

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD
DEL CUSCO**

FACULTAD DE ECONOMIA

ESCUELA PROFESIONAL DE ECONOMIA



TESIS

**FACTORES QUE DETERMINAN LA GESTIÓN DE CRÉDITOS EN LAS
ENTIDADES FINANCIERAS, CASO CAJA CUSCO 2020-2022**

PRESENTADO POR:

BR. JULIO CESAR CAMLLA ROCCA

**PARA OPTAR AL TÍTULO PROFESIONAL
DE ECONOMISTA**

ASESOR:

Dr. Armando Tarco Sanchez

**CUSCO – PERU
2024**

INFORME DE ORIGINALIDAD

(Aprobado por Resolución Nro.CU-303-2020-UNSAAC)

El que suscribe, **Asesor** del trabajo de investigación/tesis titulada: **FACTORES QUE DETERMINAN LA GESTION DE CREDITOS EN LAS ENTIDADES FINANCIERAS, CASO CAJA CUSCO 2020-2022**

presentado por: **BACH. JULIO CESAR CAMLLA ROCCA** con DNI Nro.: **44.82.1777**

presentado por: con DNI Nro.:

para optar el título profesional/grado académico de **TITULO PROFESIONAL DE ECONOMISTA**

Informo que el trabajo de investigación ha sido sometido a revisión por ⁰¹ veces, mediante el Software Antiplagio, conforme al Art. 6° del **Reglamento para Uso de Sistema Antiplagio de la UNSAAC** y de la evaluación de originalidad se tiene un porcentaje de ⁰⁵ %.

Evaluación y acciones del reporte de coincidencia para trabajos de investigación conducentes a grado académico o título profesional, tesis

Porcentaje	Evaluación y Acciones	Marque con una (X)
Del 1 al 10%	No se considera plagio.	X
Del 11 al 30 %	Devolver al usuario para las correcciones.	
Mayor a 31%	El responsable de la revisión del documento emite un informe al inmediato jerárquico, quien a su vez eleva el informe a la autoridad académica para que tome las acciones correspondientes. Sin perjuicio de las sanciones administrativas que correspondan de acuerdo a Ley.	

Por tanto, en mi condición de asesor, firmo el presente informe en señal de conformidad y **adjunto** la primera página del reporte del Sistema Antiplagio.

Cusco, ⁰⁴ de **SETIEMBRE** de 20²⁴



 Firma
 Post firma **Dr. ARMANDO/TARCO SANCHEZ**

Nro. de DNI **23863407**

ORCID del Asesor <https://orcid.org/0000-0003-0599-721X>

Se adjunta:

1. Reporte generado por el Sistema Antiplagio.
2. Enlace del Reporte Generado por el Sistema Antiplagio: oid:27259:378129184

NOMBRE DEL TRABAJO

FACTORES QUE DETERMINAN LA GESTIÓN DE CRÉDITOS EN LAS ENTIDADES FINANCIERAS, CASO CAJA CUSCO 2020-2022

AUTOR

JULIO CESAR CAMLLA ROCCA

RECuento de palabras

42730 Words

RECuento de caracteres

234502 Characters

RECuento de páginas

176 Pages

Tamaño del archivo

656.5KB

Fecha de entrega

Sep 4, 2024 6:31 AM GMT-5

Fecha del informe

Sep 4, 2024 6:33 AM GMT-5

● **5% de similitud general**

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

- 5% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Base de datos de trabajos entregados
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)
- Material bibliográfico
- Material citado



DEDICATORIA

La presente tesis está dedicada a mis Padres que han sido un pilar fundamental en mi formación como persona y profesional, por siempre confiar en mí, aconsejarme y darme las oportunidades necesarias, a mi esposa y mis hijos por brindarme todo su amor, su apoyo, comprensión, paciencia y por estar conmigo en todo momento y por último a mis hermanos que son el mejor ejemplo de lucha, perseverancia y crecimiento que uno puede tener.

Julio Cesar

AGRADECIMIENTO

Gracias a mi Universidad y sus distinguidos catedráticos que permitieron formarme en ella no solo en conocimientos sino también en valores que me permiten desempeñarme como un gran profesional.

Gracias a mis padres que fueron los mayores promotores durante este proceso y contribuyeron con todo su esfuerzo en la misma.

Gracias a mi asesor que me acompañó en el desarrollo de toda esta investigación y me permitió incrementar mis conocimientos.

RESUMEN

Este estudio analiza cómo los desembolsos, clientes, saldo de capital y morosidad a 8 y 15 días en Caja Cusco impactan en su gestión crediticia, enfocándose en una de sus agencias en la provincia del Cusco. Se investiga el período desde 2020, marcado por la pandemia de COVID-19, hasta 2022, para comprender cómo estos factores financieros han sido afectados por la pandemia y su posterior evolución, revelando un proceso cíclico e interesante de recuperación económica y financiera de los clientes de Caja Cusco.

La metodología aplicada es descriptiva, no experimental, y longitudinal, abarcando desde 2020 hasta 2022, con un enfoque cuantitativo. Los resultados indican un progreso notable en la atracción y retención de clientes por parte de Caja Cusco. A pesar de una posición negativa en 2020, con un índice de cumplimiento de -29.47%, para 2022 se logró un impresionante 54.66% de cumplimiento positivo. Respecto al saldo de capital, la institución mantuvo un cumplimiento constante, cercano al 100% en 2020 y 2022, con un ligero descenso al 99.63% en 2021.

Sin embargo, el estudio destaca un aumento en las tasas de morosidad durante 2022. La morosidad a 8 días alcanzó un 5.63%, y a 15 días, un 4.74%, lo que representa un incremento respecto a años anteriores. Estos hallazgos subrayan la importancia de monitorear continuamente la salud financiera y la gestión del riesgo de crédito en entidades como Caja Cusco.

Palabras claves: Institución financiera, desembolsos, clientes, saldo de capital, mora financiera.

ABSTRAC

This study analyzes how disbursements, clients, capital balances, and delinquency at 8 and 15 days in Caja Cusco impact its credit management, focusing on one of its agencies in the province of Cusco. The period from 2020, marked by the COVID-19 pandemic, to 2022 is investigated to understand how these financial factors have been affected by the pandemic and their subsequent evolution, revealing a cyclic and interesting process of economic and financial recovery of Caja Cusco's clients.

The applied methodology is descriptive, non-experimental, and longitudinal, covering from 2020 to 2022, with a quantitative approach. The results indicate notable progress in attracting and retaining clients by Caja Cusco. Despite a negative position in 2020, with a compliance index of -29.47%, by 2022 a remarkable 54.66% positive compliance was achieved. Regarding capital balance, the institution maintained a constant compliance, close to 100% in 2020 and 2022, with a slight decrease to 99.63% in 2021.

However, the study highlights an increase in delinquency rates during 2022. The 8-day delinquency reached 5.63%, and at 15 days, 4.74%, which represents an increase compared to previous years. These findings underline the importance of continuously monitoring the financial health and credit risk management in entities like Caja Cusco.

Keywords: Financial institution, disbursements, clients, capital balance, financial delinquency.

PRESENTACIÓN

Estimado Decano de la Facultad de Economía y distinguidos miembros del jurado evaluador de la Escuela Profesional de Economía, tengo el honor de presentar ante ustedes mi trabajo de investigación titulado "Factores que determinan la gestión de créditos en las entidades financieras, Caso Caja Cusco 2020-2022". Esta tesis, que se ha desarrollado en conformidad con el reglamento de grados y títulos vigente, es el resultado de un exhaustivo análisis conforme a las normativas legales que rigen nuestra universidad y facultad.

La investigación ha sido meticulosamente elaborada, basándose en un riguroso estudio de los factores que influyen en la gestión de créditos en las entidades financieras. El estudio se centra en los componentes clave como desembolsos, clientes, saldo de capital y morosidad a 8 y 15 días en Caja Cusco. A través de este análisis, se ha logrado entender cómo una gestión eficaz de liquidez, solvencia y riesgo puede contribuir significativamente a alcanzar los objetivos institucionales y fomentar una cultura financiera saludable.

Esta tesis no solo refleja los resultados obtenidos, sino que también proporciona información valiosa que puede ser instrumental en la toma de decisiones estratégicas en el ámbito financiero local y nacional. Espero que este trabajo aporte significativamente a nuestro entendimiento del sector financiero y sea un recurso útil para futuras investigaciones y decisiones estratégicas en nuestra comunidad y país.

INTRODUCCION

La investigación titulada “Factores que determinan la gestión de créditos en las entidades financieras, caso Caja Cusco 2020-2022”, desarrolla un análisis de tipo aplicada el cual permite describir las principales dimensiones desembolsos, clientes, saldo de capital y mora a 8 y 15 días. La gestión de créditos en las instituciones financieras implica el proceso de otorgar, monitorear, analizar y recuperar créditos, con el objetivo de minimizar riesgos de pérdida y maximizar la rentabilidad, al tiempo que se satisfacen las necesidades de los clientes. Este proceso enfrenta desafíos debido a factores como desembolsos, clientes, saldo de capital y mora financiera, que afectan directamente el rendimiento y la rentabilidad de la institución. Un aspecto crítico es la toma de decisiones sobre a quién otorgar créditos y cuánto, basándose en una evaluación detallada de la capacidad de pago del cliente y otros factores de riesgo. Además, es fundamental entender el perfil financiero y crediticio de cada cliente para equilibrar la atracción y retención de clientes con la minimización del riesgo y el mantenimiento de la rentabilidad.

La investigación está estructurada en cinco capítulos en cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la escuela profesional de economía.

El primer capítulo de la investigación aborda el planteamiento del problema, incluyendo la formulación e identificación de los problemas generales y específicos. También se explica la justificación de la investigación y se establecen los objetivos a alcanzar.

En el segundo capítulo, se delinea el marco teórico a través de una revisión exhaustiva de antecedentes de la investigación a nivel internacional, nacional y local, lo que ha permitido comprender investigaciones previas relacionadas con las variables y dimensiones del estudio. Este capítulo también incluye las bases teóricas que sustentan la investigación y un marco conceptual detallado de las dimensiones y principales indicadores del estudio.

El tercer capítulo se centra en el desarrollo de la hipótesis general y específica, proponiendo respuestas anticipadas a los problemas identificados. Aquí se definen las variables y dimensiones del estudio y se presenta una matriz de operacionalización de variables para estructurar la investigación.

En el cuarto capítulo se detalla la metodología empleada, incluyendo el análisis del alcance, enfoque y diseño de la investigación. Se describe el método utilizado, enfocado en el uso de fuentes de información secundarias, y se definen la población y la muestra, así como las técnicas e instrumentos para la recolección y procesamiento de datos.

El quinto capítulo presenta un análisis profundo de las dimensiones de la variable de estudio, describiendo cada dimensión en términos temporales (mensual y anual) y geográficos (agencias de Caja Cusco). Este análisis ha proporcionado información valiosa que forma parte esencial del contenido de la investigación.

Finalmente, la investigación concluye con las conclusiones y recomendaciones pertinentes, seguidas de las referencias bibliográficas y anexos correspondientes.

INDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
RESUMEN.....	6
ABSTRAC	7
PRESENTACIÓN	8
INTRODUCCION.....	9
INDICE DE CONTENIDO.....	11
INDICE DE TABLAS	15
INDICE DE FIGURAS.....	17
CAPITULO I.....	18
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	18
1.1. Planteamiento del problema de investigación	18
1.2. Formulación del problema de investigación	23
1.2.1. Problema general	23
1.2.2. Problemas específicos	23
1.3. Justificación	23
1.3.1. Justificación Social.....	23
1.3.2. Justificación practica	24
1.3.3. Justificación teórica	25
1.3.4. Justificación metodológica.....	25
1.4. Objetivos de la investigación	26
1.4.1. Objetivo general.....	26
1.4.2. Objetivos específicos	26
CAPITULO II.....	27
MARCO TEÓRICO	27
2.1. Antecedentes de la investigación	27
2.1.1. Antecedentes Internacionales.....	27
2.1.2. Antecedentes Nacionales.....	28
2.1.3. Antecedentes Locales.....	30
2.2. Bases teóricas.....	32
2.2.1 Teoría de la demanda de dinero.....	32

2.2.2. Teoría de la oferta de dinero	34
2.2.4. Teoría de la Intermediación Financiera de Gurley y Shaw	38
2.2.5. Teoría del Riesgo y Retorno	40
2.2.6. Teoría de la Cartera Moderna	41
2.2.7. La teoría de la gestión de créditos.....	41
2.3. Marco conceptual	47
CAPITULO III.....	49
HIPÓTESIS Y VARIABLES	49
3.1. Hipótesis.....	49
3.1.1. Hipótesis General.....	49
3.1.2. Hipótesis específicas.	49
3.2. Variables	49
3.2.1. Variables	49
3.2.2. Operacionalización de variables.....	50
CAPITULO IV	51
DISEÑO MÉTODOLÓGICO DE INVESTIGACIÓN	51
4.1. Nivel de Investigación	51
4.2. Enfoque de la Investigación.....	51
4.3. Diseño de la Investigación	52
4.4. Método de la Investigación	52
4.5. Población y muestra	53
4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	53
4.7. Diseño de instrumentos.....	54
4.8. Procesamiento y análisis de datos	54
CAPITULO V	55
ANALISIS DE RESULTADOS.....	55
5.1. Desembolsos	55
5.1.1. Desembolsos mensualizados	55
5.1.1.1. Número de nuevos desembolsos por agencias año 2020	55
5.1.1.2. Número de nuevos desembolsos por agencias año 2021	56
5.1.1.3. Número de nuevos desembolsos por agencias año 2022	57
5.1.2. Numero de desembolsos vs meta operacional mensualizados	58

5.1.2.1. Total de desembolsos vs meta operacional mensualizado por agencias año 2020.	58
5.1.2.2. Total de desembolsos vs meta operacional mensualizado por agencias año 2021.	60
5.1.2.3. Total de desembolsos vs meta operacional mensualizado por agencias año 2022	61
5.1.3. Porcentaje de cumplimiento de meta de desembolso por agencias 2020, 2021 y 2022.	63
5.1.3.1. Porcentaje de cumplimiento de meta desembolsos mensualizado por agencias 2020	63
5.1.3.2. Porcentaje de cumplimiento de meta desembolsos mensualizado por agencias 2021	64
5.1.3.3. Porcentaje de cumplimiento de meta desembolsos mensualizado por agencias 2022	66
5.1.4. Desembolsos anuales nuevos.	68
5.1.5. Desembolsos inactivos por años.	70
5.1.6. Desembolsos represtamos por agencias anuales.	71
5.1.7. Total de desembolsos por agencias y años.	73
5.1.8. Consolidados desembolsos por años y agencias	74
5.2. Clientes	77
5.2.1. Variación del número de clientes mensualizado por agencias 2020	77
5.2.2. Variación del número de clientes mensualizado por agencias 2021	79
5.2.3. Variación del número de clientes mensualizado por agencias 2022	81
5.2.4. Variación porcentual del cumplimiento de meta cliente por agencias año 2020	82
5.2.5. Variación porcentual del cumplimiento de meta cliente por agencias año 2021	86
5.2.6. Variación porcentual del cumplimiento de meta cliente por agencias año 2022	89
5.2.7. Indicadores de clientes 2021	92
5.2.8. Indicadores de clientes 2021	95
5.2.9. Indicadores de clientes 2022	97
5.3. Saldo capital	98
5.3.1. Colocaciones de capital mensualizado en soles por agencias 2020	99
5.3.2. Colocaciones de capital mensualizado en soles por agencias 2021	101
5.3.3. Colocaciones de capital mensualizado en soles por agencias 2022	103
5.3.4. Variación porcentual de cumplimiento de colocaciones/meta mensualizado por agencias año 2020	105

5.3.5. Variación porcentual de cumplimiento de colocaciones/meta mensualizado por agencias año 2021	108
5.3.6. Variación porcentual de cumplimiento de colocaciones/meta mensualizado por agencias año 2022	110
5.4. Indicadores de Mora a 8 y 15 días Caja Cusco.	113
5.4.1. Situación de mora a 8 días de la Caja Cusco	113
5.4.1.1. Monto en soles de mora a 8 días mensualizado por agencias año 2020	113
5.4.1.2. Monto en soles de mora a 8 días mensualizado por agencias año 2021	116
5.4.1.3. Monto en soles de mora a 8 días mensualizado por agencias año 2022	118
5.4.1.4. Porcentaje de mora a 8 días mensualizado por agencias año 2020	120
5.4.1.5. Porcentaje de mora a 8 días mensualizado por agencias año 2021	124
5.4.1.6. Porcentaje de mora a 8 días mensualizado por agencias año 2022	127
5.4.1.5. Mora a 8 dias anual por agencias.	130
5.5.1. Mora a 15 días	134
5.5.1.1. Monto en soles de mora a 15 días por agencias 2020.	134
5.5.1.2. Monto en soles de mora a 15 días por agencias 2021	137
5.5.1.3. Monto en soles de mora a 15 días por agencias 2022	139
5.5.1.4. Porcentaje de mora a 15 días por agencias 2020	141
5.5.1.5. Porcentaje de mora a 15 días por agencias 2021	143
5.5.1.6. Porcentaje de mora a 15 días por agencias 2022	145
5.5.1.7. Porcentaje de mora promedio anual a 15 días por agencias	147
5.6. Resultados según objetivos.	150
5.6.1. Resultados a nivel de objetivo general	150
5.6.2. Resultados a nivel de objetivos específicos	152
5.7. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	162
CONCLUSIONES	166
RECOMENDACIONES	169
Bibliografía	171
ANEXOS	175

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Matriz de operacionalización de variables	33
Tabla 2 Número de nuevos desembolsos año 2020	39
Tabla 3 Número de nuevos desembolsos año 2021	40
Tabla 4 Número de nuevos desembolsos año 2022	41
Tabla 5 Total de desembolsos vs meta operacional por agencias año 2020	42
Tabla 6 Total de desembolsos vs meta operacional por agencias año 2021	44
Tabla 7 Total de desembolsos vs meta operacional por agencias año 2022	45
Tabla 8 Porcentaje de cumplimiento de meta de desembolsos por agencias 2020 ...	47
Tabla 9 Porcentaje de cumplimiento de meta de desembolsos por agencias 2021 ...	49
Tabla 10 Porcentaje de cumplimiento de meta de desembolsos por agencias 2022 .	51
Tabla 11 Desembolsos nuevos anuales por agencias	52
Tabla 12 Desembolsos inactivos por agencias anual	54
Tabla 13 Desembolsos en represtamo por agencias anual	55
Tabla 14 Total de desembolsos anualizados	57
Tabla 15 Consolidado de indicadores de desembolsos por agencias anualizado	59
Tabla 16 Variación del número de clientes por agencias año 2020	61
Tabla 17 Variación del número de clientes por agencias año 2021	63
Tabla 18 Variación del número de clientes por agencias año 2022	65
Tabla 19 Variación porcentual del cumplimiento de meta cliente por agencias año 2020	68
Tabla 20 Variación porcentual del cumplimiento de meta cliente por agencias año 2021	71
Tabla 21 Variación porcentual del cumplimiento de meta cliente por agencias año 2022	74
Tabla 22 Indicadores de clientes por agencias año 2020	77
Tabla 23 Indicadores de clientes por agencias año 2021	79
Tabla 24 Indicadores de clientes por agencias año 2022	81
Tabla 25 Colocaciones de saldo de capital a la fecha, por agencias año 2020	83
Tabla 26 Colocaciones de saldo de capital a la fecha, por agencias año 2021	85

Tabla 27 Colocaciones de saldo de capital a la fecha, por agencias año 2022	87
Tabla 28 Variación porcentual de cumplimiento de colocaciones/meta mensualizado por agencias año 2020.....	90
Tabla 29 Variación porcentual de cumplimiento de colocaciones/meta mensualizado por agencias año 2021.....	92
Tabla 30 Variación porcentual de cumplimiento de colocaciones/meta mensualizado por agencias año 2022.....	95
Tabla 31 Monto en soles de mora a 8 días mensualizado por agencia año 2020....	98
Tabla 32 Monto en soles de mora a 8 días mensualizado por agencia año 2021....	100
Tabla 33 Monto en soles de mora a 8 días mensualizado por agencia año 2022....	102
Tabla 34 Porcentaje de mora a 8 días por agencia año 2020	106
Tabla 35 Porcentaje de mora a 8 días por agencia año 2021	109
Tabla 36 Porcentaje de mora a 8 días por agencia año 2022	112
Tabla 37 Promedio de mora a 8 días por agencia anualizado	115
Tabla 38 Monto en soles de mora a 15 días por agencia año 2020.....	119
Tabla 39 Monto en soles de mora a 15 días por agencia año 2021	121
Tabla 40 Monto en soles de mora a 15 días por agencia año 2022.....	123
Tabla 41 Porcentaje de mora a 15 días por agencias año 2020	125
Tabla 42 Porcentaje de mora a 15 días por agencias año 2021	127
Tabla 43 Porcentaje de mora a 15 días por agencias año 2022	129
Tabla 44 Porcentaje promedio de mora a 15 días anualizado	132

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Factores determinantes de la gestión de créditos	30
Figura 2 Nuevos desembolsos por agencias.....	53
Figura 3 Cumplimiento variación/ meta por agencias	78
Figura 4 Saldo mora a 8 días por agencias anualizado.....	117
Figura 5 Porcentaje promedio de mora anualizado por agencias	133
Figura 6 Total desembolsos vs. meta operacional por año	137
Figura 7 Tendencia de mora a 8 y 15 días de la Caja Cusco (2020-2022)	143

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema de investigación

La gestión de créditos se refiere al proceso de concesión de créditos a clientes potenciales, su seguimiento, análisis y recuperación en caso de incumplimiento. El objetivo de este proceso es minimizar el riesgo de pérdida y maximizar la rentabilidad para la institución financiera, sin dejar de satisfacer las necesidades de los clientes. Sin embargo, la gestión eficaz de los créditos puede presentar numerosos desafíos.

El problema de la gestión de créditos se vuelve más complejo cuando se consideran factores adicionales como los desembolsos, los clientes, el saldo de capital y la mora financiera. Estos factores pueden afectar significativamente el rendimiento y la rentabilidad de una institución financiera.

Un desafío crucial en la gestión de créditos es determinar a quién se le debe prestar dinero (desembolsar fondos) y cuánto. El proceso de toma de decisiones debe basarse en un análisis minucioso de la capacidad de pago del cliente, el propósito del préstamo, las garantías disponibles, y otros factores de riesgo. La decisión incorrecta podría llevar a un alto nivel de morosidad y pérdida de capital.

Cada cliente tiene diferentes necesidades y capacidades. La gestión efectiva de los créditos requiere una comprensión clara del perfil financiero y crediticio de cada cliente. Además, las instituciones deben balancear la necesidad de atraer y retener a los clientes con la necesidad de minimizar el riesgo y mantener la rentabilidad.

La gestión del saldo de capital es otro aspecto crítico. Este es el monto total de dinero que la institución ha prestado a sus clientes y que aún no ha sido devuelto. Si el saldo de capital es demasiado alto, la institución puede enfrentarse a problemas de liquidez. Si es demasiado bajo, la institución puede no estar maximizando su rentabilidad.

La mora financiera es un factor importante a considerar en la gestión de créditos. Se refiere a la situación en la que un prestatario no ha cumplido con sus obligaciones de pago en la fecha acordada. Una alta tasa de morosidad puede indicar problemas en el proceso de evaluación del crédito y puede llevar a la pérdida de capital. La gestión efectiva de los créditos requiere estrategias para minimizar la morosidad, como la implementación de políticas de cobro efectivas y la reestructuración de los préstamos cuando sea necesario.

El problema de la gestión de créditos es un problema multifacético que requiere un enfoque equilibrado y estratégico. El objetivo es satisfacer las necesidades de los clientes, maximizar la rentabilidad y minimizar los riesgos, teniendo en cuenta los desembolsos, el saldo de capital, la morosidad y las necesidades y capacidades individuales de cada cliente.

Según (S&P Global, 2023) el sector bancario en América Latina enfrenta desafíos significativos en términos de calidad de activos y pérdidas crediticias, con proyecciones que indican pérdidas acumuladas de hasta US\$164.000 millones durante 2024-2025, destacando a Brasil y México con las pérdidas más altas estimadas en US\$89.000 millones y US\$20.000 millones respectivamente. La cartera vencida muestra variabilidad por país, como en Argentina con un 3.0% y en Chile un 1.9% a mediados de 2023, reflejando un deterioro que podría incrementar las provisiones y afectar la rentabilidad. Además, se observa una distribución desigual en las perspectivas de calificación, con un 32% negativa, 49% estable y 19% positiva, lo que sugiere un ambiente de incertidumbre y presión financiera. Los indicadores de liquidez y capacidad de crédito, aunque fortalecidos, podrían no ser suficientes para manejar los retos en un entorno económico global inestable y una alta dependencia en sectores vulnerables como el inmobiliario, particularmente notable en Chile con una alta exposición y problemas asociados a caídas en precios y quiebras en el sector constructor.

De acuerdo a la información obtenida de (Superintendencia de banca, seguros y AFP, 2023), los créditos a corto plazo: Con un total de 3,732,586 miles de soles, este tipo de créditos parece representar una porción relativamente pequeña de la cartera total de créditos. Estos préstamos suelen ser de naturaleza más volátil, pero también pueden ser más rentables debido a las tasas de interés más altas generalmente asociadas con los préstamos a corto plazo. Los créditos a largo plazo: Con 27,880,566 miles de soles, estos constituyen la mayoría de los créditos otorgados por las cajas municipales. Los préstamos a largo plazo generalmente presentan un riesgo menor para el prestamista, ya que los pagos se distribuyen durante un período de tiempo más largo y las tasas de interés suelen ser más bajas. Sin embargo, también representan un compromiso financiero a largo plazo para el prestatario. Los créditos refinanciados suman 734,326 miles de soles, representan aquellos préstamos que han sido renegociados o refinanciados. Esta cifra podría ser indicativa de los esfuerzos de las cajas municipales para trabajar con los prestatarios que tienen dificultades para cumplir con sus obligaciones de deuda originales. Los créditos vencidos, con un total de 1,226,372 miles de soles, lo que significa que los prestatarios han incumplido sus obligaciones de pago. Esta es una cifra preocupante, ya que los préstamos vencidos pueden afectar negativamente la liquidez y la rentabilidad de las cajas municipales. Y finalmente los créditos con cobranza judicial, existe un total de 721,653 miles de soles significa que las cajas municipales han tenido que tomar medidas legales para recuperar estos fondos. Esta cifra refleja una parte significativa de la cartera total de créditos que ha entrado en un proceso de recuperación más riguroso y costoso.

La situación crediticia de las cajas municipales en Perú presenta un panorama variado. Si bien hay una cantidad significativa de créditos a largo plazo en el sistema, también hay un número notable de créditos vencidos y en cobranza judicial. Esto sugiere que puede haber problemas subyacentes con respecto a la evaluación del riesgo crediticio y la capacidad de los prestatarios para pagar sus deudas. Estos problemas deben abordarse para mejorar la salud financiera general del sistema de cajas municipales.

La (Superintendencia de banca, seguros y AFP, 2023), proporciono detalles financieros para un total de 9,317,001 cuentas. Al inicio del período, estas cuentas tenían un saldo acumulado de 26,600,351. Durante el período, los titulares de las cuentas depositaron un total de 9,496,873 (abonos) y se añadieron 24,952 por concepto de intereses capitalizados. Sin embargo, hubo retiros y cargos que sumaron 9,355,769. Después de considerar estos abonos, retiros, cargos e intereses capitalizados, el saldo final de todas las cuentas al final del período fue de 26,766,407. Este es un aumento con respecto al saldo anterior, lo cual es un signo positivo de la salud financiera de la institución, pero se deberá mejorar dichos indicadores, ya que indica un flujo neto de dinero hacia la institución y la generación de ingresos a partir de los intereses capitalizados.

A nivel nacional el comportamiento de la tasa de morosidad en las cajas municipales tuvo un comportamiento a diciembre del 2023 (Superintendencia de banca, seguros y AFP, 2023), las tasas de morosidad varían significativamente entre las diferentes categorías de préstamos. Los créditos otorgados a grandes empresas presentan la tasa de morosidad más baja, con solo un 0.37%, lo que podría indicar que estas grandes empresas tienen una mayor capacidad para cumplir con sus obligaciones de deuda en comparación con las entidades más pequeñas. Por otro lado, los créditos a medianas empresas muestran una tasa de morosidad preocupante del 11.39%. Esta cifra es significativamente mayor que en cualquier otra categoría, lo que sugiere que las medianas empresas podrían estar enfrentando desafíos particulares que dificultan su capacidad para mantenerse al día con sus pagos de deudas. Los créditos a pequeñas empresas y microempresas tienen tasas de morosidad del 6.30% y 4.75% respectivamente, lo que sugiere que estas empresas también pueden enfrentar algunos desafíos para cumplir con sus obligaciones de deuda, aunque en menor medida que las medianas empresas. Los créditos de consumo tienen una tasa de morosidad del 2.55%. Esto puede indicar que los individuos, en general, están manejando sus obligaciones de deuda de manera más eficiente en comparación con algunas empresas. Sin embargo, aún existe un segmento de consumidores que está luchando para mantenerse al día con sus pagos. Los créditos hipotecarios para

vivienda tienen una tasa de morosidad del 3.83%. Si bien esta tasa es menor que la de los préstamos a medianas y pequeñas empresas, es notablemente mayor que la de los préstamos de consumo, lo que podría reflejar las dificultades particulares que algunos propietarios de viviendas pueden estar enfrentando para cumplir con sus pagos hipotecarios.

(SBS, 2024) las cajas municipales se encuentran ante un complejo escenario financiero marcado por un significativo volumen de créditos netos de provisiones, que alcanzan los S/ 7,982 millones. Aunque estos créditos están respaldados por una sólida base de depósitos del público de S/ 6,963 millones, existe un riesgo potencial relacionado con la liquidez y la solvencia debido al alto volumen de créditos atrasados y provisiones, que ascienden a S/ 1,047 millones. Además, la situación se ve agravada por las obligaciones de intereses y otros gastos por pagar, que suman S/ 183 millones, lo que indica la necesidad de una gestión prudente del capital y la adopción de estrategias efectivas para mitigar los riesgos vinculados a la calidad de los activos y la administración de los pasivos.

(SBS, 2024), la Caja Municipal de Cusco enfrenta desafíos financieros caracterizados por una dependencia significativa en sus créditos netos, que alcanzan los S/ 1,570,986 miles, un valor que, aunque respaldado por una amplia base de depósitos del público de S/ 4,390,328 miles, refleja una exposición considerable al riesgo crediticio. La estructura de sus pasivos, dominada por depósitos a plazo que suman S/ 3,227,852 miles, y las obligaciones financieras que ascienden a S/ 684,340 miles, ponen en evidencia la necesidad de una gestión prudente del capital y estrategias efectivas para mitigar los riesgos asociados con la liquidez y la calidad de los activos. Este contexto sugiere un ambiente financiero que, si bien es estable, requiere atención continua para asegurar la sostenibilidad y la confianza de los depositantes.

Por todo lo manifestado, la gestión de créditos a nivel de las cooperativas a nivel nacional y la Caja Cusco, la gestión de créditos se relaciona con los desembolsos de

dinero que efectúan las entidades financieras, el número de clientes, el saldo capital y la mora financiera y a partir de ello se ha planteado lo siguiente.

1.2. Formulación del problema de investigación

1.2.1. Problema general

¿Cuáles son los patrones y características del número de desembolsos, número de clientes, comportamiento del saldo de capital y saldo de mora en la gestión de créditos de la entidad financiera Caja Cusco durante el período 2020-2022?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cómo se ha comportado el número desembolsos destinados a los créditos en la entidad financiera Caja Cusco durante el periodo 2020-2022?
- ¿En qué forma se ha comportado el número clientes de créditos en la entidad financiera Caja Cusco durante el periodo 2020-2022?
- ¿De qué manera se ha comportado el saldo de capital en soles de los créditos en la entidad financiera Caja Cusco durante el periodo 2020-2022?
- ¿Cómo se ha comportado el saldo de mora de los créditos en la entidad financiera Caja Cusco durante el periodo 2020-2022?

1.3. Justificación

1.3.1. Justificación Social

La gestión de créditos desempeña un papel crucial en la sociedad por una serie de razones fundamentales. La investigación busca a partir del análisis a desarrollar contribuir en acciones sociales sobre la gestión de créditos, los cuales se relacionaría ha:

Acceso a oportunidades económicas: La gestión de créditos asegura que los individuos y las empresas tengan acceso a oportunidades económicas. Ya sea un crédito para comprar una casa, financiar una educación, comenzar o expandir un negocio, los préstamos permiten a las personas realizar inversiones significativas que de otra manera no podrían permitirse de inmediato.

Educación financiera: La gestión de créditos puede jugar un papel importante en la educación financiera. Al trabajar con prestatarios, las instituciones financieras pueden ayudarles a entender mejor sus finanzas, la importancia de un buen historial crediticio y cómo manejar la deuda de manera efectiva.

Mitigación de riesgos financieros: Finalmente, la gestión de créditos es esencial para la mitigación de riesgos financieros. Al evaluar adecuadamente la solvencia de los prestatarios, las instituciones financieras pueden minimizar el riesgo de préstamos incobrables. Esto protege no solo a las instituciones financieras, sino también a los prestatarios, al evitar que asuman deudas que no puedan pagar.

La gestión de créditos tiene un impacto profundo y amplio en la sociedad. Al facilitar el acceso a oportunidades económicas, promover la estabilidad económica, fomentar la equidad financiera, educar a los prestatarios y mitigar los riesgos financieros, la gestión de créditos juega un papel crucial en el funcionamiento de una economía saludable y equitativa.

1.3.2. Justificación practica

La importancia de la investigación es determinar en que aspectos de la gestión de créditos se deberá impulsar para que de esta forma evitar algunos contratiempos que generen pérdidas económicas a las entidades financieras, por lo que la investigación buscará explicar un monitoreo y control del crédito, el cual estará descrito a partir de una vez concedido el préstamo, se aplica un enfoque sistemático para supervisar el rendimiento del préstamo, incluyendo el seguimiento de los pagos y la adaptación de las condiciones del préstamo en caso necesario, la recuperación de créditos: En caso de incumplimiento, se implementa una estrategia de recuperación que puede implicar la renegociación de los términos del préstamo, la ejecución de garantías o el inicio de acciones legales.

1.3.3. Justificación teórica

La gestión de créditos se puede justificar teóricamente a través de diversas teorías financieras y económicas. Algunas de estas teorías incluyen la intermediación financiera, que destaca el papel de las instituciones financieras en el canal de fondos entre prestatarios y ahorradores; la teoría del riesgo y retorno, que equilibra la gestión del riesgo y la búsqueda de rendimientos; la teoría de la asimetría de información, que destaca la importancia de evaluar y administrar los riesgos crediticios en un entorno de información desigual; y la teoría del ciclo crediticio, que reconoce la interrelación entre los ciclos económicos y crediticios.

Estas teorías proporcionan una base teórica para respaldar la importancia de la gestión de créditos en términos de asignación eficiente de fondos, equilibrio entre riesgo y retorno, manejo de información asimétrica y comprensión de las dinámicas económicas y crediticias. Al aplicar estas teorías en la práctica, las instituciones financieras pueden tomar decisiones informadas y gestionar sus carteras de créditos de manera efectiva.

Por lo que la investigación utiliza un marco teórico para la generación del constructo teórico el cual permite la generación de nuevo conocimiento.

1.3.4. Justificación metodológica

Esta tesis investiga cómo la gestión de desembolsos, clientes, mora y saldo de capital impacta la estabilidad y rentabilidad de los intermediarios financieros. Los desembolsos juegan un papel crucial en la liquidez y capacidad de expansión de estas instituciones, mientras que una gestión efectiva de las relaciones con los clientes es esencial para mejorar la retención y satisfacción. Además, la mora, un indicador clave de la salud del portafolio de créditos, afecta directamente la rentabilidad. Asimismo, el manejo adecuado del saldo de capital es vital para sostener la solvencia y cumplir con los requisitos regulatorios. Utilizando un enfoque mixto que combina análisis cuantitativos y cualitativos, este estudio profundiza en el impacto de estas prácticas administrativas. Los resultados de esta investigación tienen el potencial de ofrecer un

modelo replicable para mejorar la eficiencia operativa y la rentabilidad en el sector financiero.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

Describir los aspectos clave de la gestión de créditos en la entidad financiera Caja Cusco durante el período 2020-2022, enfocándose en los desembolsos, el crecimiento de clientes, el saldo de capital y la mora.

1.4.2. Objetivos específicos

- Conocer el volumen y la frecuencia de los desembolsos de créditos en la entidad financiera Caja Cusco durante el período 2020-2022, destacando las tendencias y variaciones mensuales
- Describir la evolución del número de clientes de créditos en la entidad financiera Caja Cusco durante el período 2020-2022, observando el incremento o decrecimiento en la base de clientes y su impacto en la gestión crediticia.
- Detallar las variaciones en el saldo de capital de los créditos en la entidad financiera Caja Cusco durante el período 2020-2022, analizando los factores que influyen en estas fluctuaciones
- Examinar las tendencias y cambios en el saldo de mora en los créditos de la entidad financiera Caja Cusco durante el período 2020-2022, destacando cómo se manejan los créditos en riesgo y la efectividad de las políticas de cobranza.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

Las investigaciones desarrolladas a nivel internacional, nacional y local basado en la variable gestión de créditos el cual permitirá conocer sobre los factores relevantes y los resultados encontrado por cada uno de los investigadores. Los resultados presentados a continuación enriquecen el desarrollo del trabajo de investigación.

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Para (Chiriani Cabello y otros, 2020), las empresas otorgantes de créditos exigen únicamente como requisito fundamental las documentaciones básicas para el otorgamiento de créditos, pero, las mismas no realizan un análisis pormenorizado de la situación financiera reflejada en los estados financieros de las entidades sujetas a la aprobación del crédito, lo cual significaría un riesgo comprometedor en el momento del cobro, puesto que, existiría una alta tasa de morosidad que afectaría a la sustentabilidad financiera, los objetivos propuestos y el crecimiento sostenido de las MIPYMES en el tiempo. La aplicación de las políticas de cobranzas es fundamental que acompañe a las políticas crediticias, ya que apoyará considerablemente a través del establecimiento de otras reglas o normas aplicables como, la capacitación constante al personal de crédito, las formas de pago, los lugares de pago, comunicación de los estados de cuenta, acciones para los documentos incobrables, etc.

(Sabaté Muriel, 2020) en su artículo "Good faith debtors and the deservingness of debt relief during the Spanish home repossessions crisis" analiza el cambio en la percepción pública de los deudores morosos en España durante la crisis financiera, desde ser vistos como culpables por vivir más allá de sus posibilidades hasta ser considerados

víctimas de prácticas predatorias financieras y complicidad gubernamental, reflejando una estafa colectiva. Durante la crisis, la tasa de morosidad hipotecaria se incrementó de 0.72% en 2007 a 2.37% en 2008, y las ejecuciones hipotecarias es más que duplicaron de 29,000 a 58,686 en el mismo período. El estudio destaca la "merecibilidad" en la asignación del alivio de deuda, donde las decisiones se basan no solo en legislaciones sino también en juicios morales y prácticas arbitrarias de instituciones financieras, agencias de bienestar y redes sociales, evidenciando cómo la crisis no solo fue financiera sino también profundamente social y moral, involucrando a una red compleja de actores y percepciones que influenciaron el acceso al alivio de la deuda y el apoyo material.

(Da Silva y otros, 2017) analiza el desempeño financiero y económico de las cooperativas de crédito en Brasil utilizando indicadores del modelo CAMEL y análisis de envoltura de datos (DEA). Destaca la gestión de morosidad como un factor crítico para la estabilidad financiera, observando un ratio de desembolsos sobre patrimonio de 1.058, indicando un apalancamiento del 5.8% por encima del patrimonio. Se reporta una eficiencia operativa con un promedio de gastos generales sobre activos totales de 87.7%, reflejando un alto uso de recursos para operaciones. Los indicadores de rentabilidad como ROE y ROA varían significativamente entre cooperativas, subrayando diferencias en la eficiencia para generar beneficios. El modelo CAMEL evalúa la salud financiera considerando capital adecuado, calidad de activos, y eficiencia en la gestión, resaltando la necesidad de estrategias financieras más efectivas para mejorar la estabilidad y operatividad de las cooperativas, especialmente en áreas desatendidas por bancos tradicionales.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Según la investigación desarrollada por los autores (Castillo Mori y Cárdenas Gallardo, 2016), El análisis señala que la variable colocaciones está directamente relacionada con la morosidad en las CMAC (Cajas Municipales de Ahorro y Crédito). Esto se debe a que niveles más altos de colocaciones están relacionados con una mayor exposición y, por lo tanto, un mayor margen de riesgo. Por lo tanto, es crucial gestionar adecuadamente los niveles de gestión en las entidades analizadas. La variable

liquidez indica que un exceso en este indicador puede llevar a políticas de crédito más flexibles, lo que afecta la calidad de la cartera de las CMAC. Por lo tanto, es importante buscar estructuras óptimas de financiamiento e inversión para evitar excesos de liquidez que conduzcan a la financiación de proyectos riesgosos, lo cual atraería fondos a tasas altas y resultaría en colocaciones a tasas de interés elevadas. Esto generaría una asignación ineficiente de recursos. La variable agencias muestra una relación directa con los niveles de morosidad. Cuanto mayor sea la capacidad operativa, es decir, la cantidad de agencias, se requerirá un mayor y mejor nivel de operatividad y gestión. En el caso de los créditos, esto implica tener una mejor calidad en la evaluación crediticia. Si no se utiliza eficientemente esta capacidad, un crecimiento desmedido de agencias podría aumentar la morosidad. El análisis destaca que la gestión adecuada de las colocaciones, la liquidez y la expansión de agencias es fundamental para mantener bajos los niveles de morosidad en las CMAC. Un enfoque estratégico en estos aspectos contribuirá a una operación más eficiente y a una mejor calidad de la cartera de créditos.

Para (Leon Reyes, 2022), sostiene que la variable mora, muestra un coeficiente con valor de -3.146 , lo que nos indica que la variable mora tiene una relación inversa con el ROE, es decir si la Mora aumenta, el ROE tiende a reducirse (signo negativo del coeficiente), Además de todas las variables es la que presenta un valor mayor en el coeficiente, por lo tanto, es el de mayor impacto para explicar el ROE en las CRAC. Si la variable Mora varía en una unidad, el ROE aumenta o disminuye en 3.146 unidades. Las CRAC al incrementar el nivel de morosidad afectan el ROE por diversos flujos: mayor incremento de provisiones, menores ingresos financieros (intereses en suspenso), mayor gasto de administración de la cartera con problemas de mora. Es relevante que esta variable muestre un mayor impacto que los gastos de operación para el caso de las CRAC.

Según los resultados de (Huamani Giraldo, 2022) mostraron que una gran mayoría de al menos el 84% tanto de clientes como colaboradores de la agencia estarían realizando una regular y buena gestión del riesgo crediticio que conllevaría a que un

90% de los mismos muestran también entre un regular y buen manejo de la morosidad en los créditos pignoratícios. Finalmente, se determinó que la gestión del riesgo crediticio incidía de manera significativa y positiva sobre la morosidad, tal como lo revelarían coeficientes de correlación de Spearman iguales a 0.297 y a 0.731 para los clientes y colaboradores de la agencia. Por otro lado, la gestión del riesgo de incumplimiento de crédito, la gestión de la estructura crediticia y la gestión del riesgo de incumplimiento ejercen una incidencia positiva de intensidad baja-moderada y estadísticamente significativa sobre la morosidad, tal como lo demuestran sus coeficientes de correlación de Spearman en los resultados obtenidos.

La investigación desarrollada por (Arizaca Auquitayasi, 2020), muestra que las cajas municipales se están viendo afectadas por una serie de factores internos debido al incremento en la colocación de créditos, como se observó en caja Arequipa tuvo el mayor incremento de 519,117 mil soles en colocación de créditos, los cuales tienen que ser gestionados para su recuperación de manera oportuna, para ello se debe de establecer políticas y una buena evaluación de riesgo crediticio que permitan garantizar el cumplimiento de los compromisos contraídos por los clientes, a fin de mantener una cartera sólida, rentable y diversificada. Los resultados obtenidos de las cajas municipales nos dan a conocer el alto nivel de morosidad, como se observó en caja Sullana con una morosidad de 15%, para ello se plantean herramientas de gestión de riesgos, los cuales se analizan para reducir la morosidad y nos muestran también evidencia para concluir que las cajas municipales que, si identifican y analizan las políticas crediticias, minimizan la morosidad mediante una buena gestión de riesgo y de esta forma son más rentables.

2.1.3. Antecedentes Locales

Según (Visa Aucatinco, 2021), La gestión del riesgo crediticio en la CMAC Cusco S.A. ha presentado un desempeño insatisfactorio debido a la falta de un plan de seguimiento antes y después de la concesión de créditos. Como resultado, no se ha logrado alcanzar el objetivo de mantener una cartera al día o normal del 95%, ya que la CMAC Cusco S.A. registró un porcentaje de cartera normal del 89.08% en el período

2017 y 90.58% en el período 2018. Esta concentración de la cartera de créditos en el sector comercial, representando el 42% en el período 2017 y 41% en el período 2018, ha mantenido y debilitado la rentabilidad de la empresa. La calidad de la cartera en la CMAC Cusco S.A. ha tenido un impacto directo en los devengados y las utilidades. Se ha observado un aumento del deterioro en la cartera atrasada del 4.30% en el período 2017 al 4.40% en el período 2018, debido a la falta de un plan de recuperación adecuado. Esto ha generado un incremento en las provisiones, lo que ha afectado los resultados financieros. Uno de los principales factores que contribuyeron al aumento de la morosidad fue la colocación de créditos a corto plazo para capital de trabajo, que se capitalizaban y pagaban con los excedentes o ganancias del negocio. Sin embargo, no se adoptó la misma estrategia para los créditos a largo plazo destinados a activos fijos, los cuales no generaron capitalización de ingresos y se pagaron con los excedentes del negocio. Esto afectó directamente la capacidad de los negocios a lo largo del tiempo, ya que estuvieron expuestos a shocks económicos o cambios en el entorno, lo que generó morosidad y pérdida de los resultados esperados.

En el trabajo de investigación denominado el análisis de la morosidad de los créditos Mype otorgados por las instituciones microfinancieras en la ciudad de Cusco, el autor (Serrano Estacio, 2017), Se sostiene que el rol de las microempresas en la economía peruana ha ganado cada vez más importancia en los últimos años. Un número creciente de familias ha optado por emprender actividades microempresariales como fuente de ingresos. Este crecimiento no solo se debe a la participación del gobierno mediante la implementación de nuevas políticas y alivios tributarios para el sector, sino también al acceso al crédito que han brindado las instituciones microfinancieras. Las instituciones microfinancieras, que incluyen empresas financieras, cajas municipales de ahorro y crédito (CMAC), cajas rurales de ahorro y crédito (CRAC) y empresas de desarrollo de la pequeña y microempresa (Edpymes), se han encargado de proporcionar financiamiento al sector de las micro y pequeñas empresas. Aunque otorgan montos menores en comparación con la banca tradicional, cada año su participación en el mercado financiero se ha incrementado debido a las facilidades de acceso al crédito que ofrecen a las micro y pequeñas empresas. Dado el crecimiento

de la cartera de estas entidades, es comprensible que también presenten morosidad, la cual varía de una institución microfinanciera a otra. Por ejemplo, al mes de abril de este año, las entidades financieras informaron una morosidad del 6.6%, mientras que las cajas rurales registraron solo el 3.3% de morosidad. Por lo tanto, es necesario estudiarlas de manera independiente. Si bien se han realizado estudios sobre la morosidad en el sistema microfinanciero, la mayoría de ellos se han enfocado en analizar la política crediticia adoptada por las instituciones microfinancieras en relación con la mora. Sin embargo, esta investigación se centra en examinar el problema desde la perspectiva de los solicitantes de crédito, analizando su entorno con el objetivo de explicar las causas de la morosidad crediticia.

En el trabajo de investigación desarrollado por (Zambrano Cahuata y Chuquitapa Ramos, 2020), Se concluye que en el Banco Pichincha - Agencia Wanchaq durante el periodo 2018, existe una cartera morosa y un proceso de cobranza. Se determinó que la cartera morosa consiste en 137 expedientes, que comprenden préstamos otorgados en los años 2015, 2016, 2017 y 2018, los cuales entraron en morosidad en el periodo 2018 con porcentajes del 2%, 15%, 42% y 41% respectivamente. Esto revela que el monto desembolsado y las cuotas vencidas en el periodo 2018 son mayores en comparación con el mismo periodo de 2017. Aunque los préstamos en cartera morosa representan solo el 3% del total de préstamos otorgados en el periodo 2018, la cartera morosa en general es considerable durante el periodo mencionado. Además, según la política de cobranza establecida por el Banco Pichincha, se concluye que el procedimiento de cobranza empleado no es efectivo. Esto se debe a que el 77% de los clientes en cartera morosa al 31 de diciembre de 2018 se encuentran en proceso judicial, lo cual genera costos para el banco.

2.2. Bases teóricas

2.2.1 Teoría de la demanda de dinero

(Friedman M. , 1956), en su texto "The Quantity Theory of Money—A Restatement" publicado en 1956, reformuló la teoría cuantitativa clásica del dinero enfocándola en la demanda de dinero. Friedman argumentó que la demanda de dinero debería ser

entendida como parte de la teoría de la elección bajo incertidumbre y como una parte integral de la teoría del consumo general.

Factores que Influyen en la Demanda de Dinero:

Ingreso Permanente: Según Friedman, la principal variable que afecta la demanda de dinero es el ingreso permanente de las personas, no simplemente su ingreso corriente. Esto refleja una visión de que los individuos planean su consumo y tenencia de dinero basándose en una expectativa de ingreso a largo plazo más que en fluctuaciones a corto plazo.

Tasas de Interés: Otra innovación de Friedman fue considerar el efecto de las tasas de interés no solo sobre bonos y acciones, sino también en la demanda de dinero. Argumentó que un aumento en la tasa de interés podría reducir la demanda de dinero al hacer más atractivos los activos que generan intereses.

Preferencias y Expectativas: Las preferencias de los individuos por la liquidez y sus expectativas sobre el futuro de la economía también juegan un papel crucial en la determinación de la cantidad de dinero que desean mantener.

Friedman reformuló la teoría cuantitativa del dinero, introduciendo una ecuación que relaciona la demanda de dinero con diversas variables económicas:

$$M^d = f(P, Y_p, r_b, r_e, \mu)$$

donde:

M^d = es la demanda de dinero.

P = es el nivel de precios.

Y_p = es el ingreso permanente, que Friedman considera como la principal determinante de la demanda de dinero.

r_b y r_e = son las tasas de interés de bonos y acciones, respectivamente, que influyen la decisión entre mantener dinero o invertir en estos activos.

u = representa otras variables que pueden afectar la demanda de dinero, como las expectativas de inflación o cambios en las regulaciones financieras.

2.2.2. Teoría de la oferta de dinero

Milton Friedman, revolucionó la comprensión de la oferta de dinero con su teoría de que "la inflación es siempre y en todas partes un fenómeno monetario". Según (Friedman y Schwartz, 1963), la estabilidad económica puede alcanzarse mediante el control de la cantidad de dinero en circulación, lo que debería ajustarse a un crecimiento predecible y constante que corresponda al aumento del producto nacional y a las mejoras tecnológicas. Esta perspectiva está encapsulada en su propuesta de una regla de crecimiento fijo para la oferta de dinero, sugiriendo que el banco central debe incrementar la oferta de dinero en un porcentaje fijo anualmente, generalmente entre el 3% y el 5%. Friedman articuló esta relación a través de la fórmula:

$$M = k \cdot P \cdot Y$$

Donde

M = representa la oferta de dinero,

P = el nivel de precios, y

Y = el ingreso real,

k = siendo una constante que refleja la preferencia de liquidez de la economía.

Friedman fue un crítico acérrimo de la política monetaria discrecional practicada por los bancos centrales, argumentando que estas intervenciones son a menudo procíclicas y pueden llevar a inestabilidades económicas mayores. En su lugar, abogó por una política monetaria regida por reglas claras y predecibles, lo que, según él, minimizaría la incertidumbre económica y las fluctuaciones inflacionarias. La aplicación de sus teorías ha demostrado tener un impacto significativo en cómo los bancos

centrales manejan la oferta de dinero, donde la transparencia y la previsibilidad en la política monetaria se han vuelto aún más cruciales.

De la Teoría de la Oferta de Dinero según Milton Friedman, es esencial considerar los factores específicos que influyen la oferta de dinero en una economía. Estos factores pueden ser entendidos en el marco del control de la base monetaria y el comportamiento del multiplicador monetario

Base Monetaria y Multiplicador Monetario: La base monetaria, compuesta por el dinero en circulación más las reservas bancarias, es el componente de la oferta de dinero directamente controlado por el banco central. La manipulación de la base monetaria se realiza a través de operaciones de mercado abierto, la tasa de descuento y los requerimientos de reservas mínimas. Friedman enfatizó que cambios en la base monetaria, a través de estas herramientas, son determinantes cruciales para la oferta monetaria general. Sin embargo, el efecto de la base monetaria en la oferta de dinero total es modulado por el multiplicador monetario, que depende de la proporción de reservas que los bancos deciden mantener (más allá de lo requerido) y la cantidad de dinero que el público prefiere mantener en efectivo en lugar de en depósitos bancarios.

Factores que Influyen en el Multiplicador Monetario.

Preferencias de Liquidez del Público: Si las personas prefieren mantener más de su dinero en forma de efectivo, el multiplicador monetario disminuye, ya que menos dinero está disponible para ser multiplicado a través del sistema bancario.

Políticas de Reservas Bancarias: Cuando los bancos centrales establecen altas tasas de reserva obligatoria, los bancos tienen menos capacidad para prestar, lo que reduce el multiplicador monetario.

Tasa de Interés: Las tasas de interés también afectan el multiplicador. Tasas de interés más altas pueden incentivar a los bancos a prestar más y a las personas a ahorrar más en bancos, aumentando el multiplicador.

Friedman también señaló que las expectativas económicas juegan un papel crucial en la determinación de la demanda de base monetaria y, por ende, de la oferta de dinero.

En períodos de incertidumbre económica o inflación anticipada, tanto los bancos como el público pueden alterar sus comportamientos de manera que afecten significativamente la oferta de dinero. Por ejemplo, si se espera inflación, los bancos podrían ser más reacios a mantener grandes reservas, y el público podría preferir invertir en activos no monetarios.

Además, las políticas monetarias y las regulaciones financieras determinan cómo los bancos y otras instituciones financieras pueden crear dinero y cuánto dinero puede crearse. Cambios en la regulación o en la política monetaria pueden tener efectos directos sobre la oferta de dinero al cambiar los parámetros operativos del sistema bancario.

2.2.3. La Teoría De La Tasa De Interés.

Desde el enfoque keynesiano, la tasa de interés se entiende principalmente como el precio que equilibra la oferta y la demanda de dinero en una economía. A diferencia de las teorías clásicas, que ven la tasa de interés como un mecanismo para equilibrar el ahorro y la inversión, Keynes considera que la tasa de interés es un fenómeno monetario relacionado con la preferencia por la liquidez.

Dentro de ella se tratan diferentes conceptos tales como:

1.- La Tasa de Interés como Precio de la Liquidez.

Keynes define la tasa de interés como la recompensa por renunciar a la liquidez, es decir, la compensación que los individuos reciben por invertir su dinero en activos financieros en lugar de mantenerlo en forma líquida (dinero en efectivo)

La idea central es que la gente demanda dinero por varios motivos, entre ellos el de mantener liquidez para transacciones, precauciones y especulación. La tasa de interés, por tanto, es el costo de oportunidad de mantener dinero líquido

2.- Determinación de la Tasa de Interés.

Según Keynes, la tasa de interés se determina por la interacción entre la oferta de dinero, que es controlada por el banco central, y la demanda de dinero, que depende de la preferencia por la liquidez de los individuos.

Si el banco central aumenta la oferta de dinero sin un cambio correspondiente en la demanda, las tasas de interés tenderán a bajar. Por el contrario, si la demanda de dinero aumenta (por ejemplo, debido a una mayor incertidumbre económica), las tasas de interés subirán si la oferta de dinero no cambia.

3.- Demanda de Dinero y Tasa de Interés.

Keynes desglosa la demanda de dinero en tres motivos:

- Motivo de Transacción: Necesidad de dinero para realizar pagos cotidianos. Depende del nivel de ingresos y del ciclo de pagos.
- Motivo Precautorio: Deseo de tener dinero disponible para contingencias imprevistas.
- Motivo Especulativo: Decisión de mantener dinero líquido para aprovechar oportunidades futuras, como cambios en las tasas de interés. Aquí es donde la tasa de interés tiene un impacto directo: si las tasas son bajas, la gente preferirá mantener su dinero en forma líquida esperando que las tasas suban en el futuro, y si las tasas son altas, estarán más dispuestas a invertir.

4.- Impacto de la Tasa de Interés en la Economía.

En la visión keynesiana, la tasa de interés afecta la inversión más que el ahorro, una tasa de interés baja reduce el costo de los préstamos, incentivando la inversión por parte de las empresas y, en consecuencia, estimulando la demanda agregada y el crecimiento económico.

Sin embargo, en ciertas circunstancias, como en una recesión profunda, bajar la tasa de interés puede no ser suficiente para reactivar la inversión, ya que la preferencia por la liquidez puede ser muy alta (trampa de la liquidez).

5.- Trampa de la Liquidez.

Un concepto clave en el enfoque keynesiano es la trampa de la liquidez, que ocurre cuando las tasas de interés están tan bajas que la gente prefiere mantener dinero en efectivo en lugar de invertirlo, independientemente de lo que hagan las autoridades monetarias. En este caso, la política monetaria se vuelve ineficaz, y se requieren otras medidas, como la política fiscal, para estimular la economía.

Para Keynes, la tasa de interés es un mecanismo que equilibra la preferencia por la liquidez y la oferta de dinero en la economía. Es un concepto fundamental para entender cómo se comportan los agentes económicos en situaciones de incertidumbre y cómo las políticas monetarias pueden o no ser efectivas en estimular la economía, dependiendo del contexto.

2.2.4. Teoría de la Intermediación Financiera de Gurley y Shaw

Según (Gurley y Shaw, 1960) desarrollaron su teoría en un contexto donde previamente se había dado poca atención a la estructura de los mercados financieros en las teorías económicas dominantes. Su objetivo era ilustrar cómo los intermediarios financieros, tales como bancos, compañías de seguros, y fondos de pensiones, juegan un papel crucial en la canalización de fondos entre ahorradores e inversores y cómo estos procesos afectan la economía en general.

Funciones de los Intermediarios Financieros: Según Gurley y Shaw, los intermediarios financieros realizan una función esencial de "transformación financiera". Esto implica la conversión de diversas formas de activos financieros en otras formas con diferentes características en términos de liquidez, madurez y riesgo. Por ejemplo, un banco transforma depósitos, que son activos líquidos para los depositantes, en préstamos, que son activos menos líquidos con una madurez más larga.

Intermediación Directa vs. Indirecta: Una distinción clave en la teoría de Gurley y Shaw es entre la intermediación financiera directa e indirecta. La intermediación directa se refiere a los mercados de capitales donde los ahorradores invierten directamente en

los mercados de valores sin la participación de intermediarios. En contraste, la intermediación indirecta ocurre cuando los intermediarios financieros, como los bancos, recogen fondos de los ahorradores y luego los prestan a los prestatarios. Gurley y Shaw argumentan que la intermediación indirecta es crucial porque reduce los costos de transacción y resuelve problemas de información asimétrica entre prestatarios y prestamistas.

Impacto en la Política Monetaria y Económica: La teoría también explora cómo la intermediación financiera afecta la política monetaria. Los intermediarios financieros amplifican los efectos de la política monetaria a través de su influencia en la oferta de crédito y las condiciones financieras en la economía. Por ejemplo, cuando un banco central ajusta las tasas de interés o cambia los requisitos de reserva, los intermediarios financieros ajustan sus comportamientos de préstamo, lo que a su vez afecta el crecimiento económico y la inflación.

Mecanismos de funcionamiento de la intermediación financiera Según Gurley y Shaw, son los siguiente:

Transformación de Activos

Liquidez: Los intermediarios financieros convierten activos líquidos (como préstamos a largo plazo) en instrumentos líquidos (como depósitos bancarios) disponibles para los ahorradores. Esto permite a los ahorradores acceder a su dinero cuando lo necesiten, mientras que los prestatarios pueden obtener financiación a largo plazo.

Madurez: La transformación de madurez implica cambiar la duración de los activos. Los intermediarios toman depósitos a corto plazo y los usan para hacer préstamos a largo plazo o invertir en activos con vencimientos más largos.

Riesgo: Al diversificar sus inversiones y prestar a múltiples prestatarios, los intermediarios pueden reducir el riesgo de los activos, ofreciendo así productos más seguros a los ahorradores.

Reducción de Costos de Transacción

Los intermediarios financieros economizan en costos de transacción al agrupar recursos y aprovechar economías de escala. Esto incluye menores costos por transacción y eficiencias operativas que serían inaccesibles para individuos o pequeños grupos que actúan por su cuenta.

Resolución de Información Asimétrica

Monitoreo: Los intermediarios actúan como monitores especializados en nombre de los depositantes. Al realizar el seguimiento y la evaluación de los prestatarios, los intermediarios reducen el riesgo moral y garantizan que el dinero se utilice de manera eficiente.

Selección y Evaluación: Los intermediarios financieros llevan a cabo procesos de selección y evaluación de crédito para determinar la viabilidad de los proyectos y la solvencia de los prestatarios. Esto mitiga el problema de selección adversa donde los prestamistas podrían de otra manera financiar proyectos de alta incertidumbre o a prestatarios de baja calidad.

Amplificación de los Efectos de la Política Monetaria: Los intermediarios financieros juegan un papel crucial en la transmisión de la política monetaria. Por ejemplo, cuando un banco central ajusta las tasas de interés, esto afecta directamente las tasas que los bancos cobran en sus préstamos y pagan sobre los depósitos, influenciando así la inversión y el consumo en la economía.

Estos mecanismos muestran cómo Gurley y Shaw conceptualizaron el papel de los intermediarios financieros no solo como facilitadores pasivos de transacciones financieras, sino como actores activos que transforman y estabilizan la economía. Su teoría subraya la importancia de entender estos procesos para cualquier análisis de la estabilidad financiera y el crecimiento económico

2.2.5. Teoría del Riesgo y Retorno

La teoría del riesgo y retorno es un concepto fundamental en el campo de las finanzas y la inversión. El riesgo y el retorno son dos elementos intrínsecos a cualquier

inversión. El riesgo se refiere a la probabilidad de que el resultado real de una inversión sea diferente del esperado. El retorno, por otro lado, es la ganancia o pérdida generada por una inversión en relación con la cantidad de dinero invertida (Markowitz, 1952).

2.2.6. Teoría de la Cartera Moderna

La teoría de la cartera moderna, desarrollada por Harry Markowitz, sostiene que los inversores pueden construir carteras óptimas mediante la diversificación, lo que puede maximizar el retorno para un nivel de riesgo dado. Esta teoría introdujo el concepto de frontera eficiente, que representa las combinaciones de riesgo y retorno que ofrecen el máximo retorno posible para un nivel de riesgo dado (Markowitz, 1952).

2.2.7. La teoría de la gestión de créditos

La gestión de créditos es un componente esencial en el funcionamiento de las instituciones financieras y las empresas en general. Se refiere al conjunto de procedimientos y estrategias utilizados por las organizaciones para administrar su exposición al riesgo crediticio, asegurar el reembolso de los préstamos y maximizar la rentabilidad de sus operaciones crediticias (Shapiro, 2021). El siguiente marco teórico examina varios aspectos clave de la gestión de créditos.

La gestión de créditos gira en torno a la evaluación del riesgo de crédito, que es la posibilidad de que un prestatario no cumpla con sus obligaciones financieras (Basel Committee on Banking Supervision, 2020). Un buen sistema de gestión de créditos evalúa, controla y minimiza este riesgo a través de varias estrategias, incluyendo el análisis de crédito, la fijación de límites de crédito y la recuperación de deudas.

Riesgo de Crédito: El riesgo de crédito es un componente esencial de la gestión de créditos y puede dividirse en riesgo de incumplimiento, riesgo de concentración, y riesgo de país (Bluhm y otros, 2016). Cada uno de estos riesgos requiere diferentes enfoques de gestión.

Políticas de Crédito: Las políticas de crédito son las pautas establecidas por una empresa para determinar quién puede obtener crédito y bajo qué condiciones. Estas políticas establecen criterios para determinar la solvencia de los solicitantes de crédito, los términos de pago y las acciones a tomar en caso de incumplimiento (Hill & Jones, 2020).

Análisis de Crédito: El análisis de crédito es un proceso que las empresas utilizan para evaluar la solvencia de un solicitante de crédito. Este análisis puede involucrar la evaluación de los estados financieros de un solicitante, su historial de crédito, y otras variables relevantes (Sagner, 2012).

Recuperación de Deudas: La recuperación de deudas es un aspecto esencial de la gestión de créditos. Se refiere a los esfuerzos realizados por una empresa para recobrar el dinero adeudado por los prestatarios que han incumplido con sus obligaciones de crédito (Fair Debt Collection Practices Act, 15 U.S.C 1692, 2010)

Desembolsos

Los desembolsos constituyen una parte crítica de las operaciones financieras de cualquier entidad, ya sea un hogar, una empresa, o un gobierno. Estos son los pagos en efectivo realizados por una entidad a lo largo del tiempo para sus gastos (Brealey y otros, 2011).

El término desembolso se refiere generalmente a los pagos de efectivo realizados por una entidad. Sin embargo, en un contexto financiero más amplio, puede incluir cualquier forma de pago, incluyendo cheques, transferencias electrónicas, tarjetas de crédito y más (Horngren C. y otros, 2020).

Categorías de Desembolsos: Los desembolsos pueden clasificarse en varias categorías, incluyendo los gastos operativos, los gastos de capital, y los gastos financieros (Brigham & Ehrhardt, 2013). Los gastos operativos están asociados con el funcionamiento diario de una empresa, mientras que los gastos de capital son

inversiones a largo plazo en activos. Los gastos financieros incluyen los pagos de intereses sobre la deuda y otros costos asociados con la financiación de la empresa.

Gestión de Desembolsos: La gestión eficaz de desembolsos es crucial para mantener la salud financiera de una entidad. Esto incluye la planificación y el seguimiento de los desembolsos, la optimización de los flujos de efectivo, y la implementación de controles internos para prevenir fraudes y errores (Horngren C. y otros, 2020).

Presupuestos y Desembolsos: Los presupuestos son una herramienta esencial para la gestión de desembolsos. Un presupuesto de efectivo, por ejemplo, es un plan detallado que predice los ingresos y desembolsos de una entidad durante un período de tiempo especificado (Drury, 2013).

Clientes Financieros

Los clientes financieros son fundamentales para la supervivencia y el crecimiento de las instituciones financieras. Comprenden individuos y organizaciones que utilizan los servicios financieros proporcionados por bancos y otras entidades similares.

Un cliente financiero puede ser definido como un individuo o entidad que utiliza los servicios financieros de una institución (Berger & Undell, 2006). Los clientes financieros pueden ser individuos (clientes minoristas) o empresas (clientes corporativos).

Comportamiento del Cliente Financiero: El comportamiento del cliente financiero se refiere a cómo los clientes toman decisiones sobre productos y servicios financieros. Los factores que influyen en este comportamiento pueden incluir el ingreso, la educación, la confianza en las instituciones financieras, entre otros (Thaler & Sunstein, 2008).

Gestión de las Relaciones con los Clientes Financieros: La gestión de las relaciones con los clientes (CRM) en el sector financiero se centra en mantener relaciones a largo

plazo con los clientes para retenerlos y aumentar su lealtad. Esto puede lograrse a través de una comunicación efectiva, la personalización de los productos financieros y servicios, y el uso de tecnología (Peppard, 2000).

Satisfacción del Cliente Financiero: La satisfacción del cliente financiero es un indicador clave del rendimiento de una institución financiera. Los factores que contribuyen a la satisfacción del cliente pueden incluir la calidad del servicio, la oferta de productos, la facilidad de uso y la reputación de la institución financiera (Zeithaml y otros, 2018).

Saldo de Capital

El saldo de capital es una medida crucial en las finanzas y la contabilidad, que tiene implicaciones importantes tanto para los individuos como para las empresas.

El saldo de capital se refiere a la cantidad de dinero que queda en una cuenta de préstamo o hipoteca después de que se han realizado los pagos. En el caso de una cuenta de préstamo, el saldo de capital se reduce con cada pago realizado (Peterson & Fabozzi, 2012).

Importancia del Saldo de Capital: El saldo de capital es una medida importante de la deuda. Un alto saldo de capital puede indicar un alto nivel de endeudamiento, lo que puede ser motivo de preocupación para las empresas y los individuos. Además, puede afectar a la puntuación de crédito de un individuo y a la calificación crediticia de una empresa (Altman & Hotchkiss, Corporate financial distress and bankruptcy: Predict and avoid bankruptcy, analyze and invest in distressed debt, 2010).

Cálculo del Saldo de Capital: El cálculo del saldo de capital puede ser relativamente simple en el caso de los préstamos de interés simple, pero puede ser más complejo en el caso de los préstamos de interés compuesto. En ambos casos, sin embargo, el saldo de capital se reduce con cada pago realizado y aumenta con cada interés acumulado (Brigham & Ehrhardt, 2016).

Saldo de Capital y Amortización: La amortización es el proceso de reducir el saldo de capital de una deuda a través de pagos regulares durante un período de tiempo. Los planes de amortización detallan cómo cada pago se divide entre el interés y el principal, permitiendo a los prestatarios ver cómo cambia su saldo de capital con el tiempo (Peterson & Fabozzi, 2012).

Mora Financiera: La mora financiera es una circunstancia crucial en el ámbito financiero, que puede tener consecuencias significativas tanto para los prestatarios como para los prestamistas. La mora financiera ocurre cuando un prestatario no cumple con sus obligaciones de pago de acuerdo con los términos de un contrato de préstamo o crédito. Usualmente, un prestatario se considera en mora después de haber omitido uno o más pagos (Angbazo & Narayanan, 1996).

Implicaciones de la Mora Financiera: La mora financiera puede tener serias implicaciones para un prestatario. Puede dar lugar a sanciones y recargos, y puede afectar negativamente la puntuación de crédito de un individuo o la calificación crediticia de una empresa. Adicionalmente, puede conducir a acciones legales y eventualmente a la quiebra (Altman & Hotchkiss, 2010)

Gestión de la Mora Financiera: Las instituciones financieras tienen varias herramientas a su disposición para gestionar la mora financiera. Estas pueden incluir el monitoreo cuidadoso de los prestatarios, la renegociación de los términos del préstamo, y las acciones de recuperación de la deuda (Berger & DeYoung, 1997).

Factores que Contribuyen a la Mora Financiera: Diversos factores pueden contribuir a la mora financiera. Estos pueden incluir problemas económicos, como el desempleo o la recesión, así como factores personales o empresariales, como la mala gestión financiera o la disminución de los ingresos (Louzis y otros, 2012).

De acuerdo a lo manifestado por diferentes autores, se resumen que existe una relación entre los desembolsos, clientes, saldo de capital y mora dentro de una gestión de créditos, y a partir de ello se realiza el constructo teórico, el cual se explica a continuación.

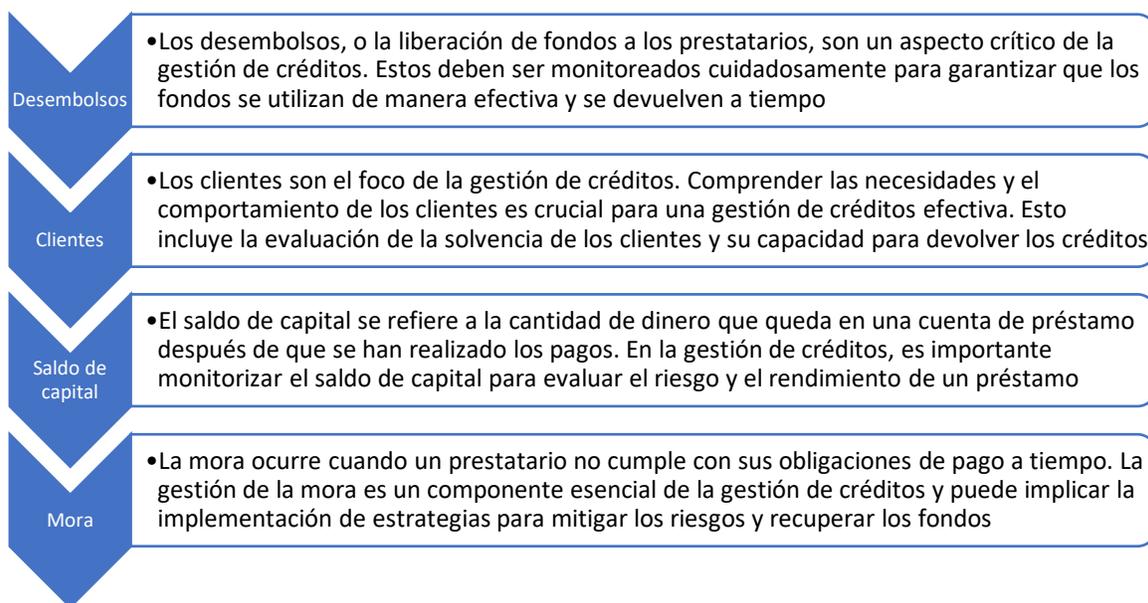
La gestión de créditos es un proceso clave en el sector financiero que implica un equilibrio entre la extensión de crédito para impulsar el crecimiento y la gestión de los riesgos asociados con dicha extensión. Las variables clave en este proceso incluyen los desembolsos, los clientes, el saldo de capital y la mora.

Así mismo se debe tomar en cuenta otros elementos importantes como la Información asimétrica según Ramón Núñez Sánchez - 2021 en un intercambio económico ambas partes tienen la misma información y ninguna de ellas tiene ventaja sobre la otra. Por el contrario, la existencia de información asimétrica puede llevar a una situación de oportunismo, donde la parte que tenga más información se beneficia a costa de la parte con menor información. Las dos principales formas de comportamiento oportunista son la selección adversa y el riesgo moral.

El fenómeno de la selección adversa se produce cuando los beneficios de la parte más informada en una transacción se deben al desconocimiento por parte de la parte menos informada de características inobservables del bien o servicio objeto de la transacción. La selección adversa crea un fallo de mercado reduciendo el tamaño del mercado o simplemente eliminándolo.

Una situación de riesgo moral se produce cuando la parte más informada toma ventaja sobre la parte menos informada debido a que desconoce la existencia de una acción inobservable. La existencia de riesgo moral hace que exista un fallo de mercado que daña a la sociedad.

Figura 1 Factores determinantes de la gestión de créditos



Nota: Resumido de la teoría de la gestión de créditos.

2.3. Marco conceptual Gestión de créditos.

La gestión de créditos es un proceso clave en las instituciones financieras que comprende desde la evaluación de los clientes potenciales para un préstamo hasta el seguimiento y eventual recuperación de los préstamos (Lopez & Salmerón, 2008). Este proceso es crítico para asegurar la salud financiera de la institución y para minimizar el riesgo de incumplimiento de los préstamos (Valencia & Rojas, 2012).

La gestión de créditos implica una serie de etapas, que incluyen la evaluación de la solvencia del cliente, la determinación de los términos y condiciones del préstamo, el seguimiento del comportamiento de pago del cliente y la toma de medidas para recuperar los fondos en caso de incumplimiento (Lopez & Salmerón, 2008).

Las instituciones financieras deben emplear una gestión de créditos efectiva para minimizar el riesgo de incumplimiento de préstamos, maximizar los rendimientos de su cartera de préstamos y mantener la estabilidad financiera de la institución (Valencia & Rojas, 2012).

Crédito

El crédito es un contrato financiero en el cual una parte (el acreedor) proporciona un recurso, generalmente dinero, a otra parte (el deudor), que se compromete a devolver ese recurso en una fecha futura, generalmente con interés (Mishkin, 2007). Este concepto puede aplicarse a muchas situaciones diferentes, desde créditos personales y tarjetas de crédito hasta préstamos hipotecarios y bonos gubernamentales.

Hay varios tipos de crédito, incluyendo el crédito al consumo, que es el dinero prestado para compras personales, y el crédito comercial, que es el dinero prestado para fines comerciales. El crédito puede ser asegurado, lo que significa que está respaldado por un activo que el acreedor puede reclamar si el deudor no cumple con los términos del préstamo, o puede ser no asegurado, lo que significa que no está respaldado por un activo específico (Rose, 2010).

El crédito es una herramienta financiera importante que permite a las personas y las empresas acceder a los recursos que necesitan para alcanzar sus objetivos. Sin embargo, también puede conllevar riesgos, incluyendo el riesgo de incumplimiento, que ocurre cuando el deudor no puede devolver el préstamo (Mishkin, 2007).

CAPITULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis General.

Los indicadores clave de la gestión crediticia, incluyendo el número de desembolsos, el crecimiento de clientes, la colocación de dinero y el control de mora, reflejan el desempeño de la gestión crediticia en la entidad financiera Caja Cusco durante el periodo 2020-2022, demostrando cómo la entidad administra activamente su cartera de créditos y gestiona los riesgos asociados en un entorno económico cambiante.

3.1.2. Hipótesis específicas.

- El número de desembolsos que realiza la entidad financiera Caja Cusco durante el periodo 2020-2022 muestra la actividad crediticia y su dinámica a lo largo del tiempo.
- El crecimiento de la base de clientes de la entidad financiera Caja Cusco durante el periodo 2020-2022 refleja la expansión de sus operaciones crediticias y la efectividad de sus estrategias de mercado.
- La colocación de dinero por la entidad financiera Caja Cusco durante el periodo 2020-2022 indica la eficacia de sus estrategias de distribución de créditos y su adaptabilidad a las condiciones del mercado.
- El control de mora de 8 y 15 días que realiza la entidad financiera Caja Cusco durante el periodo 2020-2022 revela la efectividad de sus políticas de recuperación de créditos y gestión de riesgos.

3.2. Variables

3.2.1. Variables

Factores de la gestión de créditos.

Dimensiones:

- Desembolsos
- Clientes
- Saldo capital
- Mora

3.2.2. Operacionalización de variables

Tabla 1 Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Definición operacional	Indicadores
Gestión de créditos	La gestión de créditos está constituida por un conjunto de técnicas conducentes a minimizar el costo y riesgo de los créditos que las organizaciones conceden a sus clientes	Desembolsos	El desembolso es la entrega del dinero hacia el cliente en el lugar y destino acordado previamente.	<ul style="list-style-type: none"> • Número de nuevos desembolsos • Numero de desembolsos inactivos • Número de prestamos • Metas logradas
		Clientes	Un cliente es quien adquiere los productos o servicios de una entidad del sistema financiero que a la fecha de evaluación no poseía relaciones crediticias con la institución.	<ul style="list-style-type: none"> • % de variación a la fecha • % Meta mínima mes • % Cumplimiento variación/meta
		Saldo capital	Es el valor que indica cuál es el monto total de dinero otorgado a un cliente el cual deberá ser devuelto en un periodo de tiempo pactado,	<ul style="list-style-type: none"> • % Variación de saldo inicial periodo • % variación a la fecha • % meta del mes • Cumplimiento saldo capital/meta • % variación cumplimiento de meta
		Mora	La morosidad es el hecho de que un deudor incumpla sus obligaciones de pago en el momento temporal prefijado	<ul style="list-style-type: none"> • % de mora al cierre a 8 días • % de mora al cierre a 15 días • % de variación a la fecha respecto al corte

CAPITULO IV

DISEÑO MÉTODOLÓGICO DE INVESTIGACIÓN

4.1. Nivel de Investigación

Para Hernandez et al. (2014) afirma que el alcance de la investigación debe ser entendida como el grado de profundidad al cual va estar orientado los resultados, asimismo señala que que las investigaciones de nivel descriptivo, son aquellas investigaciones que tienen el proposito conocer el comportamiento de las variables.

La investigación busca describir el comportamiento de la variable gestión de créditos y que factores y los factores que influyen como los desembolsos, clientes, saldo de capital y mora a 8 y 15 dias para las 14 agencias de la ciudad del cusco en la entidad financiera Caja Cusco.

4.2. Enfoque de la Investigación

Asimismo, Hernandez et al. (2014) afirma que el enfoque de la investigacion esta orientado al carácter de medición de las variables de estudio, es por ello que señala que las investigaciones de enfoque cuantitativo, Este tipo de enfoque se caracteriza por su énfasis en la objetividad, la precisión y la generalización. Las investigaciones cuantitativas buscan medir, cuantificar o categorizar características, comportamientos o actitudes, a menudo a través de encuestas o experimentos. Estos datos luego se analizan utilizando estadísticas para identificar patrones, tendencias y relaciones entre variables.

La investigación desarrolla data relacionada a los desembolsos, al numero de clientes, a los saldos de capital y mora los cuales nos permitira conocer el comportamiento de cada uno de ello.

4.3. Diseño de la Investigación

En este mismo sentido para Hernandez et al. (2014) El diseño de esta investigación se orienta hacia un diseño no experimental, en el cual las variables de estudio se analizan sin manipulación deliberada, manteniendo su estado natural. Este enfoque permite observar, recolectar y procesar la información tal como se presenta en la realidad, lo cual es esencial para garantizar la integridad y veracidad de los datos en el contexto financiero.

En particular, esta investigación adopta un diseño transversal, donde los datos se recolectan durante un período específico sin seguimiento a lo largo del tiempo, todo esto se realizó en las 14 agencias de la ciudad del Cusco en la entidad financiera Caja Cusco. Este corte transversal se enfoca en el periodo 2020-2022, un marco temporal definido que permite un análisis detallado de los indicadores clave de gestión crediticia en la entidad financiera Caja Cusco. Los indicadores incluyen el número de desembolsos, crecimiento de clientes, colocación de dinero y control de mora, cada uno de los cuales se examina para reflejar el desempeño de la gestión crediticia de la entidad.

El diseño transversal es especialmente apropiado para este estudio, dado que permite identificar y describir las características y resultados de la gestión crediticia en un momento específico. Esto es crucial para entender cómo la entidad financiera responde a las condiciones del mercado y regula su política crediticia en un entorno económico que puede cambiar rápidamente.

4.4. Método de la Investigación

De acuerdo con Morán y Alvarado (2010) señalan que el método de investigación, es entendida como el camino o proceso para llegar a los resultados planteados, asimismo muestra el panorama de como se obtendrán los resultados, en tal sentido afirman que el método inductivo, es aquel proceso que toma como razonamiento hechos o acontecimientos particulares para luego ser estos generalizados, asimismo señalan que el método analítico sintético es aquel proceso

por el cual el investigador descompone las variables de estudio para su estudio en forma particular a través de dimensiones y luego las integra para las conclusiones.

4.5. Población y muestra

La población

La población objetivo de la investigación comprende la totalidad de las transacciones crediticias realizadas por la entidad financiera Caja Cusco, para las 14 agencias de la Ciudad del Cusco durante el período de enero de 2020 a diciembre de 2022. Esto incluye todos los desembolsos de créditos, registros de nuevos clientes, movimientos de saldos de créditos y datos de morosidad, abarcando así un amplio espectro de operaciones financieras que reflejan la gestión crediticia de la institución.

Selección de la Muestra

Dado el enfoque descriptivo y el alcance comprehensivo de este estudio, la muestra seleccionada incluye información mensualizada de cada uno de los años especificados, proporcionando una serie temporal completa que permite un análisis detallado de las tendencias y patrones en la gestión de créditos. La elección de una muestra temporal de datos mensuales garantiza una granularidad adecuada para observar las fluctuaciones y cambios en las prácticas crediticias, y es suficientemente representativa para entender el comportamiento de la gestión crediticia en diferentes condiciones económicas a lo largo de tres años.

4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para Díaz (2013) señala que las técnicas de recolección de información deben ser entendidas como un conjunto de herramientas, procedimientos e instrumentos, los cuales son empleados para recabar información en función a las variables de estudio, en este sentido, la técnica empleada para la presente investigación, será la técnica de observación de datos, puesto que se recabará información de la institución.

4.7. Diseño de instrumentos

En este mismo sentido, Díaz (2013) señala que los instrumentos vienen a ser herramientas que se utilizan en una técnica, con los cuales se logra recolectar información de fuentes primarias o secundarias, la investigación busca obtener datos de la institución Caja Cusco, básicamente son fuentes secundarias para lo cual se utilizará la ficha de recojo de datos.

4.8. Procesamiento y análisis de datos

Para el procesamiento de datos se utilizó básicamente una explicación del comportamiento de los datos el cual nos permitirá conocer la relación existente de cada variable, a partir de este análisis se puede conocer como viene comportándose cada una de las dimensiones dentro de la gestión de créditos en la Caja Cusco.

Para el procesamiento de datos se utilizó Microsoft Excel con la finalidad de construir tablas y gráficos que permita explicar cada una de las dimensiones.

CAPITULO V

ANALISIS DE RESULTADOS

El trabajo de investigación busca describir cuatro factores de análisis de la gestión de créditos, los desembolsos, clientes, saldo de capital y mora en donde se busca analizar cada uno de estos componentes en una gestión de créditos en la Caja Cusco.

5.1. Desembolsos

El indicador número de desembolsos, hace referencia al total de créditos otorgados por la agencia al final del mes o año.

Estos se diferencian en:

Desembolsos de créditos nuevos: son clientes que por primera vez sacan créditos con la Caja Cusco

Desembolsos de créditos inactivos: son clientes que cancelaron todos sus créditos y vuelven a adquirir uno nuevo.

Desembolsos de créditos de prepréstamo: Son cliente que aún tienen créditos vigentes con la institución y requieren un nuevo adicional o ampliar su crédito vigente.

La meta de operaciones, es el mínimo de desembolsos que la institución le pone a cada agencia

5.1.1. Desembolsos mensualizados

5.1.1.1. Número de nuevos desembolsos por agencias año 2020

El número de desembolsos realizado en el año 2020 en las agencias de la Caja Cusco tiene una particularidad debido a la presencia del COVID-19 en nuestra ciudad, donde el aislamiento social decretado por el gobierno peruano ha generado que muchas actividades económicas cierren temporalmente sus actividades, la Caja Cusco no fue ajena a esta situación, es así que el 15 de marzo del 2020 el gobierno decreta la emergencia sanitaria y el aislamiento social obligatoria.

La siguiente tabla muestra el número de desembolsos realizados durante el año 2020 y en cada uno de los meses, así tenemos que en el primer trimestre (Enero a Marzo) se tuvo un comportamiento casi normal donde en el mes de marzo se muestra una caída en relación a los meses anteriores, con mayor énfasis esta caída se aprecia en los meses siguientes (abril, mayo, junio, julio y agosto), teniendo un recupero paulatino en los meses de setiembre octubre, noviembre y diciembre, meses donde el gobierno ha flexibilizado el aislamiento social y el uso de herramientas digitales el cual ha contribuido a generar actividades financieras.

Tabla 2 Número de nuevos desembolsos año 2020

Agencias	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic
Oficina Principal	283	216	114	1	40	78	112	90	183	173	172	175
Agencia Afligidos	240	201	96	2	26	61	97	110	144	184	172	200
Agencia Wanchaq	247	185	87	1	16	44	86	70	149	210	207	208
Agencia San Sebastián	213	228	74	0	17	23	89	55	101	144	144	161
Agencia San Jerónimo	181	178	68	0	23	23	72	107	129	137	144	155
Agencia Ttio	200	194	77	0	12	33	62	67	110	142	139	171
Agencia Santiago	208	200	73	1	10	29	70	98	111	130	146	178
Agencia Cachimayo	177	188	77	3	27	15	61	69	115	135	140	120
Agencia Av. Ejercito	145	154	62	2	13	26	55	79	114	122	123	145
Agencia Tica Tica	139	96	44	0	6	15	50	60	89	85	105	110
Agencia Huancaro	101	99	42	0	11	27	50	54	102	107	82	96
Agencia Portal Espinar	182	171	67	1	30	40	76	67	118	159	181	148
Of. Esp. Hilario Mendivil	93	96	34	0	3	14	16	29	43	61	70	55
Agencia Vía Evitamiento	0	0	24	0	2	0	24	39	42	52	48	39

Nota. Información obtenida de los indicadores de gestión de créditos - Gerencia Créditos Caja Cusco, 2020

5.1.1.2. Número de nuevos desembolsos por agencias año 2021

Los nuevos desembolsos realizado en el año 2021 que se muestran en la siguiente tabla refleja un comportamiento sostenido y de cumplimiento de metas operativas en cada una de las agencias de la Caja Cusco. Se resalta las agencias: principal, afligidos, Wanchaq, San Sebastián, San Jerónimo, Ttio, Santiago, Cachimayo, Av. Ejército y Portal Espinar como aquellas donde se generan mayores transacciones en cuanto se refiere al número de desembolsos.

Si analizados independientemente cada una de las agencias de la Caja Cusco se puede apreciar que la agencia Wanchaq y Principal son aquellas que lideran en el número de nuevos desembolsos lo que significa que existe una preferencia por obtener uno nuevo o renovación de créditos de los clientes.

Tabla 3 Número de nuevos desembolsos año 2021

Agencias	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic
Oficina Principal	194	173	185	182	190	173	189	169	183	159	165	181
Agencia Afligidos	198	185	170	192	170	171	196	192	161	167	161	187
Agencia Wanchaq	189	197	198	177	391	222	169	228	192	160	204	190
Agencia San Sebastián	164	153	168	140	161	174	164	145	181	140	151	151
Agencia San Jerónimo	153	142	193	156	147	166	154	138	179	147	154	160
Agencia Ttio	142	144	155	179	172	171	161	153	156	137	186	163
Agencia Santiago	139	149	138	152	157	160	166	143	159	133	138	171
Agencia Cachimayo	158	126	139	114	137	100	121	108	127	134	140	141
Agencia Av. Ejercito	142	120	136	143	118	103	112	139	127	107	111	124
Agencia Tica Tica	88	92	110	95	92	93	78	81	86	75	113	70
Agencia Huancaro	77	96	98	74	64	75	94	92	87	83	70	69
Agencia Portal Espinar	151	145	175	185	182	154	169	154	163	156	156	154
Of. Esp. Hilario Mendivil	67	58	57	53	44	43	31	55	53	54	58	54
Agencia Vía Evitamiento	40	38	51	32	41	39	27	39	29	34	46	38

Nota. Información obtenida de los indicadores de gestión de créditos - Gerencia Créditos Caja Cusco, 2021

5.1.1.3. Número de nuevos desembolsos por agencias año 2022

En el año 2021, los nuevos desembolsos en las distintas agencias de la Caja Cusco, nos muestra un comportamiento normal, donde se ha logrado una conducta marcada en incrementos y relativas disminuciones, esto se da porque existen meses donde los clientes requieren mayores desembolsos por campañas estacionales (escolar, fiestas patrias, fiestas de fin e inicio de año, etc.) y los nuevos desembolsos reflejan aquellos créditos solicitados para capital de trabajo o gastos de consumo.

En el presente año como se puede apreciar en la tabla siguiente, donde se muestra que la agencia Cachimayo es aquella que lidera entre el mayor número de nuevos desembolsos que se han realizado mensualmente.

Tabla 4 Número de nuevos desembolsos año 2022

Agencias	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic
Oficina Principal	139	165	186	178	213	187	180	166	178	162	189	167
Agencia Afligidos	158	121	166	175	161	185	178	159	184	178	178	173
Agencia Wanchaq	155	184	205	183	162	181	169	177	176	191	170	151
Agencia San Sebastián	134	142	164	169	165	158	168	140	173	157	161	146
Agencia San Jerónimo	148	189	224	169	194	188	189	234	226	184	178	207
Agencia Ttio	127	137	185	178	206	184	185	194	221	229	186	192
Agencia Santiago	134	122	147	135	140	140	136	137	141	167	174	152
Agencia Cachimayo	163	151	165	153	208	218	226	243	269	227	249	230
Agencia Av. Ejercito	106	146	162	114	155	127	125	122	130	143	130	151
Agencia Tica Tica	72	84	74	70	88	73	86	80	117	104	106	90
Agencia Huancaro	73	77	83	85	72	68	85	94	87	87	89	74
Agencia Portal Espinar	124	169	190	164	179	151	149	157	167	143	148	129
Of. Esp. Hilario Mendivil	49	52	45	52	53	47	48	51	33	50	46	41
Agencia Vía Evitamiento	38	39	50	34	32	25	33	49	30	44	33	34

Nota. Información obtenida de los indicadores de gestión de créditos - Gerencia Créditos Caja Cusco, 2022

5.1.2. Numero de desembolsos vs meta operacional mensualizados

Las tablas siguientes muestran el análisis comparativo entre el total de desembolsos y la meta operativa en las distintas agencias de la Caja Cusco, durante los años 2020, 2021 y 2022 mensualizado, este dato nos permitirá conocer el cumplimiento o no de las metas operacionales de cada una de las agencias durante los años mencionados.

5.1.2.1. Total de desembolsos vs meta operacional mensualizado por agencias año 2020.

La tabla siguiente analiza el comportamiento del total de desembolsos realizado por las distintas agencias de la Caja Cusco en relación de las metas operacionales en cada uno de los meses del año 2020, este año complicado e irregular dentro del sistema financiero en vista de la presencia del COVID-19 y el aislamiento social, analizando la tabla nos muestra que en los meses de marzo, abril, mayo, junio, julio y agosto no se han cumplido con las metas operacionales debido al problema sanitario vivido por cada uno de nosotros y sus implicancias financieras en cuanto a los desembolsos en créditos otorgados a los clientes ha disminuido notablemente, pero también la tabla

nos muestra en los primeros y últimos meses del año 2020 los desembolsos realizados en cada uno de las agencias han superado a la meta operacional, lo que indica un buen síntoma de recuperación en la empresa financiera.

Tabla 5 Total de desembolsos vs meta operacional por agencias año 2020

Agencias		Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic
Oficina Principal	Total	792	661	344	9	113	154	553	407	587	620	546	628
	Meta Operacional	527	560	573	552	553	553	553	551	530	530	530	551
Agencia Afligidos	Total	861	747	369	17	91	123	478	597	614	710	674	690
	Meta Operacional	674	653	652	663	654	653	674	654	653	643	654	664
Agencia Wanchaq	Total	844	724	376	13	71	153	683	347	568	711	670	703
	Meta Operacional	605	595	584	604	583	584	595	604	583	583	583	604
Agencia San Sebastián	Total	627	654	278	10	43	64	394	331	431	528	480	483
	Meta Operacional	537	537	515	516	516	557	526	514	515	534	535	535
Agencia San Jerónimo	Total	598	612	259	11	62	72	426	433	447	469	489	493
	Meta Operacional	548	556	546	546	546	567	567	565	564	524	526	546
Agencia Ttio	Total	707	748	347	8	60	61	394	473	486	575	544	613
	Meta Operacional	534	534	557	557	557	557	558	557	558	557	558	578
Agencia Santiago	Total	575	554	261	12	35	104	407	464	447	476	456	515
	Meta Operacional	456	457	457	457	457	457	456	455	456	456	455	496
Agencia Cachimayo	Total	521	547	257	10	59	56	389	364	394	441	403	391
	Meta Operacional	396	395	397	397	398	417	417	417	417	416	416	416
Agencia Av. Ejercito	Total	468	454	230	11	27	55	256	419	376	383	386	430
	Meta Operacional	331	320	341	301	321	341	361	362	362	362	362	382
Agencia Tica Tica	Total	322	300	150	2	21	33	187	260	274	283	278	307
	Meta Operacional	251	251	271	271	292	272	272	272	272	272	272	273
Agencia Huancaro	Total	279	301	132	4	24	71	222	207	278	268	266	281
	Meta Operacional	249	270	269	269	269	289	269	269	269	269	270	269
Agencia Portal Espinar	Total	787	774	368	18	93	98	539	565	529	673	677	600
	Meta Operacional	624	624	626	626	627	647	688	685	685	686	686	665
Of. Esp. Hilario Mendivil	Total	252	258	108	3	18	25	169	132	148	200	195	167
	Meta Operacional	207	207	207	207	207	207	207	205	205	206	205	205
Agencia Vía Evitamiento	Total	0	0	35	0	3	0	52	70	76	95	87	84
	Meta Operacional	0	0	102	0	102	0	102	102	102	102	102	102

Nota. Información obtenida de los indicadores de gestión de créditos - Gerencia Créditos Caja Cusco, 2020

5.1.2.2. Total de desembolsos vs meta operacional mensualizado por agencias año 2021.

En el año 2021, el comportamiento del cumplimiento de metas se podría calificar como satisfactoria debido, por ejemplo en la agencia principal solo en el mes de febrero se tuvo un 12.71% de no cumplimiento de la meta operacional, en este mismo mes también las agencias de Afligidos, San Sebastián, San Jerónimo, Santiago, Ttio, Cachimayo, Tica Tica, Huancaro no cumplieron con sus metas, pero se tiene en la agencia Hilario Mendivil se tiene en casi todos los meses del año que no lograron con sus metas, en menor magnitud se encuentra la agencia de Evitamiento.

Tabla 6 Total de desembolsos vs meta operacional por agencias año 2021

Agencias		Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic
Oficina Principal	Total	624	508	641	597	616	611	646	644	660	600	643	724
	Meta Operacional	611	582	571	570	590	569	569	569	601	593	591	570
Agencia Afligidos	Total	648	574	750	712	663	642	719	746	665	696	721	820
	Meta Operacional	642	641	643	643	643	665	664	643	630	643	645	655
Agencia Wanchaq	Total	673	634	720	655	945	716	701	749	723	707	769	770
	Meta Operacional	615	604	604	583	583	583	583	604	594	615	595	605
Agencia San Sebastián	Total	525	465	551	523	524	544	545	531	590	597	563	650
	Meta Operacional	535	533	513	514	514	535	538	539	539	540	560	540
Agencia San Jerónimo	Total	462	438	613	534	497	507	532	562	582	532	593	608
	Meta Operacional	569	518	508	508	508	509	529	529	540	540	542	563
Agencia Ttio	Total	556	513	638	638	572	621	596	606	618	638	738	766
	Meta Operacional	559	558	558	577	578	599	557	557	558	558	622	623
Agencia Santiago	Total	472	446	528	503	523	500	541	518	560	535	541	636
	Meta Operacional	454	454	455	452	455	456	455	455	455	456	457	457
Agencia Cachimayo	Total	452	360	437	388	405	366	420	420	449	490	500	575
	Meta Operacional	417	417	395	395	395	396	396	396	396	458	480	501
Agencia Av. Ejercito	Total	418	406	488	454	408	421	437	497	451	450	500	528
	Meta Operacional	382	362	382	382	360	361	363	364	365	385	385	385
Agencia Tica Tica	Total	276	285	323	329	291	306	303	332	330	339	352	356
	Meta Operacional	273	273	293	251	272	251	251	252	252	273	273	273
Agencia Huancaro	Total	219	259	319	309	284	281	301	359	343	301	313	305
	Meta Operacional	270	270	270	270	270	270	270	290	290	290	291	292
Agencia Portal Espinar	Total	578	634	698	646	687	666	706	695	727	749	761	830
	Meta Operacional	623	622	623	624	624	624	624	644	624	665	646	687
Of. Esp. Hilario Mendivil	Total	177	180	196	205	179	148	166	199	210	189	192	224
	Meta Operacional	205	205	205	205	205	206	204	206	206	205	206	207
Agencia Vía Evitamiento	Total	82	99	108	92	104	89	89	102	85	104	122	113
	Meta Operacional	102	102	102	102	102	102	103	102	102	102	122	123

Nota. Información obtenida de los indicadores de gestión de créditos - Gerencia Créditos Caja Cusco, 2021

5.1.2.3. Total de desembolsos vs meta operacional mensualizado por agencias año 2022

En la siguiente tabla se aprecia un comportamiento favorable del cumplimiento de metas operacionales en cada una de las agencias de la Caja Cusco, en el mes de enero no muestra que la oficina principal, agencia Ttio no cumplieron sus metas pero se podría mencionar este incumplimiento en mínimo, se debe resaltar que la oficina

especial de Hilario Mendivil y la Agencia Vía de Evitamiento son las dos únicas que tienen un marcado incumplimiento de sus metas operacionales y que se da frecuentemente en los meses del año 2022.

El éxito de las agencias se muestra primeramente en el cumplimiento de metas y como estos repercuten en los resultados de los indicadores financieros y que la Caja Cusco esta por el buen camino.

Tabla 7 Total de desembolsos vs meta operacional por agencias año 2022

Agencias		Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic
Oficina Principal	Total	558	640	738	732	734	660	694	701	750	724	772	722
	Meta Operacional	571	571	583	584	605	594	595	606	596	596	596	596
Agencia Afligidos	Total	700	725	784	787	800	722	741	782	793	779	860	823
	Meta Operacional	633	633	633	634	637	700	679	690	691	712	733	733
Agencia Wanchaq	Total	683	825	926	822	768	819	779	817	812	836	814	765
	Meta Operacional	595	626	627	627	627	669	627	627	650	650	650	650
Agencia San Sebastián	Total	574	620	733	653	657	637	615	648	695	702	667	686
	Meta Operacional	539	540	540	561	540	562	542	544	567	630	609	588
Agencia San Jerónimo	Total	546	589	713	638	672	635	663	720	675	690	718	773
	Meta Operacional	543	543	585	585	564	564	584	628	588	588	630	630
Agencia Ttio	Total	501	620	851	724	781	676	694	711	776	833	846	803
	Meta Operacional	559	560	602	561	604	583	583	607	630	693	651	693
Agencia Santiago	Total	551	568	614	569	598	537	572	570	639	629	652	628
	Meta Operacional	457	479	459	480	480	480	480	481	483	504	546	546
Agencia Cachimayo	Total	525	497	564	520	587	619	646	668	764	742	761	803
	Meta Operacional	481	502	439	439	460	565	608	608	672	672	672	693
Agencia Av. Ejército	Total	427	500	607	483	526	469	492	472	530	540	558	579
	Meta Operacional	364	395	397	396	397	397	420	399	441	441	441	441
Agencia Tica Tica	Total	317	378	368	326	322	336	343	374	430	412	417	370
	Meta Operacional	273	273	273	273	273	273	293	272	315	315	315	315
Agencia Huancaro	Total	297	345	352	335	321	314	335	346	361	380	372	379
	Meta Operacional	272	272	272	273	273	273	272	273	273	273	273	273
Agencia Portal Espinar	Total	649	766	900	734	837	776	785	811	877	807	814	753
	Meta Operacional	646	646	646	647	648	648	647	648	672	672	651	672
Of. Esp. Hilario Mendivil	Total	181	224	211	213	190	166	182	209	180	216	178	194
	Meta Operacional	207	207	207	207	208	208	228	209	210	210	210	210
Agencia Vía Evitamiento	Total	94	102	131	95	108	95	111	116	112	118	139	113
	Meta Operacional	124	124	124	124	125	124	124	124	126	168	168	147

Nota. Información obtenida de los indicadores de gestión de créditos - Gerencia Créditos Caja Cusco, 2022

5.1.3. Porcentaje de cumplimiento de meta de desembolso por agencias 2020, 2021 y 2022.

Una mirada sobre el comportamiento del cumplimiento de metas se analiza a partir de comparar todas las metas operativas sobre el cumplimiento de acciones, es así que seguidamente se muestra información de este comportamiento porcentual durante los años 2020, 2021 y 2022 en cada una de las agencias de la Caja Cusco.

5.1.3.1. Porcentaje de cumplimiento de meta desembolsos mensualizado por agencias 2020

En la siguiente tabla se muestra el comportamiento del cumplimiento de metas porcentuales de las agencias de la Caja Cusco, el cual se detalla a continuación.

Rendimiento general: El porcentaje de cumplimiento de desembolsos varía significativamente entre las agencias y los meses del año. Algunas agencias han superado ampliamente sus metas, mientras que otras han experimentado un rendimiento más bajo.

Tendencias mensuales: Se observa una variabilidad en el rendimiento a lo largo de los meses. Algunas agencias muestran un rendimiento destacado en ciertos meses, mientras que en otros el desempeño es más bajo.

Diferencias entre agencias: Algunas agencias tienen un rendimiento constante durante todo el año, mientras que otras muestran fluctuaciones significativas. Es importante investigar las razones detrás de estas variaciones para identificar áreas de mejora o buenas prácticas.

Agencias destacadas: Agencias como Agencia Av. Ejército y Agencia Ttio muestran un rendimiento constante y alto a lo largo del año, superando consistentemente sus metas. Estas agencias podrían proporcionar ideas valiosas sobre las mejores prácticas.

Desafíos específicos: La Agencia Vía Evitamiento muestra un rendimiento del 0% en los primeros dos meses, y solo comienza a desembolsar fondos a partir del tercer mes.

Sería crucial investigar las razones detrás de esta baja tasa de cumplimiento en los primeros meses.

Meses críticos: Algunas agencias parecen tener dificultades en ciertos meses, como marzo para la oficina principal. Investigar las posibles razones detrás de estos bajos rendimientos mensuales podría ayudar a mejorar la planificación y ejecución.

Tabla 8 Porcentaje de cumplimiento de meta de desembolsos por agencias 2020

Agencias	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic
Oficina Principal	150.28%	118.04%	60.03%	1.81%	20.43%	27.85%	100.18%	74.41%	111.51%	117.17%	103.40%	114.70%
Agencia Afligidos	127.74%	114.40%	56.60%	2.56%	13.91%	18.84%	71.22%	91.44%	94.03%	110.42%	103.06%	103.92%
Agencia Wanchaq	139.50%	121.68%	64.38%	2.15%	12.18%	26.20%	114.79%	57.45%	97.43%	121.96%	114.92%	116.39%
Agencia San Sebastián	116.76%	121.79%	53.98%	1.94%	8.33%	11.49%	74.90%	64.40%	83.69%	98.88%	89.72%	90.28%
Agencia San Jerónimo	109.12%	110.07%	47.44%	2.01%	11.36%	12.70%	75.13%	76.64%	79.26%	89.50%	92.97%	90.29%
Agencia Ttio	132.40%	140.07%	62.30%	1.44%	10.77%	10.95%	70.61%	84.92%	87.10%	103.23%	97.49%	106.06%
Agencia Santiago	126.10%	121.23%	57.11%	2.63%	7.66%	22.76%	89.25%	101.98%	98.03%	104.39%	100.22%	103.83%
Agencia Cachimayo	131.57%	138.48%	64.74%	2.52%	14.82%	13.43%	93.29%	87.29%	94.48%	106.01%	96.88%	93.99%
Agencia Av. Ejercito	141.39%	141.88%	67.45%	3.65%	8.41%	16.13%	70.91%	115.75%	103.87%	105.80%	106.63%	112.57%
Agencia Tica Tica	128.29%	119.52%	55.35%	0.74%	7.19%	12.13%	68.75%	95.59%	100.74%	104.04%	102.21%	112.45%
Agencia Huancaro	112.05%	111.48%	49.07%	1.49%	8.92%	24.57%	82.53%	76.95%	103.35%	99.63%	98.52%	104.46%
Agencia Portal Espinar	126.12%	124.04%	58.79%	2.88%	14.83%	15.15%	78.34%	82.48%	77.23%	98.10%	98.69%	90.23%
Of. Esp. Hilario Mendivil	121.74%	124.64%	52.17%	1.45%	8.70%	12.08%	81.64%	64.39%	72.20%	97.09%	95.12%	81.46%
Agencia Vía Evitamiento	0.00%	0.00%	34.31%	0.00%	2.94%	0.00%	50.98%	68.63%	74.51%	93.14%	85.29%	82.35%

Nota. Información obtenida de los indicadores de gestión de créditos - Gerencia Créditos Caja Cusco, 2020

5.1.3.2. Porcentaje de cumplimiento de meta desembolsos mensualizado por agencias 2021

El cumplimiento de las metas de desembolsos para la oficina principal se mantiene generalmente alto a lo largo del año, con un pico notable en diciembre. Varias agencias, como agencia Wanchaq, también mantienen un rendimiento sólido a lo largo

de los meses. Se observa una variabilidad en el rendimiento entre agencias, lo que sugiere que cada una podría tener desafíos y oportunidades únicas.

Tendencias mensuales: Al igual que en el año anterior, se observa variabilidad mensual en el rendimiento de las agencias. Algunas agencias muestran un rendimiento constante, mientras que otras experimentan picos y valles en diferentes meses.

Mejor rendimiento: Algunas agencias, como agencia Santiago y agencia Av. Ejército, destacan por su rendimiento constante y superan consistentemente sus metas, especialmente hacia fin de año.

Desafíos y áreas de mejora: Algunas agencias, como agencia San Jerónimo y agencia Huancaro, muestran variabilidad en su rendimiento, con meses en los que el cumplimiento de metas es más bajo.

Agencia Vía Evitamiento: Similar al año anterior, la agencia Vía Evitamiento muestra un rendimiento más bajo en los primeros meses del año.

En general, el análisis destaca la variabilidad en el rendimiento entre agencias y meses, la consistencia de algunas agencias en superar metas, y la importancia de identificar y abordar desafíos específicos para mejorar el rendimiento global.

Tabla 9 Porcentaje de cumplimiento de meta de desembolsos por agencias 2021

Agencias	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic
Oficina Principal	102.45%	88.14%	112.96%	105.26%	105.08%	107.91%	114.24%	113.18%	110.32%	101.85%	109.48%	128.25%
Agencia Afligidos	100.93%	89.55%	116.64%	110.89%	103.11%	96.54%	108.28%	116.02%	105.56%	108.24%	111.78%	125.19%
Agencia Wanchaq	109.43%	104.97%	119.21%	112.35%	162.09%	122.81%	120.41%	124.01%	121.89%	114.96%	129.24%	127.27%
Agencia San Sebastián	98.13%	87.24%	107.41%	101.75%	101.95%	101.68%	101.30%	98.52%	109.65%	110.56%	100.54%	120.37%
Agencia San Jerónimo	81.20%	84.56%	120.67%	105.12%	97.83%	99.61%	100.57%	106.24%	107.78%	98.52%	109.41%	107.99%
Agencia Ttio	99.46%	91.94%	114.34%	110.57%	98.96%	103.67%	107.00%	108.80%	110.75%	114.34%	118.65%	122.95%
Agencia Santiago	103.96%	98.24%	116.04%	111.28%	114.95%	109.65%	118.90%	113.85%	123.08%	117.32%	118.38%	139.17%
Agencia Cachimayo	108.39%	86.33%	110.63%	98.23%	102.53%	92.42%	106.06%	106.06%	113.38%	106.99%	104.17%	114.77%
Agencia Av. Ejercito	109.42%	112.15%	127.75%	118.85%	113.33%	116.62%	120.39%	136.54%	123.56%	116.88%	129.87%	137.14%
Agencia Tica Tica	101.10%	104.40%	110.24%	131.08%	106.99%	121.91%	120.72%	131.75%	130.95%	124.18%	128.94%	130.40%
Agencia Huancaro	81.11%	95.93%	118.15%	114.44%	105.19%	104.07%	111.48%	123.79%	118.28%	103.79%	107.56%	104.45%
Agencia Portal Espinar	92.78%	101.93%	112.04%	103.53%	110.10%	106.73%	113.14%	107.92%	116.51%	112.63%	117.80%	120.82%
Of. Esp. Hilario Mendivil	86.34%	87.80%	95.61%	100.00%	87.32%	71.84%	81.37%	96.60%	101.94%	92.20%	93.20%	108.21%
Agencia Vía Evitamiento	80.39%	97.06%	105.88%	90.20%	101.96%	87.25%	86.41%	100.00%	83.33%	101.96%	100.00%	91.87%

Nota. Información obtenida de los indicadores de gestión de créditos - Gerencia Créditos Caja Cusco, 2021

5.1.3.3. Porcentaje de cumplimiento de meta desembolsos mensualizado por agencias 2022

La información de la tabla siguiente que correspondiente al año 2022, tiene el siguiente análisis:

Rendimiento general del año 2022: En el año 2022, varias agencias han mantenido un rendimiento sólido, con cumplimientos por encima del 100% en varios meses. La oficina principal muestra un rendimiento estable a lo largo del año, con un pico en diciembre. Este patrón podría indicar una gestión efectiva de los desembolsos.

Diferencias entre agencias: Al igual que en años anteriores, hay variabilidad entre agencias, Wanchaq destaca por un rendimiento constante y alto, mientras que otras agencias muestran más variabilidad en su cumplimiento de metas.

Tendencias mensuales: Se observa un aumento general en el cumplimiento de metas hacia fin de año para muchas agencias.

Desafíos y áreas de mejora: Algunas agencias muestran disminuciones temporales en el cumplimiento, como agencia Ttio en el primer mes.

Agencia Vía Evitamiento: Similar a los años anteriores, la agencia Vía Evitamiento muestra un rendimiento más bajo, especialmente en los primeros meses.

Rendimiento porcentual alto: Algunas agencias, como agencia Av. Ejército y agencia Tica Tica, muestran cumplimientos excepcionalmente altos en ciertos meses.

En resumen, el análisis destaca la variabilidad en el rendimiento entre agencias y meses, así como la importancia de identificar y abordar desafíos específicos para mejorar continuamente el cumplimiento de metas de desembolsos.

Tabla 10 Porcentaje de cumplimiento de meta de desembolsos por agencias 2022

Agencias	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic
Oficina Principal	98.07%	113.13%	127.44%	126.37%	121.49%	111.45%	116.97%	116.50%	126.85%	123.15%	133.22%	122.82%
Agencia Afligidos	110.58%	114.69%	123.85%	124.29%	125.59%	103.29%	109.13%	113.33%	114.76%	109.55%	117.46%	112.28%
Agencia Wanchaq	114.79%	131.79%	147.69%	131.10%	122.49%	122.42%	124.40%	130.46%	125.54%	128.77%	125.38%	118.00%
Agencia San Sebastián	106.49%	114.81%	135.93%	116.40%	121.67%	113.35%	113.47%	119.12%	122.57%	111.43%	109.52%	116.67%
Agencia San Jerónimo	100.55%	108.47%	121.88%	109.06%	119.15%	112.59%	113.53%	114.65%	114.80%	117.35%	113.97%	122.70%
Agencia Ttio	89.62%	110.71%	141.36%	129.06%	129.30%	115.95%	119.04%	117.13%	123.17%	120.20%	129.95%	115.87%
Agencia Santiago	120.57%	118.58%	133.77%	118.54%	124.58%	111.88%	119.17%	118.50%	132.30%	124.80%	119.41%	115.02%
Agencia Cachimayo	109.15%	99.00%	128.47%	118.45%	127.61%	109.56%	106.25%	109.87%	113.69%	110.42%	113.24%	115.87%
Agencia Av. Ejercito	117.31%	126.58%	152.90%	121.97%	132.49%	118.14%	117.14%	118.30%	120.18%	122.45%	126.53%	131.29%
Agencia Tica Tica	116.12%	138.46%	134.80%	119.41%	117.95%	123.08%	117.06%	137.50%	136.51%	130.79%	132.38%	117.46%
Agencia Huancaro	109.19%	126.84%	129.41%	122.71%	117.58%	115.02%	123.16%	126.74%	132.23%	139.19%	136.26%	138.83%
Agencia Portal Espinar	100.46%	118.58%	139.32%	113.45%	129.17%	119.75%	121.33%	125.15%	130.51%	120.09%	125.04%	112.05%
Of. Esp. Hilario Mendivil	87.44%	108.21%	101.93%	102.90%	91.35%	79.81%	79.82%	100.00%	85.71%	102.86%	84.76%	92.38%
Agencia Vía Evitamiento	75.81%	82.26%	105.65%	76.61%	86.40%	76.61%	89.52%	93.55%	88.89%	70.24%	82.74%	76.87%

Nota. Información obtenida de los indicadores de gestión de créditos - Gerencia Créditos Caja Cusco, 2022

5.1.4. Desembolsos anuales nuevos.

Los desembolsos totales por agencia a lo largo de los tres años (2020-2022), se muestra, por ejemplo, la Oficina Principal tuvo un desembolso total de 5890 de nuevos desembolsos en los tres años, la Agencia Afligidos, tuvo un total de 5699 de nuevos desembolsos, y así sucesivamente para las demás agencias.

Durante el periodo de la investigación, el cambio en los desembolsos entre 2020 y 2021, y entre 2021 y 2022, se explica de la siguiente manera: Entre 2020 y 2021, hubo un aumento significativo en los desembolsos en la mayoría de las agencias. Por ejemplo, la agencia Wanchaq experimentó un aumento de 1007 nuevos desembolsos. Entre 2021 y 2022, los cambios fueron mixtos, con algunas agencias mostrando

aumentos y otras disminuciones. Por ejemplo, la agencia Wanchaq vio una disminución de 413 nuevos desembolsos.

Las tendencias generales a lo largo de los años, en general, hubo un aumento constante en los desembolsos totales de año en año. Los desembolsos totales aumentaron de 30736 unidades en 2020 a 44838 en 2021 y luego a 46790 en 2022.

Este análisis sugiere que hubo una tendencia general de aumento en los desembolsos a lo largo de los tres años, aunque algunos cambios anuales específicos varían entre las agencias.

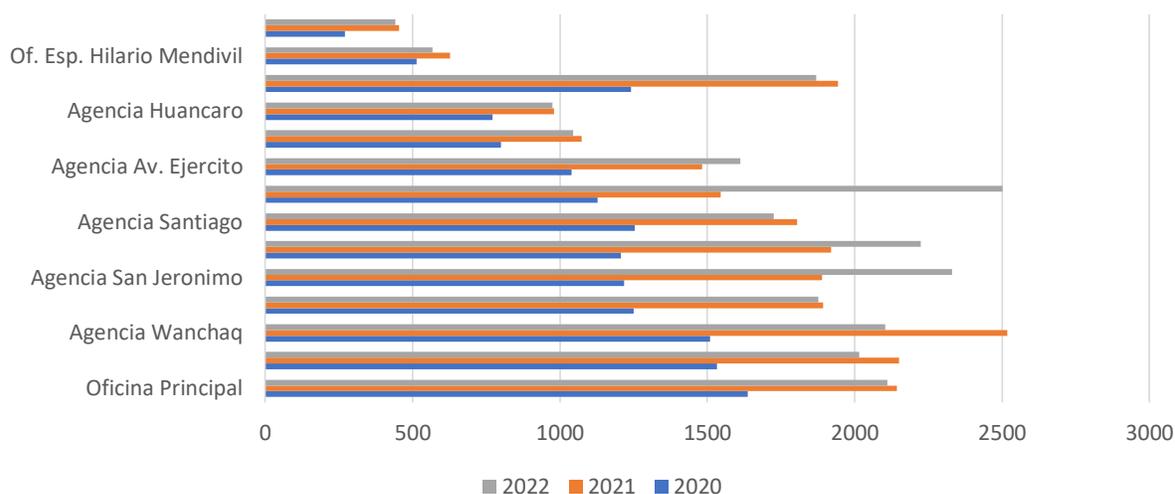
Tabla 11 Desembolsos nuevos anuales por agencias

Agencias	Nuevos desembolsos		
	2020	2021	2022
Oficina Principal	1637	2143	2110
Agencia Afligidos	1533	2150	2016
Agencia Wanchaq	1510	2517	2104
Agencia San Sebastián	1249	1892	1877
Agencia San Jerónimo	1217	1889	2330
Agencia Ttio	1207	1919	2224
Agencia Santiago	1254	1805	1725
Agencia Cachimayo	1127	1545	2502
Agencia Av. Ejercito	1040	1482	1611
Agencia Tica Tica	799	1073	1044
Agencia Huancaro	771	979	974
Agencia Portal Espinar	1240	1944	1870
Of. Esp. Hilario Mendivil	514	627	567
Agencia Vía Evitamiento	270	454	441
TOTAL	15368	22419	23395

Nota. Información obtenida de los indicadores de gestión de créditos - Gerencia Créditos Caja Cusco, 2020, 2021 y 2022

El gráfico nos muestra, una visualización de las tendencias y patrones específicos de cada agencia a lo largo del tiempo, así como para compararlas entre sí. Por ejemplo, se puede apreciar si alguna agencia ha mostrado un crecimiento constante en los desembolsos o si hay fluctuaciones significativas de un año a otro.

Figura 2 Nuevos desembolsos por agencias



Nota. Información obtenida de la base de datos de la unidad de riesgos Caja Cusco, años 2020, 2021 y 2022

5.1.5. Desembolsos inactivos por años.

La tabla siguiente muestra los desembolsos inactivos totales por agencia a lo largo de los tres años (2020-2022), donde la Oficina Principal tuvo un desembolso inactivo total de 4831 unidades, la Agencia Afligidos tuvo un total de 4876 unidades, y así sucesivamente para las demás agencias.

Los cambios en los desembolsos inactivos entre 2020 y 2021, y entre 2021 y 2022, se tiene que entre 2020 y 2021, hubo un aumento en los desembolsos inactivos en la mayoría de las agencias. Por ejemplo, la agencia Wanchaq experimentó un aumento de 630 unidades, y entre 2021 y 2022, los cambios fueron mixtos, con algunas agencias mostrando aumentos (como la agencia Av. Ejercito con 398 unidades) y otras disminuciones (como la agencia Wanchaq con una disminución de 88 unidades).

Las tendencias generales de desembolsos inactivos a lo largo de los años, en general, hubo un aumento constante en los desembolsos inactivos de año en año. Los desembolsos inactivos totales aumentaron de 25804 unidades en 2020 a 33350 en 2021 y luego a 36600 en 2022.

Este análisis sugiere que, en general, hubo una tendencia de aumento en los desembolsos inactivos a lo largo de los tres años, aunque los cambios anuales específicos varían entre las agencias

Tabla 12 Desembolsos inactivos por agencias anual

Agencias	Desembolsos Inactivos		
	2020	2021	2022
Oficina Principal	1372	1685	1774
Agencia Afligidos	1384	1670	1822
Agencia Wanchaq	1364	1994	1906
Agencia San Sebastián	1055	1365	1582
Agencia San Jerónimo	958	1295	1491
Agencia Ttio	1165	1598	1643
Agencia Santiago	1020	1251	1393
Agencia Cachimayo	881	1155	1553
Agencia Av. Ejercito	815	979	1126
Agencia Tica Tica	552	743	788
Agencia Huancaro	514	624	707
Agencia Portal Espinar	1343	1626	1757
Of. Esp. Hilario Mendivil	363	488	502
Agencia Vía Evitamiento	116	202	256
TOTAL	12902	16675	18300

Nota. Información obtenida de los indicadores de gestión de créditos - Gerencia Créditos Caja Cusco, 2020, 2021 y 2022

5.1.6. Desembolsos represtamos por agencias anuales.

La tabla siguiente muestra los desembolsos de represtamos totales por agencia a lo largo de los tres años (2020-2022), donde la oficina Principal tuvo un desembolso de represtamos total de 10632 unidades, en cambio la agencia Afligidos tuvo un total de 13048 unidades, entre los más resaltantes.

Los cambios en los desembolsos de represtamos entre 2020 y 2021, y entre 2021 y 2022, se aprecia entre 2020 y 2021, hubo un aumento significativo en los desembolsos de represtamos en todas las agencias. Por ejemplo, la agencia Afligidos experimentó un aumento de 1482 unidades, entre 2021 y 2022, continuó la tendencia ascendente, aunque con variaciones en la magnitud del cambio. La agencia Wanchaq, por ejemplo, vio un aumento de 1405 unidades.

Las tendencias generales de desembolsos de represtamos a lo largo de los años, hubo un aumento constante en los desembolsos de represtamos de año en año. Los desembolsos totales aumentaron de 53938 unidades en 2020 a 84750 en 2021 y luego a 106300 en 2022.

El promedio de desembolsos de represtamos por Año, se muestra que, en el año 2020, el promedio de desembolsos de represtamos en todas las agencias fue aproximadamente de 3596 unidades, en 2021, el promedio aumentó a 5650 unidades, lo que indica un incremento significativo en comparación con el año anterior, y finalmente en el año 2022, el promedio continuó aumentando, alcanzando 7087 unidades.

Estos promedios muestran el nivel de desembolsos de represtamos en cada agencia, promediados a lo largo de los tres años analizados. La tendencia general indica un aumento en los desembolsos de represtamos año tras año, tanto en el promedio general por año como en el promedio por agencia.

Este análisis muestra una tendencia clara de aumento en los desembolsos de represtamos a lo largo de los tres años, indicando un crecimiento sostenido en esta actividad por parte de las agencias.

Tabla 13 Desembolsos en represtamo por agencias anual

Agencias	Desembolsos Represtamos		
	2020	2021	2022
Oficina Principal	2405	3686	4541
Agencia Afligidos	3054	4536	5458
Agencia Wanchaq	2989	4251	5656
Agencia San Sebastián	2019	3351	4428
Agencia San Jerónimo	2196	3276	4211
Agencia Ttio	2644	3983	4949
Agencia Santiago	2032	3247	4009
Agencia Cachimayo	1824	2562	3641
Agencia Av. Ejercito	1640	2997	3446
Agencia Tica Tica	1066	2006	2561
Agencia Huancaro	1048	1990	2456
Agencia Portal Espinar	3138	4807	5882
Of. Esp. Hilario Mendivil	798	1150	1275
Agencia Vía Evitamiento	116	533	637
TOTAL	26969	42375	53150

Nota. Información obtenida de los indicadores de gestión de créditos - Gerencia Créditos Caja Cusco, 2020, 2021 y 2022

5.1.7. Total de desembolsos por agencias y años.

En la siguiente tabla, se muestra un análisis detallado de los datos de desembolsos totales por agencias para los años 2020, 2021 y 2022, donde se aprecia lo siguiente:

Desembolsos totales por año

2020: 110,478 unidades

2021: 162,938 unidades

2022: 189,690 unidades

El promedio de desembolsos por año, el 2020: 7,365 unidades; 2021: 10,863 unidades y 2022: 12,646 unidades.

Se realiza un análisis del crecimiento año a año, y los resultados son: 2020 a 2021, aumento de 52,460 unidades (Tasa de crecimiento: 47.48%); de 2021 a 2022, aumento de 26,752 unidades (Tasa de crecimiento: 16.42%), se puede apreciar que entre 2020 a 2021 se tiene la presencia del COVID-19 que influencio en el crecimiento del año siguiente.

Se observa un aumento significativo en los desembolsos totales de año en año, el promedio de desembolsos también muestra un incremento constante y la mayoría de las agencias muestran un crecimiento sostenido en sus desembolsos.

Estos datos indican una tendencia general de crecimiento en los desembolsos a lo largo de los tres años, reflejando un aumento tanto en el volumen total de desembolsos como en el promedio por agencia

Tabla 14 Total de desembolsos anualizados

Agencias	Total de desembolsos		
	2020	2021	2022
Oficina Principal	5414	7514	8425
Agencia Afligidos	5971	8356	9296
Agencia Wanchaq	5863	8762	9666
Agencia San Sebastián	4323	6608	7887
Agencia San Jerónimo	4371	6460	8032
Agencia Ttio	5016	7500	8816
Agencia Santiago	4306	6303	7127
Agencia Cachimayo	3832	5262	7696
Agencia Av. Ejercito	3495	5458	6183
Agencia Tica Tica	2417	3822	4393
Agencia Huancaro	2333	3593	4137
Agencia Portal Espinar	5721	8377	9509
Of. Esp. Hilario Mendivil	1675	2265	2344
Agencia Vía Evitamiento	502	1189	1334
TOTAL	55239	81469	94845

Nota. Información obtenida de los indicadores de gestión de créditos - Gerencia Créditos Caja Cusco, 2020, 2021 y 2022

5.1.8. Consolidados desembolsos por años y agencias

En la tabla siguiente, a nivel de promedio de desembolsos y metas operativas (2020-2022), se tiene:

- En 2020, el promedio de desembolsos fue de 7,365 unidades con una meta operativa promedio de 9,780 y un cumplimiento promedio de 74.33%.
- En 2021, el promedio de desembolsos aumentó a 10,863 unidades, con una meta operativa promedio de 9,926 y un cumplimiento promedio de 108.34%.
- En 2022, el promedio de desembolsos subió a 12,646 unidades, con una meta operativa promedio de 10,702 y un cumplimiento promedio de 116.01%.

El análisis comparativo (2020-2022) de los desembolsos nos muestra que

- En 2020, el total de desembolsos fue de 110,478 unidades.
- En 2021, aumentó a 162,938 unidades.
- En 2022, se incrementó a 189,690 unidades.

En Cumplimiento (2020-2022).

- En 2020, el cumplimiento promedio fue de 74.33%.
- En 2021, aumentó a 108.34%.
- En 2022, fue de 116.01%.

Se ha realizado un análisis de tendencias, donde el crecimiento de desembolsos de 2020 a 2021 fue de 47.48%. De 2021 a 2022, el crecimiento fue del 16.42%.

En el crecimiento de cumplimiento: El cumplimiento aumentó un 45.75% de 2020 a 2021. De 2021 a 2022, el crecimiento fue del 7.08%.

Realizando un análisis más amplio a los indicadores de desembolso de las agencias en los distintos años, tenemos:

El Promedio de desembolsos y metas operativas (2020-2022), se tiene que, en 2020, el promedio de desembolsos fue de 7,365 unidades con una meta operativa promedio de 9,780. El cumplimiento promedio fue del 74.33%, y en el año 2022, el promedio de desembolsos subió a 12,646 unidades, con una meta operativa promedio de 10,702. El cumplimiento promedio fue del 116.01%.

Existe una tendencia clara de aumento en los desembolsos totales año tras año. El cumplimiento también ha mostrado un crecimiento constante, superando las metas operativas en los años 2021 y 2022, esta tendencia ascendente indica un crecimiento sostenido y eficiente en las operaciones y desembolsos de las agencias

Tabla 15 Consolidado de indicadores de desembolsos por agencias anualizado

Agencias	2020			2021			2022		
	Total	Meta Operación	Cumplimiento total/meta	Total	Meta Operaciones	Cumplimiento total/meta	Total	Meta Operaciones	Cumplimiento total/meta
Oficina Principal	5414	6563	82.49%	7514	6986	107.56%	8425	7093	118.78%
Agencia Afligidos	5971	7891	75.67%	8356	7757	107.72%	9296	8108	114.65%
Agencia Wanchaq	5863	7107	82.50%	8762	7168	122.24%	9666	7625	126.77%
Agencia San Sebastián	4323	6337	68.22%	6608	6400	103.25%	7887	6762	116.64%
Agencia San Jerónimo	4371	6601	66.22%	6460	6363	101.52%	8032	7032	114.22%
Agencia Ttio	5016	6662	75.29%	7500	6904	108.63%	8816	7326	120.34%
Agencia Santiago	4306	5515	78.08%	6303	5461	115.42%	7127	5875	121.31%
Agencia Cachimayo	3832	4899	78.22%	5262	5042	104.36%	7696	6811	112.99%
Agencia Av. Ejercito	3495	4146	84.30%	5458	4476	121.94%	6183	4929	125.44%
Agencia Tica Tica	2417	3241	74.58%	3822	3187	119.92%	4393	3463	126.86%
Agencia Huancaro	2333	3230	72.23%	3593	3343	107.48%	4137	3272	126.44%
Agencia Portal Espinar	5721	7869	72.70%	8377	7630	109.79%	9509	7843	121.24%
Of. Esp. Hilario Mendivil	1675	2475	67.68%	2265	2465	91.89%	2344	2521	92.98%
Agencia Vía Evitamiento	502	816	61.52%	1189	1266	93.92%	1334	1602	83.27%
TOTAL	55239	73352	75.31%	81469	74448	109.43%	94845	80262	118.17%

Nota. Información obtenida de los indicadores de gestión de créditos - Gerencia Créditos Caja Cusco, 2020, 2021 y 2022

5.2. Clientes

5.2.1. Variación del número de clientes mensualizado por agencias 2020

La tabla siguiente nos muestra un análisis de la variación del número de clientes mensualizado durante el año 2020, se presenta a continuación una comparación de las principales agencias y su comportamiento durante el año, recordar que este año es donde se presente el COVID-19.

Oficina Principal vs. Agencia Afligidos

La Oficina Principal tuvo una disminución en los primeros meses del año y un crecimiento constante durante la segunda mitad del año.

La Agencia Afligidos también tuvo una disminución en los primeros meses, pero experimentó un aumento más significativo durante el año en comparación con la Oficina Principal.

Agencia Wanchaq vs. Agencia San Sebastián

Ambas agencias experimentaron disminuciones en los primeros meses, pero la Agencia Wanchaq tuvo un crecimiento más constante a lo largo del año.

La Agencia San Sebastián mostró una variación más marcada en la variación de clientes a lo largo del año.

Agencia Av. Ejercito vs. Agencia Tica Tica

Ambas agencias tuvieron un crecimiento constante a lo largo del año, pero la Agencia Av. Ejercito comenzó con un número de clientes más alto y mantuvo esta ventaja durante todo el año.

Agencia Huancaro vs. Agencia Portal Espinar

La Agencia Huancaro experimentó una variación positiva en el número de clientes a lo largo del año, pero con fluctuaciones.

La Agencia Portal Espinar tuvo un aumento significativo en los últimos meses del año y superó a la Agencia Huancaro en términos de variación de clientes.

Agencia Via Evitamiento vs. Variación del Número de Clientes 2020

La Agencia Via Evitamiento mostró un crecimiento constante a lo largo del año, con aumentos notables en julio y agosto.

La variación del número de clientes en 2020 en general parece indicar que muchas agencias experimentaron un aumento hacia el final del año.

En general, se observa que la mayoría de las agencias experimentaron una tendencia positiva en la variación de clientes a lo largo del año 2020, con disminuciones en los primeros meses seguidas de aumentos en los meses posteriores. Sin embargo, las tasas de crecimiento y las variaciones específicas difieren entre agencias individuales

Tabla 16 Variación del número de clientes por agencias año 2020

Agencias	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic
Oficina Principal	58	-165	-223	-172	-132	-356	-209	-63	118	94	124	74
Agencia Afligidos	130	-58	-138	-195	-208	-308	-149	-53	80	128	182	78
Agencia Wanchaq	139	-15	-168	-185	-207	-388	-249	-130	68	59	125	78
Agencia San Sebastián	30	39	-98	-119	-152	-280	-157	-105	48	106	95	84
Agencia San Jerónimo	60	12	-178	-114	-112	-260	-150	17	71	30	88	77
Agencia Ttio	41	-8	-207	-120	-184	-292	-249	-101	45	92	102	73
Agencia Santiago	89	-31	-69	-106	-129	-181	-83	33	86	94	140	76
Agencia Cachimayo	40	16	-92	-88	-92	-206	-82	4	47	78	86	54
Agencia Av. Ejército	78	70	-49	-81	-96	-196	-44	62	122	110	128	83
Agencia Tica Tica	82	52	-48	-54	-76	-86	-18	35	88	103	102	52
Agencia Huancaro	80	101	-38	-59	-61	-25	-18	40	127	78	80	49
Agencia Portal Espinar	26	-72	-170	-189	-225	-352	-311	-143	24	107	222	90
Of. Esp. Hilario Mendivil	48	9	-48	-56	-47	-89	-87	-1	12	37	37	28
Agencia Vía Evitamiento	0	0	35	0	3	0	51	62	67	76	68	50

Nota. Información obtenida de los indicadores de gestión de créditos - Gerencia Créditos Caja Cusco, 2020

5.2.2. Variación del número de clientes mensualizado por agencias 2021

El análisis de la variación del número de clientes de las agencias se muestra en la tabla siguiente.

Se realiza un análisis de las principales agencias y/u oficina de la Caja Cusco, donde la oficina principal comenzó el año con 108 clientes y experimentó una disminución en febrero (-19 clientes) pero luego tuvo un aumento constante durante la mayor parte del año. La agencia Afligidos experimentó fluctuaciones a lo largo del año, con un pico de 179 clientes en enero y una disminución significativa en septiembre (-34 clientes), en cambio la agencia Wanchaq mostró un fuerte crecimiento a partir de marzo, alcanzando su punto máximo en mayo con 330 clientes y luego manteniéndose en un nivel alto y finalmente la agencia San Jerónimo experimentó una disminución significativa en octubre (-73 clientes), pero en general mostró variabilidad durante el año.

Un análisis con mayor especificidad se menciona a continuación.

Oficina Principal: Experimentó fluctuaciones a lo largo del año. Comenzó con 108 clientes en enero, tuvo una disminución en febrero (-19 clientes), pero luego experimentó un crecimiento constante en los meses siguientes, alcanzando su punto máximo en mayo (89 clientes adicionales). Experimentó una disminución significativa en octubre (-97 clientes) pero terminó el año con 4 clientes más de los que tenía en enero.

Agencia Afligidos: Experimentó un crecimiento en enero (179 clientes) pero luego tuvo fluctuaciones significativas a lo largo del año. Experimentó su mayor disminución en septiembre (-34 clientes).

Agencia Wanchaq: Mostró un crecimiento constante a partir de marzo, alcanzando su punto máximo en mayo con un aumento de 330 clientes. Mantuvo un nivel alto durante el año, aunque tuvo una disminución en noviembre.

Agencia San Sebastián: Experimentó un aumento en enero (109 clientes) pero tuvo variaciones mensuales, con una disminución notable en marzo.

Agencia San Jerónimo: Experimentó un crecimiento en enero (64 clientes) pero luego tuvo fluctuaciones significativas a lo largo del año. Experimentó la mayor disminución en octubre (-73 clientes).

Agencia Santiago: Experimentó un crecimiento constante a lo largo del año, con un aumento de 71 clientes en agosto.

La tabla proporciona valiosa información donde al realizar un análisis comparativo menciona que la agencia Wanchaq tuvo el mayor crecimiento en términos absolutos a lo largo del año 2021, con un aumento neto de 555 clientes, en cambio la Agencia San Jerónimo experimentó la mayor disminución en términos absolutos, con una pérdida neta de 98 clientes. Es importante notar que la Oficina Principal, aunque tuvo fluctuaciones mensuales, terminó el año con un saldo positivo de 4 clientes en comparación con enero.

Tabla 17 Variación del número de clientes por agencias año 2021

Agencias	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic
Oficina Principal	108	-19	31	82	89	49	31	-30	-3	-97	-19	4
Agencia Afligidos	179	-38	82	75	48	43	90	50	-34	-35	-11	31
Agencia Wanchaq	159	-41	129	63	330	129	92	93	2	-9	72	5
Agencia San Sebastián	109	9	43	0	81	21	58	-20	-34	0	-40	18
Agencia San Jerónimo	64	-37	86	76	18	46	67	30	26	-73	-7	-27
Agencia Ttio	85	-31	71	105	106	98	24	-6	-15	-28	25	38
Agencia Santiago	113	-20	88	47	94	75	92	-3	71	-35	-1	69
Agencia Cachimayo	117	-32	15	-28	16	-19	54	-73	-14	8	69	82
Agencia Av. Ejercito	117	56	119	100	58	25	53	44	-2	-13	27	-12
Agencia Tica Tica	66	55	72	44	41	67	39	24	20	53	30	-16
Agencia Huancaro	21	25	23	39	18	44	42	34	41	1	4	10
Agencia Portal Espinar	65	21	116	62	54	35	99	-69	-20	-12	-4	-54
Of. Esp. Hilario Mendivil	36	15	20	31	5	-46	-17	-13	12	-17	-4	26
Agencia Vía Evitamiento	48	51	42	38	30	20	-6	29	2	22	37	18

Nota. Información obtenida de los indicadores de gestión de créditos - Gerencia Créditos Caja Cusco, 2021

5.2.3. Variación del número de clientes mensualizado por agencias 2022

A continuación, se realiza un análisis de las agencias claves o resaltantes durante el año 2020 de la Caja Cusco, el cual presento a continuación.

La oficina principal comenzó el año con una disminución significativa de 86 clientes en enero, pero luego experimentó un crecimiento constante durante varios meses, alcanzando su punto máximo en abril y mayo, ambos con un aumento de 93 clientes. Sin embargo, en diciembre, la Oficina Principal volvió a tener una disminución (-22 clientes).

Agencia Afligidos: Esta agencia tuvo fluctuaciones a lo largo del año, con una disminución pronunciada en febrero (-57 clientes) y un aumento significativo en diciembre (61 clientes adicionales).

Agencia Cachimayo mostró un crecimiento constante a lo largo del año, con ganancias mensuales constantes y una fuerte ganancia en diciembre (133 clientes adicionales). Un análisis comparativo entre algunas agencias de la Caja Cusco, se presenta a continuación:

La agencia Cachimayo experimentó el mayor crecimiento absoluto en el año, con un aumento neto de 916 clientes, lo que sugiere un alto crecimiento en la demanda de servicios en esa ubicación.

La oficina principal terminó el año con un saldo positivo de 35 clientes en comparación con enero, lo que indica una recuperación a lo largo del año.

La agencia Wanchaq experimentó la mayor disminución absoluta, perdiendo 126 clientes en total a lo largo del año.

Tabla 18 Variación del número de clientes por agencias año 2022

Agencias	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic
Oficina Principal	-86	14	5	93	93	59	61	25	20	35	35	-22
Agencia Afligidos	-40	-57	49	46	84	14	69	45	52	-3	61	-81
Agencia Wanchaq	-31	1	150	103	-19	80	42	25	52	-7	20	-126
Agencia San Sebastián	54	64	111	71	108	58	72	11	90	29	9	10
Agencia San Jerónimo	29	24	107	74	111	70	113	103	72	25	92	67
Agencia Ttio	-77	-60	157	84	101	25	95	2	115	83	61	25
Agencia Santiago	18	-11	62	50	48	17	36	-37	12	39	59	46
Agencia Cachimayo	129	60	67	37	121	172	180	190	199	133	183	84
Agencia Av. Ejercito	-31	46	108	73	95	23	76	-2	32	48	40	42
Agencia Tica Tica	4	46	43	-15	32	5	14	51	72	32	50	-3
Agencia Huancaro	-4	21	-4	42	19	18	47	32	42	58	41	38
Agencia Portal Espinar	-4	11	125	58	121	-18	28	-30	20	-23	18	-106
Of. Esp. Hilario Mendivil	17	12	29	19	30	-22	12	28	-18	-32	-25	-5
Agencia Vía Evitamiento	10	18	48	9	26	4	21	42	17	15	16	13

Nota. Información obtenida de los indicadores de gestión de créditos - Gerencia Créditos Caja Cusco, 2022

5.2.4. Variación porcentual del cumplimiento de meta cliente por agencias año 2020

La mayoría de las agencias experimentaron variaciones porcentuales negativas en los primeros meses del año (enero a marzo), lo que sugiere que no cumplieron con sus metas en ese período.

Las agencias tuvieron variaciones porcentuales significativas en el cumplimiento de metas a lo largo del año, con algunos meses en los que superaron ampliamente sus objetivos y otros en los que quedaron por debajo de las metas.

Oficina Principal: Experimentó una disminución significativa en enero (-65.91%) pero mostró una mejora constante a lo largo del año, con aumentos en el cumplimiento de metas en la mayoría de los meses. Diciembre fue un mes destacado con un aumento del 79.73%.

Agencia Afligidos: Experimentó variaciones porcentuales negativas en los primeros meses del año, pero a partir de agosto, experimentó mejoras significativas, alcanzando un aumento del 224.69% en noviembre y un 139.74% en diciembre.

Agencia Wanchaq: Inició el año con una disminución importante en enero (-147.87%) y tuvo fluctuaciones a lo largo del año. Sin embargo, también mostró mejoras considerables en meses como octubre (84.29%) y diciembre (142.31%).

Algunas observaciones basadas en la variación porcentual del cumplimiento de metas en diciembre (último mes del año), realizo un análisis comparativo entre algunas agencias, así tenemos:

La oficina principal experimentó un aumento significativo en el cumplimiento de metas en diciembre (79.73%), lo que podría indicar un fuerte cierre de año.

Por otro lado, algunas agencias, como Wanchaq (-207.41%) y agencia Via Evitamiento (126.00%), tuvieron una disminución significativa en el cumplimiento de metas en diciembre.

La agencia Santiago destacó en diciembre con un aumento del cumplimiento de metas del 250.00%, lo que podría indicar una estrategia exitosa de cierre de año.

Varios meses presentaron variaciones porcentuales negativas para muchas agencias, lo que sugiere desafíos en el cumplimiento de metas durante esos períodos.

La Agencia Vía Evitamiento experimentó un aumento notable en diciembre (126.00%), lo que podría requerir una investigación para entender las razones detrás de esta mejora.

Para comprender mejor las variaciones porcentuales, sería importante investigar las razones detrás de los picos y caídas en el cumplimiento de metas en diferentes meses,

esto se debería básicamente al aislamiento social obligatorio decretado por el gobierno (Covid-19). Esto podría implicar analizar estrategias de marketing, eventos económicos o cambios en la demanda de servicios financieros.

Sería útil identificar las agencias que tuvieron un rendimiento constante a lo largo del año o que mostraron mejoras notables en el cumplimiento de metas para comprender las prácticas exitosas que podrían aplicarse en otras agencias.

Las agencias que experimentaron disminuciones significativas podrían necesitar revisar sus estrategias y tomar medidas correctivas para mejorar su rendimiento en el próximo año.

Tabla 19 Variación porcentual del cumplimiento de meta cliente por agencias año 2020

Agencias	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic
Oficina Principal	65.91%	-181.32%	-225.25%	-225.25%	-133.33%	-363.27%	-217.71%	-116.67%	280.95%	132.39%	174.65%	79.73%
Agencia Afligidos	102.36%	-60.42%	-145.26%	-145.26%	-212.24%	-320.83%	-149.00%	-112.77%	177.78%	154.22%	224.69%	139.74%
Agencia Wanchaq	147.87%	-18.29%	-207.41%	-207.41%	-255.56%	-479.01%	-282.95%	-351.35%	183.78%	84.29%	181.16%	142.31%
Agencia San Sebastián	26.79%	34.82%	-107.69%	-107.69%	-163.44%	-307.69%	-172.53%	-194.44%	88.89%	117.78%	113.10%	16.67%
Agencia San Jerónimo	60.61%	12.12%	-181.63%	-181.63%	-112.00%	-260.00%	-140.19%	27.87%	120.34%	39.47%	129.41%	74.03%
Agencia Ttio	52.56%	-10.26%	-240.70%	-240.70%	-227.16%	-365.00%	-282.95%	-219.57%	125.00%	141.54%	159.38%	95.89%
Agencia Santiago	108.54%	-38.27%	-87.34%	-87.34%	-161.25%	-226.25%	-105.06%	80.49%	215.00%	164.91%	250.00%	106.58%
Agencia Cachimayo	59.70%	25.00%	-143.75%	-143.75%	-143.75%	-302.94%	-120.59%	12.50%	151.61%	141.82%	159.26%	-14.81%
Agencia Av. Ejercito	106.85%	95.89%	-59.04%	-59.04%	-157.38%	-268.49%	-51.76%	100.00%	225.93%	150.68%	175.34%	118.07%
Agencia Tica Tica	128.13%	83.87%	-64.86%	-64.86%	-91.57%	-121.13%	-22.22%	62.50%	191.30%	174.58%	196.15%	211.54%
Agencia Huancaro	109.59%	118.82%	-48.72%	-48.72%	-78.21%	-32.89%	-25.00%	100.00%	317.50%	141.82%	145.45%	151.02%
Agencia Portal Espinar	29.89%	-84.71%	-202.38%	-202.38%	-258.62%	-424.10%	-257.02%	-190.67%	32.88%	105.94%	219.80%	56.67%
Of. Esp. Hilario Mendivil	123.08%	23.08%	-123.08%	-123.08%	-127.03%	-240.54%	-248.57%	-5.88%	70.59%	132.14%	132.14%	28.57%
Agencia Vía Evitamiento	0.00%	0.00%	58.33%	58.33%	5.00%	0.00%	85.00%	124.00%	134.00%	152.00%	136.00%	126.00%

Nota. Información obtenida de los indicadores de gestión de créditos - Gerencia Créditos Caja Cusco, 2020

5.2.5. Variación porcentual del cumplimiento de meta cliente por agencias año 2021

La tabla siguiente muestra la variación porcentual del cumplimiento de metas de clientes en la Caja Cusco durante el año 2021. Al igual que en el análisis anterior, cada fila corresponde a una agencia específica, y las columnas representan los meses del año.

Dentro del análisis descriptivo, observamos algunas tendencias generales:

A diferencia del año anterior, la mayoría de las agencias muestran variaciones porcentuales positivas en el cumplimiento de metas en la mayoría de los meses de 2021.

Algunas agencias, como la oficina principal y la agencia Wanchaq, experimentaron aumentos significativos en el cumplimiento de metas durante varios meses.

Vamos a analizar la variación porcentual mes a mes en algunas agencias clave:

Oficina principal: Comenzó el año con un aumento del 110.20% en enero y experimentó un aumento significativo en marzo (40.26%). Sin embargo, tuvo disminuciones en varios meses, con una fuerte caída en septiembre (-131.08%) antes de recuperarse en diciembre (5.56%).

Agencia Afligidos: Tuvo un año con variaciones notables. Experimentó un aumento importante en enero (194.57%) y marzo (90.11%), pero también disminuciones en algunos meses. Diciembre mostró una recuperación (37.80%).

Agencia Wanchaq: Destacó con un aumento del 440.00% en mayo y continuó con variaciones porcentuales positivas en los meses siguientes. Diciembre también mostró un aumento (6.33%).

Algunas observaciones basadas en la variación porcentual del cumplimiento de metas en diciembre (último mes del año):

La Oficina Principal experimentó un aumento significativo en el cumplimiento de metas en diciembre (5.56%), lo que podría indicar un buen cierre de año.

Otras agencias, como Wanchaq (6.33%) y agencia Santiago (118.97%), también tuvieron aumentos considerables en diciembre.

La agencia Santiago tuvo un aumento del 118.97% en diciembre, lo que podría indicar un sólido cierre de año. Agencia Tica Tica experimentó una disminución significativa en diciembre (-37.21%), lo que podría requerir una investigación más detallada.

Varias agencias mostraron un aumento constante en el cumplimiento de metas durante el año, lo que podría atribuirse a estrategias exitosas. El aumento generalizado en el cumplimiento de metas en 2021 en comparación con el año anterior podría indicar una mejoría en las estrategias de las agencias o un entorno económico más favorable. Las agencias que mantienen un alto cumplimiento de metas durante todo el año podrían considerarse ejemplos de buenas prácticas que podrían replicarse en otras agencias.

Tabla 20 Variación porcentual del cumplimiento de meta cliente por agencias año 2021

Agencias	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic
Oficina Principal	110.20%	-24.68%	40.26%	105.13%	115.58%	65.33%	41.89%	-40.54%	-3.57%	-131.08%	-22.62%	5.56%
Agencia Afligidos	194.57%	-41.76%	90.11%	82.42%	52.75%	43.43%	90.91%	57.47%	-41.46%	-40.23%	-13.10%	37.80%
Agencia Wanchaq	184.88%	-48.24%	151.76%	84.00%	440.00%	179.17%	129.58%	116.25%	2.86%	-11.39%	104.35%	6.33%
Agencia San Sebastián	115.96%	9.57%	60.56%	0.00%	114.08%	25.93%	67.44%	-26.32%	-43.59%	0.00%	-48.78%	25.00%
Agencia San Jerónimo	68.82%	-52.86%	122.86%	108.57%	25.71%	65.71%	84.81%	37.97%	32.91%	-93.59%	-8.97%	-31.03%
Agencia Ttio	123.19%	-45.59%	105.97%	134.62%	139.47%	113.95%	36.36%	-9.09%	-22.73%	-43.08%	26.32%	40.00%
Agencia Santiago	173.85%	-31.25%	144.26%	78.33%	156.67%	127.12%	155.93%	-5.17%	122.41%	-60.34%	-1.72%	118.97%
Agencia Cachimayo	188.71%	-52.46%	26.32%	-49.12%	28.07%	-32.76%	93.10%	-130.36%	-25.45%	8.51%	73.40%	78.85%
Agencia Av. Ejercito	139.29%	76.71%	154.55%	129.87%	86.57%	45.45%	96.36%	80.00%	-3.64%	-24.07%	42.19%	-18.75%
Agencia Tica Tica	106.45%	88.71%	135.85%	118.92%	87.23%	181.08%	105.41%	68.57%	57.14%	120.45%	69.77%	-37.21%
Agencia Huancaro	41.18%	49.02%	45.10%	78.00%	36.00%	88.00%	84.00%	57.63%	80.39%	1.96%	7.84%	19.61%
Agencia Portal Espinar	78.31%	28.77%	158.90%	83.78%	73.97%	47.95%	135.62%	-83.13%	-28.17%	-13.33%	-5.00%	-54.00%
Of. Esp. Hilario Mendivil	112.50%	48.39%	64.52%	93.94%	15.15%	-139.39%	-53.13%	-40.63%	37.50%	-53.13%	-12.50%	83.87%
Agencia Vía Evitamiento	96.00%	102.00%	84.00%	86.36%	93.75%	62.50%	-23.08%	145.00%	10.00%	110.00%	123.33%	60.00%

Nota. Información obtenida de los indicadores de gestión de créditos - Gerencia Créditos Caja Cusco, 2021

5.2.6. Variación porcentual del cumplimiento de meta cliente por agencias año 2022

A continuación, se presenta un análisis a detalle de las variaciones porcentuales por agencias de la Caja Cusco.

- Oficina Principal: Se destacó con aumentos notables en abril (129.17%) y mayo (113.41%), indicando una recuperación sólida.
- Agencia Afligidos: Inició el año con fuertes caídas en enero y febrero, mostró una mejora sustancial en marzo (64.47%) y mantuvo un rendimiento positivo durante el año.
- Agencia Wanchaq: Tuvo una variación negativa notable en diciembre (-159.49%), lo que podría indicar desafíos en el cierre del año. Experimentó aumentos significativos en marzo (205.48%) y abril (141.10%), sugiriendo un buen desempeño en esos meses.
- Agencia San Sebastián: Presentó variaciones positivas en la mayoría de los meses, destacando marzo (156.34%) y agosto (113.92%). Cerró el año con un aumento en diciembre (12.50%).
- Agencia San Jerónimo: Mostró un cierre de año sólido en diciembre (63.21%).
- Agencia Ttio: Comenzó con una caída significativa en enero (-116.67%) pero se recuperó en los meses siguientes. Se destacó en marzo (184.71%) y abril (131.25%) con fuertes incrementos.
- Agencia Santiago: Cerró el año con un aumento en diciembre (48.42%).
- Agencia Cachimayo: Mantuvo variaciones positivas en la mayoría de los meses, con aumentos notables en marzo (111.67%) y abril (180.60%). Mostró un cierre de año positivo en diciembre (48.28%).
- Agencia Av. Ejército: Registró variaciones positivas en la mayoría de los meses, con destacados en marzo (168.75%) y mayo (150.79%). Cerró el año con un aumento en diciembre (67.74%).
- Agencia Tica Tica: Mostró incrementos destacados en otros meses, como febrero (124.32%) y mayo (88.89%).

- Agencia Portal Espinar: Experimentó variaciones mixtas, con caídas notables en enero (-4.94%) y diciembre (-139.47%). Mostró incrementos notables en otros meses, como marzo (160.26%) y abril (76.32%).
- Oficina especial Hilario Mendivil: Registró variaciones mixtas durante el año, con aumentos notables en marzo (96.67%) y abril (100.00%). Experimentó caídas en diciembre (-86.21%) y enero (-73.33%).
- Agencia Via Evitamiento: Experimentó variaciones mixtas durante el año, con aumentos notables en marzo (160.00%) y julio (140.00%). Mostró caídas notables en diciembre (38.24%) y agosto (-23.08%).
- La Agencia Santiago tuvo una variación porcentual positiva en diciembre (48.42%), lo que podría indicar un sólido cierre de año.
- Agencia Tica Tica experimentó una disminución significativa en enero (-41.67%), pero mostró mejoras notables en los meses siguientes.

Varias agencias, como Agencia San Jerónimo y Agencia Cachimayo, experimentaron aumentos consistentes a lo largo del año.

A pesar de las variaciones negativas en algunos meses, la mayoría de las agencias lograron aumentar el cumplimiento de metas de clientes en el transcurso del año.

Tabla 21 Variación porcentual del cumplimiento de meta cliente por agencias año 2022

Agencias	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic
Oficina Principal	-117.81%	19.44%	6.94%	129.17%	113.41%	80.82%	83.56%	34.25%	27.40%	47.95%	48.61%	-30.99%
Agencia Afligidos	-51.95%	-74.03%	64.47%	61.33%	113.51%	13.46%	78.41%	51.14%	59.09%	-3.06%	56.48%	-75.00%
Agencia Wanchaq	-44.93%	1.37%	205.48%	141.10%	-26.39%	87.91%	59.15%	35.21%	65.00%	-8.75%	25.00%	-159.49%
Agencia San Sebastián	75.00%	88.89%	156.34%	87.65%	152.11%	72.50%	102.86%	15.71%	113.92%	29.00%	10.00%	12.50%
Agencia San Jerónimo	38.67%	32.43%	113.83%	78.72%	144.16%	92.11%	129.89%	96.26%	83.72%	29.07%	86.79%	63.21%
Agencia Ttio	-116.67%	-92.31%	184.71%	131.25%	121.69%	34.25%	130.14%	2.47%	126.37%	68.03%	60.40%	20.66%
Agencia Santiago	31.03%	-18.97%	106.90%	73.53%	70.59%	25.00%	53.73%	-56.06%	18.18%	52.00%	62.11%	48.42%
Agencia Cachimayo	135.79%	69.77%	111.67%	62.71%	180.60%	147.01%	131.39%	139.71%	120.61%	81.10%	111.59%	48.28%
Agencia Av. Ejercito	-57.41%	71.88%	168.75%	114.06%	150.79%	37.10%	108.57%	-3.28%	50.00%	76.19%	64.52%	67.74%
Agencia Tica Tica	9.30%	124.32%	116.22%	-41.67%	88.89%	14.29%	37.84%	141.67%	133.33%	58.18%	92.59%	-5.56%
Agencia Huancaro	-10.26%	53.85%	-10.26%	107.69%	48.72%	47.37%	123.68%	84.21%	110.53%	152.63%	110.81%	102.70%
Agencia Portal Espinar	-4.94%	13.92%	160.26%	76.32%	161.33%	-24.00%	36.36%	-39.47%	23.53%	-27.38%	24.32%	-139.47%
Of. Esp. Hilario Mendivil	54.84%	40.00%	96.67%	63.33%	100.00%	-73.33%	40.00%	93.33%	-60.00%	-106.67%	-86.21%	-17.24%
Agencia Vía Evitamiento	33.33%	60.00%	160.00%	30.00%	86.67%	13.33%	70.00%	140.00%	56.67%	30.00%	36.36%	38.24%

Nota. Información obtenida de los indicadores de gestión de créditos - Gerencia Créditos Caja Cusco, 2022

5.2.7. Indicadores de clientes 2021

De acuerdo a la tabla siguiente, se analiza algunas agencias debido a su comportamiento el cual nos permite precisar algunas diferencias distintas con el resto de las agencias, así tenemos:

Agencia Afligidos

- Clientes 2019: 90,911
- Clientes 2020: 90,431
- Variación: -480
- Meta Mínima: 1,044
- Cumplimiento: -0.46

Agencia Av. Ejercito

- Clientes 2019: 43,213
- Clientes 2020: 43,415
- Variación: +202
- Meta Mínima: 854
- Cumplimiento: +0.24

Agencia Cachimayo

- Clientes 2019: 58,088
- Clientes 2020: 57,791
- Variación: -297
- Meta Mínima: 685
- Cumplimiento: -0.43

Agencia Huancaro

- Clientes 2019: 25,906
- Clientes 2020: 26,285
- Variación: +379
- Meta Mínima: 779
- Cumplimiento: +0.49

Agencia Portal Espinar

- Clientes 2019: 100,018

- Clientes 2020: 98,986
- Variación: -1,032
- Meta Mínima: 1,074
- Cumplimiento: -0.96

Estos resultados muestran variaciones interesantes en el desempeño de cada agencia, algunas agencias, como la Av. Ejército y Huancaro, han visto un aumento en el número de clientes y han superado sus metas mínimas. Por otro lado, agencias como Afligidos y Portal Espinar han experimentado una disminución en el número de clientes y no han cumplido con sus metas propuestas.

Existe una amplia variación en el número de clientes entre las diferentes agencias, lo que se refleja en la alta desviación estándar para el número de clientes en 2019 y 2020.

En general, hubo una disminución promedio en el número de clientes de 2019 a 2020. La variabilidad en el cumplimiento de la meta muestra que algunas agencias superaron sus metas mientras que otras no lograron cumplirlas.

La meta mínima establecida para las agencias varía significativamente, lo que indica diferentes expectativas o condiciones de mercado para cada agencia.

Este análisis proporciona una visión general del comportamiento de los clientes en las distintas agencias de la Caja Cusco durante el año 2020

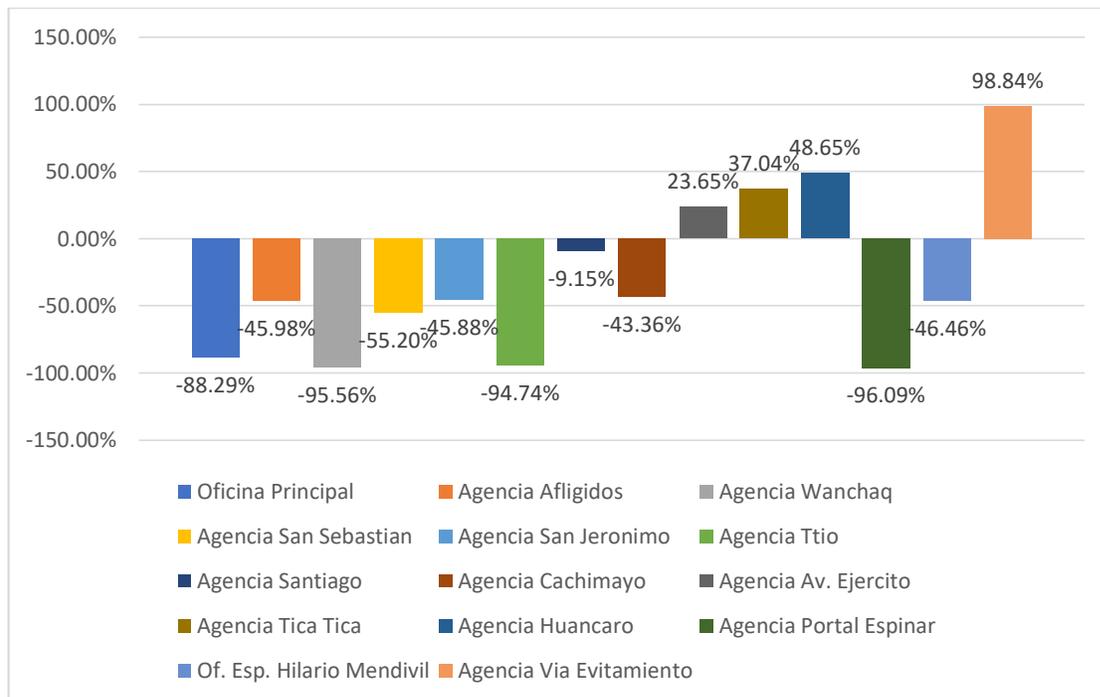
Tabla 22 Indicadores de clientes por agencias año 2020

Agencia	Número de Clientes				
	Cierre del Mes 31/12/2019	A la fecha 31/12/2020	Variación a la Fecha	Meta Mínima Mes	Cumplimiento Variación/Meta
Oficina Principal	87737	86870	-867	982	-88.29%
Agencia Afligidos	90911	90431	-480	1044	-45.98%
Agencia Wanchaq	95465	94625	-840	879	-95.56%
Agencia San Sebastián	70537	69958	-579	1049	-55.20%
Agencia San Jerónimo	65555	65076	-479	1044	-45.88%
Agencia Ttio	76234	75423	-811	856	-94.74%
Agencia Santiago	61412	61336	-76	831	-9.15%
Agencia Cachimayo	58088	57791	-297	685	-43.36%
Agencia Av. Ejército	43213	43415	202	854	23.65%
Agencia Tica Tica	27473	27763	290	783	37.04%
Agencia Huancaro	25906	26285	379	779	48.65%
Agencia Portal Espinar	100018	98986	-1032	1074	-96.09%
Of. Esp. Hilario Mendivil	24150	23973	-177	381	-46.46%
Agencia Vía Evitamiento	1283	1708	425	430	98.84%
TOTAL	827982	823640	-4342	11671	-37.20%

Nota. Información obtenida de los indicadores de gestión de créditos - Gerencia Créditos Caja Cusco, 2020

De acuerdo a la figura se observa las agencias que cumplieron sus metas durante el año 2020 son Ejército, Tica Tica, Huancaro y Vía de Evitamiento con 23.65%, 37.04%, 48.65% y 98.84% respectivamente y todas las otras agencias tienen resultados negativos.

Figura 3 Cumplimiento variación/ meta por agencias, 2020



Nota. Información obtenida de los indicadores de gestión de créditos - Gerencia Créditos Caja Cusco, 2020

5.2.8. Indicadores de clientes 2021

En general, hubo un aumento promedio en el número de clientes de 2020 a 2021. La variación en el número de clientes muestra una tendencia general positiva, con algunas agencias experimentando aumentos significativos. El cumplimiento de las metas muestra un promedio positivo, indicando que muchas agencias han superado sus objetivos. La variabilidad en el cumplimiento sugiere diferencias en el rendimiento entre las agencias.

Al igual que en el año anterior, existe una considerable variabilidad en el desempeño entre diferentes agencias, como se refleja en la alta desviación estándar en varias columnas.

Clientes en 2021

- Mayor Número de Clientes: Portal espinar (105816 clientes)
- Menor Número de Clientes: Agencia Via Evitamiento (7,882 clientes)
- Agencia con Mayor Incremento de Clientes: Agencia Wanchaq (1,024 clientes más que en 2020)

- Agencia con Menor Incremento de Clientes: Of. Esp. Hilario Mendivil (48 clientes más que en 2020)

Cumplimiento de Meta

- Mayor cumplimiento de meta agencia Wanchaq (110.58%)
- Menor cumplimiento de meta oficina Especial Hilario Mendivil (12.5%)
- Agencias con cumplimiento positivo, todas las agencias mostraron un cumplimiento positivo, con la mayoría superando sus metas.

Meta Mínima

- Mayor Meta Mínima Agencia afligidos (1,076)
- Menor Meta Mínima: Oficina Especial Hilario Mendivil (384)
- Meta Mínima Promedio: 1,455.60

Este análisis muestra las variaciones en el rendimiento de las agencias, tanto en términos de crecimiento del número de clientes como en el cumplimiento de sus metas establecidas.

Tabla 23 Indicadores de clientes por agencias año 2021

Agencia	Número de Clientes				
	Cierre del Mes 31/12/2020	A la fecha 31/12/2021	Variación a la Fecha	Meta Mínima Mes	Cumplimiento Variación/Meta
Oficina Principal	91676	91902	226	944	23.94%
Agencia Afligidos	100025	100505	480	1076	44.61%
Agencia Wanchaq	104084	105108	1024	926	110.58%
Agencia San Sebastián	73381	73626	245	955	25.65%
Agencia San Jerónimo	69748	70017	269	923	29.14%
Agencia Ttio	80302	80774	472	897	52.62%
Agencia Santiago	70216	70806	590	718	82.17%
Agencia Cachimayo	61282	61477	195	813	23.99%
Agencia Av. Ejercito	53029	53601	572	780	73.33%
Agencia Tica Tica	35939	36434	495	535	92.52%
Agencia Huancaro	32489	32791	302	616	49.03%
Agencia Portal Espinar	105523	105816	293	946	30.97%
Of. Esp. Hilario Mendivil	25328	25376	48	384	12.50%
Agencia Vía Evitamiento	7551	7882	331	404	81.93%
TOTAL	910573	916115	5542	10917	50.76%

Nota. Información obtenida de los indicadores de gestión de créditos - Gerencia Créditos Caja Cusco, 2021

5.2.9. Indicadores de clientes 2022

En esta primera parte presento un análisis general de cada indicador de clientes para el año 2022 de la Caja Cusco, así tenemos:

Clientes en 2022

- Mayor número de clientes agencia Wanchaq (112,410 clientes)
- Menor número de clientes, agencia Via Evitamiento (10,909 clientes)
- Agencia con mayor incremento de clientes, agencia Cachimayo (1,555 clientes más que en 2021)
- Agencia con menor incremento de clientes oficina especial Hilario Mendivil (45 clientes más que en 2021)

Cumplimiento de Meta

- Mayor Cumplimiento de Meta: Agencia Cachimayo (109.2%)
- Menor Cumplimiento de Meta: Of. Esp. Hilario Mendivil (12.5%)
- Agencias con Cumplimiento Positivo: Todas las agencias mostraron un cumplimiento positivo, con varias superando significativamente sus metas.

Meta Mínima

- Mayor Meta Mínima: Agencia Cachimayo (1,424)
- Menor Meta Mínima: Oficina especial Hilario Mendivil (359)
- Meta Mínima Promedio: 826.14

La oficina especial Hilario Mendivil, a pesar de tener el menor incremento de clientes, también tenía la meta mínima más baja. La agencia Cachimayo mostró un rendimiento excepcional en 2022, con el mayor incremento en clientes, variación, meta mínima, y una mejora significativa en el cumplimiento de la meta. Algunas agencias, como la Agencia Wanchaq, vieron una disminución en su cumplimiento en comparación con el año anterior, a pesar de haber tenido un alto cumplimiento en 2021. El aumento promedio en el número de clientes y la variación indica un crecimiento generalizado

entre las agencias. Las variaciones en el cumplimiento y en las metas mínimas sugieren cambios en los objetivos y estrategias de las agencias entre los años.

Este análisis comparativo proporciona una perspectiva detallada sobre cómo cada agencia ha evolucionado en términos de número de clientes, cumplimiento de metas y establecimiento de objetivos entre 2021 y 2022

Tabla 24 Indicadores de clientes por agencias año 2022

Agencia	Número de Clientes				
	Cierre del Mes 31/12/2021	A la fecha 31/12/2022	Variación a la Fecha	Meta Mínima Mes	Cumplimiento Variación/Meta
Oficina Principal	93392	93724	332	879	37.77%
Agencia Afligidos	103087	103326	239	1061	22.53%
Agencia Wanchaq	112120	112410	290	912	31.80%
Agencia San Sebastián	78571	79258	687	936	73.40%
Agencia San Jerónimo	75155	76042	887	1068	83.05%
Agencia Ttio	85078	85689	611	1025	59.61%
Agencia Santiago	75095	75434	339	842	40.26%
Agencia Cachimayo	70235	71790	1555	1424	109.20%
Agencia Av. Ejercito	58282	58832	550	753	73.04%
Agencia Tica Tica	40075	40406	331	514	64.40%
Agencia Huancaro	35612	35962	350	459	76.25%
Agencia Portal Espinar	108419	108619	200	936	21.37%
Of. Esp. Hilario Mendivil	26142	26187	45	359	12.53%
Agencia Vía Evitamiento	10670	10909	239	398	60.05%
TOTAL	971933	978588	6655	11566	57.54%

Nota. Información obtenida de los indicadores de gestión de créditos - Gerencia Créditos Caja Cusco, 2022

5.3. Saldo capital

Las colocaciones de dinero en el contexto de la Caja Cusco son aquellas inversiones o préstamos que realiza la entidad utilizando los fondos que le han confiado sus clientes o depositantes. Estas colocaciones son una parte fundamental de la operación de una entidad financiera y pueden tomar varias formas, a continuación, se realiza un análisis a detalle de las colocaciones realizadas por cada una de las agencias dentro del ámbito de la ciudad del Cusco.

5.3.1. Colocaciones de capital mensualizado en soles por agencias 2020

La oficina principal, tuvo los desembolsos más altos durante todo el año, con un total anual de aproximadamente 2.26 mil millones, en contraste, la agencia Vía Evitamiento, registró los desembolsos más bajos, con un total anual de alrededor de 8.9 millones. Realizando un comportamiento mensual, la tendencia en la mayoría de las agencias muestra un aumento progresivo en los desembolsos a lo largo del año, la oficina principal mostró un crecimiento constante, especialmente notable a partir de junio. Asimismo, la oficina principal, presentó el mayor volumen de desembolsos, con picos significativos en julio, agosto, y septiembre, la agencia Vía Evitamiento, tuvo un comienzo lento, sin desembolsos en enero, febrero y abril, pero mostró un aumento gradual desde marzo, alcanzando su pico en diciembre. Otras agencias, como Afligidos y Wanchaq, también mostraron desembolsos sustanciales, pero no alcanzaron los niveles de la oficina principal.

El comportamiento de las agencias varía significativamente, lo que puede reflejar diferencias en la demanda del mercado, la eficacia operativa o la estrategia de desembolsos de cada agencia

Tabla 25 Colocaciones de saldo de capital a la fecha, por agencias año 2020

Agencias	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic
Oficina Principal	175,551,785	177,600,954	174,015,493	172,055,529	178,234,038	184,589,513	193,340,250	194,829,460	199,373,055	202,215,880	203,619,025	202,907,674
Agencia Afligidos	163,504,910	163,220,091	161,006,165	159,732,015	165,302,454	172,368,744	178,105,079	190,848,987	194,452,908	200,015,477	201,528,572	205,340,809
Agencia Wanchaq	143,093,620	144,589,745	141,911,605	140,297,793	143,346,836	144,202,543	150,911,988	155,670,110	157,159,088	160,340,570	163,460,783	165,358,080
Agencia San Sebastián	74,015,963	73,523,323	72,393,789	71,832,131	71,961,354	72,257,794	74,262,117	77,454,796	78,503,638	80,401,307	81,657,403	81,788,288
Agencia San Jerónimo	66,012,578	66,686,539	65,051,726	64,442,895	69,875,909	70,834,578	75,998,857	82,903,483	86,399,549	89,262,303	90,552,498	91,419,159
Agencia Ttio	83,826,570	84,064,806	82,951,971	82,173,600	83,032,262	80,706,018	85,909,886	94,291,452	96,660,094	98,890,183	100,792,642	100,107,591
Agencia Santiago	56,745,556	57,169,828	56,155,727	55,380,195	57,687,274	59,011,216	62,547,644	67,424,063	69,166,614	70,963,714	72,264,100	72,924,483
Agencia Cachimayo	43,585,278	43,701,056	43,473,476	43,023,282	43,987,203	44,010,584	53,693,153	56,338,571	57,766,892	59,304,347	60,109,326	60,066,747
Agencia Av. Ejercito	33,767,882	34,032,005	33,400,976	33,332,648	33,917,124	35,438,085	36,165,872	42,036,581	43,967,220	45,266,422	46,169,909	46,934,653
Agencia Tica Tica	18,638,334	19,042,253	18,812,825	18,660,966	18,823,996	19,859,967	20,989,834	25,282,932	26,598,372	28,550,433	29,685,629	30,491,715
Agencia Huancaro	17,466,470	17,640,943	17,366,646	17,179,468	17,946,634	20,658,603	22,349,883	24,055,825	24,701,643	25,504,004	26,705,444	27,679,795
Agencia Portal Espinar	104,620,695	104,529,967	101,576,772	100,545,695	103,701,095	104,976,791	110,383,657	120,554,807	123,965,268	127,751,159	133,229,281	133,523,380
Of. Esp. Hilario Mendivil	18,024,197	18,478,206	18,227,255	18,037,465	18,030,548	21,107,787	23,284,181	24,367,048	24,837,316	25,593,988	26,198,971	25,975,226
Agencia Vía Evitamiento	-	-	196,700	-	203,581	-	636,516	1,143,061	1,354,463	1,588,223	1,832,217	1,940,272

Nota. Información obtenida de los indicadores de gestión de créditos - Gerencia Créditos Caja Cusco, 2020

5.3.2. Colocaciones de capital mensualizado en soles por agencias 2021

De acuerdo a la tabla siguiente que muestra que la agencia Afligidos lideró los desembolsos durante el año, con un total anual de aproximadamente 2.57 mil millones, en contraste, la Oficina Principal, aunque con un desempeño destacado, se situó en segundo lugar con aproximadamente 2.49 mil millones.

Comportamiento Mensual y Anual. Se observa un patrón general de estabilidad en los desembolsos a lo largo del año para las agencias de mayor rendimiento. La mayoría de las agencias mantienen o incrementan ligeramente sus desembolsos mes a mes.

Comparación de Tendencias entre Agencias:

Agencia Afligidos: Muestra una tendencia de crecimiento sostenido a lo largo del año, alcanzando sus máximos en septiembre y octubre.

Oficina Principal: Exhibe un comportamiento más estable, con ligeras fluctuaciones mes a mes, pero manteniendo una línea de desembolsos relativamente constante.

Las otras agencias principales, como agencia Wanchaq y Portal Espinar, también muestran patrones de estabilidad, pero con volúmenes de desembolso más bajos. Las agencias con mayores desembolsos muestran una estabilidad y consistencia notable en comparación con las de menores desembolsos. Las diferencias en los patrones de desembolso entre las agencias podrían ser indicativas de estrategias de mercado divergentes, eficiencia operativa o demanda de clientes.

Tabla 26 Colocaciones de saldo de capital a la fecha, por agencias año 2021

Agencias	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic
Oficina Principal	204,784,497	205,245,470	206,410,725	207,394,761	207,727,765	206,375,087	206,275,282	206,500,270	206,742,260	208,386,780	209,803,890	209,638,284
Agencia Afligidos	208,905,813	208,301,488	209,348,846	211,409,146	215,119,846	214,452,128	215,845,996	215,624,112	218,470,768	216,128,217	216,545,981	216,264,500
Agencia Wanchaq	166,334,974	167,913,891	166,665,750	165,821,605	169,750,726	171,258,221	172,316,515	171,103,386	169,772,304	169,868,257	170,644,301	168,677,334
Agencia San Sebastián	82,024,651	82,973,675	83,504,609	83,057,173	84,477,181	85,815,494	86,433,358	86,983,395	86,429,012	87,184,266	87,844,892	90,015,953
Agencia San Jerónimo	92,480,015	92,996,363	94,091,512	94,580,327	95,140,264	95,071,770	95,766,085	95,770,742	97,623,376	97,437,741	98,268,621	98,918,102
Agencia Ttio	100,551,452	101,400,768	101,613,528	104,632,468	104,490,107	104,880,440	105,289,703	105,115,410	105,712,541	105,792,667	106,602,008	106,359,951
Agencia Santiago	74,526,181	74,869,725	76,591,503	77,131,930	78,901,930	78,703,669	79,289,394	80,209,699	79,633,955	79,121,732	78,896,103	78,781,142
Agencia Cachimayo	60,521,246	60,848,054	60,900,699	61,399,053	61,240,285	60,551,949	61,342,861	60,707,156	60,875,476	60,853,857	61,093,245	61,916,739
Agencia Av. Ejercito	47,133,366	48,270,089	48,980,307	49,455,998	50,941,049	50,585,301	51,754,936	52,434,260	53,430,788	53,734,016	54,396,074	54,733,685
Agencia Tica Tica	30,747,976	31,475,303	32,021,363	32,734,183	33,440,988	33,633,785	34,315,675	34,748,502	35,082,200	35,572,295	35,966,646	36,279,106
Agencia Huancaro	27,625,448	28,363,742	29,128,322	29,610,075	30,227,530	30,426,383	30,813,663	31,034,069	31,679,383	31,664,553	32,052,882	32,485,171
Agencia Portal Espinar	133,175,557	134,614,225	135,417,757	134,964,166	136,457,660	138,872,012	139,339,538	138,728,605	138,923,599	138,831,421	138,911,056	142,554,327
Of. Esp. Hilario Mendivil	26,200,831	26,444,147	26,732,925	27,358,387	26,972,168	27,153,240	27,185,789	27,977,892	28,197,353	28,588,990	28,684,353	29,031,187
Agencia Vía Evitamiento	2,163,181	2,325,840	2,568,317	2,866,135	3,076,113	3,330,129	3,527,316	3,788,082	3,788,403	3,950,328	4,178,470	4,177,427

Nota. Información obtenida de los indicadores de gestión de créditos - Gerencia Créditos Caja Cusco, 2021

5.3.3. Colocaciones de capital mensualizado en soles por agencias 2022

Se realiza un análisis detallado de los desembolsos de la entidad financiera Caja Cusco para el año 2022. A continuación, se presentan los hallazgos clave:

La agencia Afligidos lideró nuevamente en desembolsos durante el año 2022, con un total anual de aproximadamente 2.63 mil millones. La oficina principal se mantuvo en segundo lugar con un total anual de aproximadamente 2.52 mil millones.

Comportamiento Mensual y Anual. La agencia Afligidos mostró un aumento en los desembolsos a mediados de año, con los picos más altos en julio y septiembre, en cambio, la oficina principal mantuvo un patrón de desembolsos más uniforme a lo largo del año, con ligeras variaciones mes a mes.

Comparación entre Agencias. Las agencias con mayores desembolsos, como la Agencia Afligidos y la Oficina Principal, muestran una tendencia de crecimiento o mantenimiento de sus desembolsos, destacándose del resto. Otras agencias, como la Agencia Wanchaq y la Agencia Portal Espinar, aunque muestran desembolsos significativos, no alcanzan los niveles de las dos principales.

La Agencia Afligidos muestra un crecimiento sostenido, lo que podría indicar una expansión efectiva o un aumento en la demanda de sus servicios, la estabilidad en los desembolsos de la Oficina Principal sugiere una base de clientes sólida y una estrategia de desembolso constante.

Tabla 27 Colocaciones de saldo de capital a la fecha, por agencias año 2022

Agencias	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic
Oficina Principal	208,968,496	208,982,798	208,934,530	211,727,991	209,987,222	210,524,461	211,161,523	211,155,323	211,357,716	210,084,792	209,282,378	207,242,051
Agencia Afligidos	217,359,295	218,917,491	218,189,141	218,837,453	217,876,370	218,190,330	219,774,448	220,106,508	221,997,200	220,302,003	220,166,462	216,731,987
Agencia Wanchaq	166,296,037	167,541,195	168,594,792	170,188,099	169,667,365	174,169,295	176,218,564	173,910,835	173,032,318	172,267,718	170,594,446	167,733,773
Agencia San Sebastián	90,722,137	92,349,292	93,743,441	94,286,371	94,822,090	96,684,649	97,108,369	97,216,993	96,353,995	96,336,525	96,877,667	98,675,034
Agencia San Jerónimo	99,116,815	99,484,947	101,438,098	101,520,819	102,467,016	102,353,334	102,645,427	103,327,858	103,284,483	102,313,078	102,047,308	101,604,838
Agencia Ttio	104,529,672	105,539,846	108,537,705	109,146,559	111,404,207	111,977,195	112,055,708	111,428,819	112,194,434	112,135,948	114,946,646	113,773,627
Agencia Santiago	79,389,004	80,111,433	80,598,660	80,768,119	80,954,098	80,226,860	81,034,677	79,717,387	80,429,189	81,171,227	80,659,624	80,459,061
Agencia Cachimayo	62,769,447	63,166,565	63,582,450	63,401,423	64,293,525	65,351,689	66,144,975	67,228,665	68,592,892	67,967,505	70,200,388	68,822,227
Agencia Av. Ejercito	55,070,961	55,611,835	57,082,743	57,389,381	58,498,495	58,528,451	58,957,159	59,174,529	59,572,599	59,822,732	59,972,284	60,187,240
Agencia Tica Tica	36,627,024	36,828,171	37,175,631	37,650,396	37,695,668	37,705,532	37,927,471	38,229,659	38,575,266	38,536,551	38,157,359	37,352,267
Agencia Huancaro	32,929,735	33,241,174	33,763,880	33,919,082	34,272,521	34,485,247	35,001,692	35,335,086	35,886,237	35,855,413	36,367,856	36,329,627
Agencia Portal Espinar	140,353,832	141,964,534	143,968,470	144,028,803	143,670,127	142,574,944	144,232,599	144,800,430	145,055,147	144,870,755	145,389,384	143,840,865
Of. Esp. Hilario Mendivil	28,981,167	28,951,570	29,228,311	29,673,655	29,779,894	29,348,375	29,482,639	29,734,061	29,455,399	29,764,295	28,849,316	28,272,622
Agencia Vía Evitamiento	4,397,294	4,743,718	4,894,775	5,044,845	5,316,021	5,479,311	5,624,336	5,737,078	6,244,562	6,492,103	6,853,501	6,845,269

Nota. Información obtenida de los indicadores de gestión de créditos - Gerencia Créditos Caja Cusco, 2022

5.3.4. Variación porcentual de cumplimiento de colocaciones/meta mensualizado por agencias año 2020

Tras analizar los datos, la variación porcentual de cumplimiento de saldo de capital/meta en 2020 para las distintas agencias de Caja Cusco, se tiene los siguientes resultados:

Mayor Cumplimiento Promedio Anual: La agencia con el mayor cumplimiento promedio en 2020 fue la oficina especial Hilario Mendivil, con un promedio anual de 1.0281.

Menor Cumplimiento Promedio Anual: La Agencia Vía Evitamiento tuvo el menor cumplimiento promedio, con 0.6171. Sin embargo, este valor podría estar influenciado por la falta de datos en varios meses.

Desempeño General: Las agencias mostraron un desempeño variado a lo largo del año, con fluctuaciones mensuales en su cumplimiento. Algunas agencias como la oficina principal y la agencia San Jerónimo mantuvieron un rendimiento relativamente alto y constante a lo largo del año.

Variaciones significativas: Varias agencias experimentaron picos notables en ciertos meses. Por ejemplo, la oficina especial Hilario Mendivil mostró un pico en julio y la Agencia Huancaro en julio también.

Ampliando el análisis de la variación porcentual de cumplimiento de saldo de capital/meta por agencia para Caja Cusco en 2020, se explica aquellas agencias de mayor relevancia:

Oficina especial Hilario Mendivil:

- Promedio Anual: 1.0281
- Mes de mayor rendimiento: Julio (1.2024)
- Mes de menor rendimiento: Mayo (0.9584)
- Rango de variación mensual: 0.2441

Agencia San Jerónimo:

- Promedio Anual: 1.0194
- Mes de mayor rendimiento: Julio (1.0961)
- Mes de menor rendimiento: Abril (0.9563)
- Rango de variación mensual: 0.1398

Oficina principal:

- Promedio Anual: 1.0160
- Mes de mayor rendimiento: Julio (1.0868)
- Mes de menor rendimiento: Abril (0.9803)
- Rango de variación mensual: 0.1065

Este análisis muestra como varió el rendimiento de cada agencia a lo largo del año. Se observan diferencias notables en el rendimiento mes a mes, lo que sugiere que factores estacionales o de gestión pueden haber influido en el cumplimiento de las metas. La variabilidad en el rendimiento, indicada por el rango mensual, también ofrece una visión de la consistencia en el cumplimiento de metas de cada agencia

Tabla 28 Variación porcentual de cumplimiento de colocaciones/meta mensualizado por agencias año 2020

Agencias	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic
Oficina Principal	101.33%	102.06%	99.59%	98.03%	101.02%	104.26%	108.68%	100.69%	101.95%	100.83%	101.24%	99.49%
Agencia Afligidos	99.32%	98.63%	96.83%	95.57%	98.33%	102.11%	104.94%	106.83%	101.37%	102.12%	100.01%	101.03%
Agencia Wanchaq	100.20%	100.78%	98.50%	96.95%	98.53%	98.77%	102.87%	103.01%	100.49%	101.51%	101.19%	100.32%
Agencia San Sebastián	101.39%	100.42%	98.09%	96.52%	95.77%	95.51%	97.31%	104.02%	100.55%	101.12%	100.20%	98.63%
Agencia San Jerónimo	100.77%	100.79%	97.45%	95.63%	102.58%	103.20%	109.61%	108.18%	103.26%	102.11%	100.19%	99.50%
Agencia Ttio	101.11%	100.57%	98.47%	96.74%	96.83%	93.49%	98.67%	109.31%	101.75%	101.10%	100.63%	98.00%
Agencia Santiago	102.56%	102.21%	99.42%	97.02%	99.86%	101.30%	106.21%	106.94%	101.73%	101.22%	100.36%	99.39%
Agencia Cachimayo	99.36%	98.52%	97.02%	95.00%	95.95%	95.14%	114.75%	104.18%	101.51%	101.24%	99.88%	98.28%
Agencia Av. Ejercito	102.25%	101.37%	98.27%	96.86%	97.17%	100.41%	99.00%	114.63%	103.33%	101.07%	100.08%	99.56%
Agencia Tica Tica	100.57%	100.73%	97.60%	94.85%	93.49%	97.19%	100.56%	118.44%	103.68%	105.00%	101.67%	100.39%
Agencia Huancaro	101.50%	99.90%	96.38%	93.20%	94.94%	107.31%	113.24%	106.15%	101.18%	100.65%	102.15%	100.91%
Agencia Portal Espinar	99.44%	98.68%	95.31%	93.73%	95.94%	96.61%	100.76%	108.88%	102.08%	102.01%	103.16%	99.06%
Of. Esp. Hilario Mendivil	102.37%	103.16%	100.24%	97.63%	95.84%	110.79%	120.24%	103.72%	100.81%	101.22%	100.42%	97.25%
Agencia Vía Evitamiento	0.00%	0.00%	102.85%	0.00%	32.90%	0.00%	61.50%	144.78%	104.51%	102.75%	99.67%	91.53%

Nota. Información obtenida de los indicadores de gestión de créditos - Gerencia Créditos Caja Cusco, 2020

5.3.5. Variación porcentual de cumplimiento de colocaciones/meta mensualizado por agencias año 2021

De la tabla siguiente se muestra la variación porcentual de cumplimiento de colocaciones/meta mensualizada por agencias de la Caja Cusco durante el año 2021, de la cual se deduce lo siguiente:

Comparación Mensual Promedio: El promedio de variación porcentual durante el 2021 para cada agencia muestra que la mayoría se mantienen alrededor del 100%, indicando un cumplimiento cercano a la meta establecida. Por ejemplo, la oficina principal tiene un promedio de 100.4%, lo que indica un cumplimiento ligeramente por encima de la meta.

Análisis de tendencias (Variación mes a mes): Al observar la variación mes a mes, se puede notar que hay fluctuaciones. Por ejemplo, la agencia Wanchaq tuvo un incremento notable en junio, pero una disminución en diciembre, estas tendencias mes a mes pueden ayudar a identificar patrones o eventos específicos que afectaron el rendimiento en determinados meses.

Comparación de Máximo y Mínimo: En términos de máxima variación, algunas agencias como Wanchaq alcanzaron valores como 103%, mientras que, en el lado opuesto, la agencia Via Evitamiento tuvo un mínimo de 88.1%. Estos extremos pueden señalar los mejores y peores meses en términos de cumplimiento de meta para cada agencia.

Tabla 29 Variación porcentual de cumplimiento de colocaciones/meta mensualizado por agencias año 2021

Agencias	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic
Oficina Principal	100.47%	100.31%	100.50%	100.69%	100.60%	101.25%	100.53%	100.07%	99.80%	100.33%	100.58%	100.11%
Agencia Afligidos	101.20%	100.41%	100.42%	100.91%	102.17%	100.58%	100.93%	100.43%	101.81%	100.27%	99.95%	99.46%
Agencia Wanchaq	100.08%	100.56%	100.49%	99.30%	100.86%	103.01%	102.80%	101.66%	100.58%	100.30%	100.38%	98.86%
Agencia San Sebastián	99.24%	99.41%	99.43%	97.77%	98.33%	99.07%	100.02%	99.77%	99.03%	99.92%	98.74%	99.65%
Agencia San Jerónimo	100.17%	99.94%	100.33%	100.02%	99.79%	99.68%	101.05%	100.38%	101.73%	100.76%	100.93%	100.82%
Agencia Ttio	99.98%	99.51%	98.88%	100.62%	100.12%	99.56%	100.34%	99.36%	99.21%	98.57%	98.41%	97.37%
Agencia Santiago	101.12%	101.29%	102.41%	101.74%	102.84%	101.43%	101.63%	102.00%	100.53%	99.18%	98.09%	97.24%
Agencia Cachimayo	99.65%	99.17%	98.31%	98.11%	96.88%	96.16%	98.21%	96.16%	95.77%	96.39%	94.99%	94.65%
Agencia Av. Ejercito	98.96%	100.05%	100.18%	99.73%	101.40%	99.74%	101.46%	100.61%	101.41%	100.78%	100.74%	100.13%
Agencia Tica Tica	99.24%	100.10%	100.41%	101.26%	102.06%	100.44%	100.67%	100.72%	100.62%	100.62%	100.40%	100.11%
Agencia Huancaro	98.10%	99.05%	100.22%	100.15%	100.66%	100.91%	100.17%	99.43%	100.21%	98.57%	98.66%	98.92%
Agencia Portal Espinar	99.04%	99.46%	99.72%	98.97%	99.08%	100.65%	101.13%	99.83%	99.40%	98.64%	98.14%	100.00%
Of. Esp. Hilario Mendivil	99.48%	99.12%	98.93%	99.90%	97.97%	97.28%	97.74%	99.50%	99.72%	100.23%	99.71%	100.01%
Agencia Vía Evitamiento	100.00%	97.48%	98.44%	101.21%	100.70%	101.67%	100.15%	100.62%	95.10%	94.38%	93.31%	88.14%

Nota. Información obtenida de los indicadores de gestión de créditos - Gerencia Créditos Caja Cusco, 2021

Asimismo, podemos precisar que las estadísticas descriptivas muestran que, en promedio, las variaciones porcentuales mensuales de todas las agencias rondan cerca del 100%. La desviación estándar sugiere que hay algunas variaciones en la consistencia entre las agencias en diferentes meses.

Análisis de Variabilidad: La variabilidad (desviación estándar) en la variación porcentual para cada agencia muestra diferencias en la consistencia del rendimiento. Por ejemplo, agencia Via Evitamiento tiene la mayor variabilidad, lo que indica un rendimiento más inconsistente a lo largo del año.

Identificación de Outliers: Se identificaron 4 valores atípicos en el conjunto de datos. Estos outliers podrían ser meses donde hubo eventos inusuales que afectaron el rendimiento.

5.3.6. Variación porcentual de cumplimiento de colocaciones/meta mensualizado por agencias año 2022

Comparación Mensual Promedio: El promedio de variación porcentual durante el 2022 para cada agencia muestra que la mayoría rondan cerca o por encima del 1%. Por ejemplo, la Oficina Principal tiene un promedio de 0.999, lo que indica un cumplimiento cercano a la meta.

Análisis de Tendencias (Variación Mes a Mes): Hay variaciones notables mes a mes en algunas agencias. Por ejemplo, la Agencia Wanchaq experimentó un aumento significativo en junio y una disminución en diciembre.

Comparación de Máximo y Mínimo: Las agencias muestran variaciones máximas y mínimas considerables a lo largo del año. Por ejemplo, Agencia Via Evitamiento tiene un máximo de 1.042 y un mínimo de 0.998.

Análisis Descriptivo Extendido: Las estadísticas descriptivas proporcionan una visión general del rango de variaciones porcentuales, con valores mínimos, máximos, medias y desviaciones estándar para cada mes.

Análisis de Variabilidad: La variabilidad de las variaciones porcentuales indica diferencias en la consistencia de rendimiento entre agencias.

Identificación de Outliers: Se identificaron 4 valores atípicos en el conjunto de datos para el año 2022, que podrían señalar meses con rendimientos inusuales.

Agencia Vía Evitamiento en Febrero: Tuvo una variación porcentual de 1.0398, lo cual está por encima del límite superior establecido y es significativamente más alto que la mayoría de las otras agencias en ese mes.

Oficina especial Hilario Mendívil en Julio: Registró una variación porcentual de 0.9692, por debajo del límite inferior, indicando un rendimiento menor al esperado.

Agencia Santiago en Agosto: Presentó una variación porcentual de 0.9729, también por debajo del límite inferior.

Oficina especial Hilario Mendívil en Agosto: Mostró una variación porcentual similarmente baja de 0.9728.

Agencia Santiago en Septiembre: Registró una variación de 0.9744, nuevamente por debajo del umbral inferior.

Oficina especial Hilario Mendívil en Septiembre: Tuvo una variación porcentual de 0.9617, que es considerablemente baja.

Agencia San Sebastián en Octubre experimento una variación porcentual de 0.9549, significativamente más baja que el promedio.

Oficina Especial Hilario Mendívil en Diciembre: Registró una variación porcentual de 0.9171, mucho más baja que el promedio y por debajo del límite inferior.

Estos outliers indican meses en los que el rendimiento de las agencias específicas fue notablemente diferente de lo usual, ya sea por encima o por debajo del rango típico.

Tabla 30 Variación porcentual de cumplimiento de colocaciones/meta mensualizado por agencias año 2022

Agencias	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic
Oficina Principal	99.60%	99.52%	99.40%	100.58%	99.71%	99.95%	100.14%	100.17%	100.58%	99.88%	99.87%	98.99%
Agencia Afligidos	100.39%	100.98%	100.89%	101.09%	100.51%	100.61%	101.20%	101.39%	102.50%	101.91%	101.98%	100.57%
Agencia Wanchaq	98.44%	99.30%	99.58%	100.10%	99.67%	102.19%	103.19%	101.81%	101.44%	101.12%	100.25%	98.75%
Agencia San Sebastián	100.19%	101.36%	102.26%	102.08%	102.04%	103.65%	103.23%	102.94%	101.34%	95.49%	95.55%	97.02%
Agencia San Jerónimo	99.86%	99.88%	101.81%	101.18%	101.64%	101.78%	101.33%	102.10%	101.90%	101.02%	100.48%	100.06%
Agencia Ttio	97.84%	99.43%	100.88%	100.59%	102.46%	102.61%	101.91%	101.26%	102.26%	101.47%	103.46%	102.23%
Agencia Santiago	100.23%	100.58%	100.87%	100.25%	99.79%	98.41%	99.72%	97.29%	97.44%	97.89%	96.79%	96.22%
Agencia Cachimayo	100.67%	100.59%	100.65%	99.64%	100.47%	101.32%	101.39%	102.14%	103.48%	101.77%	104.25%	101.33%
Agencia Av. Ejercito	99.92%	100.07%	101.82%	101.40%	102.34%	101.67%	101.55%	101.17%	101.37%	101.29%	102.05%	102.07%
Agencia Tica Tica	100.22%	100.01%	100.20%	100.60%	100.03%	99.48%	99.30%	100.81%	100.44%	99.43%	97.92%	95.53%
Agencia Huancaro	100.46%	100.45%	101.11%	100.52%	100.71%	100.59%	101.11%	101.34%	102.48%	101.89%	102.78%	102.34%
Agencia Portal Espinar	98.21%	99.08%	100.22%	100.25%	99.76%	98.81%	99.84%	100.28%	100.48%	100.50%	101.09%	100.29%
Of. Esp. Hilario Mendivil	99.15%	98.36%	98.65%	99.35%	99.10%	97.16%	96.92%	97.28%	96.17%	96.94%	93.68%	91.72%
Agencia Vía Evitamiento	100.71%	103.98%	102.92%	101.39%	102.39%	101.77%	100.31%	98.55%	103.93%	102.90%	103.50%	99.90%

Nota. Información obtenida de los indicadores de gestión de créditos - Gerencia Créditos Caja Cusco, 2022

5.4. Indicadores de Mora a 8 y 15 días Caja Cusco.

5.4.1. Situación de mora a 8 días de la Caja Cusco

5.4.1.1. Monto en soles de mora a 8 días mensualizado por agencias año 2020

De acuerdo a la siguiente tabla, se realiza un análisis de agencias claves de la Caja Cusco desde dos puntos de vista descriptivo y comparativo.

Descripción por Agencias

Oficina Principal: Esta agencia tuvo el promedio mensual de mora más alto del año con aproximadamente 14.57 millones de soles. El mes con mayor mora fue setiembre con cerca de 15.40 millones, mientras que el mes con menor mora fue marzo con aproximadamente 14.15 millones.

Agencia Wanchaq: Con un promedio mensual de mora de aproximadamente 7.35 millones de soles, esta agencia tuvo el segundo promedio más alto. El mes más alto fue enero con cerca de 9.32 millones, y el más bajo en julio con alrededor de 6.27 millones.

Agencia Afligidos: Esta agencia tuvo un promedio mensual de aproximadamente 5.78 millones de soles. Su mes más alto fue setiembre con cerca de 9.23 millones, mientras que el más bajo fue en marzo con aproximadamente 5.06 millones.

Agencia Portal Espinar: Con un promedio de 5.09 millones de soles, esta agencia muestra un patrón más estable en comparación con otras agencias. El mes más alto fue enero con cerca de 6.89 millones, y el más bajo en diciembre con aproximadamente 4.08 millones.

Agencia San Sebastián: Esta agencia registró un promedio mensual de mora de 3.67 millones de soles. El mes más alto fue enero con aproximadamente 5.30 millones, y el más bajo en diciembre con cerca de 2.78 millones.

Análisis Comparativo entre Agencias

Mayor Mora Promedio: La oficina principal lidera con una diferencia significativa, seguida por la agencia Wanchaq.

Menor Mora Promedio: La agencia San Sebastián tiene el menor promedio mensual de mora.

Tendencias Generales: En la mayoría de las agencias, se observa una disminución en los montos de mora hacia la mitad del año, con un incremento hacia el final del año. Esto podría ser indicativo de tendencias económicas o patrones estacionales en los comportamientos de pago y la presencia del COVID 19.

Tabla 31 Monto en soles de mora a 8 días mensualizado por agencias año 2020

Agencias	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic
Oficina Principal	18,859,347	17,644,755	14,154,234	13,806,528	13,697,742	13,950,358	13,160,785	13,787,015	15,404,651	13,640,422	13,527,540	13,173,943
Agencia Afligidos	7,789,155	6,773,312	5,064,417	5,090,039	5,005,729	4,897,745	4,646,362	4,758,833	9,229,208	6,212,112	5,331,334	4,603,910
Agencia Wanchaq	9,320,847	9,283,379	7,882,742	8,902,518	7,023,660	7,460,893	6,269,814	6,224,886	7,226,195	6,059,022	6,517,496	6,045,850
Agencia San Sebastián	5,299,772	4,892,650	3,651,637	3,649,041	3,598,759	3,545,200	3,428,981	3,128,299	3,798,304	3,068,263	3,216,404	2,782,701
Agencia San Jerónimo	2,732,073	2,747,782	2,269,687	2,195,904	2,170,998	2,162,180	1,475,441	1,310,299	1,648,803	1,091,866	1,575,844	1,181,688
Agencia Ttio	3,923,593	3,614,219	3,220,802	3,323,923	3,151,551	3,121,633	3,002,562	2,946,189	4,008,588	2,878,569	2,974,875	2,255,608
Agencia Santiago	3,323,170	3,072,027	2,575,736	2,473,379	2,470,735	2,243,687	2,023,931	1,997,144	2,670,166	2,175,806	2,148,859	2,238,461
Agencia Cachimayo	3,092,951	2,995,344	2,450,472	2,410,916	2,381,777	2,356,295	2,132,375	1,978,836	2,953,437	2,594,053	2,484,175	2,376,798
Agencia Av. Ejercito	2,031,347	1,948,730	1,673,507	1,529,130	1,513,348	1,511,297	1,196,370	1,319,948	2,119,442	1,406,320	1,409,941	1,514,813
Agencia Tica Tica	630,123	526,011	376,548	375,972	375,708	365,611	205,288	204,869	201,760	179,423	301,967	260,600
Agencia Huancaro	706,433	637,235	596,834	596,212	596,212	595,784	399,779	397,676	474,489	343,585	363,665	281,453
Agencia Portal Espinar	6,885,287	6,808,138	5,414,722	5,027,200	4,931,574	5,109,203	4,652,216	4,737,624	4,691,178	4,316,034	4,467,031	4,076,598
Of. Esp. Hilario Mendivil	1,156,595	1,352,296	912,963	923,148	906,313	903,394	724,685	621,673	763,082	681,014	1,137,526	962,017
Agencia Vía Evitamiento	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Nota. Información obtenida de los indicadores de gestión de créditos - Gerencia Créditos Caja Cusco, 2020

5.4.1.2. Monto en soles de mora a 8 días mensualizado por agencias año 2021

La tabla siguiente muestra datos de mora a 8 días para varias agencias de la Caja Cusco, desglosados por mes durante el año 2021.

- Oficina Principal. Montos de Mora: Altos, oscilando entre 13.6 y 14.0 millones de soles. Tendencia, ligera variación, pero en general, los montos se mantienen altos.
- Agencia Afligidos. Montos de mora, entre 5.4 y 6.4 millones de soles. Tendencia, incremento en marzo, seguido de una disminución en abril.
- Agencia Wanchaq. Montos de mora entre 6.5 y 7.9 millones de soles. Tendencia, aumento constante hasta marzo, seguido de una ligera disminución en abril.
- Agencia San Sebastián. Montos de mora entre 2.9 y 3.7 millones de soles. Tendencia, alcanza su punto máximo en marzo, disminuyendo en abril.

Análisis Comparativo entre Agencias

- Mayor mora promedio: La oficina principal muestra los montos más altos consistentemente.
- Menor Mora Promedio: La agencia San Sebastián tiene los montos más bajos.
- Variabilidad: La agencia Afligidos muestra una mayor variabilidad en sus montos de mora a lo largo de los cuatro meses.

Tabla 32 Monto en soles de mora a 8 días mensualizado por agencias año 2021

MONTO EN SOLES DE MORA A 8 DIAS POR AGENCIAS 2021

Agencias	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic
Oficina Principal	14,022,729	13,633,963	13,945,248	13,821,806	14,884,475	14,374,751	16,436,173	15,038,777	17,987,382	18,375,533	17,038,472	15,650,838
Agencia Afligidos	6,222,214	5,994,467	6,393,334	5,410,874	5,963,699	6,512,378	7,096,827	6,889,101	10,232,071	8,856,453	7,609,273	6,873,497
Agencia Wanchaq	7,436,893	6,543,837	7,909,904	7,714,127	7,697,710	7,692,300	8,759,618	7,775,077	8,829,522	8,104,312	7,757,195	5,813,491
Agencia San Sebastián	3,098,273	3,307,038	3,684,136	2,949,160	3,119,664	2,997,573	3,238,525	3,153,833	4,587,465	4,077,605	3,530,759	3,287,356
Agencia San Jerónimo	2,061,500	1,796,297	2,014,215	1,705,041	1,980,204	1,703,922	2,413,733	1,861,669	3,075,154	3,411,014	3,015,349	2,868,426
Agencia Ttio	2,847,279	2,667,289	2,706,777	2,625,640	2,660,807	2,378,134	2,589,330	3,119,790	4,405,719	5,382,884	4,260,812	3,535,580
Agencia Santiago	2,114,742	2,236,838	3,075,656	3,156,791	3,307,709	2,684,778	2,822,954	3,152,326	4,888,755	5,074,022	4,865,304	4,509,452
Agencia Cachimayo	3,076,197	2,648,941	3,621,575	2,893,245	2,629,410	2,782,465	2,781,369	3,058,867	3,642,380	3,296,538	2,566,243	2,494,613
Agencia Av. Ejercito	1,798,543	1,797,171	2,539,148	2,256,933	2,611,043	2,566,564	2,976,758	2,801,918	2,655,039	4,116,904	3,015,056	2,747,188
Agencia Tica Tica	444,083	532,781	492,788	426,903	545,998	560,573	536,238	455,352	731,015	615,845	531,748	564,811
Agencia Huancaro	759,459	757,257	842,265	764,269	812,342	956,266	1,238,050	1,138,985	861,721	864,521	711,760	611,706
Agencia Portal Espinar	5,320,997	5,194,526	6,216,829	5,802,691	6,013,228	5,408,788	6,978,762	8,295,963	10,830,326	11,124,298	9,267,059	7,757,792
Of. Esp. Hilario Mendivil	1,137,574	1,282,622	1,668,076	1,477,610	1,401,117	1,319,366	1,348,139	1,365,094	1,501,544	1,745,657	1,607,821	1,554,877
Agencia Vía Evitamiento	-	-	178	7,149	32,950	29,961	35,022	38,714	54,605	51,999	59,125	78,321

Nota. Información obtenida de los indicadores de gestión de créditos - Gerencia Créditos Caja Cusco, 2021

5.4.1.3. Monto en soles de mora a 8 días mensualizado por agencias año 2022

El análisis proporciona una visión general de los montos de mora a 8 días en las distintas agencias de la Caja Cusco para el año 2022, donde se aprecia el siguiente análisis de agencias claves.

- Oficina Principal. Montos de mora, varían entre 14.8 y 20.1 millones de soles, la tendencia se muestra a través de un incremento en la segunda mitad del año, alcanzando su pico en octubre.
- Agencia Afligidos. Montos de mora entre 7.7 y 14.4 millones de soles, la tendencia es el aumento notable en la segunda mitad del año, especialmente en agosto y septiembre.
- Agencia Wanchaq, montos de mora, entre 5.8 y 12.5 millones de soles, la tendencia es el aumento significativo en junio y julio, manteniendo montos altos hacia finales de año.
- Agencia San Sebastián, los montos de mora se encuentra entre 3.4 y 5.2 millones de soles, con una tendencia al incremento gradual a lo largo del año, con un pico en diciembre.

Análisis Comparativo entre Agencias

Mayor Mora Promedio: La Oficina Principal muestra los montos más altos consistentemente a lo largo del año.

Menor Mora Promedio: La Agencia San Sebastián presenta los montos más bajos.

Tendencia General: Se observa un aumento en los montos de mora en la segunda mitad del año en todas las agencias, posiblemente indicando tendencias estacionales o cambios en las condiciones del mercado.

Tabla 33 Monto en soles de mora a 8 días mensualizado por agencias año 2022

Agencias	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic
Oficina Principal	16,063,593	14,846,128	15,617,567	14,871,515	16,336,532	17,878,015	19,093,339	18,565,557	19,882,298	20,076,913	17,559,904	17,456,744
Agencia Afligidos	7,712,864	9,584,962	9,426,483	11,031,722	11,363,081	11,620,012	12,404,814	14,757,423	14,167,398	13,480,767	14,353,024	14,422,295
Agencia Wanchaq	5,898,438	5,812,421	6,048,044	6,933,791	8,762,329	9,886,280	12,503,585	10,878,275	10,414,912	10,391,676	10,044,313	10,493,444
Agencia San Sebastián	3,579,124	3,427,375	3,649,422	4,019,864	4,793,773	4,757,418	4,779,700	4,492,886	5,242,744	5,010,487	4,764,714	5,196,250
Agencia San Jerónimo	3,292,737	3,209,023	3,339,471	3,229,968	4,274,311	4,421,493	4,069,009	4,301,018	4,176,939	3,734,960	3,331,753	3,448,504
Agencia Ttio	4,162,576	3,535,356	3,418,507	3,684,286	5,290,394	5,698,106	6,743,553	6,042,794	7,194,145	7,201,731	7,134,413	7,565,070
Agencia Santiago	4,707,617	5,189,007	5,252,755	5,559,203	7,353,700	7,047,238	6,957,649	7,217,760	6,997,924	6,508,884	5,970,679	6,433,429
Agencia Cachimayo	3,462,939	2,902,318	3,113,863	4,397,780	4,291,757	4,551,704	4,909,841	4,364,836	5,704,457	5,572,117	4,786,823	5,448,988
Agencia Av. Ejercito	2,973,719	3,055,958	3,822,354	3,504,144	5,098,680	4,268,386	4,427,198	4,279,871	4,248,516	4,921,129	4,305,392	5,451,266
Agencia Tica Tica	629,224	811,646	1,417,440	1,297,577	1,978,355	2,000,892	2,663,542	2,793,579	2,527,310	2,424,070	2,209,119	2,045,638
Agencia Huancaro	367,688	367,887	671,370	834,352	1,029,473	1,420,715	1,220,678	1,371,568	1,730,677	1,458,155	1,299,709	1,116,338
Agencia Portal Espinar	7,968,068	7,193,933	8,048,015	7,456,090	9,136,287	8,710,835	8,872,175	9,223,374	9,996,260	10,899,664	10,470,654	11,359,094
Of. Esp. Hilario Mendivil	1,737,066	2,037,204	1,769,329	1,779,562	2,050,580	2,078,279	2,248,772	2,061,751	2,699,074	2,514,799	2,577,892	2,736,503
Agencia Vía Evitamiento	118,545	79,143	93,741	138,696	221,443	274,882	335,889	311,266	386,584	376,342	465,937	394,693

Nota. Información obtenida de los indicadores de gestión de créditos - Gerencia Créditos Caja Cusco, 2022

5.4.1.4. Porcentaje de mora a 8 días mensualizado por agencias año 2020

El análisis de la mora a 8 días en todas las agencias de Caja Cusco durante el año 2020 muestra los siguientes resultados, basados en el promedio anual de mora para cada agencia:

Oficina Principal: 8.10% de mora promedio anual

Agencia San Sebastian: 5.30%

Agencia Cachimayo: 5.27%

Agencia Wanchaq: 5.17%

Agencia Portal Espinar: 4.92%

Of. Esp. Hilario Mendivil: 4.54%

Agencia Av. Ejercito: 4.50%

Agencia Santiago: 4.13%

Agencia Ttio: 3.81%

Agencia Afligidos: 3.30%

Agencia San Jeronimo: 2.82%

Agencia Huancaro: 2.79%

Agencia Tica Tica: 1.75%

Agencia Via Evitamiento: 0.00%

Estos resultados indican que la Oficina Principal tuvo el mayor nivel promedio de mora durante el año, mientras que la Agencia Via Evitamiento tuvo el nivel más bajo. Este análisis proporciona una visión general de cómo se comportó la mora en cada agencia a lo largo del año

El análisis detallado de las principales agencias se muestra a continuación.

Oficina Principal:

Perfil General: Presentó consistentemente los niveles más altos de mora durante todo el año.

Picos de Mora: Alcanzó su punto máximo en febrero (10.74%).

Tendencia Anual: A pesar de comenzar el año con altas tasas de mora, exhibió una tendencia decreciente, terminando el año en 6.64%.

Agencia San Sebastián:

Perfil General: Empezó el año con niveles de mora relativamente altos, pero mostró una mejora constante a lo largo del año.

Picos de Mora: Inició con un 8.31% en enero.

Tendencia Anual: Hubo una disminución constante en la mora, cerrando el año en 3.94%.

Agencia Cachimayo:

Perfil General: Comenzó el año con tasas de mora medianas y mostró una tendencia decreciente.

Picos de Mora: Tenía un 7.01% en enero.

Tendencia Anual: La mora disminuyó gradualmente, llegando a 4.13% en diciembre.

Agencia Afligidos:

Perfil General: Se mantuvo entre las agencias con los niveles más bajos de mora durante el año.

Picos de Mora: Su tasa más alta fue de 4.15% en marzo.

Tendencia Anual: La mora disminuyó de manera general, finalizando en 2.65% en diciembre.

Agencia Tica Tica:

Perfil General: Constantemente mostró las tasas de mora más bajas entre las agencias analizadas.

Picos de Mora: Comenzó el año con un 2.59% en enero.

Tendencia Anual: Continuó disminuyendo su porcentaje de mora, alcanzando un 1.02% en diciembre.

Resumen Comparativo:

Gestión de Riesgo: La Oficina Principal enfrentó desafíos significativos en la gestión de la mora, mientras que las Agencias Afligidos y Tica Tica demostraron una gestión eficaz y consistente a lo largo del año.

Mejora en la Gestión: Las Agencias San Sebastian y Cachimayo mostraron mejoras notables en la gestión de la mora a lo largo del año.

Tendencias Generales: Todas las agencias, excepto la Oficina Principal, mostraron una tendencia decreciente en la mora a lo largo del año, indicando una mejora general en la gestión de créditos y riesgos.

Tabla 34 Porcentaje de mora 8 días por agencias año 2020

PORCENTAJE DE MORA A 8 DIAS POR AGENCIAS 2020

Agencias	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic
Oficina Principal	9.74%	10.74%	9.94%	8.13%	8.02%	7.69%	7.56%	6.81%	7.08%	7.73%	7.08%	6.64%
Agencia Afligidos	3.44%	4.76%	4.15%	3.15%	3.19%	3.03%	2.84%	2.61%	2.49%	4.75%	2.49%	2.65%
Agencia Wanchaq	6.42%	6.51%	6.42%	5.55%	6.35%	4.90%	5.17%	4.15%	4.00%	4.60%	4.00%	3.99%
Agencia San Sebastián	8.31%	7.16%	6.65%	5.04%	5.08%	5.00%	4.91%	4.62%	4.04%	4.84%	4.04%	3.94%
Agencia San Jerónimo	3.77%	4.14%	4.12%	3.49%	3.41%	3.11%	3.05%	1.94%	1.58%	1.91%	1.58%	1.74%
Agencia Ttio	4.36%	4.68%	4.30%	3.88%	4.05%	3.80%	3.87%	3.50%	3.12%	4.15%	3.12%	2.95%
Agencia Santiago	5.18%	5.86%	5.37%	4.59%	4.47%	4.28%	3.80%	3.24%	2.96%	3.86%	2.96%	2.97%
Agencia Cachimayo	7.01%	7.10%	6.85%	5.64%	5.60%	5.41%	5.35%	3.97%	3.51%	5.11%	3.51%	4.13%
Agencia Av. Ejercito	6.51%	6.02%	5.73%	5.01%	4.59%	4.46%	4.26%	3.31%	3.14%	4.82%	3.14%	3.05%
Agencia Tica Tica	2.59%	3.38%	2.76%	2.00%	2.01%	2.00%	1.84%	0.98%	0.81%	0.76%	0.81%	1.02%
Agencia Huancaro	4.33%	4.04%	3.61%	3.44%	3.47%	3.32%	2.88%	1.79%	1.65%	1.92%	1.65%	1.36%
Agencia Portal Espinar	6.74%	6.58%	6.51%	5.33%	5.00%	4.76%	4.87%	4.21%	3.93%	3.78%	3.93%	3.35%
Of. Esp. Hilario Mendivil	5.66%	6.42%	7.32%	5.01%	5.12%	5.03%	4.28%	3.11%	2.55%	3.07%	2.55%	4.34%
Agencia Vía Evitamiento	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%

Nota. Información obtenida de los indicadores de gestión de créditos - Gerencia Créditos Caja Cusco, 2020

5.4.1.5. Porcentaje de mora a 8 días mensualizado por agencias año 2021

Ahora, con los datos del año 2021, se realiza un análisis descriptivo comparativo de las siguientes agencias de Caja Cusco: Oficina Principal, Agencia Afligidos, Agencia Wanchaq, Agencia San Sebastián y Agencia Tica Tica. Este análisis detalla los porcentajes de mora a 8 días de cada mes y destaca las diferencias y similitudes en su comportamiento a lo largo del año.

Oficina Principal.

Perfil General: Continuó mostrando niveles altos de mora en comparación con las demás agencias.

Variación Mensual: Los porcentajes variaron desde un 6.49% en enero hasta un pico de 8.82% en noviembre.

Tendencia Anual: Aunque fluctuó, mantuvo una tendencia creciente hacia el final del año.

Agencia Afligidos:

Perfil General: Consistentemente entre las agencias con menores niveles de mora.

Variación Mensual: Los porcentajes oscilaron desde 2.24% en enero hasta 4.68% en octubre.

Tendencia Anual: Presentó una ligera tendencia creciente en los últimos meses del año.

Agencia Wanchaq:

Perfil General: Mostró niveles moderados de mora.

Variación Mensual: Varió desde un 3.66% en enero a un 5.20% en octubre.

Tendencia Anual: Hubo fluctuaciones, pero generalmente se mantuvo en un rango similar a lo largo del año.

Agencia San Sebastián:

Perfil General: Se mantuvo en un rango moderado de mora.

Variación Mensual: Comenzó con un 3.40% en enero y alcanzó un 5.31% en octubre.
Tendencia Anual: Aunque fluctuó, hubo un aumento notable hacia finales de año.

Agencia Tica Tica:

Perfil General: Presentó consistentemente los niveles más bajos de mora.

Variación Mensual: Inició el año con 0.85% en enero, aumentando ligeramente a 2.08% en octubre.

Tendencia Anual: A pesar de una ligera subida en los últimos meses, mantuvo tasas bajas de mora.

Análisis Comparativo.

Niveles de Mora: La Oficina Principal se distingue por tener los porcentajes más altos de mora, mientras que la Agencia Tica Tica se destacó por tener los más bajos.

Tendencias a lo Largo del Año: La mayoría de las agencias mostraron un ligero incremento en sus porcentajes de mora hacia finales de año, con la excepción notable de la Agencia Tica Tica, que mantuvo un nivel bajo y estable.

Gestión de Mora: Las diferencias en los porcentajes de mora pueden reflejar distintas estrategias de gestión de créditos y riesgos en cada agencia.

Tabla 35 Porcentaje de mora 8 días por agencias año 2021

Agencias	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic
Oficina Principal	6.49%	6.85%	6.64%	6.76%	6.66%	7.17%	6.97%	7.97%	7.28%	8.70%	8.82%	8.12%
Agencia Afligidos	2.24%	2.98%	2.88%	3.05%	2.56%	2.77%	3.04%	3.29%	3.19%	4.68%	4.10%	3.51%
Agencia Wanchaq	3.66%	4.47%	3.90%	4.75%	4.65%	4.53%	4.49%	5.08%	4.54%	5.20%	4.77%	4.55%
Agencia San Sebastián	3.40%	3.78%	3.99%	4.41%	3.55%	3.69%	3.49%	3.75%	3.63%	5.31%	4.68%	4.02%
Agencia San Jerónimo	1.29%	2.23%	1.93%	2.14%	1.80%	2.08%	1.79%	2.52%	1.94%	3.15%	3.50%	3.07%
Agencia Ttio	2.25%	2.83%	2.63%	2.66%	2.51%	2.55%	2.27%	2.46%	2.97%	4.17%	5.09%	4.00%
Agencia Santiago	3.07%	2.84%	2.99%	4.02%	4.09%	4.19%	3.41%	3.56%	3.93%	6.14%	6.41%	6.17%
Agencia Cachimayo	3.96%	5.08%	4.35%	5.95%	4.71%	4.29%	4.60%	4.53%	5.04%	5.98%	5.42%	4.20%
Agencia Av. Ejercito	3.23%	3.82%	3.72%	5.18%	4.56%	5.13%	5.07%	5.75%	5.34%	4.97%	7.66%	5.54%
Agencia Tica Tica	0.85%	1.44%	1.69%	1.54%	1.30%	1.63%	1.67%	1.56%	1.31%	2.08%	1.73%	1.48%
Agencia Huancaro	1.02%	2.75%	2.67%	2.89%	2.58%	2.69%	3.14%	4.02%	3.67%	2.72%	2.73%	2.22%
Agencia Portal Espinar	3.05%	4.00%	3.86%	4.59%	4.30%	4.41%	3.89%	5.01%	5.98%	7.80%	8.01%	6.67%
Of. Esp. Hilario Mendivil	3.70%	4.34%	4.85%	6.24%	5.40%	5.19%	4.86%	4.96%	4.88%	5.33%	6.11%	5.61%
Agencia Vía Evitamiento	0.00%	0.00%	0.00%	0.01%	0.25%	1.07%	0.90%	0.99%	1.02%	1.44%	1.32%	1.41%

Nota. Información obtenida de los indicadores de gestión de créditos - Gerencia Créditos Caja Cusco, 2021

5.4.1.6. Porcentaje de mora a 8 días mensualizado por agencias año 2022

Se ha realizado un análisis descriptivo comparativo de las principales agencias de Caja Cusco para el año 2022, basado en los porcentajes de mora a 8 días de cada mes. Las agencias incluidas en este análisis son la Oficina Principal, Agencia Afligidos, Agencia Wanchaq, Agencia San Sebastián y Agencia Tica Tica.

Oficina Principal:

Perfil General: Mantuvo los niveles más altos de mora durante todo el año.

Variación Mensual: La mora osciló entre 7.47% en enero y 9.56% en noviembre.

Tendencia Anual: Mostró un incremento gradual en la mora, especialmente hacia el final del año.

Agencia Afligidos:

Perfil General: Presentó niveles moderados de mora, más bajos en comparación con la Oficina Principal.

Variación Mensual: Comenzó el año con un 3.18% en enero, aumentando hasta un 6.52% en diciembre.

Tendencia Anual: Hubo un incremento progresivo en la mora a lo largo del año.

Agencia Wanchaq:

Perfil General: Mostró niveles moderados a altos de mora.

Variación Mensual: La mora varió desde un 3.45% en enero hasta un 7.10% en agosto.

Tendencia Anual: Exhibió un aumento en la mora, especialmente en la segunda mitad del año.

Agencia San Sebastian:

Perfil General: Tendió a tener niveles de mora moderados.

Variación Mensual: Empezó con un 3.65% en enero, alcanzando un 5.44% en octubre.

Tendencia Anual: La mora aumentó gradualmente a lo largo del año.

Agencia Tica Tica:

Perfil General: Inició el año con los niveles más bajos de mora, pero experimentó un incremento significativo.

Variación Mensual: Comenzó con 1.56% en enero, subiendo a 7.31% en septiembre.

Tendencia Anual: Mostró un marcado aumento en la mora hacia la mitad y el final del año.

Análisis Comparativo

Niveles de Mora: La Oficina Principal se destacó por tener consistentemente los niveles más altos de mora.

Incremento en Mora: Todas las agencias experimentaron un aumento en sus tasas de mora a lo largo del año, siendo particularmente notable en la Agencia Tica Tica.

Gestión de Mora: Estas tendencias sugieren variaciones en la gestión de riesgos y la efectividad de las estrategias de cobro en cada agencia a lo largo del año 2022.

Tabla 36 Porcentaje de mora 8 días por agencias año 2022

Agencias	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic
Oficina Principal	7.47%	7.20%	7.10%	7.47%	7.02%	7.78%	8.49%	9.04%	8.79%	9.41%	9.56%	8.39%
Agencia Afligidos	3.18%	4.58%	4.38%	4.32%	5.04%	5.22%	5.33%	5.64%	6.70%	6.38%	6.12%	6.52%
Agencia Wanchaq	3.45%	3.71%	3.47%	3.59%	4.07%	5.16%	5.68%	7.10%	6.26%	6.02%	6.03%	5.89%
Agencia San Sebastián	3.65%	3.96%	3.71%	3.89%	4.26%	5.06%	4.92%	4.92%	4.62%	5.44%	5.20%	4.92%
Agencia San Jerónimo	2.90%	3.23%	3.23%	3.29%	3.18%	4.17%	4.32%	3.96%	4.16%	4.04%	3.65%	3.26%
Agencia Ttio	3.32%	3.29%	3.35%	3.15%	3.38%	4.75%	5.09%	6.02%	5.42%	6.41%	6.42%	6.21%
Agencia Santiago	5.72%	6.63%	6.48%	6.52%	6.88%	9.08%	8.78%	8.59%	9.05%	8.70%	8.02%	7.40%
Agencia Cachimayo	4.03%	5.48%	4.59%	4.90%	6.94%	6.68%	6.96%	7.42%	6.49%	8.32%	8.20%	6.82%
Agencia Av. Ejercito	5.02%	6.10%	5.50%	6.70%	6.11%	8.72%	7.29%	7.51%	7.23%	7.13%	8.23%	7.18%
Agencia Tica Tica	1.56%	3.15%	2.20%	3.81%	3.45%	5.25%	5.31%	7.02%	7.31%	6.55%	6.29%	5.79%
Agencia Huancaro	1.88%	1.85%	1.11%	1.99%	2.46%	3.00%	4.12%	3.49%	3.88%	4.82%	4.07%	3.57%
Agencia Portal Espinar	5.44%	5.28%	5.07%	5.59%	5.18%	6.36%	6.11%	6.15%	6.37%	6.89%	7.52%	7.20%
Of. Esp. Hilario Mendivil	5.36%	6.36%	7.04%	6.05%	6.00%	6.89%	7.08%	7.63%	6.93%	9.16%	8.45%	8.94%
Agencia Vía Evitamiento	1.87%	2.11%	1.67%	1.92%	2.75%	4.17%	5.02%	5.97%	5.43%	6.19%	5.80%	6.80%

Nota. Información obtenida de los indicadores de gestión de créditos - Gerencia Créditos Caja Cusco, 2022

5.4.1.5. Mora a 8 días anual por agencias.

El análisis de las principales agencias de Caja Cusco a lo largo de los años 2020, 2021 y 2022 revela varias tendencias y diferencias clave en los porcentajes promedio de mora a 8 días:

Promedio de Mora por Año:

2020: El promedio de mora fue de aproximadamente 4.02%.

2021: El promedio de mora disminuyó ligeramente a 3.84%.

2022: Se observó un aumento significativo en el promedio de mora, alcanzando aproximadamente 5.63%.

Análisis Descriptivo por Año (2021 y 2022):

2021:

- Rango: Varió desde un mínimo de aproximadamente 0.70% hasta un máximo de 7.37%.
- Dispersión: La desviación estándar fue de 1.72%, indicando una variabilidad moderada entre las agencias.

2022:

- Rango: Varió desde un mínimo de aproximadamente 3.13% hasta un máximo de 8.23%.
- Dispersión: La desviación estándar fue de 1.54%, indicando una variabilidad similar a 2021.

El análisis comparativo por año de las principales agencias de Caja Cusco revela tendencias interesantes en los porcentajes de mora a 8 días. He aquí un desglose detallado para las agencias seleccionadas: Oficina Principal, Agencia Afligidos, Agencia Wanchaq, Agencia San Sebastian y Agencia Tica Tica.

Oficina Principal:

- 2020: 8.07%
- 2021: 7.37%

- 2022: 8.23%

Agencia Afligidos:

- 2020: 3.35%
- 2021: 3.19%
- 2022: 5.35%

Agencia Wanchaq:

- 2020: 5.15%
- 2021: 4.55%
- 2022: 5.16%

Agencia San Sebastian:

- 2020: 5.28%
- 2021: 3.97%
- 2022: 4.60%

Agencia Tica Tica:

- 2020: 1.73%
- 2021: 1.53%
- 2022: 4.96%

La Oficina Principal mostró consistentemente altos niveles de mora en los tres años, con un ligero descenso en 2021 seguido de un aumento en 2022.

La Agencia Afligidos y la Agencia Tica Tica experimentaron un aumento significativo en la mora en 2022, siendo particularmente notable en la Agencia Tica Tica, que casi triplicó su tasa.

Las Agencias Wanchaq y San Sebastián, mostraron una menor variabilidad en sus tasas de mora a lo largo de los años, manteniéndose en un rango más estable.

Tabla 37 Promedio de mora a 8 días por agencias anualizado

Agencias	Saldo Mora a 8 días		
	2020	2021	2022
Oficina Principal	8.07%	7.37%	8.23%
Agencia Afligidos	3.35%	3.19%	5.35%
Agencia Wanchaq	5.15%	4.55%	5.16%
Agencia San Sebastián	5.28%	3.97%	4.60%
Agencia San Jerónimo	2.79%	2.29%	3.65%
Agencia Ttio	3.80%	3.03%	4.87%
Agencia Santiago	4.14%	4.23%	7.75%
Agencia Cachimayo	5.34%	4.84%	6.49%
Agencia Av. Ejercito	4.50%	5.00%	6.96%
Agencia Tica Tica	1.73%	1.53%	4.96%
Agencia Huancaro	2.76%	2.76%	3.13%
Agencia Portal Espinar	4.87%	5.13%	6.17%
Of. Esp. Hilario Mendivil	4.55%	5.12%	7.23%
Agencia Vía Evitamiento	0.00%	0.70%	4.32%

Nota. Información obtenida de los indicadores de gestión de créditos - Gerencia Créditos Caja Cusco, 2020, 2021 y 2022

Del gráfico siguiente se puede analizar una tendencia más detallado y específico para cada una de las principales agencias de Caja Cusco, basado en los porcentajes de mora a 8 días para los años 2020, 2021 y 2022:

Oficina Principal:

2020: La mora fue del 8.07%, lo que indica un nivel alto en comparación con las otras agencias.

2021: Se observa una ligera disminución a 7.37%, lo que podría indicar una mejora en la gestión de mora o un cambio en la composición de la cartera de créditos.

2022: La mora aumenta nuevamente a 8.23%, sugiriendo un posible deterioro en la calidad de la cartera o desafíos en la gestión de créditos.

Agencia Afligidos:

2020: Con una mora de 3.35%, se encuentra entre las más bajas.

2021: Continúa con una tendencia estable, ligeramente menor a 3.19%.

2022: Experimenta un notable incremento a 5.35%, lo que indica un cambio significativo en la gestión de riesgos o en la cartera de créditos.

Agencia Wanchaq:

2020: Presenta una mora de 5.15%, mostrando un nivel moderado.

2021: Disminuye a 4.55%, lo que puede reflejar una mejora en las prácticas de cobranza o gestión de créditos.

2022: Se observa un ligero aumento a 5.16%, sugiriendo estabilidad en la mora con fluctuaciones menores.

Agencia San Sebastián:

2020: Tiene una mora del 5.28%, situándose en un nivel medio.

2021: Disminuye a 3.97%, indicando una mejora en la gestión.

2022: Aumenta a 4.60%, lo que puede sugerir desafíos en la gestión de créditos en un contexto posiblemente cambiante.

Agencia Tica Tica:

2020: Comienza con la mora más baja de 1.73%.

2021: Mantiene una tendencia baja con 1.53%.

2022: Experimenta un aumento dramático a 4.96%, lo que es un cambio significativo y podría indicar un desafío importante en la gestión de la mora o cambios en la cartera.

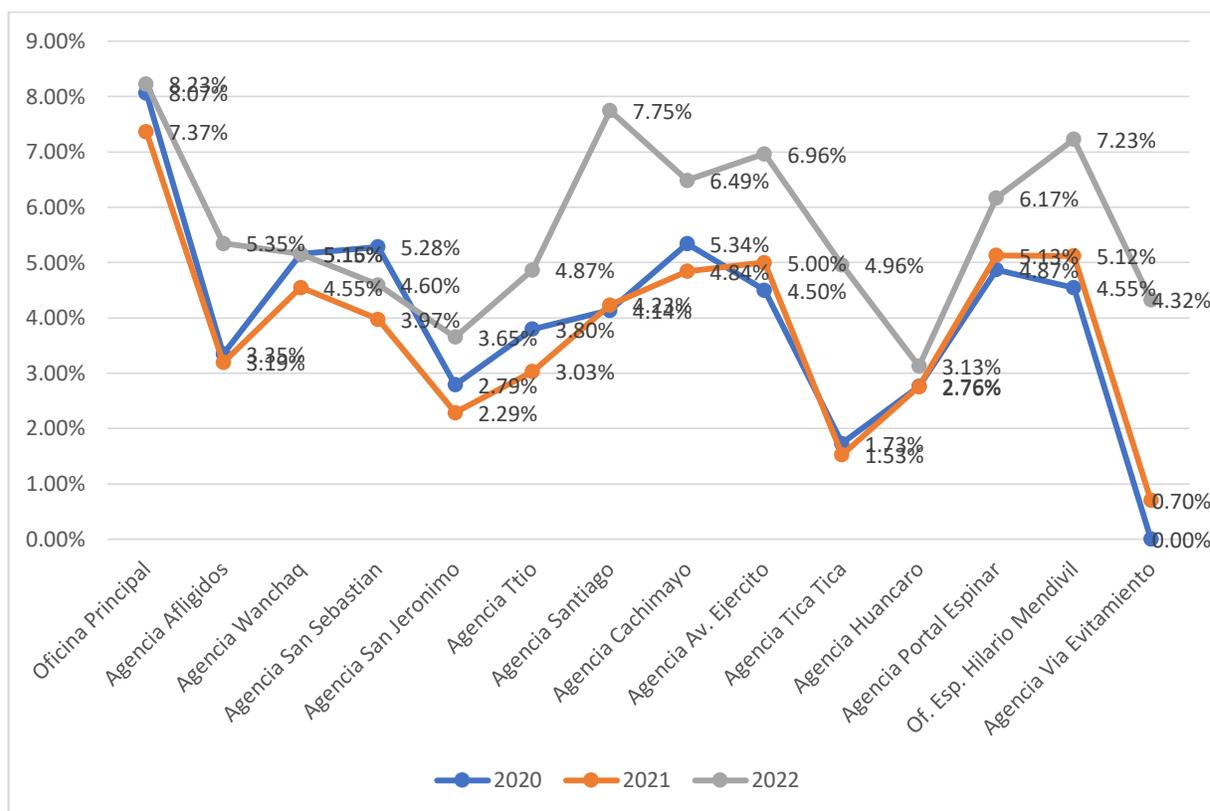
Análisis de Tendencia:

Las agencias muestran tendencias variadas a lo largo de los tres años.

Mientras algunas agencias como Wanchaq y San Sebastián muestran fluctuaciones moderadas, otras como Tica Tica y Afligidos experimentan cambios significativos, especialmente en 2022.

Estas tendencias pueden reflejar factores externos y cambios en las políticas internas de gestión de créditos y cobranzas de cada agencia.

Figura 4 Saldo mora a 8 días por agencias anualizado



Nota. Información obtenida de los indicadores de gestión de créditos - Gerencia Créditos Caja Cusco, 2020, 2021 y 2022

5.5.1. Mora a 15 días

5.5.1.1. Monto en soles de mora a 15 días por agencias 2020.

Tras analizar los datos, he clasificado las agencias en tres categorías según su mora promedio en soles a lo largo del año 2020:

Agencias con alta mora (mora superior al 120% del promedio general):

- Oficina Principal: 13,917,520 Soles
- Agencia Afligidos: 5,269,537 Soles
- Agencia Wanchaq: 6,875,903 Soles
- Agencia Portal Espinar: 4,802,079 Soles

Agencias con mora promedio (mora dentro del 80% al 120% del promedio general):

- Agencia San Sebastián: 3,532,691 Soles
- Agencia Ttio: 3,008,541 Soles

Agencias con baja mora (mora inferior al 80% del promedio general):

- Agencia San Jerónimo: 1,795,815 Soles
- Agencia Santiago: 2,294,191 Soles
- Agencia Cachimayo: 2,305,116 Soles
- Agencia Av. Ejército: 1,502,881 Soles
- Agencia Tica Tica: 323,366 Soles
- Agencia Huancaro: 483,001 Soles
- Of. Esp. Hilario Mendivil: 848,505 Soles
- Agencia Vía Evitamiento: 0 Soles

El promedio general de mora a 15 días de todas las agencias fue aproximadamente 3,354,225 Soles.

Tabla 38 Monto en soles de mora a 15 días por agencias año 2020

Agencias	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic
Oficina Principal	15,411,396	17,644,755	14,128,453	13,794,720	13,697,742	13,926,479	12,937,498	13,564,089	13,233,173	13,047,026	13,026,338	12,598,593
Agencia Afligidos	6,904,362	6,773,312	5,064,417	5,034,600	5,005,729	4,897,745	4,412,399	4,758,333	5,995,933	4,957,323	5,010,828	4,419,462
Agencia Wanchaq	8,188,976	9,283,379	7,861,171	7,008,265	7,023,660	7,460,893	6,007,735	6,222,886	6,502,871	5,462,930	5,929,521	5,558,542
Agencia San Sebastián	4,951,132	4,892,650	3,651,637	3,600,936	3,598,759	3,545,200	3,095,843	3,124,299	3,218,910	2,973,900	3,031,175	2,707,849
Agencia San Jerónimo	2,479,757	2,747,782	2,269,687	2,179,527	2,170,998	2,162,180	1,315,330	1,310,299	1,330,162	1,065,895	1,417,657	1,100,511
Agencia Ttio	3,388,980	3,614,219	3,220,802	3,158,495	3,151,551	3,121,633	2,808,747	2,943,189	3,249,577	2,732,500	2,664,907	2,047,898
Agencia Santiago	2,923,060	3,072,027	2,575,736	2,473,120	2,470,735	2,243,687	1,908,511	1,956,144	2,049,852	2,044,670	2,037,366	1,775,378
Agencia Cachimayo	2,610,304	2,995,344	2,450,472	2,405,342	2,381,777	2,356,295	2,058,087	1,978,836	2,171,906	2,091,700	2,211,592	1,949,735
Agencia Av. Ejercito	1,820,518	1,948,730	1,673,507	1,517,871	1,513,348	1,511,297	1,187,909	1,314,448	1,401,242	1,341,312	1,355,786	1,448,608
Agencia Tica Tica	554,122	526,011	376,548	375,972	375,708	365,611	205,235	204,869	201,760	179,423	263,603	251,535
Agencia Huancaro	636,484	637,235	596,834	596,212	596,212	595,784	399,779	397,676	396,489	343,585	354,982	244,738
Agencia Portal Espinar	6,023,303	6,808,138	5,222,520	4,953,504	4,930,187	5,025,677	4,375,629	4,674,041	4,200,260	3,948,731	3,984,257	3,478,697
Of. Esp. Hilario Mendivil	1,003,276	1,352,296	912,963	909,218	906,313	903,394	586,415	621,673	606,456	580,048	982,874	817,130
Agencia Vía Evitamiento	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Nota. Información obtenida de los indicadores de gestión de créditos - Gerencia Créditos Caja Cusco, 2020

5.5.1.2. Monto en soles de mora a 15 días por agencias 2021

He realizado el análisis de la mora en soles a 15 días por agencias de la Caja Cusco para el año 2021. Al igual que en el análisis anterior, he clasificado las agencias en tres categorías según su mora promedio:

1. Agencias con alta mora (mora superior al 120% del promedio general):

- Oficina Principal: 14,121,770 Soles
- Agencia Afligidos: 6,193,632 Soles
- Agencia Wanchaq: 7,001,485 Soles
- Agencia Portal Espinar: 6,423,976 Soles

2. Agencias con mora promedio (mora dentro del 80% al 120% del promedio general):

- Agencia San Sebastián: 3,086,147 Soles
- Agencia Ttio: 3,026,128 Soles
- Agencia Santiago: 3,039,447 Soles

3. Agencias con baja mora (mora inferior al 80% del promedio general):

- Agencia San Jerónimo: 2,093,699 Soles
- Agencia Cachimayo: 2,481,678 Soles
- Agencia Av. Ejército: 2,214,855 Soles
- Agencia Tica Tica: 459,594 Soles
- Agencia Huancaro: 595,896 Soles
- Of. Esp. Hilario Mendivil: 1,235,711 Soles
- Agencia Vía Evitamiento: 30,282 Soles

El promedio general de mora a 15 días de todas las agencias para el año 2021 fue aproximadamente 3,714,593 Soles.

Tabla 39 Monto en soles de mora a 15 días por agencias año 2021

Agencias	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic
Oficina Principal	12,680,999	12,811,522	13,028,266	12,982,534	13,638,408	13,475,379	14,745,420	14,345,451	16,355,579	15,236,883	15,476,987	14,683,794
Agencia Afligidos	4,606,231	5,386,086	5,776,448	5,043,965	5,484,373	5,574,466	6,134,231	5,903,211	7,931,650	8,380,179	7,426,288	6,676,460
Agencia Wanchaq	6,169,736	6,303,615	6,781,850	6,988,933	7,353,616	6,991,853	8,397,777	7,000,628	8,282,913	7,431,077	7,187,485	5,128,331
Agencia San Sebastián	2,896,903	3,076,696	2,991,562	2,771,116	2,923,364	2,771,818	3,036,196	2,910,500	3,446,983	3,755,099	3,395,366	3,058,156
Agencia San Jerónimo	1,801,700	1,682,133	1,682,260	1,568,177	1,858,658	1,610,973	2,352,286	1,773,814	2,445,557	2,916,868	2,807,469	2,624,496
Agencia Ttio	2,565,778	2,587,642	2,466,423	2,487,844	2,523,335	2,208,614	2,425,022	2,854,111	3,489,109	5,228,611	4,066,722	3,410,329
Agencia Santiago	1,935,101	1,894,239	2,454,658	2,628,680	2,950,442	2,592,361	2,704,948	2,800,817	3,782,163	4,508,499	4,229,862	3,991,593
Agencia Cachimayo	2,399,110	2,360,498	2,748,686	2,455,481	2,467,620	2,439,148	2,676,663	2,549,285	2,643,045	2,644,067	2,295,793	2,100,740
Agencia Av. Ejercito	1,600,481	1,624,480	2,167,449	2,194,995	2,463,109	2,281,757	2,419,433	2,706,518	2,372,267	2,671,821	2,122,686	1,953,264
Agencia Tica Tica	337,046	481,146	444,050	402,261	400,211	439,718	463,557	386,541	582,182	572,786	522,261	483,370
Agencia Huancaro	472,032	630,117	672,011	603,997	664,030	798,443	885,891	534,147	496,403	588,793	447,862	357,025
Agencia Portal Espinar	4,459,523	4,774,054	5,432,474	5,228,004	5,622,560	4,954,726	5,623,666	7,175,813	9,181,518	8,966,629	8,372,342	7,296,405
Of. Esp. Hilario Mendivil	949,704	1,158,795	1,275,915	1,308,937	1,317,990	1,171,987	1,147,768	1,158,346	1,212,384	1,370,336	1,358,847	1,397,518
Agencia Vía Evitamiento	-	-	178	5,441	29,582	29,961	31,783	38,714	54,074	50,246	57,194	66,207

Nota. Información obtenida de los indicadores de gestión de créditos - Gerencia Créditos Caja Cusco, 2021

5.5.1.3. Monto en soles de mora a 15 días por agencias 2022

He realizado el análisis de la mora en soles a 15 días por agencias de la Caja Cusco para el año 2021, según los datos del último archivo proporcionado. Las agencias han sido clasificadas en tres categorías según su mora promedio:

1. Agencias con alta mora (mora superior al 120% del promedio general):

- Oficina Principal: 15,904,920 Soles
- Agencia Afligidos: 9,940,901 Soles
- Agencia Wanchaq: 7,754,003 Soles
- Agencia Portal Espinar: 7,903,301 Soles

2. Agencias con mora promedio (mora dentro del 80% al 120% del promedio general):

- Agencia San Sebastián: 4,097,179 Soles
- Agencia Ttio: 5,043,442 Soles
- Agencia Santiago: 5,333,397 Soles

3. Agencias con baja mora (mora inferior al 80% del promedio general):

- Agencia San Jerónimo: 3,215,713 Soles
- Agencia Cachimayo: 3,661,250 Soles
- Agencia Av. Ejército: 3,447,883 Soles
- Agencia Tica Tica: 1,637,075 Soles
- Agencia Huancaro: 938,996 Soles
- Of. Esp. Hilario Mendivil: 1,683,491 Soles
- Agencia Vía Evitamiento: 239,721 Soles

El promedio general de mora a 15 días de todas las agencias para este año fue aproximadamente 5,057,234 Soles.

Tabla 40 Monto en soles de mora a 15 días por agencias año 2022

Agencias	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic
Oficina Principal	14,744,930	14,215,947	14,881,322	14,068,025	14,435,752	16,100,380	17,329,231	17,034,633	17,681,457	18,360,733	15,957,993	16,048,660
Agencia Afligidos	7,101,449	7,191,033	8,333,351	8,814,740	8,722,740	10,340,065	10,373,585	10,829,038	11,585,491	11,945,386	12,076,769	11,977,160
Agencia Wanchaq	5,318,974	5,052,477	5,275,274	5,967,385	6,726,550	8,290,421	10,815,518	10,007,755	8,752,662	9,032,154	8,602,862	9,206,003
Agencia San Sebastián	3,291,574	3,287,157	3,528,109	3,480,069	4,435,202	4,122,096	4,359,426	4,136,030	4,772,880	4,523,729	4,508,354	4,721,524
Agencia San Jerónimo	3,252,431	3,079,095	3,098,326	2,646,409	3,449,894	3,599,737	3,443,817	3,489,997	3,430,162	3,271,515	2,883,372	2,943,805
Agencia Ttio	3,755,998	3,302,789	3,130,597	3,389,612	4,709,095	4,864,201	5,560,006	5,479,638	6,214,851	6,555,088	6,746,367	6,813,057
Agencia Santiago	4,195,234	4,606,972	4,670,096	4,893,200	6,123,061	5,640,707	5,883,433	6,148,111	5,982,900	5,547,983	5,135,862	5,173,206
Agencia Cachimayo	2,673,156	2,525,193	2,623,095	3,019,064	3,454,499	3,763,029	3,974,431	3,607,038	4,954,725	4,846,339	4,211,975	4,282,454
Agencia Av. Ejercito	2,297,164	2,245,576	3,203,324	3,051,905	3,338,526	3,272,862	3,621,083	3,644,469	3,857,873	4,070,463	4,121,470	4,649,877
Agencia Tica Tica	599,910	606,431	1,095,874	1,185,801	1,652,957	1,678,355	2,283,190	2,585,035	2,336,777	2,091,335	1,793,062	1,736,171
Agencia Huancaro	340,855	353,171	512,503	694,174	777,058	1,215,136	1,089,844	1,263,998	1,516,266	1,316,998	1,213,660	974,290
Agencia Portal Espinar	6,914,352	6,539,264	6,945,143	6,330,846	7,961,454	6,852,682	7,993,278	7,821,004	9,023,229	9,552,921	9,520,457	9,384,980
Of. Esp. Hilario Mendivil	1,358,876	1,456,893	1,402,929	1,441,338	1,574,574	1,528,803	1,686,543	1,682,844	2,189,421	1,938,172	1,938,850	2,002,653
Agencia Vía Evitamiento	70,077	74,929	92,713	92,473	193,771	228,285	323,194	296,284	374,622	370,805	399,624	359,871

Nota. Información obtenida de los indicadores de gestión de créditos - Gerencia Créditos Caja Cusco, 2022

5.5.1.4. Porcentaje de mora a 15 días por agencias 2020

El análisis descriptivo y comparativo de los porcentajes de mora a 15 días por agencias durante el año 2020 revela lo siguiente:

Los porcentajes de mora varían mes a mes, con un promedio mensual que oscila entre 0.026 y 0.048.

Febrero y marzo presentan los mayores promedios mensuales de mora, mientras que noviembre y diciembre muestran los menores promedios.

La variabilidad (desviación estándar) es similar a lo largo de los meses, indicando una consistencia en la dispersión de los porcentajes de mora entre las agencias.

Comparación entre agencias:

La Oficina Principal tiene el mayor promedio anual de mora, con un 7.53%.

La Agencia Vía Evitamiento muestra un promedio anual de mora de 0%, lo que sugiere que no registró mora durante el año.

Las agencias San Sebastian, Cachimayo y Wanchaq también presentan porcentajes de mora relativamente altos.

Tendencias

Existe una tendencia general de disminución en los porcentajes de mora desde julio hasta diciembre, lo que podría indicar una mejora en la gestión de las deudas o cambios en las políticas de crédito, a pesar de la presencia de COVID-19.

Tabla 41 Porcentaje de mora a 15 días por agencias año 2020

Agencias	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic
Oficina Principal	8.28%	8.78%	8.78%	8.12%	8.02%	7.69%	7.54%	6.69%	6.96%	6.64%	6.45%	6.40%
Agencia Afligidos	2.87%	4.22%	3.84%	3.15%	3.15%	3.03%	2.84%	2.48%	2.49%	3.08%	2.48%	2.49%
Agencia Wanchaq	5.05%	5.72%	5.66%	5.54%	5.00%	4.90%	5.17%	3.98%	4.00%	4.14%	3.41%	3.63%
Agencia San Sebastián	7.61%	6.69%	6.37%	5.04%	5.01%	5.00%	4.91%	4.17%	4.03%	4.10%	3.70%	3.71%
Agencia San Jerónimo	3.27%	3.76%	3.63%	3.49%	3.38%	3.11%	3.05%	1.73%	1.58%	1.54%	1.19%	1.57%
Agencia Ttio	3.91%	4.04%	4.01%	3.88%	3.84%	3.80%	3.87%	3.27%	3.12%	3.36%	2.76%	2.64%
Agencia Santiago	4.37%	5.15%	4.76%	4.59%	4.47%	4.28%	3.80%	3.05%	2.90%	2.96%	2.88%	2.82%
Agencia Cachimayo	5.76%	5.99%	6.13%	5.64%	5.59%	5.41%	5.35%	3.83%	3.51%	3.76%	3.53%	3.68%
Agencia Av. Ejercito	5.09%	5.39%	5.03%	5.01%	4.55%	4.46%	4.26%	3.28%	3.13%	3.19%	2.96%	2.94%
Agencia Tica Tica	2.00%	2.97%	2.61%	2.00%	2.01%	2.00%	1.84%	0.98%	0.81%	0.76%	0.63%	0.89%
Agencia Huancaro	3.63%	3.64%	3.44%	3.44%	3.47%	3.32%	2.88%	1.79%	1.65%	1.61%	1.35%	1.33%
Agencia Portal Espinar	5.34%	5.76%	5.65%	5.14%	4.93%	4.75%	4.79%	3.96%	3.88%	3.39%	3.09%	2.99%
Of. Esp. Hilario Mendivil	4.93%	5.57%	6.82%	5.01%	5.04%	5.03%	4.28%	2.52%	2.55%	2.44%	2.27%	3.75%
Agencia Vía Evitamiento	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%

Nota. Información obtenida de los indicadores de gestión de créditos - Gerencia Créditos Caja Cusco, 2020

5.5.1.5. Porcentaje de mora a 15 días por agencias 2021

El análisis descriptivo y comparativo de los porcentajes de mora a 15 días por agencias durante el año 2021 muestra los siguientes resultados:

Al igual que en 2020, los porcentajes de mora varían mes a mes. Los promedios mensuales fluctúan entre 0.024 y 0.042.

Se observa un incremento progresivo en los promedios de mora desde enero hasta noviembre, con octubre y noviembre presentando los mayores promedios.

La variabilidad mensual es similar a la del año anterior, manteniendo una dispersión constante entre las agencias.

Comparación entre agencias

La oficina principal sigue siendo la agencia con el mayor promedio anual de mora, con un 6.75%, aunque este es menor que en 2020.

La agencia Vía Evitamiento muestra un promedio anual de mora positivo pero muy bajo (0.67%), lo que indica una mejora significativa en comparación con el año anterior.

Otras agencias como Portal Espinar, Hilario Mendivil y Av. Ejercito también presentan porcentajes de mora más altos en comparación con otras agencias.

Tendencias

A diferencia de 2020, en 2021 se observa una tendencia de aumento en la mora a lo largo del año, con los meses finales mostrando los mayores porcentajes.

Este análisis permite entender cómo han evolucionado los porcentajes de mora en las distintas agencias desde 2020 a 2021, destacando cambios en la gestión de créditos y variaciones en el comportamiento de la mora en las diferentes agencias.

Tabla 42 Porcentaje de mora a 15 días por agencias año 2021

Agencias	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic
Oficina Principal	6.21%	6.19%	6.24%	6.31%	6.26%	6.57%	6.53%	7.15%	6.95%	7.91%	7.31%	7.38%
Agencia Afligidos	2.15%	2.20%	2.59%	2.76%	2.39%	2.55%	2.60%	2.84%	2.74%	3.63%	3.88%	3.43%
Agencia Wanchaq	3.36%	3.71%	3.75%	4.07%	4.21%	4.33%	4.08%	4.87%	4.09%	4.88%	4.37%	4.21%
Agencia San Sebastián	3.31%	3.53%	3.71%	3.58%	3.34%	3.46%	3.23%	3.51%	3.35%	3.99%	4.31%	3.87%
Agencia San Jerónimo	1.20%	1.95%	1.81%	1.79%	1.66%	1.95%	1.69%	2.46%	1.85%	2.51%	2.99%	2.86%
Agencia Ttio	2.05%	2.55%	2.55%	2.43%	2.38%	2.41%	2.11%	2.30%	2.72%	3.30%	4.94%	3.81%
Agencia Santiago	2.43%	2.60%	2.53%	3.20%	3.41%	3.74%	3.29%	3.41%	3.49%	4.75%	5.70%	5.36%
Agencia Cachimayo	3.25%	3.96%	3.88%	4.51%	4.00%	4.03%	4.03%	4.36%	4.20%	4.34%	4.34%	3.76%
Agencia Av. Ejercito	3.09%	3.40%	3.37%	4.43%	4.44%	4.84%	4.51%	4.67%	5.16%	4.44%	4.97%	3.90%
Agencia Tica Tica	0.82%	1.10%	1.53%	1.39%	1.23%	1.20%	1.31%	1.35%	1.11%	1.66%	1.61%	1.45%
Agencia Huancaro	0.88%	1.71%	2.22%	2.31%	2.04%	2.20%	2.62%	2.87%	1.72%	1.57%	1.86%	1.40%
Agencia Portal Espinar	2.61%	3.35%	3.55%	4.01%	3.87%	4.12%	3.57%	4.04%	5.17%	6.61%	6.46%	6.03%
Of. Esp. Hilario Mendivil	3.15%	3.62%	4.38%	4.77%	4.78%	4.89%	4.32%	4.22%	4.14%	4.30%	4.79%	4.74%
Agencia Vía Evitamiento	0.00%	0.00%	0.00%	0.01%	0.19%	0.96%	0.90%	0.90%	1.02%	1.43%	1.27%	1.37%

Nota. Información obtenida de los indicadores de gestión de créditos - Gerencia Créditos Caja Cusco, 2021

5.5.1.6. Porcentaje de mora a 15 días por agencias 2022

El análisis descriptivo y comparativo de los porcentajes de mora a 15 días por agencias durante el año 2022 revela lo siguiente:

Los porcentajes de mora muestran un incremento sostenido a lo largo del año, con los promedios mensuales variando entre 0.035 y 0.060.

Se observa que, a partir de junio, los porcentajes de mora aumentan significativamente, alcanzando su punto máximo en octubre y noviembre.

La variabilidad mensual es similar a la de los años anteriores, manteniendo una dispersión constante entre las agencias.

Comparación entre agencias:

La Oficina Principal mantiene la posición de la agencia con el mayor promedio anual de mora, con un 7.51%, mostrando un incremento con respecto a 2021.

La Agencia Santiago y la oficina especial Hilario Mendivil también presentan porcentajes de mora altos, seguidas de cerca por la Agencia Av. Ejercito.

La Agencia Huancaro muestra el menor promedio anual de mora, seguida por la Agencia San Jerónimo.

Tendencias

A diferencia de 2020 y similar a 2021, en 2022 hay una tendencia clara de aumento en los porcentajes de mora a lo largo del año.

Este análisis permite comprender las dinámicas de morosidad en las agencias durante el año 2022, destacando las agencias con mayores desafíos y las tendencias generales en la gestión de créditos. La tendencia creciente en los porcentajes de mora sugiere la necesidad de revisar las estrategias de gestión de crédito en las agencias afectadas

Tabla 43 Porcentaje de mora a 15 días por agencias año 2022

Agencias	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic
Oficina Principal	7.00%	7.06%	6.80%	7.12%	6.64%	6.87%	7.65%	8.21%	8.07%	8.37%	8.74%	7.63%
Agencia Afligidos	3.09%	3.27%	3.28%	3.82%	4.03%	4.00%	4.74%	4.72%	4.92%	5.22%	5.42%	5.49%
Agencia Wanchaq	3.04%	3.20%	3.02%	3.13%	3.51%	3.96%	4.76%	6.14%	5.75%	5.06%	5.24%	5.04%
Agencia San Sebastián	3.40%	3.63%	3.56%	3.76%	3.69%	4.68%	4.26%	4.49%	4.25%	4.95%	4.70%	4.65%
Agencia San Jerónimo	2.65%	3.28%	3.10%	3.05%	2.61%	3.37%	3.52%	3.36%	3.38%	3.32%	3.20%	2.83%
Agencia Ttio	3.21%	3.59%	3.13%	2.88%	3.11%	4.23%	4.34%	4.96%	4.92%	5.54%	5.85%	5.87%
Agencia Santiago	5.07%	5.28%	5.75%	5.79%	6.06%	7.56%	7.03%	7.26%	7.71%	7.44%	6.83%	6.37%
Agencia Cachimayo	3.39%	4.26%	4.00%	4.13%	4.76%	5.37%	5.76%	6.01%	5.37%	7.22%	7.13%	6.00%
Agencia Av. Ejercito	3.57%	4.17%	4.04%	5.61%	5.32%	5.71%	5.59%	6.14%	6.16%	6.48%	6.80%	6.87%
Agencia Tica Tica	1.33%	1.64%	1.65%	2.95%	3.15%	4.39%	4.45%	6.02%	6.76%	6.06%	5.43%	4.70%
Agencia Huancaro	1.10%	1.04%	1.06%	1.52%	2.05%	2.27%	3.52%	3.11%	3.58%	4.23%	3.67%	3.34%
Agencia Portal Espinar	5.12%	4.93%	4.61%	4.82%	4.40%	5.54%	4.81%	5.54%	5.40%	6.22%	6.59%	6.55%
Of. Esp. Hilario Mendivil	4.81%	4.69%	5.03%	4.80%	4.86%	5.29%	5.21%	5.72%	5.66%	7.43%	6.51%	6.72%
Agencia Vía Evitamiento	1.58%	1.59%	1.58%	1.89%	1.83%	3.65%	4.17%	5.75%	5.16%	6.00%	5.71%	5.83%

Nota. Información obtenida de los indicadores de gestión de créditos - Gerencia Créditos Caja Cusco, 2022

5.5.1.7. Porcentaje de mora promedio anual a 15 días por agencias

El siguiente análisis detallado de los datos proporcionados, muestran resultados de mora promedio de la Caja Cusco en todas sus agencias, los cuales se muestran a continuación:

Promedio anual de mora por Año:

2020: 3.72%

2021: 3.35%

2022: 4.74%

Esto indica un aumento en el promedio de mora desde 2020 a 2022.

Análisis comparativo anual por agencia

Se observa variabilidad en las tasas de mora entre las agencias y a lo largo de los años. Por ejemplo, la Oficina Principal tuvo un aumento de mora en 2022 comparado con 2021, mientras que en otras agencias como Agencia Afligidos y Agencia Wanchaq, las tasas variaron menos consistentemente.

Proyecciones para 2023:

Utilizando un modelo de regresión lineal, se estima que las tasas de mora para el año 2023, donde, por ejemplo, se espera que la Oficina Principal tenga una tasa de mora de aproximadamente 7.25% en 2023.

Tendencias

Aumento en la Mora en 2022: En general, hay un aumento notable en la tasa promedio de mora en 2022 (4.74%) en comparación con 2020 (3.72%) y 2021 (3.35%). Esto podría indicar un deterioro en la calidad de los activos de crédito en ese año.

Variabilidad y Rango:

Desviación Estándar: La desviación estándar muestra la variabilidad en las tasas de mora entre las diferentes agencias. En 2022, la desviación estándar es de 0.0132, lo que indica una menor variabilidad en comparación con 2020 (0.0177) y 2021 (0.0156).

Rango de Mora: El rango (diferencia entre el valor más alto y el más bajo) de las tasas de mora en 2022 es más amplio, indicando una diferencia más significativa en el desempeño entre las agencias mejor y peor desempeñadas.

Análisis por Agencia:

- Oficina Principal: Muestra una tendencia de aumento en la tasa de mora, alcanzando el valor más alto en 2022 (7.51%).
- Agencia Afligidos y Wanchaq: Estas agencias han mantenido una variabilidad relativamente menor en sus tasas de mora a lo largo de los años.
- Agencias con Mejorías y Deterioros: Algunas agencias, como Agencia San Jeronimo y Agencia Ttio, muestran mejorías en 2021 seguidas de un empeoramiento en 2022. Es importante analizar las causas subyacentes de estos movimientos.

Factores Externos: Es crucial considerar factores externos como cambios en la economía local, políticas de crédito, y eventos inesperados (como la pandemia de COVID-19) que pueden haber influido en estos números.

Contexto Operacional: Entender el contexto operacional de cada agencia, incluyendo el tamaño de la cartera, el tipo de clientes, y la ubicación geográfica, puede proporcionar más insights sobre las razones de las variaciones observadas.

Tabla 44 Porcentaje promedio de mora a 15 días anualizado

Agencias	Saldo Mora a 15 días		
	2020	2021	2022
Oficina Principal	7.53%	6.75%	7.51%
Agencia Afligidos	3.01%	2.81%	4.33%
Agencia Wanchaq	4.68%	4.16%	4.32%
Agencia San Sebastián	5.03%	3.60%	4.17%
Agencia San Jerónimo	2.61%	2.06%	3.14%
Agencia Ttio	3.54%	2.80%	4.30%
Agencia Santiago	3.84%	3.66%	6.51%
Agencia Cachimayo	4.85%	4.06%	5.28%
Agencia Av. Ejercito	4.11%	4.27%	5.54%
Agencia Tica Tica	1.62%	1.31%	4.04%
Agencia Huancaro	2.63%	1.95%	2.54%
Agencia Portal Espinar	4.47%	4.45%	5.38%
Of. Esp. Hilario Mendivil	4.18%	4.34%	5.56%
Agencia Vía Evitamiento	0.00%	0.67%	3.73%

Nota. Información obtenida de los indicadores de gestión de créditos - Gerencia Créditos Caja Cusco, 2020, 2021 y 2022

El análisis del comportamiento de la mora a 15 días durante los años 2020, 2021 y 2022 revela algunas tendencias interesantes:

El cambio promedio de la mora entre 2020 y 2021 no es calculable de manera generalizada debido a un caso en el que la tasa de mora en 2020 fue 0% (lo que causa un valor infinito al calcular el porcentaje de cambio).

Entre 2021 y 2022, se observa un aumento promedio significativo del 76.59% en las tasas de mora.

Análisis Detallado por Agencia:

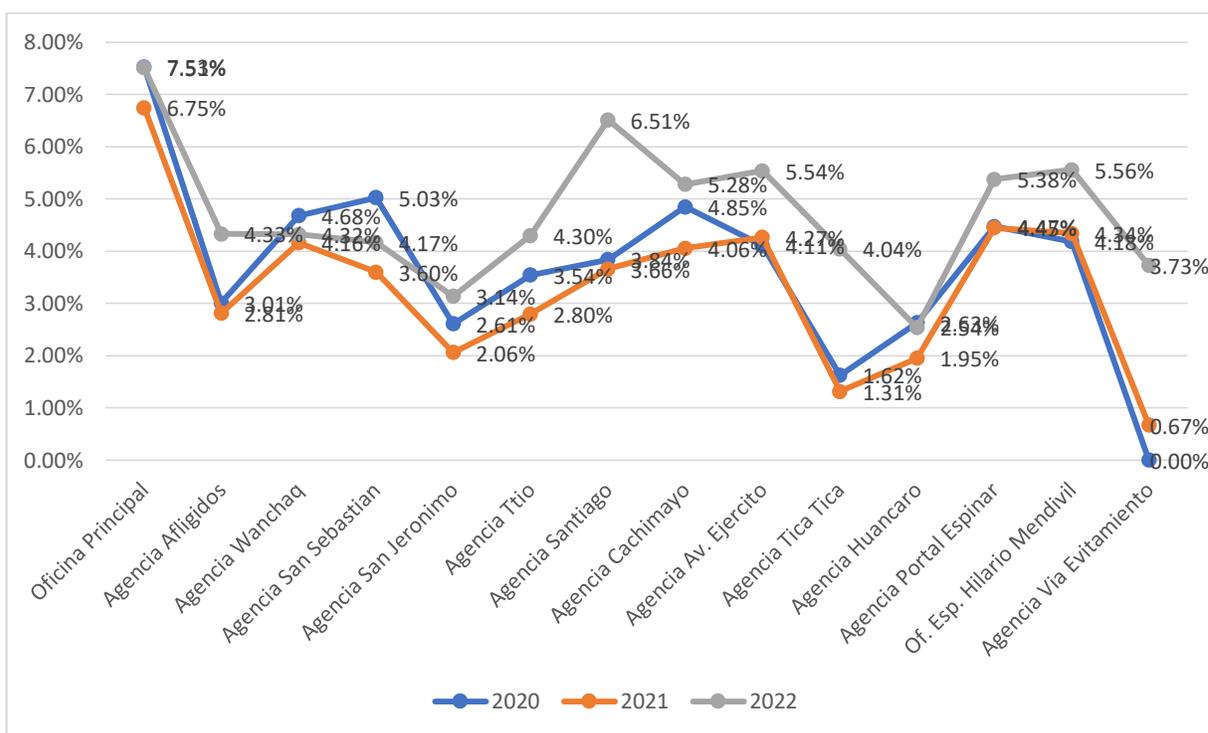
- Oficina Principal: Experimentó una disminución del 10.34% en la tasa de mora de 2020 a 2021, seguida de un aumento del 11.30% de 2021 a 2022.
- Agencias con Grandes Cambios: Varias agencias mostraron cambios significativos. Por ejemplo, Agencia Tica Tica tuvo un aumento del 207.95% en la tasa de mora de 2021 a 2022.

- Agencias con Cambios Menores: Algunas agencias, como Agencia Portal Espinar, tuvieron cambios más moderados en sus tasas de mora durante estos años.
- Consideraciones:

Estos cambios pueden ser indicativos de diferentes factores operativos, económicos o de gestión de riesgo en las agencias. Es importante considerar que cambios tan significativos podrían estar influenciados por eventos externos, como la pandemia de COVID-19, que afectó a muchas empresas y clientes financieramente.

Este análisis muestra un panorama mixto con algunas agencias experimentando grandes cambios en sus tasas de mora, mientras que otras mantienen más estabilidad.

Figura 5 Porcentaje promedio de mora anualizado por agencias



Nota. Información obtenida de los indicadores de gestión de créditos - Gerencia Créditos Caja Cusco, 2020, 2021 y 2022

5.6. Resultados según objetivos.

5.6.1. Resultados a nivel de objetivo general

OE. Describir los factores que determinan la gestión de créditos en la entidad financiera Caja Cusco durante el periodo 2020-2022.

Se ha realizado una serie de análisis para explicar y describir los factores que determinan la gestión de créditos en la Caja Cusco, estos factores se han descrito de manera detallada en las tablas anteriores, pero cabe resaltar los cuatro factores influyente Desembolsos, clientes, saldo de capital y mora a 8 y 15 días.

Logro de metas de clientes (Promedio)

2020: -29.47% (indicando una disminución en la base de clientes o en la adquisición de nuevos clientes)

2021: 52.36% (recuperación o mejora en la adquisición o retención de clientes)

2022: 54.66% (continuación de la tendencia positiva en la adquisición o retención de clientes)

Logro de metas de saldo de capital (Promedio)

2020: 100.41% (cumplimiento ligeramente superior a la meta)

2021: 99.63% (un leve descenso, pero cercano a la meta)

2022: 100.41% (cumplimiento de la meta)

Tasas Promedio de Mora

Mora a 8 días

2020: 4.02%

2021: 3.84%

2022: 5.63%

Mora a 15 días

2020: 3.72%

2021: 3.35%

2022: 4.74%

Implicaciones para la Gestión Financiera

1. Clientes: La mejora en el logro de metas de clientes entre 2020 y 2022 sugiere una gestión efectiva en la adquisición y retención de clientes, crucial para el crecimiento y la sostenibilidad de la entidad.

2. Saldo de capital: El cumplimiento cercano a las metas indica una gestión financiera estable en términos de solvencia y capacidad para generar y mantener el capital necesario para operaciones y crecimiento.

3. Mora: Las tasas de mora son indicadores clave del riesgo de crédito. Aunque las tasas de mora a 8 y 15 días fueron relativamente bajas en 2020 y 2021, el aumento en 2022 requiere atención para asegurar la calidad de la cartera de crédito y la eficiencia en la gestión de cobros.

Estos aspectos combinados ofrecen una visión integral de la gestión de la Caja Cusco, destacando áreas de éxito y posibles desafíos. La mejora en la adquisición y retención de clientes, junto con el manejo efectivo del saldo de capital, son puntos fuertes. Sin embargo, el aumento en las tasas de mora en 2022 podría ser un área de preocupación que necesita ser abordada para mantener la salud financiera de la entidad

5.6.2. Resultados a nivel de objetivos específicos

OE1. Conocer el volumen y la frecuencia de los desembolsos de créditos en la entidad financiera Caja Cusco durante el período 2020-2022, destacando las tendencias y variaciones mensuales.

La base de datos de la entidad financiera Caja Cusco muestra interesantes tendencias en el cumplimiento de las metas operacionales de desembolsos por agencia entre los años 2020 y 2022:

Mejora en el cumplimiento de metas a lo largo del tiempo.

En 2020, el cumplimiento promedio de las metas operacionales fue del 74.26%. Este fue el año con el menor cumplimiento promedio, indicando posiblemente un impacto de factores externos como la pandemia de COVID-19.

En 2021, se observa una notable mejora con un cumplimiento promedio del 108.26%, superando las metas operacionales.

Esta tendencia ascendente continúa en 2022, con un cumplimiento promedio aún mayor del 115.85%, reflejando una adaptación y mejora en las estrategias operativas.

Variabilidad en el cumplimiento de metas.

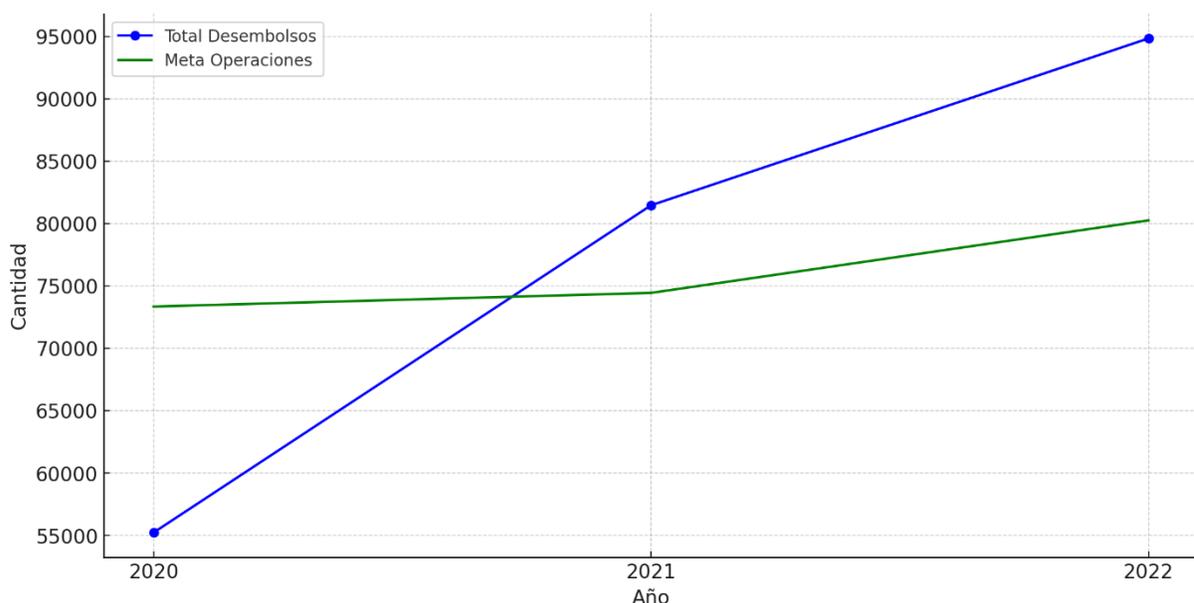
La variabilidad (desviación estándar) en el cumplimiento de las metas también ha cambiado a lo largo de los años. En 2020, la desviación estándar fue de 6.70%, en 2021 de 9.34% y en 2022 de 12.80%. Esto indica que, aunque el promedio de cumplimiento ha mejorado, también ha aumentado la variabilidad entre las agencias en términos de cumplimiento de metas.

Rangos de Cumplimiento.

El rango de cumplimiento en 2020 fue del 61.52% al 84.30%, en 2021 del 91.89% al 122.24%, y en 2022 del 83.27% al 126.86%. Esto muestra una expansión en el rango de cumplimiento, especialmente en los valores superiores, lo que indica que algunas agencias han superado significativamente sus metas operacionales.

Estos resultados sugieren que, a pesar de los desafíos iniciales en 2020, la entidad financiera ha mejorado progresivamente su desempeño en términos de cumplimiento de metas operacionales. Esta mejora podría ser el resultado de estrategias adaptativas y una mejor gestión operativa. Sin embargo, la variabilidad creciente también sugiere diferencias en el desempeño entre las agencias, lo que podría ser un área de enfoque para lograr una mayor consistencia en el cumplimiento de metas en todas las agencias.

Figura 6 Total desembolsos vs. meta operacional por año



Nota. Información obtenida de los indicadores de gestión de créditos - Gerencia Créditos Caja Cusco, 2020, 2021 y 2022

El análisis de los datos revela tendencias significativas en cuanto a los desembolsos totales y las metas operacionales de Caja Cusco a lo largo de los años 2020, 2021 y 2022:

Aumento en los desembolsos totales.

- En 2020, el total de desembolsos fue de 55,239.
- En 2021, este número aumentó significativamente a 81,469, mostrando un crecimiento notable en comparación con el año anterior.
- En 2022, los desembolsos continuaron aumentando, alcanzando 94,845. Esto indica una tendencia ascendente clara en la cantidad de créditos otorgados.

Metas Operacionales.

Las metas operacionales también mostraron un aumento, aunque más moderado. En 2020, la meta fue de 73,352, en 2021 de 74,448, y en 2022 de 80,262.

Comparación entre desembolsos y metas operacionales.

Mientras que las metas operacionales han mostrado un aumento constante pero moderado, los desembolsos reales han mostrado un crecimiento más acelerado, especialmente entre 2020 y 2021.

En 2020, los desembolsos totales estuvieron por debajo de la meta operacional. Sin embargo, en 2021 y 2022, los desembolsos superaron las metas establecidas.

La entidad financiera Caja Cusco ha mostrado un notable crecimiento en su volumen de desembolsos año tras año, superando las metas operacionales en 2021 y 2022 después de no alcanzar la meta en 2020. Este patrón sugiere una recuperación y un fortalecimiento en la actividad de crédito, posiblemente debido a una combinación de factores como la recuperación económica postpandemia y una gestión más efectiva. La capacidad de la entidad para no solo alcanzar, sino superar sus metas en los últimos años indica una gestión empresarial sólida y una adaptación exitosa a las circunstancias cambiantes del mercado. Sin embargo, es importante considerar la sostenibilidad de este crecimiento y la calidad de la cartera de créditos para asegurar la salud financiera a largo plazo de la entidad.

OE2. Describir la evolución del número de clientes de créditos en la entidad financiera Caja Cusco durante el período 2020-2022, observando el incremento o decrecimiento en la base de clientes y su impacto en la gestión crediticia

El análisis descriptivo de los datos revela las siguientes tendencias y estadísticas generales para los años 2020, 2021 y 2022:

Variación del número de clientes.

- En 2020, la media de la variación fue de -310, con una desviación estándar de 496. Esto indica una tendencia general hacia la disminución en el número de clientes en 2020.
- En 2021, la media de la variación aumentó significativamente a 395, con una desviación estándar de 238. Esto sugiere una recuperación o un aumento en el número de clientes en 2021.

- En 2022, la tendencia ascendente continuó con una media de variación de 475, aunque con una desviación estándar más alta de 381, indicando una variabilidad mayor en el cambio del número de clientes entre las agencias.

La variación del número de clientes, las metas mínimas anuales y el cumplimiento de estas metas para diversas agencias de la Caja Cusco durante los años 2020, 2021 y 2022, se pueden extraer las siguientes conclusiones amplias:

Tendencias en la variación del número de clientes.

- Recuperación Posterior a 2020: La mayoría de las agencias experimentaron una notable mejora en la variación del número de clientes después de un 2020 desafiante. Este cambio positivo sugiere una recuperación efectiva y una adaptación exitosa a las circunstancias que afectaron negativamente en 2020 (posiblemente relacionadas con la pandemia de COVID-19).
- Diferencias Significativas entre Agencias: Mientras algunas agencias, como la Agencia Cachimayo y la Agencia Wanchaq, mostraron incrementos significativos en el número de clientes, otras, como la Agencia Portal Espinar, enfrentaron retos más prolongados, lo que indica una variabilidad en el desempeño entre diferentes ubicaciones o estrategias de gestión.

Meta mínima de clientes.

Las metas mínimas de clientes fluctuaron a lo largo de los años, con una media decreciente de 833 en 2020 a 779 en 2021, y luego un incremento a 826 en 2022.

Metas mínimas de clientes:

Ajustes en las metas: Las metas mínimas de clientes se ajustaron año tras año, reflejando posiblemente una respuesta a las condiciones cambiantes del mercado y al desempeño anterior de las agencias. Esto sugiere una estrategia de planificación dinámica y adaptable por parte de la Caja Cusco.

Presiones variables: Algunas agencias enfrentaron presiones consistentemente altas para adquirir clientes, mientras que otras vieron reducciones en sus metas, lo que

podría indicar diferencias en el mercado local, los recursos disponibles o las estrategias de expansión.

Cumplimiento Total/Meta:

El cumplimiento promedio frente a la meta mejoró cada año, pasando de un promedio negativo de -0.295 en 2020 a 0.524 en 2021 y 0.547 en 2022.

En cuanto al análisis de tendencias por agencia, algunas agencias mostraron variaciones notables a lo largo de los años. Por ejemplo:

- La Agencia Afligidos tuvo una gran variación negativa en 2020 (-480), pero se recuperó en 2021 y 2022.
- La Agencia Cachimayo experimentó una variación negativa moderada en 2020, seguida de un aumento positivo en 2021 y un gran salto en 2022 (1555).
- La Agencia Portal Espinar tuvo una disminución muy grande en 2020 (-1032), pero mostró mejoras en los años siguientes.

Cumplimiento de metas.

Este análisis indica tendencias generales de recuperación y crecimiento en el número de clientes desde 2020 hasta 2022, aunque con variaciones significativas entre las diferentes agencias.

Mejora general en el cumplimiento: Se observa una tendencia general de mejora en el cumplimiento de las metas a lo largo de los tres años, con muchas agencias mostrando un progreso significativo en 2021 y 2022. Esto puede reflejar una mejor adaptación a las condiciones del mercado y una implementación más efectiva de estrategias para atraer y retener clientes.

Desafíos persistentes: A pesar de las mejoras generales, algunas agencias continuaron enfrentando desafíos para cumplir con sus metas, lo que podría indicar áreas específicas que requieren atención adicional o un enfoque estratégico más personalizado.

La Caja Cusco ha demostrado una notable capacidad de recuperación y adaptabilidad frente a los desafíos, especialmente evidente en la mejora del número de clientes y el cumplimiento de las metas después de 2020. La variabilidad en el rendimiento entre las agencias sugiere que mientras algunas estrategias y ubicaciones han sido exitosas, otras pueden requerir un enfoque más personalizado y adaptado a sus circunstancias específicas. La gestión dinámica y la adaptación a las condiciones cambiantes parecen ser claves en el éxito de la Caja Cusco, y la atención continua a las diferencias locales y a las necesidades específicas de cada agencia será crucial para el crecimiento y la estabilidad futuros.

OE3. Detallar las variaciones en el saldo de capital de los créditos en la entidad financiera Caja Cusco durante el período 2020-2022, analizando los factores que influyen en estas fluctuaciones.

Podemos identificar tendencias y realizar inferencias específicas sobre cómo el saldo de capital influye en la gestión financiera de la entidad. Aquí hay algunas observaciones clave basadas en los datos cuantitativos:

Promedio de cumplimiento: En 2020, el promedio de cumplimiento del saldo de capital fue de aproximadamente 1.004, indicando un ligero sobrecumplimiento de las metas establecidas. En 2021, este promedio disminuyó ligeramente a 0.996, lo que sugiere un cumplimiento ligeramente por debajo de la meta. En 2022, el promedio volvió a subir a 1.004, indicando una recuperación y un retorno al sobrecumplimiento.

Variabilidad. La desviación estándar en los tres años (0.020 en 2020, 0.013 en 2021 y 0.013 en 2022) muestra una variabilidad relativamente baja en el cumplimiento del saldo de capital entre las agencias, lo que sugiere una gestión relativamente consistente y efectiva a través de las distintas agencias.

Gestión financiera

Gestión de la Rentabilidad. El hecho de que el promedio de cumplimiento esté alrededor o ligeramente por encima de 1.0 sugiere que, en general, las agencias están manejando bien sus capitales en relación con las metas establecidas. Esto es un buen

indicador de una gestión financiera sólida, ya que implica una capacidad efectiva para generar ingresos a través de préstamos y otros activos financieros.

Consistencia y control de riesgos. La baja variabilidad entre las agencias indica un control efectivo de riesgos y una gestión coherente en todas las agencias. Esto es crucial para la estabilidad financiera de Caja Cusco, ya que grandes variaciones podrían indicar problemas de gestión o exposición a riesgos financieros.

Resiliencia y adaptabilidad. La ligera disminución en 2021 y la recuperación en 2022 pueden reflejar la capacidad de la empresa para adaptarse a cambios en el entorno económico o del mercado, lo cual es un aspecto importante de la gestión financiera resiliente.

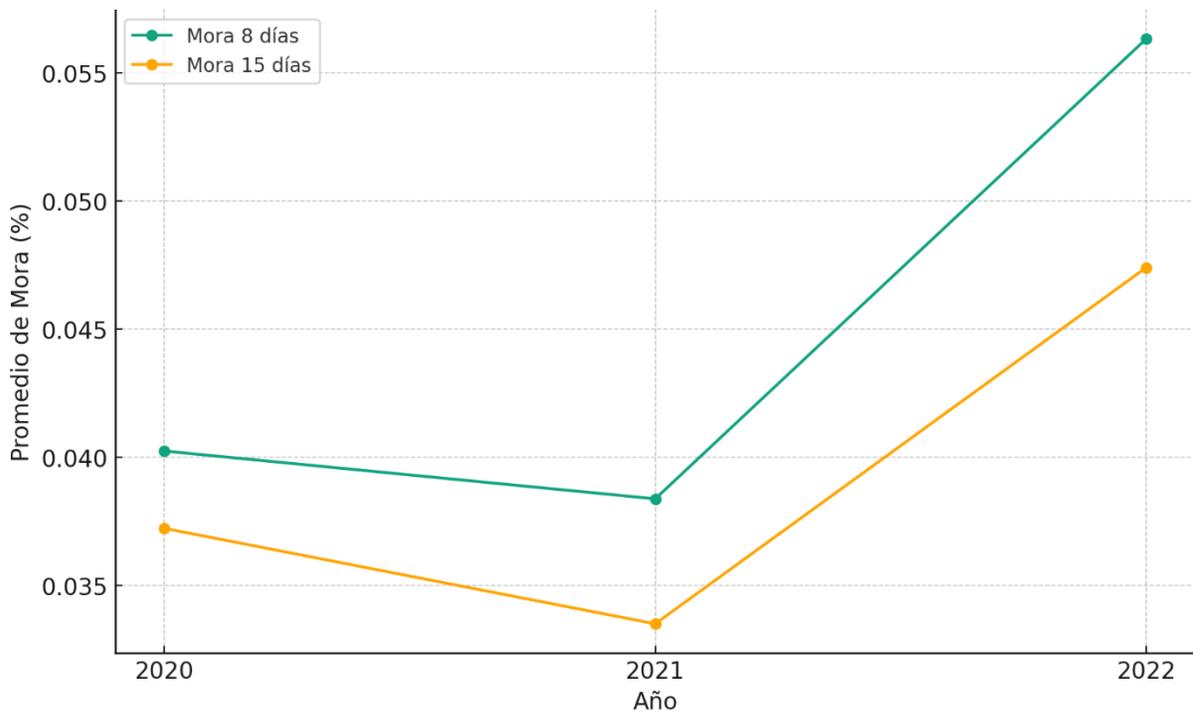
La Caja Cusco ha logrado gestionar su saldo de capital de manera efectiva a lo largo de los años 2020 a 2022. La consistencia en el cumplimiento de las metas de saldo de capital en todas las agencias sugiere una gestión financiera sólida y equilibrada. Esta gestión eficaz del saldo de capital contribuye directamente a la estabilidad, rentabilidad y capacidad de adaptación de la entidad frente a cambios en el mercado o en el entorno económico

las tendencias en el cumplimiento del saldo de capital para cada agencia de Caja Cusco durante los años 2020, 2021 y 2022.

OE4. Examinar las tendencias y cambios en el saldo de mora en los créditos de la entidad financiera Caja Cusco durante el período 2020-2022, destacando cómo se manejan los créditos en riesgo y la efectividad de las políticas de cobranza.

El análisis de mora a 8 y 15 días muestra el comportamiento de riesgo manejado por la Caja Cusco, lo que permite generar el siguiente análisis.

Figura 7 Tendencia de mora a 8 y 15 días de la Caja Cusco (2020-2022)



Nota. Información obtenida de los indicadores de gestión de créditos - Gerencia Créditos Caja Cusco, 2020, 2021 y 2022

El gráfico muestra la tendencia de la mora a 8 y 15 días de la Caja Cusco para los años 2020, 2021 y 2022. Aquí están las observaciones clave:

Mora a 8 días:

- En 2020, la mora promedio fue del 4.02%.
- En 2021, hubo una leve disminución a 3.84%.
- En 2022, se observó un aumento significativo, alcanzando 5.63%.

Mora a 15 días:

- En 2020, la mora promedio fue del 3.72%.
- En 2021, también disminuyó a 3.35%.
- En 2022, aumentó a 4.74%.

La tendencia general indica que, después de una disminución en 2021, ambas tasas de mora experimentaron un aumento notable en 2022. Este cambio sugiere que podría

haber habido factores en 2022 que afectaron negativamente la capacidad de pago de los clientes o cambios en las políticas de crédito de la entidad.

Este análisis global proporciona una visión general de la salud financiera y la gestión del crédito en la Caja Cusco durante estos tres años. Para un análisis más detallado, sería útil considerar factores adicionales como cambios en la economía, políticas internas de la entidad, o eventos específicos que podrían haber influido en estos números.

El análisis de la tendencia de la mora a 8 y 15 días en la Caja Cusco, y los cambios observados entre los años 2020, 2021 y 2022, tienen varias implicaciones para la gestión financiera de la entidad. Estos son algunos puntos clave sobre cómo estos cambios pueden afectar o beneficiar a la gestión financiera de la Caja Cusco:

Impacto en la Liquidez. El aumento en las tasas de mora, especialmente el notable incremento en 2022, puede afectar la liquidez de la Caja Cusco. Un mayor nivel de mora implica que una porción más significativa de los activos de la entidad (en forma de créditos) no está generando flujos de efectivo esperados, lo cual puede afectar su capacidad para cubrir sus obligaciones a corto plazo.

Calidad de la Cartera de Créditos. Un incremento en la mora puede indicar un deterioro en la calidad de la cartera de créditos. Esto puede requerir un aumento en las provisiones para créditos incobrables, afectando la rentabilidad de la entidad.

Gestión de Riesgos. El análisis de tendencias puede señalar la necesidad de revisar y fortalecer las políticas de gestión de riesgos, particularmente en lo que respecta a la evaluación del riesgo crediticio y la administración de la cartera de préstamos.

Reputación y Relación con los Clientes. Las tasas de mora elevadas pueden impactar la percepción del mercado sobre la estabilidad y la salud financiera de la entidad. Además, una gestión inadecuada de la mora puede afectar la relación con los clientes.

Estrategias de recuperación de créditos. Un aumento en la mora podría indicar la necesidad de mejorar o modificar las estrategias de recuperación de créditos, como la implementación de programas de reestructuración de deudas o la intensificación de las acciones de cobranza.

Planificación financiera y estratégica. Los datos de mora pueden informar decisiones estratégicas y de planificación financiera, ayudando a la entidad a anticipar posibles escenarios y a ajustar sus estrategias de crecimiento y sus objetivos financieros.

Beneficios potenciales. Si la disminución observada en 2021 fue el resultado de políticas de crédito más estrictas o de una gestión de cobranzas más eficiente, esto puede considerarse un éxito en la gestión del riesgo crediticio. Sin embargo, es esencial mantener estas prácticas, especialmente frente al aumento en 2022.

Las tendencias en las tasas de mora son indicadores críticos para la gestión financiera y de riesgos en cualquier entidad de crédito. Es fundamental que la Caja Cusco analice las causas subyacentes de estas tendencias y tome medidas apropiadas para mitigar los riesgos y mejorar la salud financiera de la entidad.

5.7. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Gestión de Créditos y Desembolsos

Los resultados de la investigación indican una mejora continua en el cumplimiento de las metas operacionales de desembolsos en la Caja Cusco durante el período 2020-2022. Este incremento puede interpretarse como una respuesta efectiva a las necesidades de financiamiento en la región, especialmente en el contexto post-pandemia, donde muchas instituciones financieras enfrentaron desafíos significativos para mantener o incrementar sus niveles de desembolsos. En estudios previos, como el de (Arizaca Auquitayasi, 2020), se observó una tendencia similar en otras cajas

municipales, donde el aumento en la colocación de créditos fue un reflejo de políticas agresivas de expansión crediticia para captar más clientes, aunque no siempre con la misma efectividad en la gestión de riesgos. Este aumento en los desembolsos por parte de la Caja Cusco, superando las metas establecidas en 2021 y 2022, sugiere que la institución pudo ajustar sus estrategias operacionales de manera exitosa, capitalizando oportunidades de crecimiento incluso en un entorno económico desafiante.

Sin embargo, es importante considerar las observaciones de (Huamani Giraldo, 2022), quien advierte que un rápido crecimiento en los desembolsos, sin un control adecuado del riesgo crediticio, puede llevar a un incremento en la morosidad y a una eventual inestabilidad financiera. Esto plantea la necesidad de evaluar no solo el volumen de créditos otorgados sino también la calidad de la cartera crediticia que se está construyendo.

Metas de Clientes y Saldo de Capital

Los datos obtenidos muestran un aumento consistente en el logro de metas de clientes y en la estabilidad del saldo de capital durante los años 2020-2022. Este comportamiento sugiere una gestión eficaz en la captación y retención de clientes, además de una sólida administración del capital, lo cual es crucial para la sostenibilidad a largo plazo de la entidad.

La literatura sugiere que el éxito en la retención de clientes y en la estabilidad del saldo de capital está estrechamente ligado a la capacidad de la institución para ofrecer productos financieros que se ajusten a las necesidades cambiantes de sus clientes, especialmente en tiempos de incertidumbre económica. (Visa Auccatinco, 2021) destaca que una gestión eficiente del riesgo crediticio es esencial para mantener una cartera saludable y reducir el impacto de clientes con dificultades de pago.

Además, el crecimiento en el saldo de capital observado podría estar relacionado con estrategias efectivas de reinversión y una política prudente de provisiones para cubrir

posibles pérdidas crediticias. Esto es consistente con las recomendaciones de (Arizaca Auquitayasi, 2020), quien enfatiza la importancia de mantener un equilibrio entre el crecimiento de la cartera y la solvencia financiera de la institución.

Tasas de Mora

Uno de los desafíos más significativos identificados en la investigación es el aumento de las tasas de mora a 8 y 15 días en 2022. Mientras que las tasas de mora se mantuvieron controladas en 2020 y 2021, el incremento en 2022 podría ser un indicativo de deterioro en la calidad de la cartera crediticia, posiblemente relacionado con un relajamiento en los criterios de evaluación crediticia para alcanzar las metas de desembolsos.

Este hallazgo contrasta con los resultados observados en la investigación de (Huamani Giraldo, 2022), donde se destaca que una gestión rigurosa del riesgo crediticio puede reducir las tasas de mora, incluso en períodos de expansión crediticia. El aumento en la mora sugiere que, si bien la Caja Cusco ha sido exitosa en aumentar sus desembolsos, podría estar enfrentando dificultades para mantener la calidad de su cartera de créditos.

La literatura también sugiere que un aumento en la morosidad puede tener efectos adversos sobre la rentabilidad y la liquidez de la institución. (Arizaca Auquitayasi, 2020) señala que, para mitigar estos riesgos, es fundamental fortalecer las prácticas de evaluación crediticia y ajustar las políticas de gestión de riesgos, especialmente en un contexto de crecimiento acelerado en la colocación de créditos.

Estrategias de Gestión de Riesgos

El incremento de las tasas de mora en 2022 pone de relieve la necesidad de revisar y fortalecer las estrategias de gestión de riesgos en la Caja Cusco. A pesar de los éxitos en la colocación de créditos y la captación de clientes, la sostenibilidad a largo plazo de la institución dependerá de su capacidad para gestionar los riesgos asociados con el crecimiento de su cartera crediticia.

(Visa Auccatinco, 2021) sugiere que las instituciones financieras que experimentan un rápido crecimiento deben implementar medidas proactivas para monitorizar la calidad de su cartera y ajustar sus estrategias de recuperación de créditos. Esto podría incluir la implementación de modelos de calificación crediticia más sofisticados, la diversificación de la cartera para reducir la concentración de riesgos y el fortalecimiento de las políticas de cobro.

Las perspectivas de Arizaca Auquitayasi, Huamani Giraldo y Visa Auccatinco, podemos observar que los resultados obtenidos en la investigación reflejan tanto los éxitos como los desafíos de la Caja Cusco durante el período 2020-2022. La expansión crediticia y el logro de metas de clientes son consistentes con las teorías de crecimiento y gestión de clientes de Arizaca Auquitayasi y Visa Auccatinco, respectivamente. No obstante, el incremento en las tasas de mora en 2022 subraya la advertencia de Huamani Giraldo sobre los riesgos asociados con una expansión no respaldada por una gestión de riesgos adecuada.

Estos hallazgos sugieren que, para mantener su éxito a largo plazo, la Caja Cusco deberá enfocarse en fortalecer sus políticas de gestión de riesgos, asegurándose de que el crecimiento en la colocación de créditos no comprometa la calidad de su cartera crediticia. Además, es crucial que continúe implementando estrategias que mantengan la retención de clientes y la estabilidad del saldo de capital, como lo recomienda Visa Auccatinco.

CONCLUSIONES

1. La investigación realizada en la entidad financiera Caja Cusco durante el período 2020-2022 ha demostrado una notable capacidad de adaptación y mejoras significativas en diversas áreas de gestión crediticia, incluso ante los desafíos como la pandemia de COVID-19. Se observó un notable crecimiento en el cumplimiento de metas operacionales, con un aumento del cumplimiento promedio desde un 74.26% en 2020 hasta un 115.85% en 2022, acompañado de un aumento significativo en el volumen de desembolsos de 55,239 en 2020 a 94,845 en 2022. Además, la base de clientes de créditos mostró una robusta recuperación y crecimiento tras una disminución inicial en 2020, mejorando de una variación media de -310 en 2020 a +475 en 2022, indicativo de una efectiva adaptación y mejora en las estrategias operativas. Simultáneamente, la gestión del saldo de capital se mantuvo eficaz y consistente, evidenciada por un cumplimiento de las metas de saldo de capital que se mantuvo alrededor de 1.004 en 2020 y 2022, con un ligero descenso a 0.996 en 2021. Sin embargo, las tasas de mora mostraron una variabilidad significativa, con una disminución en 2021 a 3.35% a 15 días desde 3.72% en 2020, pero un aumento en 2022 a 4.74%, señalando la necesidad de reforzar las estrategias de gestión de riesgos y cobranzas.

2. La investigación sobre la gestión de desembolsos de créditos en la entidad financiera Caja Cusco durante el período 2020-2022 ha revelado un patrón de crecimiento y mejora notable en el cumplimiento de las metas operacionales, aumentando desde un cumplimiento promedio de 74.26% en 2020, afectado por la pandemia de COVID-19, a 108.26% en 2021 y 115.85% en 2022. Este aumento refleja una adaptación exitosa y una mejora en las estrategias operativas, aunque la variabilidad entre agencias también creció, indicada por un aumento en la desviación estándar del cumplimiento de metas de 6.70% en 2020 a 12.80% en 2022. Simultáneamente, el volumen total de desembolsos mostró un aumento significativo,

de 55,239 en 2020 a 94,845 en 2022, superando las metas operacionales que crecieron más moderadamente de 73,352 en 2020 a 80,262 en 2022. Estos resultados subrayan la capacidad de Caja Cusco para expandir su volumen de crédito y superar expectativas operacionales, destacando la necesidad de mejorar la consistencia en el rendimiento entre todas las agencias para sostener este crecimiento.

3. Durante el período 2020-2022 mostró cambios significativos en el número de clientes de créditos. En 2020, se registró una disminución promedio de -310 clientes con una desviación estándar de 496, probablemente debido a la pandemia de COVID-19. En contraste, en 2021 y 2022, se observó un aumento en la base de clientes con variaciones promedio de 395 y 475 respectivamente, y una desviación estándar que aumentó de 238 a 381, reflejando una mayor variabilidad entre agencias. Este crecimiento continuo indica una efectiva adaptación y mejora de las estrategias operativas de la entidad. Además, el cumplimiento de las metas mínimas de clientes mejoró significativamente, de un promedio de -0.295 en 2020 a 0.547 en 2022, demostrando la capacidad de Caja Cusco para superar los desafíos y adaptarse a cambios en el mercado, lo que resalta la resiliencia y el manejo estratégico efectivo de la entidad en un entorno competitivo

4. Durante el período 2020-2022, la entidad financiera Caja Cusco mostró una gestión eficaz y consistente del saldo de capital de créditos, reflejado en el cumplimiento de metas con promedios de 1.004 en 2020 y 2022, y un ligero incumplimiento de 0.996 en 2021. La baja variabilidad en el cumplimiento entre las agencias, con desviaciones estándar de 0.020 en 2020 y 0.013 en 2021 y 2022, indica una gestión coherente y un control de riesgos efectivo en toda la organización. Esta estabilidad y la capacidad de adaptarse a fluctuaciones económicas subrayan la resiliencia financiera de Caja Cusco, asegurando una rentabilidad sostenible y contribuyendo a su estabilidad a largo plazo.

5. Caja Cusco durante el periodo 2020-2022, experimentó variaciones significativas en las tasas de mora, comenzando con un 4.02% a 8 días y un 3.72% a 15 días en 2020.

En 2021, estas tasas disminuyeron a 3.84% y 3.35% respectivamente, indicando una mejora en la gestión de créditos en riesgo. Sin embargo, en 2022, las tasas subieron a 5.63% a 8 días y a 4.74% a 15 días, reflejando posibles desafíos en las políticas de cobranza o cambios adversos en el entorno económico. Estas fluctuaciones destacan la necesidad de Caja Cusco de continuar adaptando sus estrategias de gestión de riesgo y cobranza para mantener la salud financiera.

RECOMENDACIONES

1. La Caja Cusco ha demostrado ser eficiente en la adquisición de clientes y en el mantenimiento de su saldo de capital. Sin embargo, es crucial que se preste una atención inmediata a la gestión del riesgo de crédito para mantener un equilibrio saludable en el futuro. Se recomienda que la institución continúe monitoreando de cerca las tasas de mora y tome medidas proactivas para mitigar los riesgos asociados. Esto garantizará que la Caja Cusco siga prosperando en su camino hacia el éxito financiero sostenible.

2. La superación de las metas operacionales en 2021 y 2022, después de no alcanzarlas en 2020, sugiere un ajuste exitoso y una posible recuperación postpandemia, así como una adaptación efectiva a las cambiantes necesidades del mercado. Esta tendencia positiva muestra la capacidad de Caja Cusco para aprovechar oportunidades de crecimiento y responder de manera ágil a los desafíos, lo que es un indicador sólido de una gestión financiera efectiva. Por lo tanto, se recomienda que Caja Cusco continúe evaluando y ajustando sus estrategias para mantener este crecimiento sostenido en el futuro. Esto incluye la identificación de oportunidades de mercado, el fortalecimiento de las relaciones con los clientes y la gestión prudente de los riesgos financieros. El enfoque en la innovación y la eficiencia operativa también será crucial para seguir sobresaliendo en la industria financiera.

3. La mejora en el cumplimiento de las metas indica una alineación más efectiva con los objetivos estratégicos de la entidad. Sin embargo, las variaciones entre las agencias destacan la necesidad de enfoques personalizados y adaptativos para garantizar un crecimiento sostenible y equilibrado en todas las áreas de operación. Se recomienda que la entidad continúe evaluando y ajustando sus estrategias a nivel local, manteniendo un enfoque constante en la satisfacción del cliente y la adaptación a las cambiantes dinámicas del mercado para asegurar su éxito continuo en el futuro.

4. Se recomienda que la entidad Caja Cusco continúe enfocándose en mantener esta consistencia en el cumplimiento del saldo de capital en todas las agencias y busque oportunidades para mejorar aún más su rendimiento financiero. Este enfoque en la gestión eficaz del saldo de capital es un factor clave para asegurar el éxito continuo y la sostenibilidad en el futuro y fortalecer aún más la posición de la entidad en el mercado.

5. Se recomienda a la Caja Cusco evalúe y refuerce sus estrategias de gestión de riesgos, con un enfoque en la identificación temprana de clientes en riesgo y la implementación de medidas preventivas efectivas. Además, la entidad debe mejorar sus procesos de recuperación de créditos, trabajando en colaboración con los clientes morosos para encontrar soluciones adecuadas y recuperar los fondos pendientes. Además, es importante que la Caja Cusco revise sus políticas de otorgamiento de créditos y considere ajustar sus criterios de selección de prestatarios para reducir el riesgo de futuras moras. La capacitación y el desarrollo del personal en áreas relacionadas con la gestión de riesgos y la recuperación de créditos también pueden ser beneficiosos

Bibliografía

- Altman, E., & Hotchkiss, E. (2010). *Corporate financial distress and bankruptcy: Predict and avoid bankruptcy, analyze and invest in distressed debt*. John Wiley & Sons.
- Altman, E., & Hotchkiss, E. (2010). *Corporate financial distress and bankruptcy: Predict and avoid bankruptcy, analyze and invest in distressed debt*. John Wiley & Sons.
- Angbazo, L., & Narayanan, R. (1996). Commercial bank net interest margins, default risk, interest-rate, and off-balance sheet banking. *Journal of Banking & Finance* 21(1), 55-87.
- Arizaca Auquitayasi, D. (2020). *Gestión de riesgo crediticio y su incidencia en la rentabilidad de las cajas municipales de ahorro y crédito en Arequipa - 2018*. Arequipa: Universidad Nacional San Agustín de Arequipa. <http://hdl.handle.net/20.500.12773/12594>
- Basel Committee on Banking Supervision. (2020). *Principles for the management of credit risk*. Bank for International Settlements.
- Berger, A., & DeYoung, R. (1997). Problem loans and cost efficiency in commercial banks. *Journal of Banking & Finance* 21(6), 849-870.
- Berger, A., & Udell, G. (2006). A more complete conceptual framework for SME finance. *Journal of Banking & Finance* 30(11), 2945-2966.
- Bluhm, C., Overbeck, L., & Wagner, C. (2016). *An Introduction to credit risk modeling*. CRC Press.
- Brealey, R., Myers, S., & Allen, F. (2011). *Principles of Corporate Finance*. McGraw-Hill/Irwin.
- Brigham, E., & Ehrhardt, M. (2013). *Financial Management: Theory & Practice*. Cengage Learning.
- Brigham, E., & Ehrhardt, M. (2016). *Financial Management: Theory & Practice*. Cengage Learning.
- Castillo Mori, A. M., & Cárdenas Gallardo, F. O. (2016). *Factores determinantes de la morosidad en las cajas municipales de ahorro y crédito en el Perú*. Lima: Universidad del Pacífico.
https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1933/Ana_Tesis_maestria_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chiriani Cabello, J., Alegre Brítez, M., & Chung, C. (2020). *Gestión de las políticas de crédito y cobranza de las MIPYMES para su sustentabilidad financiera, Asunción, 2017*. Paraguay: Revista Científica de la UCSA Vol. 7 N° 1 Abril 2020. <https://revista.ucesa-ct.edu.py/ojs/index.php/ucesa/article/view/27>

- Da Silva, T. P., Leite, M., Guse, J. C., & Gollo, V. (2017). Financial and economic performance of major Brazilian credit cooperatives. *Contaduría y administración*, 62(1), 1442-1459. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.cya.2017.05.006>
- Díaz Delgado, M. A. (2013). Técnicas e instrumentos de investigación. *Universidad de la Costa*, 15-59.
- Drury, C. (2013). *Management and cost accounting*. Cengage Learning.
- Fair Debt Collection Practices Act, 15 U.S.C 1692 (2010).
- Friedman, M. (1956). *The Quantity Theory of Money—A Restatement*. En M. Friedman (Ed.), *Studies in the Quantity Theory of Money*.
- Friedman, M., & Schwartz, A. J. (1963). *A Monetary History of the United States*. Princeton, NJ: Princeton University Press.
- Gurley, J. G., & Shaw, E. S. (1960). *Money in a Theory of Finance*. Washington, D.C.: Brookings Institution.
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Pilar Baptista, L. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Hill, C., & Jones, G. (2020). *Strategic management theory: an integrated approach*. Cengage Learning.
- Horngren, C., Sundem, G., Schatzberg, J., & Burgstahler, D. (2020). *Introduction to Management Accounting*. Person.
- Horngren, C., Sundem, G., Schatzberg, J., & Burgstahler, D. (2020). *Introduction to Management Accounting*. Pearson.
- Huamani Giraldo, L. L. (2022). *Gestión del riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad en inversiones La Cruz para el caso de crédito Pignoraticio Arequipa 2020*. Arequipa: Universidad San Agustín de Arequipa. <http://hdl.handle.net/20.500.12773/14283>
- INEI. (2019). Estructura empresarial por segmento a nivel nacional. *Instituto Nacional de Estadística en Informática*, 2-22.
- Leon Reyes, V. M. (2022). *Factores de influyen en la rentabilidad del sistema de cajas rurales de ahorro y crédito del Perú periodo 2016-2019*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/17890/Leon_rv.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Lintner, J. (1965). The valuation of risk assets and the selection of risky investments in stock portfolios and capital budgets. *The Review of Economics and Statistics* 47(1).

- Lopez, H., & Salmerón, R. (2008). *Análisis del riesgo crediticio mediante modelos de calificación: una aplicación al caso español*. España: Estudios de economía aplicada, 26(1), 303-323.
- Louzis, D., Vouldis, A., & Metaxas, V. (2012). Macroeconomic and bank-specific determinants of non-performing loans in Greece: A comparative study of mortgage, business and consumer loan portfolios. *Journal of Banking & Finance*, 36(4), 1012-1027.
- Markowitz, H. (1952). Portfolio selection. *The Journal of Finance* 7(1), 77-91.
- Mishkin, F. (2007). *The Economics of Money, Banking and Financial Markets*. Boston: Pearson Addison Wesley.
- Morán Delgado, G., & Alvarado Cervantes, D. G. (2010). *Métodos de Investigación*. México: Pearson Custom Publishing.
- Peppard, J. (2000). Customer Relationship Management (CMR) in financial services. *European Management Journal*, 18(3), 312-327.
- Peterson, P., & Fabozzi, F. (2012). *Analysis of Financial Statements*. John Wiley & Sons.
- Peterson, P., & Fabozzi, F. (2012). *Analysis of Financial Statements*. John Wiley & Sons.
- Rose, P. (2010). *Commercial Bank Management*. EE: McGraw-Hill Education.
- S&P Global. (2023). *América Latina-Panorama bancario por país*. Ciudad de México: spglobal.com/ratings.
https://www.spglobal.com/_assets/documents/ratings/es/pdf/2023/2023-11-27-america-latina-panorama-bancario-por-pais.pdf
- Sabaté Muriel, I. (2020). Good faith debtors” and the deservingness of debt relief during the Spanish home repossessions crisis. *Etnografía. Revista do Centro em Rede de Investigacao em Antropologia*, 24(1), 187-200. URL:
<http://journals.openedition.org/etnografica/8399>
- Sagner, J. (2012). *Essentials of working capital management*. John Wiley & Sons.
- SBS. (2024). *Información Estadística de Cajas Municipales*. Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.
https://www.sbs.gob.pe/app/stats_net/stats/EstadisticaBoletinEstadistico.aspx?p=3#
- Serrano Estacio, M. (2017). *Análisis de la morosidad de los créditos Mype otorgados por las instituciones microfinancieras en la ciudad de Cusco*. Cusco: UNSAAC.
<https://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12918/3204/253T20170229.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Shapiro, A. (2021). *Foundations of multinational financial management*. John Wiley & Sons.

- Sharpe, W. (1964). Capital asset prices: A theory of market equilibrium under conditions of risk. *The Journal of Finance* 19(3), 425-442.
- Sunat. (15 de Diciembre de 2022). *Cuadro C9 contribuyentes registrados según distrito y actividad económica*. <https://e-analitica.sunat.gob.pe/cl-at-itgestionriesgo3-tablero/index/>
- Superintendencia de banca, seguros y AFP. (02 de junio de 2023). *sbs.gob.pe*. Información estadística de cajas municipales:
https://www.sbs.gob.pe/app/stats_net/stats/EstadisticaBoletinEstadistico.aspx?p=3#
- Thaler, R., & Sunstein, C. (2008). *Nudge: Improving decisions about health wealth, and happiness*. Yale University Press.
- Tuapanta Dacto, J. V., Duque Vaca, M. A., & Mena Reinoso, A. P. (2017). Alfa de cronbach para validar un cuestionario de uso de tic en docentes universitarios . *Descubre*, 37-48.
- Valencia, H., & Rojas, S. (2012). *Riesgo de crédito y técnicas de medición: un enfoque basado en scores*. Bolivia: Estudios Gerenciales, 28(125), 13-26.
- Visa Aucatinco, K. (2021). *Gestión del riesgo crediticio y su impacto en la morosidad de la financiera caja municipal de ahorro y crédito Cusco S.A. Periodo 2017-2018*. Cusco: UNSAAC.
https://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12918/7011/253T20211160_TC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Zambrano Cahuata, L., & Chuquitapa Ramos, Y. (2020). *La cartera morosa y el procedimiento de cobranza en el Banco Pichincha-Agebncia Wanchaq, periodo 2018*. Cusco: UAC.
https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/3645/Liz_Yessenia_Tesis_bachiller_2020.PDF?sequence=1&isAllowed=y
- Zeithaml, V., Bitner, M., & Gremler, D. (2018). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm*. Mc Graw-Hill Education.

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
¿Cuáles son los patrones y características del número de desembolsos, número de clientes, comportamiento del saldo de capital y saldo de mora en la gestión de créditos de la entidad financiera Caja Cusco durante el período 2020-2022?	Describir los aspectos clave de la gestión de créditos en la entidad financiera Caja Cusco durante el período 2020-2022, enfocándose en los desembolsos, el crecimiento de clientes, el saldo de capital y la mora.	Los indicadores clave de gestión crediticia, incluyendo el número de desembolsos, el crecimiento de clientes, la colocación de dinero y el control de mora, reflejan el desempeño de la gestión crediticia en la entidad financiera Caja Cusco durante el periodo 2020-2022, demostrando cómo la entidad administra activamente su cartera de créditos y gestiona los riesgos asociados en un entorno económico cambiante.	Gestión de Créditos	<ul style="list-style-type: none"> • Desembolsos • Clientes • Colocaciones • Mora 	Número de desembolsos por años y agencias
¿Cómo se ha comportado el número de desembolsos destinados a los créditos en la entidad financiera Caja Cusco durante el periodo 2020-2022?	Conocer el volumen y la frecuencia de los desembolsos de créditos en la entidad financiera Caja Cusco durante el período 2020-2022, destacando las tendencias y variaciones mensuales	El número de desembolsos que realiza la entidad financiera Caja Cusco durante el periodo 2020-2022 muestra la actividad crediticia y su dinámica a lo largo del tiempo.			Saldo de capital en soles por años y agencias.
¿En qué forma se ha comportado el número de clientes de créditos en la entidad financiera Caja Cusco durante el periodo 2020-2022?	Describir la evolución del número de clientes de créditos en la entidad financiera Caja Cusco durante el período 2020-2022, observando el incremento o	El crecimiento de la base de clientes de la entidad financiera Caja Cusco durante el periodo 2020-2022 refleja la expansión de sus operaciones crediticias y la efectividad			% de mora a 8 días por años y agencias
					% de mora a 15 días por años y agencias

<p>¿De qué manera se ha comportado el saldo de capital en soles de los créditos en la entidad financiera Caja Cusco durante el periodo 2020-2022?</p> <p>¿Cómo se ha comportado el saldo de mora de los créditos en la entidad financiera Caja Cusco durante el periodo 2020-2022?</p>	<p>decrecimiento en la base de clientes y su impacto en la gestión crediticia.</p> <p>Detallar las variaciones en el saldo de capital de los créditos en la entidad financiera Caja Cusco durante el período 2020-2022, analizando los factores que influyen en estas fluctuaciones</p> <p>Examinar las tendencias y cambios en el saldo de mora en los créditos de la entidad financiera Caja Cusco durante el período 2020-2022, destacando cómo se manejan los créditos en riesgo y la efectividad de las políticas de cobranza.</p>	<p>de sus estrategias de mercado.</p> <p>La colocación de dinero por la entidad financiera Caja Cusco durante el periodo 2020-2022 indica la eficacia de sus estrategias de distribución de créditos y su adaptabilidad a las condiciones del mercado.</p> <p>El control de mora de 8 y 15 días que realiza la entidad financiera Caja Cusco durante el periodo 2020-2022 revela la efectividad de sus políticas de recuperación de créditos y gestión de riesgos.</p>			
--	---	--	--	--	--