

UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



TESIS

**“ESTRATEGIAS DE CRÉDITO Y MOROSIDAD EN LAS CAJAS MUNICIPALES
DE AHORRO Y CRÉDITO DEL DISTRITO DE RUPA RUPA, PERIODO 2020-2021”**

**PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO**

ELABORADO POR:

BACH. ABNER DOMINGUEZ JARA

TINGO MARIA - PERÚ

2024



UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS N° 019/2024-FCC-UNAS

Siendo las 5:00 p.m., del día 23 de octubre del 2024, reunidos en el Auditorio de la Facultad de Ciencias Contables, se instaló el Jurado Evaluador, designado con Resolución 078/2023-D-FCC de fecha 12 de junio de 2023, Resolución 003/2024-D-FCC de fecha 03 de enero de 2024 se aprueba el proyecto de tesis, Resolución 255/2024-D-FCC de fecha 15 de octubre de 2024 se aprueba el cambio de asesor, a fin de iniciar la sustentación de la Tesis para optar el título de **Contador Público** denominado:

“ESTRATEGIAS DE CRÉDITO Y MOROSIDAD EN LAS CAJAS MUNICIPALES DE AHORRO Y CRÉDITO DEL DISTRITO DE RUPA RUPA, PERIODO 2020-2021”

Presentado por el bachiller: **DOMINGUEZ JARA, ABNER**, de la Carrera Profesional de Contabilidad. Luego de la sustentación y absueltas las preguntas de rigor, se procedió a la respectiva calificación de conformidad al Reglamento de Grados y Títulos de la UNAS, cuyo resultado, se indica a continuación:

APROBADO POR : UNANIMIDAD

CALIFICATIVO : REGULAR

Siendo las 6:20 p.m., se dio por culminado el acto de sustentación de tesis, firmando a continuación los miembros del Honorable Jurado y su Asesor, en señal de conformidad.


CPC. Dra. LUZ VIOLETA INFANTAS BENDEZU
Presidente


CPC. Mg. CESAR SERGIO LÓPEZ BAUTISTA
Secretario




CPC. Dr. ROBERTO CARLOS PARDO HUAYLLAS
Miembro


CPC. Dr. ROYER SANTELLE FERRER TARAZONA
Asesor



“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”

CERTIFICADO DE SIMILITUD T.I. N° 346 - 2024 - CS-RIDUNAS

El Director de la Dirección de Gestión de Investigación de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, quien suscribe,

CERTIFICA QUE:

El Trabajo de Investigación; aprobó el proceso de revisión a través del software TURNITIN, evidenciándose en el informe de originalidad un índice de similitud no mayor del 25% (Art. 3° - Resolución N° 466-2019-CU-R-UNAS).

Programa de Estudio:

Contabilidad

Tipo de documento:

Tesis

X

Trabajo de Suficiencia Profesional

| TÍTULO | AUTOR | PORCENTAJE DE SIMILITUD |
|---|----------------------|---------------------------------|
| ESTRATEGIAS DE CRÉDITO Y MOROSIDAD EN LAS CAJAS MUNICIPALES DE AHORRO Y CRÉDITO DEL DISTRITO DE RUPA RUPA, PERIODO 2020-2021" | ABNER DOMINGUEZ JARA | 22 % Veintidós |

Tingo María, 28 de noviembre de 2024



Dr. Tomas Menacho Malqui
JEFE

C.C. Archivo



**VICERRECTORADO DE INVESTIGACION
OFICINA DE INVESTIGACION**

UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA

**REGISTRO DE TESIS PARA LA OBTENCION DEL
TITULO UNIVERSITARIO, INVESTIGACIÓN DOCENTE
Y TESISISTA**

(Resol. N° 113-2019-CU-R-UNAS)

I. Datos Generales de Pregrado

Universidad : Universidad Nacional Agraria de la Selva.
Facultad : Facultad de Ciencias Contables.
Título de tesis : Estrategias de crédito y morosidad en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito del distrito de Rupa Rupa, periodo 2020-2021.
Autor : Dominguez Jara, Abner.
Asesor de tesis : CPC. Dr. Royer Santelle Ferrer Tarazona.
Escuela Profesional : Contabilidad.
Programa de investigación : Ciencias Sociales y Desarrollo sostenible.
Línea(s) de investigación : Finanzas.
Eje Temático : Estrategias de crédito y morosidad.
Lugar de ejecución : Tingo María, Huánuco.
Duración : Inicio : Diciembre 2023
Término : Marzo 2024
Financiamiento : FEDU : S/0.00
Propio : S/1,825.00
Otros : S/0.00

Tingo María, Perú, octubre 2024.

Abner Dominguez Jara

Tesista

Royer Santelle Ferrer Tarazona

Asesor

DEDICATORIA

A Dios:

Por darme la vida y la sabiduría para la satisfactoria culminación de esta meta; puesto que, fue sustento y proveedor de todo lo que necesito para lograrlo.

A mis padres:

Por apoyarme y motivarme en todo momento hacia el logro de mis objetivos; por acompañarme incondicionalmente en mis glorias y fracasos; por ser la razón de mi vida.

AGRADECIMIENTO

Mención de mi gratitud a todas las personas que participaron de manera activa y pasiva en el desarrollo de esta meta, tales como:

A la Universidad Nacional Agraria de la Selva por darme la oportunidad de realizar mis estudios superiores y brindarme los conocimientos necesarios para la ejecución de la presente investigación.

A mis asesores CPC. Mg, Segundo Ezequiel RAMIREZ RENGIFO y CPC. Dr. Royer Santelle FERRER TARAZONA, catedráticos de la Universidad Nacional Agraria de la Selva por su colaboración y orientación permanente e incondicional en el desarrollo de mi Tesis.

A las Caja Municipales de Ahorro y Crédito del distrito de Rupa Rupa por darme el permiso y brindarme la información necesaria.

A los analistas de créditos por la disponibilidad para responder a las preguntas del cuestionario aplicado.

ÍNDICE

| | |
|---|----|
| DEDICATORIA | iv |
| AGRADECIMIENTO | v |
| INTRODUCCIÓN | ix |
| RESUMEN | x |
| ABSTRACT | xi |
| CAPITULO I PLANTEAMIENTO METODOLOGICO | 1 |
| 1.1 Fundamentación del problema | 1 |
| 1.1.1 Selección general: Morosidad en el contexto internacional | 1 |
| 1.1.2 Selección específica: “Estrategias de crédito y morosidad en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito del distrito de Rupa Rupa, periodo 2020-2021” | 3 |
| 1.1.3 Definición del problema | 5 |
| 1.2 Formulación del problema | 7 |
| 1.2.1 Interrogante general | 7 |
| 1.2.2 Interrogantes específicas | 8 |
| 1.3 Objetivos de investigación | 8 |
| 1.3.1 Objetivo general | 8 |
| 1.3.2 Objetivos específicos | 8 |
| 1.4 Hipótesis..... | 8 |
| 1.4.1 Hipótesis General..... | 8 |
| 1.4.2 Hipótesis específicas..... | 9 |
| 1.4.3 Sistema de variables, dimensiones e indicadores | 9 |
| 1.4.4 Definición operacional de variables, dimensiones e indicadores | 10 |
| 1.5 Justificación e importancia..... | 10 |
| 1.5.1 Teórica | 10 |
| 1.5.2 Práctica..... | 11 |
| 1.6 Delimitaciones..... | 12 |
| 1.6.1 Teórica | 12 |
| 1.6.2 Espacial..... | 13 |
| 1.6.3 Temporal..... | 13 |
| 1.7 Metodología | 13 |
| 1.7.1 Tipo de investigación..... | 13 |
| 1.7.2 Diseño de la investigación | 14 |
| 1.7.3 Población y muestra..... | 15 |
| 1.7.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 16 |

| | | |
|---|--|----|
| 1.7.5 | Procesamiento y presentación de datos..... | 17 |
| 1.8 | Limitaciones | 17 |
| CAPITULO II FUNDAMENTO TEÓRICO | | 18 |
| 2.1 | Antecedentes de investigación | 18 |
| 2.1.1 | Antecedentes internacionales..... | 18 |
| 2.1.2 | Antecedentes nacionales | 19 |
| 2.1.3 | Antecedentes locales | 20 |
| 2.2 | Bases teóricas | 21 |
| 2.3 | Definiciones de términos básicos..... | 37 |
| CAPITULO III RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN | | 39 |
| 3.1 | Análisis de la información financiera..... | 39 |
| 3.2 | De la variable independiente | 43 |
| 3.3 | De la variable dependiente | 49 |
| 3.4 | Discusión de resultados | 53 |
| 3.5 | Prueba de confiabilidad | 55 |
| 3.6 | Prueba de normalidad..... | 56 |
| 3.7 | Verificación de hipótesis | 58 |
| CONCLUSIONES | | 62 |
| RECOMENDACIONES..... | | 63 |
| REFERENCIAS..... | | 64 |
| ANEXOS | | 68 |

ÍNDICE DE TABLAS

| Tabla | Página |
|--|---------------|
| 1: Ratios de liquidez financiera (%)..... | 3 |
| 2: Morosidad de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (%) | 7 |
| 3: Operacionalización de variables | 10 |
| 4: Población objetivo | 15 |
| 5: Muestreo estratificado por CMAC..... | 16 |
| 6: Morosidad por Caja Municipal anual (S/) | 39 |
| 7: Créditos refinanciados y reestructurados (S/)..... | 40 |
| 8: Créditos vencidos (S/)..... | 41 |
| 9: Créditos en cobranza judicial (S/)..... | 41 |
| 10: Provisiones (S)..... | 42 |
| 11: ¿Cree usted que los créditos otorgados a los clientes tiene capacidad de pago? | 43 |
| 12: ¿Considera usted que los clientes demuestran y manifiestan voluntad de pago? | 43 |
| 13: ¿Usted cree que los créditos otorgados son destinados para lo que fue aprobado? | 44 |
| 14: ¿Cree usted que los clientes tienen un buen historial crediticio?..... | 44 |
| 15: ¿Recibe usted frecuentemente capacitaciones para una correcta evaluación crediticia? | 45 |
| 16: Se realiza seguimiento del préstamo otorgado al cliente | 45 |
| 17: Los créditos reprogramados son frecuentes | 46 |
| 18: ¿Considera usted que en los créditos reprogramados los clientes logran cumplir con la obligación financiera?..... | 46 |
| 19: En los créditos reprogramados la tasa de interés es mayor | 47 |
| 20: Los créditos refinanciados son frecuentes | 47 |
| 21: ¿Considera usted que en los créditos refinanciados los clientes logran cumplir con la obligación financiera?..... | 48 |
| 22: En los créditos refinanciados la tasa de interés es mayor | 48 |
| 23: ¿Considera usted que la tasa de morosidad para deudores minorista es alta? | 49 |
| 24: ¿Considera usted que la entidad desarrolla mecanismos o políticas para reducir los créditos vencidos en deudores minoristas?..... | 50 |
| 25: ¿Considera usted que la tasa de morosidad para deudores no minorista es alta? | 50 |
| 26: ¿Considera usted que la entidad desarrolla mecanismos o políticas para reducir los créditos vencidos en deudores no minoristas?..... | 51 |
| 27: Es frecuente los tramites o procesos en los créditos en cobranza judicial | 51 |
| 28: ¿Usted cree que las acciones judiciales permite reducir los créditos vencidos?..... | 52 |
| 29: Se castiga anualmente los créditos en cobranza judicial..... | 52 |
| 30: ¿Considera usted que el castigo de créditos perjudica a la entidad?..... | 53 |
| 31: Parámetros del coeficiente de confiabilidad | 56 |
| 32: Resumen del procesamiento de los casos | 56 |
| 33: Estadístico de confiabilidad | 56 |
| 34: Pruebas de normalidad..... | 57 |
| 35: Contraste de Hipótesis General con correlación Rho de Spearman..... | 58 |
| 36: Contraste de Hipótesis Especifica 1 con correlación Rho de Spearman | 59 |
| 37: Contraste de Hipótesis Especifica 2 con correlación Rho de Spearman | 60 |

INTRODUCCIÓN

Las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC) operan en el Perú desde hace 43 años, con 12 entidades en total, incluyendo la CMAC Lima, según la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), su objetivo principal es brindar financiamiento a la mayoría de negocios, personas y emprendimientos, ofreciendo productos y servicios orientados al ahorro y crédito.

La morosidad ha sido un problema persistente en las entidades financieras durante mucho tiempo, y la pandemia intensificó este problema a gran escala. En el año 2021, las CMAC registraron un índice de morosidad del 5.04% según la SBS, una tasa considerablemente mayor a la de años anteriores. La investigación es de naturaleza descriptiva, se buscó determinar cómo las diversas estrategias para promocionar los créditos tienen un efecto en la morosidad al aplicar una política laxa en la evaluación, para ello se aplicó una encuesta a 40 empleados dedicados a la evaluación de créditos de las diversas Caja Municipales de Ahorro y Crédito ubicadas en la ciudad de Tingo María. Los resultados obtenidos indican que las estrategias de crédito, tales como las políticas de otorgamiento, las condiciones de financiamiento y la gestión de cobranzas, influyen de manera directa en la tasa de morosidad de los clientes. Es evidente que las políticas más flexibles o laxas pueden conducir a incrementar el nivel moroso, mientras que las estrategias más rigurosas y eficientes tienden a reducir la incidencia de créditos impagos.

La presente tesis se divide en capítulo 1: Planteamiento metodológico, incluyendo la selección del problema, definición del problema, preguntas de investigación, objetivos, hipótesis y metodología. Capítulo 2: Fundamento teórico. Capítulo 3: Presentación de resultados.

Estrategias de crédito y morosidad en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito del distrito de Rupa Rupa, periodo 2020-2021

RESUMEN

La presente investigación busca determinar la relación entre las estrategias de crédito y la morosidad en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito del Distrito de Rupa Rupa, periodo 2020-2021. Se realizó un estudio aplicado con un nivel descriptivo correlacional. Se aplicó una cuestionario a 40 analistas de créditos de las diferentes Cajas Municipales. Los resultados indican que las estrategias de promoción de créditos son una herramienta importante, pero presentan debilidades al flexibilizar los requisitos. Esto influye en el incumplimiento del pago de los créditos, como lo demuestra el hecho de que el 28% de los encuestados mencionó una alta frecuencia de reprogramación de créditos. Se aplicó la prueba estadística Rho de Spearman, obteniendo un valor de $r = 0,707$, lo que indica una correlación positiva alta entre las variables con un p valor de 0,000 menor al nivel de significancia 0,05.

Palabras claves: Estrategias de crédito, morosidad, reprogramación de crédito.

**Loan Strategies and Delinquency at the Municipal Savings and Credit Unions in the
Rupa Rupa District During the 2020 – 2021 Period**

ABSTRACT

In the present research, it was sought to determine the relationship between the loan strategies and the delinquency at the municipal credit and savings unions in the Rupa Rupa district [of Peru,] during the 2020 – 2021 period. An applied study was done at a descriptive, correlational level. A questionnaire was given to forty loan analysts at the different municipal unions. The results indicated that the strategies for promoting loans are an important tool, but present weaknesses when the requirements are made flexible. This influences the lack of payment for the loans, as is shown by the fact that 28% of those surveyed mentioned a high frequency of reprogramming loans. Spearman's Rho statistical test was applied, where a value of $r = 0.707$ was obtained, which indicated a highly positive correlation between the variables, with a p-value of 0.000, less than the 0.05 level of significance.

Keywords: Loan Strategies, Delinquency, reprogramming loan.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO METODOLOGICO

1.1 Fundamentación del problema

1.1.1 Selección general: Morosidad

Morosidad medido como los créditos impagos entre los otorgados genera crisis económica y financiera, es un factor recurrente desde hace muchos años atrás en el sistema financiero, a raíz de la pandemia del Covid-19, ha influido de una manera muy significativa en diversas entidades financieras, e incluso quebraron bancos como el caso de Silvergate Bank; Silicon Valley Bank; Signature Bank: en Estados Unidos, en el Perú según la Superintendencia de Banca y Seguros y AFP liquidaron 22 Cooperativas, lo que indica un incremento de la morosidad por parte de los usuarios que no alcanzan a cumplir con las letras o vencimientos de sus créditos.

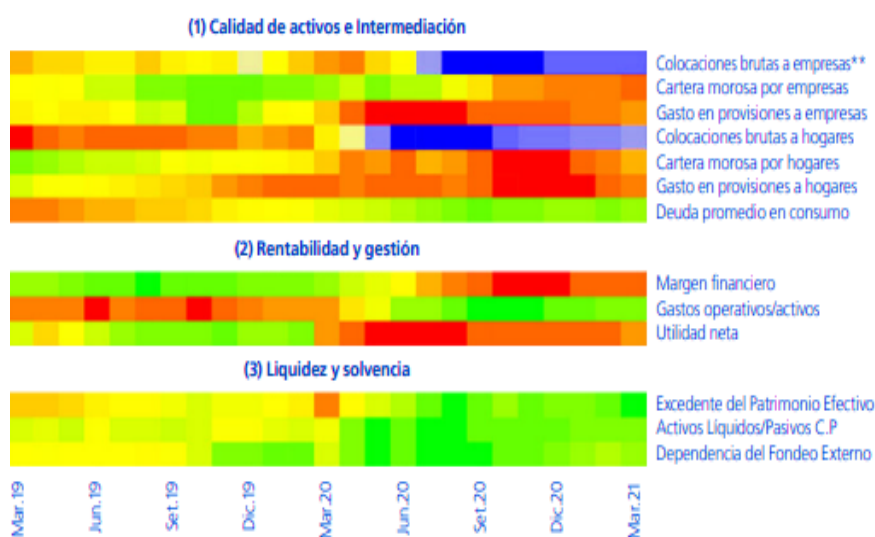
Al respecto, Bolaños y Benavides (2018) menciona que “la morosidad es la incapacidad de asumir la normatividad exigida o el cumplimiento de un crédito adquirido; la palabra morosidad lo utilizan cuando los clientes no efectúan los pagos de sus créditos obtenidos o incumplen con la obligación contractual” (p.30).

En cuanto a Credit Back en un estudio efectuado a empresas españolas en el año 2021, el barómetro sobre la morosidad en el primer semestre, informo que el 58% de las empresas han sufrido un incremento de la mora durante los primeros 6 meses, así mismo el 88% manifiestan que se tiene esperado un aumento de la morosidad durante los siguientes meses que restan del año. (El mundo financiero, 2021)

Del mismo modo, el BCRP (2021) refiere que en el Perú durante el año 2021 la morosidad se mantuvo en crecimiento, si bien es cierto en una proporción más baja a lo reflejado el periodo 2020. Una gran cantidad de usuarios con deudas retornaron a cumplir con

las obligaciones que poseían con una determinada entidad, debido al reinicio paulatino del sector económico; obteniendo como resultado, los saldos de créditos en reprogramación se disminuirían de manera progresiva.

En el primer trimestre se pudo obtener el siguiente reporte de los efectos que conllevo el incumplimiento de las deudas con respecto a la rentabilidad, comparado con el año 2019 y 2020.



Mapa de calor para el sistema financiero*

Fuente: Rentabilidad y riesgo dentro del sistema financiero. BCRP (2021)

Las tonalidades que se aprecian en la figura se definen en base a una comparación de las categorías recientes mostradas y los promedios del periodo 2019, 2020 y 2021. *En base a la figura mostrada, los colores amarillos representan una etapa de normalidad, entre tanto los colores rojos representan un riesgo muy alto. Así mismo; ciertas ocasiones existe el riesgo de 2 colas, que es donde hay variables que muestran debilidades en ambas direcciones y las tonalidades que las definen son tanto azul intenso como el rojo. **No está incorporadas créditos asociados con el Programa Reactiva Perú, las colocaciones brutas a empresas.

Las entidades que estaban más expuestas con el ámbito económico más vulnerable a causa de la pandemia mundial fueron las no bancarias, sus indicadores que mostraban

rentabilidad y morosidad se deterioraron aún más. Sin embargo, la entidad no bancaria y la bancaria tienen un nivel de solvencia amplio. Gran mayor parte de ambas entidades mencionadas han efectuado contratos de aumento de sus patrimonios que permite acceder a un nivel de liquidez mejor. A continuación, se muestra la siguiente tabla en cuanto a la solvencia relacionado con la morosidad:

Tabla 1

Ratios de liquidez financiera (%)

| | Ratios de morosidad | ROA | | | Ratios de capital global 1/ | | | | Ratios de liquidez | | | |
|----------------|---------------------|------------|------------|------------|-----------------------------|------------|-------------|-------------|--------------------|-------------|-------------|-------------|
| | Mar. 20 | Dic. 20 | Mar. 21 | Mar. 20 | Dic. 20 | Mar. 21 | Mar. 20 | Dic. 20 | Mar. 21 | Mar. 20 | Dic. 20 | Mar. 21 |
| Sistema | 5.1 | 6.1 | 6.3 | 2.1 | 0.4 | 0.1 | 14.5 | 15.6 | 16.3 | 29.0 | 50.6 | 52.0 |
| Bancario | 4.6 | 5.5 | 5.7 | 2.1 | 0.4 | 0.3 | 14.3 | 15.5 | 16.2 | 28.7 | 52.1 | 53.5 |
| No Bancario | 8.4 | 9.9 | 10.9 | 2.1 | -0.4 | -0.9 | 16.0 | 16.3 | 16.7 | 31.1 | 38.6 | 39.7 |

Fuente: Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2021)

Estas ratios confirman lo manifestado anteriormente, pues evidencian que las entidades bancarias fueron las más golpeadas durante estos periodos; sin embargo, tienen una excelente solvencia que vienen de años anteriores y que las sostienen para afrontar futuras crisis dentro de su ámbito, al contrario, las no bancarias como las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito mantienen una morosidad superior a la media del sistema financiero.

1.1.2 Selección específica: “Estrategias de crédito y morosidad en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito del distrito de Rupa Rupa, periodo 2020-2021”.

Las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito del Distrito de Rupa Rupa no fueron ajenas con el impacto de la crisis económica y financiera de la pandemia, el cual propicio un incremento de la morosidad que afectaron muy severamente a su rentabilidad como también repercutieron en sus clientes que les fue difícil en asumir sus créditos pendientes; sin embargo, ante esa situación se fueron implementando nuevas facilidades crediticias para reducir ese impacto.

Por ello, Heredia y Torres (2019) en una investigación que tuvo como objeto de estudio una Caja Municipal, menciona que el propósito de una institución que está dentro del área financiera es conseguir una mayor utilidad, no obstante en esta fase, posee mayor riesgo de ocasionar en las entidades financieras, poca estabilidad y además podría tener consecuencias en distintas instituciones del mismo rubro; precisamente la mora crediticia es la principal causa que ocasiona pérdidas de liquidez; de modo que para hacer frente a esta problemática se debe tomar nuevas medidas estratégicas, aplicar y proponer métodos de otorgamiento en base a las políticas crediticias, para que así se pueda administrar y reducir de manera eficaz el riesgo, así mismo que se impida que un cliente adquiera un mal historial crediticio y que posteriormente este no pueda recibir créditos de la entidad.

Así mismo, Hinostroza (2021) en su investigación realizada a una entidad financiera menciona que son diversas las causas que ocasionan que la morosidad se mantenga latente en ella; como por ejemplo un abundante ofrecimiento de préstamos, la concesión de créditos a usuarios que cuentan con una calificación baja para asumir el cumplimiento de su deuda, además no tener una estrategia de recuperación, etc. Agregando a lo anterior, una elevada tasa de mora es a causa de una incorrecta administración que se les da a los protocolos crediticios, de modo que es recomendable plantear nuevas estrategias, así como también nuevas políticas las cuales va a ayudar a tener un mejor control y proceso crediticio. En esa misma línea, el aumento del índice de morosidad es a consecuencia de una mala evaluación por parte del asesor de crédito, el cual evidencia que no se cuenta con capacitación constante para el personal encargado del otorgamiento del crédito, lo que conlleva a obtener deudas con demoras.

Por otra parte, en algunos países de América, las actividades para reprogramar las obligaciones financieras ayudaron a controlar que las carteras no se deterioren de una manera abrupta. Igualmente, a nivel mundial en diversos países, se incluyeron viabilidades normativas por la autoridad competente de cada país para las actividades de reprogramación. A causa de

la reprogramación, el índice de morosidad se mantuvo en estabilidad, además proporciono al sector financiero un mejor manejo para reducir los efectos de la crisis financiera. No obstante, las entidades bancarias realizaron provisiones y en su mayoría voluntariamente con los que cubrirían el aumento calculado del índice moroso. Esto, asociado a operaciones crediticias bajas, además a una disminución del margen intermediario, redujo el rendimiento económico de las entidades financieras, mostrando el Perú un deterioro superior y rápido de sus indicadores de solvencia como consecuencia del aislamiento social. (BCRP, 2021)

En una agencia del Distrito de Rupa Rupa, Velásquez (2021) muestra que la problemática planteada existe, pues en su estudio confirma a través de un cuestionario realizado a 172 clientes de la Caja Municipal, el 80.2% afirmaron que tuvieron atrasos al momento de pagar sus créditos a causa del inicio de la pandemia mundial; así mismo, el 93.6% de ellos reprogramó sus deudas y el 7% manifestó que no podrá asumir el pago total de la deuda que adquirió. Por consiguiente, la morosidad representa un problema muy grave en las entidades financieras, donde las facilidades crediticias no logran disminuir significativamente ese problema, ya sea por una mala aplicación o gestión del riesgo.

1.1.3 Definición del problema

Según el reporte de S&P Global Ratings (2021) indica que las pérdidas crediticias están muy altas en la mayor parte de países del mundo. Las últimas proyecciones futuras evidencian las opiniones de que el restablecimiento del ámbito financiero tomara su tiempo. Globalmente se prevé que inclusive hasta finales del año 2022, estas pérdidas se mantendrán siendo altas por sobre los elevados índices reportados previo a la pandemia en determinados sectores. Algo distinto ocurre con Norteamérica y que es muy claro, en el cual se estima que la recuperación sea algo mejor en comparación con los estándares previos al COVID-19 a fines del año 2021,

así mismo en América Latina, en donde se prevé que la normalidad será mejor que antes de pandemia a finales del año 2022.

En los EE. UU. la identificación previa de las pérdidas crediticias, como también los efectos positivos en la calidad de activos resultantes de una sólida recuperación económica reducen estas pérdidas. Por su parte, Brasil posiblemente fomentara a una recuperación pronta en las pérdidas de créditos en América Latina en el año 2022, el cual se debe a la alta cobertura con reservas de dicho país desde mucho antes del COVID-19, a su aprovisionamiento de gran cantidad para pérdidas de crédito que aumento durante el año 2020, a los buenos márgenes que favorecen a las entidades financieras a identificar lo más rápido posible las pérdidas de crédito, y a su condición de corto plazo de los préstamos. La composición en las carteras de crédito ha avanzado a lo largo de los años para otorgar un crédito de menor riesgo. Se prevé que las pérdidas de crédito como porcentaje de la cartera de crédito de los clientes durante el año 2022 sea más bajos que los estándares tradicionales.

Actualmente estas entidades financieras llevan 43 años de funcionamiento, creados mediante Decreto Ley N.º 23039 y lo conforman 12 incluido la Caja Municipal de Crédito Popular de Lima S.A. – CMCP Lima; quienes tienen el objetivo de brindar financiamiento a la gran mayoría de negocios, personas y emprendimientos; así mismo, estas presentan generalmente productos y servicios que están orientados al ahorro y crédito; los cuales se encuentran inmersos a la problemática planteada, esto es evidenciado antes del inicio de la pandemia con datos que reportan las entidades dedicadas al financiamiento, durante tres periodos consecutivos según la siguiente tabla mostrada a continuación:

Tabla 2*Morosidad de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (%)*

| Caja Municipal de Ahorro y Crédito | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|-------------|-------------|-------------|
| CMAC Arequipa | 5.26 | 4.55 | 3.32 |
| CMAC Huancayo | 3.49 | 3.06 | 3.37 |
| CMAC Maynas | 6.81 | 6.40 | 4.86 |
| CMAC Piura | 7.56 | 7.91 | 7.54 |
| CMAC Trujillo | 6.55 | 6.30 | 6.67 |
| MEDIA MOROSIDAD | 5.44 | 5.19 | 4.71 |

Fuente: Tomado de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2021)

Los resultados anteriores muestran que las Cajas Municipales no gestionaron correctamente el proceso del otorgamiento y la recuperación del crédito y más aun con la pandemia; pues del año 2019 hacia el 2020 solo hubo una ligera baja, pasando de 5.44% a 5.19%; siguiendo con esa tendencia al 2021 con 4.71%, de esa manera generando así una gran cantidad de deudores que no cumplieron con el pago de sus créditos pactados, lo que le lleva a estas entidades a enfrentar diversos factores como consecuencia de ello en su futuro.

En resumen, en base a los datos proporcionados por la SBS, además a través de estudios realizados por Fernandez y Requiz (2021) en las Cajas Municipales del Perú, y por Ramírez (2021) en la Caja Piura agencia Motupe, demuestran que la morosidad sigue vigente, por lo que se puede decir que existen deficiencias y debilidades por parte de estas entidades al momento de otorgar el crédito, de modo que se la morosidad se mantiene constante y solo hay pequeñas disminuciones, de modo que no se pueda reducir de manera significativa; sin embargo, existe alternativas que aplicándolo con una buena gestión puede conllevar a obtener los resultados esperados.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Interrogante general

¿De qué manera se relacionan las estrategias de crédito y la morosidad en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito del Distrito de Rupa Rupa, periodo 2020-2021?

1.2.2 Interrogantes específicas

- ¿Cuál es la relación entre las facilidades crediticias y los créditos en cobranza judicial en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito del Distrito de Rupa Rupa, periodo 2020-2021?
- ¿Cuál es la relación entre la evaluación crediticia y los créditos vencidos en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito del Distrito de Rupa Rupa, periodo 2020-2021?

1.3 Objetivos de investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación entre las estrategias de crédito y la morosidad en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito del Distrito de Rupa Rupa, periodo 2020-2021.

1.3.2 Objetivos específicos

- ✓ Determinar cuál es la relación entre las facilidades crediticias y los créditos en cobranza judicial en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito del Distrito de Rupa Rupa, periodo 2020-2021.
- ✓ Determinar la relación entre la evaluación crediticia y los créditos vencidos en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito del Distrito de Rupa Rupa, periodo 2020-2021.

1.4 Hipótesis

1.4.1 Hipótesis General

La estrategia de crédito se relaciona con la morosidad en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito del Distrito de Rupa Rupa, periodo 2020-2021.

1.4.2 Hipótesis específicas

- ✓ Las facilidades crediticias se relacionan con los créditos en cobranza judicial en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito del Distrito de Rupa Rupa, periodo 2020-2021.
- ✓ La evaluación crediticia se relaciona con los créditos vencidos en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito del Distrito de Rupa Rupa, periodo 2020-2021.

1.4.3 Sistema de variables, dimensiones e indicadores

| Variables | Dimensiones | Indicadores |
|-------------------------------|----------------------------------|--|
| Independiente | | |
| VI=Estrategias de crédito (X) | X1=Evaluación crediticia | - Capacidad y voluntad de pago - Historial crediticio |
| | X2=Facilidades crediticias | - Créditos reprogramados - Créditos refinanciados |
| Dependiente | | |
| VD=Morosidad (Y) | Y1=Créditos vencidos | - Deudores minoristas - Deudores no minoristas |
| | Y2=Créditos en cobranza judicial | - Acciones judiciales - Castigo de créditos |

1.4.4 Definición operacional de variables, dimensiones e indicadores

Tabla 3

Operacionalización de variables

| Variable | Definición | Dimensión | Indicadores | Escala |
|--|---|---|--|--------------------------------|
| <p><u>Variable independiente:</u> VI=Estrategias de crédito</p> | <p>Es un mecanismo de dirección que ayuda a satisfacer los requerimientos tanto de una persona natural como jurídica a quien está orientado la labor de la entidad, mediante la interacción proactiva de la entidad con su entorno, el empleo de procesos y métodos con fundamento de carácter científico aplicadas de forma reiterativa e integral. (Ronda, 2021).</p> | <p>X1 = Evaluación crediticia X2 = Facilidades crediticias</p> | <p>- Capacidad y voluntad de pago - Historial crediticio - Créditos reprogramados - Créditos refinanciados</p> | <p>Escala Ordinal (Likert)</p> |
| <p><u>Variable dependiente:</u> VD=Morosidad</p> | <p>La morosidad es el efecto de una ineficiente evaluación de un crédito, el cual puede ser referido, a su historial crediticio, sus garantías y una mala gestión. Es la cartera pesada a causa de que se ha incumplido con el pago del crédito. (Parodi y Matamoros, 2017)</p> | <p>Y1 = Créditos vencidos Y2 = Créditos en cobranza judicial</p> | <p>- Deudores minoristas - Deudores no minoristas - Acciones judiciales - Castigo de créditos</p> | <p>Escala Ordinal (Likert)</p> |

1.5 Justificación e importancia

1.5.1 Teórica

La relevancia teórica fue apoyándose en base a enfoques que sustentan que la morosidad es un problema para las entidades financieras en nuestro país; así mismo, se resalta

la relación entre las estrategias de crédito y la morosidad, ayudando en un posible mejor manejo de este grave problema, para que así estas entidades financieras tomen las decisiones más acertadas tanto al momento de otorgamiento, como al momento de la recuperación del crédito; de tal modo, que se pueda disminuir significativamente en los clientes la morosidad que ocasionarían ante la entidad otorgante del préstamo.

La morosidad a lo largo del tiempo se ha ido constituyendo en un factor principal de los obstáculos sobrellevados por algunos sistemas financieros, entidades financieras de gran envergadura y además las que son de un considerable tamaño, puesto que representan un aporte muy importante para el ámbito económico. Es así como una alta cartera morosa representa una problemática muy grave, ya que involucra la viabilidad de una entidad financiera a largo plazo y a su vez la del mismo sistema. Al ver cuán importante es lo que representa la morosidad, es relevante reconocer los determinantes del índice de morosidad de las colocaciones de las entidades financieras. Esos datos van a permitir que a través del encargado de regular esa problemática imponga disposiciones de políticas para sostener o tener una mejor calidad de la cartera de colocaciones. Por tal razón, se podría prever y reducir las consecuencias de las evoluciones pocos favorables del sector económico, además de las políticas de gestión de cada una de las entidades supervisadas en la tasa de morosidad que afrontan. (Aguilar et al., 2006)

1.5.2 Práctica

La importancia de la investigación desde el aspecto práctico fue demostrar que existen deficiencias y debilidades por parte de estas CMACs en el acto de otorgar y recuperar los créditos que producen mayores problemas de morosidad; sin embargo, mediante las estrategias de crédito se demuestra que ayudaron a reducir la morosidad del cliente.

Para efectos legales, los créditos son considerados vencidos, desde el momento que no es cancelado su respectivo pago a la fecha pactada señalada en el contrato crediticio asumida por el cliente para su cumplimiento.

La empresa determina de la siguiente forma la morosidad de su cartera: para calcular la cartera pesada, se divide el total de créditos directos e indirectos que tienen calificaciones de deficiente, dudoso y pérdida entre el total de la cartera. En cuanto a la cartera de alto riesgo, se obtiene dividiendo la suma de la cartera vencida, la cartera judicial y la cartera refinanciada entre el total de la cartera.

En base a las fórmulas mencionadas anteriormente para calcular la morosidad de la entidad se puede determinar qué nivel de riesgo existe en general, para su análisis y ejecutar posibles soluciones frente a este problema.

1.6 Delimitaciones

1.6.1 Teórica

Para desarrollar la presente investigación se utilizó fundamentalmente la normatividad y políticas vigentes de las agencias objeto de estudio, “La teoría del interés” por Fisher (1999), “La teoría de dinero y del crédito” por Von Mises (2012), “La teoría del análisis de la morosidad en el sistema bancario peruano” por Aguilar et al. (2006), tesis, trabajos de investigación, artículos científicos, entre otras que son consideradas las más importantes referente con el problema de investigación que es la morosidad como consecuencias de malas gestiones y ejecuciones del proceso de otorgamiento y recuperación de los créditos en diversas entidades que conforman el sistema financiero.

El riesgo crediticio es uno de los factores más relevantes con el que las instituciones del sistema financiero deben afrontar. El indicador más importante de este tipo de problemática se ve reflejada en el nivel que se encuentra la morosidad; es decir la cantidad de la cartera de

clientes que presenta incumplimiento o retraso en sus créditos. La morosidad se ha ido constituyendo en un factor fundamental de los problemas que afrontan diversas entidades financieras del sistema financiero. Se puede decir que una muy elevada cartera con morosidad es una dificultad muy seria que involucra la viabilidad de la entidad financiera a largo plazo y a su vez la del mismo sistema. (Parodi y Matamoros, 2017)

1.6.2 Espacial

La unidad de estudio (Cajas Municipales de Ahorro y Crédito) de la investigación es de espacio local, específicamente en el distrito de Rupa Rupa, en la provincia de Leoncio Prado, del departamento de Huánuco.

1.6.3 Temporal

El trabajo en estudio abarca los periodos 2020-2021 siendo este longitudinal; se inició en diciembre de 2023 y culminó en el mes de marzo 2024.

1.7 Metodología

1.7.1 Tipo de investigación

Aplicada porque se utilizó teorías y que posteriormente nos sirvió para resolver la problemática planteada dentro de las Cajas Municipales del distrito de Rupa Rupa.

Según Muñoz (2015) menciona que cuando un tema, idea o proyecto de investigación busca resolver problemas prácticos y específicos, utilice la investigación aplicada; de igual manera cuando parte de un objeto fáctico y su proposición es resolver un problema práctico, y cuando el objetivo del investigador es buscar en su entorno como resolverlos (p. 142).

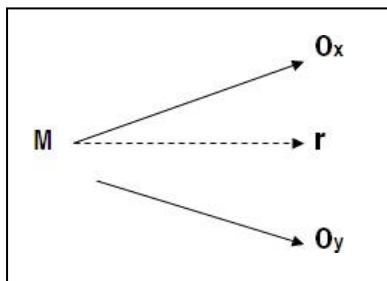
Nivel descriptivo porque se describió y analizó la situación actual de entidad en base a un diagnóstico sobre la morosidad, así como también los hechos que provocó la problemática planteada en las Cajas Municipales objeto de estudio.

Arias (2012) indica que: “La investigación descriptiva implica caracterizar hechos, fenómenos, individuos o grupos con el propósito de constituir su estructura o comportamiento” (p. 24).

1.7.2 Diseño de la investigación

Diseño no experimental correlacional porque no se manipulo las variables objeto de estudio y además es de tipo longitudinal porque se realizó en distintos periodos durante los años 2020-2021.

Donde:



M : Muestra de estudio.

O_x: Variable Estrategias de crédito.

O_y: Variable Morosidad.

R : Coeficiente de Correlación.

Gómez (2018) señala que se trata de investigación llevada a cabo sin la manipulación intencionada de variables. Dicho de otra manera, no se altera deliberadamente la variable independiente para analizar su impacto en la variable dependiente. Entonces el estudio no experimental consiste en la observación de un fenómeno, en un determinado momento que ocurre en su contexto natural y luego pasa a ser analizado (p. 326).

Por otra parte, Gómez (2018) también afirma que “Un estudio es longitudinal cuando implica la recolección de datos en más de un periodo, con el fin de realizar inferencias sobre los cambios, así como sus causas y efectos” (p. 333).

1.7.3 Población y muestra

Población

Para Arias (2012) el termino población o más exactamente la población objetivo, viene a ser un grupo o conjunto ya sea infinito o finito de componentes de similares características en el cual las conclusiones del estudio serán extensivas. Así mismo el problema y los objetivos de la investigación va a delimitar la población (p. 81).

La población que se considero está conformada por 56 analistas del área de crédito de las 5 Cajas Municipales de Ahorro y Crédito que realizaron operaciones en el periodo 2020 - 2021 en Distrito de Rupa Rupa.

Tabla 4

Población objetivo

| CMAC | Nº ANALISTAS |
|---------------|--------------|
| CMAC Arequipa | 12 |
| CMAC Huancayo | 15 |
| CMAC Maynas | 11 |
| CMAC Piura | 10 |
| CMAC Trujillo | 8 |
| TOTAL | 56 |

Fuente: Elaboración en base a la información proporcionada por las CMACs

Muestra

Muñoz (2015) menciona que “La muestra es una parte de la población objetivo que es considerado como representativo de ello, con el fin de obtener datos sobre las variables tomadas en cuenta en la investigación” (p. 168).

La muestra se estableció con la formula mostrada a continuación:

n = Tamaño de la muestra ➡ ¿?

N = Tamaño de la Población o Universo ➡ 56

Z = Parámetro estadístico que depende del Nivel de confianza ➡ 1.96

e = Error de estimación máximo aceptado ➡ 5%

p = Probabilidad de que ocurra el evento ➡ 90%

$q = (1 - p)$ Probabilidad de que no ocurra el evento \rightarrow 10%

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot (1 - p)}{(N - 1) \cdot e^2 + Z^2 \cdot p \cdot (1 - p)}$$

$$n = \frac{56 \cdot 1,96^2 \cdot 0,9 \cdot (1 - 0,9)}{(56 - 1) \cdot 0,05^2 + 1,96^2 \cdot 0,9 \cdot (1 - 0,9)}$$

$$n = \frac{19,36}{0,48} = 40$$

∴ Se determinó como muestra 40 analistas de las Cajas Municipales.

Posterior a ello, se hizo uso del muestreo estratificado, el cual se entiende según Arias (2012) como: “División de la población en subconjuntos cuyos elementos comparten características comunes, es decir, estratos homogéneos en su interior. Luego se hace la selección al azar por cada estrato” (p. 84).

Tabla 5

Muestreo estratificado por CMAC

| CMAC | Nº ANALISTAS | % | MUESTRA |
|---------------|--------------|-------------|-----------|
| CMAC Arequipa | 12 | 31% | 8 |
| CMAC Huancayo | 15 | 22% | 11 |
| CMAC Maynas | 11 | 15% | 8 |
| CMAC Piura | 10 | 21% | 7 |
| CMAC Trujillo | 8 | 11% | 6 |
| TOTAL | 56 | 100% | 40 |

Fuente: Elaboración en base a la información proporcionada por las CMACs

A través del muestreo estratificado presentado en la tabla 6 se pudo determinar como muestra 8 analistas de CMAC Arequipa, 11 de CMAC Huancayo, 8 de CMAC Maynas, 7 de CMAC Piura y 6 de CMAC Trujillo, obteniendo como muestra total a 40 analistas.

1.7.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas de investigación

- Encuesta: Como procedimiento para obtener los datos se hizo mediante el cuestionario dirigido hacia los analistas de créditos.

Arias (2012) menciona que “La encuesta es una técnica diseñada para la obtención de datos e información proporcionada por grupos o muestras de individuos sobre si mismos o relacionados con un tema específico” (p. 72).

Instrumentos de investigación

- Cuestionario: Estuvo orientado a los analistas crediticios para analizar y demostrar si existe relación entre estrategias de crédito y la morosidad; además, cómo se viene aplicando las estrategias de crédito, así como también el procedimiento de otorgamiento y recuperación del crédito.
- Microsoft Excel: Se aplico el programa de ofimática Excel para el procesamiento de datos de la encuesta realizada.

1.7.5 Procesamiento y presentación de datos

Para procesar datos realice primeramente tabulación en tablas y para analizarlos se hizo de acuerdo con los porcentajes obtenidos desde mayor hasta el menor, así mismo para interpretar cada resultado fue descriptivo, además empleo las más principales técnicas estadísticas; por ello, se hizo uso del Excel y el software SPSS empleando sus principales funciones estadísticas a la base de datos que se obtuvo. Ahora bien, para la presentación se hizo uso del Microsoft Word que permite dar una mejor estética y orden de los datos.

1.8 Limitaciones

Las limitaciones que existió fueron para obtener información sobre las variables y conseguir permisos para ejecutar el instrumento; sin embargo, estos fueron resueltos con éxito, previo a un dialogo con los administradores del área de crédito, quien autorizó que se nos otorgue las facilidades del caso para captar la información que se requería para ejecutar la investigación.

CAPITULO II

FUNDAMENTO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de investigación

2.1.1 Antecedentes internacionales

Nieto (2021) con el propósito analizar el comportamiento de la cartera de las operaciones crediticias a las microempresas en Ecuador durante el periodo de marzo 2019 a febrero 2020, determinando al menos una política para reactivar eficientemente la economía. Concluyendo que: “Implementando mecanismos financieros (como reestructuración de créditos) que se ajusten a la realidad, permitirá la estabilización de la emisión de créditos y del índice de morosidad” (p. 47).

Rocca et al. (2018) con la intención de analizan los principales criterios que consideran las entidades financieras a la hora de otorgar un crédito a una Mipyme, al objeto de minimizar su riesgo de impago. Concluye que: “Los criterios del analista considerado más importantes para el otorgamiento son el conocimiento del sector del empresario, honestidad, cartera de clientes, calificación del personal, ratios de liquidez y endeudamiento, sistema de costos fiable y no estar en INFOCORP” (p. 29).

Barrera (2018) con el objetivo de diseñar estrategias financieras y administrativas para disminuir el riesgo crediticio en BanEcuador Agencia Riobamba, mediante la aplicación de técnicas adecuadas en la administración de cartera. Concluye que: “La entidad mantiene una cartera improductiva cuya evaluación no se realizó en función a la rentabilidad; además las políticas estratégicas que reduzcan los mayores riesgos crediticios, motivo el cual género que los índices de morosidad aumentarán en 4.33%” (p. 12).

Andagana (2018) realizó un estudio referido a implementar ciertas estrategias de control de riesgo crediticio que disminuyan el Sobreendeudamiento en la cooperativa que considero unidad de análisis. Concluyendo que: “Más del 50% de los socios de la Cooperativa

de Ahorro y Crédito KULLKI WASI tienen economía y capacidad de pago estable para afrontar sus obligaciones y además 89% de ellos no requiere de refinanciamiento o reestructuración de deuda” (p. 65).

Baltazar (2016) con el objetivo de implementar un modelo de gestión de riesgo crediticio de acuerdo con la naturaleza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mirachina, que permita la disminución del índice de morosidad y el incremento de la liquidez. Concluyendo que: “Mediante la aplicación del modelo de gestión y juntamente con la aplicación de estrategias, procedimientos, políticas y sistemas de información reducirá el índice de morosidad hasta un 9% de la cartera total” (p. 8).

2.1.2 Antecedentes nacionales

Chero y Paredes (2016) con la intención de aplicar estrategias crediticias para reducir el Índice de morosidad del Banco Azteca, Chepén 2016. Concluye que “Las estrategias crediticias aplicadas aumentaron de 67% a 83% su eficiencia, trayendo consigo disminución de la morosidad por errores de la entidad, deficiencias en el proceso de evaluación y de recuperación de crédito en un 37%” (p. 59).

Núñez (2020) realizó un estudio referido a determinar las estrategias de recuperación de créditos que utiliza la Cooperativa Ahorro 33 y Crédito Todos los Santos - Chota, 2018. En su investigación se concluyó que: “Las estrategias empleadas no se están aplicando rigurosamente; además, se determinó que una deficiente evaluación crediticia e inadecuada gestión de cobranza genera aumento de la cartera vencida” (p. 91).

Estrada y Romualdo (2020) con el objetivo de determinar cómo la administración de riesgos en las políticas de crédito, incide en la morosidad, en las cajas municipales de ahorro y crédito, en la provincia de Pasco, año 2019. Concluye que el incremento de la tasa de morosidad se debe a una inadecuada implementación de la administración de riesgos en las políticas de crédito; así mismo, no le dan su debida importancia para una adecuada

identificación, valoración y manejo de la gestión de riesgos, para lograr una adecuada gestión del crédito.

Serquen y Llamo (2021) con el propósito de diseñar estrategias de crédito que disminuyan la morosidad en la agencia Mochumí del Banco S.A. 2018. Concluyeron que: “Tanto las políticas como las estrategias enfocadas a evaluar y distribuir créditos bancarios permitirán reducir significativamente el índice de morosidad, pues la propuesta se basó en las deficiencias o fallas identificadas en sus procedimientos de procesamiento de crédito” (p. 54).

2.1.3 Antecedentes locales

Valladares (2019) realizó un estudio referido a la influencia que tiene el Plan de Riesgo Crediticio con la morosidad de los deudores de la Agencia Caja Rural los Andes de Huánuco durante el periodo 2019. Este autor concluyó: “El plan de riesgo crediticio tiene un impacto en la morosidad, mostrando una relación positiva de 0.230. Esto confirma que esta estrategia contribuye a disminuir el nivel de morosidad y es esencial para abordar este problema” (p. 69).

Carrillo (2017) con el objetivo de hacer un análisis de cómo la evaluación incide en los créditos de microempresa referente a su morosidad de una Caja Municipal de Tingo María. Concluye que: “La morosidad crediticia es afectada por factores macroeconómicos y microeconómicos; vale decir que los principales elementos de mayor grado de importancia que influyen en la morosidad son tanto la política crediticia como la eficiencia productiva” (p. 64).

Pizarro (2021) con la intención de determinar cómo la tecnología crediticia se relaciona en el manejo de los riesgos crediticios en una entidad financiera ubicada en Tocache durante el año 2020. La investigación concluyó: “Obtuvo un grado de relación entre tecnología crediticia y el manejo de riesgos crediticios, ($p < 0.05$) además presenta una relación positiva alta de un 81% lo que explica ello” (p. 43).

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Teoría del interés

El economista estadounidense Fisher (1999), planteó la teoría de interés basada en la oferta y la demanda de crédito. Para el autor, la tasa de interés depende del equilibrio entre la oferta y la demanda de fondos prestables. Es decir, si la oferta de crédito excede la demanda, el prestamista reducirá los intereses con el fin de captar a más prestatarios. Por el contrario, los prestamistas podrán aumentar las tasas de interés si la demanda de préstamos supera la oferta.

Así mismo, presentó la teoría de las tasas de interés reales, que establece que las tasas de interés nominales consisten en las tasas de interés reales más la inflación esperada. En esta teoría indica que las tasas de interés reales reflejan el rendimiento real esperado de pedir prestado o ahorrar, mientras que la inflación afecta el valor futuro del dinero. Por ende, un inversionista que gana una tasa de interés nominal igual a la tasa de inflación esperada no obtendrá una ganancia real porque su dinero no crecerá en el futuro.

Fisher también explica acerca de la tasa de interés natural, en el que esta referido a la tasa de interés que se produciría en la economía en ausencia de la intervención del gobierno. Para él, cuando la tasa de interés es más alta que la tasa natural, la economía está en recesión, y cuando la tasa de interés es más baja que la tasa natural, la economía está en expansión.

Por último analiza acerca del papel de la política monetaria en el establecimiento de las tasas de interés y sostiene que el control de la oferta monetaria puede afectar las tasas de interés y, en consecuencia, la economía en su conjunto.

2.2.2 Teoría del Dinero y del crédito

Von Mises (2012) explica que las transacciones económicas conducen a la aparición espontánea del dinero como medio de intercambio en el mercado. El valor del dinero depende

de su capacidad para ser intercambiado por otros bienes y servicios. Por ende, el dinero es una mercancía como cualquier otra, y la ley de la oferta y la demanda determina su valor.

Él también afirma que el crédito es una extensión del dinero. Cuando un prestatario recibe un préstamo de un prestamista, se crea crédito, aumentando la cantidad de dinero disponible en la economía. Además menciona que el crédito debe garantizarse mediante ahorro real, no con la emisión de papel moneda no garantizado. La expansión del crédito que va más allá del ahorro real podría resultar en inflación y un desequilibrio en el sistema económico.

Así mismo, refiere a que los bancos centrales son incapaces de gestionar eficazmente la disponibilidad de dinero y crédito y que sus políticas monetarias pueden provocar ciclos económicos. También la teoría sostiene que los ciclos económicos son provocados por una expansión excesiva del crédito, lo que resulta en una sobreinversión y una contracción posterior de crédito, lo que provoca la recesión.

Finalmente, en esta teoría se puede concluir que se centra en la función del dinero en el sistema económico y la importancia de respaldar la deuda con ahorros reales. Además, se critica la función de los bancos centrales en la economía y plantea que el crecimiento excesivo del crédito es el culpable por ciclos económicos.

2.2.3 Teoría de la morosidad

Según Aguilar et al. (2006) acerca del sistema bancario peruano con morosidad menciona lo siguiente:

Nuestra economía está principalmente centrada en el rol que cumpla el sistema financiero para su funcionamiento. Entonces para que los recursos con los que cuenta una entidad financiera se desenvuelvan de manera eficaz tanto desde los agentes superavitarios hasta los agentes deficitarios, debe ser sólida y tener solvencia. De este modo, hay la posibilidad de aprovechar mejor al mismo tiempo la oportunidad de negocio y consumo.

La cartera con morosidad se calcula dividiendo la suma de las colocaciones vencidas y en cobranza judicial entre las colocaciones.

Una cartera con un elevado riesgo representa a dicha cartera como insegura y además que es un grave problema financiero; así mismo, está se calcula dividiendo la suma de Cartera vencida, en cobranza judicial, reestructurada y refinanciada entre las colocaciones totales.

Por último, tenemos la cartera pesada, el cual representa a un indicador mejor definido, ya que toma en cuenta el total de créditos con morosidad; el cual, se calcula dividiendo las colocaciones y créditos contingentes clasificado como deficiente, dudoso y pérdida entre el Total de créditos directos y contingentes.

En resumen, la fórmula que más se usa para poder analizar la calidad de una cartera, viene a ser la cartera morosa, también conocido como índice de morosidad, ya que la obtención de las fuentes de información contables es de fácil acceso a través de las entidades financieras.

Agregando a lo anterior, una entidad financiera y la tecnología crediticia con la que cuenta se analiza en base a la capacidad de control, monitoreo y supervisión de sus créditos; por ende, se utiliza las siguiente formula cuando se estima la relación negativa dividiendo los gastos administrativos entre total de colocaciones de la entidad; y cuando se estima la relación positiva se divide los gastos administrativos entre el Monto de créditos colocado por empleado.

Cabe recalcar que el monto de créditos colocado por empleado se refiere a la cantidad de créditos que los analistas tienen la capacidad de monitorear.

Estrategias de crédito

Quinaluisa (2017) manifiesta que son métodos y alternativas de importancia para la entidad que ayudan a la reducción de riesgos durante las actividades en desarrollo, para lo cual

estas implementan nuevas estrategias de financiamiento de modo que consiga el logro de cada objetivo y las operaciones productivas.

Van Gestel y Baesens en su libro *Credit Risk Management: Basic Concepts* indican que los métodos y herramientas analíticas utilizadas para evaluar el riesgo crediticio desde modelos estadísticos hasta enfoques más avanzados de machine learning y data mining ayudan a mitigar y gestionar mejor los riesgos.

El área de créditos es una de las más sensibles, puesto que tiene una conexión directa con sus clientes en todo el proceso del otorgamiento del crédito, como en la etapa de cobranza; es así que mediante el comité de créditos que es la instancia con capacidad de decisión para aprobar, observar o rechazar créditos, además debe trabajar con participación activa de los integrantes que lo componen será presidida por el administrador de agencia de acuerdo a su nivel de aprobación, quien debe verificar si el expediente crediticio cumple con las condiciones estipuladas en las Políticas y Reglamentos de Crédito.

Hart y Holmström por su parte desarrollaron modelos que explican cómo se estructuran los contratos de crédito los cuales ayudan a reducir los riesgos asociados con el incumplimiento y la cobranza judicial en las diversas entidades financieras, demostrando cuan eficiente son las estrategias crediticias.

Medición de las estrategias de crédito

Estrategias de crecimiento.

Autor: Marketing Publishing

Editorial: Ediciones Diaz de Santos

“Estrategia es una declaración en la que, una vez definido el objetivo que se pretende alcanzar, se establece, con total precisión, “que” se pretende alcanzar y cómo se va a alcanzar”.

La estrategia de incremento del uso/consumo se centra en el grupo de clientes ya adquiridos por la empresa. P. 5



Imperativo de una gestión actual:

Adaptar continuamente sus empresas a los cambios que se producen en el entorno con el fin de mantener, en el nivel óptimo posible, el ajuste empresa-mercado. P. 6

“Detectando los cambios que se producen en el entorno para adaptar la empresa no sólo a las situaciones existentes en el presente, sino, también, con el fin de prepararla para que afronte con éxito las que se producirán en el futuro”. P. 6

Esto debido a:

“Las situaciones de crisis, al mismo tiempo que se constituyen un peligro potencial para las empresas, también plantean grandes oportunidades”. P. 7.

Dentro de los riesgos y contingencias que presenta cada una de las estrategias evaluadas.

Estrategia de crecimiento con la base actual de clientes

Según Hickman y Silva “El pensamiento estratégico de las empresas se divide en tres grandes grupos de orientaciones actitudinales en la que se centra su gestión: 1.- la satisfacción de las necesidades de los consumidores usuarios. 2.- La creación, consolidación y mantenimiento de ventajas competitivas. 3.- la explotación de las fortalezas o puntos fuertes de la empresa”.

MATRIZ DE ANSOFF

| | | PRODUCTOS | |
|-----------------|-----------------|---------------------------|------------------------------------|
| | | ACTUALES | NUEVOS |
| MERCADOS | ACTUALES | PENETRACION DESARROLLO | LANZAMIENTO DE NUEVOS PRODUCTOS |
| | NUEVOS | DESARROLLO DEL MERCADO | DIVERSIFICACION |

En base a la Política y su Reglamento del crédito del objeto de estudio, la eficiencia que tiene las estrategias se evaluará de acuerdo con dos dimensiones:

Evaluación y facilidades crediticias.

Evaluación crediticia

Zubiate (2020) “Es un método técnico y normativo que se aplica en las entidades financieras, así mismo se rige bajo ciertos indicadores reglamentarios y además en base a otros requerimientos judiciales, a fin de que se determine la disposición del cliente de afrontar su deuda y verificar su condición moral”.

Johnathan Mun proporciona una perspectiva práctica sobre cómo construir modelos de evaluación crediticia utilizando herramientas como Excel y VBA, afirmando que estas ayudan a comprender mejor los fundamentos de la evaluación crediticia las cuales conllevan a la reducción eficiente de los créditos vencidos de las instituciones financieras.

Capacidad y voluntad de pago

Los créditos serán evaluados por el asesor del área, tomando en cuenta la capacidad y voluntad de pago, de igual manera el nivel de riesgos de créditos de los usuarios, además de ser necesario para reducir riesgos se acogerán a las disposiciones que hagan falta, originando de esa forma requerimientos o garantes más estrictos que son habitualmente exigidos.

Estas Cajas Municipales utiliza de preferencia la Tecnología crediticia en base a la evaluación in situ de la unidad económica - familiar, con el propósito de determinar la capacidad y voluntad de pago de los clientes, y además el riesgo de crédito

La evaluación de capacidad de un cliente que tiene para generar un excedente de caja que le permita cumplir con sus futuras obligaciones hacia la entidad. Para este propósito, se emplea un flujo de caja como herramienta para medir su capacidad, además de utilizar sus Estados Financieros, los cuales se presentan para llevar a cabo el análisis pertinente.

Las fuentes de información por las que se mide la voluntad de pago son:

Los antecedentes crediticios del cliente en la entidad son relevantes; es fundamental tener en cuenta los años que la empresa ha estado operando con la institución, ya que esto proporciona un historial crediticio y financiero de la misma.

Los antecedentes crediticios en el sistema financiero: es importante entender el comportamiento del solicitante en el sistema financiero mediante la información disponible en las centrales de riesgos, que incluye datos sobre la deuda total, su estado (vigente o vencida), procesos de cobranza judicial, clasificación de riesgo, protestos, tarjetas de crédito canceladas, cheques rechazados y cuentas corrientes cerradas, entre otros.

Historial crediticio

En relación con la Calificación Interna del cliente, la evaluación se asigna a un cliente específico de la entidad, considerando su comportamiento en el pago de cuotas e intereses a lo largo de su historial crediticio en uno o más préstamos. Cabe destacar que esta calificación no está directamente vinculada a la calificación interna de los créditos de los clientes.

Los clientes que tenga un buen historial pueden acceder a 1 o más créditos al momento de cancelar su crédito anterior. Si el cliente no tiene un historial crediticio, el crédito que está solicitando por 1ra vez se considera un factor para evaluar el nivel de endeudamiento dentro del sistema financiero del cliente. Del mismo modo, este al tener historial y no aparecer en Reportes Consolidados de Créditos (RCC) durante 6 meses últimos enviados por la SBS, solo será considerado información de reportes donde el cliente esté registrado y/o reportado.

Facilidades crediticias

Son determinadas medidas de instituciones financieras que disponen los clientes que están en dificultades para asumir el pago del capital más el interés de un crédito; en otras palabras, estas medidas facilitarían al cliente con el cumplimiento del pago de un préstamo.

Créditos reprogramados

Los créditos reprogramados son considerados toda aquella operación crediticia en el cual se ha producido modificaciones de la fecha de pago, tomando en cuenta las condiciones del cronograma original previamente establecidas al instante de la entrega del crédito.

Para reprogramar operaciones se requiere:

- Estar al día con los pagos su crédito al momento de solicitar la reprogramación.
- Que el cliente no tenga problemas en su capacidad de pago y su atraso obedezca a una diferencia en las fechas del cronograma de pago de cuotas con el ciclo de sus ingresos.
- Que el cliente demuestre y manifieste una satisfactoria voluntad de pago.
- Que el cliente haga llegar una carta y/o firme la solicitud de reprogramación explicando los motivos por los cuales solicita una reprogramación.

También se debe tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- La reprogramación del cronograma de pago no implica una nueva formalización del crédito, es decir, siguen vigentes los documentos inicialmente firmados.
- Toda reprogramación de crédito se realizará trasladando la fecha de vencimiento de la siguiente cuota a pagar por un plazo no mayor a 29 días siguientes, excepto en casos de fuerza mayor (fenómenos naturales, incendios, etc.) y disposiciones de la SBS, contando con informe documentado y validado por del administrador de agencia, mediante informe de visita.
- Se podrán reprogramar créditos por periodos mayores a 29 días en casos excepcionales no contemplados en los ítems anteriores cumpliendo en estos casos con las formalidades de aprobación especificadas en el presente documento.
- Máximo 08 días de atraso en promedio en los últimos 6 meses del crédito a reprogramar.

- La calificación del cliente en el sistema financiero debe ser 100% normal en el último RCC.
- Máximo 08 días de atraso en el último pago realizado.

Créditos refinanciados

Los créditos refinanciados son considerados todo aquel crédito que se otorga para reemplazar una operación crediticia respecto de la cual se producen variaciones de plazo y/o monto del contrato original, que obedecen a dificultades en la capacidad de pago del deudor. Tales modificaciones implican necesariamente formalizar nuevas operaciones a través de nuevos documentos. Además, se considera a las operaciones refinanciadas cuando se producen los supuestos de novación contenidos en el artículo 1277 y siguientes del Código Civil, siempre y cuando estos sean productos de dificultad en la capacidad de pago del cliente.

Cada operación de refinanciamiento debe estar respaldada por un informe crediticio debidamente registrado y analizado individualmente, la consideración principal es la capacidad de pago del deudor y se determina que el nuevo crédito otorgado será recuperado en las condiciones de interés y plazo pactadas. Para este tipo de operaciones, se puede otorgar un período de gracia de hasta 30 días. Cuando las dificultades de solvencia del cliente provoquen una renovación subjetiva, dichas operaciones no se considerarán refinanciación a menos que el cliente que sustituye esté vinculado o pertenezca al grupo económico del cliente sustituido.

Los refinanciamientos serán considerados como casos especiales y operarán como facilidad crediticia únicamente a clientes que cumplan con lo siguiente:

- a) Condiciones. El atraso en los pagos deberá tener carácter de fuerza mayor, habiendo sido generado por una situación del todo inesperada, como, por ejemplo:
 - Desastres naturales: inundación, terremoto, sequía.
 - Incendio del negocio o la casa.

- Enfermedad o muerte de familiares cercanos o del mismo cliente.
- Robo de activos del negocio.
- Condiciones adversas del mercado debidamente comprobadas.
- Disminución de la capacidad de pago del cliente.
- Otras a consideración del comité.

b) Requisitos debidamente Acreditados.

- Solicitud del cliente indicando las razones o sucesos por los que solicita el refinanciamiento, validado por el administrador de agencia.
- Cancelar en su totalidad los intereses y recargos acumulados vencidos.
- Se podrá autorizar la capitalización parcial de intereses y recargos acumulados vencidos siempre que el cliente haya cancelado como mínimo el 40% de estos en un plazo no mayor a 30 días.
- Informe de viabilidad emitido por el departamento de Recuperaciones hasta exposiciones menores a S/. 30,000.
- Informe de viabilidad emitido por la Gerencia de Riesgos para exposiciones desde S/. 30,000.
- Se podrá otorgar un plazo máximo de periodo de gracia de 30 días.

El crédito refinanciado puede aprobarse al mismo tipo de interés que el crédito a refinanciar, sin el nivel de autorización correspondiente, si el tipo de interés es inferior al inicialmente pactado, se debe obtener el nivel de autorización correspondiente.

c) Consideraciones para refinanciamiento.

- Toda propuesta de refinanciamiento deberá ser evaluada por el asesor de negocios y verificada por el administrador de agencia / coordinador de negocios quien, adicionalmente, deberá realizar una visita in situ al cliente, después de estas

actividades, el expediente deberá ser remitido al departamento de Recuperaciones o Gerencia de Riesgos según sea el caso.

- El departamento de Recuperaciones o la Gerencia de Riesgos, de ser el caso, debe incluir como parte de su evaluación como mínimo lo siguiente: Evaluar si el motivo de la refinanciación está vinculado a una inadecuada evaluación de capacidad de pagos de los clientes en las etapas de otorgamientos de los créditos; así mismo evaluar que su propuesta de refinanciación cumpla con todas las condiciones establecidas y validar, de ser posible, el motivo de la solicitud de refinanciamiento;
- Si el departamento de Recuperaciones o la Gerencia de Riesgos, de ser el caso, emitan observaciones al expediente, la operación no podrá continuar hasta que estas sean subsanadas.

Morosidad

Brachfield y Marqués (2021), menciona que “La morosidad es la demora, una falta de puntualidad, que tienen las personas, sean estas físicas o jurídicas, en el pago de las obligaciones que especifican sus contratos al llegar a su vencimiento” (p. 16).

Así mismo, Castillo y Cárdenas (2016) afirman que

El término morosidad refiere como crédito con demoras en el cumplimiento de las cuotas a pagar, los cuales son el capital más los intereses del crédito que deberían ser canceladas por el cliente. Esta definición es opuesta al crédito en castigo que es aquella deuda considerada incobrable por las entidades financieras. Además, podemos decir que se califica como morosa a aquella persona natural o jurídica que accede a un crédito, pero no efectúa el cumplimiento del contrato previamente acordada con la entidad financiera, quien otorgo dicho crédito. (p.25).

En base a su Política y Reglamentos de Crédito, se evalúa la morosidad a través de dos dimensiones, las cuales son: Créditos vencidos y créditos en cobranza judicial.

Créditos vencidos

“Todo aquel crédito en el que no se ha efectuado el pago total o parcial por los clientes a su vencimiento y que a su vez es registrado contablemente como vencido” (SBS, 2015).

La principal herramienta del actual procedimiento de cobro de créditos vencidos es la gestión y visitas personalizadas a los clientes y su fiador garante (si los hubiera); el propósito es fortalecer el mecanismo de presión y prohibición para lograr el cumplimiento de los pagos, y esforzarse por persuadirlos para que lo cumplan pagos puntuales y estandarizados. La entrega obligatoria de cartas de cobro mejora el acceso refuerzan las visitas por parte de la entidad.

Deudor minorista

Son aquellas Personas naturales o jurídicas, estos cuentan con un crédito directo o indirecto que a su vez está clasificado de consumo tanto revolvente como no revolvente hacia una microempresa, pequeña empresa o hipotecario para viviendas.

Criterios para clasificación de deudores minoristas

En lo que respecta a clasificación crediticia del deudor minorista, este evaluará en primer lugar la capacidad de pago, la cual se medirá según el grado de cumplimiento, que se refleja en el número de días de retraso. También se considerará la clasificación de estos deudores en otras entidades del sistema financiero, en caso de que se aplique un alineamiento.

En el caso de estos deudores, el alineamiento solo se llevará a cabo cuando la clasificación en la entidad, cuyas deudas representen al menos el 20% del total en el sistema, sea de Dudoso o Pérdida.

Para el cálculo del alineamiento de los deudores minoristas no se tomará en cuenta la información crediticia del deudor con más 5 años de atraso.

En el caso que se otorgue financiamientos a deudores minoristas que anteriormente formaron parte de la cartera que haya castigado o transferido con la clasificación crediticia de Pérdida, antes de la expiración de un plazo de 2 años, contados desde la fecha de castigo o transferencia, se deberá constituir una provisión del 100% durante 1 año.

Deudor no minorista

Son aquellas personas naturales o jurídicas, estos cuentan con un crédito directo o indirecto corporativo hacia grande empresa o mediana empresa.

Criterios para clasificación de deudores no minoristas

Respecto a la clasificación de deudores no minoristas, es fundamental considerar principalmente en el deudor su flujo de caja. Esto implica también conocer el nivel de endeudamiento total de la empresa con otros acreedores, tanto nacionales como internacionales, así como su grado de cumplimiento en el pago de dichas obligaciones.

Igualmente, se deben tener en cuenta posibles efectos de riesgos financieros asociados a desajustes en moneda, plazos y tasas de interés en los estados financieros de la empresa deudora, ya que estos pueden afectar su capacidad de pago.

Cuando se analice su flujo de caja, es importante considerar la sensibilidad de la empresa deudora ante cambios dentro de su entorno económico y regulatorio en cual opera. También se debe tener en cuenta su vulnerabilidad a alteraciones en su composición y calidad de cartera de proveedores y clientes, así como en sus relaciones contractuales con ellos. Además, se evaluará en la empresa deudora la calidad de gestión y efectividad de sus sistemas de información para la clasificación.

Al incumplir el cliente con pagar su crédito dentro del plazo acordado sugiere que la situación del flujo de caja es deficiente.

Créditos en cobranza judicial

“Corresponde a los créditos cuya recuperación se encuentra en proceso judicial” (SBS, 2015)

Acciones judiciales

Esta etapa comienza al momento en que se han agotado toda posibilidad de recuperar un crédito mediante vías extrajudiciales precediendo a iniciar con la acción legal correspondiente de un crédito vencido.

Inicio de las acciones judiciales:

- Previo pase a recuperaciones se debe efectuar un análisis y evaluación del expediente de créditos, de las garantías otorgadas por el cliente, cuyo propósito tenga conocer si es viable recuperar el crédito, caso contrario será considerado para el castigo correspondiente por no alcanzar a cubrir por lo menos los gastos judiciales; en estos casos los créditos no serán ingresados a cobranza judicial, debiendo hacerse por la cantidad de días de vencimiento una gestión extrajudicial.
- La demanda de cobranza por la vía judicial deberá iniciarse por tipo de crédito y de acuerdo a los siguientes plazos:
 - Créditos a Pequeñas Empresas y Microempresas: a partir de 90 días de vencido.
 - Créditos Consumo revolvente, Consumo no revolvente e Hipotecarios: a partir de los 120 días de vencido.
 - Créditos a deudores no minoristas y refinanciados: a partir de los 70 días de vencidos.
- El asesor de negocios, sin considerar los plazos indicados en punto precedente, podrá enviar el expediente para el inicio de las acciones judiciales cuando suceda lo siguiente:

- Cuando su garantía mobiliaria o hipotecaria hubiere sufrido una depreciación o deterioro tan significativo que pone en riesgo recuperar el préstamo, de acuerdo a la opinión de un perito que tuviese la entidad financiera.
- Si el deudor es demandado por un tercero sobre la propiedad de los bienes dados en garantía.
- Si el deudor realiza actos de disposición o constituye otros gravámenes sobre los bienes afectados en garantía, en perjuicio de los derechos que a la entidad financiera le corresponden como acreedora.
- Si por cualquier título el deudor cede la posesión de los bienes dados en garantía sin recabar conformidad de la entidad financiera.
- Si estando vencido el crédito, por cualquier título el deudor o avales transfieren o ceden la posesión de sus bienes susceptibles de ser embargados.
- En casos que el jefe de recuperaciones coordinadamente con el administrador y el analista lo consideren pertinente.

Castigo de créditos

Se considera a todos los créditos calificados de irrecuperables y 100% provisionados; así mismo el crédito debe mostrar evidencias verídicas, verificables de perdida y también que el importe de los créditos no acredite el inicio de las acciones judiciales.

Requisitos para castigo:

- Haber agotado todas las gestiones de cobranza para lograr su recuperación señaladas en este reglamento. En tal sentido se considera crédito apto para ser castigado a aquel crédito cuyo saldo deudor no ha podido ser recuperado bajo ninguna modalidad de cobranza, determinándose que sea asumido por la entidad financiera como una pérdida.
- Deberá estar calificado como pérdida.

- Deberá estar provisionado al 100%.
- Encontrarse Calificado como Crédito Pérdida y que por lo menos presente 120 días de vencido, al momento del castigo sin recibir amortizaciones en ese lapso.

Cuando exista evidencia real y comprobable de su irrecuperabilidad, y/o cuando el deudor no tenga bienes susceptibles de embargo y/o sea inubicable.

2.3 Definiciones de términos básicos

Caja municipal de ahorro y crédito

“Entidad dentro del área de las finanzas, acreditado para captar el recurso de un público objetivo y que además tiene como función principal efectuar una operación de financiación, de preferencia a microempresas y pequeñas empresas de un sector determinado”. (BCRP, 2011).

Crédito

“Es una operación de riesgo, donde el prestamista otorga un crédito al prestatario evaluando las garantías que dicho cliente ofrece, con la seguridad de que este cumpla con el pago de sus deudas, más los intereses previamente acordados entre ambos” (Villegas, 2005).

Historial crediticio

Es un documento que certifica al cliente, en el que se muestra de forma detallada el antecedente crediticio con el propósito de analizar la conducta moral y la disposición del cliente para de afrontar los pagos; además este es emitido por la central de riesgos. (Barrera V. , 2021).

Sistema Financiero

“Compuesto por las entidades financieras privadas y estatales, instrumentos financieros y mercados que posibilitan que el dinero ahorrado de las personas naturales o jurídicas pueda ser obtenidos por los que requieren el otorgamiento de los créditos” (Kiziryan, 2015).

Riesgo de Crédito

“Viene a ser la probabilidad a perder un crédito por falta de capacidad o voluntad del cliente, del contraparte o garante, que no puede efectuar el pago”. (SBS, 2015)

Cartera Pesada

“Es lo correspondiente a los créditos tanto directos como indirectos del cliente con una calificación crediticia de deficiente, dudosa y pérdida”. (SBS, 2015)

Créditos Directos

Es la suma de los créditos refinanciados, restructurados, vigentes, en cobranza judicial y vencidos; así mismo los créditos directos vienen a ser todo aquel financiamiento que está bajo una modalidad cualquiera, por lo que las entidades financieras realizan el otorgamiento del crédito hacia su cliente, generando así para los clientes un compromiso de devolver una determinada suma de dinero. (SBS, 2015)

Central de Riesgos

Es un servicio que brinda el Banco Central; se encarga de analizar toda información brindada por las instituciones financieras del riesgo bancario adquirido por entidades o individuos, con el objetivo de reconocer aquel prestamista que pueda obtener algún problema de devolución del crédito. La SBS en el Perú posee un informe consolidado y clasificado del cliente de las entidades financieras, además estas están a disposición del BCRP y de ellas mismas. (BCRP, 2011).

CAPITULO III

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Análisis de información financiera

Tabla 6

Morosidad por Caja Municipal anual (S/)

| CMAC | 2020 | 2021 |
|---------------|-------------------|-------------------|
| CMAC Arequipa | 5 045 901 | 5 866 277 |
| CMAC Huancayo | 4 712 676 | 5 673 145 |
| CMAC Maynas | 391 380 | 414 399 |
| CMAC Piura | 3 684 692 | 3 978 294 |
| CMAC Trujillo | 1 566 727 | 1 823 049 |
| TOTAL | 15 401 376 | 17 755 164 |

Fuente: Tomado de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2021)

Ahora bien, para el año 2020, las cuentas por cobrar experimentaron un notable incremento, alcanzando CMAC Arequipa S/ 5,045,901; CMAC Huancayo S/ 4,712,676; CMAC Maynas S/ 391,380; CMAC Piura S/ 3,684,692 y CMAC Trujillo S/ 1,566,727. Este aumento se atribuye principalmente a la disminución en la capacidad de pago de los clientes como resultado de la crisis económica provocada por la pandemia de COVID-19. La desaceleración económica impactó a diversas industrias y causó una reducción en los ingresos de muchas empresas y personas, lo que dificultó el cumplimiento de sus obligaciones financieras. Este aumento en las cuentas por cobrar puede verse como un indicativo de problemas en la cobranza, ya que es probable que muchos clientes hayan pospuesto o dejado de realizar sus pagos.

Así mismo, para finales del año 2021, las cuentas por cobrar volvieron a aumentar, alcanzando los siguientes montos: CMAC Arequipa S/ 5,866,277; CMAC Huancayo S/ 5,673,145; CMAC Maynas S/ 414,399; CMAC Piura S/ 3,978,294 y CMAC Trujillo S/ 1,823,049 en comparación con el año anterior. Este incremento se debe principalmente a la prolongación de los efectos negativos de la pandemia en la economía. La recuperación fue lenta

y muchas empresas y personas continuaron enfrentando dificultades financieras. Es probable que la entidad financiera haya ofrecido opciones como facilidades de pago, reestructuración de deudas o nuevos créditos a los clientes más afectados, lo que contribuyó al aumento del saldo en cuentas por cobrar. Sin embargo, esto también incrementó significativamente el riesgo de impago, ya que esta acumulación puede indicar un deterioro en la calidad de la cartera y un mayor riesgo crediticio.

Tabla 7

Créditos refinanciados y reestructurados (S/)

| CMAC | 2020 | 2021 |
|---------------|----------------|----------------|
| CMAC Arequipa | 153,344 | 173,186 |
| CMAC Huancayo | 52,684 | 62,803 |
| CMAC Maynas | 12,420 | 9,718 |
| CMAC Piura | 83,442 | 126,054 |
| CMAC Trujillo | 51,271 | 74,096 |
| TOTAL | 353,161 | 445,857 |

Fuente: Tomado de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2021)

Los créditos refinanciados y reestructurados que operan el distrito de Rupa Rupa, el mayor importe corresponde a CMAC Arequipa en el año 2020 con S/ 153,344 y S/ 173,186 para el año 2021. En comparación al año 2020 para la mayoría de las CMACs en el último año ha crecido los créditos refinanciados y reestructurados debido a factores económicos que ha pasado el país; en ello principalmente aborda la dificultad de pago de los deudores, pues los ingresos de muchas personas cayeron drásticamente, y con ello la capacidad de cumplir con los pagos de sus créditos; así mismo este incremento también se debe a medidas de alivio para mitigar los efectos negativos, pues las CMACs implementaron programas o suspensión de pagos para deudores, las cuales permitieron la reestructuración de los créditos, extendiendo plazos y adaptando los pagos a las nuevas realidades de los clientes.

Tabla 8*Créditos vencidos (S/)*

| CMAC | 2020 | 2021 |
|---------------|----------------|----------------|
| CMAC Arequipa | 115,414 | 158,067 |
| CMAC Huancayo | 38,880 | 72,201 |
| CMAC Maynas | 9,179 | 14,239 |
| CMAC Piura | 98,408 | 111,427 |
| CMAC Trujillo | 67,715 | 75,063 |
| TOTAL | 329,597 | 430,997 |

Fuente: Tomado de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2021)

Los créditos vencidos son los que no han sido cancelados o amortizados por los obligados en la fecha de vencimiento; pues durante el año 2020 los créditos vencidos de CMAC Arequipa fue S/ 115,414; seguido de CMAC Piura S/ 98,408; CMAC Trujillo S/ 67,715; CMAC Huancayo S/ 38,880 y CMAC Maynas S/ 9,179. Estos créditos en relación al último año ascendieron en términos monetarios, es decir hubo más personas que no pudieron pagar sus créditos en la fecha prevista, así en CMAC Arequipa fue s/ 158,057; así mismo tuvo un comportamiento similar las otras cajas, CMAC Piura aumento a S/111,427; CMAC S/ 75,063; CMAC Huancayo S/ 72,201 y CMAC Maynas S/ 14,239. Ante ello es claro que el aumento de los créditos vencidos debido a la pandemia refleja las dificultades económicas que enfrentaron muchos de sus clientes, especialmente los más vulnerables. Si bien se implementaron diversas estrategias de apoyo para mitigar el impacto de la crisis, la recuperación de la cartera crediticia y la estabilización de la morosidad serán procesos graduales.

Tabla 9*Créditos en cobranza judicial (S/)*

| CMAC | 2020 | 2021 |
|---------------|----------------|----------------|
| CMAC Arequipa | 65,605 | 46,050 |
| CMAC Huancayo | 75,079 | 113,122 |
| CMAC Maynas | 12,820 | 7,580 |
| CMAC Piura | 194,532 | 175,311 |
| CMAC Trujillo | 46,529 | 53,261 |
| TOTAL | 394,565 | 395,323 |

Fuente: Tomado de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2021)

Los créditos en cobranza judicial son aquellos créditos cuya recuperación se encuentra en proceso judicial, pues esta modalidad de créditos subió en CMAC Huancayo y CMAC Trujillo en relación al último año, mientras que en las otras cajas existió una mejor gestión cobranza por tal motivo en el año 2021 hubo reducción en CMAC Arequipa, CMAC Maynas y CMAC Piura, es decir hubo una mejor recuperación de los créditos; ahora bien en relación al total de las Cajas municipales se mantiene en S/ 395,323 para el último año, lo cual indica que han manejado de manera eficiente la cobranza judicial en el contexto de la pandemia, utilizando una combinación de reestructuración de deuda, moratorias y un enfoque preventivo. A pesar de la crisis económica, estas estrategias han evitado un aumento significativo en los casos judiciales, pero las CMAC deben mantenerse alertas ante la posibilidad de un repunte de la cobranza judicial en los próximos años.

Tabla 10

Provisiones (S/)

| CMAC | 2020 | 2021 |
|---------------|--------------------|--------------------|
| CMAC Arequipa | (587 347) | (650 011) |
| CMAC Huancayo | (316 045) | (316 448) |
| CMAC Maynas | (40 704) | (40 319) |
| CMAC Piura | (480 474) | (463 465) |
| CMAC Trujillo | (171 366) | (202 423) |
| TOTAL | (1,595,936) | (1,672,666) |

Fuente: Tomado de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2021)

Para CMAC Arequipa, Huancayo y Piura son los que hacen la mayor provisión en el año 2020, al igual que el comportamiento de los otros rubros la provisiones en el último año fueron incrementados, es decir el último periodo en la mayoría de las CMACs hubo dificultades en la cobranza y un incremento en la morosidad, la cual se debió a la caída de ingresos de los clientes y las medidas de reestructuración de créditos implementadas, dando origen así a una mayor provisión de créditos en las Cajas Municipales.

3.2 De la variable independiente

La población son 56 analistas, al calcular la muestra obtenemos 40 analistas a quienes se aplicó un cuestionario de 20 preguntas, distribuidos de la siguiente manera: CMAC Arequipa 8 analistas; CMAC Huancayo 11 analistas; CMAC Maynas 8 analistas; CMAC Piura 7 analistas; CMAC Trujillo 6 analistas. Obteniendo los siguientes resultados.

Tabla 11

¿Creé usted que los créditos otorgados a los clientes tiene una buena capacidad de pago?

| Ítem | Categoría | Fi | % |
|--------------|--------------------------|-----------|-------------|
| 1 | Totalmente en desacuerdo | 0 | 0% |
| 2 | En desacuerdo | 0 | 0% |
| 3 | Indeciso | 1 | 3% |
| 4 | De acuerdo | 17 | 43% |
| 5 | Totalmente de acuerdo | 22 | 55% |
| Total | | 40 | 100% |

En la encuesta aplicada, 55% de los encuestados, sostienen que están totalmente de acuerdo que los clientes tienen una buena capacidad de pago, el 43% indica estar de acuerdo y el 3% se manifiesta indeciso. Este resultado conlleva asegurar que los créditos otorgados tienen una buena capacidad de pago a causa de que los clientes si pueden asumir sus obligaciones financieras con las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito objeto de estudio.

Tabla 12

¿Considera usted que los clientes demuestran y manifiestan voluntad de pago por los créditos obtenidos?

| Ítem | Categoría | Fi | % |
|--------------|--------------------------|-----------|-------------|
| 1 | Totalmente en desacuerdo | 0 | 0% |
| 2 | En desacuerdo | 0 | 0% |
| 3 | Indeciso | 0 | 0% |
| 4 | De acuerdo | 18 | 45% |
| 5 | Totalmente de acuerdo | 22 | 55% |
| Total | | 40 | 100% |

Según la encuesta aplicada, 55% de los encuestados, sostienen que están totalmente de acuerdo que los clientes demuestran una satisfactoria voluntad de pago y el 45% indica que está de acuerdo. Este resultado permite asegurar que los clientes demuestran y manifiestan una buena voluntad de pago para asumir con el pago de sus créditos hacia las entidades objeto del estudio.

Tabla 13

¿Usted creé que los créditos otorgados son destinados para lo que fue aprobado?

| Ítem | Categoría | Fi | % |
|--------------|--------------------------|-----------|-------------|
| 1 | Totalmente en desacuerdo | 0 | 0% |
| 2 | En desacuerdo | 0 | 0% |
| 3 | Indeciso | 4 | 10% |
| 4 | De acuerdo | 21 | 53% |
| 5 | Totalmente de acuerdo | 15 | 37% |
| Total | | 40 | 100% |

Según los datos obtenidos de la encuesta aplicada, el 37% de los encuestados, afirman que están totalmente de acuerdo que los créditos son destinados para lo que se aprobó, el 53% indica que está de acuerdo y el 10% se manifiesta en indeciso. Este resultado conduce asegurar que los clientes en su mayoría si destinan los créditos para lo que fue aprobado; en consecuencia, beneficiando a la entidad por la buena inversión a la que podría ser destinada, probablemente obteniendo a futuro una baja morosidad para las Cajas Municipales.

Tabla 14

¿Califica usted que los clientes tienen un buen historial crediticio?

| Ítem | Categoría | Fi | % |
|--------------|--------------------------|-----------|-------------|
| 1 | Totalmente en desacuerdo | 0 | 0% |
| 2 | En desacuerdo | 0 | 0% |
| 3 | Indeciso | 3 | 7% |
| 4 | De acuerdo | 16 | 40% |
| 5 | Totalmente de acuerdo | 21 | 53% |
| Total | | 40 | 100% |

En base a la encuesta aplicada, el 53% de los encuestados, manifiestan que están totalmente de acuerdo que los clientes tienen buen historial crediticio, el 40% indica que está de acuerdo y 7% respondió indeciso. Este resultado permite afirmar que los clientes en su mayoría tienen buen historial crediticio, lo que conlleva a que los clientes puedan acceder a un crédito y el analista tenga mayor confianza al momento de otorgarlo en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito objeto de estudio.

Tabla 15

¿Recibe usted frecuentemente capacitaciones para una correcta evaluación crediticia?

| Ítem | Categoría | Fi | % |
|--------------|--------------------------|-----------|-------------|
| 1 | Totalmente en desacuerdo | 0 | 0% |
| 2 | En desacuerdo | 0 | 0% |
| 3 | Indeciso | 2 | 5% |
| 4 | De acuerdo | 12 | 30% |
| 5 | Totalmente de acuerdo | 26 | 65% |
| Total | | 40 | 100% |

En la encuesta aplicada, el 65% de los encuestados, menciona que está totalmente de acuerdo en que la entidad realiza capacitaciones, el 30% indica que está de acuerdo y el 5% se manifiesta indeciso. Este resultado conduce asegurar que las CMACs en estudio realizan capacitaciones a los analistas para mejorar la evaluación de crédito y así obtener mejores resultados en el cumplimiento del pago de los créditos por parte de los clientes cuando corresponda.

Tabla 16

Se realiza seguimiento del préstamo otorgado al cliente.

| Ítem | Categoría | Fi | % |
|--------------|--------------------------|-----------|-------------|
| 1 | Totalmente en desacuerdo | 0 | 0% |
| 2 | En desacuerdo | 0 | 0% |
| 3 | Indeciso | 2 | 5% |
| 4 | De acuerdo | 20 | 50% |
| 5 | Totalmente de acuerdo | 18 | 45% |
| Total | | 40 | 100% |

En base a la encuesta aplicada, el 45% de los encuestados, manifiestan que está totalmente de acuerdo en que se hace un seguimiento de crédito otorgado hacia los clientes, el 50% indica que está de acuerdo y el 5% respondió indeciso. Este resultado permite asegurar que los analistas si hacen un seguimiento al crédito otorgado, lo que permite llevar un mejor control y gestión de los para el cumplimiento del pago del crédito hacia las Cajas Municipales.

Tabla 17

Los créditos reprogramados son frecuentes.

| Ítem | Categoría | Fi | % |
|--------------|--------------------------|-----------|-------------|
| 1 | Totalmente en desacuerdo | 1 | 2% |
| 2 | En desacuerdo | 15 | 37% |
| 3 | Indeciso | 13 | 33% |
| 4 | De acuerdo | 8 | 20% |
| 5 | Totalmente de acuerdo | 3 | 8% |
| Total | | 40 | 100% |

Según la encuesta aplicada, el 8% de los encuestados, menciona que está totalmente de acuerdo que los créditos reprogramados son frecuentes, el 20% indica que está de acuerdo, 33% indeciso, 37% en desacuerdo y el 2% contesto totalmente en desacuerdo. Este resultado permite afirmar que en su mayoría estos créditos no son frecuentes; sin embargo, cierto porcentaje representativo si recurre a esta facilidad crediticia, considerándolo importante para el logro de sus pagos correspondientes hacia las Cajas Municipales.

Tabla 18

¿Considera usted que en los créditos reprogramados los clientes logran cumplir con la obligación financiera?

| Ítem | Categoría | Fi | % |
|--------------|--------------------------|-----------|-------------|
| 1 | Totalmente en desacuerdo | 0 | 0% |
| 2 | En desacuerdo | 1 | 2% |
| 3 | Indeciso | 7 | 17% |
| 4 | De acuerdo | 21 | 53% |
| 5 | Totalmente de acuerdo | 11 | 28% |
| Total | | 40 | 100% |

En la encuesta aplicada, el 28% de los encuestados, manifiestan que están totalmente de acuerdo en que los clientes logran el cumplimiento de la obligación financiera hacia la entidad, el 53% indica que está de acuerdo, 17% indeciso y el 2% menciona en desacuerdo. Este resultado permite asegurar que mayormente si se logra cumplir con el pago de las deudas por parte de los clientes, gracias a esta facilidad crediticia; sin embargo, estas tienen deficiencias que deben ser superadas para que se efectuó el cumplimiento de las obligaciones financieras en su totalidad hacia las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito.

Tabla 19

En los créditos reprogramados la tasa de interés es mayor.

| Ítem | Categoría | Fi | % |
|--------------|--------------------------|-----------|-------------|
| 1 | Totalmente en desacuerdo | 2 | 5% |
| 2 | En desacuerdo | 8 | 20% |
| 3 | Indeciso | 13 | 32% |
| 4 | De acuerdo | 11 | 28% |
| 5 | Totalmente de acuerdo | 6 | 15% |
| Total | | 40 | 100% |

Dado la encuesta aplicada, dicho 15% de ellos, manifiestan que están en acuerdo que la tasa de interés es mayor para créditos reprogramados, el 28% indica que está de acuerdo, 32% indeciso, 20% en desacuerdo y el 5% sostiene estar totalmente en desacuerdo. Este resultado permite asegurar que la tasa de interés no es significativamente elevada en los créditos reprogramados, por lo que es una buena opción para los clientes recurrir a esta facilidad crediticia de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito.

Tabla 20

Los créditos refinanciados son frecuentes.

| Ítem | Categoría | Fi | % |
|--------------|--------------------------|-----------|-------------|
| 1 | Totalmente en desacuerdo | 3 | 7% |
| 2 | En desacuerdo | 11 | 28% |
| 3 | Indeciso | 14 | 35% |
| 4 | De acuerdo | 10 | 25% |
| 5 | Totalmente de acuerdo | 2 | 5% |
| Total | | 40 | 100% |

En base a la encuesta aplicada, el 5% de los encuestados, menciona que está totalmente de acuerdo que los créditos refinanciados son frecuentes, el 25% indica que está de acuerdo, 35% indeciso, 28% en desacuerdo y el 7% contesto totalmente en desacuerdo. Este resultado permite afirmar que en su mayoría estos créditos no son frecuentes; sin embargo, cierto porcentaje representativo si recurre a esta facilidad crediticia, considerándolo importante para el logro de sus pagos correspondientes hacia las Cajas Municipales.

Tabla 21

¿Considera usted que en los créditos refinanciados los clientes logran cumplir con la obligación financiera?

| Ítem | Categoría | Fi | % |
|--------------|--------------------------|-----------|-------------|
| 1 | Totalmente en desacuerdo | 1 | 2% |
| 2 | En desacuerdo | 2 | 5% |
| 3 | Indeciso | 12 | 30% |
| 4 | De acuerdo | 20 | 50% |
| 5 | Totalmente de acuerdo | 5 | 13% |
| Total | | 40 | 100% |

Según la encuesta aplicada, el 13% sostienen que están totalmente de acuerdo en que los clientes logran el cumplimiento de la obligación financiera hacia la entidad, el 50% menciona que está de acuerdo, 30% indeciso, 5% en desacuerdo y el 2% manifiesta estar totalmente en desacuerdo. Este resultado conduce asegurar que si se logra cumplir con el pago de las deudas por parte de los clientes, gracias a esta facilidad crediticia; sin embargo, no es en la mayoría de los clientes, por lo tanto estas tienen deficiencias que deben ser superadas para que se efectuó el cumplimiento de las obligaciones financieras en su totalidad.

Tabla 22

En los créditos refinanciados la tasa de interés es mayor.

| Ítem | Categoría | Fi | % |
|--------------|--------------------------|-----------|-------------|
| 1 | Totalmente en desacuerdo | 2 | 5% |
| 2 | En desacuerdo | 5 | 13% |
| 3 | Indeciso | 1 | 2% |
| 4 | De acuerdo | 16 | 40% |
| 5 | Totalmente de acuerdo | 16 | 40% |
| Total | | 40 | 100% |

Según la encuesta aplicada, el 40% de los encuestados, sostiene que están de acuerdo en que la tasa de interés es mayor para créditos refinanciados, el otro 40% indica que está de acuerdo, 2% indeciso, 13% en desacuerdo y el 5% se manifiesta totalmente en desacuerdo. Este resultado conduce asegurar que la tasa de interés efectivamente es más elevada para los créditos refinanciados, por lo que no sería una buena opción para los clientes recurrir a esta facilidad crediticia que otorgan las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito.

3.3 De la variable dependiente

Se aplicó el cuestionario a los mismos funcionarios determinados en la muestra, obteniendo los siguientes resultados:

Tabla 23

¿Considera usted que la tasa de morosidad para deudores minorista es alta?

| Ítem | Categoría | Fi | % |
|--------------|--------------------------|-----------|-------------|
| 1 | Totalmente en desacuerdo | 0 | 0% |
| 2 | En desacuerdo | 7 | 17% |
| 3 | Indeciso | 4 | 10% |
| 4 | De acuerdo | 20 | 50% |
| 5 | Totalmente de acuerdo | 9 | 23% |
| Total | | 40 | 100% |

Según la encuesta aplicada, el 23% de los encuestados, manifiestan que están de totalmente de acuerdo en que la tasa de morosidad es alta para deudores minoristas, el 50% indica que está de acuerdo, 10% indeciso y el 17% menciona que está en desacuerdo. Este resultado permite afirmar que la tasa de morosidad para deudores minoristas como microempresas, pequeñas empresas o hipotecarios para vivienda es elevada, por lo que es necesario prestar mayor atención en estos para establecer posibles mecanismos que reduzcan esta tasa.

Tabla 24

¿Considera usted que la entidad desarrolla mecanismos o políticas para reducir los créditos vencidos en deudores minoristas?

| Ítem | Categoría | Fi | % |
|--------------|--------------------------|-----------|-------------|
| 1 | Totalmente en desacuerdo | 0 | 0% |
| 2 | En desacuerdo | 2 | 5% |
| 3 | Indeciso | 3 | 7% |
| 4 | De acuerdo | 15 | 38% |
| 5 | Totalmente de acuerdo | 20 | 50% |
| Total | | 40 | 100% |

En base a la encuesta aplicada, el 50% de los encuestados, manifiestan que están de totalmente de acuerdo en que la entidad si desarrolla mecanismos o políticas para reducir los créditos vencidos, el 38% indica que está de acuerdo, 7% indeciso y el 5% en respondió en desacuerdo. Este resultado conduce asegurar que efectivamente la Cajas Municipales de Ahorro y Crédito cuenta con mecanismos y políticas para reducir de manera eficiente los créditos vencidos en deudores minoristas que son una problemática para sus objetivos.

Tabla 25

¿Considera usted que la tasa de morosidad para deudores no minorista es alta?

| Ítem | Categoría | Fi | % |
|--------------|--------------------------|-----------|-------------|
| 1 | Totalmente en desacuerdo | 0 | 0% |
| 2 | En desacuerdo | 11 | 28% |
| 3 | Indeciso | 10 | 25% |
| 4 | De acuerdo | 13 | 32% |
| 5 | Totalmente de acuerdo | 6 | 15% |
| Total | | 40 | 100% |

Del total de encuestados, el 15% sostienen que están de acuerdo en que la tasa de morosidad es alta para deudores no minoristas, el 32% indica que está de acuerdo, 25% indeciso y el 28% menciona en desacuerdo. Este resultado conduce afirmar que la tasa de morosidad para deudores no minoristas como grandes empresas y medianas empresas no es muy elevada, por lo que se puede determinar que estos cumplen con su obligación hacia estas entidades financieras.

Tabla 26

¿Considera usted que la entidad desarrolla mecanismos o políticas para reducir los créditos vencidos en deudores no minoristas?

| Ítem | Categoría | Fi | % |
|--------------|--------------------------|-----------|-------------|
| 1 | Totalmente en desacuerdo | 0 | 0% |
| 2 | En desacuerdo | 0 | 0% |
| 3 | Indeciso | 1 | 2% |
| 4 | De acuerdo | 22 | 55% |
| 5 | Totalmente de acuerdo | 17 | 43% |
| Total | | 40 | 100% |

Del total de encuestados, el 43% mencionan que están de totalmente de acuerdo en que la entidad si desarrolla mecanismos o políticas para reducir los créditos vencidos, el 55% indica que está de acuerdo y el 2% se manifiesta indeciso. Este resultado permite asegurar que efectivamente las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito cuenta con mecanismos y políticas para reducir de manera eficiente los créditos vencidos en deudores no minoristas para que así estos logren los resultados esperados.

Tabla 27

Es frecuente los tramites o procesos en los créditos en cobranza judicial.

| Ítem | Categoría | Fi | % |
|--------------|--------------------------|-----------|-------------|
| 1 | Totalmente en desacuerdo | 0 | 0% |
| 2 | En desacuerdo | 9 | 23% |
| 3 | Indeciso | 9 | 23% |
| 4 | De acuerdo | 14 | 34% |
| 5 | Totalmente de acuerdo | 8 | 20% |
| Total | | 40 | 100% |

Según la encuesta aplicada, el 20% de los encuestados, manifiestan que están de totalmente de acuerdo en que los tramites o procesos en los créditos en cobranza judicial son frecuentes, 0Este resultado permite afirmar que existe cierta frecuencia de tramites que realiza las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito respecto a los créditos en cobranza judicial, pero podemos también determinar que no es en su totalidad.

Tabla 28

¿Usted cree que las acciones judiciales permite reducir los créditos vencidos?

| Ítem | Categoría | Fi | % |
|--------------|--------------------------|-----------|-------------|
| 1 | Totalmente en desacuerdo | 0 | 0% |
| 2 | En desacuerdo | 3 | 8% |
| 3 | Indeciso | 3 | 8% |
| 4 | De acuerdo | 19 | 47% |
| 5 | Totalmente de acuerdo | 15 | 37% |
| Total | | 40 | 100% |

Del total de encuestados, el 37% mencionan que están de totalmente de acuerdo en que los créditos vencidos se reducen a través de las acciones judiciales, el 47% indica que está de acuerdo, 8% indeciso y el otro 8% se manifiesta en desacuerdo. Este resultado permite asegurar que las acciones judiciales de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito es una herramienta muy importante para disminuir significativamente los créditos vencidos que perjudican a estas entidades de manera directa.

Tabla 29

Se castiga anualmente los créditos en cobranza judicial.

| Ítem | Categoría | Fi | % |
|--------------|--------------------------|-----------|-------------|
| 1 | Totalmente en desacuerdo | 0 | 0% |
| 2 | En desacuerdo | 2 | 5% |
| 3 | Indeciso | 5 | 13% |
| 4 | De acuerdo | 20 | 50% |
| 5 | Totalmente de acuerdo | 13 | 32% |
| Total | | 40 | 100% |

En base a la encuesta aplicada, el 32% de los encuestados, manifiestan que están de totalmente de acuerdo en que se castiga los créditos en cobranza judicial anualmente, el 50% indica que está de acuerdo, 13% indeciso y el 5% menciona que está en desacuerdo. Este resultado conduce asegurar que efectivamente las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito castigan anualmente sus créditos en cobranza judicial, debido a que ya fueron calificados como deudas incobrables.

Tabla 30

¿Considera usted que el castigo de créditos perjudica a la entidad?

| Ítem | Categoría | Fi | % |
|--------------|--------------------------|-----------|-------------|
| 1 | Totalmente en desacuerdo | 0 | 0% |
| 2 | En desacuerdo | 2 | 5% |
| 3 | Indeciso | 3 | 8% |
| 4 | De acuerdo | 14 | 35% |
| 5 | Totalmente de acuerdo | 21 | 52% |
| Total | | 40 | 100% |

Según la encuesta aplicada, el 52% de los encuestados, manifiestan que están de totalmente de acuerdo en que la entidad se ve perjudicada por el castigo de los créditos, el 35% menciona que está de acuerdo, 8% indeciso y el 5% menciona estar en desacuerdo. Este resultado permite afirmar que el castigo de créditos definitivamente perjudican a las Cajas Municipales por ser créditos que no van a poder ser recuperables de ninguna manera.

3.4 Discusión de resultados

La afirmación teórica de Van Gestel y Baesens indican que los métodos y herramientas analíticas utilizadas para evaluar el riesgo crediticio desde modelos estadísticos hasta enfoques más avanzados de machine learning y data mining ayudan a mitigar y gestionar mejor los riesgos; por ello, esto es consecuente el objetivo general, determinar la relación entre las estrategias de crédito y la morosidad en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito del Distrito de Rupa Rupa, periodo 2020-2021, los resultados de la tabla 13 y 16 sostiene que tanto la reprogramación crediticia como el refinanciamiento crediticio implementado para reducir la morosidad si tienen influencia significativa, por lo que las estrategias mencionadas anteriormente son importantes y ayudan a reducir en gran parte la morosidad; sin embargo, estos requieren una mejora por parte de las CMACs para ser más efectivas de las que son actualmente, datos al ser comparados con Chero y Paredes (2016) en su tesis titulada: “Estrategias crediticias para reducir el Índice de morosidad del Banco Azteca, Chapén 2016”,

concluye que las estrategias crediticias aplicadas por la entidad aumentaron de 67% a 83%, lo cual implica una disminución de la morosidad por errores en la entidad; así mismo las deficiencias en el proceso de evaluación y recuperación crediticia disminuyó en un 37%; de modo que, afirmo que evidentemente las estrategias crediticias han aportado significativamente para disminuir la morosidad. Además con Núñez (2020) que concluye que aplicando adecuadamente las estrategias se reducirá los niveles de morosidad de distintos productos de la Caja Municipal. Los resultados coinciden con las estrategias crediticias establecidas en las entidades objeto de estudio, al existir una influencia para la reducción de la morosidad.

Respecto el objetivo específico 1, determinar cuál es la relación entre las facilidades crediticias y los créditos en cobranza judicial; la afirmación teórica de Hart y Holmström quienes desarrollaron modelos que explican cómo se estructuran los contratos de crédito los cuales ayudan a reducir eficientemente los riesgos asociados con el incumplimiento y la cobranza judicial; ello concuerda con los resultados de la tabla 22 y 24 indican que en parte si es frecuente los tramites o procesos en los créditos en cobranza judicial y el castigo de dichos créditos pero no en su totalidad, de modo que existe cierta influencia positiva de las facilidades crediticias en las CMACs, datos que 65 al ser comparados con Valladares (2019) en su tesis titulada: “Plan de Riesgo Crediticio y la morosidad de los clientes de Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes de la agencia Huánuco en el año 2019”, concluye que el plan de riesgo crediticio si afecta en el índice de morosidad de la entidad, verificando de esa forma que dicho plan es un método para reducir los niveles de mora y es esencial que lo deba aplicar para afrontarlo. Además con Estrada y Romualdo (2020) que concluye que una incorrecta inserción de la administración de riesgos en las políticas de crédito, incurre en el aumento del índice de morosidad de la entidad. Los resultados coinciden en que las diversas facilidades crediticias aportan efectivamente en la reducción del índice de morosidad de los créditos otorgados por las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito.

Finalmente, la afirmación teórica de Johnathan Mun proporcionando una perspectiva práctica sobre cómo construir modelos de evaluación crediticia utilizando herramientas como Excel y VBA, los cuales ayudan a comprender los fundamentos de la evaluación crediticia quienes conllevan así a la reducción de los créditos vencidos de una entidad; esto coincide con el objetivo específico 2, determinar la relación entre la evaluación crediticia y los créditos vencidos en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito del Distrito de Rupa Rupa, periodo 2020-2021, los resultados de la tabla 10 sostienen que frecuentemente reciben capacitaciones y que a través de estos los analistas mejoran la evaluación del crédito, de manera que esto contribuye en la reducción de créditos vencidos de los clientes, datos que al ser comparado con Carrillo (2017) el cual concluye que los analistas crediticios aplican criterios propios que en muchas ocasiones son heterogéneos en el desarrollo de la evaluación del crédito, lo cual origina mayores posibilidades de caer en errores y deficiencias al momento de la evaluación crediticia, aumentando la probabilidad de que la cartera de clientes incurra en morosidad. Así mismo con Barrera (2018) quien concluye que el desconocimiento de métodos de recuperación y administración de carteras incide para aumentar la morosidad. Ante ello mis resultados coinciden que los colaboradores deben regirse bajo el reglamento y políticas de crédito de la entidad a través de capacitaciones para una correcta evaluación crediticia y además estos al ser aplicados correctamente reducen los créditos vencidos.

3.5 Prueba de confiabilidad

Para analizar la confiabilidad se centra en validar las escalas presentes en el instrumento de medición, con el objetivo de cuantificar cada variable. Esto se considera una condición esencial para determinar si los resultados del proceso de recolección de datos tienen la menor cantidad de errores posibles, lo que demuestra la consistencia de las preguntas en relación con sus respuestas.

Tabla 31*Parámetros del coeficiente de confiabilidad*

| RANGO | CONFIABILIDAD |
|---------------------|-------------------------|
| 0.53 a menos | Confiabilidad nula |
| 0.54 a 0.59 | Confiabilidad baja |
| 0.60 a 0.65 | Confiable |
| 0.66 a 0.71 | Muy confiable |
| 0.72 a 0.99 | Excelente confiabilidad |
| 1 | Confiabilidad perfecta |

Con base en lo expuesto, seguidamente se muestra el resultado del análisis correspondiente a esta investigación. Se tomarán en cuenta las preguntas vinculadas a cada una de las dos variables de estudio, las cuales proporcionan información significativa para las demás pruebas en esta sección.

Tabla 32*Resumen de procesamiento de casos*

| | | N | % |
|-------|-----------------------|-----------|--------------|
| Casos | Válido | 40 | 100,0 |
| | Excluido ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 40 | 100,0 |

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Tabla 33*Estadísticas de fiabilidad*

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|-------------------------|-----------------------|
| ,897 | 20 |

En la tabla anterior como se observa, el valor del coeficiente mencionado es de 0.897, lo que lo sitúa dentro de la categoría de excelente confiabilidad. Por lo tanto, ello considera que este instrumento de medición de datos empleado en este estudio muestra consistencia excepcional para el uso de información.

3.6 Prueba de normalidad

La prueba se utiliza comúnmente como un análisis preliminar antes de llevar a cabo la contrastación de la hipótesis de investigación. Esto se debe a que permite identificar de manera

más precisa el estadístico adecuado para medir la correlación o dependencia entre las variables estudiadas. Esta prueba evalúa si la medición de las variables se ajusta a una distribución normal; si resulta que sí, se puede utilizar el estadístico de Pearson. En caso contrario, se optará por el estadístico Rho de Spearman. Seguidamente, se presentará el desarrollo de esta prueba:

- **Planteamiento de la hipótesis**

Ho: Las variables del estudio se ajustan a una distribución normal.

Ha: Las variables del estudio no se ajustan a una distribución normal.

- **Nivel de significancia**

$\alpha = 0.05$

- **Resultados**

El resultado de la normalidad, posee dos criterios en las cuales se puede basar: el Kolmogorov - Smirnov y Shapiro - Wilk.

Si $n > 50$ se aplica Kolmogorov – Smirnov

Si $n < 50$ se aplica Shapiro – Wilk

Tabla 34
Pruebas de normalidad

| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
|------------------------|---------------------------------|----|------|--------------|----|------|
| | Estadístico | gl | Sig. | Estadístico | gl | Sig. |
| Estrategias de crédito | ,146 | 40 | ,031 | ,939 | 40 | ,033 |
| Morosidad | ,213 | 40 | ,000 | ,848 | 40 | ,000 |

a. Corrección de significación de Lilliefors

Según los resultados de esta prueba presentados en la tabla anterior, podemos concluir que las variables analizadas en el estudio no siguen una distribución normal. Esto se debe a que el valor de significancia asintótica es inferior al nivel de significancia establecido (0.05) en cada uno de los casos examinados, lo que lleva a aceptar la hipótesis alterna. Con base al

resultado, se opta por emplear pruebas no paramétricas para evaluar la hipótesis, utilizando el estadístico Rho de Spearman.

3.7 Verificación de hipótesis

Prueba de Hipótesis General

a. Planteamiento de la hipótesis estadística

Ho: “La estrategias de crédito no se relaciona con la morosidad en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito del Distrito de Rupa Rupa, periodo 2020-2021”.

Ha: “Las estrategias de crédito se relaciona con la morosidad en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito del Distrito de Rupa Rupa, periodo 2020-2021”.

b. Determinación de la correlación de las variables

Tabla 35

Contraste de Hipótesis General con correlación de Rho de Spearman

| Correlaciones | | Estrategias de crédito | Morosidad | |
|-----------------|------------------------|-----------------------------|-----------|--------|
| Rho de Spearman | Estrategias de crédito | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,707** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 40 | 40 |
| | Morosidad | Coefficiente de correlación | ,707** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 40 | 40 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Al analizar la variable estrategias de crédito se ha obtenido un coeficiente de 0.707 que representa una correlación positiva directa alta. Este indicador muestra que al obtener un factor alto y directo revela que a mayor aplicación de estrategias de créditos más rigurosas y eficientes los niveles de morosidad se reducirán debido a que repercutirían directamente. Así mismo, al analizar el nivel de significancia se tiene un p valor de 0.000 lo que señala que es menor a 0.05

(0.000 < 0.05). Ello indica que con una probabilidad de error de 0.000 las estrategias de crédito están relacionado directamente con la morosidad de los clientes, reflejado en la tabla 35.

c. Decisión Estadística

Se rechaza la hipótesis nula (H_0) porque $p(0.000) < 0.05$ y se acepta la hipótesis alterna (H_a) la cual menciona que “Las estrategias de crédito se relaciona con la morosidad en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito del Distrito de Rupa Rupa, periodo 2020 - 2021”.

Prueba de la Hipótesis Específica 1

a. Planteamiento de la hipótesis estadística

H_0 : “Las facilidades crediticias no se relacionan con los créditos en cobranza judicial en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito del Distrito de Rupa Rupa, periodo 2020-2021”

H_a : “Las facilidades crediticias se relacionan con los créditos en cobranza judicial en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito del Distrito de Rupa Rupa, periodo 2020-2021”

b. Determinación de la correlación de las variables

Tabla 36

Contraste de Hipótesis Específica 1 con correlación de Rho de Spearman

| Correlaciones | | Facilidades crediticias | Créditos en cobranza judicial |
|-----------------|-------------------------------|-----------------------------|-------------------------------|
| Rho de Spearman | Facilidades crediticias | Coefficiente de correlación | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,613** |
| | | N | ,000 |
| | Créditos en cobranza judicial | Coefficiente de correlación | 40 |
| | | Sig. (bilateral) | ,613** |
| | | N | ,000 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Ahora bien, al analizar la variable facilidades crediticias se ha obtenido un coeficiente de 0.613 que representa una correlación positiva directa moderada. Este indicador muestra que al obtener un factor moderado y directo revela que a mayores niveles de facilidades crediticias

se entiende que se obtendrá mayor incidencia en los créditos en cobranza judicial. Además, al analizar el nivel de significancia se tiene un p valor de 0.000 lo que señala que es menor a 0.05 ($0.000 < 0.05$). Ello indica que con una probabilidad de error de 0.000 las facilidades crediticias están relacionado directamente con los créditos en cobranza judicial, reflejado en la tabla 36.

c. Decisión Estadística

Se rechaza la hipótesis nula (H_0) porque $p(0.000) < 0.05$ y se acepta la hipótesis alterna (H_a) la cual menciona que “Las facilidades crediticias se relacionan con los créditos en cobranza judicial en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito del Distrito de Rupa Rupa, periodo 2020-2021”.

Prueba de Hipótesis Especifica 2

a. Planteamiento de la hipótesis estadística

H_0 : “La evaluación crediticia no se relaciona con los créditos vencidos en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito del Distrito de Rupa Rupa, periodo 2020-2021”

H_a : “La evaluación crediticia se relaciona con los créditos vencidos en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito del Distrito de Rupa Rupa, periodo 2020-2021”

b. Determinación de la correlación de las variables

Tabla 37

Contraste de Hipótesis Especifica 2 con correlación de Rho de Spearman

| Correlaciones | | Evaluación crediticia | Créditos vencidos |
|-----------------|-----------------------|-----------------------------|-------------------|
| Rho de Spearman | Evaluación crediticia | Coefficiente de correlación | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,559** |
| | | N | 40 |
| | Créditos vencidos | Coefficiente de correlación | ,559** |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 |
| | | N | 40 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Finalmente, al analizar la variable evaluación crediticia se ha obtenido un coeficiente de 0.559 que representa una correlación positiva directa moderada. Este indicador muestra que al obtener un factor moderado y directo revela que a mayores niveles de evaluación crediticia rigurosas y precisas se entiende que se obtendrá mayor reducción de los créditos vencidos. Así mismo, al analizar el nivel de significancia se tiene un p valor de 0.000 lo que señala que es menor a 0.05 ($0.000 < 0.05$). Ello indica que con una probabilidad de error de 0.000 la evaluación crediticia está relacionado directamente con los créditos vencidos de los clientes, los mismos que se aprecian en la tabla 37.

c. Decisión Estadística

Se rechaza la hipótesis nula (H_0) porque $p(0.000) < 0.05$ y se acepta la hipótesis alterna (H_a) la cual menciona que “La evaluación crediticia se relaciona con los créditos vencidos en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito del Distrito de Rupa Rupa, periodo 2020-2021”.

CONCLUSIONES

1. Los resultados obtenidos indican que las estrategias de crédito, tales como las políticas de otorgamiento, las condiciones de financiamiento y la gestión de cobranzas, influyen de manera directa en la tasa de morosidad de los clientes. Es evidente que las políticas más flexibles o laxas pueden conducir al incremento de los niveles de morosidad, mientras que las estrategias más rigurosas y eficientes tienden a reducir la incidencia de créditos impagos. Esto se confirma en la prueba estadística Rho de Spearman que arrojó un coeficiente de correlación positiva alta ($r = 0,707$) y un p-valor de 0,000, lo que indica una significancia alta y lleva al rechazo de la hipótesis nula con un nivel de significancia del 5%.
2. Existe una relación entre las facilidades crediticias ofrecidas y los créditos en cobranza judicial. Los resultados obtenidos indican que las facilidades crediticias, como los plazos de pago flexibles o las tasas de interés preferenciales, tienen un impacto directo en la gestión de cobranzas y la reducción de créditos en situación de cobranza judicial. La prueba estadística Rho de Spearman reveló un coeficiente de correlación positiva moderada ($r = 0,613$) y un p-valor de 0,000, indicando significancia estadística y el rechazo de la hipótesis nula.
3. Existe una relación significativa entre la calidad de la evaluación crediticia realizada por las Cajas Municipales y la incidencia de créditos vencidos. Estos resultados demuestran que la evaluación crediticia más rigurosa y precisa está asociada a menores tasas de créditos vencidos. Se evidenció que existe relación directa de la evaluación crediticia y los créditos vencidos de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito en el distrito de Rupa Rupa durante el periodo 2020-2021. La prueba estadística Rho de Spearman reveló un coeficiente de correlación positiva moderada ($r = 0,000$) y un p-valor de 0,000.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda que estas entidades financieras realicen una revisión exhaustiva de sus estrategias de crédito, centrándose en la optimización de los procesos de reprogramación y refinanciamiento crediticio. Además, es fundamental invertir en la capacitación del personal para mejorar la implementación y efectividad de estas estrategias, con el fin de reducir significativamente los niveles de morosidad y mejorar la salud financiera de las instituciones, para que así se minimice el riesgo asociado con la morosidad y promover la sostenibilidad financiera a largo plazo.
2. Se sugiere que las entidades financieras implementen medidas para agilizar los procesos de cobranza judicial, aprovechando al máximo las facilidades crediticias disponibles. Esto podría incluir la automatización de ciertos procedimientos, el fortalecimiento de los equipos de trabajo dedicados a la gestión de cobranzas y la mejora en la comunicación con los deudores para facilitar el pago de sus deudas. Las entidades financieras deben continuar fortaleciendo estas facilidades y monitorear de cerca su efectividad para mitigar la morosidad.
3. Se recomienda que diseñen programas de capacitación específicos dirigidos al personal encargado de evaluar el riesgo crediticio. Estos programas deben enfocarse en el desarrollo de habilidades analíticas y la actualización constante sobre las mejores prácticas en la evaluación de riesgos financieros. Asimismo, se sugiere establecer indicadores de desempeño que permita hacer un monitoreo de efectividad de estas capacitaciones y efectuar el ajuste según sea necesaria. También las entidades financieras deben enfocarse en mejorar sus procesos de evaluación crediticia, incluyendo la actualización de criterios de riesgo, el uso de herramientas de análisis más sofisticadas y la capacitación del personal encargado de esta tarea.

REFERENCIAS

- Abanto y Guevara (2020). Estrategias crediticias para reducir el índice de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito nuestra Señora del Rosario Ltda. N° 222, Cajabamba. Universidad César Vallejo. Chiclayo: Facultad de Ciencias Empresariales: Escuela Académico Profesional de Contabilidad. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46714/Abanto_AFM-Guevara_ME-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Aguilar et al. (2006). Análisis de la morosidad en el sistema bancario peruano. *Economía y Sociedad* 62, 74-81. Obtenido de https://cies.org.pe/sites/default/files/files/otros/economiaysociedad/10_aguilar.pdf
- Andagana (2018). Implementación de estrategias de control de crédito para reducir el sobreendeudamiento en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda. Ambato - Ecuador: Universidad Tecnológica Indoamérica. Obtenido de <http://repositorio.uti.edu.ec/bitstream/123456789/783/1/TESIS%20JUAN%20MANUEL%20ANDAGANA%20%20GUALO%2017%2005%202018.pdf>
- Arias (2012). El proyecto de investigación, Introducción a la metodología científica (Sexta ed.). Caracas, Venezuela: Editorial Episteme. Obtenido de https://www.academia.edu/23573985/El_proyecto_de_investigaci%C3%B3n_6ta_Edici%C3%B3n_Fidias_G_Arias_FREELIBROS_ORG
- Baltazar (2016). Modelo de gestión del riesgo crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Credito Mirachina. Ambato - Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador . Obtenido de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/1673/1/76186.pdf>
- Barrera (2018). Estrategias Financieras y Administrativas para reducir el Riesgo Crediticio en BanEcuador Agencia Riobamba. Riobamba - Ecuador: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/8313>
- Barrera (2021). Factores que determinan la morosidad crediticia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Ltda. - Tingo Maria: 2018. Universidad Nacional Agraria de la Selva. Tingo Maria: Facultad de Ciencias Contables: Escuela Profesional de Contabilidad. Obtenido de https://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1914/TS_VFBO_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- BCRP (2011). Glosario de Términos Económicos. Banco Central de Reserva del Perú. Obtenido de <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Glosario/Glosario-BCRP.pdf>
- BCRP (2021). Reporte de estabilidad financiera. Banco Central de Reserva del Perú. Lima: Banco Central de Reserva del Perú. Obtenido de <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Reporte-Estabilidad-Financiera/2021/mayo/ref-mayo-2021.pdf>
- Bolaños y Benavides (2018). Créditos de micro empresas y los componentes que limitan la cobranza judicial en la Caja Municipal de Ahorro y Credito Huancayo S.A. agencia San Jerónimo - Cusco periodo 2017. Universidad Andina del Cusco. Cusco: Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables Escuela Profesional de

- Contabilidad. Obtenido de https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/2049/Yonatan_Yuri_Tesis_bachiller_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Brachfield y Marqués (2021). Manual contra la morosidad: Todas las claves legislativas (Primera ed., Vol. I). Navarra, España: Editorial Aranzadi SAU. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=6n19EAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=morosidad&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=morosidad&f=false
- Buendía et al. (1998). Métodos de investigación en psicopedagogía (Primera ed.). (C. Casado, Ed.) Madrid, España: McGraw-Hill. Obtenido de https://www.icmujeres.gob.mx/wp-content/uploads/2020/05/LEONOR-Metodos-de-investigacion-en-psicopedagogia-medilibros.com_.pdf
- Carrillo (2017). Incidencia de la evaluación crediticia en la morosidad de los créditos microempresa en una Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tingo María. Universidad Nacional Agraria de la Selva. Tingo María: Facultad de Ciencias Contables: Departamento Académico de Ciencias Contables. Obtenido de <http://repositorio.unas.edu.pe/handle/UNAS/1280>
- Castillo y Cárdenas (2016). Factores determinantes de la morosidad en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito en el Perú. Universidad del Pacífico. Lima: Escuela de Postgrado. Obtenido de https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1933/Ana_Tesis_maestria_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chero y Paredes (2016). Estrategias crediticias para disminuir el índice de morosidad en el Banco Azteca, Chepen 2015. Universidad Señor de Sipán. Pimentel: Facultad de Ciencias Empresariales: Escuela Profesional de Contabilidad. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/3005/TESIS%20MARI A%20ELSA%20PAREDES%20ABANTO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- El mundo financiero (2021). Obtenido de El mundo financiero: <https://www.elmundofinanciero.com/noticia/95751/economia/un-58-de-las-empresas-han-experimentado-incremento-de-la-morosidad-en-el-primer-semester-del-ano.html>
- Estrada y Romualdo (2020). La administración de riesgos en las políticas de crédito y su incidencia en la morosidad, en las cajas municipales de ahorro y crédito, en la provincia de Pasco, año 2019. Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión. Cerro de Pasco: Facultad de Ciencias Económicas y Contables: Escuela de Formación Profesional de Contabilidad. Obtenido de http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/2092/1/T026_71125659_T.pdf
- Fernandez y Requiz (2021). Relación entre el índice de morosidad y la rentabilidad de las cajas municipales del Perú. Universidad Continental. Huancayo: Facultad de Ciencias de la Empresa: Escuela Académico Profesional de Administración y Finanzas. Obtenido de https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10074/1/IV_FCE_316_TE_Fernandez_Requiz_2021.pdf
- Gómez (2018). Diseños de investigación. Universidad Autónoma del Estado de México. Mexico: Facultad de economía. Obtenido de https://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/69957/secme-2549_2.pdf?sequence=2&isAllowed=y

- Heredia y Torres (2019). Gestión de la morosidad para mejorar la rentabilidad de la Caja de Ahorro y Crédito de Jose Leonardo Ortiz – 2018. USS-Revistas, 92-103. Obtenido de <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/1067/909>
- Hinostroza (2021). Gestión crediticia y la morosidad del Banco Pichincha del Perú, período 2019. Revista UNMSM - Quipukamayoc, 69-75. Obtenido de <http://www.scielo.org.pe/pdf/quipu/v29n59/1609-8196-quipu-29-59-69.pdf>
- Kiziryan (2015). Sistema financiero. Economipedia. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/sistema-financiero.html>
- Lligalo (2017). Políticas y plan de acciones para la gestión de la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda. Ambato - Ecuador: Universidad Tecnológica Indoamérica. Obtenido de <http://repositorio.uti.edu.ec/bitstream/123456789/763/1/TESIS%20JOS%c3%89%20final.pdf>
- Muñoz (2015). Metodología de la investigación (Primera ed.). (L. G. Iriarte, Ed.) Oxford: Editorial Progreso S.A de C.V. Obtenido de <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2019/08/56-Metodologia-de-la-investigacion-Carlos-I.-Munoz-Rocha.pdf>
- Nieto (2021). Operaciones crediticias de las microempresas en Ecuador, previo a Emergencia Sanitaria. Podium, 1(39), 37-52. Obtenido de <http://scielo.senescyt.gob.ec/pdf/podium/n39/2588-0969-podium-39-37.pdf>
- Núñez (2020). Estrategias de recuperación de créditos para reducir la morosidad en la Cooperativa Ahorro y Credito todos los Santos – Chota, 2018. Universidad Señor de Sipán. Pimentel: Facultad de Ciencias Empresariales: Escuela Académico Profesional de Contabilidad. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7582/N%c3%ba%c3%b1ez%20Delgado%20Efra%c3%adn.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Parodi y Matamoros (2017). Administración de riesgo crediticio y su incidencia de la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. n° 582 Oficina Principal - 2013. Universidad Nacional de Huancavelica. Huancavelica: Facultad de Ciencias Empresariales: Escuela Profesional de Administración. Obtenido de <https://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/2940/TESIS-ADMINISTRACION%20MONROY%20Y%20MATAMOROS%20SANTOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Parrales (2013). Análisis del índice de morosidad en la cartera de créditos del IECE-Guayaquil y propuesta de mecanismos de prevención de morosidad y técnicas eficientes de cobranzas. Universidad Politécnica Salesiana universidad. Guayaquil: Universidad Politécnica Salesiana universidad, Unidad de Postgrado. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/5322/1/UPS-GT000458.pdf>
- Pizarro (2021). La tecnología crediticia y su relación en el manejo de riesgos crediticios en una entidad financiera, Tocache año 2020. Universidad de Huánuco. Huánuco: Facultad de Ciencias Empresariales: Programa Académico de Administración de Empresas. Obtenido de <http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2842/Pizarro%20Ar%c3%a9valo%20Cheyli%20Lizet.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Quinaluisa (2017). Estrategias de crédito en las empresas privadas. *International Journal of Humanities and Social Science Invention*, 6, 62 - 66. Obtenido de [http://ijhssi.org/papers/v6\(4\)/version-II/H0604026266.pdf](http://ijhssi.org/papers/v6(4)/version-II/H0604026266.pdf)
- Ramírez (2021). Morosidad en la Caja Piura agencia Motupe, Lambayeque. Universidad Señor de Sipán, Lambayeque. Pimentel: Facultad de Ciencias Empresariales. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7836/Ram%c3%adrez%20Oliden%2c%20Jhony%20Alexander.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rocca et al. (2018). Factores determinantes para la concesión de crédito por parte de las entidades financieras a las Mipymes. *Tec Empresarial*, 12(1), 19-30. Obtenido de <https://www.scielo.sa.cr/pdf/tec/v12n1/1659-3359-tec-12-01-19.pdf>
- Ronda (2021). Estrategia. Qué es, origen, definición según autores, tipos. Gestipolis. Obtenido de <https://www.gestipolis.com/un-concepto-de-estrategia/>
- SBS (2015). Glosario de términos e indicadores financieros. Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. Obtenido de <https://intranet2.sbs.gob.pe/estadistica/financiera/2015/Setiembre/SF-0002-se2015.PDF>
- Serquen y Llamo (2021). Estrategias crediticias para disminuir el índice de morosidad de morosidad en Banco S.A. Agencia Mochumí, 2017 - 2018. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo: Facultad de Ciencias Empresariales: Escuela de Contabilidad. Obtenido de https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/4015/1/TL_LlamoDavilaRaquel_SerquenFallaCristian.pdf
- Valladares (2019). Plan de riesgo crediticio y la morosidad de los clientes de Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes S.A. de la Agencia Huánuco - 2019. Universidad de Huánuco. Huánuco: Facultad de Ciencias Empresariales: Escuela Académico de Contabilidad y Finanzas. Obtenido de <http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2011/VALLADARES%20CHAVEZ%2c%20Gaby%20Janet.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Velásquez (2021). Evaluación del cumplimiento de pagos frente a la emergencia sanitaria, caso Caja Arequipa- agencia sede Tingo María – 2020. Universidad Nacional Agraria de la Selva. Tingo María: Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas: Escuela Profesional de Economía. Obtenido de https://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/2128/TS_LABF_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Villegas (2005). Créditos financieros. Gestipolis. Obtenido de <https://www.gestipolis.com/creditos-financieros/>
- Zubiate (2020). Factores determinantes de la morosidad crediticia en la Cooperativa Santo Cristo de Bagazan- Rioja San Martín 2014-2017. Universidad Nacional Agraria de la Selva. Tingo María: Facultad de Ciencias Contables. Obtenido de https://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1871/TS_ZPJ_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

“Estrategias de crédito y morosidad en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito del Distrito de Rupa Rupa, periodo 2020-2021”

| INTERROGANTES | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | VARIABLES Y DIMENSIONES | | | | |
|--|--|--|---|--|--------------|---|--------------------------|
| <p>INTERROGANTE PRINCIPAL: ¿De qué manera se relacionan las estrategias de crédito y la morosidad en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito del Distrito de Rupa Rupa, periodo 2020-2021?</p> <p>INTERROGANTES ESPECIFICAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ ¿Cuál es la relación entre las facilidades crediticias y los créditos en cobranza judicial en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito del Distrito de Rupa Rupa, periodo 2020-2021? ❖ ¿Cuál es la relación entre la evaluación crediticia y los créditos vencidos en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito del Distrito de Rupa Rupa, periodo 2020-2021? | <p>OBJETIVO GENERAL: Determinar la relación entre las estrategias de crédito y la morosidad en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito del Distrito de Rupa Rupa, periodo 2020-2021.</p> <p>OBJETIVOS ESPECIFICOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Determinar cuál es la relación entre las facilidades crediticias y los créditos en cobranza judicial en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito del Distrito de Rupa Rupa, periodo 2020-2021. ❖ Determinar la relación entre la evaluación crediticia y los créditos vencidos en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito del Distrito de Rupa Rupa, periodo 2020-2021. | <p>HIPÓTESIS GENERAL: Las estrategias de crédito se relaciona con la morosidad en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito del Distrito de Rupa Rupa, periodo 2020-2021.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECIFICAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Las facilidades crediticias se relacionan con los créditos en cobranza judicial en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito del Distrito de Rupa Rupa, periodo 2020-2021. ❖ La evaluación crediticia se relaciona con los créditos vencidos en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito del Distrito de Rupa Rupa, periodo 2020-2021. | Variable Independiente: Estrategias de Crédito | | | | |
| | | | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala de Medición | Instrumento |
| | | | Evaluación crediticia | Capacidad y voluntad de pago Historial crediticio | 1 al 6 | Escala Ordinal (Likert) Totalmente de Acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Totalmente en desacuerdo | Cuestionario de encuesta |
| | | | Facilidades crediticias | Créditos reprogramados Créditos refinanciados | 7 al 12 | | |
| | | | Variable Dependiente: Morosidad | | | | |
| | | | Créditos vencidos | Deudores minoristas Deudores no minoristas | 13 al 16 | Escala Ordinal Totalmente de Acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Totalmente en desacuerdo | Cuestionario de Encuesta |
| Créditos en cobranza judicial | Acciones judiciales Castigo de créditos | 17 al 20 | | | | | |

ANEXO 2: CUESTIONARIO DE ENCUESTA

Participantes: Analistas de crédito

| | TA | DA | I | D | TD |
|-------------|---------------------------|----------------|-----------------|-------------------|------------------------------|
| Significado | Totalmente de acuerdo (5) | De Acuerdo (4) | Indiferente (3) | En Desacuerdo (2) | Totalmente en desacuerdo (1) |

| N.º | VARIABLE INDEPENDIENTE: ESTRATEGIAS DE CRÉDITO | TA | DA | I | D | TD |
|-----|---|----|----|---|---|----|
| | DIMENSIÓN 1: EVALUACIÓN CREDITICIA | | | | | |
| | I1: CAPACIDAD Y VOLUNTAD DE PAGO | | | | | |
| 1 | ¿Creé usted que los créditos otorgados a los clientes tiene una buena capacidad de pago? | | | | | |
| 2 | ¿Considera usted que los clientes demuestran y manifiestan una satisfactoria voluntad de pago por los créditos obtenidos? | | | | | |
| 3 | ¿Usted creé que los créditos otorgados son destinados para lo que fue aprobado por la entidad? | | | | | |
| | I2: HISTORIAL CREDITICIO | | | | | |
| 4 | ¿Califica usted que los clientes tienen un buen historial crediticio? | | | | | |
| 5 | ¿Recibe usted frecuentemente capacitaciones para una correcta evaluación crediticia? | | | | | |
| 6 | Se realiza seguimiento del préstamo otorgado al cliente. | | | | | |
| | DIMENSIÓN 2: FACILIDADES CREDITICIAS | | | | | |
| | I3: CREDITOS REPROGRAMADOS | | | | | |
| 7 | Los créditos reprogramados son frecuentes en la entidad. | | | | | |
| 8 | ¿Considera usted que en los créditos reprogramados los clientes logran cumplir con la obligación financiera? | | | | | |
| 9 | En los créditos reprogramados la tasa de interés es mayor. | | | | | |
| | I4: CREDITOS REFINANCIADOS | | | | | |
| 10 | Los créditos refinanciados son frecuentes en la entidad. | | | | | |
| 11 | ¿Considera usted que en los créditos refinanciados los clientes logran cumplir con la obligación financiera? | | | | | |
| 12 | En los créditos refinanciados la tasa de interés es mayor. | | | | | |

| N.º | VARIABLE DEPENDIENTE: MOROSIDAD | TA | DA | I | D | TD |
|-----|---|----|----|---|---|----|
| | DIMENSIÓN 1: CRÉDITOS VENCIDOS | | | | | |
| | I1: DEUDORES MINORISTAS | | | | | |
| 1 | ¿Considera usted que la tasa de morosidad para deudores minorista es alta? | | | | | |
| 2 | ¿Considera usted que la entidad desarrolla mecanismos o políticas para reducir los créditos vencidos en deudores minoristas? | | | | | |
| | I2: DEUDORES NO MINORISTAS | | | | | |
| 3 | ¿Considera usted que la tasa de morosidad para deudores no minorista es alta? | | | | | |
| 4 | ¿Considera usted que la entidad desarrolla mecanismos o políticas para reducir los créditos vencidos en deudores no minoristas? | | | | | |
| | DIMENSIÓN 2: CRÉDITOS EN COBRANZA JUDICIAL | | | | | |
| | I3: ACCIONES JUDICIALES | | | | | |
| 5 | Es frecuente los tramites o procesos en los créditos en cobranza judicial. | | | | | |
| 6 | ¿Usted cree que las acciones judiciales permite reducir los créditos vencidos? | | | | | |
| | I4: CASTIDO DE CRÉDITOS | | | | | |
| 7 | Se castiga anualmente los créditos en cobranza judicial. | | | | | |
| 8 | ¿Considera usted que el castigo de créditos perjudica a la entidad? | | | | | |

ANEXO 4: ESTADO DE SITUACION FINANCIERA POR CAJA MUNICIPAL AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020 (EN MILES DE SOLES)

| CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO | CMAC AREQUIPA | CMAC HUANCAYO | CMAC MAYNAS | CMAC PIURA | CMAC TRUJILLO |
|--|----------------------|----------------------|--------------------|-------------------|----------------------|
| ACTIVO | | | | | |
| DISPONIBLE | 1 161 793 | 895 427 | 94 749 | 1 689 519 | 546 720 |
| Caja | 246 969 | 102 653 | 9 987 | 318 416 | 63 820 |
| Bancos y Corresponsales | 846 196 | 790 261 | 84 724 | 1 370 938 | 479 411 |
| Canje | 1 665 | 562 | - | - | 396 |
| Otros | 66 963 | 1 951 | 37 | 165 | 3 092 |
| FONDOS INTERBANCARIOS | - | - | - | - | - |
| INVERSIONES NETAS DE PROVISIONES | 472 522 | 321 535 | 7 584 | 438 834 | 465 935 |
| Inversiones a Valor Razonable con Cambios en Resultados | - | - | - | 428 321 | - |
| Inversiones Disponibles para la Venta | 466 719 | 317 555 | 5 614 | - | 463 988 |
| Inversiones a Vencimiento | 4 565 | - | 168 | 2 082 | - |
| Inversiones en Subsidiarias, Asociadas y Negocios Conjuntos | 1 238 | 3 979 | 1 802 | 8 431 | 2 947 |
| Provisiones | - | - | - | - | (999) |
| CRÉDITOS NETOS DE PROVISIONES Y DE INGRESOS NO DEVENGADOS | 5 045 901 | 4 712 676 | 391 380 | 3 684 692 | 1 566 727 |
| Vigentes* | 5 321 456 | 4 873 303 | 399 375 | 3 797 346 | 1 574 291 |
| Descuentos | - | - | - | - | - |
| Factoring | - | - | - | - | - |
| Préstamos | 5 121 660 | 4 475 741 | 378 380 | 3 519 633 | 1 379 143 |
| Arrendamiento Financiero | - | 678 | - | - | 30 432 |
| Hipotecarios para Vivienda | 195 309 | 395 246 | 15 016 | 208 213 | 151 125 |
| Créditos por Liquidar | - | - | - | - | - |
| Otros | 4 487 | 1 638 | 5 979 | 69 501 | 13 591 |
| Refinanciados y Reestructurados* | 153 344 | 52 684 | 12 420 | 83 442 | 51 271 |
| Atrasados* | 181 019 | 113 959 | 21 999 | 292 940 | 114 244 |
| Vencidos | 115 414 | 38 880 | 9 179 | 98 408 | 67 715 |
| En Cobranza Judicial | 65 605 | 75 079 | 12 820 | 194 532 | 46 529 |
| Provisiones | (587 347) | (316 045) | (40 704) | (480 474) | (171 366) |
| Intereses y Comisiones no Devengados | (22 571) | (11 226) | (1 710) | (8 562) | (1 713) |
| CUENTAS POR COBRAR NETAS DE PROVISIONES | 20 591 | 24 645 | 6 287 | 12 980 | 17 375 |
| RENDIMIENTOS POR COBRAR | 76 915 | 185 681 | 11 043 | 128 310 | 47 021 |
| Disponibles | 2 265 | 301 | 8 | 19 | 1 075 |
| Fondos Interbancarios | - | - | - | - | - |
| Inversiones | - | - | - | - | - |
| Créditos | 74 650 | 185 315 | 11 018 | 128 292 | 45 865 |
| Cuentas por Cobrar | - | 65 | 18 | - | 81 |
| BIENES REALIZABLES, RECIBIDOS EN PAGO Y ADJUDICADOS NETOS | 7 707 | 1 728 | 1 240 | 10 238 | 1 061 |
| INMUEBLE, MOBILIARIO Y EQUIPO NETO | 142 618 | 58 302 | 18 845 | 155 835 | 36 797 |
| OTROS ACTIVOS | 115 724 | 78 235 | 7 284 | 114 072 | 48 093 |
| TOTAL ACTIVO | 7 043 771 | 6 278 228 | 538 411 | 6 234 480 | 2 729 729 |
| PASIVO | | | | | |
| OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO | 5 010 466 | 4 390 268 | 376 030 | 5 110 249 | 1 861 578 |
| Depósitos a la Vista | - | - | - | - | - |
| Depósitos de Ahorro | 1 829 787 | 1 345 448 | 70 323 | 1 464 573 | 473 578 |
| Depósitos a Plazo | 2 903 175 | 2 889 680 | 253 172 | 3 443 151 | 1 352 582 |

| | | | | | |
|--|------------------|------------------|----------------|------------------|------------------|
| Certificados Bancarios y de Depósitos | - | - | - | - | - |
| Cuentas a Plazo | 2 328 374 | 2 117 771 | 179 773 | 2 253 574 | 1 100 024 |
| C.T.S. | 574 801 | 759 458 | 73 398 | 1 189 577 | 252 558 |
| Otros | - | 12 451 | - | - | - |
| Depósitos Restringidos | 276 906 | 152 706 | 52 420 | 196 496 | 32 819 |
| Otras Obligaciones | 597 | 2 435 | 115 | 6 029 | 2 600 |
| A la Vista | 597 | 2 435 | 115 | 6 029 | 2 600 |
| Relacionadas con Inversiones | - | - | - | - | - |
| DEPÓSITOS DEL SISTEMA FINANCIERO Y ORGANISMOS INTERNACIONALES | 85 334 | 33 432 | 19 | 8 290 | 88 809 |
| Depósitos de Ahorro | 5 984 | 2 345 | 19 | 152 | 13 550 |
| Depósitos a Plazo | 79 350 | 31 087 | - | 8 138 | 75 259 |
| FONDOS INTERBANCARIOS | - | - | - | - | - |
| ADEUDOS Y OBLIGACIONES FINANCIERAS | 381 888 | 611 819 | 25 195 | 221 059 | 71 986 |
| Instituciones del País | 318 807 | 541 682 | 21 574 | 120 624 | 71 986 |
| Instituciones del Exterior y Organismos Internacionales | 63 080 | 70 138 | 3 621 | 100 435 | - |
| OBLIGACIONES EN CIRCULACIÓN NO SUBORDINADAS | 20 000 | - | - | - | - |
| Bonos de Arrendamiento Financiero | - | - | - | - | - |
| Instrumentos Hipotecarios | - | - | - | - | - |
| Otros Instrumentos de Deuda | 20 000 | - | - | - | - |
| CUENTAS POR PAGAR | 573 410 | 437 718 | 44 698 | 124 576 | 184 412 |
| INTERESES Y OTROS GASTOS POR PAGAR | 79 485 | 133 672 | 6 688 | 171 900 | 26 328 |
| Obligaciones con el Público | 75 319 | 131 577 | 6 395 | 169 266 | 26 037 |
| Depósitos del Sistema Financiero y Organismos Internacionales | 818 | 295 | - | 157 | 5 |
| Fondos Interbancarios | - | - | - | - | - |
| Adeudos y Obligaciones Financieras | 1 330 | 616 | 206 | 2 274 | - |
| Obligaciones en Circulación no Subordinadas | 119 | - | - | - | - |
| Cuentas por Pagar | 1 900 | 1 184 | 87 | 202 | 286 |
| OTROS PASIVOS | 14 153 | 12 155 | 371 | 12 795 | 2 747 |
| PROVISIONES | 5 014 | 725 | 382 | 5 381 | 3 319 |
| Créditos Indirectos | 152 | 447 | 6 | 91 | 41 |
| Otras Provisiones | 4 862 | 278 | 377 | 5 290 | 3 278 |
| OBLIGACIONES EN CIRCULACIÓN SUBORDINADAS ^{1/} | 57 805 | - | - | - | - |
| TOTAL PASIVO | 6 227 555 | 5 619 791 | 453 383 | 5 654 249 | 2 239 179 |
| PATRIMONIO | 816 216 | 658 438 | 85 027 | 580 231 | 490 551 |
| Capital Social | 595 256 | 568 992 | 65 105 | 434 400 | 383 527 |
| Capital Adicional | 182 | - | - | 58 870 | 0 |
| Reservas | 185 314 | 77 322 | 18 904 | 67 058 | 92 143 |
| Ajustes al Patrimonio | 153 | 121 | 12 | - | 9 078 |
| Resultados Acumulados | - | (21 016) | - | - | 760 |
| Resultado Neto del Ejercicio | 35 311 | 33 018 | 1 006 | 19 903 | 5 042 |
| TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO | 7 043 771 | 6 278 228 | 538 411 | 6 234 480 | 2 729 729 |
| CONTINGENTES | 1 641 079 | 11 028 | 5 000 | 68 435 | 17 123 |
| Avales, Cartas Fianza, Cartas de Crédito y Aceptaciones Bancarias | 3 618 | 11 028 | 556 | 15 845 | 7 646 |
| Líneas de Crédito no Utilizadas y Créditos Concedidos no Desembolsados | 302 523 | - | - | 45 990 | 9 478 |
| Instrumentos Financieros Derivados | 283 961 | - | - | - | - |
| Otras Cuentas Contingentes | 1 050 976 | - | 4 444 | 6 600 | - |

ANEXO 5: ESTADO DE SITUACION FINANCIERA POR CAJA MUNICIPAL AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021 (EN MILES DE SOLES)

| CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO | CMAC AREQUIPA | CMAC HUANCAYO | CMAC MAYNAS | CMAC PIURA | CMAC TRUJILLO |
|--|----------------------|----------------------|--------------------|-------------------|----------------------|
| ACTIVO | | | | | |
| DISPONIBLE | 1 434 809 | 682 778 | 89 824 | 914 893 | 292 513 |
| Caja | 387 003 | 152 175 | 10 503 | 376 477 | 57 434 |
| Bancos y Corresponsales | 854 548 | 528 129 | 77 928 | 538 011 | 232 024 |
| Canje | 408 | 381 | - | - | 519 |
| Otros | 192 851 | 2 093 | 1 393 | 405 | 2 536 |
| FONDOS INTERBANCARIOS | - | - | - | - | - |
| INVERSIONES NETAS DE PROVISIONES | 192 724 | 140 599 | 12 408 | 176 218 | 291 555 |
| Inversiones a Valor Razonable con Cambios en Resultados | - | - | - | 165 082 | - |
| Inversiones Disponibles para la Venta | 188 425 | 136 524 | 10 395 | - | 289 537 |
| Inversiones a Vencimiento | 3 061 | - | 113 | 2 290 | - |
| Inversiones en Subsidiarias, Asociadas y Negocios Conjuntos | 1 238 | 4 075 | 1 900 | 8 846 | 3 018 |
| Provisiones | - | - | - | - | (999) |
| CRÉDITOS NETOS DE PROVISIONES Y DE INGRESOS NO DEVENGADOS | 5 866 277 | 5 673 145 | 414 399 | 3 978 294 | 1 823 049 |
| Vigentes* | 6 162 422 | 5 756 085 | 424 878 | 4 041 058 | 1 825 112 |
| Descuentos | - | - | - | - | - |
| Factoring | - | - | - | - | - |
| Préstamos | 5 980 297 | 5 278 305 | 401 029 | 3 692 245 | 1 645 801 |
| Arrendamiento Financiero | - | 471 | - | - | 30 786 |
| Hipotecarios para Vivienda | 178 357 | 475 317 | 15 400 | 261 758 | 132 025 |
| Créditos por Liquidar | - | - | - | - | - |
| Otros | 3 768 | 1 992 | 8 450 | 87 055 | 16 500 |
| Refinanciados y Reestructurados* | 173 186 | 62 803 | 9 718 | 126 054 | 74 096 |
| Atrasados* | 204 117 | 185 323 | 21 818 | 286 738 | 128 324 |
| Vencidos | 158 067 | 72 201 | 14 239 | 111 427 | 75 063 |
| En Cobranza Judicial | 46 050 | 113 122 | 7 580 | 175 311 | 53 261 |
| Provisiones | (650 011) | (316 448) | (40 319) | (463 465) | (202 423) |
| Intereses y Comisiones no Devengados | (23 436) | (14 618) | (1 696) | (12 090) | (2 059) |
| CUENTAS POR COBRAR NETAS DE PROVISIONES | 10 172 | 22 211 | 3 693 | 2 146 | 23 002 |
| RENDIMIENTOS POR COBRAR | 132 702 | 97 963 | 8 010 | 90 961 | 30 029 |
| Disponibles | 130 | 126 | 25 | 38 | 536 |
| Fondos Interbancarios | - | - | - | - | - |
| Inversiones | - | - | - | - | - |
| Créditos | 132 572 | 97 816 | 7 966 | 90 923 | 29 391 |
| Cuentas por Cobrar | - | 22 | 19 | - | 102 |
| BIENES REALIZABLES, RECIBIDOS EN PAGO Y ADJUDICADOS NETOS | 4 520 | 3 859 | 1 067 | 10 946 | 834 |
| INMUEBLE, MOBILIARIO Y EQUIPO NETO | 157 758 | 62 370 | 18 327 | 149 888 | 31 238 |
| OTROS ACTIVOS | 145 765 | 90 125 | 7 010 | 132 174 | 50 358 |
| TOTAL ACTIVO | 7 944 727 | 6 773 051 | 554 739 | 5 455 520 | 2 542 578 |
| Pasivo | | | | | |
| OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO | 5 404 765 | 4 538 082 | 381 787 | 4 380 417 | 1 796 945 |
| Depósitos a la Vista | - | - | - | - | - |
| Depósitos de Ahorro | 1 901 743 | 1 640 717 | 85 962 | 1 322 401 | 521 685 |
| Depósitos a Plazo | 3 228 413 | 2 744 759 | 241 162 | 2 844 016 | 1 240 372 |

| | | | | | |
|--|------------------|------------------|----------------|------------------|------------------|
| Certificados Bancarios y de Depósitos | - | - | - | - | - |
| Cuentas a Plazo | 2 872 723 | 2 315 782 | 209 615 | 2 276 803 | 1 102 669 |
| C.T.S. | 355 690 | 415 864 | 31 547 | 567 214 | 137 703 |
| Otros | - | 13 113 | - | - | - |
| Depósitos Restringidos | 274 096 | 148 720 | 54 562 | 208 501 | 31 959 |
| Otras Obligaciones | 513 | 3 886 | 100 | 5 498 | 2 928 |
| A la Vista | 513 | 3 886 | 100 | 5 498 | 2 928 |
| Relacionadas con Inversiones | - | - | - | - | - |
| DEPÓSITOS DEL SISTEMA FINANCIERO Y ORGANISMOS INTERNACIONALES | 110 597 | 52 677 | 2 016 | 7 110 | 29 681 |
| Depósitos de Ahorro | 443 | 2 134 | 16 | 84 | 6 910 |
| Depósitos a Plazo | 110 155 | 50 544 | 2 000 | 7 025 | 22 771 |
| FONDOS INTERBANCARIOS | - | - | - | - | - |
| ADEUDOS Y OBLIGACIONES FINANCIERAS | 667 725 | 933 230 | 34 289 | 175 248 | 58 325 |
| Instituciones del País | 600 253 | 876 093 | 30 302 | 74 814 | 58 325 |
| Instituciones del Exterior y Organismos Internacionales | 67 472 | 57 138 | 3 987 | 100 435 | - |
| OBLIGACIONES EN CIRCULACIÓN NO SUBORDINADAS | 49 628 | - | - | - | - |
| Bonos de Arrendamiento Financiero | - | - | - | - | - |
| Instrumentos Hipotecarios | - | - | - | - | - |
| Otros Instrumentos de Deuda | 49 628 | - | - | - | - |
| CUENTAS POR PAGAR | 668 084 | 423 977 | 36 302 | 108 257 | 158 136 |
| INTERESES Y OTROS GASTOS POR PAGAR | 70 055 | 105 584 | 7 042 | 132 050 | 18 346 |
| Obligaciones con el Público | 66 171 | 103 835 | 6 755 | 129 363 | 18 205 |
| Depósitos del Sistema Financiero y Organismos Internacionales | 90 | 241 | 0 | 398 | 77 |
| Fondos Interbancarios | - | - | - | - | - |
| Adeudos y Obligaciones Financieras | 2 896 | 1 088 | 270 | 2 239 | 2 |
| Obligaciones en Circulación no Subordinadas | 268 | - | - | - | - |
| Cuentas por Pagar | 630 | 419 | 17 | 50 | 62 |
| OTROS PASIVOS | 20 597 | 8 710 | 1 595 | 29 498 | 3 785 |
| PROVISIONES | 4 821 | 813 | 657 | 6 976 | 2 884 |
| Créditos Indirectos | 149 | 230 | 119 | 177 | 19 |
| Otras Provisiones | 4 672 | 583 | 538 | 6 800 | 2 865 |
| OBLIGACIONES EN CIRCULACIÓN SUBORDINADAS ^{1/} | 57 805 | - | - | - | - |
| TOTAL PASIVO | 7 054 076 | 6 063 074 | 463 688 | 4 839 556 | 2 068 102 |
| PATRIMONIO | 890 651 | 709 977 | 91 051 | 615 964 | 474 476 |
| Capital Social | 625 270 | 598 709 | 65 759 | 511 110 | 383 527 |
| Capital Adicional | 182 | - | - | - | 0 |
| Reservas | 190 611 | 80 624 | 19 256 | 69 055 | 92 143 |
| Ajustes al Patrimonio | (246) | (305) | (67) | - | (20 025) |
| Resultados Acumulados | - | (21 295) | - | - | 5 802 |
| Resultado Neto del Ejercicio | 74 834 | 52 245 | 6 102 | 35 799 | 13 028 |
| TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO | 7 944 727 | 6 773 051 | 554 739 | 5 455 520 | 2 542 578 |
| CONTINGENTES | 1 549 502 | 7 085 | 17 417 | 71 913 | 6 452 |
| Avales, Cartas Fianza, Cartas de Crédito y Aceptaciones Bancarias | 6 138 | 7 085 | 1 453 | 15 423 | 3 739 |
| Líneas de Crédito no Utilizadas y Créditos Concedidos no Desembolsados | 317 996 | - | 10 491 | 49 889 | 2 713 |
| Instrumentos Financieros Derivados | 159 159 | - | - | - | - |
| Otras Cuentas Contingentes | 1 066 210 | - | 5 473 | 6 600 | - |

ANEXO 6: BASE DE DATOS DEL CUESTIONARIO

| ITEMS | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|------------------------|----|----|----|----|----|-------------------------|----|----|----|-----|-----|-------------------|-----------|-----|-----|-------------------------------|-----|-----|-----|-----|----|----|----|----|----|----|--|
| Estrategias de crédito | | | | | | | | | | | | | Morosidad | | | | | | | | | | | | | | |
| Evaluación crediticia | | | | | | Facilidades crediticias | | | | | | Créditos vencidos | | | | Créditos en cobranza judicial | | | | | | | | | | | |
| E | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 | P16 | P17 | P18 | P19 | P20 | VI | VD | D1 | D2 | D3 | D4 | |
| E1 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 42 | 23 | 26 | 16 | 10 | 13 | |
| E2 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 45 | 28 | 23 | 22 | 15 | 13 | |
| E3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 44 | 27 | 25 | 19 | 15 | 12 | |
| E4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 49 | 22 | 29 | 20 | 10 | 12 | |
| E5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 54 | 36 | 28 | 26 | 18 | 18 | |
| E6 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 55 | 35 | 29 | 26 | 18 | 17 | |
| E7 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 57 | 37 | 29 | 28 | 18 | 19 | |
| E8 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 55 | 35 | 29 | 26 | 18 | 17 | |
| E9 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 1 | 4 | 4 | 1 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 45 | 30 | 29 | 16 | 16 | 14 | |
| E10 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 50 | 36 | 27 | 23 | 17 | 19 | |
| E11 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 2 | 5 | 4 | 2 | 5 | 4 | 2 | 5 | 2 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 51 | 22 | 29 | 22 | 14 | 8 | |
| E12 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 41 | 25 | 24 | 17 | 12 | 13 | |
| E13 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 42 | 28 | 24 | 18 | 12 | 16 | |
| E14 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 51 | 33 | 27 | 24 | 16 | 17 | |
| E15 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 53 | 34 | 28 | 25 | 15 | 19 | |
| E16 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 54 | 37 | 29 | 25 | 19 | 18 | |
| E17 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 48 | 36 | 29 | 19 | 17 | 19 | |
| E18 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 52 | 37 | 28 | 24 | 19 | 18 | |
| E19 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 49 | 35 | 28 | 21 | 16 | 19 | |
| E20 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 2 | 45 | 30 | 23 | 22 | 16 | 14 | |
| E21 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 5 | 37 | 29 | 23 | 14 | 14 | 15 | |
| E22 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 33 | 25 | 22 | 11 | 12 | 13 | |
| E23 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 38 | 30 | 27 | 11 | 15 | 15 | |
| E24 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 37 | 25 | 22 | 15 | 12 | 13 | |
| E25 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 42 | 28 | 25 | 17 | 14 | 14 | |

| ITEMS | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|------------------------|----|----|----|----|----|-------------------------|----|----|----|-----|-----|-------------------|-----------|-----|-----|-------------------------------|-----|-----|-----|-----|----|----|----|----|----|----|----|
| Estrategias de crédito | | | | | | | | | | | | | Morosidad | | | | | | | | | | | | | | |
| Evaluación crediticia | | | | | | Facilidades crediticias | | | | | | Créditos vencidos | | | | Créditos en cobranza judicial | | | | | | VI | VD | D1 | D2 | D3 | D4 |
| E | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 | P16 | P17 | P18 | P19 | P20 | VI | VD | D1 | D2 | D3 | D4 | |
| E26 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 52 | 34 | 29 | 23 | 17 | 17 | |
| E27 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 51 | 36 | 28 | 23 | 19 | 17 | |
| E28 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 5 | 2 | 4 | 4 | 5 | 42 | 28 | 26 | 16 | 13 | 15 | |
| E29 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 47 | 36 | 28 | 19 | 18 | 18 | |
| E30 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 50 | 36 | 28 | 22 | 19 | 17 | |
| E31 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 47 | 33 | 27 | 20 | 16 | 17 | |
| E32 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 49 | 36 | 28 | 21 | 18 | 18 | |
| E33 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 50 | 36 | 28 | 22 | 18 | 18 | |
| E34 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 48 | 34 | 27 | 21 | 17 | 17 | |
| E35 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 38 | 26 | 24 | 14 | 12 | 14 | |
| E36 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 52 | 36 | 28 | 24 | 18 | 18 | |
| E37 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 51 | 36 | 26 | 25 | 18 | 18 | |
| E38 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 52 | 37 | 28 | 24 | 18 | 19 | |
| E39 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 53 | 36 | 28 | 25 | 18 | 18 | |
| E40 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 52 | 36 | 27 | 25 | 17 | 19 | |