

ESCUELA DE POSGRADO NEWMAN

**MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS**



**“Factores que determinan la productividad en la gestión de
créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo
S.A. – CMAC Huancayo, Huancayo – Perú, 2021”**

Trabajo de investigación

para optar el Grado a Nombre de la Nación de:

Maestro en
Administración de Negocios

Autores:

Bach. Polo Paucar, Diana Emperatriz
Bach. Villanueva Aponte, Eder Saúl

Docente Guía:

Mg. Díaz Zelada, Yvan Francisco

TACNA – PERÚ

2022

“El texto final, datos, expresiones, opiniones y apreciaciones contenidas en este trabajo son de exclusiva responsabilidad del (los) autor (es)”

Agradecimientos

Nos complace agradecer a nuestros profesores por su constante esfuerzo y dedicación en las enseñanzas impartidas durante el desarrollo de la maestría.

A nuestro asesor, por su paciencia y dedicación y apoyo incondicional hasta el final del proceso de elaboración de tesis.

Dedicatorias

A Dios, y a mi familia por su apoyo constante.

Eder Villanueva

A mi madre por haberme guiado y enseñado en todo el transcurso de mi vida.

Diana Polo

Resumen Ejecutivo

La Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Huancayo SA, en adelante CMAC Huancayo. Es una organización predispuesta a la búsqueda constante de eficiencia y eficacia en todas sus actividades y procesos, con el objetivo de mejorar constantemente su productividad y, por tanto, mejorar los niveles de rentabilidad e indicadores de gestión. Para alcanzar esos objetivos, es imprescindible la precisión y conocimiento detallado de los factores internos y externos que determinan la productividad en la CMAC Huancayo. Del mismo modo, es importante conocer los factores que posibilitan una adecuada gestión de la cartera de créditos en la CMAC Huancayo.

La determinación de los factores que determinan la productividad en una institución microfinanciera, han sido poco explorados e investigados, por lo que ha sido muy beneficioso, diagnosticar y precisar los factores que determinan la productividad en la gestión de la cartera de créditos de una institución micro financiera. Del mismo modo, permitirá planificar y proponer diversos planes de mejoras.

Debido a un crecimiento sostenido y sostenimiento de adecuados indicadores de gestión en la CMAC Huancayo, se puede considerar preliminarmente que la gestión de la cartera de créditos de la CMAC Huancayo ha sido adecuado, debido a que, entre todos las Cajas Municipales que vienen operando en el Perú, la CMAC Huancayo es la que posee el menor índice de cartera atrasada, de la misma forma, se puede considerar inicialmente que los factores que determinan la productividad han sido adecuadamente gestionados, puesto que, la CMAC Huancayo tiene mayores índices de productividad, que el registrado por las Cajas Municipales en el Perú.

Abstract

The Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Huancayo SA, hereinafter CMAC Huancayo. It is an organization predisposed to the constant search for efficiency and effectiveness in all its activities and processes, with the aim of constantly improving its productivity and, therefore, improving profitability levels and management indicators. To achieve these objectives, precision and detailed knowledge of the internal and external factors that determine productivity at CMAC Huancayo is essential. In the same way, it is important to know the factors that allow an adequate management of the loan portfolio in CMAC Huancayo.

The determination of the factors that determine productivity in a microfinance institution have been little explored and investigated, so it has been very beneficial to diagnose and specify the factors that determine productivity in the management of the loan portfolio of a micro institution. financial In the same way, it will allow planning and proposing various improvement plans.

Due to sustained growth and maintenance of adequate management indicators in CMAC Huancayo, it can be preliminarily considered that CMAC Huancayo's loan portfolio management has been adequate, because, among all the Municipal Savings Banks that have been operating in In Peru, the CMAC Huancayo is the one with the lowest delinquency portfolio index, in the same way, it can be considered initially that the factors that determine productivity have been adequately managed, since the CMAC Huancayo has higher productivity indexes, than that registered by the Municipal Savings Banks in Peru.

Introducción

La presente investigación aborda sobre productividad y su incidencia en la gestión de cartera de créditos de la CMAC Huancayo - 2021. El principal propósito de esta investigación, es el de conseguir información respecto a la trascendencia de los factores que determinan la productividad y en qué forma esta variable favorece a la gestión de la cartera de créditos en la CMAC Huancayo.

El contexto económico, social, ambiental generado por el Covid-19 ha estimulado en las organizaciones la búsqueda de mejora continua en sus procesos, disminución de costos, incremento de rentabilidad, incremento de su productividad, entro otros objetivos trascendentales vitales para su sobrevivencia dado el contexto actual y posterior crecimiento y desarrollo.

El objetivo de la investigación, es determinar los factores que determinan la productividad en la gestión de créditos de la CMAC Huancayo, para lograr este propósito la investigación cuenta con la siguiente estructura:

En el Capítulo I se detalla el planteamiento del problema, formulación del problema, hipótesis, objetivos, justificación, metodología de investigación, así como, los alcances y limitaciones de la investigación.

En el Capítulo II se presenta y detalla el marco teórico, el análisis comparativo, la descripción de las variables y la operacionalización de las variables de investigación.

El Capítulo III describe el marco referencial, en el que se describe la reseña histórica, visión y misión institucional, productos y servicios, además, de un análisis detallado de la información relacionada a CMAC Huancayo, que incluye un análisis completo de la gestión.

En el Capítulo IV se describe el marco metodológico, además, se analizan y describen los resultados de la investigación y se presenta la prueba de las hipótesis, general y específicas, asimismo, una discusión de los resultados encontrados

Finalmente, el Capítulo V exhibe las conclusiones y recomendaciones de la investigación. Además, en la parte final del trabajo se adjunta la bibliografía y anexos que complementan el presente trabajo de investigación.

Tabla de Contenidos

Agradecimientos	3
Dedicatorias	4
Resumen Ejecutivo	5
Abstract	6
Introducción	7
Lista de Tablas	14
Lista de Figuras	15
Capítulo I: Antecedentes del Estudio	17
1.1 Título del Tema	17
1.2 Planteamiento del Problema	17
1.3 Formulación del Problema.....	18
1.3.1 Pregunta general	18
1.3.2 Preguntas específicas.....	19
1.4 Hipótesis	19
1.4.1 Hipótesis general	19
1.4.2 Hipótesis específicas	19
1.5 Objetivos	20
1.5.1 Objetivo general.....	20
1.5.2 Objetivos específicos	20
1.6 Justificación.....	21
1.6.1 Justificación Teórica	21
1.6.2 Justificación Metodológica	21

1.6.3	Justificación Práctica	21
1.7	Metodología	22
1.7.1	Cuantitativa.....	22
1.7.2	Cualitativa.....	22
1.7.3	Tipo y diseño de investigación	22
1.7.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	23
1.7.5	Población y muestra	24
1.7.6	Procesamiento y tratamiento de la información.....	25
1.7.7	Ámbito de la investigación	26
1.8	Alcances y limitaciones	26
1.8.1	Alcances	26
1.8.2	Limitaciones.....	26
Capítulo II: Marco Teórico		28
2.1	Productividad	28
2.1.1	Concepto	28
2.1.2	Importancia y función de la productividad	31
2.2	Factores que afectan a la productividad	32
2.2.1	Factores internos	32
2.2.2	Factor externo.....	40
2.3	Indicadores de productividad para instituciones microfinancieras.....	41
2.3.1	Ratio productividad del personal.....	42
2.3.2	Ratio productividad del oficial de crédito	43

2.4	Gestión de créditos	45
2.4.1	Gestión	45
2.4.2	Créditos	45
2.4.3	Gestión de créditos	46
2.4.4	¿Qué es el riesgo crediticio?.....	47
2.4.5	Tipos de riesgo crediticio	47
2.4.6	¿Cómo puede gestionarse el riesgo crediticio?.....	48
2.4.7	Prácticas para una adecuada gestión de riesgo crediticio.....	49
2.5	Análisis comparativo	53
2.6	Variables de estudio.....	54
2.6.1	Variable 1	54
2.6.2	Variable 2	54
2.7	Operacionalización de variables.....	54
Capítulo III: Marco Referencial		56
3.1	Reseña Histórica	56
3.2	Objeto social	56
3.3	Capital social.....	57
3.4	Visión institucional.....	57
3.5	Misión Institucional	57
3.6	Valores institucionales.....	57
3.7	Red de agencias	58
3.8	Personal y Talento Humano	59

3.9	Productos y servicios	60
3.10	Análisis de gestión	62
3.10.1	Gestión de colocaciones	62
3.10.2	Gestión de captaciones	63
3.10.3	Evolución de los activos.....	64
3.10.4	Evolución del pasivo	65
3.10.5	Evolución del patrimonio.....	66
3.10.6	Evolución de la utilidad neta	66
3.10.7	Ratio de mora y cobertura de la cartera atrasada	67
Capítulo IV: Resultados		69
4.1	Marco Metodológico	69
4.1.1	Tipo de investigación	69
4.1.2	Diseño de investigación	69
4.1.3	Población.....	69
4.1.4	Muestra.....	70
4.1.5	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	70
4.2	Análisis descriptivo de resultados.....	71
4.2.1	Resultado de fiabilidad.....	71
4.2.2	Parte general	72
4.2.3	Factores internos	73
4.2.4	Factores externos	75
4.2.5	Indicadores de productividad	76

4.2.6	Practicas adecuadas.....	78
4.2.7	Riesgo crediticio	79
4.2.8	Procedimiento y políticas	81
4.2.9	Sistemas y metodología.....	82
4.2.10	Recuperación de créditos	83
4.3	Prueba de hipótesis.....	84
4.3.1	Prueba de hipótesis general	84
4.3.2	Prueba de hipótesis especifica 1	86
4.3.3	Prueba de hipótesis especifica 2	88
4.3.4	Prueba de hipótesis especifica 3	89
4.3.5	Prueba de hipótesis especifica 4	91
4.4	Discusión de resultados	92
Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones		94
5.1	Conclusiones.....	94
5.2	Recomendaciones.....	95
Referencias.....		96
Anexos		99
Anexo 1: Cuestionario		99
Anexo 2: Opinión de 1er experto		101
Anexo 3: Opinión de 2do experto		102

Lista de Tablas

Tabla 1 <i>Integrantes del área de créditos de la CMAC Huancayo SA, 2020</i>	24
Tabla 2 <i>Análisis comparativo</i>	53
Tabla 3 <i>Operacionalización de variables</i>	55
Tabla 4 <i>Estadística de personal CMAC Huancayo, setiembre 2020</i>	59
Tabla 5 <i>Participación de mercado de CMAC Huancayo dentro de Sistema de Cajas Municipales</i>	60
Tabla 6 <i>Tabulación cruzada: productividad y gestión de créditos</i>	85
Tabla 7 <i>Prueba de chi-cuadrado de Pearson: entre productividad y gestión de créditos</i>	86
Tabla 8 <i>Tabulación cruzada: tecnología crediticia y la gestión de créditos</i>	87
Tabla 9 <i>Prueba de chi-cuadrado de Pearson: entre tecnología crediticia y la gestión de créditos</i>	87
Tabla 10 <i>Tabulación cruzada: clima organizacional y la gestión de créditos</i>	88
Tabla 11 <i>Prueba de chi-cuadrado de Pearson: entre clima organizacional y la gestión de créditos</i>	89
Tabla 12 <i>Tabulación cruzada: metas de colocaciones y la gestión de créditos</i>	90
Tabla 13 <i>Prueba de chi-cuadrado de Pearson: entre metas de colocaciones y la gestión de créditos</i>	90
Tabla 14 <i>Tabulación cruzada: recuperación de la actividad económica y la gestión de créditos</i>	91
Tabla 15 <i>Prueba de chi-cuadrado de Pearson: entre recuperación de actividad económica y la gestión de créditos</i>	92

Lista de Figuras

<i>Figura 1.</i> Productividad, el sistema económico añade valor transformando factores productivos (inputs) en productos y servicios (outputs).	30
<i>Figura 2.</i> Proceso crediticio de CMAC Huancayo.....	33
<i>Figura 3.</i> Pilares de la tecnología crediticia en la CMAC Huancayo.	34
<i>Figura 4.</i> Pilares de la tecnología crediticia en la CMAC Huancayo.	39
<i>Figura 5.</i> Evolución de las colocaciones de CMAC Huancayo, en miles de soles. ..	58
<i>Figura 6.</i> Evolución de las colocaciones de CMAC Huancayo, en miles de soles. ..	59
<i>Figura 7.</i> Evolución de las colocaciones de CMAC Huancayo, en miles de soles. ..	62
<i>Figura 8.</i> Evolución de las colocaciones brutas por tipo de crédito.....	63
<i>Figura 9.</i> Evolución de la composición de fuentes de fondeo.	64
<i>Figura 10.</i> Evolución de los activos de CMAC Huancayo, en millones de soles.	65
<i>Figura 11.</i> Evolución del pasivo de CMAC Huancayo, en millones de soles.....	65
<i>Figura 12.</i> Evolución del patrimonio de CMAC Huancayo, en millones de soles.	66
<i>Figura 13.</i> Evolución de la utilidad neta de CMAC Huancayo, en millones de soles.	67
<i>Figura 14.</i> Morosidad y cobertura de cartera atrasada en CMAC Huancayo.	68
<i>Figura 15.</i> ¿Cómo considera la productividad de la CMAC Huancayo?	72
<i>Figura 16.</i> ¿Cómo considera la productividad de la CMAC Huancayo?	73
<i>Figura 17.</i> ¿Considera que el uso de tecnología crediticia influye positivamente en la productividad de la CMAC Huancayo?	73
<i>Figura 18.</i> ¿Considera que el clima organizacional contribuye de manera positiva en la productividad de la CMAC Huancayo?	74
<i>Figura 19.</i> ¿Considera que las metas de colocaciones influyen de forma negativa en la productividad de la CMAC Huancayo?	75

<i>Figura 20.</i> ¿Considera que la recuperación de la actividad económica tiene impacto positivo en la productividad de la CMAC Huancayo?	76
<i>Figura 21.</i> ¿Se emplea el ratio productividad de agencia para medir productividad en la gestión de créditos de la CMAC Huancayo?.....	77
<i>Figura 22.</i> ¿Se usa el ratio productividad de analista de crédito para medir la productividad en la gestión de créditos de CMAC Huancayo?	77
<i>Figura 23.</i> ¿Considera adecuadas prácticas como el fortalecimiento de políticas crediticias, fortalecimiento de las áreas de control interno la implementación de canales de atención para alcanzar una adecuada gestión de créditos en la CMAC Huancayo?.....	78
<i>Figura 24.</i> ¿Considera adecuado la gestión del riesgo de impago en la CMAC Huancayo?.....	79
<i>Figura 25.</i> ¿Considera apropiado la gestión del riesgo de cartera en la CMAC Huancayo?.....	80
<i>Figura 26.</i> ¿Considera apropiado el procedimiento para el otorgamiento de créditos en la CMAC Huancayo?	81
<i>Figura 27.</i> ¿Considera adecuado los procedimientos para el monitoreo o seguimiento del pago de los créditos en la CMAC Huancayo?.....	82
<i>Figura 28.</i> ¿Percibe adecuado el uso de sistemas expertos en la gestión de créditos de la CMAC Huancayo?	83
<i>Figura 29.</i> ¿considera apropiado los procesos de recuperación de los créditos en la CMAC Huancayo?	84