



**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y FINANCIERAS
UNIDAD DE POSGRADO**

**INDICADORES DE DESEMPEÑO Y SU INCIDENCIA EN
LA GESTIÓN DE CARTERA DE CRÉDITO DE LAS
CAJAS MUNICIPALES DE LA REGIÓN DE
LAMBAYEQUE, AÑO 2023**

**PRESENTADO POR
VANESA RODRIGUEZ CASTRO**

**ASESOR
VIRGILIO WILFREDO RODAS SERRANO**

**TESIS
PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRA EN CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS CON MENCIÓN EN
GESTIÓN DE RIESGOS Y AUDITORÍA INTEGRAL**

**LIMA, PERÚ
2024**



CC BY-NC-ND

Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y FINANCIERAS
UNIDAD DE POSGRADO**

**INDICADORES DE DESEMPEÑO Y SU INCIDENCIA EN LA
GESTIÓN DE CARTERA DE CRÉDITO DE LAS CAJAS
MUNICIPALES DE LA REGIÓN DE LAMBAYEQUE, AÑO 2023**

PARA OPTAR:

**EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN CIENCIAS CONTABLES Y
FINANCIERAS CON MENCIÓN EN GESTIÓN DE RIESGOS Y AUDITORIA
INTEGRAL**

**PRESENTADO POR
VANESA RODRIGUEZ CASTRO**

**ASESOR
VIRGILIO WILFREDO RODAS SERRANO**

LIMA, PERÚ

2024

**INDICADORES DE DESEMPEÑO Y SU INCIDENCIA EN LA
GESTIÓN DE CARTERA DE CRÉDITO DE LAS CAJAS
MUNICIPALES DE LA REGIÓN DE LAMBAYEQUE, AÑO 2023**

ASESOR Y MIEMBRO DEL JURADO

ASESOR:

Dr. VIRGILIO WILFREDO RODAS SERRANO

MIEMBROS DEL JURADO:

PRESIDENTE:

Dr. CRISTIAN ALBERTO YONG CASTAÑEDA

SECRETARIO:

Dra. LUZ MARIA GALINDO URIBE

MIEMBRO DEL JURADO:

Dra. MARIA EUGENIA VASQUEZ GIL

DEDICATORIA

Lo dedico a los seres humanos que han influenciado en mi vida, dándome consejos exactos, guiándome y queriendo que siempre sea una persona de bien, con un especial sentimiento se lo dedico a:

Mi Madre con un afecto muy especial y profundo que no está más a mi lado, pero fue la primera persona que me inculcó que la educación es la base de alcanzar nuestros sueños en la vida. También a una persona muy importante en mi vida quién me ayudó a formarme profesionalmente desde que estuvo a mi lado. Gracias por todo, sé que donde están estarán muy orgullosos que estoy logrando lo que les prometí en algún momento.

AGRADECIMIENTO

Gracias a Dios por brindarme la fuerza que necesitaba en cada momento difícil de mi vida, no fue fácil seguir adelante tratando de lograr mis sueños, pero mi fuerza interior fue más fuerte que todo.

Agradezco a mi Madre que siempre inculcó en mí la fuerza necesaria para lograr conseguir mis objetivos en la vida, gracias hasta el cielo por brindarme la capacidad de entenderme, quererme y aceptarme tal cual.

Un Agradecimiento Especial al Econ. Gastón Danilo Barazorda Carrillo, quien hizo posible tomar la decisión de estudiar esta maestría, gracias por el apoyo, afecto y consejos de que sí tenía las potencialidades para realizar todo lo que yo deseaba profesionalmente.

NOMBRE DEL TRABAJO

INDICADORES DE DESEMPEÑO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN DE CARTERA D E CRÉDITO DE LAS CAJAS MUNICIPALE

AUTOR

VANESA RODRIGUEZ CASTRO

RECuento DE PALABRAS

25146 Words

RECuento DE CARACTERES

133954 Characters

RECuento DE PÁGINAS

139 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

2.4MB

FECHA DE ENTREGA

Jul 2, 2024 10:11 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Jul 2, 2024 10:13 PM GMT-5

● **20% de similitud general**

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

- 19% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 13% Base de datos de trabajos entregados
- 3% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)

ÍNDICE

Portada.....	i
Título	ii
ASESOR Y MIEMBRO DEL JURADO	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
RESUMEN	xv
ABSTRACT	xvi
INTRODUCCIÓN	xvii
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1. Descripción de la Realidad Problemática.....	1
1.2. Formulación del Problema	9
1.2.1. Problema General:.....	9
1.2.2. Problemas Específicos:.....	9
1.3. Objetivos de la Investigación.....	10
1.3.1. Objetivo General	10
1.3.2. Objetivos Específicos	10
1.4. Justificación de la Investigación	11
1.4.1. Importancia.	11
1.4.2. Viabilidad de la Investigación	12
1.5. Limitaciones	13
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	14
2.1. Antecedentes de la investigación.....	14
2.1.1. <i>Antecedentes Nacionales</i>	14
2.1.2. <i>Antecedentes Internacionales</i>	16
2.2. Bases teóricas.....	18
2.2.1. Variable Independiente: Indicadores de desempeño.....	18
2.2.2. Variable Dependiente: Gestión de la cartera de crédito	24
2.3. Definición de Términos Básicos	31
2.3.1. Variable Independiente.....	31
2.3.2. Variable Dependiente	33
CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES	37
3.1. Hipótesis General	37
3.2. Hipótesis Específicas.....	37
3.3. Operacionalización de Variables	38
CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA	41

4.1. Diseño metodológico.....	41
4.1.1. Tipo de diseño	41
4.1.2. Tipo de investigación	42
4.1.3. Nivel de Investigación.....	42
4.1.4. Procedimientos que se seguirán para obtener la información necesaria y procesarla	43
4.2. Población y muestra.....	43
4.2.1. Procedimiento para el cálculo del tamaño y selección de la muestra 44	
4.3. Técnicas de recolección de datos	45
4.3.1. Descripción de las técnicas e instrumentos a utilizar para la obtención de la información	45
4.3.2. Procedimientos de comprobación de la validez y confiabilidad de los instrumentos	46
4.4. Técnicas para el procesamiento de la información	47
4.5. Aspectos éticos	47
V. RESULTADOS.....	49
5.1. INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	49
5.2. CONFIABILIDAD ALFA DE CRONBACH	89
5.3. CONTRASTE DE HIPÓTESIS	93
CAPÍTULO VI.....	110
DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	110
6.1. Discusión.....	110
6.2. Conclusiones.....	113
6.3. Recomendaciones.....	116
FUENTES DE INFORMACIÓN	118
ANEXOS	123
ANEXO N°01: MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	124
ANEXO N°. 02: ENCUESTA	129
ANEXO N 3: OPINIÓN DE EXPERTOS.....	135

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Sucursales de cajas municipales.....	2
Tabla 2	Variable independiente (X): Indicadores de Desempeño	38
Tabla 3	Variable dependiente (Y): Gestión de cartera de crédito	39
Tabla 4	Considera usted que las metas de cobranza por asesor deben ser evaluadas periódicamente.....	50
Tabla 5	Considera usted que las metas de cobranza por cliente deben ser evaluadas para poder reconocer la gestión del asesor	51
Tabla 6	Cree usted que la Alta Dirección de las Cajas Municipales de la Región Lambayeque deben tener metas de cartera vencida en forma mensual.....	53
Tabla 7	Cree usted que la Gerencia de Crédito y Cobranza de las cajas municipales de la Región Lambayeque deben tener parámetros para gestionar el saldo total de la cartera de crédito	54
Tabla 8	Para usted la Gerencia de Crédito y Cobranza de las cajas municipales de la Región Lambayeque deben evaluar el valor de cartera de crédito totales	56
Tabla 9	En su opinión, se debe realizar un seguimiento exhaustivo del porcentaje de cartera vencida mayor a 30 días.....	57
Tabla 10	Para Usted es importante la buena gestión de recuperación de créditos del asesor para poder manejar un índice de morosidad aceptable.....	59
Tabla 11	En su opinión es importante el valor de recuperación de créditos del asesor para poder manejar un índice de rentabilidad aceptable	61
Tabla 12	Cree Usted que la calidad de colocación de nuevos créditos en las cajas municipales de la Región Lambayeque es necesaria para obtener una rentabilidad que cumplan con los objetivos financieros	62
Tabla 13	Considera que el rendimiento de las colocaciones en las cajas municipales de la Región Lambayeque es necesario para obtener las utilidades	64

Tabla 14	En su opinión es importante que el personal del área de créditos tenga un tiempo necesario para identificarse y poder administrar su cartera de cobranza.....	66
Tabla 15	Considera Usted que es importante que las Cajas Municipales de la Región Lambayeque realicen alineamiento interno, externo y gestión de provisiones financieras en tiempo adecuado.....	68
Tabla 16	Considera Usted que las provisiones de la cartera de crédito son importantes para cubrir las posibles pérdidas y de esta forma proteger el patrimonio de las cajas municipales de la región Lambayeque ...	69
Tabla 17	Considera Usted que es importante que las Cajas Municipales de la Región Lambayeque realicen alineamiento interno, externo y gestión de provisiones financieras en tiempo adecuado.....	71
Tabla 18	Para usted es importante analizar la rentabilidad de la recuperación de cada producto de la cartera de colocación	72
Tabla 19	Para usted es importante que las Gerencias deben analizar la rentabilidad de la cartera de cobranza de créditos mensualmente .	74
Tabla 20	Cree usted importante que las Cajas Municipales de la Región Lambayeque tengan un apropiado nivel de liquidez para que les permita aprovechar oportunidades de inversión.....	75
Tabla 21	En su opinión cree que las Cajas Municipales de la Región Lambayeque deben tener un índice de prueba ácida para afrontar sus deudas a corto plazo	77
Tabla 22	Cree Usted que las colocaciones de crédito tienen que evaluarse rigurosamente para que se respete el cronograma de pago de sus créditos y no exista incremento de morosidad	78
Tabla 23	Usted Cree que es importante el nivel de garantías para poder garantizar una cartera de crédito rentable.....	80
Tabla 24	En su opinión los clientes actuales deben ser premiados por sus cumplimientos de pagos de sus créditos.....	82
Tabla 25	En su opinión los clientes potenciales deben ser evaluados rigurosamente según los estándares de la cartera de crédito actual... ..	83

Tabla 26	Para Usted es importante evaluar mensualmente la proporción de la cartera vencida para hacer las gestiones necesarias de recuperación	85
Tabla 27	Cree Usted que una buena gestión de recuperación es lo que se necesita para manejar una estabilidad en la rentabilidad de la cartera total.....	87
Tabla 28	Confiabilidad Alfa de Cronbach	89
Tabla 29	Estadísticas de total de elementos	90
Tabla 30	Tabla cruzada Primera Hipótesis	94
Tabla 31	Pruebas de chi-cuadrado Primera Hipótesis.....	95
Tabla 32	Pruebas de chi-cuadrado Segunda Hipótesis	97
Tabla 33	Pruebas de chi-cuadrado Segunda Hipótesis	97
Tabla 34	Tabla cruzada Tercera Hipótesis	99
Tabla 35	Pruebas de chi-cuadrado Tercera Hipótesis	100
Tabla 36	Tabla cruzada Cuarta Hipótesis.....	102
Tabla 37	Pruebas de chi-cuadrado Cuarta Hipótesis.....	103
Tabla 38	Tabla cruzada Quinta Hipótesis	105
Tabla 39	Pruebas de chi-cuadrado Quinta Hipótesis.....	106
Tabla 40	Tabla cruzada Sexta Hipótesis	108
Tabla 41	Pruebas de chi-cuadrado Sexta Hipótesis	108
Tabla 42	Matriz de Consistencia: Indicadores de Desempeño y su Incidencia En La Gestión De Cartera De Crédito En Las Cajas Municipales de la Región De Lambayeque, Año 2023.....	124

INDICE DE FIGURAS

Figura 1	Ratio de mora contable	6
Figura 2	Utilidades de las Cajas Municipales	6
Figura 3	Considera usted que las metas de cobranza por asesor deben ser evaluadas periódicamente	50
Figura 4	Considera usted que las metas de cobranza por cliente deben ser evaluadas para poder reconocer la gestión del asesor	52
Figura 5	Cree usted que la Alta Dirección de las Cajas Municipales de la Región Lambayeque deben tener metas de cartera vencida en forma mensual.....	53
Figura 6	Cree usted que la Gerencia de Crédito y Cobranza de las cajas municipales de la Región Lambayeque deben tener parámetros para gestionar el saldo total de la cartera de crédito	55
Figura 7	Para usted la Gerencia de Crédito y Cobranza de las cajas municipales de la Región Lambayeque deben evaluar el valor de cartera de crédito totales	56
Figura 8	En su opinión, se debe realizar un seguimiento exhaustivo del porcentaje de cartera vencida mayor a 30 días.....	58
Figura 9	Para Usted es importante la buena gestión de recuperación de créditos del asesor para poder manejar un índice de morosidad aceptable.....	59
Figura 10	En su opinión es importante el valor de recuperación de créditos del asesor para poder manejar un índice de rentabilidad aceptable	61
Figura 11	Cree Usted que la calidad de colocación de nuevos créditos en las cajas municipales de la Región Lambayeque es necesaria para obtener una rentabilidad que cumplan con los objetivos financieros.	63
Figura 12	Considera que el rendimiento de las colocaciones en las cajas municipales de la Región Lambayeque es necesario para obtener las utilidades.....	65

Figura 13	En su opinión es importante que el personal del área de créditos tenga un tiempo necesario para identificarse y poder administrar su cartera de cobranza	66
Figura 14	Considera Usted que es importante que las Cajas Municipales de la Región Lambayeque realicen alineamiento interno, externo y gestión de provisiones financieras en tiempo adecuado.....	68
Figura 15	Considera Usted que las provisiones de la cartera de crédito son importantes para cubrir las posibles pérdidas y de esta forma proteger el patrimonio de las cajas municipales de la región Lambayeque.....	70
Figura 16	Considera Usted que es importante que las Cajas Municipales de la Región Lambayeque realicen alineamiento interno, externo y gestión de provisiones financieras en tiempo adecuado.....	71
Figura 17	Para usted es importante analizar la rentabilidad de la recuperación de cada producto de la cartera de colocación	73
Figura 18	Para usted es importante que las Gerencias deben analizar la rentabilidad de la cartera de cobranza de créditos mensualmente	74
Figura 19	Cree usted importante que las Cajas Municipales de la Región Lambayeque tengan un apropiado nivel de liquidez para que les permita aprovechar oportunidades de inversión.....	76
Figura 20	En su opinión cree que las Cajas Municipales de la Región Lambayeque deben tener un índice de prueba ácida para afrontar sus deudas a corto plazo	77
Figura 21	Cree Usted que las colocaciones de crédito tienen que evaluarse rigurosamente para que se respete el cronograma de pago de sus créditos y no exista incremento de morosidad	79
Figura 22	Usted Cree que es importante el nivel de garantías para poder garantizar una cartera de crédito rentable.....	81
Figura 23	En su opinión los clientes actuales deben ser premiados por sus cumplimientos de pagos de sus créditos.....	82
Figura 24	En su opinión los clientes potenciales deben ser evaluados rigurosamente según los estándares de la cartera de crédito actual	84

Figura 25	Para Usted es importante evaluar mensualmente la proporción de la cartera vencida para hacer las gestiones necesarias de recuperación	86
Figura 26	Cree Usted que una buena gestión de recuperación es lo que se necesita para manejar una estabilidad en la rentabilidad de la cartera total	88
Figura 27	Instrumento de Opinión de Expertos	135
Figura 28	Instrumento de Opinión de Expertos	136
Figura 29	Instrumento de Opinión de Expertos	137

RESUMEN

El propósito principal de este trabajo de investigación, es comprobar si los indicadores de desempeño inciden en la gestión de la cartera de crédito en las cajas municipales de la región Lambayeque 2023, la justificación para el estudio de este tema es que el análisis de la evaluación de los créditos a otorgar ayudará a que los índices de morosidad no sean tan elevados, por tal motivo se abarcará los índices de desempeño que deben seguirse para que exista una relación óptima entre la gestión de colocación y la recuperación de la cartera de créditos de las cajas municipales de la Región Lambayeque. La naturaleza del análisis y conforme a los propósitos de la investigación se centra en un “Nivel Exploratorio, Descriptivo y Explicativo”, en el trabajo el instrumento que se utilizó fue el cuestionario tomando como referencia la “escala de Likert”, para la muestra se implementó una estrategia de muestreo censal donde el tamaño de la muestra, representado por "n=40", ha sido cuidadosamente seleccionado. Esta elección se fundamenta en la premisa de alcanzar una representación significativa y fiable de la población objetivo para que nos brinde la información necesaria para encontrar las respuestas necesaria para el planteamiento de nuestro problema. Los resultados fueron ingresados al programa SPSS versión 26 donde se contrastó que existe un grado de confiabilidad muy alta. Se concluyó que las metas de cobranza inciden en las provisiones de la cartera de crédito en las Cajas Municipales de la Región de Lambayeque, Año 2023, debido a que una recuperación de la cartera en los términos pactados garantiza niveles de provisiones aceptables para mantener la razonabilidad en los estados financieros, Esto se manifiesta debido a que toda gestión debe ser medida con indicadores que aseguren un seguimiento adecuado de la cartera.

ABSTRACT

The main purpose of this research work is to verify whether the performance indicators affect the management of the credit portfolio in the municipal banks of the Lambayeque 2023 region. The justification for the study of this topic is that the analysis of the evaluation of the credits to be granted will help to ensure that delinquency rates are not so high, for this reason the performance indices that must be followed will be covered so that there is an optimal relationship between placement management and the recovery of the credit portfolio of the municipal funds of the Lambayeque Region. The nature of the analysis and in accordance with the purposes of the research focuses on an "Exploratory, Descriptive and Explanatory Level", in the work the instrument used was the questionnaire taking as reference the "Likert scale", for the sample implemented a census sampling strategy where the sample size, represented by "n=40", has been carefully selected. This choice is based on the premise of achieving a significant and reliable representation of the target population so that it provides us with the necessary information to find the answers necessary for the formulation of our problem. The results were entered into the SPSS version 26 program where it was confirmed that there is a very high degree of reliability. It was concluded that the collection goals affect the provisions of the credit portfolio in the Municipal Banks of the Lambayeque Region, Year 2023, because a recovery of the portfolio in the agreed terms guarantees acceptable levels of provisions to maintain reasonableness. in the financial statements. This is manifested because all management must be measured with indicators that ensure adequate monitoring of the portfolio.

INTRODUCCIÓN

La presente tesis titulada "INDICADORES DE DESEMPEÑO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN DE CARTERA DE CRÉDITO DE LAS CAJAS MUNICIPALES DE LA REGIÓN DE LAMBAYEQUE, AÑO 2023". Las Cajas municipales contribuyen con el sector de pequeñas y medianas empresas en el Perú financiando con sus diferentes productos las necesidades de negocio de las personas. Cabe mencionar que los niveles de la morosidad en las cajas municipales de la Región Lambayeque son los más elevados del promedio nacional, detalle que revela los altos índices de morosidad alcanzados durante el periodo de estudio, situación que manifiesta el alto riesgo de impago asumido por las entidades financieras donde los directores y trabajadores no están logrando controlar de la mejor manera posible. Por tales motivos estamos estudiando los indicadores de desempeño idóneos para mejorar la gestión de la cartera de crédito.

El presente trabajo se ha distribuido en seis capítulos que comprende lo siguiente:

Planteamiento del Problema, abarca desde la descripción de la realidad problemática, donde se trata de desarrollar los problemas que abarcan las cajas municipales al no tener un control adecuado de su cartera de crédito no pueden hacer un seguimiento oportuno de sus colocaciones y las recuperaciones de esos créditos otorgados, dando lugar a los clientes que no estén al día con sus pagos y ello afectará el capital de trabajo.

Marco Teórico, contiene los antecedentes de la investigación a nivel nacional, de cada región donde se realizaron estudios de las cajas municipales y sus problemas con sus carteras de crédito así mismo de forma internacional se observó en los países donde es de suma importancia que se gestione de forma correcta una cartera de crédito para que no exista indicadores fuera de lo normal del índice de morosidad , las bases teóricas sobre la cual se sustenta la investigación donde se realizó un análisis exhaustivo y se conceptualizó de diferentes referencias bibliográficas determinando que todos los autores coinciden en los conceptos, las definiciones términos básicos.

Hipótesis y Variables, se analizó la casuística presentada en las cajas municipales de Lambayeque de como los indicadores de gestión influyen en la gestión de cartera de crédito, para esto se manifiesta lo siguiente:

Que las metas de cobranza inciden en las provisiones de la cartera de crédito, el índice de morosidad incide en el índice de rentabilidad, el porcentaje de cartera vencida incide en el ratio de liquidez, el ratio de recuperación por gestor incide en la eficacia de la recaudación, las metas de colocaciones inciden en el objetivo de crecimiento de cartera de Cobranza, la rotación de personal incide en la calidad de evaluación crediticia en las Cajas Municipales de la Región de Lambayeque, 2023.

Metodología, esta tesis presenta, la descripción de la población y muestra seleccionada, la operacionalización de variables, las técnicas de recolección de datos empleadas y las técnicas utilizadas para el tratamiento de la investigación. Todo se realizó con la premisa de alcanzar una representación significativa y fiable de la población objetivo. Mediante este enfoque, se busca garantizar la

validez y la precisión de los resultados obtenidos, permitiendo así tomar decisiones informadas y efectivas basadas en una muestra exhaustiva y bien definida.

Resultados, De la investigación se obtuvieron datos mediante la aplicación de la encuesta que fueron realizados a una muestra de 40 sucursales de cajas municipales, esta información se ejecutó en el programa informático SPSS versión 26 donde se obtuvo la interpretación de los resultados por cada pregunta, además de contar con un nivel de validación o confianza de 91% (Alfa de Cronbach) y que la contratación de hipótesis determina una alta relación ya que se probaron las hipótesis alternas y se rechazaron las hipótesis nulas. Mostrando que las variables tomadas fueron las correctas para dar respuestas al índice alto de morosidad de la cartera de crédito.

Discusión, Conclusiones y Recomendaciones, se da a conocer como discusión que las cajas municipales de la región Lambayeque no tienen un buen control de los indicadores de desempeño, concluyendo que las cajas municipales deben evaluar y mantener índices altos de indicadores de desempeño de las actividades de los colaboradores para que se pueda mejorar la gestión de la cartera de crédito. Es bien sabido que, si existe un buen manejo de los indicadores de desempeño, el estado positivo de la cartera de crédito ayudará a la rentabilidad de las cajas municipales de la región Lambayeque.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la Realidad Problemática

Mostraremos los diferentes aspectos que fueron tomados para la descripción de la problemática del tema del estudio.

Las Cajas municipales contribuyen con el sector de pequeñas y medianas empresas en el Perú financiando con sus diferentes productos las necesidades de negocio de las personas. Cabe mencionar que los niveles de la morosidad en las cajas municipales de la Región Lambayeque están elevados a comparación del promedio nacional, detalle que revela los altos índices de morosidad alcanzados durante el periodo de estudio, situación que se traduce en un alto riesgo de impago asumido por la entidad financiera que los directores y trabajadores no están logrando controlar de la mejor manera posible. Los

indicadores de desempeño adecuados ayudarán a encontrar la eficiencia de una gestión de cartera de crédito.

En la Región Lambayeque según la SBS existen 8 cajas municipales distribuidas en 40 Sucursales.

Tabla 1

Sucursales de cajas municipales

CAJAS MUNICIPALES	SUCURSALES	SEDES
CAJA AREQUIPA	Lambayeque	Chiclayo José Leonardo Ortiz
CAJA HUANCAYO	Lambayeque	Chiclayo José Leonardo Ortiz
CAJA PAITA	Lambayeque	Lambayeque Cayaltí Chiclayo José Leonardo Ortiz Pimentel La Victoria Eten Puerto Eten Tumán Cayalti Pomalca Reque
CAJA PIURA	Chiclayo	Santa Rosa Chongoyape Zaña Nueva Arica Pucalá Picsi Oyotun Monsefú Lambayeque
	Lambayeque	Olmos Motupe
	Ferreñafe	Ferreñafe
CMAC TRUJILLO	Chiclayo	Chiclayo José Leonardo Ortiz

	Lambayeque	Lambayeque
	Ferreñafe	Olmos
		Ferreñafe
CMAC LIMA	Lambayeque	Chiclayo
	Chiclayo	Chiclayo
CMAC SULLANA		José Leonardo Ortiz
	Lambayeque	Lambayeque
		Olmos
		Motupe
CMAC CUSCO	Lambayeque	Chiclayo

Nota: Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS)

Dic-23

Desde la pandemia a la fecha las cajas municipales han enfrentado situación de morosidad afectando la calidad de su cartera. Hay que señalar que, una de las cajas muy importantes que se constituye en la más sólida del país, es la Caja de Arequipa.

En la investigación de nuestro tema se identificaron los siguientes problemas:

- 1) Provisiones de cartera de crédito, que se han incrementado cada año por una mala colocación de créditos en la cartera de las cajas municipales
- 2) Nivel de rentabilidad no adecuados para lograr la rentabilidad esperada
- 3) Nivel de liquidez que no cumplió en cubrir sus deudas a corto plazo
- 4) Eficiencia en la recaudación de la cartera de crédito, existe una mala gestión de la recuperación de los créditos otorgados
- 5) Objetivos de la cartera de crédito que no se lograron cumplir con los objetivos de la alta dirección de las cajas municipales
- 6) Calidad de recuperación de la cartera de crédito, análisis de las deficiencias en la gestión de los asesores para disminuir la morosidad

Las cajas municipales al no tener un control adecuado de su cartera de crédito no pueden hacer un seguimiento oportuno de sus colocaciones y las

recuperaciones de esos créditos otorgados, por consecuencia los clientes no estarán al día con sus cronogramas de pagos, lo sucedido afectará el capital de trabajo. Una caja municipal, al no tener liquidez opta por un financiamiento la cual genera intereses. Dichos intereses son gastos financieros que se pueden evitar con una adecuada gestión de cobranza de la cartera de créditos. En ocasiones los asesores de créditos para alcanzar sus objetivos mensuales lo único que les interesa es colocar los créditos sin realizar una evaluación crediticia adecuada de los clientes y no respetan las políticas de créditos, sin considerar la capacidad de pago para dicho monto otorgado, se debe realizar un estudio de voluntad y capacidad detallada del cliente para poder concluir si es conveniente otorgarle crédito o no. El área de riesgos según las políticas de las cajas interviene en determinados montos y tipos de créditos al incrementar en la cartera de crédito, lo que busca el área de riesgos es que los créditos que se coloquen tengan el menor riesgo posible para que no se tenga problemas de recuperación.

Lo que deterioró la rentabilidad de las cajas municipales fueron las nuevas provisiones para ocultar pérdidas en carteras reprogramadas por discrepancias sociales (a pedido de la SBS) se suman ahora a la morosidad y el incumplimiento de los pagos por parte de algunos clientes que habían reprogramado sus deudas, y esto fue la causante de que las Cajas Municipales han enfrentado una reducción en sus utilidades, con descensos que oscilan entre el 30% y el 70%. La mala gestión del proceso de cobranza de créditos perjudica a la gran mayoría de las cajas municipales en la Región Lambayeque, porque ocasiona que sus

indicadores de morosidad no sean los adecuados para obtener una rentabilidad óptima de acuerdo a los objetivos trazados por a la alta gerencia.

El propósito del presente trabajo de investigación es transmitir a los gerentes de las cajas municipales de la Región Lambayeque la importancia de medir los indicadores de desempeños de sus asesores de créditos para que así puedan gestionar una cartera de créditos respetando las políticas de créditos y así lograr que la rentabilidad de esa misma cartera de crédito sea optima. Sabemos que cambiar la tendencia de los indicadores no es de inmediato, lleva su tiempo. Mientras más tiempo se mantengan los resultados negativos menos atractivas serán las Cajas Municipales afectadas. Para los que hemos estado en el Sistema de Cajas Municipales queremos que esta se fortalezca, mantenga su crecimiento y aporte a micro y pequeña empresa.

Bayona (2013), en su tesis titulada “Análisis de los factores que influyen en la rentabilidad de las cajas municipales de ahorro y crédito en el Perú” (p. 180), concluyen que el indicador de rendimiento ROE depende también de las decisiones que toman sus propios directivos y de la eficiencia con la que trabaja su administración y personal operativo, el objetivo principal de este estudio es identificar que variables internas y del entorno influyen en el rendimiento de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito en la Región Lambayeque.

Figura 1

Ratio de mora contable

Ratio de Mora Contable						
Empresas	2018	2019	2020	2021	2022	2023 ^(*)
CMAC Arequipa	4.55	4.71	3.20	3.12	4.30	4.54
CMAC Cusco	4.44	4.54	2.29	3.15	4.56	4.70
CMAC Del Santa	22.92	22.49	22.17	18.78	5.71	7.87
CMAC Huancayo	3.52	2.86	2.26	3.09	3.45	4.29
CMAC Ica	5.30	5.46	4.34	4.38	5.71	5.87
CMAC Maynas	6.57	6.93	5.07	4.78	5.21	7.04
CMAC Paíta	13.60	17.72	13.96	14.13	6.47	10.71
CMAC Piura	6.91	8.47	7.02	6.44	6.37	6.97
CMAC Sullana	15.35	17.43	11.08	12.22	13.17	15.95
CMAC Tacna	6.76	10.98	10.94	9.75	8.43	10.08
CMAC Trujillo	5.95	6.05	6.57	6.33	5.08	5.47
Total CMACs	6.32	6.71	4.96	4.99	5.34	5.92
CMCP Lima	16.58	21.25	13.93	9.39	8.38	5.75
Total Cajas Municipales	6.50	6.93	5.08	5.04	5.38	5.92

(*) Noviembre 2023

Fuente SBS

Elaborado C&L Microfinanzas

Nota: Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS)

Otro dato importante es resaltante es que Caja Arequipa (4.54) que tiene el índice más bajo del sistema de Cajas Municipales.

Figura 2

Utilidades de las Cajas Municipales

Utilidades (Miles de Soles)					
	2019	2020	2021	2022	2023 ^(*)
CMAC Arequipa	138,797	35,311	74,834	100,825	64,750
CMAC Cusco	78,114	11,554	37,388	51,397	45,681
CMAC Del Santa	3,720	4,971	3,559	530	238
CMAC Huancayo	102,799	33,018	52,245	85,166	40,351
CMAC Ica	26,601	12,209	14,764	21,489	7,071
CMAC Maynas	6,527	1,006	6,102	6,141	5,630
CMAC Paíta	355	1,407	2,317	610	1,413
CMAC Piura	65,495	19,903	35,799	82,196	56,137
CMAC Sullana	1,139	26,276	49,940	22,811	74,008
CMAC Tacna	4,102	2,986	25,351	7,148	1,484
CMAC Trujillo	34,010	5,042	13,028	44,747	12,114
Total CMACs	445,304	82,402	152,995	376,379	143,329
CMCP Lima	1,614	168	32,316	358	7,507
Total Cajas Municipales	446,918	82,570	120,678	376,736	135,822

(*) Noviembre 2023

Fuente SBS

Elaborado po C&L Microfinanzas

Nota: Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS)

Si revisamos las utilidades generadas en los últimos años podemos apreciar resultados muy diferenciados. Nuevamente tenemos resultados destacables de Caja Arequipa

La Superintendencia ha venido realizando pruebas de estrés que indican que el sistema financiero en su conjunto puede salir adelante ante los eventos

próximos. Pero también es cierto que no todas las Cajas Municipales de la Región Lambayeque con los resultados mostrados se encuentran en las mismas condiciones para enfrentar los eventos señalados. Se debe realizar un análisis exhaustivo y que la gerencia tome las decisiones gerenciales correctas para poder ajustar esas políticas de crédito y cobranza para remontar los índices negativos y poder establecer objetivos para lograr estabilizar el sistema financiero en la Región Lambayeque. *Carlos E. López Díaz / Master Dirección Negocios Microfinancieros PAD Univ Piura / Diplomado Internacional Gestión de Riesgos Financieros / Profesional con más de 25 años de experiencia en gestión de entidades de Microfinanzas*

a. Delimitación Espacial

El dominio donde se desarrollará la investigación son en las Cajas Municipales que forman partes de la región Lambayeque, son empresas dedicada a la micro intermediación financiera.

b. Delimitación Temporal

El intervalo de tiempo que comprenderá el estudio es del mes de enero al mes de diciembre del Año 2023.

c. Delimitación Social

Las técnicas de reunir información se aplicarán a los Gerentes del Área de créditos o Cobranzas de las sucursales de las Cajas Municipales de la Región Lambayeque, quienes son responsables de aplicar las políticas relacionadas al otorgamiento de créditos, para su posterior evaluación a cargo del Área de Auditoría de Riesgo de Crédito.

d. Delimitación Conceptual

- **Indicadores de desempeño:** “Los indicadores de desempeño son una herramienta de gestión que permite analizar los resultados, otorgando un valor de referencia para establecer una comparación entre las metas planificadas y el desempeño alcanzado” (Córdoba, 2012, p. 57), vamos a evaluar los diferentes valores con lo que se puede medir el desempeño de los asesores en sus puestos de asesores de créditos y cobranzas.
- **Gestión de la cartera de crédito:** Según Morales (2014) nos explica que: “Gestionar y hacer el cobro de los créditos otorgados a favor de la entidad, administrar y controlar la cartera de cliente nos ayuda a que se garantice una adecuada y oportuna captación de recursos” (p.80), vamos a medir los recursos que se necesitan para alcanzar los objetivos que se han propuesto a los directivos de las Cajas

Municipales, principalmente disminuir el riesgo crediticio y así mismo logrando reducir el índice de morosidad.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema General:

De qué manera los indicadores de desempeño Inciden en la gestión de Cartera de Crédito en las Cajas Municipales de la Región de Lambayeque,2023.

1.2.2. Problemas Específicos:

- a. ¿En qué medida las metas de cobranza inciden en las provisiones de la cartera de crédito en las Cajas Municipales de la Región de Lambayeque, Año 2023?
- b. ¿En qué forma el índice de morosidad incide en el nivel de rentabilidad en las Cajas Municipales de la Región de Lambayeque, Año 2023?
- c. ¿En qué forma el porcentaje de cartera vencida incide en el nivel de liquidez en las Cajas Municipales de la Región de Lambayeque, Año 2023?
- d. ¿En qué medida ratio de recuperación por Gestor incide en la eficiencia y eficacia de la Recaudación en las Cajas Municipales de la Región de Lambayeque, Año 2023

- e. ¿En qué forma las metas de colocaciones inciden en el objetivo de crecimiento de cartera de cobranza en las Cajas Municipales de la Región de Lambayeque, Año 2023?
- f. ¿En qué medida la rotación de personal incide en la calidad de la recuperación de la cartera crediticia en las Cajas Municipales de la Región de Lambayeque, Año 2023?

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1. Objetivo General

Determinar de qué manera los indicadores de desempeño Inciden en la gestión de Cartera de Crédito en las Cajas Municipales de la Región de Lambayeque, Año 2023

1.3.2. Objetivos Específicos

- a. Evaluar si las metas de cobranza inciden en las provisiones de la cartera de crédito en las Cajas Municipales de la Región de Lambayeque, Año 2023.
- b. Analizar si el índice de morosidad incide en el nivel de rentabilidad en las Cajas Municipales de la Región de Lambayeque, Año 2023.
- c. Determinar si el porcentaje de cartera vencida incide en el nivel de liquidez en las Cajas Municipales de la Región de Lambayeque, Año 2023.

- d. Analizar ratio de recuperación por gestor incide en la eficacia de la Recaudación en las Cajas Municipales de la Región de Lambayeque, Año 2023.
- e. Demostrar si las metas de colocaciones inciden en el objetivo de crecimiento de la cartera de Cobranza en las Cajas Municipales de la Región de Lambayeque, Año 2023.
- f. Evaluar la forma en como la rotación de personal incide en la calidad de recuperación de la cartera de crédito en las Cajas Municipales de la Región de Lambayeque, Año 2023.

1.4. Justificación de la Investigación

1.4.1. Importancia.

La motivación de la presente investigación, es que ayudará a mejorar los indicadores de desempeño en la gestión de la cartera de crédito, esto reducirá el impacto negativo en los resultados de la empresa, se tratará también de ayudar a mejorar las políticas de otorgamiento de créditos.

- a. TEORICA: Se trata de demostrar si, obteniendo un índice de mejora continua en las evaluaciones de los créditos a otorgar en el futuro se podrá obtener un ratio óptimo del nivel de morosidad con el cual la empresa financiera no tenga problemas de rentabilidad en su estado financiero.
- b. PRACTICA: El análisis de la evaluación de los créditos a otorgar ayudará a que los índices de morosidad no sean tan elevados, por tal

motivo en el siguiente estudio se abarcará los índices de desempeño que deben seguirse para que exista un óptimo control de colocación y recuperación de los créditos en las cajas municipales de la Región Lambayeque.

- c. **METODOLOGIA:** La metodología incluirá un análisis comparativo de diversas perspectivas y enfoques adoptados en investigaciones previas sobre temáticas similares. Este enfoque permitirá identificar las fortalezas y limitaciones de los estudios anteriores y destacará la contribución de la presente investigación al analizar y evaluar los diferentes indicadores que nos mostrarán cuales son los puntos claves que se deben corregir para que el objetivo que tenemos de lograr minimizar el riesgo de crédito y alcanzar un índice de morosidad permitido para no perjudicar la rentabilidad de las cajas municipales.

1.4.2. Viabilidad de la Investigación

- **Humanos:** Las personas involucradas en estudiar la problemática del proyecto tienen el tiempo necesario para poder realizar la investigación.
- **Financiero:** Es muy poco la inversión en poder obtener la información, hay información pública razonable donde se encuentra la data básica para un análisis sobre los indicadores que son afectados en una mala gestión de la cartera de crédito.

- **Materiales:** Hay instrumentos necesarios para el análisis y gestión de la información que se encuentra tanto interna como externa. Hay teorías sobre el riesgo de crédito que explican las causas de la formulación del problema.

1.5. Limitaciones

- **De alcance:** No contar con los instrumentos de análisis necesarios para la investigación de la formulación del problema.
- **De tiempo:** Abarcaremos el estudio de los indicadores financieros por un periodo de un año de las Cajas Municipales en la Región Lambayeque en el periodo del Año 2023.
- **El presupuesto:** Se limita al gasto de pagar a los asesores de tesis, a la persona que se va encargar de la parte estadística y de los gastos de recolectar la información e impresiones del material para la presentación del proyecto de tesis.
- **El personal:** El personal involucrado en la siguiente tesis de maestría
 - ✓ 3 asesores de tesis, 1 estadístico y recolector de datos
- **Restricciones de los Investigadores:** La investigación solo precisa los temas que aborda sobre la gestión de indicadores de desempeño y su incidencia en gestión de la cartera de crédito en las cajas municipales de la Región Lambayeque en el año 2023.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. *Antecedentes Nacionales*

Huertas (2015) señala que “La colocación de créditos Mypes y la relación con el nivel de morosidad en el sistema bancario peruano del 2010 al 2014, tuvo como objetivo determinar si los procedimientos crediticios, que mantenían los bancos para el segmento Mype del 2010 al 2014, generaron un aumento del nivel de morosidad de los bancos peruanos”, la tesis concluyó que el aumento del apetito por riesgo de las entidades financieras generó excesos en el mantenimiento de políticas y procedimientos crediticios deficientes que conllevaron a un aumento de la morosidad. El mercado tiene un comportamiento muy variable, cambia constantemente por eso el sector financiero debe estar preparado para mitigar los posibles riesgos externos que puedan generar que la empresa tenga problemas en su rentabilidad ocasionando problemas de liquidez para hacer frente a sus obligaciones.

Pally (2016) en la investigación titulada Análisis de la gestión del riesgo crediticio y su incidencia en el nivel de morosidad de la caja municipal de ahorro y crédito de Piura, la agencia Juliaca periodo 2013 – 2014, el objetivo general fue establecer la influencia de la gestión del riesgo crediticio en el nivel de morosidad de esta agencia. Gestionar el riesgo va a prevenir que su impacto en la organización sea demasiado alto, ocasionado pérdidas irreparables, se tiene que administrar los riesgos para mantener una cartera de cobranza estable y que no incremente con el número de nuevos clientes.

Copaja (2019) realizó una investigación denominada “Influencia De La Morosidad En La Calidad De Cartera De La C.M.A.C. de Arequipa, Periodo 2014-2018”. La investigación tuvo como objeto analizar la influencia Moratoria en la Calidad de Cartera de la C.M.A.C. de Arequipa entre el 2014 y 2018, el modelo se compone de 60 periodos mensuales de la C.M.A.C. de Arequipa, período 2014 – 2018, como herramienta se utilizó el estudio de contenido de las entidades financieras referente a las carteras de la C.M.A.C. de Arequipa, mediante la ficha de recopilación de datos. El estudio aportó una superior indagación para ver de acerca la morosidad y la calidad de cartera, considerando ello, los ejecutivos y trabajadores de la compañía tuvieron una nueva perspectiva para el manejo del riesgo crediticio.

Antezana y Collazos (2019) en su investigación titulada “Calidad de cartera crediticia y morosidad en la C.M.A.C. de Huancayo, Agencia Paucará – Huancavelica, 2017”, la finalidad ha sido decidir el parentesco que se tiene en base a la morosidad con la calidad de la cartera crediticia de los consumidores de la C.M.A.C. El tipo de investigación empleado es la correlación de aplicación

de nivel 9 descriptivo. Se concluyó, si se encuentra una relación inversa entre las dos variables, se puede decir que, mientras la Calidad de la cartera crediticia sea oportuna, el indicador de incumplimiento será menor, si la cartera la calidad disminuye, la madurez aumentará.

2.1.2. Antecedentes Internacionales

Martinez M. (2013) (España), en la investigación titulada Gestión de Riesgos en las Entidades Financieras: “El Riesgo de Crédito y Morosidad, la investigación concluyó en la importancia de analizar bien a cada cliente, aplicarle criterios de concesión más estrictos y asignarle un límite de riesgo acorde con su generación de recursos; de esta forma se evitarán las refinanciaciones y reestructuraciones, finalmente conocer los puntos fuertes y débiles de las políticas de crédito de una entidad, entre los propios trabajadores del Área Comercial y del Área de Riesgos, para que su cumplimiento sea correcto” .Lo más importante que nos demuestra este estudio es que debemos tener en claro el nivel de endeudamiento de cada cliente, así lograremos administrar una cartera de créditos con un nivel óptimo de morosidad, conseguir que la cartera sea administrada de forma eficiente llevará a que no exista pérdidas en los estados financieros por provisionar lo que indica a la ley.

Según, Mercylynne y Omagwa (2017) en su estudio llamado “Gestión del riesgo crediticio y desempeño financiero de bancos comerciales seleccionados en Kenia”, cuyo objetivo fue definir la impresión de la administración de la crisis crediticia en un desenlace financiero referente a los bancos comerciales seleccionado en Kenia. La prueba permaneció formada con 42 trabajadores encuestados de cinco bancos. El estudio mostró como resultado que el proceso

de recuperación de la deuda no afecta el desempeño del banco mientras que se encontraron procesos de evaluación de préstamos, requisitos de préstamos y 5 políticas crediticias sí pueden tener un efecto significativo en el desempeño bancario.

Olabamiji y Michael (2018) en su investigación denominada “Las prácticas de gestión crediticia y desempeño bancario: evidencia de First Bank” (P.67). Así pues, el análisis mantuvo como finalidad estudiar la influencia de las prácticas de gestión del crédito en los resultados financieros de los bancos nigerianos, con referencia específica al primer banco. De esta manera, se tuvo como investigación metódica un prototipo de orientación cuantitativo con un esquema de investigación descriptivo. De modo que, como resultado del estudio se obtuvo que las variables predictoras (valoración crediticia, control del riesgo crediticio y política de cobranza. Se concluyó que las prácticas de gestión de crédito tienen una influencia positiva significativa en los resultados financieros del First Bank. Además, la evaluación de los clientes, el control del riesgo crediticio y la política de cobro son los principales predictores del rendimiento financiero del First Bank.

Liberati y Camillo (2018), el objetivo de la calificación crediticia cuantitativa es desarrollar modelos precisos de clasificación, varios estudios interdisciplinarios han encontrado que los rasgos psicológicos podrían utilizarse para reducir el riesgo de crédito en los modelos de puntuación, finalmente los resultados son en términos de reducción de errores de clasificación cuando las actitudes de personalidad se incluyen en los modelos. Nos brinda el conocimiento de la importancia que tiene el análisis cualitativo en la evaluación

de un cliente para poder otorgarle crédito y así disminuir la incertidumbre de una posible mora.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Variable Independiente: Indicadores de desempeño

Marco Histórico

Los indicadores de desempeño han ido evolucionando a través de los años, buscando que las cajas municipales de la Región Lambayeque puedan medir la productividad y eficiencia de las actividades que cada persona hace en su puesto de trabajo. Nos ayuda a que podamos medir mientras algunos parámetros la competitividad y el valor que puede aportar cada colaborador para lograr obtener la rentabilidad que se espera en toda empresa.

Chiavenato (1918), indica que “General Motors diseña y pone en práctica un sistema de evaluación destinado a comprobar el rendimiento de sus directivos” (p. 170), Tengamos en cuenta que hasta entonces dicho concepto se destinaba casi exclusivamente a comprobar la eficacia de las máquinas en las fábricas y no el desempeño y rendimiento de las personas.

En el transcurso de la historia poco a poco, en la década de 1920-1930, las empresas deciden ir introduciendo procedimientos que les permitan mejorar su rendimiento. Con ello tratan también de relacionar la política de retribuciones con la responsabilidad del puesto de trabajo y las aportaciones de los empleados al éxito de la propia compañía. La retribución es un gran motivador del trabajador.

Gagné (1985), propone “emplear el término superdotación para la competencia y talento en el ámbito del rendimiento y se esfuerza en demostrar cómo la superdotación se convierte en talento y cómo para ello precisa de catalizadores” (p.40), al no identificar la excepcionalidad como una identidad estable lo somete a un proceso de continuo seguimiento y manifiesta que debe existir mucha interacción en los trabajos.

“El análisis de los indicadores de desempeño es de gran utilidad porque es una herramienta que aporta al proceso de construcción, seguimiento y evaluación de la empresa” (Diez et al. 2012, p.25), cada Teoría nos muestra la importancia de obtener de nuestros colaboradores su mayor índice de desempeño en las actividades de sus puestos de trabajo.

Marco Legal

Según Constitución política del Perú, Capítulo I Derechos fundamentales de la persona, indica que: Toda persona tiene derecho a las libertades de información, opinión, expresión y difusión del pensamiento mediante la palabra oral o escrita o la imagen, por cualquier medio de comunicación social, sin previa autorización ni censura ni impedimento algunos, bajo las responsabilidades de ley. (Constitución Política del Perú, 1993, Art. 2).

Marco Conceptual:

Con respecto a esta primera variable, se entiende que a niveles nacionales o internacionales siempre se habla de diferentes tipos de indicadores de desempeño como son: indicadores de productividad, eficiencia, eficacia, capacidad, calidad, lucro, rentabilidad, valor y competitividad. Cada uno de estos indicadores se utiliza para medir aspectos específicos de las cajas municipales y sus procesos en su otorgamiento de crédito, así mismo ayuda también a medir la eficiencia en la recuperación de los créditos otorgados.

Tal como lo menciona Kahn (1990), muchos trabajadores se ven obligados por las circunstancias a desvincularse de sus puestos de trabajo para poder preservar su salud mental e identidad, ya que las características del trabajo no están en concordancia con ellos. (p.86).

Es muy cierto lo mencionado por este autor, hay empresas que solo quieren recibir lo que menor de sus colaboradores, pero no están dispuestos a premiar sus logros de desempeño. Por tal motivo se debe valorar el trabajo de los colaboradores para que se sientan parte y no deseen dejar los puestos trabajo, ocasionando problemas en la operatividad de las actividades.

De este modo (Chiva, 2014), “el cambio de paradigma en la gestión de recursos humanos es inminente, ya que se ha demostrado que es necesario alejarse de las formas organizativas basadas en jerarquías, control y competición

y optar por unas dinámicas organizativas que persiguen un bienestar común” (p.55).

Es necesario tener un nivel de desempeño marcado en cada colaborador, donde podamos medir su nivel de productividad en sus diferentes funciones en sus puestos de trabajo.

Los indicadores de desempeño analizan los recursos para proveer un servicio, como utilizar un recurso y el efecto de estas variables sobre otras, es decir, que estos indicadores generan un juicio de valor de los evaluadores sobre el producto, servicio, departamento o empresa que está siendo evaluada (McClure et al. 2002, p.120).

Los indicadores de desempeño nos muestran cómo realizar un procedimiento adecuado según estándares de calidad que se requieren para una determinada actividad, lo que se desea demostrar es que cuando se utiliza indicadores de desempeño que miden la eficiencia de las personas se pueden lograr cumplir los objetivos en los tiempos establecidos según los planes de trabajo.

Por otro lado, Wollard (2011) habla de falta de compromiso por parte de los empleados, al referir que entre 50% y 70% tiene motivación escasa por su trabajo, además, hace un llamamiento a las organizaciones para que desde los recursos humanos aborden las necesidades de sus empleados (p.80).

Ese estudio demostró la importancia de la motivación para que los trabajadores puedan cumplir con sus funciones en sus puestos de trabajo, logrando así cumplir las metas para alcanzar los objetivos organizacionales.

Ortiz (2015) “el indicador de desempeño también es un logro, pero en un nivel más inferior, es un logro más específico y detallado” (p.54).

Nos ayuda a entender que cada logro por más pequeño que sea, ayuda a que el colaborador sienta que es valorado en su centro de labores conllevando así que la satisfacción ayude a incrementar sus indicadores de desempeño en sus puestos de trabajo.

Los ID conforman un conjunto de herramientas que son utilizadas para llevar a cabo el mencionado proceso, apuntan a los aspectos de los indicadores de desempeño, que son esenciales para el éxito actual y futuro de una organización.

Según, Stubbs (2013). Los objetivos organizacionales deben estar de acuerdo con la capacidad de sus colaboradores, allí radica la importancia de alcanzar los objetivos en el tiempo establecido (p.70).

A continuación, hablaremos de la importancia de los siguientes índices para poder medir un adecuado indicador de desempeño.

- 1. Meta de Cobranza:** Según Street (2008) “La cobranza es un área de negocio pues gracias a ella se genera rentabilidad convirtiendo una pérdida en un ingreso”. Así mismo aquí se analizan las metas tanto por cliente como por asesor, para poder medir la eficiencia en la recuperación según la cuenta y que tal gestión hace el asesor (p.30).

- 2. Índice de Morosidad:** Por su parte Addai & Pu (2015), este término hace referencia al préstamo vencido, conocido también como préstamo incobrable el cual es producido por el incumplimiento de las obligaciones de los clientes deudores. Nos muestra que tantos créditos se encuentran vencidos y que pueden perjudicar la rentabilidad de la caja municipal (p.20).

- 3. Porcentaje de la cartera vencida:** Ugoani (2016), indica que tener la cartera morosa es señal de que la entidad bancaria está incurriendo en pérdida, por su parte Quillatura (2017), menciona que este tipo de riesgo es el más importante que una entidad debe enfrentar. Nos ayuda a poder analizar qué tanto de la cartera de créditos está vencida mayor a 30 días es recuperable con la gestión adecuada (p.70).

- 4. Ratio de recuperación por asesor:** Las decisiones son el proceso del pensamiento de llegar a una opción a través de la acción, en las empresas las decisiones deben ser analíticas, ya que pueden afectar a otros factores (Navia et al. 2019, p.90). Cuáles son las gestiones de recuperación que

logra hacer el asesor de cobranza para recuperar un pago vencido, ocasionando así ver el valor de la recuperación en el tiempo solicitado.

5. **Metas de colocaciones:** Aunque en una empresa los trabajadores tengan motivaciones e intereses distintos, las decisiones que tomen deben ser eficaces, que no comprometan las necesidades futuras (Argandoña, 2011, p.101). Nos ayuda a medir las nuevas colocaciones por asesor y que tan rentable son para finanzas de las cajas municipales.

6. **Rotación de personal:** Domínguez y Sánchez (2013), en su tesis “Relación entre la Rotación de personal y la productividad y Rentabilidad de la Empresa Cotton Textil S.A.A – Planta Trujillo 2013”, determinan que existe una relación inversamente proporcional entre la rotación de personal y la productividad (p.46). Evaluar el tiempo de un asesor en un puesto de trabajo y su nivel de rotación es importante porque ayuda a medir que tanto puede perjudicar o mejorar el desempeño de ese colaborador y que consecuencias traería para la productividad de la colocación y cobranza de crédito.

2.2.2. Variable Dependiente: Gestión de la cartera de crédito

Marco Histórico

Toda persona tiene derecho al secreto bancario y la reserva tributaria.

Su levantamiento puede efectuarse a pedido:

1. Del juez.
2. Del Fiscal de la Nación.
3. De una comisión investigadora del Congreso con arreglo a ley y siempre que se refieran al caso investigado.
4. Del Contralor General de la República respecto de funcionarios y servidores públicos que administren o manejen fondos del Estado o de organismos sostenidos por éste, en los tres niveles de gobierno, en el marco de una acción de control.
5. Del Superintendente de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones para los fines específicos de la inteligencia financiera.
(Constitución Política del Perú, 1993, Art. 2).

El índice de morosidad en la cartera de crédito es un reto a nivel mundial. Además, se plantea que los problemas en la rentabilidad se agudizan si se toma en cuenta que la entidad financiera incrementa su cartera de créditos impagos, lo que resulta en la caída de las utilidades, entonces se puede decir que si la morosidad incrementa en el banco la rentabilidad y liquidez se ve perjudicada, además de las provisiones y se aumenta la proporción de créditos con intereses no pagados (Superintendencia de Bancos, 2017, pág. 436).

Marco Legal

“Todas las empresas del sistema financiero que capten fondos del público deben contar con la clasificación de por lo menos dos empresas clasificadoras de riesgo, cada seis meses. De existir dos clasificaciones diferentes, prevalecerá

la más baja”. Por su parte, la Superintendencia clasificará a las empresas del sistema financiero de acuerdo con criterios técnicos y ponderaciones que serán previamente establecidos con carácter general y que considerarán, entre otros, los sistemas de medición y administración de riesgos, la calidad de las carteras crediticia y negociable, la solidez patrimonial, la rentabilidad y la eficiencia financiera y de gestión, y la liquidez. Las empresas del Sector Financiero deben tener la información actualizada de la calidad de cartera de crédito, porque muestra la solidez y la solvencia con que pueden hacer frente a sus diferentes obligaciones (Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros- LEY N.º. 26702. Art.136).

Según SBS “la superintendencia deberá difundir, por lo menos trimestralmente, la información sobre los principales indicadores de la situación de las empresas del sistema financiero, vinculados a sus carteras crediticia y negociable; pudiendo incluir la clasificación a que se refiere el segundo párrafo del artículo precedente, así como sobre las colocaciones, inversiones y demás activos de las mismas, su clasificación y evaluación conforme a su grado de recuperabilidad y su nivel de patrimonio y provisiones” (Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros- LEY N.º. 26702. Art.136).

Marco Conceptual

La cartera de créditos viene siendo los financiamientos otorgados a clientes. En cuanto a la gestión de la cartera de clientes, este proceso implica el

control exhaustivo de los créditos concedidos, sus plazos y condiciones. La gestión de cartera de crédito es un factor muy importante para poder determinar qué tan rentable es la recuperación de las colocaciones de los créditos que se están otorgando de acuerdo a las políticas que se han brindado.

Se trata de reconocer todos los recursos disponibles para lograr determinados objetivos, principalmente el de disminuir el riesgo crediticio para lograr reducir la tasa de morosidad que se ha incrementado en los últimos años por factores internos y externos.

Calidad de la cartera Merton y Bodie (2003) definen que una cartera eficiente es “la cartera que ofrece al inversionista la tasa de rendimiento esperada más alta posible a un nivel especificado de riesgo” (p. 327).

Un eficiente sistema de gestión de cartera es esencial para asegurar la eficiencia financiera de una caja municipal, el término "créditos y cobranzas" se refiere a la administración integral de los créditos otorgados y la recuperación de los mismos, este es el pilar de todas las actividades que se tiene que realizar en una caja municipal para que se pueda alcanzar los estaderes indicadores para que exista un reconocimiento en el sector financiero como una entidad que demuestra solides económica.

La mayor fuente de riesgo de una institución financiera reside en la cartera de crédito y es el activo más grande de la misma, por tal razón, la calidad de la cartera requiere de la utilización de un indicador adecuado, que permita evaluar

su índice de morosidad, el mismo que representa la gestión de la cartera colocada. (Vera y Costa, 2007, p.65).

Dos formas que utilizan las entidades financieras para medir su rentabilidad. La económica que mide la calidad de la gestión de las inversiones de sus carteras y la financiera que mide el rendimiento que los accionistas obtienen de la inversión realizada en la institución, de otro modo, la rentabilidad mide la generación de ingresos de una inversión realizada. (Fernández et al.2012, p.103).

Según Banco BBVA (2021) existen “indicadores para medir la calidad crediticia de un banco, es necesario tener en cuenta varias métricas en conjunto”, un indicador, independientemente, es insuficiente para dar una idea completa del riesgo crediticio. Las tres métricas más utilizadas son el índice de morosidad, la tasa de cobertura y el costo del riesgo. Estos permiten analizar el volumen de cartera vencida en relación al tamaño de la cartera de crédito de la entidad, las provisiones acumuladas para hacer frente a pérdidas futuras por impago y el costo anual de generación de esta provisión.

“La cobranza se realiza después de haberse otorgado un crédito, todo es parte de la venta ya que esta no estaría completa sin antes haberse realizado el cobro” (Villaseñor Fuente. 1993, p. 215).

Es una parte fundamental en el proceso de las actividades financieras de las cajas municipales, es tener un proceso de recuperación adecuado para no incrementar el indicador de morosidad.

De esta manera, la gestión de crédito es un asunto elemental en cualquier organización, porque la mayoría de las operaciones comerciales se basan en términos de crédito acordados por las dos partes (Jemaneh et al. 2017, p. 06).

Los préstamos son la actividad lucrativa más importante de cualquier institución financiera, por tal motivo es que se desea que se establezca políticas de crédito y cobranzas, así lograr tener un saldo de cartera favorable.

La política de recaudación es desarrollada teniendo en consideración las cláusulas del negocio, la capacidad competente, el modelo de 11 consumidores corporativos y los objetivos personales de la empresa y variedad de pautas (Quintanoa. 2018, p.38).

Así mismo explicaremos los índices que se relacionan para lograr que esta gestión de cartera de crédito sea óptima para los objetivos gerenciales.

- 1. Provisiones de Cartera:** Corresponde a las provisiones constituidas sobre los créditos directos. Es la cuenta que ajusta el valor de la cartera de créditos en función de la clasificación de riesgo del deudor, el tipo de crédito y las garantías que lo respaldan. Nos brinda una información precisa de las provisiones por alineamientos que se hará a la cartera de crédito para lograr obtener un panorama más claro de las futuras pérdidas en el balance general (Glosario SBS, p.2).

2. **Nivel de rentabilidad:** “La rentabilidad muestra el desempeño financiero que la empresa cree pertinente para la toma de decisiones sobre financiamiento. Ayuda a medir la utilidad que va a rendir la cartera de crédito y la recuperación de cada crédito colocado por asesor” (Mafra et al. 2016, p.68), se busca que se logre una rentabilidad óptima para poder asumir los costos y gastos financieros

3. **Nivel de liquidez:** “Posibilidad de pérdidas por la venta anticipada o forzosa de activos a descuentos inusuales para hacer frente a obligaciones, así como por el hecho de no poder cerrar rápidamente posiciones abiertas o no cubrir posiciones en la cantidad suficiente y a un precio razonable” (Glosario SBS, p.2), aquí la importancia del nivel de liquidez mínimo para hacer frente a los compromisos a corto plazo.

4. **Eficiencia en la recaudación:** Por consiguiente, las decisiones que se tomen en relación a esta gestión deben ser las más óptimas posibles para maximizar la rentabilidad de la empresa (Baños et al. 2012, p.24). Se va a medir la gestión de recuperación en los tiempos estipulados en sus cronogramas, con precisión se sabrá cuando hacer uso de garantía para aquellos créditos que están con varios problemas para recuperar.

5. **Objetivo del crecimiento de cartera de crédito:** Velásquez et al (2016), menciona que “es llevar un control apropiado de la situación financiera de la empresa, puesto que su oportuno análisis conlleva a que los encargados tomen decisiones que favorezcan a la empresa en la

reducción de costos y gastos, al mismo tiempo que incrementa la rentabilidad, permitiendo a la empresa mantenerse en un mercado competitivo y sostenible” (p.59), evaluar la rentabilidad de los clientes actuales y potenciales para medir quien tiene mayor rentabilidad.

6. **Calidad de la recuperación de la cartera de crédito:** Mallick & Yang (2011) afirman que “ tomar buenas decisiones financieras y evaluar el desempeño de las empresas, lo más conveniente es conocer la estructura del capital por la frecuencia de crisis que existe en los últimos tiempos, agregando que, para conocer realmente la productividad de una empresa, hay muchas maneras de hacerlo” (p.90), brinda la información necesaria de que porcentaje de la cartera se recuperó sin ocasionar pérdidas para lograr la rentabilidad esperada por las cajas municipales.

2.3. Definición de Términos Básicos

2.3.1. Variable Independiente

1. **Gestión de crédito:** “Es la posibilidad, con mayor o menor incertidumbre, de incurrir en una pérdida cuando la contrapartida incumple total o parcialmente sus compromisos financieros según lo estipulado en el contrato que los rige” (Knop et al. 2013, p.185).
2. **Objetivos:** Los objetivos “Son fines que se presentan para alcanzar a través de una acción y función” (Wehrich, 1998, p.80).

- 3. Metas de Cobranza:** “Son definidas como los procedimientos para la cobranza revisten gran importancia, debido a que la capacitan a la acreedora para reinvertir su capital, mantener el volumen de las ventas y desarrollar hábitos de pago puntual en los clientes.” (Ettinger, 2000, p.90).
- 4. Política de Cobranza:** “Ella manifiesta que son las que representan las técnicas aplicadas a las organizaciones para el cobro de las cuentas por cobrar en la fecha de vencimiento” (Ettinger y Goliet, 2000, p.101).
- 5. Normas de cobranza:** “Se especifica que las normas de cobranzas es el cómo, cuándo, cuanto se debe cobrar y que estipulaciones han de preestablecerse de manera que el usuario este bien informado de que atenerse, cuáles son los compromisos y cometidos al comprar el producto” (Villaseñor,1995, p.150).
- 6. Objetivos de la Cobranza:** “El factor primordial es alcanzar el cumplimiento o puntualidad de sus obligaciones adquirir y así poder conseguir la estabilidad económica que toda empresa aspira” (Villaseñor,1996, p.100).
- 7. Morosidad:** “Fundamenta que es aquella palabra utilizada con frecuencia por las organizaciones para destinar los créditos que no se han cobrado después de su finalización en el plazo establecido

(créditos no cobrables) y que se cargaran a las cuentas de pérdidas”
(Brachfield, P, 2008, p.70).

8. Gestión de recuperación por asesor: “Implica un conjunto de estrategias que se implementan para favorecer y optimizar los procesos de pago de los clientes”. (Villaseñor,1996, p.80).

9. Cuentas por cobrar: “Activo que representa una obligación y derecho, el cual queda cancelado en el momento que el cliente se pone al día con su cuenta” (Granados et al, s/f).

10. Renuncias o despidos: “La renuncia es la separación voluntaria de la relación laboral y el despido se da cuando se obliga a la persona trabajadora a separarse del cargo desempeñado” (Deloitte, 2022, P.40)

2.3.2. Variable Dependiente

1. Provisiones / Cartera Atrasada (%): “Se encuentra cubierta por provisiones. consideran que dichos factores de morosidad se restringen a la suma de posición contemplado adentro del cálculo, lo cual no captura posibles prácticas de venta a precios simbólicos de

colocaciones deterioradas, castigos contables y canje de cartera por bonos amparados por el gobierno” (Aguilar y Camargo ,2004, p.90).

- 2. Provisiones de alineamiento de cartera:** “Es un procedimiento por el cual las empresas del sistema financiero se encuentran obligadas a modificar la categoría de riesgo asignada, según la categoría de mayor riesgo que otra entidad haya reportado” (SBS, Glosario de Términos e indicadores financieros).

- 3. Crédito:** Es la transferencia de capital por parte del prestamista hacia el prestatario, por un período determinado a cambio del pago de una cantidad de dinero llamada interés, también representa la obtención de recursos financieros en el presente sin efectuar un pago inmediato, bajo la promesa de restituirlos en el futuro en condiciones previamente establecidas (Debitoor. 2018, p. 01).

- 4. Endeudamiento:** Es la consecuencia de un gasto superior a la renta percibida en un ciclo temporal, este escenario puede influir en las decisiones gerenciales, con un enfoque de cobertura de activos frente a pasivos, en esta operación se debe aplicar la amortización de interés y capital (Billin.net, 2018, p. 4).

- 5. Liquidez corriente:** “Es un indicador financiero que muestra cuanto la empresa posee en recursos. De este modo, es posible entender la

capacidad de endeudamiento del negocio” (SBS, Glosario de Términos e indicadores financieros).

- 6. Prueba ácida:** “Indicador que determina la capacidad de la empresa para generar flujos de efectivo en el corto plazo, excluyendo los inventarios” (SBS, Glosario de Términos e indicadores financieros).

- 7. Riesgo de crédito:** Es la probabilidad de que el deudor incumpla los pagos del crédito otorgado, por tanto, se pueden presentar pérdidas económicas, que deterioren la situación financiera de una institución financiera, por los cambios en la solvencia de los deudores o falta de voluntad de pago, el riesgo de crédito incluye el riesgo de incumplimiento (Billin et al. 2018, p. 7).

- 8. Garantía:** Es un acuerdo entre el prestamista y el prestatario, para cumplir con la obligación crediticia en caso de impago por parte del deudor, en el crédito, la garantía es el bien inmueble entre otros, al suscitarse este hecho el prestamista puede volverse propietario del bien (Billin et al. 2018, p. 5).

- 9. Clientes actuales y potenciales:** “Los clientes actuales son aquellas personas que están consumiendo el producto, mientras que los clientes potenciales son aquellos que demostraron estar interesados en realizar una compra” (Deloitte, 2022, p.40).

10. Rentabilidad de la cartera total: “Se entiende por rentabilidad de cartera el rendimiento obtenido en un periodo de tiempo dado en una cartera de inversión” (SBS, Glosario de Términos e indicadores financieros).

CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis General

Los indicadores de desempeño inciden en la gestión de cartera en las Cajas municipales de la Región de Lambayeque, Año 2023

3.2. Hipótesis Específicas

- a) Las metas de cobranza inciden en las provisiones de la cartera de crédito en las Cajas Municipales de la Región de Lambayeque, Año 2023.
- b) El índice de morosidad incide en el nivel de rentabilidad en las Cajas Municipales de la Región de Lambayeque, Año 2023.
- c) El porcentaje de cartera vencida incide en el nivel de liquidez en las Cajas Municipales de la Región de Lambayeque, Año 2023.

- d) La ratio de recuperación por gestor incide en la eficacia de la recaudación de las Cajas Municipales de la Región de Lambayeque, Año 2023.
- e) Las metas de colocaciones inciden en el objetivo de crecimiento de cartera de Cobranza en las Cajas Municipales de la Región de Lambayeque, Año 2023
- f) La rotación de personal incide en la calidad de evaluación crediticia en las Cajas Municipales de la Región de Lambayeque, 2023

3.3. Operacionalización de Variables

Tabla 2

Variable independiente (X): Indicadores de Desempeño

	INDICADORES	ÍNDICES
	x1. Metas de Cobranza	1.1. Metas de cobranza por Asesor 1.2. Metas de cobranzas por cliente
Definición operacional	x2. Índice de Morosidad	2.1. Porcentaje de deuda vencida 2.2. Saldo total de la cartera de crédito
	x3. Porcentaje de Cartera Vencida	3.1. Valor de Cartera de créditos totales 3.2. Porcentaje de Cartera vencida mayor a 30 días
	x4. Ratio de Recuperación por Asesor	4.1. Gestión de recuperación por Asesor 4.2. Valor de Recuperación por Asesor

x5. Metas de Colocaciones	5.1. Calidad de nuevos Créditos por asesor 5.2. Rendimiento de las colocaciones
X6. Rotación del Personal	6.1. Tiempo del personal en el área 6.2. Numero de renuncias y/o despido del personal
Escala valorativa - Ordinal	

Nota. Esta tabla muestra los indicadores y los índices de la variable X: Indicadores de Desempeño.

Y: VARIABLE DEPENDIENTE

Tabla 3

Variable dependiente (Y): Gestión de cartera de crédito

	INDICADORES	ÍNDICES
	Y1. Provisiones de la Cartera.	1.1. Provisión de la cartera de crédito. 1.2. Provisiones por alineamiento de cartera de crédito
Definición operacional	Y2. Nivel de Rentabilidad	2.1. Rentabilidad de cada producto en la cartera de crédito 2.2. Rentabilidad de la cartera de cobranza por asesor
	y3. Nivel de Liquidez	3.1. Liquidez Corriente 3.2. Prueba Acida
	y4. Eficiencia en la Recaudación	4.1 Cumplimiento de cronograma 4.2 Nivel de garantías

y₅. Objetivo del Crecimiento de la Cartera	5.1 Clientes actuales 5.2 Clientes potenciales
Y₆. Calidad de la Recuperación de la Cartera de Crédito	6.1 Proporción de la cartera vencida 6.2 Rentabilidad de Cartera Total
Escala valorativa	- Ordinal

Nota. Esta tabla muestra los indicadores y los índices de la variable Y: Gestión de Cartera de Crédito.

CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA

4.1. Diseño metodológico

4.1.1. Tipo de diseño

Es una investigación no experimental, cuyo diseño metodológico es el transeccional correlacional.

Ñaupas, Mejía, Novoa & Villagómez (2013), “fundamentan que la orientación cuantitativa se distingue por aplicar métodos y técnicas cuantitativas”, además, tiene ver con la medición, el empleo de dimensiones, la contemplación (P.80).

Ox r Oyd

Donde:

O = Observación.

x = Indicadores de desempeño.

y = Gestión de cartera de crédito

r = Relación de variables.

4.1.2. Tipo de investigación

El estudio planteado, reúne las condiciones metodológicas suficientes para ser considerada una “Investigación Aplicada”

Para ello, Carrasco (2017) mencionó que la investigación de este tipo se centra en una necesidad social y mantiene un propósito exacto, ya que utiliza inteligencia adquirido para resolver un problema de cualquier actividad

4.1.3. Nivel de Investigación

Por la naturaleza del análisis y conforme los propósitos de la investigación se centra en un “Nivel Exploratorio, Descriptivo y Explicativo”.

Asimismo, Hernández (2014), encontró que el tipo de estudio en cuestión tiene como propósito encontrar vinculo o afinidad que existe entre las variables de estudio en una muestra.

Siendo de nivel correlacional ya que se buscó asociar ambas variables y establecer una 16 relación sin un sentido causal, con lo cual se respondió a lo que es la hipótesis de la investigación (Hernández et al. 2014, p.1).

4.1.4. Procedimientos que se seguirán para obtener la información necesaria y procesarla

La integración sistemática de la recolección y análisis de datos se enfoca en un contexto cuantitativo.

Investigación cuantitativa:

- a. Acordar la unidad muestral que será seleccionada mediante muestreo probabilístico aleatorio simple.
- b. Realizar la “encuesta” que estará integrada por los ítems más representativos de la variable independiente y dependiente.
- c. Capacitar a una persona idónea para que ejecute las encuestas.
- d. Eliminar errores de información.
- e. Realizar la matriz de tabulación.
- f. Analizar estadísticamente los datos mediante la aplicación de software para las ciencias sociales.

4.2. Población y muestra

Según lo encontrado en la SBS del Sector Financiero:

La población que conforma la investigación está delimitada por 40 sucursales que integran de acuerdo a su estructura organizacional las 8 cajas municipales de Ahorro y Crédito en la Región Lambayeque (SBS, <https://www.sbs.gob.pe/estadisticas-y-publicaciones/estadisticas-/sistema->

financiero)

La muestra se logró obtener por una técnica de muestro censal donde se consideró a las 40 sucursales para alcanzar una representación significativa y fiable de la población que deseamos obtener la información.

Fenómeno desde un análisis en su totalidad. Se llama población porque representa la totalidad del fenómeno adscrito a una investigación (Tamayo, 2012,p.60).

Según, Rojas (2017) manifiesta que la muestra se define como una serie de operaciones que se ejecutan para aprender la distribución de ciertas características en todos unos habitantes colectivo, empezando por la observación de un fraccionamiento de población considerada.

4.2.1. Procedimiento para el cálculo del tamaño y selección de la muestra

En el desarrollo de este trabajo, se implementará una estrategia de muestreo censal donde el tamaño de la muestra, representado por "n=40", ha sido cuidadosamente seleccionado. Esta elección se fundamenta en la premisa de alcanzar una representación significativa y fiable de la población objetivo. Mediante este enfoque, se busca garantizar la validez y la precisión de los resultados obtenidos, permitiendo así tomar decisiones informadas y efectivas basadas en una muestra exhaustiva y bien definida.

4.3. Técnicas de recolección de datos

4.3.1. Descripción de las técnicas e instrumentos a utilizar para la obtención de la información

En relación con las técnicas de investigación, la guía de observación contribuye a recuperar información valiosa y suficiente. La encuesta, se caracteriza por su amplia utilidad en la investigación social por excelencia, debido a su versatilidad y objetividad de los datos que se obtiene mediante el cuestionario. Nos va mostrar según las preguntas que se han realizado que tan importante es la relación de los indicadores de desempeño en la gestión de la cartera de crédito.

Según Torres et al (2019) “Determinar el entrelazamiento medio entre observación y experimento. También se puede hacer un registro de situaciones que se pueden observar y analizar” (P.4), la encuesta nos proporciona una información de poder hallar ideas y necesidades de varias personas de un solo tema. Nos ayudará a brindar la información detallada de las consecuencias de una mala gestión de la administración de la cartera de crédito y lo que puede ocasionar en las utilidades de las cajas municipales de la región Lambayeque.

4.3.2. Procedimientos de comprobación de la validez y confiabilidad de los instrumentos

El procedimiento de validez se orienta para garantizar su eficacia y efectividad del instrumento de investigación que se va a realizar en cada sucursal de las cajas municipales de la Región Lambayeque. En ese sentido, la encuesta fue validado a través del juicio de expertos, respecto a la validez de su contenido, siendo los mismos, tres profesionales especialistas en Finanzas y Riesgos en el sistema financiero Internacional, quienes corroboraron que se cumple con precisión, objetividad, autenticidad y veracidad, los puntos que se busca medir de las variables en nuestro estudio de investigación.

Así mismo se hará un análisis con el Alfa de Cronbach es un coeficiente que sirve para medir la fiabilidad de la encuesta, nos brindará el porcentaje exacto de que tan confiable es la encuesta en los resultados que nos brindará.

Según Mendoza (2019), Asimismo, la vigencia del contenido se obtiene por medio de las diversas opiniones de expertos del sector y aseverando que las porciones estudiadas y medidas por el instrumento son característico de todo el mundo o dominio de las dimensiones, cambios de interés de averiguación se ha llevado a cabo el análisis.

4.4. Técnicas para el procesamiento de la información

El procesamiento y análisis de la información se efectuarán con el programa estadístico informático de mayor uso en las ciencias sociales; Statistical Package for the Social Sciences, conocido por sus siglas SPSS, edición IBM® SPSS® Statistics 29, versión en español (Modelo de correlación de Pearson).

La técnica a ser usada es la encuesta, Según Santos (2013) señala que “es un conjunto ordenado de preguntas escritas de aplicación colectiva, que admite obtener información ortográfica y orto tipográfica de forma sistemática y normalizada”. (p.15)

4.5. Aspectos éticos

En la elaboración del proyecto de Trabajo de Investigación, se ha dado cumplimiento a la Ética Profesional, desde su punto de vista especulativo con los principios fundamentales de la moral individual y social, enmarcadas en el Código de Ética de los miembros de los Colegios de Contadores Públicos del país, dando observancia obligatoria a los siguientes principios fundamentales:

- Honradez
- Objetividad.
- Competencia profesional y discreción.
- Confidencialidad.
- Comportamiento competente

¿Qué es ética? Bien, de acuerdo a como siempre se la ha considerado, podemos decir que es la ciencia que estudia la moralidad de los actos humanos; es decir, los considera buenos o malos. Esta idea nos lleva directamente a considerar qué se entiende por bueno, por lo que debemos tomar en cuenta las acepciones que tiene la palabra “bien” (Portillo et al. 2014, p.90).

La persona íntegra vive siempre de acuerdo con los valores. Es modelo en materia de valores. Sólo las instituciones con valores y con compromiso ético en su filosofía, política, cultura organizacional, procesos y procedimientos subsisten en el mercado y crecen (Portillo et al. 2014, p.102).

V. RESULTADOS

5.1. INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

En este capítulo se exponen los resultados obtenidos tras la recolección de datos a 40 encuestados, quienes son profesionales que trabajan en empresas de las cajas municipales de la región Lambayeque. Entre los encuestados se incluyen Gerentes de créditos, Gerentes de cobranza y Administradores.

Los resultados obtenidos se presentan a través de cuadros y gráficos generados a partir de las encuestas realizadas, se proporciona un análisis e interpretación a cada una de las preguntas planteadas, ofreciendo una valiosa contribución al sistema financiero sobre la percepción de los profesionales que trabajan en las sucursales de las cajas municipales de la región Lambayeque.

Tabla de Frecuencia, Gráfico, Análisis e Interpretación

Resultados Descriptivos:

Tabla 4

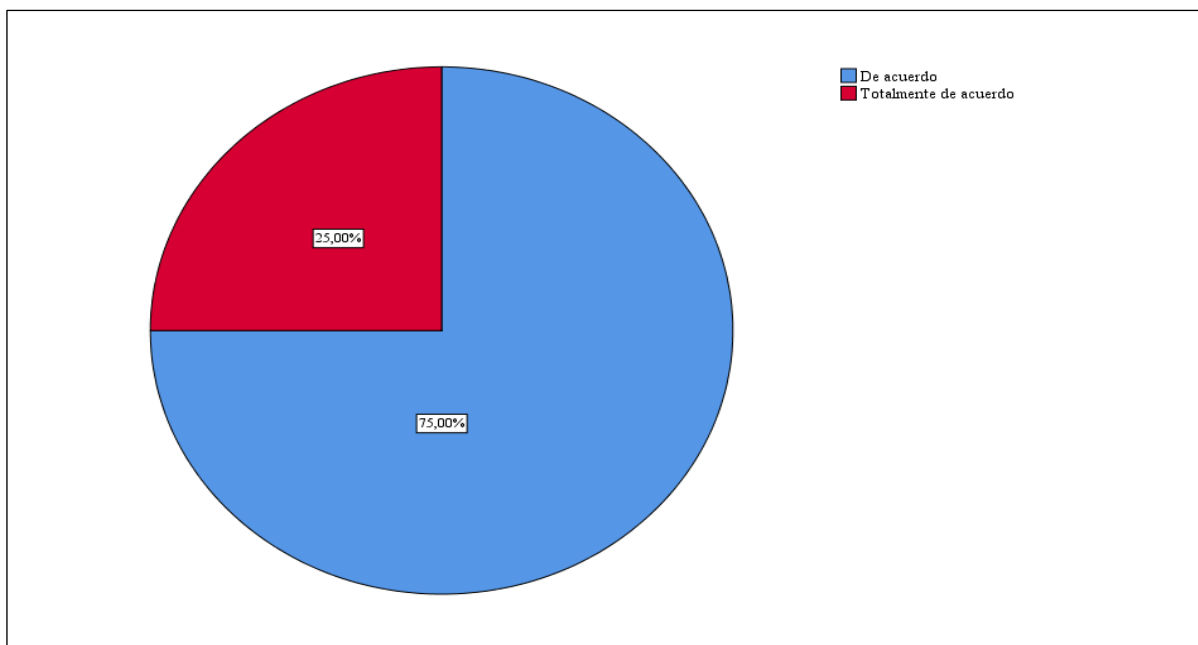
Considera usted que las metas de cobranza por asesor deben ser evaluadas periódicamente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	30	75,0	75,0	75,0
	Totalmente de acuerdo	10	25,0	25,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Nota. Elaboración en base a resultados de encuesta.

Figura 3

Considera usted que las metas de cobranza por asesor deben ser evaluadas periódicamente



Nota. Encuesta a las Sucursales cajas Municipales de la Región Lambayeque.
Elaboración Propia

Interpretación:

El cuadro presenta la frecuencia y porcentaje de respuestas a la pregunta "¿Considera usted que las metas de cobranza por asesor deben ser evaluadas periódicamente?" en el contexto del estudio sobre indicadores de desempeño y su incidencia en la gestión de cartera de crédito de las cajas municipales de la Región de Lambayeque. De los 40 encuestados, el 75% estuvo de acuerdo con esta afirmación, mientras que el 25% estuvo totalmente de acuerdo.

Análisis:

Los encuestados manifestaron su preocupación por que las metas de cobranzas sean revisadas periódicamente en función de los objetivos financieros de la entidad y de esta forma asegurar los niveles de liquidez necesarios.

Tabla 5

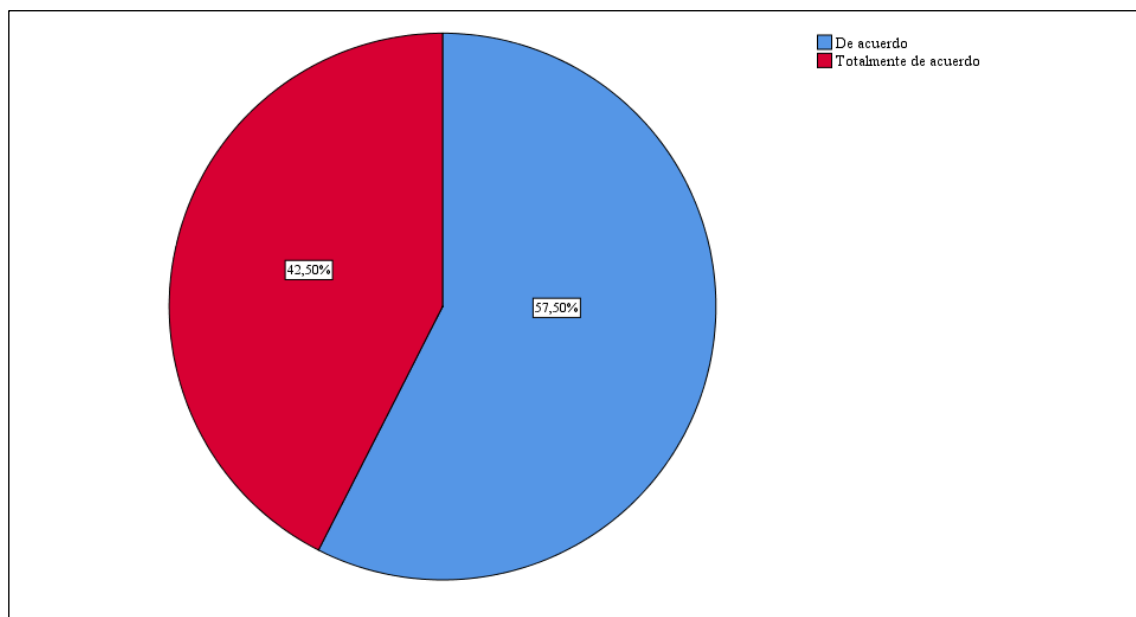
Considera usted que las metas de cobranza por cliente deben ser evaluadas para poder reconocer la gestión del asesor

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	23	57,5	57,5	57,5
	Totalmente de acuerdo	17	42,5	42,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Nota. Elaboración en base a resultados de encuesta.

Figura 4

Considera usted que las metas de cobranza por cliente deben ser evaluadas para poder reconocer la gestión del asesor



Nota. Encuesta a las Sucursales cajas Municipales de la Región Lambayeque.
Elaboración Propi

Interpretación:

De los 40 encuestados, el 57.5% estuvo de acuerdo con esta afirmación, mientras que el 42.5% estuvo totalmente de acuerdo. Estos resultados sugieren que la mayoría de los encuestados considera importante la evaluación de las metas de cobranza por cliente para reconocer la gestión del asesor en las sucursales de las cajas municipales.

Análisis:

Los expertos afirmaron que la gestión de recuperación de cada asesor debe ser medida por cada cliente y por la meta total del mes, debido a que la entidad financiera debe cumplir ciertos estándares para garantizar una cartera sana.

Tabla 6

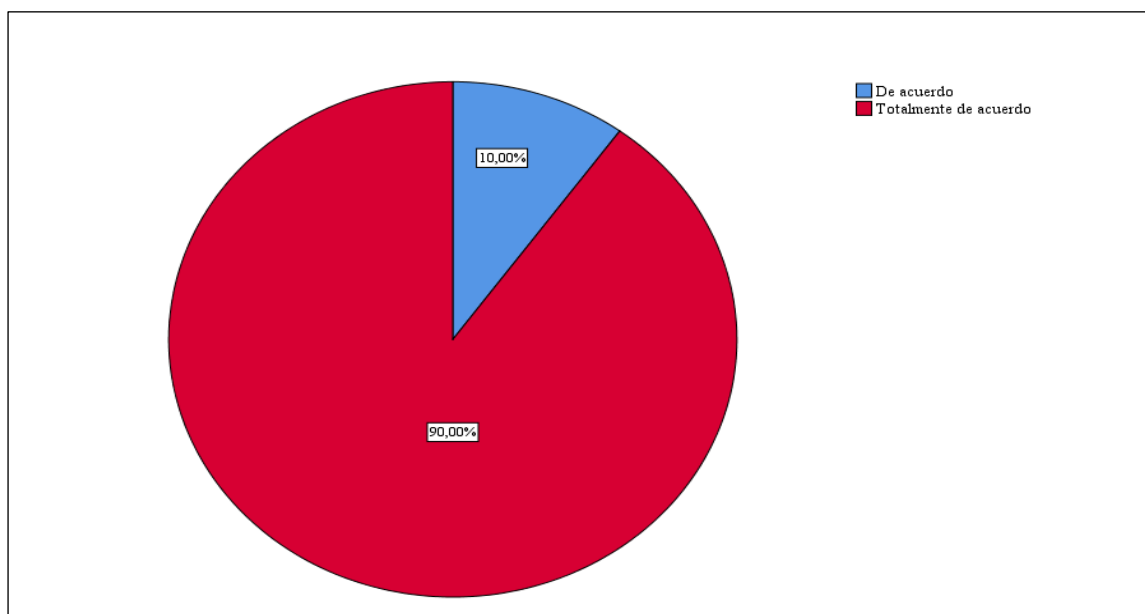
Cree usted que la Alta Dirección de las Cajas Municipales de la Región Lambayeque deben tener metas de cartera vencida en forma mensual

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	4	10,0	10,0	10,0
	Totalmente de acuerdo	36	90,0	90,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Nota. Elaboración en base a resultados de encuesta.

Figura 5

Cree usted que la Alta Dirección de las Cajas Municipales de la Región Lambayeque deben tener metas de cartera vencida en forma mensual



Nota. Encuesta a las Sucursales de las cajas Municipales de la Región Lambayeque. Elaboración Propia

Interpretación:

De los 40 encuestados, el 10% estuvo de acuerdo con esta afirmación, mientras que el 90% estuvo totalmente de acuerdo. Estos resultados sugieren que la mayoría de los encuestados considera importante que la Alta Dirección de las Cajas Municipales establezca metas de cartera vencida en forma mensual, lo que indica una alta valoración de este enfoque de gestión en las sucursales de las cajas municipales.

Análisis:

De las respuestas recibidas se ha inferido la preocupación de la alta Dirección por obtener ratios adecuados de cartera vencida para que se encuentren dentro de los rangos de las metas establecidas por la propia entidad y el regulador, asegurando de esta forma un registro de provisiones adecuado en los estados financieros.

Tabla 7

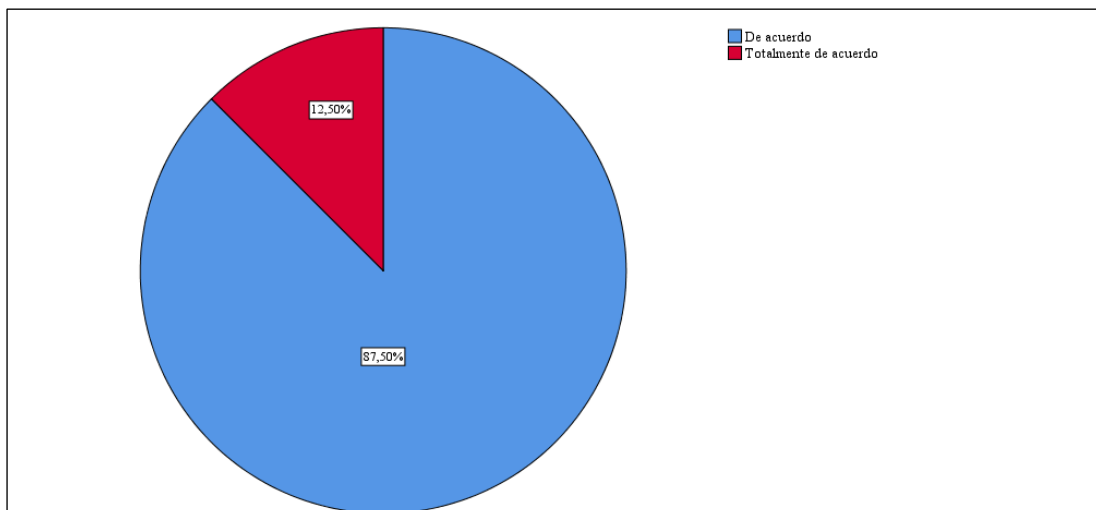
Cree usted que la Gerencia de Crédito y Cobranza de las cajas municipales de la Región Lambayeque deben tener parámetros para gestionar el saldo total de la cartera de crédito

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido De acuerdo	35	87,5	87,5	87,5
Totalmente de acuerdo	5	12,5	12,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Nota. Elaboración en base a resultados de encuesta.

Figura 6

Cree usted que la Gerencia de Crédito y Cobranza de las cajas municipales de la Región Lambayeque deben tener parámetros para gestionar el saldo total de la cartera de crédito



Nota. Encuesta a las Sucursales de las cajas Municipales de la Región Lambayeque.
Elaboración Propia

Interpretación:

Este cuadro muestra los resultados obtenidos en la encuesta realizada a 40 sucursales de cajas municipales de la región Lambayeque sobre la importancia de que la Gerencia de Crédito y Cobranza establezca parámetros para la gestión del saldo total de la cartera de crédito. La mayoría de los encuestados, en concreto un 87.5%, consideró importante que existan estas directrices, mientras que un 12.5% las valoró como absolutamente necesarias. De forma general, estos datos reflejan el fuerte convencimiento entre los participantes sobre la conveniencia de contar con pautas claras por parte de la Gerencia de Crédito y Cobranza en cuanto al manejo del saldo total de los préstamos otorgados por las cajas municipales.

Análisis:

Los datos reflejan el fuerte concentrados convencimiento entre los participantes sobre la conveniencia de contar con políticas claras por parte de la Gerencia de Crédito y Cobranza en cuanto al manejo del saldo total de los préstamos otorgados por las cajas municipales.

Tabla 8

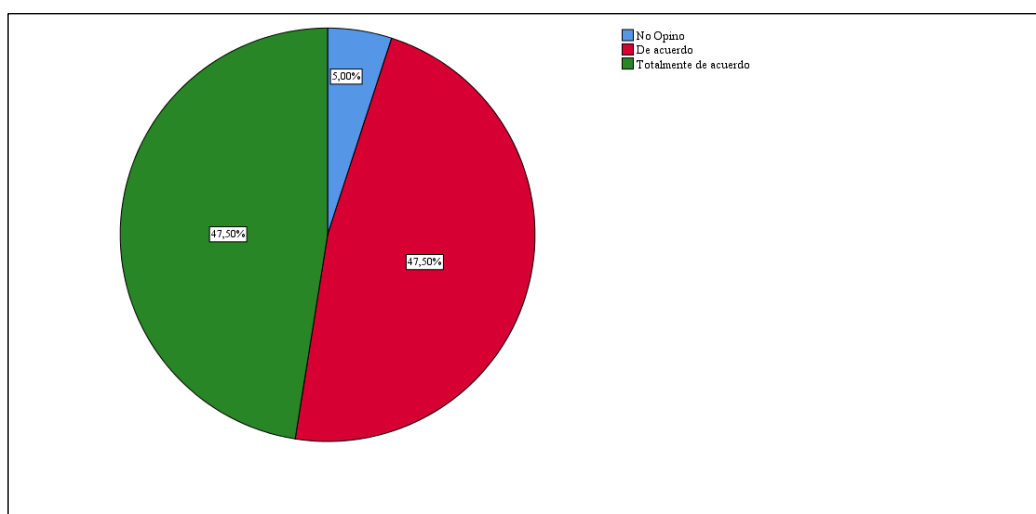
Para usted la Gerencia de Crédito y Cobranza de las cajas municipales de la Región Lambayeque deben evaluar el valor de cartera de crédito totales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido No Opino	2	5,0	5,0	5,0
De acuerdo	19	47,5	47,5	52,5
Totalmente de acuerdo	19	47,5	47,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Nota. Elaboración en base a resultados de encuesta.

Figura 7

Para usted la Gerencia de Crédito y Cobranza de las cajas municipales de la Región Lambayeque deben evaluar el valor de cartera de crédito totales



Nota. Encuesta a las Sucursales cajas Municipales de la Región Lambayeque.
Elaboración Propia

Interpretación:

De los 40 encuestados, el 47.5% estuvo de acuerdo con esta afirmación, mientras que el 47.5% totalmente de acuerdo y el 5% no expresó una opinión al respecto. Estos resultados indican un fuerte respaldo a la idea de que la evaluación del valor de la cartera de crédito total es una práctica importante para la gestión de las cajas municipales en la región de Lambayeque.

Análisis:

De los datos procesados los expertos han confirmado que el valor de la cartera es una variable muy importante para medir la situación financiera de las cajas municipales, carteras muy altas en moneda local están mu expuestas a efectos de las tasas de inflación afectando su rentabilidad real.

Tabla 9

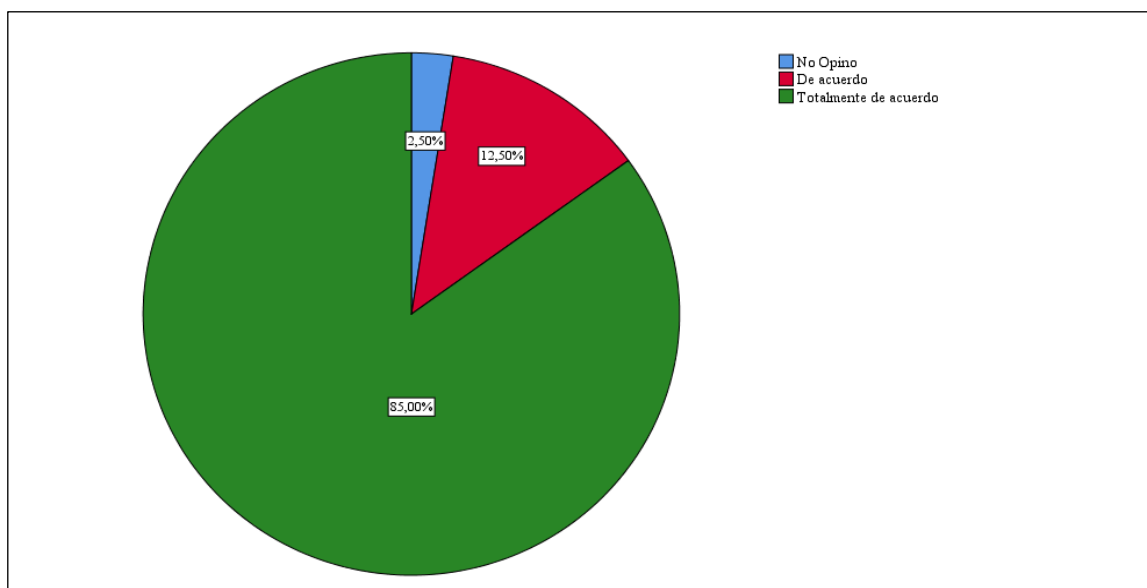
En su opinión, se debe realizar un seguimiento exhaustivo del porcentaje de cartera vencida mayor a 30 días

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No Opino	1	2,5	2,5	2,5
	De acuerdo	5	12,5	12,5	15,0
	Totalmente de acuerdo	34	85,0	85,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Nota. Elaboración en base a resultados de encuesta.

Figura 8

En su opinión, se debe realizar un seguimiento exhaustivo del porcentaje de cartera vencida mayor a 30 días



Nota. Encuesta a las Sucursales de las cajas Municipales de la Región Lambayeque.
Elaboración Propia

Interpretación:

El cuadro muestra los resultados de la encuesta en relación a si se debe realizar un seguimiento exhaustivo del porcentaje de cartera vencida mayor a 30 días. De los 40 encuestados, el 85% estuvo totalmente de acuerdo con esta afirmación, mientras que el 12.5% estuvo de acuerdo y el 2.5% no expresó una opinión al respecto. Estos resultados indican un fuerte respaldo a la idea de llevar a cabo un seguimiento detallado de la cartera vencida mayor a 30 días, lo que sugiere una alta conciencia sobre la importancia de este aspecto en la gestión de las cajas municipales en la región de Lambayeque.

Análisis:

Los resultados encontrados indicaron un fuerte respaldo de los expertos a la importancia de llevar un seguimiento detallado de la cartera vencida mayor a 30 días, lo que sugiere una alta conciencia sobre la importancia de este aspecto en la gestión de colocación de créditos de las cajas municipales en la región de Lambayeque para evitar el crecimiento de la cartera vencida.

Tabla 10

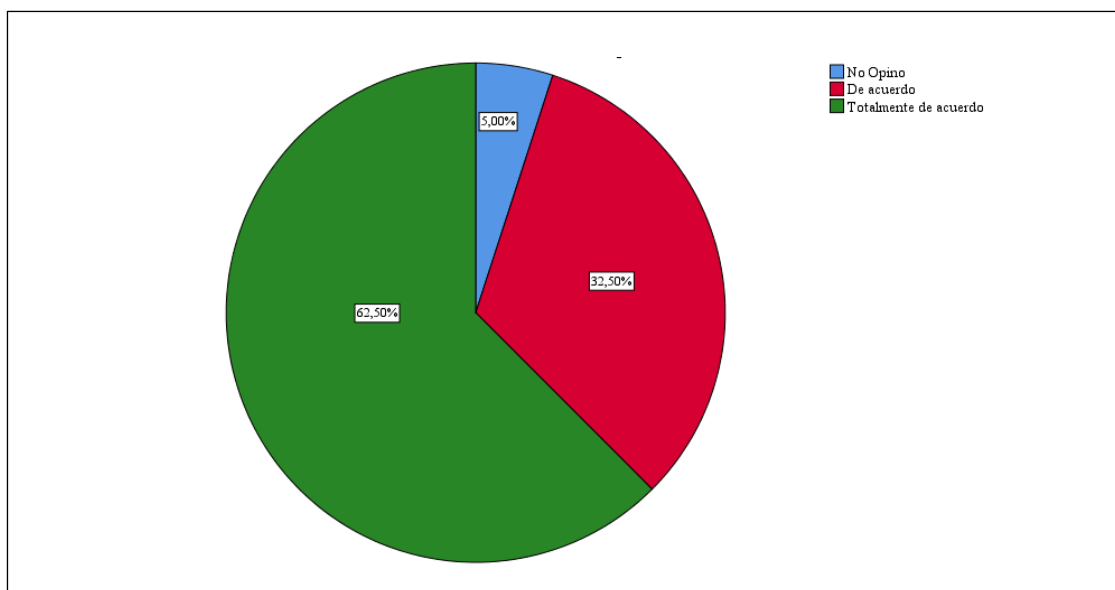
Para Usted es importante la buena gestión de recuperación de créditos del asesor para poder manejar un índice de morosidad aceptable

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido No Opino	2	5,0	5,0	5,0
De acuerdo	13	32,5	32,5	37,5
Totalmente de acuerdo	25	62,5	62,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Nota. Elaboración en base a resultados de encuesta.

Figura 9

Para Usted es importante la buena gestión de recuperación de créditos del asesor para poder manejar un índice de morosidad aceptable



Nota. Encuesta a las Sucursales de las cajas Municipales de la Región Lambayeque.
Elaboración Propia

Interpretación:

El cuadro muestra los resultados de la encuesta sobre la importancia de la buena gestión de recuperación de créditos del asesor para manejar un índice de morosidad aceptable. De los 40 encuestados, el 32.5% estuvo de acuerdo con esta afirmación, mientras que el 62.5% estuvo totalmente de acuerdo y el 5% no expresó una opinión al respecto. Estos resultados indican un fuerte respaldo a la idea de que una gestión efectiva de recuperación de créditos por parte del asesor es crucial para mantener un índice de morosidad aceptable, lo que subraya la importancia de este aspecto en el contexto de las cajas municipales de la Región Lambayeque.

Análisis:

La información procesada indicó un fuerte respaldo a la posición de que una gestión efectiva de recuperación de créditos por parte del asesor es crucial para mantener un índice de morosidad aceptable, para que cumpla con los parámetros o indicadores de cada caja municipal o sucursal de esta misma

Tabla 11

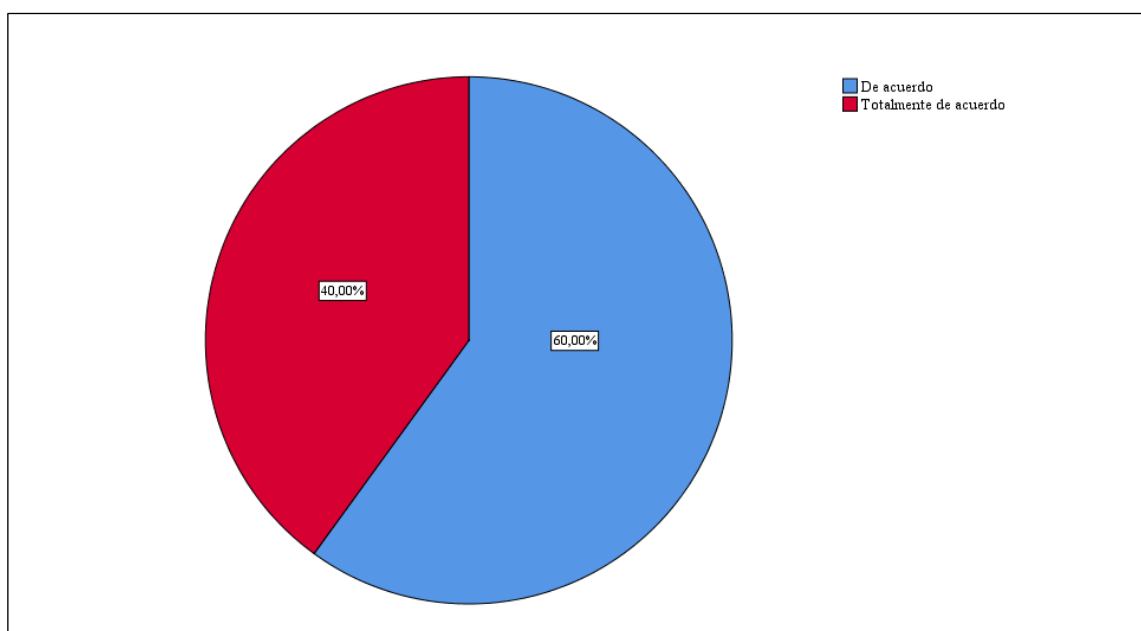
En su opinión es importante el valor de recuperación de créditos del asesor para poder manejar un índice de rentabilidad aceptable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	24	60,0	60,0	60,0
	Totalmente de acuerdo	16	40,0	40,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Nota. Elaboración en base a resultados de encuesta.

Figura 10

En su opinión es importante el valor de recuperación de créditos del asesor para poder manejar un índice de rentabilidad aceptable



Nota. Encuesta a las Sucursales de las cajas Municipales de la Región Lambayeque.
Elaboración Propia

Interpretación:

El cuadro presenta los resultados de la encuesta sobre la importancia del valor de recuperación de créditos del asesor para manejar un índice de rentabilidad aceptable. De los 40 encuestados, el 60% estuvo de acuerdo con

esta afirmación, mientras que el 40% estuvo totalmente de acuerdo. Estos resultados indican que una mayoría significativa considera crucial el valor de recuperación de créditos del asesor para mantener un índice de rentabilidad aceptable en el contexto de las cajas municipales de la Región Lambayeque.

Análisis:

Una mayoría significativa considera crucial el valor de recuperación de créditos del asesor para mantener un índice de rentabilidad aceptable en el contexto de las cajas municipales de la Región Lambayeque, debido a que una baja o mala recuperación de la cartera puede significar incremento de las provisiones financieras, alterando así la rentabilidad de las cajas municipales.

Tabla 12

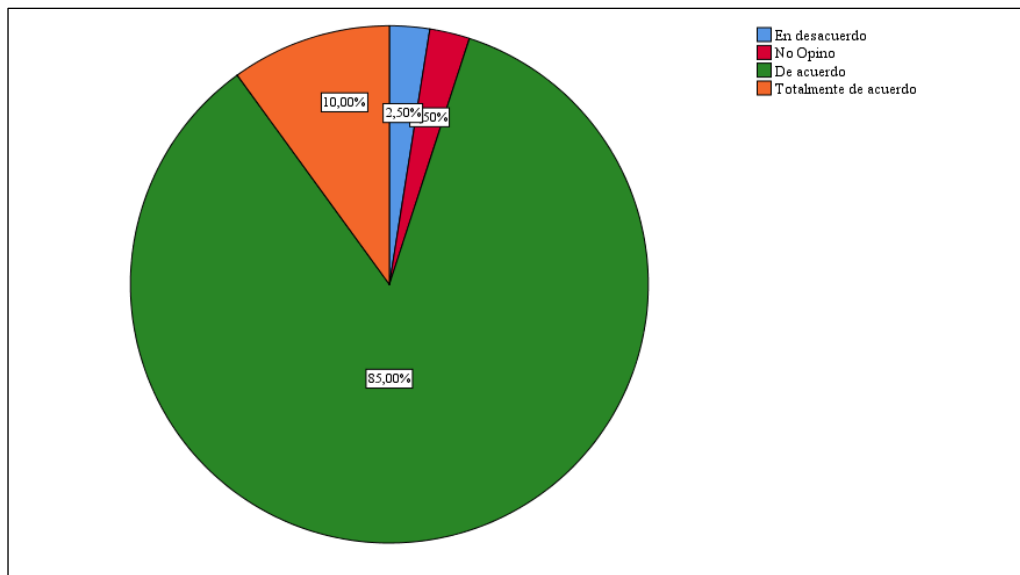
¿Cree Usted que la calidad de colocación de nuevos créditos en las cajas municipales de la Región Lambayeque es necesaria para obtener una rentabilidad que cumplan con los objetivos financieros?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	2,5	2,5	2,5
	No Opino	1	2,5	2,5	5,0
	De acuerdo	34	85,0	85,0	90,0
	Totalmente de acuerdo	4	10,0	10,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Nota. Elaboración en base a resultados de encuesta.

Figura 11

Cree Usted que la calidad de colocación de nuevos créditos en las cajas municipales de la Región Lambayeque es necesaria para obtener una rentabilidad que cumplan con los objetivos financieros



Fuente: Encuesta a las Sucursales de las cajas Municipales de la Región Lambayeque.
Elaboración Propia

Interpretación:

El cuadro presenta los resultados de una encuesta sobre la importancia de la calidad de colocación de nuevos créditos en las cajas municipales de la Región Lambayeque para lograr una rentabilidad que cumpla con los objetivos financieros. De los 40 encuestados, el 85% estuvo de acuerdo con esta afirmación, mientras que el 10% estuvo totalmente de acuerdo, el 2.5% en desacuerdo y el 2.5% no expresó una opinión al respecto. Estos resultados indican un fuerte respaldo a la idea de que la calidad de colocación de nuevos créditos es esencial para alcanzar los objetivos financieros en el contexto de las cajas municipales de la Región Lambayeque.

Análisis

La respuesta mayoritaria de los encuestados coincidió en que la calidad de colocación de nuevos créditos es esencial para alcanzar los objetivos financieros en el contexto de las cajas municipales de la Región Lambayeque, buscando maximizar liquidez y rentabilidad.

Tabla 13

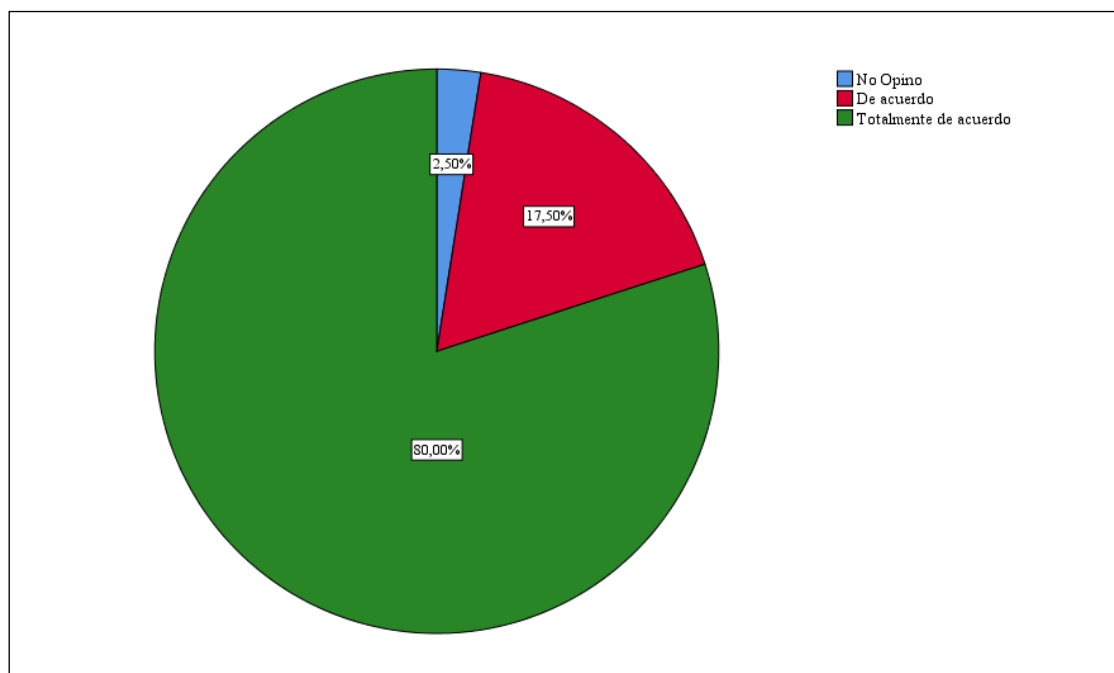
Considera que el rendimiento de las colocaciones en las cajas municipales de la Región Lambayeque es necesario para obtener las utilidades

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido No Opino	1	2,5	2,5	2,5
De acuerdo	7	17,5	17,5	20,0
Totalmente de acuerdo	32	80,0	80,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Nota. Elaboración en base a resultados de encuesta.

Figura 12

Considera que el rendimiento de las colocaciones en las cajas municipales de la Región Lambayeque es necesario para obtener las utilidades



Nota. Encuesta a las Sucursales de las cajas Municipales de la Región Lambayeque.
Elaboración Propia

Interpretación:

El cuadro muestra los resultados de una encuesta sobre si se considera necesario el rendimiento de las colocaciones en las cajas municipales de la Región Lambayeque para obtener utilidades. De los 40 encuestados, el 80% estuvo totalmente de acuerdo con esta afirmación, mientras que el 17.5% estuvo de acuerdo y el 2.5% no expresó una opinión al respecto. Estos resultados indican un fuerte respaldo a la idea de que el rendimiento de las colocaciones es fundamental para obtener utilidades en el contexto de las cajas municipales en la Región Lambayeque.

Análisis:

Los resultados encontrados indicaron una aceptación mayoritaria al rendimiento de las colocaciones de nuevos créditos como eje fundamental para refrescar la cartera de créditos y obtener utilidades de acuerdo a las expectativas, en el contexto de las cajas municipales en la Región Lambayeque,

Tabla 14

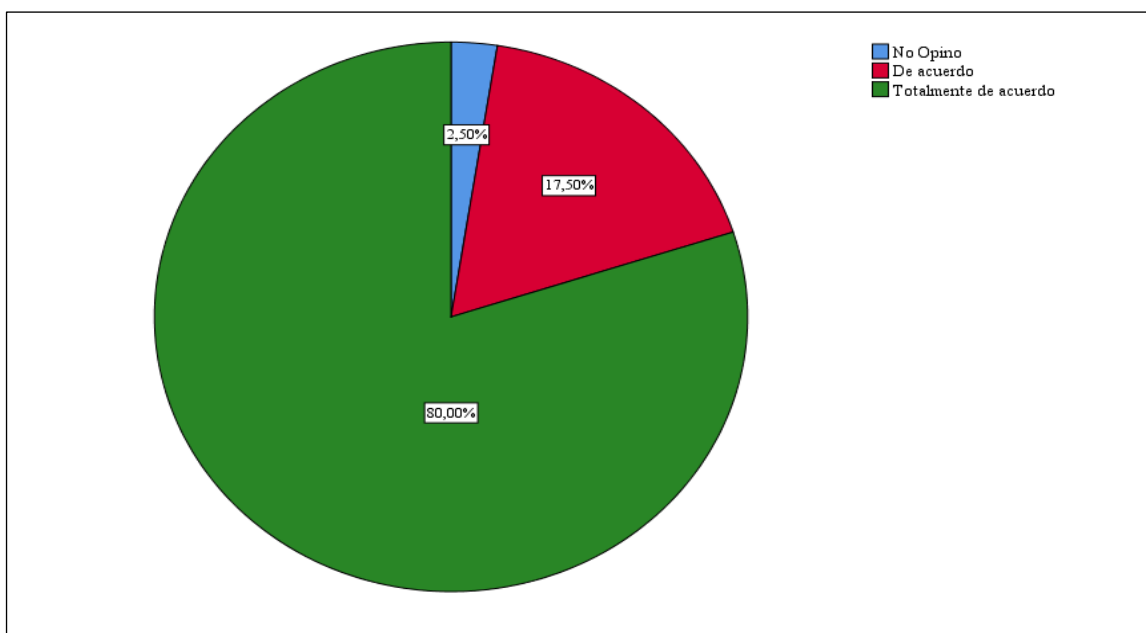
En su opinión es importante que el personal del área de créditos tenga un tiempo necesario para identificarse y poder administrar su cartera de cobranza

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No Opino	1	2,5	2,5	2,5
	De acuerdo	7	17,5	17,5	20,0
	Totalmente de acuerdo	32	80,0	80,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Nota. Elaboración en base a resultados de encuesta.

Figura 13

En su opinión es importante que el personal del área de créditos tenga un tiempo necesario para identificarse y poder administrar su cartera de cobranza



Nota. Encuesta a las Sucursales de las cajas Municipales de la Región Lambayeque.
Elaboración Propia

Interpretación:

El cuadro muestra los resultados de una encuesta sobre la importancia de que el personal del área de créditos tenga el tiempo necesario para identificarse y administrar su cartera de cobranza. De los 40 encuestados, el 80% estuvo totalmente de acuerdo con esta afirmación, mientras que el 17.5% estuvo de acuerdo y el 2.5% no expresó una opinión al respecto. Estos resultados indican un fuerte respaldo a la idea de que es crucial que el personal del área de créditos disponga del tiempo necesario para identificarse y gestionar su cartera de cobranza en el contexto de las cajas municipales de la Región Lambayeque.

Análisis

Los hallazgos revelaron un fuerte respaldo al personal del área de créditos otorgándose el tiempo necesario para identificarse y gestionar su cartera para evitar situaciones de cartera morosa, ocasionando que la cartera de crédito no cumpla con los objetivos de cobranza que se ha planteado por la alta dirección.

Tabla 15

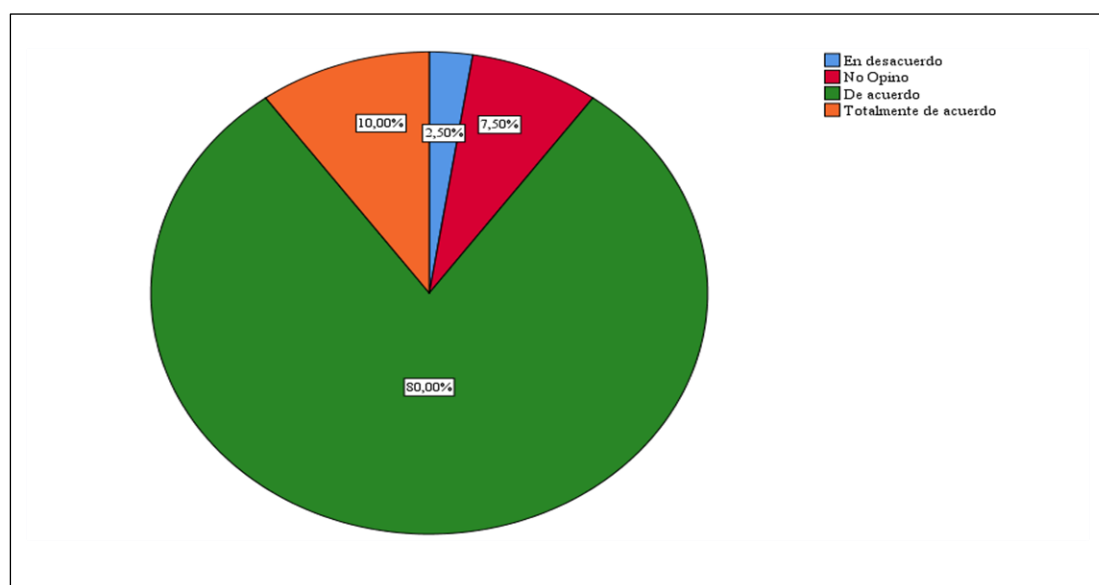
Considera Usted que es importante que las Cajas Municipales de la Región Lambayeque realicen alineamiento interno, externo y gestión de provisiones financieras en tiempo adecuado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	2,5	2,5	2,5
	No Opino	3	7,5	7,5	10,0
	De acuerdo	32	80,0	80,0	90,0
	Totalmente de acuerdo	4	10,0	10,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Nota. Elaboración en base a resultados de encuesta.

Figura 14

Considera Usted que es importante que las Cajas Municipales de la Región Lambayeque realicen alineamiento interno, externo y gestión de provisiones financieras en tiempo adecuado



Nota. Encuesta a las Sucursales de las cajas Municipales de la Región Lambayeque.
Elaboración Propia

Interpretación:

El cuadro muestra los resultados de una encuesta sobre la importancia de que el área de recursos humanos evalúe el número de despidos o renunciaciones

para mejorar la eficiencia en el área de trabajo. De los 40 encuestados, el 80% estuvo de acuerdo con esta afirmación, mientras que el 10% estuvo totalmente de acuerdo, el 7.5% no expresó una opinión al respecto y el 2.5% estuvo en desacuerdo. Estos resultados indican un amplio respaldo a la idea de que la evaluación de despidos o renuncias por parte del área de recursos humanos es considerada importante para mejorar la eficiencia en el área de trabajo, lo que subraya la relevancia de este aspecto en el contexto laboral de las cajas municipales de la Región Lambayeque.

Análisis

La data procesada reveló un amplio respaldo a la evaluación de despidos o renuncias por parte del área de recursos humanos, con el objetivo de determinar si es por bajo rendimiento de los asesores o falta de criterio que tiene la gerencia de crédito para asignar las metas correctas de créditos y cobranzas.

Tabla 16

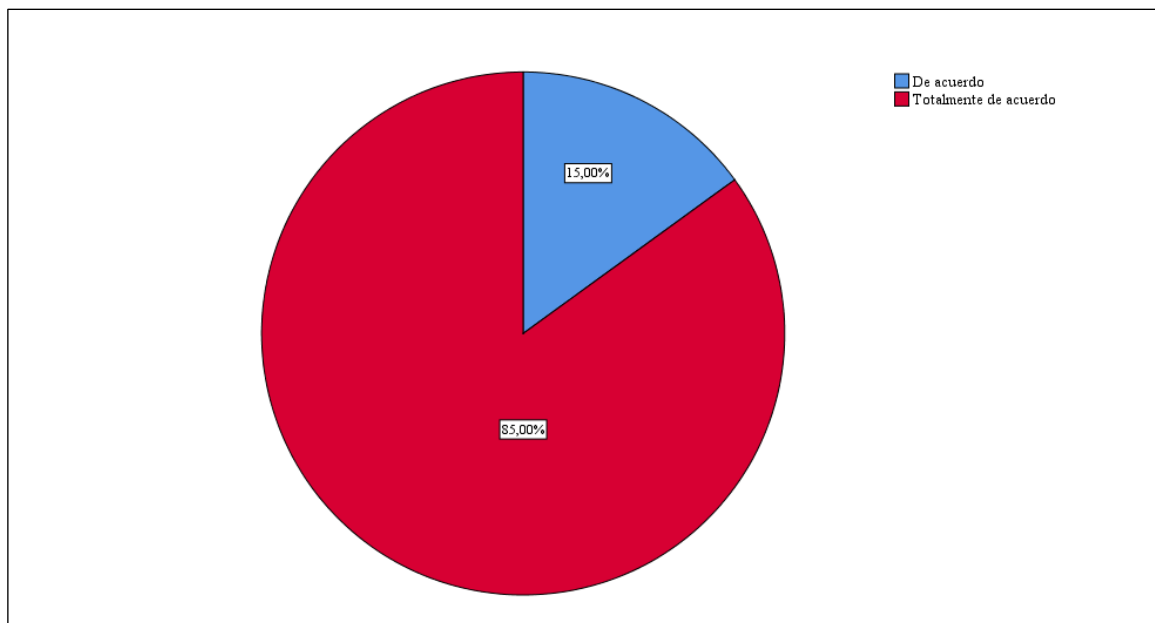
Considera Usted que las provisiones de la cartera de crédito son importantes para cubrir las posibles pérdidas y de esta forma proteger el patrimonio de las cajas municipales de la región Lambayeque

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	6	15,0	15,0	15,0
	Totalmente de acuerdo	34	85,0	85,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Nota. Elaboración en base a resultados de encuesta.

Figura 15

Considera Usted que las provisiones de la cartera de crédito son importantes para cubrir las posibles pérdidas y de esta forma proteger el patrimonio de las cajas municipales de la región Lambayeque



Nota. Encuesta a las Sucursales de las cajas Municipales de la Región Lambayeque.
Elaboración Propia

Interpretación:

De los 40 encuestados, el 85% estuvo totalmente de acuerdo con esta afirmación, mientras que el 15% estuvo de acuerdo. Estos resultados indican un amplio respaldo a la idea de que las provisiones de la cartera de crédito son consideradas fundamentales para cubrir posibles pérdidas y proteger el patrimonio en el contexto de las cajas municipales de la región Lambayeque. Este respaldo destaca la importancia atribuida a este aspecto en el ámbito financiero de las cajas municipales.

Análisis:

Los datos reflejan el fuerte concentrados convencimiento entre los participantes sobre un amplio respaldo a la idea de que las provisiones de la

cartera de crédito son consideradas fundamentales para cubrir posibles pérdidas y proteger el patrimonio en el contexto de las cajas municipales de la región Lambayeque.

Tabla 17

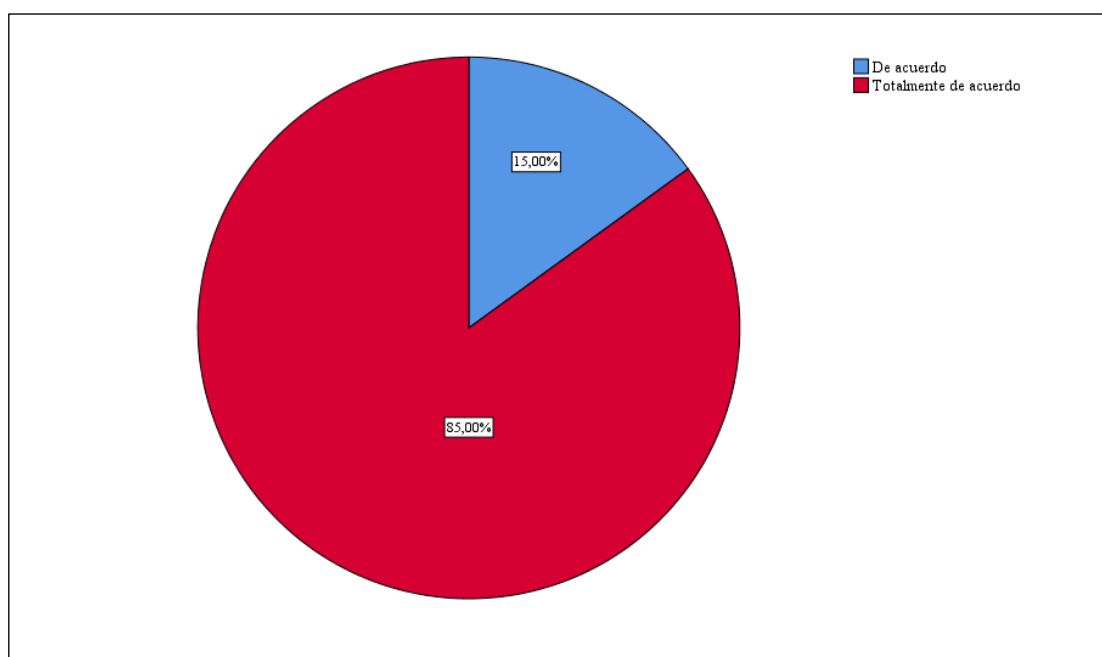
Considera Usted que es importante que las Cajas Municipales de la Región Lambayeque realicen alineamiento interno, externo y gestión de provisiones financieras en tiempo adecuado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	6	15,0	15,0	15,0
	Totalmente de acuerdo	34	85,0	85,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Nota. Elaboración en base a resultados de encuesta.

Figura 16

Considera Usted que es importante que las Cajas Municipales de la Región Lambayeque realicen alineamiento interno, externo y gestión de provisiones financieras en tiempo adecuado



Nota. Encuesta a las Sucursales de las cajas Municipales de la Región Lambayeque. Elaboración Propia

Interpretación:

De los 40 encuestados, el 85% estuvo totalmente de acuerdo con esta afirmación, mientras que el 15% estuvo de acuerdo. Estos resultados indican un amplio respaldo a la idea de que el alineamiento interno, externo y la gestión de provisiones financieras se consideran fundamentales para el funcionamiento efectivo de las Cajas Municipales en la Región Lambayeque, destacando la relevancia atribuida a este aspecto en el ámbito financiero de las cajas municipales.

Análisis:

Los resultados encontrados indicaron un fuerte respaldo de los expertos a la importancia a la idea de que el alineamiento interno, externo y la gestión de provisiones financieras se consideran fundamentales para el funcionamiento efectivo de las Cajas Municipales en la Región Lambayeque.

Tabla 18

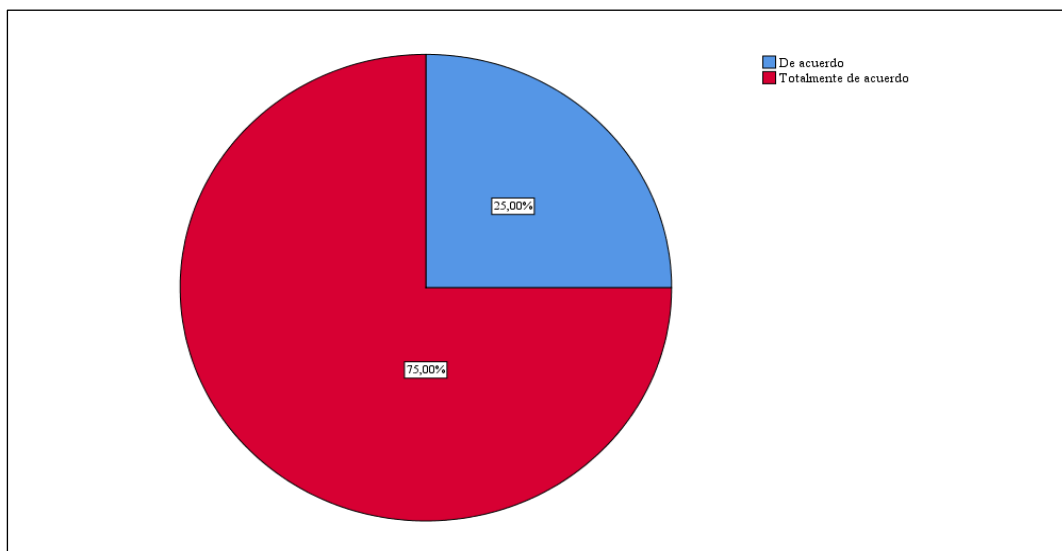
Para usted es importante analizar la rentabilidad de la recuperación de cada producto de la cartera de colocación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	10	25,0	25,0	25,0
	Totalmente de acuerdo	30	75,0	75,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Nota. Elaboración en base a resultados de encuesta.

Figura 17

Para usted es importante analizar la rentabilidad de la recuperación de cada producto de la cartera de colocación



Nota. Encuesta a las Sucursales de las cajas Municipales de la Región Lambayeque.
Elaboración Propia

Interpretación:

El cuadro muestra los resultados de una encuesta sobre la importancia de analizar la rentabilidad de la recuperación de cada producto de la cartera de colocación. De los 40 encuestados, el 75% estuvo totalmente de acuerdo con esta afirmación, mientras que el 25% estuvo de acuerdo. Estos resultados indican un fuerte respaldo a la idea de que es crucial analizar la rentabilidad de la recuperación de cada producto de la cartera de colocación, lo que subraya la importancia atribuida a este aspecto en el contexto de las cajas municipales de la Región Lambayeque.

Análisis:

La información procesada indica un fuerte respaldo a la idea de que es crucial analizar la rentabilidad de la recuperación de cada producto de la cartera

de colocación, lo que subraya la importancia atribuida a este aspecto por lo que es crucial para obtener una rentabilidad aceptable.

Tabla 19

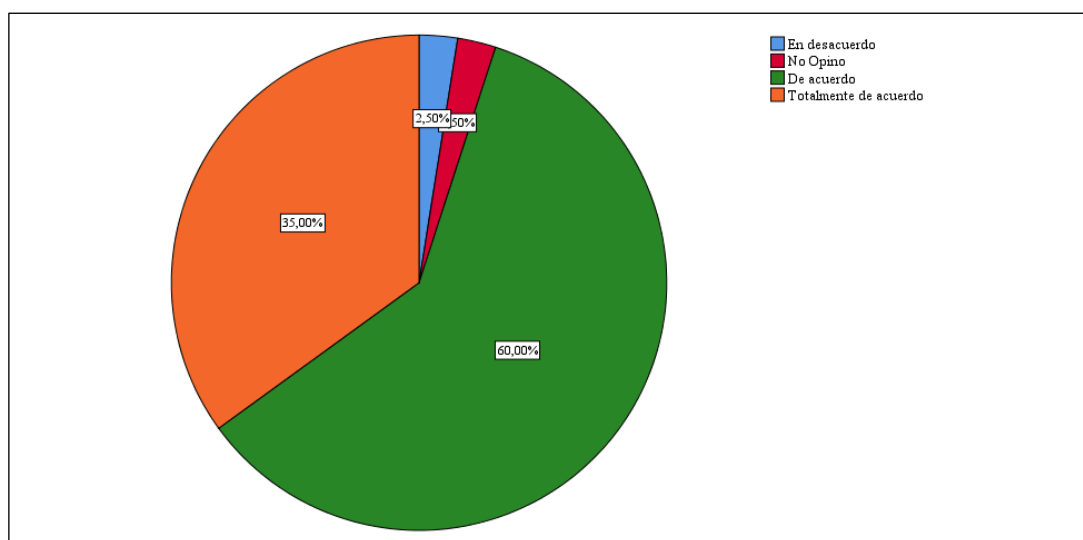
Para usted es importante que las Gerencias deben analizar la rentabilidad de la cartera de cobranza de créditos mensualmente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	2,5	2,5	2,5
	No Opino	1	2,5	2,5	5,0
	De acuerdo	24	60,0	60,0	65,0
	Totalmente de acuerdo	14	35,0	35,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Nota. Elaboración en base a resultados de encuesta.

Figura 18

Para usted es importante que las Gerencias deben analizar la rentabilidad de la cartera de cobranza de créditos mensualmente



Nota. Encuesta a las Sucursales de las cajas Municipales de la Región Lambayeque. Elaboración Propia

Interpretación:

De los 40 encuestados, el 60% estuvo de acuerdo con esta afirmación, mientras que el 35% estuvo totalmente de acuerdo, el 2.5% no expresó una opinión al respecto y el 2.5% estuvo en desacuerdo. Estos resultados indican un respaldo significativo a la idea de que es crucial que las Gerencias realicen el análisis mensual de la rentabilidad de la cartera de cobranza de créditos, lo que subraya la importancia atribuida a este aspecto en el contexto de las cajas municipales de la Región Lambayeque.

Análisis:

Una mayoría significativa considera crucial la idea de que las Gerencias realicen el análisis mensual de la rentabilidad de la cartera de cobranza de créditos, así se pueda evaluar correctamente si las políticas están dando los resultados obtenidos según los objetivos planteados.

Tabla 20

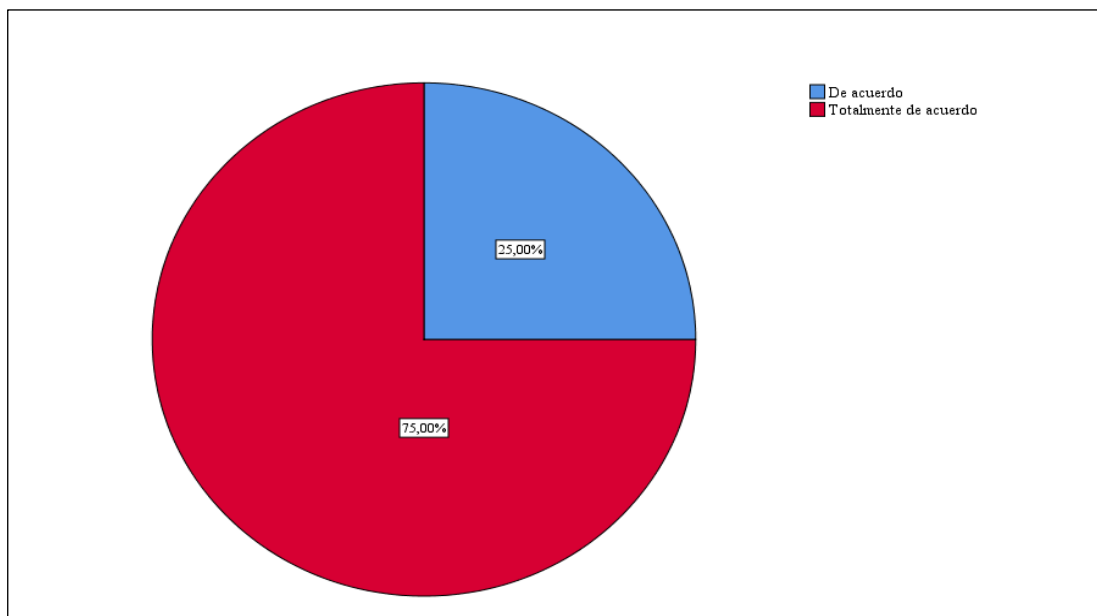
Cree usted importante que las Cajas Municipales de la Región Lambayeque tengan un apropiado nivel de liquidez para que les permita aprovechar oportunidades de inversión

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	10	25,0	25,0	25,0
	Totalmente de acuerdo	30	75,0	75,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Nota. Elaboración en base a resultados de encuesta.

Figura 19

Cree usted importante que las Cajas Municipales de la Región Lambayeque tengan un apropiado nivel de liquidez para que les permita aprovechar oportunidades de inversión



Nota. Encuesta a las Sucursales de las cajas Municipales de la Región Lambayeque.
Elaboración Propia

Interpretación:

El cuadro presenta los resultados de una encuesta sobre la importancia de que las Cajas Municipales de la Región Lambayeque tengan un adecuado nivel de liquidez. La mayoría, el 75%, estuvo totalmente de acuerdo con esta afirmación, mientras que el 25% estuvo de acuerdo. Estos datos muestran un fuerte respaldo a la idea de que es fundamental que las Cajas Municipales mantengan un apropiado nivel de liquidez, lo que permitiría aprovechar oportunidades de inversión y sería relevante para el desempeño financiero de estas entidades en la región de Lambayeque.

Análisis:

La respuesta mayoritaria de los encuestados datos muestra un fuerte respaldo a la idea de que es fundamental que las Cajas Municipales mantengan

un apropiado nivel de liquidez, lo que permitiría aprovechar oportunidades de inversión y sería relevante para el desempeño financiero en el sector donde se desea abarcar expandiéndose con más sucursales.

Tabla 21

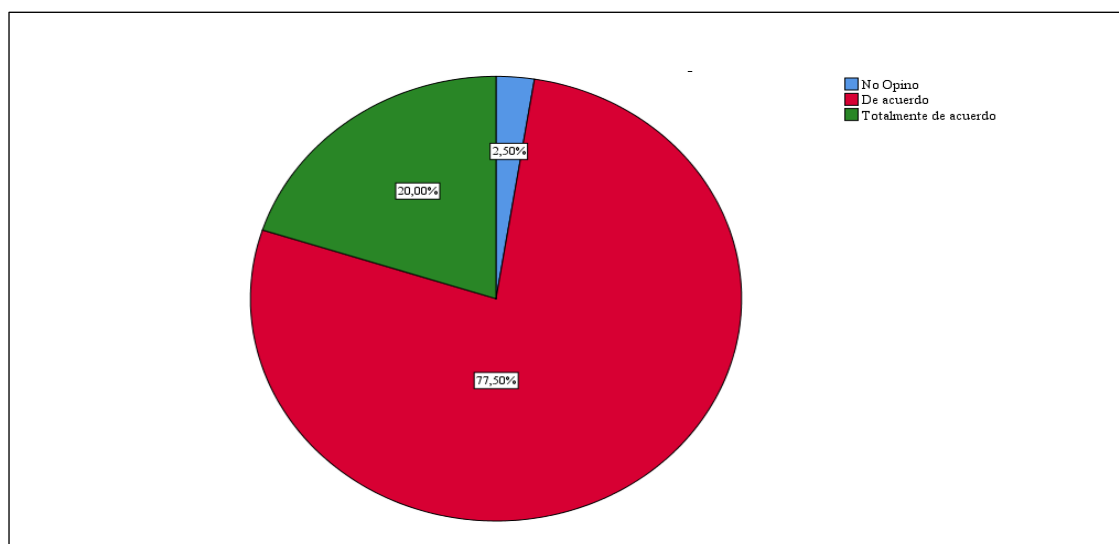
En su opinión cree que las Cajas Municipales de la Región Lambayeque deben tener un índice de prueba ácida para afrontar sus deudas a corto plazo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No Opino	1	2,5	2,5	2,5
	De acuerdo	31	77,5	77,5	80,0
	Totalmente de acuerdo	8	20,0	20,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Nota. Elaboración en base a resultados de encuesta.

Figura 20

En su opinión cree que las Cajas Municipales de la Región Lambayeque deben tener un índice de prueba ácida para afrontar sus deudas a corto plazo



Nota. Encuesta a las Sucursales de las cajas Municipales de la Región Lambayeque. Elaboración Propia

Interpretación:

El cuadro muestra los resultados de una encuesta sobre si las Cajas Municipales de la Región Lambayeque deben mantener un índice de prueba ácida para afrontar deudas a corto plazo. La mayoría, el 77.5%, estuvo de acuerdo con esta afirmación, mientras que el 20% estuvo totalmente de acuerdo, y un 2.5% no expresó opinión al respecto. Estos datos reflejan un sólido respaldo a la idea de que es importante que las Cajas Municipales mantengan un índice de prueba ácida para enfrentar sus obligaciones a corto plazo, lo que subraya la relevancia atribuida a este aspecto en el contexto financiero de las cajas municipales en la Región Lambayeque.

Análisis:

Los encuestados brindaron los datos que reflejan un sólido respaldo a la idea de que es importante que las Cajas Municipales mantengan un índice de prueba ácida para enfrentar sus obligaciones a corto plazo, para que así no tengas problemas con cumplir con sus compromisos financieros.

Tabla 22

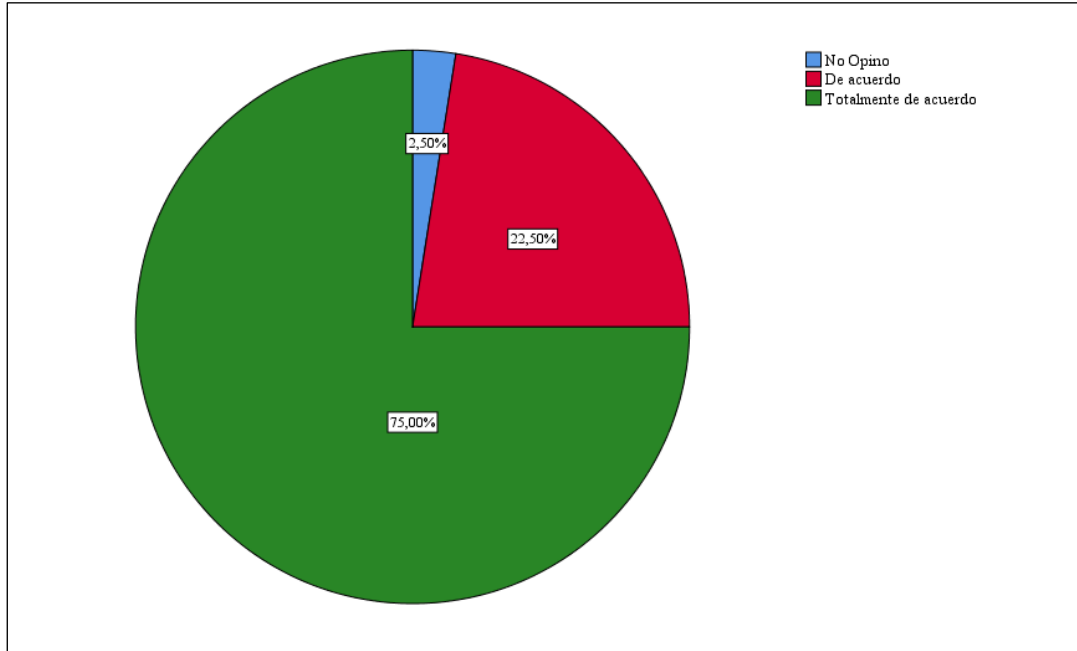
Cree Usted que las colocaciones de crédito tienen que evaluarse rigurosamente para que se respete el cronograma de pago de sus créditos y no exista incremento de morosidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido No Opino	1	2,5	2,5	2,5
De acuerdo	9	22,5	22,5	25,0
Totalmente de acuerdo	30	75,0	75,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Nota. Elaboración en base a resultados de encuesta.

Figura 21

Cree Usted que las colocaciones de crédito tienen que evaluarse rigurosamente para que se respete el cronograma de pago de sus créditos y no exista incremento de morosidad



Nota. Encuesta a las Sucursales de las cajas Municipales de la Región Lambayeque.
Elaboración Propia

Interpretación:

El cuadro muestra los resultados de una encuesta sobre si las colocaciones de crédito deben ser evaluadas rigurosamente para garantizar el cumplimiento del cronograma de pago y evitar un incremento en la morosidad. El 75% de los encuestados estuvo totalmente de acuerdo con esta afirmación, mientras que el 22.5% estuvo de acuerdo y el 2.5% no opino. Estos resultados reflejan un amplio respaldo a la idea de que es crucial realizar una evaluación rigurosa de las colocaciones de crédito para asegurar el cumplimiento de los cronogramas de pago y prevenir el aumento de la morosidad, lo que destaca la importancia atribuida a este aspecto en el contexto de las cajas municipales de la Región Lambayeque.

Análisis:

Los hallazgos revelaron un amplio respaldo a la idea de que es crucial realizar una evaluación rigurosa de las colocaciones de crédito para asegurar el cumplimiento de los cronogramas de pago y prevenir el aumento de la morosidad, mostrando que solo así se podrá disminuir el índice de morosidad que se ha incrementado en los últimos años en el sector financiero.

Tabla 23

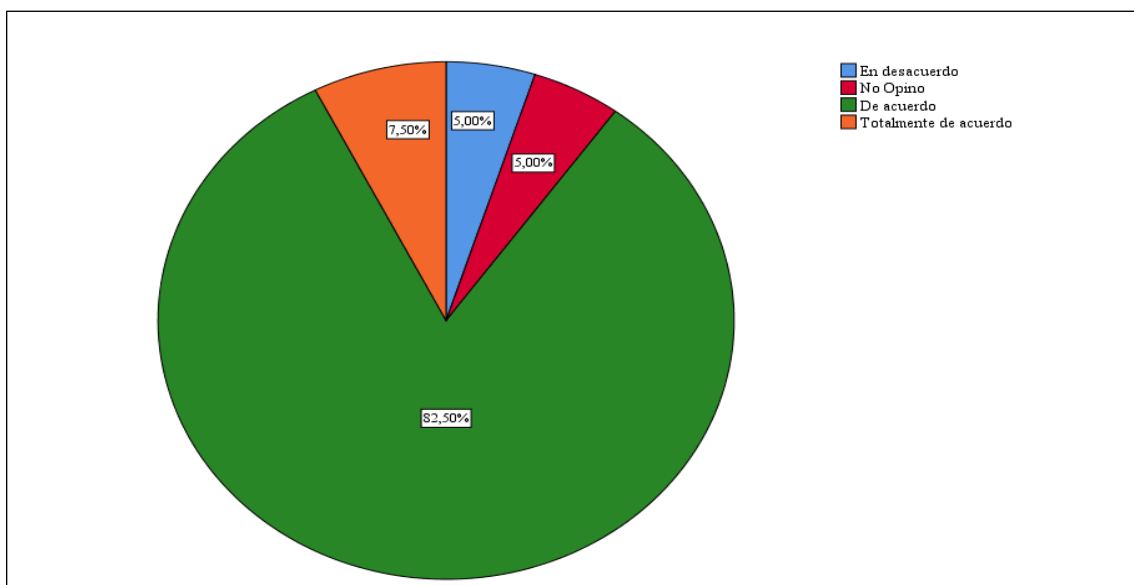
Usted Cree que es importante el nivel de garantías para poder garantizar una cartera de crédito rentable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	5,0	5,0	5,0
	No Opino	2	5,0	5,0	10,0
	De acuerdo	33	82,5	82,5	92,5
	Totalmente de acuerdo	3	7,5	7,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Nota. Elaboración en base a resultados de encuesta.

Figura 22

Usted Cree que es importante el nivel de garantías para poder garantizar una cartera de crédito rentable



Nota. Encuesta a las Sucursales de las cajas Municipales de la Región Lambayeque.
Elaboración Propia

Interpretación:

El cuadro presenta los resultados de una encuesta sobre la importancia del nivel de garantías para asegurar una cartera de crédito rentable. Del total de encuestados, el 82.5% estuvo de acuerdo con esta afirmación, mientras que el 7.5% estuvo totalmente de acuerdo, el 5% estuvo en desacuerdo y otro 5% no expresó opinión al respecto. Estos datos indican un sólido respaldo a la idea de que el nivel de garantías es importante para garantizar una cartera de crédito rentable, lo que destaca la relevancia atribuida a este aspecto en el contexto de las cajas municipales de la Región Lambayeque.

Análisis:

La data procesada reveló un sólido respaldo a la idea de que el nivel de garantías es importante para garantizar una cartera de crédito rentable, porque

esto ayuda a menorar el riesgo de un incumplimiento de pago, logrando que el asesor recupere la cuenta en tiempo estipulado.

Tabla 24

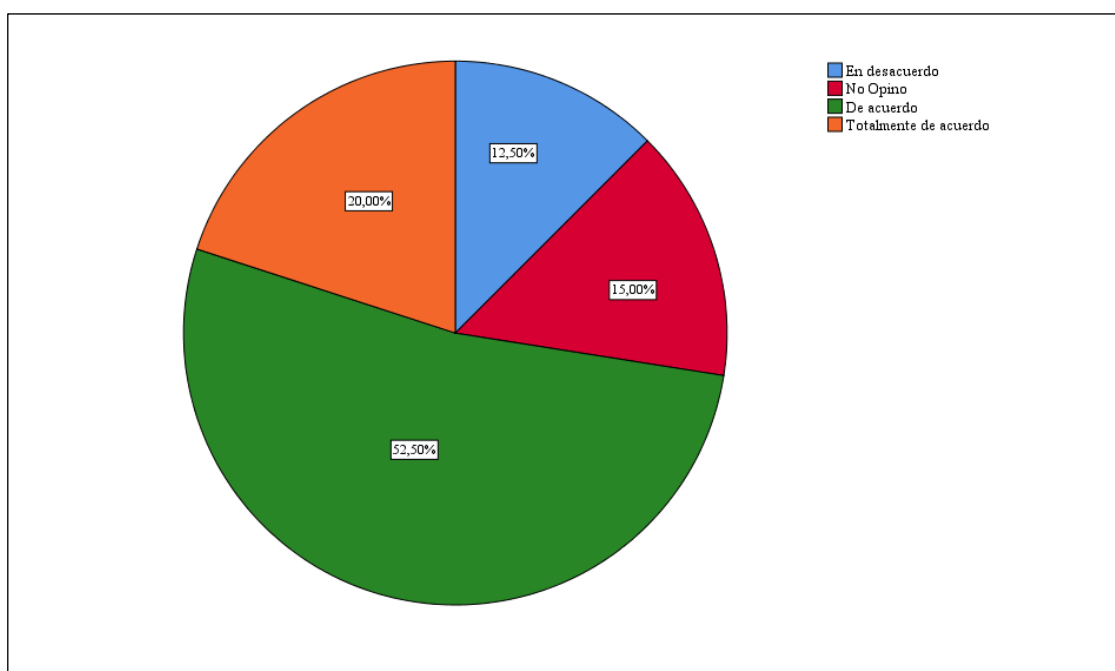
En su opinión los clientes actuales deben ser premiados por sus cumplimientos de pagos de sus créditos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	5	12,5	12,5	12,5
	No Opino	6	15,0	15,0	27,5
	De acuerdo	21	52,5	52,5	80,0
	Totalmente de acuerdo	8	20,0	20,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Nota. Elaboración en base a resultados de encuesta.

Figura 23

En su opinión los clientes actuales deben ser premiados por sus cumplimientos de pagos de sus créditos



Fuente: Encuesta a las Sucursales de las cajas Municipales de la Región Lambayeque.
Elaboración Propia

Interpretación:

El cuadro presenta los resultados de una encuesta sobre si los clientes actuales deben ser premiados por sus cumplimientos de pagos de sus créditos. El 52.5% estuvo de acuerdo con esta afirmación, mientras que el 20% estuvo totalmente de acuerdo, el 15% no expresó opinión al respecto y el 12.5% estuvo en desacuerdo. Estos datos reflejan un respaldo significativo a la idea de premiar a los clientes actuales por sus cumplimientos de pagos de créditos, lo que subraya la importancia atribuida a este enfoque para fomentar la responsabilidad financiera y la lealtad del cliente en el contexto de las cajas municipales de la Región Lambayeque.

Análisis:

Los expertos expresaron que los datos reflejan un respaldo significativo a la idea de premiar a los clientes actuales por sus cumplimientos de pagos de créditos, para fomentar la responsabilidad financiera y la lealtad del cliente hacia nuestras políticas y campañas de otorgamiento de créditos.

Tabla 25

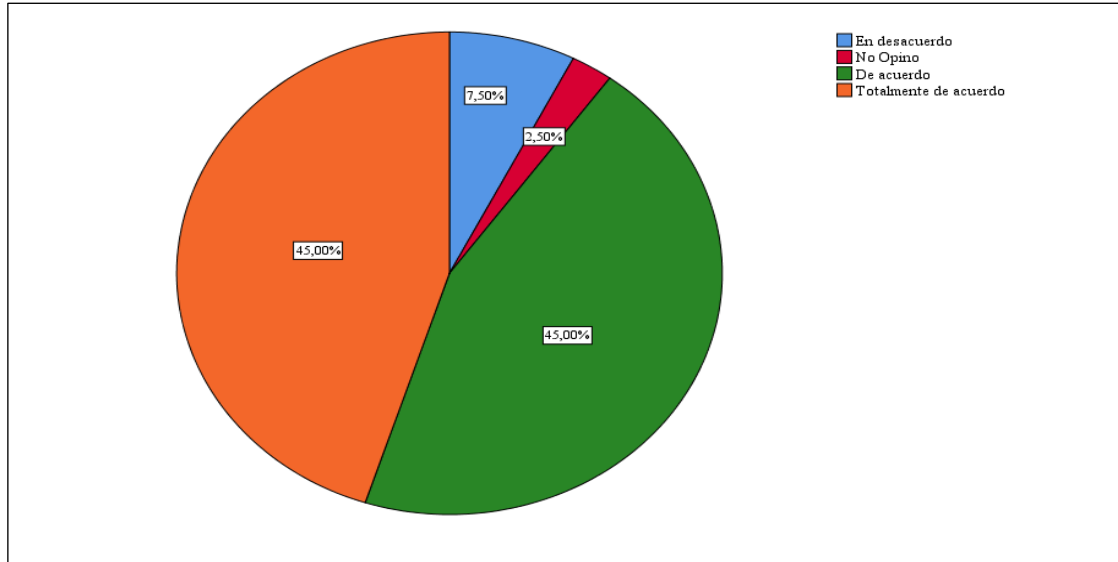
En su opinión los clientes potenciales deben ser evaluados rigurosamente según los estándares de la cartera de crédito actual

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	3	7,5	7,5	7,5
	No Opino	1	2,5	2,5	10,0
	De acuerdo	18	45,0	45,0	55,0
	Totalmente de acuerdo	18	45,0	45,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Nota. Elaboración en base a resultados de encuesta.

Figura 24

En su opinión los clientes potenciales deben ser evaluados rigurosamente según los estándares de la cartera de crédito actual



Nota. Encuesta a las Sucursales de las cajas Municipales de la Región Lambayeque.
Elaboración Propia

Interpretación:

El cuadro muestra los resultados de una encuesta sobre si los clientes potenciales deben ser evaluados rigurosamente según los estándares de la cartera de crédito actual. El 45% estuvo de acuerdo con esta afirmación, mientras que otro 45% estuvo totalmente de acuerdo, el 7.5% estuvo en desacuerdo y el 2.5% no expresó opinión al respecto. Estos datos reflejan un fuerte respaldo a la idea de que los clientes potenciales deben ser evaluados rigurosamente según los estándares de la cartera de crédito actual, lo que subraya la importancia atribuida a este enfoque en el contexto de las cajas municipales de la Región Lambayeque.

Análisis:

Una mayoría significativa reflejan un fuerte respaldo a la idea de que los clientes potenciales deben ser evaluados rigurosamente según los estándares de la cartera de crédito actual, así se logrará tener una cartera que cumpla con los estándares de la calidad que se necesita para no incrementar el índice de morosidad.

Tabla 26

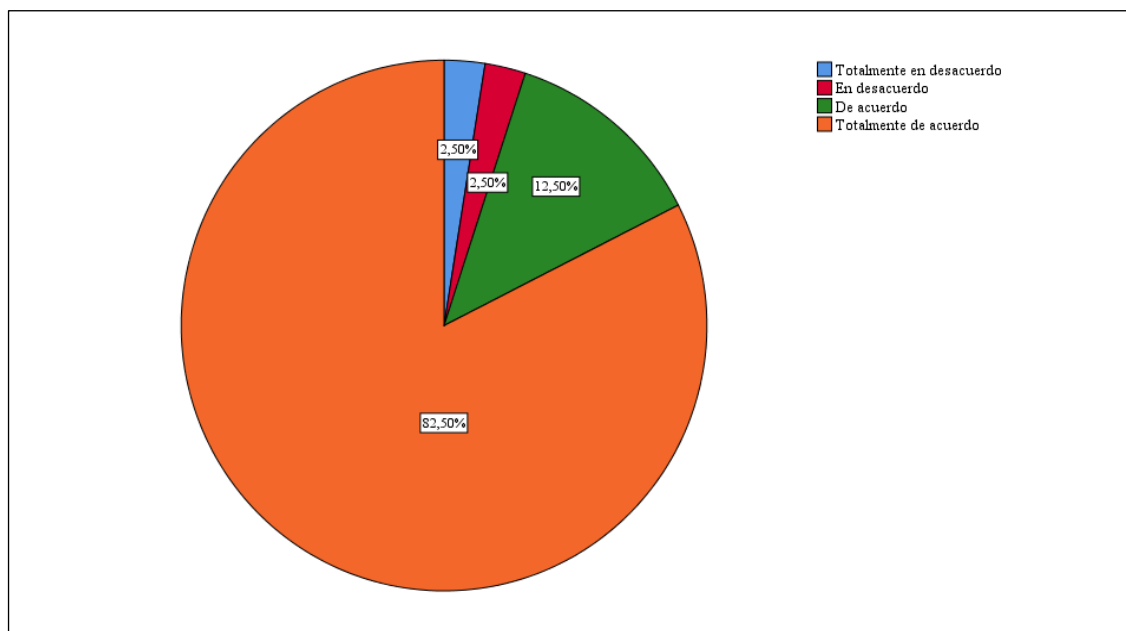
Para Usted es importante evaluar mensualmente la proporción de la cartera vencida para hacer las gestiones necesarias de recuperación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2,5	2,5	2,5
	En desacuerdo	1	2,5	2,5	5,0
	De acuerdo	5	12,5	12,5	17,5
	Totalmente de acuerdo	33	82,5	82,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Nota. Elaboración en base a resultados de encuesta.

Figura 25

Para Usted es importante evaluar mensualmente la proporción de la cartera vencida para hacer las gestiones necesarias de recuperación



Nota. Encuesta a las Sucursales de las cajas Municipales de la Región Lambayeque.
Elaboración Propia

Interpretación:

El cuadro representa los resultados de una encuesta sobre la importancia de evaluar mensualmente la proporción de la cartera vencida para llevar a cabo las gestiones necesarias de recuperación. El 82.5% estuvo totalmente de acuerdo con esta afirmación, mientras que el 12.5% estuvo de acuerdo, el 2.5% estuvo totalmente en desacuerdo y el 2.5% estuvo en desacuerdo. Estos datos reflejan un fuerte respaldo a la idea de que es crucial evaluar mensualmente la proporción de la cartera vencida para realizar las gestiones necesarias de recuperación, lo que subraya la importancia atribuida a este enfoque en el contexto de las cajas municipales de la Región Lambayeque.

Análisis:

La respuesta mayoritaria de los encuestados coincidió que es crucial evaluar mensualmente la proporción de la cartera vencida para realizar las gestiones necesarias de recuperación, logrando así cumplir con los objetivos de recuperación en el tiempo estipulado para no generar provisiones que perjudican financieramente a las cajas municipales.

Tabla 27

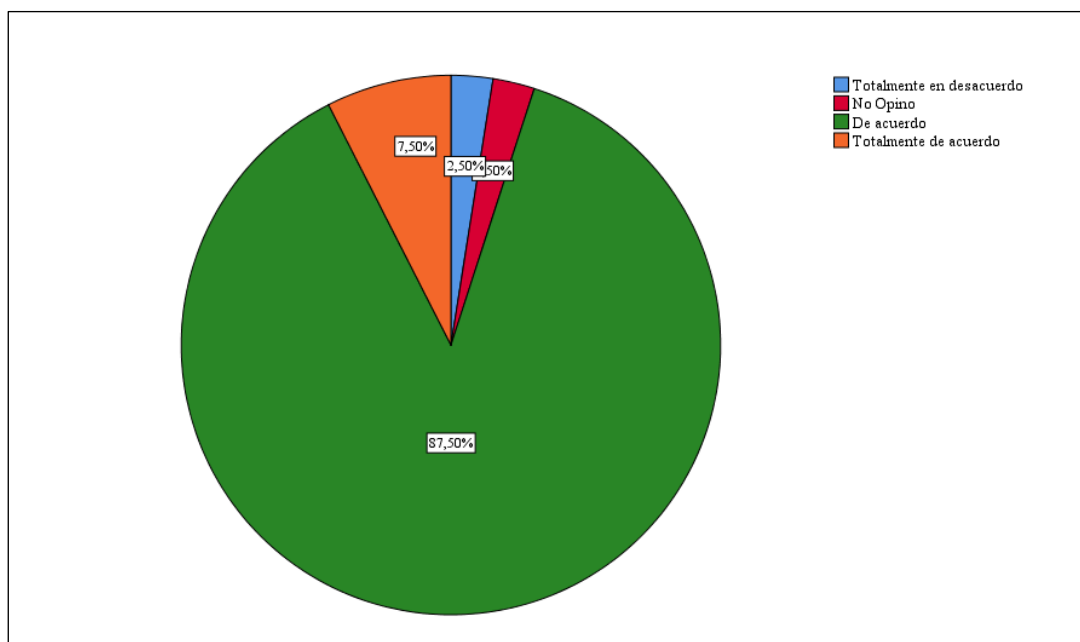
Cree Usted que una buena gestión de recuperación es lo que se necesita para manejar una estabilidad en la rentabilidad de la cartera total

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2,5	2,5	2,5
	No Opino	1	2,5	2,5	5,0
	De acuerdo	35	87,5	87,5	92,5
	Totalmente de acuerdo	3	7,5	7,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Nota. Elaboración en base a resultados de encuesta.

Figura 26

Cree Usted que una buena gestión de recuperación es lo que se necesita para manejar una estabilidad en la rentabilidad de la cartera total



Nota. Encuesta a las Sucursales de las cajas Municipales de la Región Lambayeque.
Elaboración Propia

Interpretación:

El cuadro presenta los resultados de una encuesta sobre si una buena gestión de recuperación es lo que se necesita para mantener la estabilidad en la rentabilidad de la cartera total. El 87.5% estuvo de acuerdo con esta afirmación, mientras que el 7.5% estuvo totalmente de acuerdo, el 2.5% no expresó opinión al respecto y otro 2.5% estuvo totalmente en desacuerdo. Estos datos reflejan un amplio respaldo a la idea de que una buena gestión de recuperación es fundamental para mantener la estabilidad en la rentabilidad de la cartera total, destacando la importancia atribuida a este aspecto en el contexto de las cajas municipales de la Región Lambayeque.

Análisis:

Los resultados encontrados indicaron un amplio respaldo a la idea de que una buena gestión de recuperación es fundamental para mantener la estabilidad en la rentabilidad de la cartera total y lograr evitar que la cartera de crédito no sea la adecuada y no genere la utilidad requerida, la cartera de crédito debe estar gestionada de acuerdo a las políticas de crédito que se han propuesto por la alta dirección, porque el único objetivo que tienen es cumplir con obtener una estabilidad que proporcione resultados positivos que ayude a crecer en el sistema financiero Peruano .

5.2. CONFIABILIDAD ALFA DE CRONBACH

Tabla 28

Confiabilidad Alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,911	24

Fuente: SPSS 25
Elaboración propia

Interpretación:

El valor del Alfa de Cronbach obtenido es de 0.911, con un total de 24 elementos. Este coeficiente se utiliza para evaluar la fiabilidad o consistencia interna de un conjunto de escalas o elementos de prueba dentro de un cuestionario. Un valor de 0.911 indica una alta consistencia interna, lo que sugiere que los elementos del cuestionario están estrechamente relacionados

entre sí, lo que es fundamental para garantizar la fiabilidad de la escala utilizada en el estudio.

Tabla 29

Estadísticas de total de elementos

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. ¿Considera usted que las metas de cobranza por asesor deben ser evaluadas periódicamente?	100,82	80,046	,498	,908
2. ¿Considera usted que las metas de cobranza por cliente deben ser evaluadas para poder reconocer la gestión del asesor?	100,90	77,272	,829	,903
3. ¿Cree usted que la Alta Dirección de las Cajas Municipales de la Región Lambayeque deben tener metas de cartera vencida en forma mensual?	100,73	78,769	,571	,907
4. ¿Cree usted que la Gerencia de Crédito y Cobranza de las cajas municipales de la Región Lambayeque deben tener parámetros para gestionar el saldo total de la cartera de crédito?	100,88	78,522	,618	,906
5. ¿Para usted la Gerencia de Crédito y Cobranza de las cajas municipales de la Región Lambayeque deben evaluar el valor de cartera de crédito totales?	101,07	78,994	,625	,906
6. ¿En su opinión, se debe realizar un seguimiento exhaustivo del porcentaje de cartera vencida mayor a 30 días?	100,68	79,353	,479	,909
7. ¿Para Usted es importante la buena gestión de recuperación de créditos del asesor para poder manejar un índice de morosidad aceptable?	101,15	76,797	,744	,904
8. ¿En su opinión es importante el valor de recuperación de créditos del asesor para poder manejar un índice de rentabilidad aceptable?	100,68	80,276	,427	,910

9. ¿Cree Usted que la calidad de colocación de nuevos créditos en las cajas municipales de la Región Lambayeque es necesaria para obtener una rentabilidad que cumplan con los objetivos financieros?	100,95	76,715	,675	,905
10. ¿Considera que el rendimiento de las colocaciones en las cajas municipales de la Región Lambayeque es necesario para obtener las utilidades?	100,68	79,456	,469	,909
11. ¿En su opinión es importante que el personal del área de créditos tenga un tiempo necesario para identificarse y poder administrar su cartera de cobranza?	100,75	78,346	,532	,908
12. ¿Considera Usted que es importante que el área de recursos humanos evalúe el número de despidos o renuncias para mejorar la eficiencia en el área de trabajo?	101,00	76,718	,619	,906
13. ¿Considera Usted que las provisiones de la cartera de crédito son importantes para cubrir las posibles pérdidas y de esta forma proteger el patrimonio de las cajas municipales de la región Lambayeque?	100,55	80,715	,500	,909
14. ¿Considera Usted que es importante que las Cajas Municipales de la Región Lambayeque realicen alineamiento interno, externo y gestión de provisiones financieras en tiempo adecuado?	100,68	79,866	,467	,909
15. ¿Para usted es importante analizar la rentabilidad de la recuperación de cada producto de la cartera de colocación?	100,80	79,549	,546	,908
16. ¿Para usted es importante que las Gerencias deben analizar la rentabilidad de la cartera de cobranza de créditos mensualmente?	100,78	78,999	,601	,907
17. ¿Cree usted importante que las Cajas Municipales de la Región Lambayeque tengan un apropiado nivel de liquidez para que les permita aprovechar oportunidades de inversión?	100,80	78,113	,495	,908
18. ¿En su opinión cree que las Cajas Municipales de la Región Lambayeque deben tener un índice de prueba ácida para afrontar sus deudas a corto plazo?	100,78	79,204	,579	,907

19. ¿Cree Usted que las colocaciones de crédito tienen que evaluarse rigurosamente para que se respete el cronograma de pago de sus créditos y no exista incremento de morosidad?	100,63	79,317	,575	,907
20. ¿Usted Cree que es importante el nivel de garantías para poder garantizar una cartera de crédito rentable?	101,15	80,182	,365	,911
21. ¿En su opinión los clientes actuales deben ser premiados por sus cumplimientos de pagos de sus créditos?	100,95	80,203	,282	,914
22. ¿En su opinión los clientes potenciales deben ser evaluados rigurosamente según los estándares de la cartera de crédito actual?	100,95	77,331	,461	,910
23. ¿Para Usted es importante evaluar mensualmente la proporción de la cartera vencida para hacer las gestiones necesarias de recuperación?	100,88	74,369	,471	,913
24. ¿Cree Usted que una buena gestión de recuperación es lo que se necesita para manejar una estabilidad en la rentabilidad de la cartera total?	100,98	76,179	,654	,905

Nota. Elaboración propia

Interpretación:

El cuadro presenta estadísticas que evalúan la fiabilidad de un cuestionario sobre la gestión financiera en las cajas municipales de la Región Lambayeque. Los altos valores de correlación total de elementos corregida y Alfa de Cronbach indican una alta consistencia interna en las respuestas a las afirmaciones, respaldando la fiabilidad del cuestionario. Esto sugiere que las respuestas están estrechamente relacionadas entre sí, asegurando la validez de las mediciones realizadas. La estabilidad en la media y varianza de la escala si el elemento se ha suprimido respalda la consistencia de las mediciones.

5.3. CONTRASTE DE HIPÓTESIS

Hipótesis Específicas:

A. PRIMERA HIPÓTESIS:

Las metas de cobranza inciden en las provisiones de la cartera de crédito en las Cajas Municipales de la Región de Lambayeque, Año 2023.

a. Hipótesis nula (H₀).

Las metas de cobranza No inciden en las provisiones de la cartera de crédito en las Cajas Municipales de la Región de Lambayeque, Año 2023.

b. Hipótesis alternante (H₁).

Las metas de cobranza inciden en las provisiones de la cartera de crédito en las Cajas Municipales de la Región de Lambayeque, Año 2023.

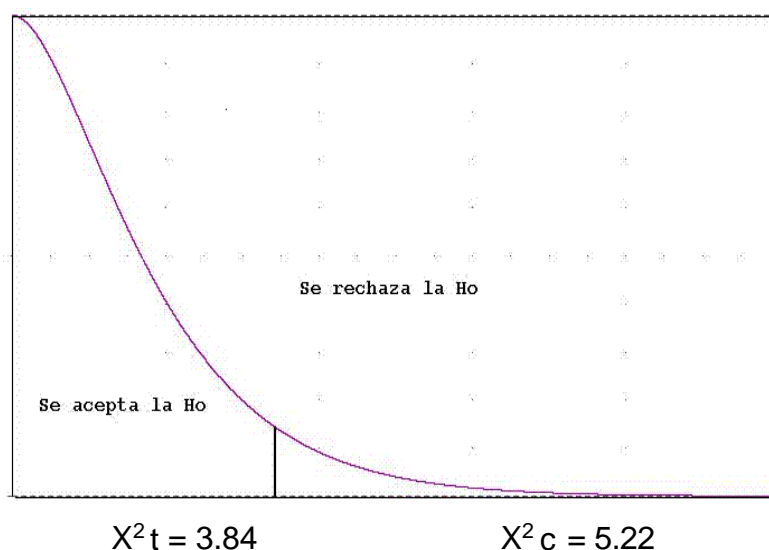
c. Nivel de significación (α) = 5%, $X^2_t = X^2_{crítico} = 3.84$

d. Prueba Estadística: $X^2_c (X^2_{cal}) = \sum (o_i - e_i)^2 / e_i = 5.22$

Dónde:

- o_i = Valor observado
- e_i = Valor esperado
- X^2_c = Valor del estadístico calculado con datos provenientes de las encuestas y han sido procesados mediante el Software Estadístico SPSS v26, y se debe comparar con los valores asociados al nivel de significación que se indica en la tabla de contingencia N.º 01

e. Decisión: H_0 se rechaza.



PRUEBA CHI CUADRADO:

Tabla 30

Tabla cruzada Primera Hipótesis

		14. ¿Considera Usted que es importante que las Cajas Municipales de la Región Lambayeque realicen alineamiento interno, externo y gestión de provisiones financieras en tiempo adecuado?		
		De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
2. ¿Considera usted que las metas de cobranza por cliente deben ser evaluadas para poder reconocer la gestión del asesor?	De acuerdo	6	17	23
	Totalmente de acuerdo	0	17	17
Total		6	34	40

Nota. Elaboración propia

Tabla 31*Pruebas de chi-cuadrado Primera Hipótesis*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	5,217a	1	,022
Razón de verosimilitud	7,414	1	,006
Asociación lineal por lineal	5,087	1	,024
N de casos válidos	40		

a. 2 casillas (50,0%) han esperado un recuento menor que 5.
El recuento mínimo esperado es 2,55.

Nota. Elaboración propia

Resultados e Interpretación:

Con un nivel de significación del 5% se rechaza la Hipótesis nula y se acepta la Hipótesis alternante, concluyendo que “Las metas de cobranza inciden en las provisiones de la cartera de crédito en las Cajas Municipales de la Región de Lambayeque, Año 2023.” lo cual ha sido probado mediante la Prueba No Paramétrica usando el software SPSS V26, para lo cual se adjunta las evidencias, consistente en la tabla de contingencia N. 001 y el resultado de la prueba estadística respectiva Chi Cuadrado.

B. SEGUNDA HIPÓTESIS:

El índice de morosidad incide en el nivel de rentabilidad en las Cajas Municipales de la Región de Lambayeque, Año 2023.

a. Hipótesis nula (H₀).

El índice de morosidad No incide en el nivel de rentabilidad en las Cajas Municipales de la Región de Lambayeque, Año 2023.

b. Hipótesis alternante (H1).

Las metas de cobranza inciden en las provisiones de la cartera de crédito en las Cajas Municipales de la Región de Lambayeque, Año 2023.

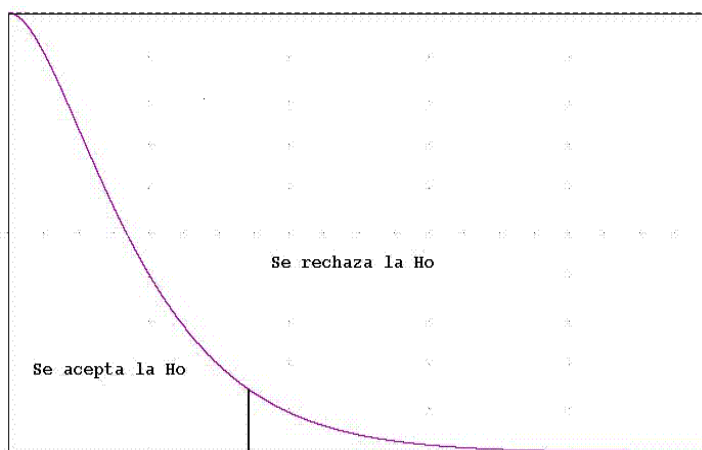
c. Nivel de significación (α) = 5%, $X^2_t = X^2_{crítico} = 3.84$

d. Prueba Estadística: $X^2_c (X^2_{cal}) = \sum (o_i - e_i)^2 / e_i = 13.33$

Dónde:

- o_i = Valor observado
- e_i = Valor esperado
- X^2_c = Valor del estadístico calculado con datos provenientes de las encuestas y han sido procesados mediante el Software Estadístico SPSS v26, y se debe comparar con los valores asociados al nivel de significación que se indica en la tabla de contingencia N.º 01

e. Decisión: H_0 se rechaza.



$$X^2_t = 3.84$$

$$X^2_c = 13.33$$

Tabla 32

Pruebas de chi-cuadrado Segunda Hipótesis

3. ¿Cree usted que la Alta Dirección de las Cajas Municipales de la Región Lambayeque deben tener metas de cartera vencida en forma mensual? *15. ¿Para usted es importante analizar la rentabilidad de la recuperación de cada producto de la cartera de colocación?

		15. ¿Para usted es importante analizar la rentabilidad de la recuperación de cada producto de la cartera de colocación?		
		De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
3. ¿Cree usted que la Alta Dirección de las Cajas Municipales de la Región Lambayeque deben tener metas de cartera vencida en forma mensual?	De acuerdo	4	0	4
	Totalmente de acuerdo	6	30	36
Total		10	30	40

Nota. Elaboración propia

Tabla 33

Pruebas de chi-cuadrado Segunda Hipótesis

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	13,333a	1	,000
Razón de verosimilitud	12,540	1	,000
Asociación lineal por lineal	13,000	1	,000
N de casos válidos	40		

a. 2 casillas (50,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,00.

Nota. Elaboración propia

Resultados e Interpretación:

Con un nivel de significación del 5% se rechaza la Hipótesis nula y se acepta la Hipótesis alternante, concluyendo que “El índice de morosidad incide en el nivel de rentabilidad en las Cajas Municipales de la Región de Lambayeque, Año 2023.” lo cual ha sido probado mediante la Prueba No Paramétrica usando el software SPSS V26, para lo cual se adjunta las evidencias, consistente en la tabla de contingencia N. 002 y el resultado de la prueba estadística respectiva Chi Cuadrado.

C. TERCERA HIPÓTESIS

El porcentaje de cartera vencida incide en el nivel de liquidez en las Cajas Municipales de la Región de Lambayeque, Año 2023.

a. Hipótesis nula (H₀).

El porcentaje de cartera vencida No incide en el nivel de liquidez en las Cajas Municipales de la Región de Lambayeque, Año 2023.

b. Hipótesis alternante (H₁).

El porcentaje de cartera vencida incide en el nivel de liquidez en las Cajas Municipales de la Región de Lambayeque, Año 2023.

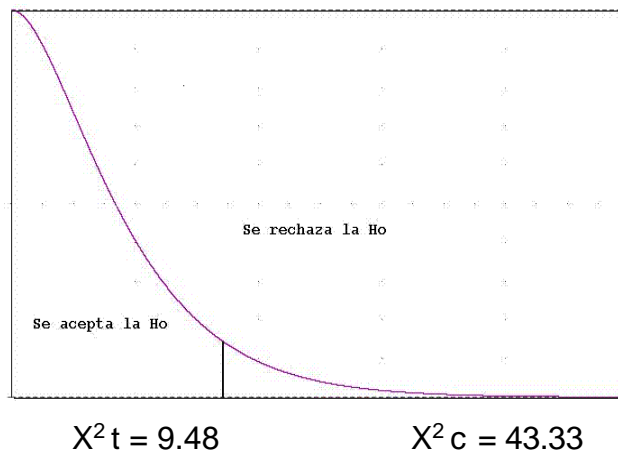
c. Nivel de significación (α) = 5%, $X^2_t = X^2_{crítico} = 9.48$

d. Prueba Estadística: $X^2_c (X^2_{cal}) = \sum (o_i - e_i)^2 / e_i =$

43.33 Dónde:

- o_i = Valor observado
- e_i = Valor esperado
- χ^2_c = Valor del estadístico calculado con datos provenientes de las encuestas y han sido procesados mediante el Software Estadístico SPSS v26, y se debe comparar con los valores asociados al nivel de significación que se indica en la tabla de contingencia N.º 01

e. Decisión: H_0 se rechaza.



PRUEBA CHI CUADRADO:

Tabla 34

Tabla cruzada Tercera Hipótesis

5. ¿Para usted la Gerencia de Crédito y Cobranza de las cajas municipales de la Región Lambayeque deben evaluar el valor de cartera de crédito totales?

*17. ¿Cree usted importante que las Cajas Municipales de la Región Lambayeque tengan un apropiado nivel de liquidez para que les permita aprovechar oportunidades de inversión?

17. ¿Cree usted importante que las Cajas Municipales de la Región Lambayeque tengan un apropiado nivel de liquidez para que les permita aprovechar oportunidades de inversión?

Total

		De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
5. ¿Para usted la Gerencia de Crédito y Cobranza de las cajas municipales de la Región Lambayeque deben evaluar el valor de cartera de crédito totales?	No Opino	2	0	2
	De acuerdo	8	11	19
	Totalmente de acuerdo	0	19	19
Total		10	30	40

Nota. Elaboración propia

Tabla 35

Pruebas de chi-cuadrado Tercera Hipótesis

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	15,298a	2	,000
Razón de verosimilitud	19,123	2	,000
Asociación lineal por lineal	14,746	1	,000
N de casos válidos	40		

a. 4 casillas (66,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,05.

Nota. Elaboración propia

Resultados e Interpretación:

Con un nivel de significación del 5% se rechaza la Hipótesis nula y se acepta la Hipótesis alternante, concluyendo que “El porcentaje de cartera vencida incide en el nivel de liquidez en las Cajas Municipales de la Región de Lambayeque, Año 2023.” lo cual ha sido probado mediante la Prueba No Paramétrica usando el software SPSS V26, para lo cual se adjunta las

evidencias, consistente en la tabla de contingencia N. 03 y el resultado de la prueba estadística respectiva Chi Cuadrado.

D. CUARTA HIPÓTESIS:

El Ratio de Recuperación por Asesor incide en la eficiencia en la Recaudación en las Cajas Municipales de la Región de Lambayeque, Año 2023.

a. Hipótesis nula (H₀).

El Ratio de Recuperación por Asesor No incide en la eficiencia en la Recaudación en las Cajas Municipales de la Región de Lambayeque, Año 2023.

b. Hipótesis alternante (H₁).

El Ratio de Recuperación por Asesor incide en la eficiencia en la Recaudación en las Cajas Municipales de la Región de Lambayeque, Año 2023.

c. Nivel de significación (α) = 5%, $X^2_t = X^2_{crítico} = 12.59$

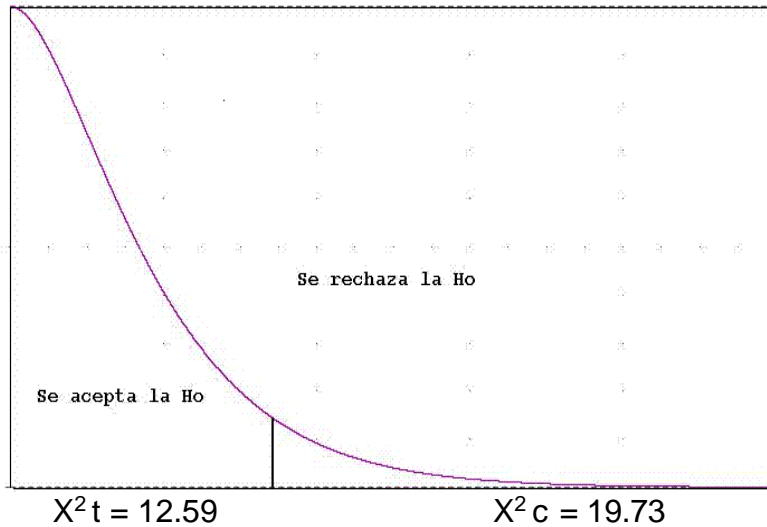
**d. Prueba Estadística: $X^2_c (X^2_{cal}) = \sum (o_i - e_i)^2 / e_i$
=19.73**

e. Dónde:

- o_i = Valor observado
- e_i = Valor esperado
- X^2_c = Valor del estadístico calculado con datos provenientes de las encuestas y han sido procesados mediante el Software

Estadístico SPSS v26, y se debe comparar con los valores asociados al nivel de significación que se indica en la tabla de contingencia N.º 01

f. Decisión: Ho se rechaza.



PRUEBA CHI CUADRADO:

Tabla 36

Tabla cruzada Cuarta Hipótesis

7. ¿Para Usted es importante la buena gestión de recuperación de créditos del asesor para poder manejar un índice de morosidad aceptable? *19. ¿Cree Usted que las colocaciones de crédito tienen que evaluarse rigurosamente para que se respete el cronograma de pago de sus créditos y no exista incremento de morosidad?

19. ¿Cree Usted que las colocaciones de crédito tienen que evaluarse rigurosamente para que se respete el cronograma de pago de sus créditos y no exista incremento de morosidad?

	No Opino	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
No Opino	1	0	1	2

7. ¿Para Usted es importante la buena gestión de recuperación de créditos del asesor para poder manejar un índice de morosidad aceptable?	De acuerdo	0	9	4	13
	Totalmente de acuerdo	0	0	25	25
Total		1	9	30	40

Nota. Elaboración propia

Tabla 37

Pruebas de chi-cuadrado Cuarta Hipótesis

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	43,333a	4	,000
Razón de verosimilitud	32,668	4	,000
Asociación lineal por lineal	19,671	1	,000
N de casos válidos	40		

a. 6 casillas (66,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,05.

Nota. Elaboración propia

Resultados e Interpretación:

Con un nivel de significación del 5% se rechaza la Hipótesis nula y se acepta la Hipótesis alternante, concluyendo que “El Ratio de Recuperación por Asesor incide en la eficiencia en la Recaudación en las Cajas Municipales de la Región de Lambayeque, Año 2023.” lo cual ha sido probado mediante la Prueba No Paramétrica usando el software SPSS V26, para lo cual se adjunta las evidencias, consistente en la tabla de contingencia N.º04 y el resultado de la prueba estadística respectiva Chi Cuadrado.

E. QUINTA HIPÓTESIS:

Las metas de colocaciones inciden en el objetivo de crecimiento de cartera de Cobranza en las Cajas Municipales de la Región de Lambayeque, Año 2023.

a. Hipótesis nula (H₀).

Las metas de colocaciones No inciden en el objetivo de crecimiento de cartera de Cobranza en las Cajas Municipales de la Región de Lambayeque, Año 2023.

b. Hipótesis alternante (H₁).

Las metas de colocaciones inciden en el objetivo de crecimiento de cartera de Cobranza en las Cajas Municipales de la Región de Lambayeque, Año 2023

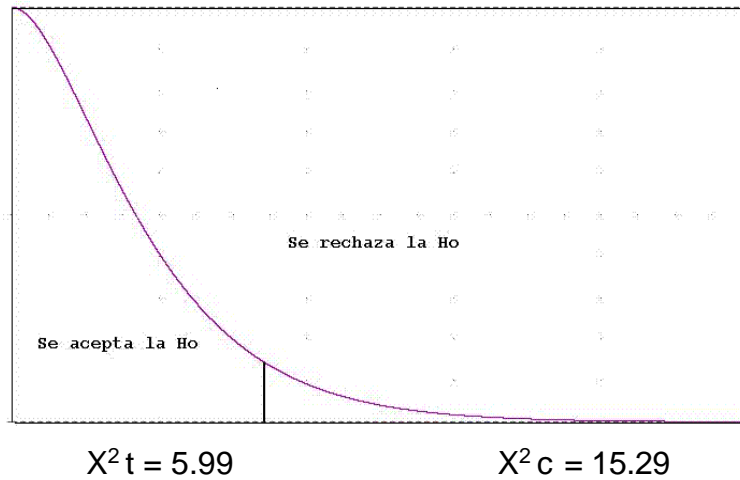
c. Nivel de significación (α) = 5%, $X^2_t = X^2_{crítico} = 5.99$

d. Prueba Estadística: $X^2_c (X^2_{cal}) = \sum (o_i - e_i)^2 / e_i = 15.29$

Dónde:

- o_i = Valor observado
- e_i = Valor esperado
- X^2_c = Valor del estadístico calculado con datos provenientes de las encuestas y han sido procesados mediante el Software Estadístico SPSS v26, y se debe comparar con los valores asociados al nivel de significación que se indica en la tabla de contingencia N.º 01

e. Decisión: Ho se rechaza.



PRUEBA CHI CUADRADO:

Tabla 38

Tabla cruzada Quinta Hipótesis

10. ¿Considera que el rendimiento de las colocaciones en las cajas municipales de la Región Lambayeque es necesario para obtener las utilidades? *22. ¿En su opinión los clientes potenciales deben ser evaluados rigurosamente según los estándares de la cartera de crédito actual?

22. ¿En su opinión los clientes potenciales deben ser evaluados rigurosamente según los estándares de la cartera de crédito actual?

		En desacuer do	No Opino	De acuerdo	Totalmen te de acuerdo	Total
10. ¿Considera que el rendimiento de las colocaciones en las cajas municipales de la Región Lambayeque es necesario para obtener las utilidades?	No Opino	1	0	0	0	1
	De acuerdo	2	0	3	2	7
	Totalmente de acuerdo	0	1	15	16	32
Total		3	1	18	18	40

Nota. Elaboración propi

Tabla 39*Pruebas de chi-cuadrado Quinta Hipótesis*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	19,732a	6	,003
Razón de verosimilitud	13,463	6	,036
Asociación lineal por lineal	11,157	1	,001
N de casos válidos	40		

a. 10 casillas (83,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,03.

Nota. Elaboración propia

Resultados e Interpretación:

Con un nivel de significación del 5% se rechaza la Hipótesis nula y se acepta la Hipótesis alternante, concluyendo que “Las metas de colocaciones inciden en el objetivo de crecimiento de cartera de Cobranza en las Cajas Municipales de la Región de Lambayeque, Año 2023.” lo cual ha sido probado mediante la Prueba No Paramétrica usando el software SPSS V26, para lo cual se adjunta las evidencias, consistente en la tabla de contingencia N.º05 y el resultado de la prueba estadística respectiva Chi Cuadrado.

F. SEXTA HIPÓTESIS:

La rotación de personal incide en la calidad de evaluación crediticia en las Cajas Municipales de la Región de Lambayeque, 2023.

a. Hipótesis nula (Ho).

La rotación de personal No incide en la calidad de evaluación crediticia en las Cajas Municipales de la Región de Lambayeque, 2023.

b. Hipótesis alternante (H1).

La rotación de personal incide en la calidad de evaluación crediticia en las Cajas Municipales de la Región de Lambayeque, 2023.

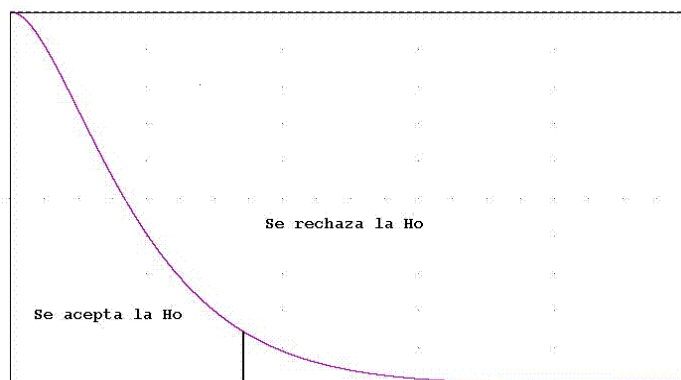
c. Nivel de significación (α) = 5%, $X^2_t = X^2_{crítico} = 12.59$

f. Prueba Estadística: $X^2_c (X^2_{cal}) = \sum (o_i - e_i)^2 / e_i = 44.88$

Dónde:

- o_i = Valor observado
- e_i = Valor esperado
- X^2_c = Valor del estadístico calculado con datos provenientes de las encuestas y han sido procesados mediante el Software Estadístico SPSS v26, y se debe comparar con los valores asociados al nivel de significación que se indica en la tabla de contingencia N.º 01

d. Decisión: H_0 se rechaza.



$$X^2_t = 12.59$$

$$X^2_c = 44.88$$

PRUEBA CHI CUADRADO:

Tabla 40

Tabla cruzada Sexta Hipótesis

		Totalmen te en desacuer do	En desacuer do	De acuerdo	Totalmen te de acuerdo	Total
11. ¿En su opinión es importante que el personal del área de créditos tenga un tiempo necesario para identificarse y poder administrar su cartera de cobranza? *23.						
¿Para Usted es importante evaluar mensualmente la proporción de la cartera vencida para hacer las gestiones necesarias de recuperación?						
23. ¿Para Usted es importante evaluar mensualmente la proporción de la cartera vencida para hacer las gestiones necesarias de recuperación?						
11. ¿En su opinión es importante que el personal del área de créditos tenga un tiempo necesario para identificarse y poder administrar su cartera de cobranza?	No Opino	1	0	0	0	1
	De acuerdo	0	1	1	5	7
	Totalmente de acuerdo	0	0	4	28	32
Total		1	1	5	33	40

Nota. Elaboración propia

Tabla 41

Pruebas de chi-cuadrado Sexta Hipótesis

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	44,883a	6	,000
Razón de verosimilitud	12,985	6	,000

Asociación lineal por lineal	14,236	1	,000
N de casos válidos	40		

a. 10 casillas (83,3%) han esperado un recuento menor que 5.
El recuento mínimo esperado es ,03.

Nota. Elaboración propia

Resultados e Interpretación:

Con un nivel de significación del 5% se rechaza la Hipótesis nula y se acepta la Hipótesis alternante, concluyendo que “La rotación de personal incide en la calidad de evaluación crediticia en las Cajas Municipales de la Región de Lambayeque, 2023.” lo cual ha sido probado mediante la Prueba No Paramétrica usando el software SPSS V26, para lo cual se adjunta las evidencias, consistente en la tabla de contingencia N. 006 y el resultado de la prueba estadística respectiva Chi Cuadrado.

CAPÍTULO VI

DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Discusión

En el presente trabajo de investigación correspondiente a **“INDICADORES DE DESEMPEÑO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN DE CARTERA DE CRÉDITO DE LAS CAJAS MUNICIPALES DE LA REGIÓN DE LAMBAYEQUE, AÑO 2023**, se encontraron los siguientes hallazgos:

Con relación a la variable independiente: **“INDICADORES DE DESEMPEÑO”**

- a) Se manifiesta que los indicadores con los cuales se miden el desempeño no son los correctos, porque se pudo comprobar que por no determinar adecuadamente tales indicadores se ha incrementado el nivel de morosidad en las cajas municipales de la Región Lambayeque.

- b) El desarrollo de la investigación se corroboró que los indicadores de desempeño son instrumentos que proporcionan información cuantitativa sobre el desenvolvimiento y logros de cada uno de los colaboradores en los puestos que desempeñaban en las cajas municipales.

- c) Los datos procesados permitieron demostrar que es de suma importancia dar el valor adecuado a los logros de los colaboradores en las actividades que desempeñan, no solo se debe precisar las fallas, también es de suma importancia elogiar cuando sobresalen en sus tareas que fueron asignadas, no hay nada mejor que un colaborador que se sienta apreciado por la empresa donde trabaja.

Los hallazgos mencionados guardan relación con la tesis de Ortiz (2023), titulada “ Estrategias para mejorar los indicadores financieros de la Compañía WSP, Colombia para licitar con entidades” para obtener el grado académico de Especialista en Gestión Financiera Internacional en la Universidad Libre de Colombia quien señala que el objetivo de su investigación fue: Formular un plan de acción que le permitan a la Gerencia Financiera, de WSP en Colombia, mejorar los indicadores financieros de compañía mediante un análisis detallado de sus Estados Financieros, el método de investigación utilizado fue la revisión documental, los mismos que constituyen el objeto mismo estudiado en tanto son la documentación directa de la ocurrencia de los hechos económicos acontecido por la operación de WSP en Colombia; el autor propone dentro de sus recomendaciones lo siguiente: “Evaluar el esquema de compensación de la empresa; se sospecha que los salarios no están fijados en función de la

productividad del personal. Si bien en el corto plazo no se puede pensar en un ajuste salarial masivo para el personal con tasas de utilización por debajo del promedio, a mediano plazo se puede tomar la productividad de cada persona para fijar los aumentos salariales anuales- esquema que es aplicable en las instituciones del sistema financiero para medir la productividad a través de indicadores de desempeño en el área de recuperaciones de crédito.

Con relación a la variable dependiente “GESTIÓN DE CARTERA DE CREDITOS”

- a) Las empresas del sector financiero tienen una mala gestión de sus colocaciones de créditos, ocasionando así mayor dificultad en las recuperaciones de las cuentas que fueron otorgados y que ahora están formando parte de un índice de morosidad no adecuado que perjudica en la gestión de generar la rentabilidad esperada por la alta dirección.
- b) Los empresarios del sector financiero de las cajas municipales consideran que es muy importante llevar un análisis exhaustivo de las cuentas por cobrar porque puede ocurrir que se pueda sufrir de falta de liquidez, ocasionando así pérdidas en los estados financieros.
- c) En línea con el comentario precedente, se corroboró que las cajas municipales del sector financiero necesitan un plan estratégico para poder gestionar su cartera de colocaciones de crédito y así poder alcanzar un índice

aceptable de morosidad según el tipo de producto que se ha colocado en el mercado financiero.

Los hallazgos mencionados guardan relación con la tesis de Camarena (2024) titulada “Riesgo de Sobreendeudamiento en la Calidad de la Cartera en la caja Municipal Huancayo- Perú, periodo 2019 al 2022, quien señala lo siguiente: el objetivo fue determinar la incidencia del riesgo de sobreendeudamiento en la calidad de cartera de la Caja Huancayo S. A. entre los años 2019 al 2022, para tal efecto la metodología utilizada fue la descripción del diseño de investigación, tipo entre otros aspectos aplicados en otros trabajos de investigación.

La investigación fue aplicada, ya que ya existen estudios preliminares relacionados al tema de “sobreendeudamiento” y “calidad de cartera”, por tanto, se busca identificar soluciones a problemas existentes en cuanto a las variables de investigación.

6.2. Conclusiones

Habiendo tabulado toda la data del presente trabajo de investigación se plantea las siguientes conclusiones:

- a) Las metas de cobranza inciden en las provisiones de la cartera de crédito en las Cajas Municipales de la Región de Lambayeque, Año 2023, debido a que una recuperación de la cartera en los términos pactados garantiza niveles de provisiones aceptables para mantener la razonabilidad en los estados financieros.

- b) El índice de morosidad incide en el nivel de rentabilidad en las Cajas Municipales de la Región de Lambayeque, Año 2023, porque una falta de seguimiento en los niveles de morosidad, afectara los ratios y expectativas de rentabilidad de la Alta Dirección.

- c) El porcentaje de cartera vencida incide en el nivel de liquidez en las Cajas Municipales de la Región de Lambayeque, Año 2023, debido a que una falta de control y seguimiento en La evolución de la cartera vencida reducirá los niveles de liquidez de las cajas.

- d) El indicador de recuperación por gestor incide en la eficiencia y eficacia de la recaudación en las Cajas Municipales de la Región Lambayeque, Año 2023, debido que la eficiencia de las colocaciones se mide en conjunto con los niveles de recuperaciones, nos manifiesta que se debe evaluar periódicamente las políticas de otorgamiento de crédito.

- e) Las metas de colocaciones inciden en el objetivo de crecimiento de cartera de Cobranza en las Cajas Municipales de la Región de Lambayeque, Año 2023. Este es el objetivo de toda caja municipal tener un crecimiento sostenido y con bajos índices de morosidad.

- f) La rotación de personal incide en la calidad de la evaluación crediticia en las Cajas Municipales de la Región de Lambayeque, 2023, debido a que una alta rotación del personal del área de cobranzas incide en la productividad de las metas de cobranza afectando la calidad de la cartera.

g) Al final de la evaluación se concluye que los indicadores de desempeño inciden en la gestión de cartera en las Cajas municipales de la Región de Lambayeque, Año 2023, debido a que toda gestión debe ser medida con indicadores que aseguren un seguimiento a la calidad de la cartera de crédito que se colocan según las políticas establecidas por las cajas municipales.

6.3. Recomendaciones

Después de haber evaluado la contratación de hipótesis y las conclusiones se plantean las siguientes recomendaciones:

- a) Rotar al personal dentro de la misma área de Cobranzas a fin de motivar la competencia y productividad en las metas de cobranzas mitigando de esta forma provisiones adicionales que afectan la situación financiera de las cajas municipales.
- b) Establecer metas de colocación y recuperación por gestor en cada sucursal alienándola a la performance de las mejores prácticas en las cajas municipales de cada Región, de esta forma se cuidará la competitividad y crecimiento sostenido de estas entidades.
- c) El área de cobranzas debe tener un seguimiento exhaustivo de la cartera de crédito a más de 30 días de vencidos, con la finalidad de que se pueda controlar el incremento de la mora con una gestión de cobranza según las garantías de crédito que se otorgaron a la hora del crédito colocado.
- d) El área de Créditos debe implementar un Plan de Incentivos por metas para los asesores en un rango desde el 85% hasta un 150% de las metas cumplidas, generando una competencia e incremento del rendimiento de los asesores con los objetivos mensuales que se planteó el área de créditos.

- e) Implementar en sus proyecciones anuales un porcentaje de incremento de la cartera de crédito, teniendo en cuenta las metas proyectadas y la superación de esas metas con un incentivo de acuerdo a la superación de los objetivos personales y profesionales, logrando así fortalecer el plan de trabajo de las cajas municipales para alcanzar la visión de trabajo trazada.

- f) Capacitar constantemente a los asesores sobre los cambios de las políticas de créditos o requisitos del otorgamiento de crédito, dándoles a conocer las ventajas de desarrollar indicadores de desempeño necesarios para cumplir con los objetivos del área de crédito, obteniendo así reconocimiento profesional y mejores beneficios remunerativos según sus cumplimientos de metas.

- g) Se recomienda a la Alta Dirección de las Cajas Municipales implementar un sistema adecuado de contratación de personal para las áreas de crédito y cobranza, donde se pueda evaluar la capacidad que tienen los postulados para gestionar una cartera de crédito con los indicadores de desempeño óptimos que se necesitan para cumplir con el plan de trabajo anual de las cajas municipales de la región Lambayeque.

FUENTES DE INFORMACIÓN

Referencias Bibliográficas

Antezana, M. y Collazos, A. (2019). *Calidad de cartera crediticia y morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Huancayo –Agencia Paucará – Huancavelica, 2017* (Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional del Centro del Perú). Repositorio Institucional. <https://acortar.link/vmIEWP>

Alfaro, R., Pacheco, D., & Sagner, A. (2013). Dinamica de la frecuencia de impagos de los créditos de consumo en cuotas. *El Trimestre Economico*, vol. 2, N. 318, abril-junio, 2013, p. 329–349).

Aragones, J., Blanco, C., & Iniesta, F. (2009). Modelización del riesgo de crédito en proyectos de infraestructuras. *Innovar*, vol. 19, N. 35, septiembre-diciembre, 2009, p. 65–80).

Bayona Flores, Francis Maria. Caja de Ahorro y su rentabilidad, Tesis de Grado 2013, Universidad de Piura.

Brachfield, J. (2008). *Cómo vender a crédito y cobrar sin contratiempos*. Primera Edición. España: Ediciones Gestión 2000.

Carbó, S., & Rodríguez, F. (junio de 2020). Ayudas a la financiación ante el COVID-19: marco temporal y suficiencia. *Funcas*, (p. 13-31). Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7411103>

Carlos E. López Díaz / Master Dirección Negocios Microfinancieros PAD Univ Piura / Diplomado Internacional Gestión de Riesgos Financieros / Profesional con más de 25 años de experiencia en gestión de entidades de Microfinanzas

Castillo, A., & Cárdenas, F. (2016). *Factores determinantes de la morosidad en las cajas municipales de ahorro y crédito en el Perú* [tesis de maestría,

Universidad del Pacífico]. Lima, Perú. Obtenido de <http://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/1933>

Cfr. TYLER, R.W., ***Basic principles of curriculum and instruction***, Chicago, The University of Chicago Press, 1949. TYLER, R.W., *Basic principles of curriculum and instruction*, Chicago, University Press, 1973. Ralph W. Tyler es considerado el padre de la evaluación en el ámbito educativo gracias a su obra.

CHIAVENATO, I., *Administración de recursos humanos*, 5ª edic., Santafé de Bogotá, McGraw-Hill, 2000. (pag.355)

Chiva, R. (2014). The common welfare human resource management system: A new proposal based on high consciousness. *Personnel Review*, 43(6), 937–956. <https://doi.org/10.1108/PR-01-2014-0026>

Constitución política del Perú, Capítulo I Derechos fundamentales de la persona, Artículo 2.

Copaja, S. (2019). Influencia de la morosidad en la calidad de cartera de la caja municipal de ahorro y crédito Arequipa, periodo 2014-2018 (Tesis de titulación, Universidad Privada de Tacna. <https://acortar.link/FBNoMz>

Ettinger y Goliet (2000). *La cobranza y sus estrategias*. Primera Edición, España: Ediciones Gestión 1998.

Fernandez, H., & Pérez, F. (2005). El modelo logístico: Una herramienta estadística para evaluar el riesgo de crédito. *Revista Ingenierías Universidad de Medellín*, vol. 4, N. 6, enero-junio, 2005, P. 55–75.

GAGNÉ, F. (1985): Giftedness and talent: Reexamining and reexamination of the definition. *Gifted Child Quarterly*, 29, (pág. 103-112)

Golman, M., & Bekerman, M. (2018). ¿Qué determina la morosidad en las microfinanzas? El caso de la Asociación Civil Avanzar. *Problemas del*

Desarrollo, 49(195), (p. 127-151). Obtenido de <http://www.scielo.org.mx/pdf/prode/v49n195/0301-7036-prode-49-195-127.pdf>

HUERTA DE SOTO, J. (2002) (a). *Dinero, crédito bancario y ciclos económicos*.

Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros- LEY N°. 26702. Art.136.

Lopez, M., & Perez, E. (2017). *Determinantes que explican la morosidad de las cajas rurales de ahorro y crédito durante el periodo 2009 – 2016. Aplicación de los resultados a la gestión de la caja rural de ahorro y crédito Los Andes* [tesis de licenciatura, PUCP]. Lima, Perú. Obtenido de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/12823>

Madrid, Unión Editorial, 2ª edición. Knop Muszynski, R. Ordovàs Miquel, R. y Vidal Villalón, J. F. (2013). *Medición de riesgos de mercado y crédito: (2 ed.)*. Collado Villalba, Madrid, Delta Publicaciones. ¿Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/bibliotecafmh/170075?> (pág. 185)

Muñoz, M. (2007). ¿La eficiencia del personal en las microfinancieras influye en la cartera vencida? *Análisis Económico*, vol. 22, N.50, mayo-agosto, 2007, (P. 173-185).

Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E.& Villagómez, A. (2013). *Metodología de la investigación científica y elaboración de tesis*. 3º edición. Perú. Editorial e imprenta Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Olabamiji, O., & Michael, O. (2018). Credit management practices and bank performance: Evidence from First Bank. *South Asian Journal of Social Studies and Economics*, 1-10. <https://acortar.link/1kKMGb>

Ortiz Ocaña, A. L. (2015). *Desarrollo del pensamiento y las competencias básicas cognitivas y comunicativas ¿Cómo formular estándares, logros e indicadores de desempeño?: (1 ed.)*. Colombia, Klasse Editorial.

Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/bibliotecafmh/222338> (pag,211).

Portillo Arvizu, A. D. y Bogdanski, T. (2014). Códigos de ética en la gestión empresarial: (ed.). México, D.F, Mexico: Editorial Digital UNID. (Pág. 3,12)

Quillatura, H. (2017). *Determinantes de la morosidad del Banco Agropecuario para el periodo 2016* [tesis de licenciatura, Universidad Nacional Agraria La Molina]. Lima, Perú. Obtenido de <http://repositorio.lamolina.edu.pe/handle/UNALM/3234>

Saavedra, M., & Saavedra, M. (2010). Modelos para medir el riesgo de crédito de la banca. *Cuadernos de Administración*, vol. 23, N. 40, enero-junio, 2010, (P. 295–319).

SBS. (2015). *Glosario de términos en indicadores financiero*. Lima. Obtenido de <https://intranet2.sbs.gob.pe/estadistica/financiera/2015/Setiembre/SF-0002-se2015.PDF>

Stubbs, E. A. (2013). Indicadores de desempeño: naturaleza, utilidad y construcción: (ed.). Brasilia, Brazil: IBICT - Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/bibliotecafmh/3983?page=5>.

Santos, M. C., & Rubio, R. O. (2013). Cuestionario ortográfico. Universidad del País Vasco. Suarez-Obando, F. (2016). Consentimiento Informado como criterio de inclusión ¿Confusión conceptual, manipulación, discriminación o corrección? *Persona y Bioética*, 20(2), pp.244-256. <https://acortar.link/8904Mq>

Tamayo, M. (2012). *El Proceso de la Investigación Científica* (4ta. Ed.) Limusa. <https://acortar.link/975nc>

Torres, M., Paz, K., y Salazar, F. G. (s.f.). Métodos de recolección de datos para una investigación. Recuperado de http://fgsalazar.net/LANDIVAR/ING-PRIMERO/boletin03/URL_03_BAS01.pdf

Wollard, K. K. (2011). Quiet desperation: Another perspective on employee engagement. *Advances in Developing Human*
<https://doi.org/10.1177/1523422311430942>

Referencias Electrónicas

Addai, B., & Pu, C. (July de 2015). The Impact of Delinquent Loans on Financial Performance of Banks in Ghana. *British Journal of Economics, Management & Trade*, 9(2), 1-8. Obtenido de <http://www.journaljemt.com/index.php/JEMT/article/view/11908>

Diego Armando Cortez Rivas y John Eddson Burgos Burgos (2016): “La gestión de cartera de crédito y el riesgo crediticio como determinante de morosidad o liquidez de las empresas comerciales”, *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, Ecuador*, (septiembre 2016). En línea: <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2016/riesgo.html>
<http://hdl.handle.net/20.500.11763/ec-16-riesgo>

Gestión de riesgo de crédito, para mejorar la calidad de la cartera de microcrédito, en la cooperativa comercio Ltda. Carlos Alfredo Cedeño Palacios, Gregorio Rigoberto Palma Macías Polo del Conocimiento: *Revista científico - profesional*, ISSN-e 2550-682X, Vol. 5, N°. 3 (MARZO 2020), 2020, págs. 225-254

SBS. https://www.sbs.gob.pe/app/stats_net/stats/EstadisticaBoletinEstadistico.aspx?p=3#

ANEXOS

ANEXO N°01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Tabla 42

Matriz de Consistencia: Indicadores de Desempeño y su Incidencia En La Gestión De Cartera De Crédito En Las Cajas Municipales de la Región De Lambayeque, Año 2023

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGÍA	OBS
<p>1. Problema General</p> <p>De qué manera los indicadores de desempeño inciden en la gestión de Cartera de Crédito en las Cajas Municipales de la Región de Lambayeque, 2023.</p> <p>2. Problemas Específicos</p> <p>a. ¿En qué medida las metas de</p>	<p>1. Objetivo General</p> <p>Determinar de qué manera los indicadores de desempeño inciden en la gestión de Cartera de Crédito en las Cajas Municipales de la Región de Lambayeque, Año 2023</p> <p>2. Objetivos Específicos</p>	<p>1. Hipótesis General</p> <p>Los indicadores de desempeño inciden en la gestión de cartera en las Cajas municipales de la Región de Lambayeque, Año 2023.</p> <p>2. Hipótesis Específicas</p> <p>a. Las metas de cobranza inciden en las</p>	<p>1. Variable independiente:</p> <p>X: Indicadores de Desempeño</p> <p>Indicadores:</p> <p>x1. Metas de Cobranza</p> <p>x2. Índice de Morosidad</p>	<p>1. Diseño metodológico</p> <p>Investigación no experimental: Transeccional correlacional.</p> <p>2. Tipo de investigación</p> <p>Aplicada.</p> <p>3. Nivel de investigación</p> <p>“Nivel Exploratorio, Descriptivo y Explicativo”.</p> <p>4. Población y muestra:</p> <p>En el desarrollo de este trabajo, se implementará una estrategia de muestreo censal donde el tamaño de la muestra, representado por "n=40", ha sido cuidadosamente seleccionado. Esta elección se fundamenta en la premisa de alcanzar una representación significativa y fiable de la</p>	

<p>cobranza inciden en las provisiones de la cartera de crédito en las Cajas Municipales de la Región de Lambayeque, Año 2023?</p> <p>b. ¿En qué forma el índice de morosidad incide en el nivel de rentabilidad en las Cajas Municipales de la Región de Lambayeque, Año 2023?</p> <p>c. ¿En qué forma el porcentaje de cartera vencida</p>	<p>a. Evaluar si las metas de cobranza inciden en las provisiones de la cartera de crédito en las Cajas Municipales de la Región de Lambayeque, Año 2023.</p> <p>b. Analizar si el índice de morosidad incide en el nivel de rentabilidad en las Cajas Municipales de la Región de Lambayeque, Año 2023.</p>	<p>provisiones de la cartera de crédito en las Cajas Municipales de la Región de Lambayeque, Año 2023.</p> <p>b. El índice de morosidad incide en el nivel de rentabilidad en las Cajas Municipales de la Región de Lambayeque, Año 2023.</p> <p>c. El porcentaje de cartera vencida incide en el nivel de liquidez en las Cajas</p>	<p>x3. Porcentaje de Cartera Vencida</p> <p>x4. Ratio de Recuperación por Asesor</p> <p>x5. Metas de Colocaciones</p> <p>X6. Rotación del Personal</p> <p>2.Variable dependiente:</p> <p>Y: Gestión de Cartera de Crédito</p> <p>Indicadores:</p> <p>y1. Provisiones de Cartera</p> <p>y2. Nivel de Rentabilidad</p> <p>y3. Nivel de Liquidez</p> <p>y4. Eficiencia en la Recaudación</p>	<p>población objetivo. Mediante este enfoque, se busca garantizar la validez y la precisión de los resultados obtenidos, permitiendo así tomar decisiones informadas y efectivas basadas en una muestra exhaustiva y bien definida.</p> <p>5. Técnicas de recolección de datos Como técnicas: Se realizará una encuesta.</p> <p>6. Técnicas para el procesamiento de la información. Statistical Package for the Social Sciences, conociendo por sus siglas de SPSS, edición IBM® SPSS® Statistics 29, versión en español.</p>	
--	--	--	--	--	--

<p>incide en el nivel de liquidez en las Cajas Municipales de la Región de Lambayeque, Año 2023?</p> <p>d. ¿En qué medida ratio de recuperación por Gestor incide en la eficiencia y eficacia de la Recaudación en las Cajas Municipales de la Región de Lambayeque, Año 2023</p> <p>e. ¿En qué forma las metas de colocaciones inciden en el</p>	<p>c. Determinar si el porcentaje de cartera vencida incide en el nivel de liquidez en las Cajas Municipales de la Región de Lambayeque, Año 2023.</p> <p>d. Analizar ratio de recuperación por gestor incide en la eficacia de la Recaudación en las Cajas Municipales de la Región de Lambayeque, Año 2023.</p>	<p>Municipales de la Región de Lambayeque, Año 2023.</p> <p>d. El porcentaje de cartera vencida incide en el nivel de liquidez en las Cajas Municipales de la Región de Lambayeque, Año 2023.</p> <p>e. Las metas de colocaciones inciden en el objetivo de crecimiento de cartera de Cobranza en las Cajas Municipales de la Región de</p>	<p>y⁵. Objetivo del Crecimiento de la Cartera.</p> <p>Y₆. Calidad de la Recuperación de la Cartera de Crédito</p>		
---	---	---	---	--	--

<p>objetivo de crecimiento de cartera de cobranza en la Caja Arequipa de la Región de Lambayeque, Año 2023?</p> <p>f. ¿En qué medida la rotación de personal incide en la calidad de la recuperación de la cartera crediticia en las Cajas Municipales de la Región de Lambayeque, Año 2023?</p>	<p>e. Demostrar si las metas de colocaciones inciden en el objetivo de crecimiento de cartera de Cobranza en las Cajas Municipales de la Región de Lambayeque, Año 2023.</p> <p>f. Evaluar la forma en como la rotación de personal incide en la calidad de evaluación crediticia en las Cajas Municipales de la Región de</p>	<p>Lambayeque, Año 2023</p> <p>f. La rotación de personal incide en la calidad de evaluación crediticia en las Cajas Municipales de la Región de Lambayeque, 2023.</p>			
--	--	--	--	--	--

	Lambayeque, Año 2023.				
--	--------------------------	--	--	--	--

Nota. Elaboración propia

ANEXO N°. 02: ENCUESTA

La presente Encuesta tiene por finalidad recabar información importante para el estudio **Indicadores de desempeño y su Incidencia en la Gestión de cartera de crédito en las Cajas Municipales de la Región de Lambayeque, 2023**, al respecto se solicita a usted que, con relación a las preguntas que a continuación se le presentan, se sirva responder, en vista que será de mucha importancia para la investigación que se viene llevando a cabo. Esta Encuesta es anónima, se le agradecerá su participación. Marque la alternativa que más refleje su opinión.

1. ¿Considera usted que las metas de cobranza por asesor deben ser evaluadas periódicamente?
 - a. Totalmente de acuerdo
 - b. De acuerdo
 - c. No Opino
 - d. En desacuerdo
 - e. Totalmente en desacuerdo

2. ¿Considera usted que las metas de cobranza por cliente deben ser evaluadas para poder reconocer la gestión del asesor?
 - a. Totalmente de acuerdo
 - b. De acuerdo
 - c. No Opino
 - d. En desacuerdo
 - e. Totalmente en desacuerdo

3. ¿Cree usted que la Alta Dirección de las Cajas Municipales de la Región Lambayeque deben tener metas de cartera vencida en forma mensual?
 - a. Totalmente de acuerdo
 - b. De acuerdo
 - c. No Opino
 - d. En desacuerdo
 - e. Totalmente en desacuerdo

4. ¿Cree usted que la Gerencia de Crédito y Cobranza de las cajas municipales de la Región Lambayeque deben tener parámetros para gestionar el saldo total de la cartera de crédito?
 - a. Totalmente de acuerdo
 - b. De acuerdo
 - c. No Opino
 - d. En desacuerdo
 - e. Totalmente en desacuerdo

5. ¿Para usted la Gerencia de Crédito y Cobranza de las cajas municipales de la Región Lambayeque deben evaluar el valor de cartera de crédito totales?
- a. Totalmente de acuerdo
 - b. De acuerdo
 - c. No Opino
 - d. En desacuerdo
 - e. Totalmente en desacuerdo
6. ¿En su opinión, se debe realizar un seguimiento exhaustivo del porcentaje de cartera vencida mayor a 30 días?
- a. Totalmente de acuerdo
 - b. De acuerdo
 - c. No Opino
 - d. En desacuerdo
 - e. Totalmente en desacuerdo
7. ¿Para Usted es importante la buena gestión de recuperación de créditos del asesor para poder manejar un índice de morosidad aceptable?
- a. Totalmente de acuerdo
 - b. De acuerdo
 - c. No Opino
 - d. En desacuerdo
 - e. Totalmente en desacuerdo
8. ¿En su opinión es importante el valor de recuperación de créditos del asesor para poder manejar un índice de rentabilidad aceptable?
- a. Totalmente de acuerdo
 - b. De acuerdo
 - c. No Opino
 - d. En desacuerdo
 - e. Totalmente en desacuerdo
9. ¿Cree Usted que la calidad de colocación de nuevos créditos en las cajas municipales de la Región Lambayeque es necesaria para obtener una rentabilidad que cumplan con los objetivos financieros?
- a. Totalmente de acuerdo
 - b. De acuerdo
 - c. No Opino
 - d. En desacuerdo
 - e. Totalmente en desacuerdo

10. ¿Considera que el rendimiento de las colocaciones en las cajas municipales de la Región Lambayeque es necesario para obtener las utilidades?
- Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - No Opino
 - En desacuerdo
 - Totalmente en desacuerdo
11. ¿En su opinión es importante que el personal del área de créditos tenga un tiempo necesario para identificarse y poder administrar su cartera de cobranza?
- Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - No Opino
 - En desacuerdo
 - Totalmente en desacuerdo
12. ¿Considera Usted que es importante que el área de recursos humanos evalúe el número de despidos o renunciaciones para mejorar la eficiencia en el área de trabajo?
- Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - No Opino
 - En desacuerdo
 - Totalmente en desacuerdo
13. ¿Considera Usted que las provisiones de la cartera de crédito son importantes para cubrir las posibles pérdidas y de esta forma proteger el patrimonio de las cajas municipales de la región Lambayeque?
- Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - No Opino
 - En desacuerdo
 - Totalmente en desacuerdo
14. ¿Considera Usted que es importante que las Cajas Municipales de la Región Lambayeque realicen alineamiento interno, externo y gestión de provisiones financieras en tiempo adecuado?
- Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - No Opino
 - En desacuerdo

e. Totalmente en desacuerdo

15. ¿Para usted es importante analizar la rentabilidad de la recuperación de cada producto de la cartera de colocación?

- a. Totalmente de acuerdo
- b. De acuerdo
- c. No Opino
- d. En desacuerdo
- e. Totalmente en desacuerdo

16. ¿Para usted es importante que las Gerencias deben analizar la rentabilidad de la cartera de cobranza de créditos mensualmente?

- a. Totalmente de acuerdo
- b. De acuerdo
- c. No Opino
- d. En desacuerdo
- e. Totalmente en desacuerdo

17. ¿Cree usted importante que las Cajas Municipales de la Región Lambayeque tengan un apropiado nivel de liquidez para que les permita aprovechar oportunidades de inversión?

- a. Totalmente de acuerdo
- b. De acuerdo
- c. No Opino
- d. En desacuerdo
- e. Totalmente en desacuerdo

18. ¿En su opinión cree que las Cajas Municipales de la Región Lambayeque deben tener un índice de prueba ácida para afrontar sus deudas a corto plazo?

- a. Totalmente de acuerdo
- b. De acuerdo
- c. No Opino
- d. En desacuerdo
- e. Totalmente en desacuerdo

19. ¿Cree Usted que las colocaciones de crédito tienen que evaluarse rigurosamente para que se respete el cronograma de pago de sus créditos y no exista incremento de morosidad?

- a. Totalmente de acuerdo
- b. De acuerdo
- c. No Opino
- d. En desacuerdo
- e. Totalmente en desacuerdo

20. ¿Usted Cree que es importante el nivel de garantías para poder garantizar una cartera de crédito rentable?

- a. Totalmente de acuerdo
- b. De acuerdo
- c. No Opino
- d. En desacuerdo
- e. Totalmente en desacuerdo

21. ¿En su opinión los clientes actuales deben ser premiados por sus cumplimientos de pagos de sus créditos?

- a. Totalmente de acuerdo
- b. De acuerdo
- c. No Opino
- d. En desacuerdo
- e. Totalmente en desacuerdo

22. ¿En su opinión los clientes potenciales deben ser evaluados rigurosamente según los estándares de la cartera de crédito actual?

- a. Totalmente de acuerdo
- b. De acuerdo
- c. No Opino
- d. En desacuerdo
- e. Totalmente en desacuerdo

23. ¿Para Usted es importante evaluar mensualmente la proporción de la cartera vencida para hacer las gestiones necesarias de recuperación?

- a. Totalmente de acuerdo
- b. De acuerdo
- c. No Opino

- d. En desacuerdo
- e. Totalmente en desacuerdo

24. ¿Cree Usted que una buena gestión de recuperación es lo que se necesita para manejar una estabilidad en la rentabilidad de la cartera total?

- a. Totalmente de acuerdo
- b. De acuerdo
- c. No Opino
- d. En desacuerdo
- e. Totalmente en desacuerdo

