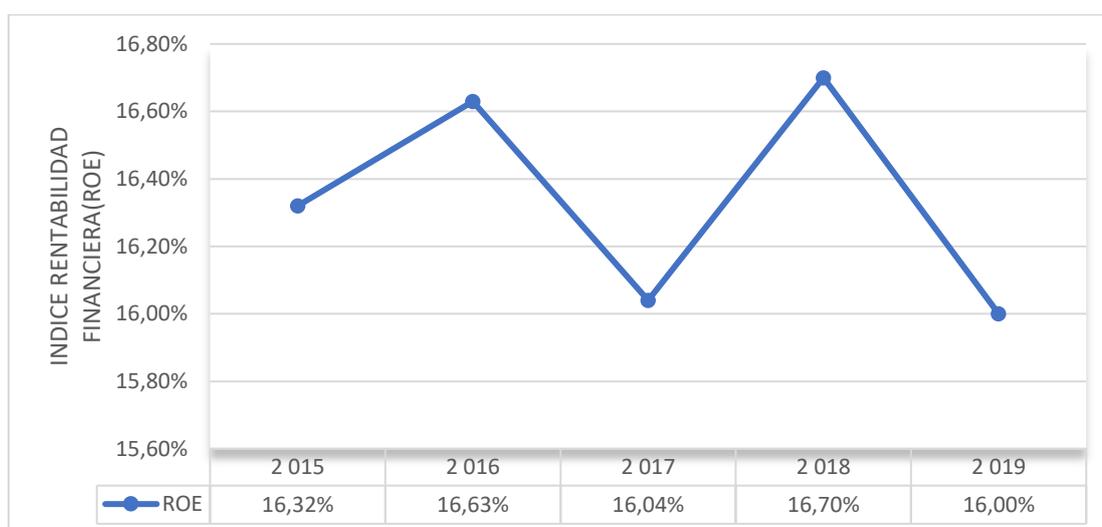


FIGURA 5 Evolución del índice de Rentabilidad financiera (ROE).

Fuente SBS. Elaboración propia

3.1.2. Presentación de resultados

Según el Estado de Situación Financiera y el Estado de Resultados, se obtuvieron los datos de las variables de estudio, para los años 2015 al 2019.

La variable Política Crediticia, su índice de morosidad es la relación entre cartera morosa y créditos otorgados.

La dimensión Rentabilidad Económica (ROA) es la relación entre Utilidad Neta y los Activos Totales y la dimensión Rentabilidad Financiera (ROE) es la relación entre la Utilidad Neta y el Patrimonio promedio.

3.1.2.1. Hipótesis Específica 1

H₁: Existe una relación significativa entre el índice de morosidad y el nivel de rentabilidad Económica de la CMAC Cusco de Arequipa 2020.

H₀: No existe una relación significativa entre el índice de morosidad y el nivel de rentabilidad Económica de la CMAC Cusco de Arequipa 2020.

TABLA 5. Relación Dimensión Índice De Morosidad Y Dimensión Rentabilidad Económica (ROA)

AÑOS	INDICE MOROCIDAD	ROA
2015	7,35 %	2,47 %
2016	7,04 %	2,5 %
2017	7,41 %	2,31 %
2018	6,65 %	2,65 %
2019	7,47 %	2,25 %

Elaboración: propia

Análisis Correlacional Índice de Morosidad y Rentabilidad Económica

Con el resultado obtenido en el análisis de información financiera de la CMAC Cusco procederemos a aplicar el análisis correlacional de Pearson donde los resultados que se obtengan para el valor p determinarán si se rechaza o no se rechaza la Hipótesis Nula, bajo el criterio que se explica a continuación:

- $P < 0.05$ entonces se rechaza H_0
- $P > 0.05$ entonces se acepta H_0

También haremos la regresión para el índice de mora y la rentabilidad económica mediante el software SPSS, de donde obtenemos los siguientes resultados.

a. Análisis Correlacional

TABLA 6. Análisis Correlacional

PERIODO	INDICE MOROSIDAD "X"	ROA "Y"
2015	7,35	2,47
2016	7,04	2,50
2017	7,41	2,31
2018	6,65	2,65
2019	7,47	2,25
COEFICIENTE DE CORRELACION		-0.917
COEFICIENTE DE DETERMINACION		0.028

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

b. Análisis de regresión lineal: ROA vs. INDICE MOROSIDAD

La ecuación de regresión es:

$$\text{ROA} = 5.5098 - 0.4279\text{IND.MOROSIDAD}$$

S	R cuadrado	R cuadrado ajustado
0.773	0.841	0.788

c. Análisis de Varianza

TABLA 7. Análisis de Varianza

Fuente	GL	SC	MC	F	P
Regresión	1	0.085	0.085	15.854	0.028
Error	3	0,016	0.005		
Total	4	0,102			

Elaboración propia

d. Línea ajustada: ROA vs. IND. MOROSIDAD

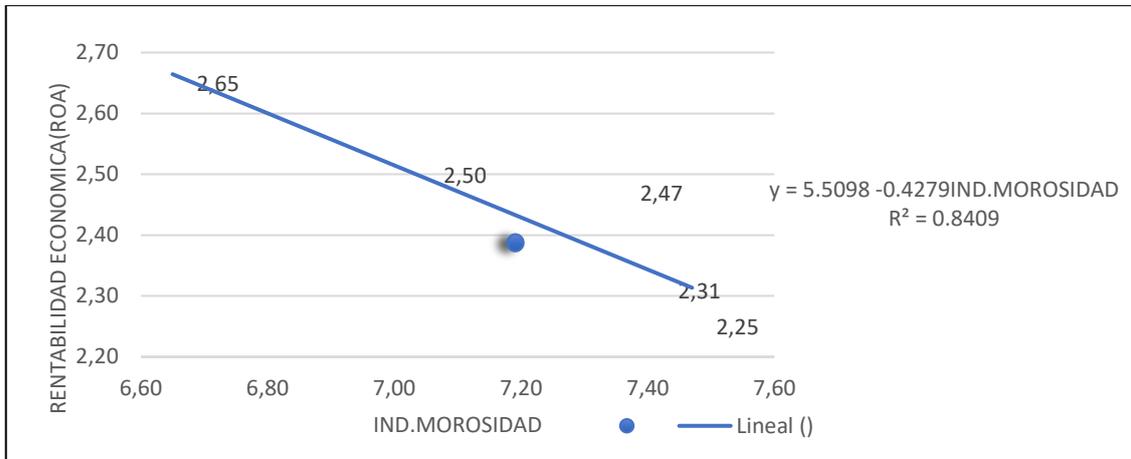


FIGURA 6 Diagrama de Dispersión

Fuente SBS. Elaboración propia.

Interpretación de la Correlación de la Hipótesis Específica 1

Existe una correlación de Pearson inversa muy fuerte de -0.917, que, según la tabla de Hernández Sampieri, en indicadores de correlación, se cataloga como una correlación Negativa Fuerte. Esto señala que la correlación entre las variables es inversa, es decir, a mayor número de Índice de Morosidad, la Rentabilidad Económica será menor como indican los cuadros. Se observa que en el año 2015 el índice de morosidad es de 7.35% y en el año 2019 el índice de morosidad aumento e a 7.47%. Asimismo, en el año 2015 la Rentabilidad Económica ROA es 2.47 y en el año 2019 la Rentabilidad Económica ROA disminuyo a 2.35.

Al aplicar el Método de Correlación de Pearson, se visualiza en la Tabla 5, obtuvimos como resultado un valor de correlación negativo del 0.917 y un valor de p de 0.028 siendo menor a 0.05 y se rechaza la hipótesis nula que indica: No existe una relación significativa entre el índice de morosidad y el nivel de rentabilidad Económica de la CMAC Cusco de Arequipa 2020, y se acepta la hipótesis alterna que indica: Existe una relación significativa entre el índice de morosidad y el nivel de rentabilidad Económica de la CMAC Cusco de Arequipa 2020.

En consecuencia, se puede afirmar que si existe una relación entre el índice de morosidad y la Rentabilidad Económica. Y a la vez podemos concluir que hay

una aplicación ineficiente de las políticas crediticias , pues a lo largo de los 5 años el índice moratorio ha aumentado y la rentabilidad económica ha disminuido.

3.1.2.1. Hipótesis Específica 2

H₀: Existe una relación significativa entre el índice de morosidad y el nivel de rentabilidad Financiera de la CMAC Cusco de Arequipa 2020.

H₁: No existe una relación significativa entre el índice de morosidad y el nivel de rentabilidad Financiera de la CMAC Cusco de Arequipa 2020.

TABLA 8. Relación Índice De Morosidad Con Dimensión Rentabilidad Financiera (ROE)

AÑOS	INDICE MOROCIDAD	ROE
2 015	7,35 %	16,32 %
2 016	7,04 %	16,63 %
2 017	7,41 %	16,04 %
2 018	6,65 %	16,70 %
2 019	7,47 %	16,00 %

Fuente SBS. Elaboración propia

Análisis Correlacional Índice de Morosidad y Rentabilidad Financiera

Con el resultado obtenido en el análisis de información financiera de la CMAC Cusco procederemos a aplicar el análisis correlacional de Pearson donde los resultados que se obtengan para el valor p determinarán si se refuta o no la Hipótesis Nula, bajo el criterio que se explica a continuación:

- $P < 0.05$ entonces se rechaza H_0
- $P > 0.05$ entonces se acepta H_0

También haremos la regresión para el índice de morosidad y la rentabilidad económica mediante el software SPSS, de donde obtuvimos los siguientes resultados:

a. Análisis Correlacional

Tabla 9 Análisis Correlacional

PERIODO	INDICE MOROSIDAD "X"	ROE "Y"
2015	7,35	16,32
2 016	7,04	16,63
2 017	7,41	16,04
2 018	6,65	16,70
2 019	7,47	16,00
Coeficiente de correlación		-0.910
Coeficiente de determinación		0.032
*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).		

b. Análisis de regresión lineal: ROA vs. INDICE MOROSIDAD

La ecuación de regresión es

$$ROA = 22.537 - 0.8628 \text{IND.MOROSIDAD}$$

S	R cuadrado	R cuadrado ajustado
0.15546	0.827	0,770

c. Análisis de Varianza

TABLA 10 Análisis de Varianza

Fuente	GL	SC	MC	F	P
Regresión	1	0,347	0.347	14.364	0.032
Error	3	0,073	0.024		
Total	4	0,420			

Elaboración propia

d. Línea ajustada: ROA vs. IND. MOROSIDAD

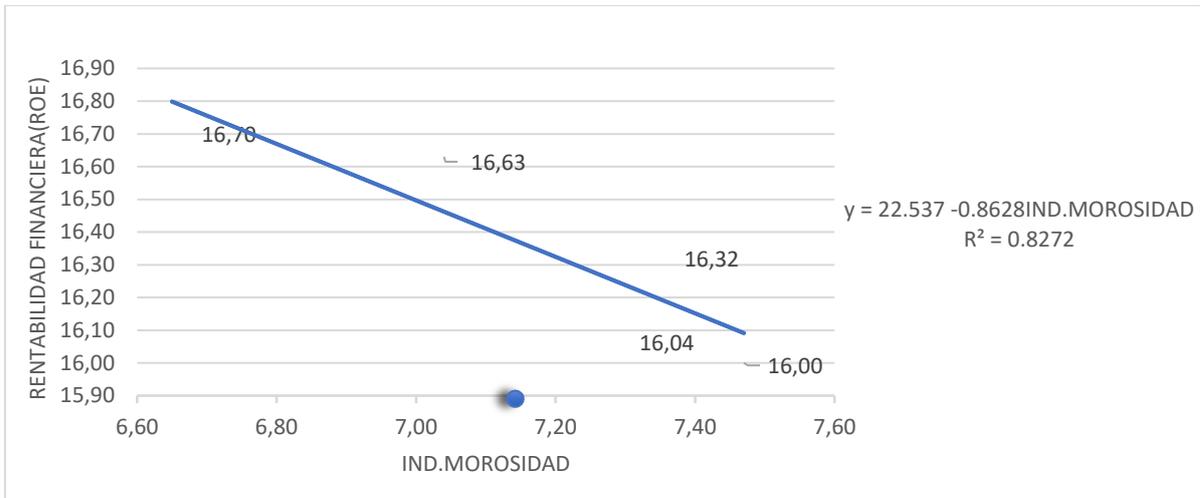


FIGURA 7 Diagrama de Dispersión

Fuente SBS. Elaboración propia

Interpretación de la Correlación de la Hipótesis Específica 2

Existe una correlación de Pearson inversa baja de -0.91, que, según la tabla 9, en indicadores de correlación, se cataloga como una correlación Negativa Fuerte. Esto señala que la correlación entre las variables es inversa, es decir, a mayor número de Índice de Morosidad, la Rentabilidad Financiera será menor como indican los cuadros. Se observa que en el año 2015 el índice de morosidad es de 7.35 y en el año 2019 el índice de morosidad aumento a 7.47%. Asimismo, en el año 2015 la Rentabilidad Financiera ROE es 16.32% y en el año 2019 la Rentabilidad Financiera ROE disminuyo a 16%.

Al aplicar el Método de Correlación de Pearson, que visualiza en la Tabla 7, se obtuvo un valor de correlación negativo del 91% y un valor de p de 0.032 que es menor a 0.05 y por consecuencia, se refuta la hipótesis nula que indica: No existe una relación significativa entre el índice de morosidad y el nivel de rentabilidad Financiera de la CMAC Cusco de Arequipa 2020, aceptando la hipótesis alterna que indica: Existe una relación significativa entre el índice de morosidad y el nivel de rentabilidad Financiera de la CMAC Cusco de Arequipa 2020.

En consecuencia, se puede afirmar que si existe una relación entre el índice de morosidad y la Rentabilidad Económica. Y a la vez podemos concluir que existe

una aplicación de Políticas Crediticias no eficiente, pues a lo largo de los 5 años el índice moratorio ha aumentado y la rentabilidad financiera ha disminuido.

TABLA 11 Indicadores de correlación de Pearson

-0.90 = Correlación negativa muy fuerte
-0.75 = Correlación negativa considerable
-0.50 = correlación negativa media
-0.25 = Correlación negativa débil.
-0.10 = Correlación negativa muy débil.
0.0 = No existe correlación alguna entre las variables.
+0.10 = Correlación positiva muy débil.
+0.25 = Correlación positiva débil.
+0.50 = Correlación positiva media.
+0.75 = Correlación positiva considerable.
+0.90 = Correlación positiva muy fuerte.
+1.00 = Correlación positiva perfecta.

Fuente: Hernández Sampieri

3.2. Discusión de resultados

Estos resultados permiten evaluar la problemática de la empresa, además de valorar las opiniones de los entrevistados.

Discusión de resultados del objetivo específico 1: Determinar la relación entre el índice de morosidad y el nivel de rentabilidad Económica de la CMAC Cusco de Arequipa 2020.

- De acuerdo con los resultados que se ha obtenido de los entrevistados con relación al objetivo específico 1; nuestros entrevistados concordaron en que mediante el índice de morosidad es una manera de medir el uso adecuado de las políticas de crédito en Caja Cusco, los asesores tienen que cumplir con todos los lineamientos establecidos en las políticas de crédito, desde la determinación del perfil del cliente, que cumpla con todos los créditos establecidos y realizarle una buena evaluación crediticia pues eso determinara que los clientes no caigan en (problemas potenciales) y se

queden sin capacidad de pago, aumentando así nuestra cartera atrasada y esto se vea reflejado en las provisiones y esto afecte de manera inversa en la rentabilidad económica, disminuyendo así la ganancia obtenida sobre los activos, pues a mayor morosidad hay una menor rentabilidad económica.

- Según el análisis realizado nos indicó una correlación inversa entre las variables, entonces, a mayor número de Índice de Morosidad, la Rentabilidad será menor. Se observa que en el año 2015 el índice de morosidad es de 7.35% y en el año 2019 el índice de morosidad aumento a 7.49%. Asimismo, en el año 2015 la Rentabilidad Económica ROA es 2.47 y en el año 2019 la Rentabilidad Económica ROA disminuyo a 2.25.
- En contraste con Castañeda& Tamayo (2013), que obtuvo como resultado que la mora impacto de manera negativa en el logro de objetivos, debido que el aumento de la morosidad conlleva disminución en créditos directos, incremento en cartera atrasada, incremento en provisiones, rotación de personal y como consecuencia disminuye la rentabilidad.

Discusión de resultados del objetivo específico 2: Determinar la relación entre el índice de morosidad y el nivel de rentabilidad Financiera de la CMAC Cusco de Arequipa 2020.

- De acuerdo con los resultados que se ha obtenido de los entrevistados con relación a nuestro objetivo específico 2; nuestros entrevistados concordaron en que mediante el índice de morosidad es una manera de medir el uso adecuado de las políticas de crédito en Caja Cusco, los asesores tienen que cumplir con todos los lineamientos establecidos en las políticas de crédito, desde la determinación del perfil del cliente, que cumpla con todos los créditos establecidos y realizarle una buena evaluación crediticia pues eso determinara que los clientes no caigan en (problemas potenciales) y se queden sin capacidad de pago, aumentando así nuestra cartera atrasada y esto se vea reflejado en las provisiones y esto afecte de manera inversa en la rentabilidad financiera, pues a mayor morosidad hay una menor rentabilidad financiera y por lo tanto la ganancia que obtuvo CMAC Cusco sobre los recursos empleados disminuyó, para evitar todo esto hay políticas de cobranza establecida en el manual de políticas de crédito de caja Cusco,

en donde los asesores tienen que hacerle un seguimiento constante a su cartera de clientes, para así conservar una buena cadena de pagos.

- Según el análisis realizado nos indicó una correlación inversa entre las variables, eso quiere decir, a un mayor número de Índice de Morosidad, la Rentabilidad será menor como indican los cuadros. Se observa que en el año 2015 el índice de morosidad es de 7.35% y en el año 2019 el índice de morosidad aumento a 7.49%. Asimismo, en el año 2015 la Rentabilidad Financiera ROE es 16.32% y en el año 2019 la Rentabilidad Financiera ROE aumenta a 16%.
- En concordancia con Baltodano (2014) en su tesis hablo sobre la falta de conocimiento y aplicación de las políticas de crédito por parte de sus analistas y que en un largo plazo estos iban a generar incumplimientos de pagos en Caja Sullana, debido a que los analistas otorgaban créditos muchas veces a personas sin cumplir los requisitos mínimos pues las políticas de crédito empleadas eran muy flexibles, y hace algunos años se ve reflejado en sus estados financieros la disminución en la rentabilidad y un aumento de la cartera en mora.

CAPITULO IV.
CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

Este trabajo aplicado a la CMAC Cusco en Arequipa nos ha permitido llegar a las siguientes conclusiones:

1. Con un nivel de significancia del 95% se determinó que existe una relación significativa entre las políticas crediticias y la rentabilidad de CMAC Cusco debido a que hay una correlación negativa muy fuerte entre las variables. Mediante el índice de morosidad nosotros medimos los resultados de las políticas de crédito. Comprobando básicamente que los resultados que obtuvimos es un incremento en los indicadores de morosidad, observando que, si hubo una variación negativa en la rentabilidad económica y financiera.

2. Con un nivel de confianza del 95% se determinó que existe una relación significativa entre el índice de morosidad y la rentabilidad económica (ROA) de CMAC Cusco, debido a que obtuvimos un coeficiente de -0.917 y esto indica que hay una correlación negativa muy fuerte entre las variables. Mediante el índice de morosidad nosotros medimos los resultados de las políticas de crédito. Comprobando básicamente que en los resultados que obtuvimos el índice de morosidad aumento, por no realizar de manera adecuada y siguiendo lo establecidos en las políticas crediticias de CMAC Cusco para realizar las evaluaciones crediticias, observando que, si hubo una variación negativa en la rentabilidad.

3.. Con un nivel de confianza del 95% se determinó que existe una relación significativa entre el índice de morosidad y la rentabilidad financiera (ROE) de CMAC Cusco, debido a que obtuvimos un coeficiente de -0.91 y esto indica que hay una correlación negativa muy fuerte entre las variables. Mediante el índice de morosidad nosotros medimos los resultados de las políticas de crédito. Comprobando básicamente que en los resultados que obtuvimos el índice de morosidad aumento, por no realizar de manera adecuada y siguiendo los lineamientos establecidos en las políticas de crédito de CMAC Cusco para realizar las evaluaciones crediticias, observando que, si hubo una variación negativa en la rentabilidad.

4. La rentabilidad Económica y Financiera es el reflejo del trabajo desempeñado por los trabajadores, según estadísticas y reportes publicados SBS, determina que CMAC Cusco es una empresa que busca consolidarse, teniendo resultados positivos en el transcurso de los últimos 4 años. El Gerente Regional Wilfredo Arque indica que las Políticas de Crédito, sí inciden en la Rentabilidad Económica y Financiera, viendo reflejado en el crecimiento de CMAC Cusco y las utilidades percibidas en los últimos 4 años, manteniendo un buen prestigio, buscando ser una de las primeras Cajas con mayor rentabilidad y crecimiento.

4.2. Recomendaciones

Este trabajo de investigación aplicado a la CMAC Cusco en Arequipa nos permitió llegar a las siguientes recomendaciones:

1. La CMAC Cusco deberá realizar capacitaciones de manera constante acerca de las políticas de crédito que se vienen aplicando por medio de los analistas, con finalidad de que sean usadas de manera correcta, de esta manera reducir la probabilidad de dar créditos que puedan caer en mora y de esta forma perjudicar la rentabilidad de la empresa.

2. La CMAC Cusco debe siempre determinar los factores externos como internos, que vienen ocasionando el atraso de sus créditos, así se podrá tomar acciones correctivas para darles una fórmula adecuada.

3. La CMAC Cusco debe establecer como influyen las políticas crediticias en su rentabilidad, trabajando más a detalle las solicitudes presentadas por su clientela, estudiando a mayor detalle la capacidad de pago, cumpliendo con observar los requisitos necesarios sin obviar alguno, además de realizar el seguimiento oportuno a cada cliente a fin de determinar que su desempeño y su historial de crédito sean aptos. ya que la rentabilidad de la CMAC Cusco no fue la esperada

4. Es importante que los asesores tanto de campo como de oficina de la CMAC cusco examinen de manera correcta a cada cliente de su cartera además de esto si está en las probabilidades de aplicar junto con sus supervisores un margen de riesgo adecuado con su capacidad de pago, así también se evitara que entren en créditos refinanciados o créditos con cobranza judicial.

REFERENCIAS

- Acrota, V. (2017) "Análisis De Los Factores Que Determinan La Morosidad En Los Créditos Otorgados A La Micro Y Pequeña Empresa De Caja Arequipa-Agencia Socabaya 2016" (Pregrado), Universidad Nacional De San Agustín-Arequipa, Perú, obtenido de: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/6420/GEviviao.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Arias, J. (2015). Fitch señala riesgo crediticio y de concentración en el BCIE.crhoy.com. Obtenido de <http://www.crhoy.com/fitch-senala-riesgo-crediticio-de-concentracion-en-el-bcie/>
- Baltodano, R. (2014) "Las Políticas De Crédito En El Riesgo Crediticio Y Su Incidencia En La Rentabilidad De La Caja Municipal De Ahorro Y Crédito De Sullana En La Ciudad De Chepén Año 2012" (Pre grado), Universidad Nacional de Trujillo, Perú, obtenido de: http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/620/baltodano_rosa.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Banco Central de Reserva.
- Bernal, C. (2016). Metodología De La Investigación, Cuarta edición, Colombia, Editorial Pearson, 382p
- Brachfiel, J. (2009). "Análisis del moroso profesional", editorial bresca, España Barcelona.
- Brachfiel, J. (2009). "Cobro de impagos y Negociación con Deudores", (2.ed.), Bresca, Barcelona.
- Brachfiel, P. (2011), Gestión del crédito y cobro, Bresca Editorial, S.L., España Barcelona
- Brachfield (2012) Políticas de crédito normales, restrictivas o flexibles, Editorial, S.L., España Barcelona

Caballero A. (2013), Medición de Riesgo de crédito, Unión de Universitarias españolas, España Madrid.

Caja Cusco SAC. (2017). Portal de Caja Arequipa. Obtenido de <http://www.cmac-cusco.com.pe/>

Calle, D. & Morocho, D. & Vásconez, D. (2007) “Enfoque Del Riesgo En El Sistema Bancario Ecuatoriano” (Pre grado), Universidad Politécnica Salesiana, Ecuador, obtenido de: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/431/14/Tesis.pdf>

Campos, L. & Espinoza, C. & Inga, M. (2017) “La Morosidad Crediticia y su Influencia en la Rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo s.a. - periodo 2016- provincia Huánuco”(pregrado), Universidad Nacional Hermilio Valdizán –Huánuco, Perú, obtenido de: <https://1library.co/document/q5meem7y-morosidad-credicia-influencia-rentabilidad-municipal-huancayo-provincia-huanuco.html>

Castañeda, E. & Tamayo, J. (2013) “La Morosidad y Su Impacto En El Cumplimiento De Los Objetivos Estratégicos De La Agencia Rea Plaza de la CMAC TRUJILLO 2010-2012” (Pregrado), Universidad Privada Antenor Orrego pre grado, Perú, obtenido de: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/131/1/CASTANEDA_ELVIS_MORODIDAD_IMPACTO_CUMPLIMIENTO.pdf

Class & Asociados S.A. Clasificadora de Riesgo (2020) FUNDAMENTOS DE CLASIFICACIÓN DE RIESGO de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A.

Cochas Alberto (2018) “Análisis De Las Políticas Crediticias Establecidas Por La Financiera Pro-Empresa Y Su Impacto En La Rentabilidad Al 2016” (pregrado) Universidad Nacional Agraria La Molina, Perú, obtenido de: <http://repositorio.lamolina.edu.pe/bitstream/handle/UNALM/3334/cochas-del-pozo-alberto-lorenzo.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Córdoba, M.(2012). Gestión financiera, primera edición, Ecoe Ediciones, Bogotá-Colombia obtenido de:

https://www.academia.edu/38292808/Gesti%C3%B3n_financiera_Marcial_C%C3%B3rdoba_Padilla_FREELIBROS.ORG

Cumpa, J. (2019) “Políticas De Crédito Y Su Incidencia En La Morosidad De La Financiera Mi Banco Del Distrito De Trujillo Año 2017” (Pregrado), Universidad Nacional de Trujillo, Perú, obtenido de:

http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/13429/cumpazavaleta_jeankarlo.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gitman, L. (2012). Principios de administración financiera, decimosegunda edición. PEARSON EDUCACIÓN, México, 726 p.

Guajardo, Gerardo. (2014). Contabilidad Financiera, sexta edición, McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. Mexico,476 p.

Hernández Sampieri R. (2014). Metodología de la Investigación, 6ta Edición, Editorial Mc Graw Hill. México, 600 p.

Lawrence J. (2012). Principios de administración Financiera, Decimosegunda Edición, editorial Pearson educación de México S.A. obtenido de: https://www.academia.edu/28949029/LIBRO_Principios_de_Administracion_Financiera_LAWRENCE_J._GITMAN

López, R. (2016) La Morosidad Y Su Impacto En La Rentabilidad En La Cooperativa De Ahorro Y Crédito La Rehabilitadora - Piura, Año 2016. (tesis pregrado). Universidad Cesar Vallejo. Piura, Perú. Recuperado: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12310/lopez_lr.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Lozano, J. (2018) “Políticas De Crédito En El Riesgo Crediticio Y Su Incidencia En La Rentabilidad De Las Entidades Financieras Del Perú: Caso Empresa Cmac Arequipa Cañete 2017” (Pre grado), Universidad Católica Los Ángeles Chimbote Cañete Lima, Perú, obtenido de:

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/8913/POLITICAS_CREDITO_RIESGO_JESSICA_MEDALITH_LOZANO_MELENDEZ.pdf?sequence=4&isAllowed=y

- Martinez, M. (2013). "Gestión De Riesgos En Las Entidades Financieras: El Riesgo De Crédito Y Morosidad". (Tesis de Grado). Universidad de Valladolid, Soria, España. Obtenido de:
<http://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/3654/1/GESTION%20DE%20RIESGO%20EN%20LAS%20ENTIDADES%20FINANCIERAS%20EL%20RIESGO%20DE%20CREDITO%20Y%20MOROSIDAD.pdf>
- Meza, G. (2014). Medición de Riesgo del Crédito a la Microempresa. Editorial Planeta Colombia.
- Morales, M. (2007) "La Administración Del Riesgo De Crédito En La Cartera De Consumo De Una Institución Bancaria" (Pregrado), Universidad De San Carlos De Guatemala, Guatemala, obtenido de:
http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_3045.pdf
- Noreña A.L., Alcázar N., Rojas J.G., Rebolledo D (2012). Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa, Universidad de La Sabana, Colombia
- Ortiz, H. (2019). Finanzas básicas para no financieros, Cengage learning editores, S.A. de C.V., México, 351p
- Recarte A. (2015), definición de morosidad
- Sánchez, J. y Torres, C. (2012). Propuesta de Gestión del Riesgo Crediticio para Mejorar la Rentabilidad de MI BANCO S.A Chiclayo – 2012. (Tesis de grado). Universidad Señor de Sipán, Chiclayo, Lambayeque, Perú.
- Segura, L. (2017) "Análisis De La Política De Créditos De La Caja Municipal De Ahorro Y Crédito De Trujillo Y Su Incidencia En Los Niveles De Morosidad De Los Microempresarios Fabricantes Del Sector Calzado En El Distrito El Porvenir Periodo 2014-2015" (Pre grado), Universidad Nacional de Trujillo,

Perú, Obtenido de:
http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/8110/segurasanchez_luis.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (2008). Resolución N° 11356.

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (julio de 2017). Portal de SBS.
Obtenido de <http://www.sbs.gob.pe/>

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (2008). Resolución N° 3780-2011.

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (2008). Resolución N° 37-2008.

Velásquez, T (2014) en su tesis titulada, Las Causas del Endeudamiento de las Empresas en México.

Zamora, I. (2008). Rentabilidad y Ventaja Comparativa: Un Análisis de los Sistemas de Producción de Guayaba en el Estado de Michoacán. Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2011c/981/index.htm>

ANEXOS
ANEXO N°01
MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	DISEÑO	INSTRUMENTO(S)
<p>¿Qué relación existe entre las políticas crediticias y la Políticas Crediticias en la Rentabilidad de la CMAC Cusco 2020?</p>	<p>OBJETIVOS GENERAL</p> <p>Determinar la relación que existe entre las políticas crediticias y el nivel de rentabilidad de la CMAC Cusco de Arequipa</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>a) Determinar la relación que existe entre las políticas crediticias y el nivel de rentabilidad</p>	<p>H₁: Existe una relación significativa entre las políticas crediticias y el nivel de rentabilidad de la CMAC Cusco de Arequipa 2016-2020</p>	<p>Variable independiente</p> <p>Políticas crediticias</p>	<p>No Experimental</p>	<p>Entrevista / Guía de entrevista</p> <p>Análisis Documental</p>

	<p>Económica de la CMAC Cusco de Arequipa</p> <p>b) Determinar la relación que existe entre las políticas crediticias y el nivel de rentabilidad de la CMAC Cusco de Arequipa 2016-2020.</p>	<p>H₀: No existe una relación significativa entre las políticas crediticias y el nivel de rentabilidad de la CMAC Cusco de Arequipa 2016-2020.</p>	<p>Variable dependiente</p> <p>Rentabilidad</p>		<p>Análisis Documental</p>
--	--	--	---	--	-----------------------------------

ANEXO N°02

GUÍA DE ENTREVISTA SOBRE POLITICAS CREDITICIAS

El objetivo de esta entrevista es obtener información acerca de cómo es que inciden las políticas crediticias en la rentabilidad de la CMAC CUSCO, le agradecería que tenga la gentileza de responder esta breve entrevista que tiene como propósito contribuir con información, que apoye esta investigación.

I. DATOS GENERALES

1. Cargo que ocupa: _____
2. Años laborando en la CMAC
 - a) Menos de un año.
 - b) De 3 a 5 años.
 - c) De 1 a 3 años.
 - d) De 5 años a más.
3. Profesión
 - a) Administrador
 - b) Economista.
 - c) Contador.
 - d) Otros.

II. DATOS SOBRE POLITICAS CREDITICIAS

1. ¿Cómo se determina el perfil de cliente?

2. ¿Cumplen de manera adecuada todos los requisitos para la otorgación del crédito?

3. ¿En qué estado se encuentra cartera de créditos?

4. ¿Qué incidencia tiene la morosidad con respecto a las políticas de crédito?

5. ¿Con que continuidad el área encargada realiza la evaluación de riesgo de crédito en la rentabilidad de la CMAC-CUSCO?

6. ¿Qué consecuencias genera las provisiones en la rentabilidad de la CMAC-CUSCO?

7. ¿Con que finalidad se realiza el análisis a los clientes?

8. ¿Cómo influye las políticas crediticias en la rentabilidad?

9. ¿Con qué frecuencia analizan la situación económica y financiera de la CMAC-CUSCO?

ANEXO N°03

INSTRUMENTO DE VALIDACION

Nombre del juez:	<i>Dr. Gustavo Polanco Rojas</i>	
Profesión:	<i>Mag. UNSA / Banca Juanico Rojas</i>	
Especialidad:	<i>Administración</i>	
Experiencia laboral (años):	<i>35 años</i>	
Cargo:	<i>Profesor UCSA / Director de Proyectos A.R.S. S.A.C.</i>	
Política crediticia y su incidencia con los niveles de rentabilidad de la caja cusco 2020		
Datos del tesista		
Nombres:	Juan Manuel Cerpa Espinal	
Especialidad:	Administración	
Instrumento evaluado	Entrevista/contexto autoadministrado	
Objetivos de la investigación	<p>General: Determinar la incidencia de las políticas crediticias en el nivel de rentabilidad en el nivel de rentabilidad de la caja municipal de ahorro y crédito Cusco en la ciudad de Arequipa 2016-2020.</p> <p>o Específicos: Determinar cómo es la incidencia de las políticas crediticias, sobre la rentabilidad económica de la caja Cusco en Arequipa 2016-2020.</p> <p>o Determinar cómo es la incidencia de las políticas crediticias, sobre la rentabilidad financiera de la caja cusco 2016-2020.</p>	

Evalué cada ITEM del instrumento marcando con un aspa en TA y en TD (totalmente de acuerdo, y totalmente desacuerdo respectivamente)

Además de estar en desacuerdo, se le pide especificar sus sugerencias

Detalle de los ITEMS del instrumento	El instrumento consta de 9 preguntas teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego de la aprobación de expertos se determinará la validez del contenido y este será sometido a prueba de análisis y así será aplicado a las unidades de la investigación.
--------------------------------------	--

GUIA DE ENTREVISTA: recabar información acerca de las políticas crediticias y su incidencia en la rentabilidad en la caja cusco 2020

¿Cómo se determina el perfil de cliente?	TA () TD () SUGERENCIAS: _____
¿Cumplen de manera adecuada todos los requisitos para la otorgación del crédito?	TA () TD () SUGERENCIAS: _____ _____
¿En qué estado se encuentra cartera de créditos?	TA () TD () SUGERENCIAS: _____ _____
¿Qué incidencia tienen la morosidad con respecto a las políticas de crédito?	TA () TD () SUGERENCIAS: _____ _____

¿Con que frecuencia el área respectiva realiza la evaluación de riesgo crediticio en la rentabilidad de la CMAC-CUSCO?	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____
¿Qué efectos se genera en las provisiones en la rentabilidad de la CMAC-CUSCO?	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____
¿Con que finalidad se realiza el análisis?	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____
¿Cómo incide las políticas crediticias en la rentabilidad?	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____
¿Con que frecuencia analizan la situación económica, financiera de la CMAC-CUSCO?	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____

5. Promedio obtenido	Nº TA _____	Nº TD _____
6. Comentarios generales:	<i>Buen Trabajo</i>	
3.observaciones:	<i>No se da palabra por todo el tiempo</i>	

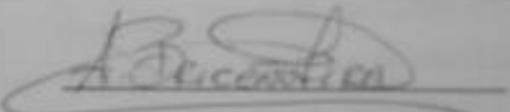
Gustavo Berbiga

JUEZ EXPERTO
 REGUC: 003086
 DNI: 39521482

INSTRUMENTO DE VALIDACION

Nombre del juez:	LIC. BRICEÑO LIRA ARMANDO MBA UNSA/GERENCIA MARKETING Y VENTAS	
Profesión:	ADMINISTRACION	
Especialidad:	MARKETING Y VENTAS	
Experiencia laboral (años):	12 AÑOS	
Cargo:	GERENTE DE AGENCIA BANCO DE CREDITO B.C.P	
Política crediticia y su incidencia con los niveles de rentabilidad de la caja cusco 2020		
Datos del tesista		
Nombres:	Juan Manuel Cerpa Espinal	
Especialidad:	Administración	
Instrumento evaluado	Entrevista/contexto autoadministrado	
Objetivos de la investigación	General: Determinar la incidencia de las políticas crediticias en el nivel de rentabilidad en el nivel de rentabilidad de la caja municipal de ahorro y crédito Cusco en la ciudad de Arequipa 2016-2020.	
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Específicos: Determinar cómo es la incidencia de las políticas crediticias, sobre la rentabilidad económica de la caja Cusco en Arequipa 2016-2020. ○ Determinar cómo es la incidencia de las políticas crediticias, sobre la rentabilidad financiera de la caja cusco 2016-2020. 	

<p>Evalué cada ITEM del instrumento marcando con un aspa en TA y en TD (totalmente de acuerdo, y totalmente desacuerdo respectivamente)</p> <p>Además de estar en desacuerdo, se le pide especificar sus sugerencias</p>	
<p>Detalle de los ITEMS del instrumento</p>	<p>El instrumento consta de 9 preguntas teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego de la aprobación de expertos se determinará la validez del contenido y este será sometido a prueba de análisis y así será aplicado a las unidades de la investigación.</p>
<p>GUIA DE ENTREVISTA: recabar información acerca de las políticas crediticias y su incidencia en la rentabilidad en la caja cusco 2020</p>	
<p>¿Cómo se determina el perfil de cliente?</p>	<p>TA <input checked="" type="checkbox"/> TD <input type="checkbox"/></p> <p>SUGERENCIAS: _____</p>
<p>¿Cumplen de manera adecuada todos los requisitos para la otorgación del crédito?</p>	<p>TA <input checked="" type="checkbox"/> TD <input type="checkbox"/></p> <p>SUGERENCIAS: <u>REQUISITOS</u></p> <p><u>NO OLVIDAR</u></p>
<p>¿En qué estado se encuentra cartera de créditos?</p>	<p>TA <input checked="" type="checkbox"/> TD <input type="checkbox"/></p> <p>SUGERENCIAS: _____</p>
<p>¿Qué incidencia tienen la morosidad con respecto a las políticas de crédito?</p>	<p>TA <input checked="" type="checkbox"/> TD <input type="checkbox"/></p> <p>SUGERENCIAS: _____</p>

¿Con que frecuencia el área respectiva realiza la evaluación de riesgo crediticio en la rentabilidad de la CMAC-CUSCO?	TA () TD () SUGERENCIAS: _____ _____
¿Qué efectos se genera en las provisiones en la rentabilidad de la CMAC-CUSCO?	TA () TD () SUGERENCIAS: _____ _____
¿Con que finalidad se realiza el análisis?	TA () TD () SUGERENCIAS: _____ _____
¿Cómo incide las políticas crediticias en la rentabilidad?	TA () TD () SUGERENCIAS: <u>BUEN PLANTE DE PREGUNTA</u>
¿Con que frecuencia analizan la situación económica, financiera de la CMAC-CUSCO?	TA () TD () SUGERENCIAS: _____ _____
3. Promedio obtenido	Nº TA <u>1</u> Nº TD <u> </u>
4. Comentarios generales:	
3.observaciones: <u>Adj. EEFF A LA TESIS</u>	
 JUEZ EXPERTO REGUC: 011090 DWZ 4189 02.09	

INSTRUMENTO DE VALIDACION

Nombre del juez:	Patricio Lewis Junco MBA PUCP Adm. Estratégica	
Profesión:	Administrador	
Especialidad:	Finanzas	
Experiencia laboral (años):	10 años	
Cargo:	PROFESOR UCSP / Coordinador Genl. Wealth Management Scotiabank	
Política crediticia y su incidencia con los niveles de rentabilidad de la caja cusco 2020		
Datos del tesista		
Nombres:	Juan Manuel Cerpa Espinal	
Especialidad:	Administración	
Instrumento evaluado	Entrevista/contexto autoadministrado	
Objetivos de la investigación	General: Determinar la incidencia de las políticas crediticias en el nivel de rentabilidad en el nivel de rentabilidad de la caja municipal de ahorro y crédito Cusco en la ciudad de Arequipa 2016-2020.	
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Específicos: Determinar cómo es la incidencia de las políticas crediticias, sobre la rentabilidad económica de la caja Cusco en Arequipa 2016-2020. ○ Determinar cómo es la incidencia de las políticas crediticias, sobre la rentabilidad financiera de la caja cusco 2016-2020. 	

<p>Evalué cada ITEM del instrumento marcando con un aspa en TA y en TD (totalmente de acuerdo, y totalmente desacuerdo respectivamente)</p> <p>Además de estar en desacuerdo, se le pide especificar sus sugerencias</p>	
<p>Detalle de los ITEMS del instrumento</p>	<p>El instrumento consta de 9 preguntas teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego de la aprobación de expertos se determinará la validez del contenido y este será sometido a prueba de análisis y así será aplicado a las unidades de la investigación.</p>
<p>GUIA DE ENTREVISTA: recabar información acerca de las políticas crediticias y su incidencia en la rentabilidad en la caja cusco 2020</p>	
<p>¿Cómo se determina el perfil de cliente?</p>	<p>TA <input checked="" type="checkbox"/> TD <input type="checkbox"/></p> <p>SUGERENCIAS: _____</p>
<p>¿Cumplen de manera adecuada todos los requisitos para la otorgación del crédito?</p>	<p>TA <input checked="" type="checkbox"/> TD <input type="checkbox"/></p> <p>SUGERENCIAS: <u>Indican Requisitos</u></p>
<p>¿En qué estado se encuentra cartera de créditos?</p>	<p>TA <input checked="" type="checkbox"/> TD <input type="checkbox"/></p> <p>SUGERENCIAS: _____</p>
<p>¿Qué incidencia tienen la morosidad con respecto a las políticas de crédito?</p>	<p>TA <input checked="" type="checkbox"/> TD <input type="checkbox"/></p> <p>SUGERENCIAS: _____</p>

¿Con que frecuencia el área respectiva realiza la evaluación de riesgo crediticio en la rentabilidad de la CMAC-CUSCO?	TA <input checked="" type="checkbox"/> TD () SUGERENCIAS: <u>Judicial Frecuencia</u>
¿Qué efectos se genera en las provisiones en la rentabilidad de la CMAC-CUSCO?	TA <input checked="" type="checkbox"/> TD () SUGERENCIAS: _____
¿Con que finalidad se realiza el análisis?	TA <input checked="" type="checkbox"/> TD () SUGERENCIAS: _____
¿Cómo incide las políticas crediticias en la rentabilidad?	TA <input checked="" type="checkbox"/> TD () SUGERENCIAS: _____
¿Con que frecuencia analizan la situación económica, financiera de la CMAC-CUSCO?	TA <input checked="" type="checkbox"/> TD () SUGERENCIAS: <u>Judicial Frecuencia</u>

1. Promedio obtenido	Nº TA <u>X</u>	Nº TD <u> </u>
2. Comentarios generales:	<u>Buen Plantel de Entrenista</u>	
3. observaciones:	_____	



JUEZ EXPERTO

REGUC : 013277
DMI : 41635889

ANEXO N°04



CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimada:

MG. Janet Isabel Cubas Carranza

Directora de la escuela Profesional de Administracion

Facultad de ciencias Empresariales

Universidad Señor De Sipan

Presente.-

Por medio de la presente , hacemos constar que el Sr. **Juan Manuel Cerpa Espinal** con DNI: **44694472** estudiante de la carrera de Administracion en la "Universidad Señor De Sipan" con codigo universitario N°**2110819111** se le brindo las respectivas facilidades para que realice la investigacion titulada:

"POLITICA CREDITICIA Y SU INCIDENCIA CON LA RENTABILIDAD DE LA CAJA MUNICIPAL CUSCO EN LA CIUDAD DE AREQUIPA 2020"

Se expide el presente documento para los fines que el usuario crea pertinente.

Atentamente,

ANEXO N°05



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 0803-FACEM-USS-2020

Chiclayo, 24 de julio de 2020

VISTO:

El Oficio N°0288-2020/FACEM-DA-USS de fecha 24/07/2020, presentado por el (la) Director (a) de la Escuela Profesional de Administración y el proveído de la Decana de FACEM, de fecha 24/07/2020, sobre aprobación de Proyectos de investigación, y;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N° 30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos: La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.

Que, según Art. 20 del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N° 210-2019/PD-USS de fecha 08 de noviembre de 2019, indica que los temas de trabajo de investigación, trabajo académico y tesis son aprobados por el Comité de Investigación y derivados a la facultad, para la emisión de la resolución respectiva. **El periodo de vigencia de los mismos será de dos años, a partir de su aprobación.**

Estando a lo expuesto y en mérito a las atribuciones conferidas,

SE RESUELVE

ARTICULO UNICO: APROBAR los Proyectos de investigación de los estudiantes del IX ciclo la Escuela Profesional de Administración, del programa regular, sección "Z" semestre 2020 I, según se indica en cuadro adjunto.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN
Dira Carmen Elvira Rojas Prado
Decana
Facultad de Ciencias Empresariales

Mg. Carla Angélica Reyes Beys
Secretaria Académica
Facultad de Ciencias Empresariales

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

Cc.: Escuela, Archivo

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 0803-FACEM-USS-2020

N°	AUTOR(S)	TITULO	LINEA
1.	- JUAN CARLOS EMILIO SALAZAR ZEVALLOS	CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE UNA MYPE DE TRANSPORTES INTERPROVINCIAL FERREÑAFE – CHICLAYO 2020.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
2.	- DIANA MAGNOLIA NIÑO FLORES	RELACIÓN ENTRE CAPACITACIÓN Y GESTIÓN DE RECLAMOS EN CENTROS DE ATENCIÓN DE UNA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES, CHICLAYO 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
3.	- SANTAMARIA RAMIREZ ANGY YASMIN	GESTIÓN DE COBRANZAS PARA REDUCIR EL ÍNDICE DE MOROSIDAD EN LA I.E FREDERICK SANGER, CHICLAYO 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
4.	- JHON DEYVI TICONA CHOQUE	RESILIENCIA EMPRESARIAL FRENTE AL DESEMPLEO PROVOCADO POR EL COVID-19 DE LOS HOTELES DE HUARAZ - 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
5.	- JHOJAN ALEXIS PAREDES CAMPOS	ESTRATEGIAS DE ENDOMARKETING PARA EL COMPROMISO INSTITUCIONAL DEL RESTAURANTE MAR Y LOCHES, CHICLAYO 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
6.	- CESAR OMAR NUÑEZ DIAZ	MARKETING EXPERIENCIAL PARA FIDELIZAR AL CLIENTE EN EL RESTAURANTE BRAZA CLUB, CHICLAYO 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
7.	- ALLISON GUIANCARLO CASTRO BERNAL	GESTIÓN DE TALENTO HUMANO PARA EL DESEMPEÑO LABORAL ADMINISTRATIVO EN EL TERMINAL PESQUERO FCOMPHISA, CHICLAYO 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
8.	- JUAN HUMBERTO URIARTE OLAZABAL	CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL CENTRO DE GESTIÓN TRIBUTARIA CHICLAYO 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
9.	- KARIN MERLY PERALTA CAMPOS	ANÁLISIS DEL ENTORNO DE MARKETING PARA MEJORA DE LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA TE PROYECTA CHICLAYO, 2020.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
10.	- LENNON ALBERTO SILVA RIVERA	PRODUCTIVIDAD Y ESTRATEGIAS DE MOTIVACIÓN LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUEBLO NUEVO - 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
11.	- ENRIQUE NUÑEZ JIMENEZ	RELACIÓN DE LAS <u>COMPETENCIAS LABORALES Y DESEMPEÑO LABORAL</u> EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DE PIMENTEL, CHICLAYO 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
12.	- ALEXIS JAMPIER ESCOBAR EGUSQUIZA	CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN UN CENTRO DE ENTRENAMIENTO EN LA CIUDAD DE CHICLAYO, 2020.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
13.	- JOSÉ FERNANDO SECLEN ROQUE	MARKETING DIGITAL PARA EL POSICIONAMIENTO DE LA MARCA DELIVVE EN EL DISTRITO DE MOTUPE. LAMBAYEQUE 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
14.	- ENRIQUE ISRAEL FELIX CESPEDES OLIDEN - EMELINA CENTURION HOYOS	ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN INTERNA PARA EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA ALOKTECH CHICLAYO 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
15.	- LENIN RUIZ VILLOBOS	PLAN DE MARKETING ESTRATÉGICO PARA MEJORA DE LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA TODO MARKET DE LA PROVINCIA DE BELLAVISTA 2020.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

16.	- DANNY PERCY REYES MARIATEGUI	MOTIVACIÓN DEL PERSONAL OPERATIVO Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN UN RESTAURANTE DE ATE. LIMA 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
17.	- THALIA MELIZA MILLONES CHAPOÑAN - SEGUNDO ALBERTO TINEO SANTOS	MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA EL ÁGUILA. CHICLAYO 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
18.	- ARTURO PACHECO AGUILAR	COMPETENCIAS LABORALES Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL, ÁREA DE PROMOCION DE LA FAMILIA EN LA MPCH. CHICLAYO 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
19.	- CRISTHIAN ANDERSON DIOSES <u>PLUYFN</u> <u>EDINSON</u> DIAZ BANDA	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA LA MEJORA DEL CLIMA LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DE REQUE - 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
20.	- RICARDO JOSUÉ NAVARRO MOSCOL	ESTRATEGIAS DE MARKETING DIGITAL PARA EL POSICIONAMIENTO DE LA <u>MARCA</u> <u>BAMBINITOS</u> ,CHICLAYO 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
21.	- HELEN NATALIA AVALOS QUIÑONEZ	DESEMPEÑO LABORAL DEL FUNCIONARIO DE CONSUMO Y NIVEL DE SATISFACCION DEL USUARIO EN FINANCIERA CREDISCOTIA. SAN JUAN DE LURIGANCHO 2020.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
22.	- CLARA BERTHA ESPINOZA CHUNGA ROSA NELLY MONJA DE LA CRUZ	CONDICIONES DE TRABAJO Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA AGROKARU EN EL DISTRITO DE MOTUPE. LAMBAYEQUE 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
23.	- MARTIN ALEJANDRO PÉREZ DÍAZ	DESEMPEÑO LABORAL Y LA INTELIGENCIA EMOCIONAL DEL COLABORADOR DE LA DIVISIÓN DE CONTROL OPERATIVO - INTENDENCIA DE ADUANA. CHICLAYO – 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
24.	- CANDY LUCIA UGAZ ESPINOZA	CAPACITACIÓN DEL PERSONAL COMO MEJORA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MONSEFÚ. CHICLAYO 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
25.	- EDINSON LEE FERNANDEZ FUENTES	ANÁLISIS DE LOS FACTORES QUE INCIDEN EN LA MOROSIDAD DE LA CMAJ PIURA SAC - AGENCIA DE CUTERVO. CAJAMARCA 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
26.	- JUAN MANUEL CERPA ESPINAL	POLITICA CREDITICIA Y SU INCIDENCIA CON LA RENTABILIDAD DE LA CAJA MUNICIPAL CUSCO EN LA CIUDAD DE AREQUIPA 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
27.	- CARLOS ALEXANDER TORREL TAFUR	IMPLEMENTACIÓN DE PROJECT MANAGEMENT OFFICE (PMO) PARA LA EFICIENTE GESTIÓN DE ASOCIACIONES PRIVADAS (APP). TRUJILLO, 2020.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
28.	- ADA FRESSIA CUMPA PAREDES	ESTRATEGIAS DE MARKETING DIGITAL PARA LA MEJORA DE LAS VENTAS EN EL MOLINO SAN LUIS COMOLSA LAMBAYEQUE – 2020.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

ANEXO N°06

FORMATO T1

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

**FORMATO N° T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES)
(LICENCIA DE USO)**

Pimentel, 29 - ENERO - 2023

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente.

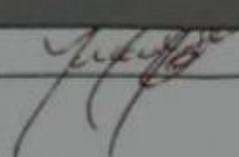
El suscrito:
CERPA ESPINAL JUAN MANUEL con DNI 44694472

En mi calidad de autor exclusivo de la investigación titulada:
POLITICA CREDITICIA Y SU INCIDENCIA
CON LA RENTABILIDAD DE LA CASA
MUNICIPAL CUSCO EN LA CIUDAD DE
AREQUIPA 2020

presentado y aprobado en el año 2020 como requisito para optar el título de
LICENCIADO EN ADMINISTRACION de la Facultad de
Ciencias Empresariales Programa Académico de
ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de investigación
de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer
sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en
este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomara las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
<u>CERPA ESPINAL JUAN MANUEL</u>	<u>44694472</u>	

ANEXO N°07

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

**POLITICA CREDITICIA Y SU INCIDENCIA
CON LA RENTABILIDAD DE LA CAJA MU
NICIPAL CUSCO EN LA CIUDAD DE A**

AUTOR

Juan Manuel Cerpa Espinal

RECuento DE PALABRAS

15070 Words

RECuento DE CARACTERES

80551 Characters

RECuento DE PÁGINAS

63 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

257.9KB

FECHA DE ENTREGA

May 22, 2023 8:30 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

May 22, 2023 8:31 AM GMT-5

● 21% de similitud general

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

- 20% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 12% Base de datos de trabajos entregados
- 4% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)
- Material citado

ANEXO N°08



ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Abraham José García Yovera, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 0803-FACEM-USS2020, presentado por el/la Bachiller, Juan Manuel Cerpa Espinal, con su tesis Titulada POLITICA CREDITICIA Y SU INCIDENCIA CON LA RENTABILIDAD DE LA CAJA MUNICIPAL CUSCO EN LA CIUDAD DE AREQUIPA 2020.

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del **21%** verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 26 de mayo de 2023

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'A. García Yovera', is written over a horizontal line.

Dr. Abraham José García Yovera
DNI N° 80270538
Escuela Académico Profesional de Administración.