

# UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO

## FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

### ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



#### TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO DE CONTADOR PÚBLICO

---

Aplicación de Estrategias Financieras y su influencia en la Morosidad de la  
Financiera Confianza SAA- Agencia Parcoy, 2021

---

#### Línea de Investigación:

Finanzas

#### Autor (es):

Br. Acosta Morillo, Flor Natali  
Br. Bazán Gutiérrez, Melissa Solange Doribel

#### Jurado Evaluador:

**Presidente:** Mg. Javier Marchan Otero

**Secretario:** Mg. Carlos Meza Rosas

**Vocal:** Mg. Margarita Hernández Castillo

#### Asesor:

Ms. Luis Ernesto Berrospi Espinoza

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7973-4124>

TRUJILLO, PERÚ

2022

Fecha de sustentación: 2022/07/15

La presente tesis ha sido revisada y aprobada por el siguiente jurado:

**Presidente** : Mg. Marchan Otero, Javier

**Secretario** : Mg. Meza Rosas, Carlos

**Vocal** : Mg. Hernández Castillo, Margarita

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

De acuerdo con el cumplimiento de las disposiciones del reglamento de grafos y títulos de la Universidad Privada Antenor Orrego, exponemos a vuestra consideración el presente trabajo de investigación titulado: **“Aplicación de Estrategias Financieras y su influencia en la Morosidad de la Financiera Confianza SAA- Agencia Parcoy, 2021”**.

Desarrollado con el fin de obtener el título de Licenciado en Contabilidad. El objetivo principal es contribuir a brindar una información oportuna sobre el tema y de la misma manera sirva como una orientación de consulta para los estudiantes que estén en la búsqueda de información asemejados al tema en mención.

A ustedes miembros del jurado, mostramos nuestro especial y mayor reconocimiento por el dictamen que se haga merecedor y correspondiente del presente trabajo.

Br. Acosta Morillo, Flor Natali

Br. Bazan Gutierrez, Melissa Solange Doribel

## DEDICTARORIA

Agradecer a mis padres, Isidro y Armida, también a mis queridos hermanos Rony, Yuli y Wili por ser los principales motores de este sueño por confiar y creer en mis expectativas por los consejos, valores y principios que me han inculcado. Sin su apoyo no hubiera culminado esté presente trabajo.

**Acosta Morillo, Flor Natali**

A Dios principalmente y a mis padres por ser mi fuente de energía con sus consejos y a mis hermanos por tenerlos en mi vida.

A mi novio Frank, por contar siempre con su apoyo y motivación incondicional.

A mis abuelos en el cielo, que desde allí me protegen y familia en general.

**Bazán Gutiérrez, Melissa Solange  
Doribel**

## **AGRADECIMIENTO**

Gracias a Dios por ser nuestro guía y por bendecirnos cada día, a la Universidad Privada Antenor Orrego por ser nuestra casa de estudio en estos años de aprendizaje.

A nuestro asesor de tesis Ms. Luis Ernesto Berrospi Espinoza, que con sus conocimientos y orientaciones ha sabido dirigirnos en la culminación del presente proyecto.

A nuestros docentes, que en el transcurso de los años con sus experiencias y conocimientos nos han sabido guiar en nuestra carrera profesional.

**Los autores**

## RESUMEN

La presente investigación titulada “Aplicación de Estrategias Financieras y su Influencia en la Morosidad de la Financiera Confianza SAA - Agencia Parcoy, 2021”, tiene como objetivo general determinar la influencia de la aplicación de estrategias financiera sobre la morosidad.

Para desarrollar la investigación es de tipo aplicada, con diseño de investigación descriptiva, la muestra de estudio fue al Administrador de la Agencia y también a los Analistas de Créditos. Así mismo, el instrumento que se ha realizado es la hoja de registro de datos, también se evaluó los estados financieros de la empresa. Esto con la finalidad de conseguir toda la información necesaria para determinar si las aplicaciones de estrategias financieras dan resultado para bajar el nivel de morosidad.

Los resultados de la investigación demuestran que la Aplicación de Estrategias Financiera y su Influencia en la Morosidad de la Financiera Confianza es significativa, ya que se notó una mejora en el año 2021 a comparación del año 2020 porque se ha implementado un adecuado aplicaciones de estrategias financieras en la empresa obtuvo resultados positivos. Gracias a esto se plantearon conclusiones respecto a la importancia de implementar nuevas estrategias financieras y se propuso recomendaciones para ser aprovechados por la empresa porque contribuyen de manera significativa a garantizar la mejora continua de la empresa y minimizar la morosidad.

**Palabras claves:** Estrategia, crédito, cobranza, morosidad.

## ABSTRACT

The present investigation entitled "Application of Financial Strategies and their Influence on Delinquency of Financiera Confianza SAA - Agencia Parcoy, 2021", has as a general objective to determine the influence of the application of financial strategies on delinquency.

To develop the research is of an applied type, with a descriptive research design, the study sample went to the Administrator of the Agency and also to the Credit Analysts. Likewise, the instrument that has been made is the data record sheet, the financial statements of the company were also evaluated. This in order to obtain all the necessary information to determine if the applications of financial strategies work to lower the level of delinquency.

The results of the investigation show that the Application of Financial Strategies and its Influence on Delinquency of the Financiera Confianza is significant, since an improvement was noted in the year 2021 compared to the year 2020 because an adequate application of financial strategies has been implemented. In the company obtained positive results. Thanks to this, conclusions were drawn regarding the importance of implementing new financial strategies and recommendations were proposed to be used by the company because they contribute significantly to guaranteeing the continuous improvement of the company and minimizing delinquency.

**Keywords:** Key words: Strategy, credit, collections, delinquency.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

<b>PRESENTACIÓN</b> .....	<b>ii</b>
<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>iii</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	<b>iv</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Formulación del problema.....	1
1.1.1. Realidad problemática.....	1
1.1.2. Enunciado del problema o interrogante.....	2
1.2. Justificación .....	2
1.2.1. Teórica.....	2
1.2.2. Práctica .....	2
1.2.3. Metodológica .....	3
1.3. Objetivos:.....	3
1.3.1. Objetivo general.....	3
1.3.2. Objetivos específicos .....	3
<b>II. MARCO DE REFERENCIAS</b> .....	<b>4</b>
2.1. Antecedentes .....	4
2.1.1. A nivel internacional.....	4
2.1.2. A nivel nacional .....	5
2.1.3. A nivel local.....	7
2.2. Marco teórico .....	8
2.2.1. Estrategias Financieras.....	8
2.2.2. Tipos de estrategias financieras .....	8
2.2.3. Niveles de estrategia .....	10
2.2.4. Políticas de crédito.....	11
2.2.5. Morosidad .....	13

2.2.6.	<b>Problemas Financieros</b> .....	14
2.2.7.	<b>Factores económicos</b> .....	14
2.2.8.	<b>Cultura de Pago</b> .....	15
2.3.	Marco conceptual .....	15
2.4.	Hipótesis .....	18
2.5.	Variables .....	18
2.5.1.	<b>Variables, Operacionalización de las variables</b> .....	18
2.5.2.	<b>Operacionalización de variables</b> .....	19
<b>Tabla 1.</b>	<b>Operacionalización de variables</b> .....	<b>19</b>
<b>III.</b>	<b>Material y métodos</b> .....	<b>21</b>
3.1.	Material .....	21
3.1.1.	<b>Población</b> .....	21
3.1.2.	<b>Marco muestral</b> .....	21
3.1.3.	<b>Unidad de análisis</b> .....	21
3.1.4.	<b>Muestra</b> .....	21
3.2.	<b>Métodos</b> .....	21
3.2.1.	<b>Diseño de contrastación</b> .....	21
3.2.2.	<b>Técnicas e instrumentos de recolección de datos</b> .....	22
<b>IV.</b>	<b>Presentación y discusión de resultados</b> .....	<b>24</b>
4.1.	Presentación de Resultados .....	24
4.2.	Discusión de Resultados .....	32
	<b>CONCLUSIONES</b> .....	<b>34</b>
	<b>RECOMENDACIONES</b> .....	<b>35</b>
	<b>REFERENCIAS</b> .....	<b>36</b>
	<b>ANEXOS</b> .....	<b>39</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 2.</b>	<b>Técnicas e instrumentos.....</b>	<b>22</b>
<b>Tabla 3.</b>	<b>Ratio de morosidad .....</b>	<b>24</b>
<b>Tabla 4.</b>	<b>Ratio de liquidez.....</b>	<b>25</b>
<b>Tabla 5.</b>	<b>Ratio de gestión.....</b>	<b>25</b>
<b>Tabla 6.</b>	<b>Ratio de solvencia .....</b>	<b>25</b>
<b>Tabla 7.</b>	<b>Disminuir la morosidad .....</b>	<b>27</b>
<b>Tabla 8.</b>	<b>Establecer estrategias y fortalecer habilidades.....</b>	<b>28</b>
<b>Tabla 9.</b>	<b>Comparación de Índices de morosidad año 2020 – 2021 .....</b>	<b>29</b>
<b>Tabla 10.</b>	<b>Comparación de Ratio Financiero Liquidez Corriente año 2020 - 2021.....</b>	<b>29</b>
<b>Tabla 11.</b>	<b>Comparación de Ratio Financiero de Promedio de Créditos Otorgados año 2020 - 2021.....</b>	<b>30</b>
<b>Tabla 12.</b>	<b>Comparación de Ratio Financiero Rotación de Cuentas por cobrar año 2020 - 2021.....</b>	<b>30</b>
<b>Tabla 13.</b>	<b>Análisis de morosidad año 2020 – 2021 .....</b>	<b>31</b>

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figuras 1.</b>	Índice de morosidad .....	<b>31</b>
-------------------	---------------------------	-----------

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Formulación del problema**

#### **1.1.1. Realidad problemática**

Actualmente tanto las medianas como grandes empresas que se encuentran en diferentes sectores, asumen el compromiso en mejorar sus cuentas por cobrar que se ocasionan por incorrectas técnicas de cobranzas, trabajadores no delimitados y políticas internas.

La morosidad que se refleja en el mundo financiero y que afecta directamente a entidades bancarias es un riesgo por el cual tienen que atravesar y esto se viene originando en los últimos años debido a factores distintos como niveles altos de inflación, inestabilidad laboral y desastres naturales y consecuencias de la pandemia actual.

Es importante mencionar que el uso de acciones estratégicas se centra en la planificación previa, con el diseño del camino a seguir y tomando decisiones que nos ayudará a obtener mejores resultados para cualquier empresa, negocio o entidad bancaria.

Las aplicaciones de acciones estratégicas son adquiridas por la entidad con el objetivo del culminio de sus propósitos económicos; en el ámbito empresarial las estrategias financieras influyen a que la empresa aprenda a caminar antes de correr para establecer el marco operativo y que es considerado un proceso de la planificación que la empresa tiene que seguir para obtener los recursos que se requieren para financiar las actividades para el cumplimiento de los objetivos (Codija,2018).

La entidad bancaria Financiera Confianza SAA de Parcoy, forma parte de la Fundación Microfinanzas BBVA (accionista controlador), organización que impulsa el desarrollo económico y social sostenible e inclusivo de las personas de los niveles socioeconómicos más bajos de la sociedad y que ha presentado diversos problemas vinculados con la morosidad, debido al incumplimiento del compromiso

de pago por parte de algunos prestatarios, debido a varios factores como el deslizamiento de tierra que sepultó decenas de casas en la localidad de Retamas, en el distrito de Parcoy, provincia de Pataz, La Libertad, en la sierra norte del Perú.

Es por ello que ha originado una elevada cartera morosa que representa un serio problema que compromete la viabilidad de largo plazo de la entidad y finalmente del propio sistema en general.

No contar con un plan de acciones estratégicas está generando problemas en la entidad financiera, por eso la presente investigación tiene como propósito comprobar que la empresa, al no utilizarlas, le podría generar diferentes problemas y para esto proporcionamos las sugerencias necesarias explicando cómo favorece la aplicación de acciones estratégicas y su contribución en la morosidad de la Financiera Confianza SAA – Agencia Parcoy, 2021.

### **1.1.2. Enunciado del problema o interrogante**

¿Cómo influye la aplicación de estrategias financieras sobre la morosidad en la Financiera Confianza SAA - Agencia Parcoy, 2021?

## **1.2. Justificación**

### **1.2.1. Teórica**

Este proyecto muestra las distintas maneras de cómo influye las acciones estratégicas en la contribución de la disminución de la mora y cuál es el efecto que provoca para la entidad financiera. Permite un conocimiento más amplio sobre las consecuencias y lo útil para aquellas entidades del mismo o de diferente rubro al momento de querer implementar diferentes cambios.

### **1.2.2. Práctica**

Esta investigación beneficia al área gerencial de la empresa en mención, porque, aporta herramientas que permiten disminuir los índices de

morosidad y que además aporta información a los investigadores que estudian o realizan una investigación sobre dicho tema llegando a tener una idea más clara para su proyecto.

Con los resultados obtenidos se pudo proponer estrategias efectivas que permitan al empleador a desenvolverse mejor en el ámbito empresarial.

### **1.2.3. Metodológica**

Para realizar la indagación, se emplea procedimientos de aplicación de técnicas e instrumentos, como la revisión, relación de créditos vencidos y documentos relacionados con las finanzas. Esto permite identificar que posiblemente al no haber puesto en práctica estrategias financieras ha afectado en la liquidez de la entidad.

## **1.3. Objetivos:**

### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar la influencia de la aplicación de estrategias financieras sobre la morosidad en la Financiera Confianza SAA – Agencia Parcoy, 2021.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Evaluar la situación actual de la morosidad en la Financiera Confianza SAA – Agencia Parcoy, 2021.
- Aplicar las estrategias financieras sobre la morosidad en la Financiera Confianza SAA – Agencia Parcoy, 2021.
- Evaluar comparativamente el antes y después de la aplicación de las estrategias financieras sobre la morosidad en la Financiera Confianza SAA – Agencia Parcoy, 2021.

## II. MARCO DE REFERENCIAS

### 2.1. Antecedentes

#### 2.1.1. A nivel internacional

Ortiz y Pillco (2015) realizaron un estudio denominado “Análisis financiero de las provisiones de cuentas incobrables en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda. y el riesgo de morosidad de sus socios del departamento *de Cuenca*”, Tesis para obtener el título de Contador Público Auditor, Universidad de Cuenca, Cuenca – Ecuador. Consideraron como principal objetivo el informarse cómo se utilizan las provisiones y el riesgo de morosidad de la Cooperativa, cuenta con un diseño descriptivo y llegan a la conclusión que la gestión del riesgo de crédito de la cooperativa se desarrolla sobre la base de su sistema de crédito interno el cual no cuenta con un departamento de riesgos que recopile y monitoree sus operaciones crediticias, y es por eso pero tiene los defectos de bajas en deudas incobrables y altas reservas de morosidad, lo que afecta negativamente los resultados, además, como sistema contable básico para el análisis financiero de la institución, debe contar con personas altamente calificadas y así puedan desempeñar sus funciones con eficiencia.

Coronel (2019) en su indagación de título “Diseño de un modelo para la gestión de cobranzas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle”. Tesis para obtener su maestría en la Universidad Andina Simon Bolivar, Quito, Ecuador. Su principal objetivo es desarrollar un prototipo de gestión de cobranza extrajudicial en las cooperativas. El método desarrollado en el estudio es descriptivo y también se utiliza un cuestionario, el cual se aplica a la muestra seleccionada por el investigador. Se encuentra que el sector cooperativo está en proceso de ser débil en cuanto a organización, ocasionado por las grandes pérdidas que sufren los compañeros por no cumplir con sus obligaciones, lo cual se ve afectado significativamente por el diseño Manejo inadecuado de la cosecha.. El gasto de los hogares (básicamente la clase media) ha sido oportuno para mantener el crecimiento del PIB, sin embargo, su contribución depende de la disponibilidad de efectivo que convive en la economía.

Bautista (2021) en su investigación “Diseño De Estrategias De Administración Del Riesgo Crediticio Para Reducir El Índice De Morosidad En La Cooperativa De Ahorro Y Crédito Minga Ltda”. Tesis para obtener su maestría en la Escuela Superior Politécnica De Chimborazo Riobamba – Ecuador. Tuvo como fin el diseño de estrategias de administración del riesgo crediticio para reducir el índice de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda.; utilizando un método combinado entre analítico-sintético, dando a conocer que existe la necesidad de alianzas estratégicas con instituciones financieras que ofrezcan servicios de recuperación de cartera y cobren por el monto de recuperación; concluyendo que las principales causas de la morosidad se dan en malas calificaciones crediticias, falta de seguimiento al vencimiento de cartera y ocupaciones improductivas, para lo cual se recomendó aplicar puntajes desarrollados para predecir solicitudes de crédito que pueden estar en mora, no permitir que las carteras se deterioren por más de 80 días y aplicar tres pasos para recuperar carteras improductivas.

### **2.1.2. A nivel nacional**

Edy (2016) en su tesis titulada “Estrategias en la administración del riesgo de los préstamos multired para disminuir la morosidad en el Banco de la Nación – Huancayo”, para optar el grado de magister en contabilidad, de la Universidad Nacional del centro del Perú, Huancayo-Perú, tuvo como objetivo general establecer estrategias adecuadas para determinar la administración del riesgo de los préstamos Multired orientado a la disminución de la morosidad en el Banco de la Nación de Huancayo, para lo cual se utilizó el diseño descriptivo y se concluyó que las estrategias que permitan la disminución de la morosidad en los préstamos teniendo un mayor valor crítico. Esto quiere demostrar que las variables de la estrategia de gestión de riesgos y delitos no son independientes en tanto los directivos del Banco de la Nación de Huancayo pongan en práctica y hagan un seguimiento cercano de la gestión de riesgos ya que permite que la

organización mejore la calidad de su cartera crediticia diversificada, logrando crecimiento y consolidación en las instituciones financieras de Huancayo con un backlog manejable.

Vasquez y Vasquez (2019), en su tesis denominada “Estrategias de recuperación de créditos en morosidad del cliente. Financiera Confianza. Chota, 2019. Tesis para obtener el título de licenciado en administración en la Universidad Cesar Vallejo Chiclayo, Perú. donde el objetivo es determinar el impacto del delito en el logro de los objetivos estratégicos. Se llega a la conclusión que, como resultado, el índice de morosidad obtenido para las principales categorías de préstamos ha aumentado significativamente y afecta el logro de los objetivos estratégicos, especialmente las metas relacionadas con la cartera y la calidad financiera; conduce a mayores reservas, refinanciamientos frecuentes y castigos y, como resultado, rendimientos reducidos, volatilidad en el valor debido a la incertidumbre crediticia, fortalecimiento de carteras de alto riesgo y, en consecuencia, se reduce el valor de los activos.

Heredia y Montenegro (2021), en su tesis denominada: Estrategias De Cobranza Para Reducir La Morosidad En “Mi Banco” Sede En Cayalti, 2020. Tesis para obtener el título de licenciado en administración en la Universidad Señor de Sipan Pimentel, Perú, tiene como propósito general proponer estrategias de cobranza para reducirán la morosidad en “Mi Banco” sede en Cayalti, 2020, este estudio fue de tipo descriptivo y su diseño no experimental en la cual Se utilizó una encuesta y un análisis de la literatura para recopilar información para 2020; Se destaca el desarrollo de estrategias de cobranza que reduzcan los atrasos creados en beneficio tanto del negocio como del cliente a través de políticas y estrategias de aprendizaje, seguimiento y mejora de procesos presentados a una entidad financiera..

### **2.1.3. A nivel local**

Avila y Condor (2021), en su indagación de título “Determinar la incidencia de la gestión de cobranza en la morosidad de la empresa Corporación Convaler Perú S.R.L., Trujillo, Años 2018 – 2020”. Tesis para optar el título de contador en la Universidad Cesar Vallejo Trujillo, Perú tuvo como objetivo general la aplicación mediante la metodología de diseño no experimental, de nivel descriptivo-correlacional; llegan a la conclusión que existe incidencia entre las variables de estudio, determinando que la gestión de cobranza es deficiente e incide de manera negativa en la morosidad de la empresa sobre la cual se realiza el trabajo de investigación.

Pereyra (2020), en sus tesis “Criterios de la evaluación de créditos grupales y su incidencia en la morosidad de los clientes del sector microempresario de una agencia financiera de la ciudad de Trujillo, 2019”. Tesis para obtener el título de contador en la Universidad Privada del Norte Trujillo, Perú. Tuvo como objetivo la determinar la incidencia de los criterios de la evaluación de créditos grupales en la morosidad de los clientes del sector microempresario de la agencia financiera de la ciudad de Trujillo, periodo 2019, para la cual se realizó mediante una investigación de tipo cuantitativa descriptiva y de diseño no experimental; concluyendo que si incide la morosidad de los clientes del sector microempresario en la agencia financiera por la razón de no realizar la verificación por parte del analista crediticio en el negocio siendo esta la razón la cual era el factor por falta de pago lo que generó que 10 grupos tengan un índice de morosidad de 3.09 % durante dicho periodo.

Avila y Marin (2019), en su tesis denominada “Implementación de políticas complementarias de gestión de riesgos crediticios y su contribución en la disminución del índice de morosidad en la Financiera Confianza, Agencia El Porvenir, período Enero - Mayo, 2019”. Tesis para obtener el título de contador en la Universidad Privada Atenor Orrego Trujillo, Perú. Tuvo como Objetivo principal determinar en qué medida la implementación de políticas sobre riesgos

crediticios, contribuyen a la disminución del índice de morosidad en la Financiera Confianza, Agencia El Porvenir, período enero – mayo, 2019, para lo cual se aplicó el diseño de investigación descriptivo – correlacional; concluyendo que el riesgo crediticio observado se debe principalmente a la naturaleza operativa de las instituciones financieras y la aplicación de políticas crediticias ineficaces, reflejado en la alineación de la cartera, una menor recuperación y, en consecuencia, un aumento en la morosidad hasta 2018.

## **2.2. Marco teórico**

### **2.2.1. Estrategias Financieras**

Para Codjia (2018) son las acciones practicadas por la entidad con la finalidad de obtener resultados económicos y aportan a que la entidad aprenda a organizarse para crear un marco operativo.

Para Moreno (2012) son las determinaciones con un control y un plan direccionadas a la administración de requerimientos a corto, mediano y largo plazo con la finalidad de que las entidades se desarrollen; estas estrategias se relacionan con las estrategias generales de las entidades; formando parte de los procedimientos de un plan y gestión estratégica (p.12).

Para Castro (2016) son instrumentos del ámbito empresarial que son utilizadas en función a una visión, de tal forma que considera en calificarlas como un activo corriente y un pasivo corriente, donde el primero en mención simboliza las entradas de efectivo y el segundo simboliza las salidas de efectivo.

### **2.2.2. Tipos de estrategias financieras**

Para el Banco Filandia (2014) existen tres tipos de estrategias financieras que se muestra a continuación:

**A. Preventiva:** Hace alusión al rastreo del crédito concedido a las personas; comunicándoles acerca de su compromiso de pago; mediante correos electrónicos, mensajes de textos, comprobantes virtuales o físicos.

**B. Pre-jurídico o Prejudicial:** La tarea de realizar este tipo de cobranza por la mora generada entre 1 a 29 días lo realiza el banco mediante el sector de cobranzas y aquellos gastos que se generan son reconocidos por la empresa. De 30 a 59 días lo efectúa el banco y los cobradores externos y este gasto es cargado un 5% a los usuarios en cada pago de cuota. Cuando es a partir de 60 a 89 días de retraso, esta cobranza pasa a unos terceros que tienen la función de recuperar aquellos créditos vencidos y este gasto es reconocido por el usuario en un 5% para cada pago de su cuota. Esta labor se elabora mediante:

- **Mensajes:** Los consumidores reciben un mensaje donde se les hace recordar que tienen una deuda por cancelar, así mismo se les informa sus fechas para realizar sus pagos, los días de retraso y el importe a pagar hasta la fecha.  
Estos mensajes pueden ser mediante correos electrónicos, mensajes de voz o de textos.
- **Llamadas telefónicas:** Los usuarios reciben llamadas, en donde se les menciona el cobro y se pacta una fecha concreta para que se comprometa en cumplir con el compromiso de deuda, estas llamadas se llevan a cabo a través de teléfonos fijos y de teléfonos móviles que fueron remitidos por los usuarios.
- **Comunicaciones escritas:** Los consumidores reciben notificaciones escritas, en las cuales se les informa el pago de las cuotas vencidas y son dirigidas a las direcciones indicadas por los usuarios en el momento que se hicieron acreedores del crédito.
- **Gestión de cobro a otros obligados:** Aquellas personas que firmaron el compromiso de avalar al prestamista, se encuentran en compromiso con el crédito y están relacionadas al momento del cobro de deuda.

- **Visitas:** Los usuarios calificados como deudores o codeudores serán visitados en su centro laboral o lugar donde residen.
- **Contacto a referidos:** Cuando no se logra tener alguna comunicación, se procede a realizar llamadas a los contactos referenciales, con el fin de ubicar al deudor.

### **2.2.3. Niveles de estrategia**

Para Oramas (2008) menciona los siguientes niveles:

#### **a. Sobre la inversión**

El incremento de manera interna se refiere a la obligación de incrementar el establecimiento debido a que la demanda supera a la oferta, o por la existencia de productos que lograron aumentar la inversión. Además, se realiza eliminando a la competencia, eliminando obstáculos con los usuarios y abastecedores de la mano con un buen control asegurando así la cadena de producción.

Otra manera se basa en realizar una inversión de los sobrantes financieros generando una rentabilidad aceptable, puesto que en otros casos se toma la opción de variar con la cartera de inversiones logrando una reducción del peligro y aumentar la rentabilidad.

#### **b. Sobre la estructura financiera**

El objetivo es lograr obtener una mejor respuesta por cada inversión realizada y nos resulta un favorable flujo de caja que aporta en un buen cumplimiento de las demás estrategias.

#### **c. Sobre el capital de trabajo**

Lo conforma los activos corrientes y las normas, reglas modernizadas relacionadas con el vínculo entre la contingencia y la rentabilidad.

#### **d. Sobre el financiamiento corriente**

Está conformado por las remuneraciones, salarios, los impuestos, asimismo los préstamos en entidades bancarias que originan un gasto financiero que se ve reflejada de manera clara.

#### **e. Sobre la gestión del efectivo**

Son aquellas normas relacionadas con la liquidez de la entidad de la empresa, relaciones con mercaderías, los cobros y los pagos.

### **2.2.4. Políticas de crédito**

Para Gitman y Zutter (2016), son un grupo de lineamientos que tiene como objetivo entregar el préstamo al cliente y se define el tiempo o fecha de plazo de dicho crédito. Es la forma en que las empresas quieren que se lleve a cabo las labores vinculadas al crédito dado a los usuarios, los juicios que llevarán a tomar algunas normas para los créditos y sus propósitos.

Según Branchfield (2017) cuenta con los siguientes pasos:

#### **a) Análisis y decisión del crédito:**

Indicó que para entregar aquellos préstamos a los usuarios tendrá que ser realizarlo bajo indicaciones que evalúen la liquidez y capacidad al momento de realizar sus pagos que cuiden la inversión elaborada por la empresa que genera el crédito.

#### **b) Condiciones del crédito:**

Señaló que la empresa que genera el crédito tiene la potestad de tomar la decisión si aplaza el período de retribución a los usuarios, el refinanciamiento; además es posible tomar la decisión si se pondrá minorizar con el objetivo de incentivar el pronto cumplimiento por parte de los usuarios, para esto se tendrá que programar un tiempo y porcentaje que se deberá de utilizar.

**c) Período del crédito:**

La empresa tiene el dominio para ejecutar los cambios de acuerdo relacionados con el plan de cobranzas en función del crédito, es decir, la reprogramación del tiempo de los préstamos, perjudican la rentabilidad de la empresa.

**d) Descuento por pronto pago:**

Gitman y Zutter (2016), hace mención a la disminución del porcentaje del precio de compra utilizado para los usuarios a crédito que pagan sus deudas en el momento correspondiente. El descuento por un pago a tiempo de parte del cliente es una manera de presionar a las personas con el cumplimiento de sus pagos según cronograma; al avanzar con el cobro, el descuento disminuye la inversión de la empresa, además disminuye las ganancias por unidad. Sin embargo, las rebajas al realizar un pago a se ejecutan con el objetivo de minorar las cuentas por cobrar y el peligro de que sean incobrables, sin embargo, para brindar ese beneficio se evalúa minuciosamente el análisis del costo – beneficio (p. 563).

**e) Supervisión de crédito:**

Gitman y Zutter (2016), indicaron que las empresas emplea la inspección de los préstamos como parte de la gestión , esta fue sobre una revisión constante de las cuentas por cobrar, con la finalidad de reconocer si los usuarios están cumpliendo con las pautas asignadas o si incumplen con el cronograma de pago, en la verificación se reconocerá e informará a la empresa sobre los inconvenientes presentados; los abonos morosos ya que alargan el ciclo promedio, incrementando la inversión de la financiera; existen dos instrumentos utilizados frecuentemente para la elaboración de las cuentas por cobrar: antigüedad y período de cobro (p.565).

### **2.2.5. Morosidad**

Díaz (2014) precisa a la morosidad como el atraso o falta de cumplimiento de los pagos de créditos a la hora de su cumplimiento, quienes fueron distribuidos para el financiamiento del crecimiento empresarial de las micro o pequeñas empresas.

El término de morosidad se detalla a la demora al momento de cumplir una responsabilidad que tiene, donde se indica anticipadamente un acuerdo que tiene de abono dentro de un rango de tiempo. Desde el análisis analítico, no es la falta del cumplimiento determinado de un compromiso, sino un atraso al cumplir con el pago a tiempo, llevando a que este sea sumado con intereses moratorios e indemnizatorio mediante el cobro de intereses moratorios.

En el área financiera, se denomina que una persona con deuda se encuentra en morosidad cuando deja de cumplir con su pago en el tiempo establecido por cada mes para devolver lo que se le otorgó.

Aguilar, Camargo, & Morales (2004) estudiaron la problemática en la condición de las carteras crediticias de las entidades financieras en Perú, desde una visión empírica, se considera a los componentes microeconómicos y macroeconómicos como factores de la morosidad. Considerando a los componentes microeconómicos encontramos a las normas internas de cada entidad, la toma la evaluación, inspección y recuperación de los préstamos concedidos de manera segura; y con respecto a los componentes macroeconómicos, los investigadores señalan una conclusión acertada en distintas proyectos de investigación sobre morosidad, que existe una relación inversamente distribuido entre la etapa económica y la morosidad, que explica que cuando la labor económica aumenta se reducen los pagos retrasados de crédito, mientras que en las fases recesivas aumenta la morosidad crediticia. La situación de préstamos es la primordial fuente de ingresos de las entidades

financieras, por lo tanto, la morosidad es uno de los peligros más conocidos que tienen por enfrentar, ya que una incorrecta administración podría originar la quiebra.

#### **2.2.6. Problemas Financieros**

Menéndez (2004) señala que aquel que cuenta con inconvenientes relacionados con las finanzas, es debido a la acumulación de intereses que se repercuten a largo plazo. Estos son los eventos que advierten la consistencia financiera de una persona o negocio, se dan debido a una mala ejecución de los recursos que se tienen, para esto se recomienda saber la realidad del efectivo con el que se tiene para una adecuada repartición. Uno de estos inconvenientes que nos lleva a que una persona o entidad resulte como moroso son las pocas ganancias, porque no existiera un debido flujo de caja, si no existen ganancias abastecedoras para contrarrestar los gastos, será imposible realizar el abono y cumplir con el pago de las letras de crédito, otro inconveniente es el endeudarse más de la cuenta, que se origina al recibir créditos de distintas entidades sin tener en cuenta los ingresos. Para esquivar los inconvenientes financieros, la administración tiene que estar al día de su disposición económica, investigar aquellos puntos como el flujo de efectivo, nivel de endeudamiento, patrimonio a utilizar y en caso hubiese algún problema resolverlo en ese momento.

#### **2.2.7. Factores económicos**

Amate (2014) indica que la economía antes que sea denominada como una ciencia, se encontraba en la búsqueda del incremento de las riquezas. Estos, son aquellas tareas que se derivan al desarrollo de la facultad de producción de haberes y de servicios de la economía, para saciar alguna necesidad humana.

Según Aguilar, Camargo, & Morales (2004) la morosidad está vinculada

con elementos de la economía, que señalan tanto componentes interiores como exteriores que originan la mora. Una variable trascendental para que una empresa sea considerada como morosa es la disminución de lo que percibe, originado en varias ocasiones por la minorización frecuentemente por la disminución de las ventas, competencias de negocios, elevación de los precios, entre otros.

#### **2.2.8. Cultura de Pago**

Monge (2016), precisa que para que exista un cumplimiento con el pago, como parte de una conducta moral por ambas partes, tanto de la persona acreedora como de la deudora, debido a que las entidades que otorgan préstamos, sobre endeudan al deudor y se escasea de una transparente tasa de interés y precisamente esto prevalece en el querer cumplir con el pago, debido a que la persona endeudada siente que es burlado.

Se debe evaluar y a la vez implementar la educación relacionado con las finanzas, ya que ayudaría a fomentar responsabilidades financieras que tendrán en cuenta, así como las ventajas de ser un buen cumplidor al momento de cancelar sus cuotas.

Abaco (2017), señala que los beneficios de cumplir a tiempo de acuerdo a lo estipulado en el cronograma del compromiso pactado, es contar con un excelente historial crediticio, prevenir formar parte de centrales de riesgos y librarse del pago de tasas de mora.

### **2.3. Marco conceptual**

- **Cartera atrasada:** Son los créditos precisos que no han sido amortizados de acuerdo a su fecha pactada, está formada por los préstamos que han sido vencidos o en la lista de realizar alguna cobranza pronta (Superintendencia de Banca y Seguros, 2015).

- **Cartera de Alto Riesgo:** Grupo de préstamos que han sido refinanciados y tienen un vencimiento, pero que se encuentran en cobranza judicial (Superintendencia de Banca y Seguros, 2015).
- **Créditos Castigados:** Son aquellos que con demostración reflejado en la realidad con evidencia real no pueden ser recuperadas, mayormente no se justifican el comienzo de acciones judiciales, por lo tanto, son denominados como perdidas y son eliminados del balance general de la empresa (Superintendencia de Banca y Seguros, 2015).
- **Créditos en Cobranza Judicial:** Créditos cuya recuperación se encuentra en proceso judicial (Superintendencia de Banca y Seguros, 2015).
- **Planeación financiera:**  
Según Delgado (2015) la define como “hoja de ruta” que sirve de apoyo a los ejecutivos de la organización, con el objetivo macro de alcanzar mayores rentabilidades en el largo plazo. (pag.55).
- **Riesgo empresarial:**  
Según Casares (2014) define que es una opción de que el movimiento del dinero en una entidad no sean lo suficientemente necesario para abastecer sus costos en operaciones relacionadas con las finanzas (pag.91).
- **Análisis de riesgo:** Según Fernández (2008) es utilizado como una herramienta de gestión en estudios financieros y de seguridad para poder identificar riesgos (métodos cualitativos) y otras para evaluar riesgos (generalmente de naturaleza cuantitativa). (pag.45).
- **Cartera atrasada:** Son los préstamos inmediatos que no han sido abonados o cancelados en cuotas a la fecha de su cronograma de pago, lo conforman los créditos que están en situación de vencidos o en proceso de cobranza judicial (Superintendencia de Banca y Seguros, 2015).

- **Cartera de Alto Riesgo:** Grupo de créditos refinanciados, vencidos de acuerdo con su cronograma, reestructurados y en cobranza judicial. (Superintendencia de Banca y Seguros, 2015).
  
- **Créditos Castigados:** Son los préstamos con hechos reales de no pueden ser recuperables, mayormente son importes que no avalan el inicio de acciones judiciales, por lo consiguiente se organizan como pérdida y son excluidos del balance general de la entidad (Superintendencia de Banca y Seguros, 2015).
  
- **Créditos en Cobranza Judicial:** Créditos cuya recuperación se encuentra en proceso judicial (Superintendencia de Banca y Seguros, 2015).
  
- **Planeación financiera:** Según Delgado (2015) la define como una programación que es usado como apoyo a los administrativos de la entidad, con el fin de lograr mejores ingresos en el largo plazo (pg.55).
  
- **Riesgo empresarial:** Según Casares (2014) el considera que es la posibilidad de que los movimientos en efectivo de una empresa sean insuficientes para poder cubrir todos los gastos de una operación refiriéndose a la probabilidad de que esto ocurra (pg.91).
  
- **Riesgo operacional:** Fernández (2008) la probabilidad de pérdidas de una empresa debido a los errores humanos, relacionados con la tecnología, procedimientos internos o debido a los hechos externos como accidentes, desastres naturales. (pag.52).

- **Análisis de riesgo:** Según Fernández (2008) se usa como un instrumento de gestión en estudios financieros y de seguridad para poder reconocer y evaluar los riesgos (pag.45).
- **Efectividad operativa:** Según Chiavenato (2000) la finalidad de esta efectividad, como potencial ventaja competitiva, que al realizar las tareas operacionales que se dan de manera interna sean superior a los de la competencia, con el fin de que presten mejores servicios. (pag.74).

#### **2.4. Hipótesis**

La aplicación de estrategias financieras incide positivamente en la disminución de la morosidad en la Financiera Confianza SAA - Agencia Parcoy, 2021.

#### **2.5. Variables:**

##### **2.5.1. Variables, Operacionalización de las variables:**

###### **Variable independiente**

X= Estrategias Financieras

###### **Variable dependiente**

Y= Influencia en la Morosidad

## 2.5.2. Operacionalización de variables

**Tabla 1.** Operacionalización de variables

<b>Variables</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
<b>Variable Independiente:</b> Estrategias Financieras	Comprende un grupo de sectores importantes como la inversión, la conformación de capital, las contingencias financieras, el rendimiento, el uso del capital de trabajo y la administración del efectivo, que son importantes en el logro del desarrollo de la competencia y de un desarrollo armonioso en el ambiente.	Las estrategias financieras se medirán de acuerdo a las dimensiones y los indicadores que se señalan a continuación.	Fases de la cobranza  Gestor de cobros  Unidad de riesgos  Capacitaciones a los asesores de créditos  Etapa final en la gestión de cobros	Prevención. Cobranza.  Llamadas telefónicas  Seguimientos diarios al cliente  Cobranzas grupales  Notificación al cliente. Notificación definitiva.

<p><b>Variable Dependiente:</b></p> <p>Influencia en la Morosidad</p>	<p>Es la lista de muestra de los préstamos recibidos en base a toda su cartera.</p> <p>Esta cantidad se vuelve vencida porque la persona no ha pagado o el deudor no ha liquidado su deuda.</p>	<p>Es un número de cuenta que no fue dado de baja por el usuario de la agencia financiera</p> <p>Confianza en tiempo y forma.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ratio de morosidad</li> <li>• Ratio de liquidez</li> <li>• Ratio de gestión</li> <li>• Ratio de solvencia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Índice de morosidad.</li> <li>• Liquidez corriente</li> <li>• Promedio de créditos otorgados</li> <li>• Razón de endeudamiento</li> </ul>
---	---	---	---	--

**Fuente:** Elaboración propia de los autores

### III. Material y métodos

#### 3.1. Material

##### 3.1.1. Población

La población estará conformada por 17 préstamos otorgados por parte de la Financiera Confianza S.A.A. Agencia Parcoy, 2021.

##### 3.1.2. Marco muestral

Estará constituido por los funcionarios que evalúan los créditos y la relación de créditos vencidos.

##### 3.1.3. Unidad de análisis

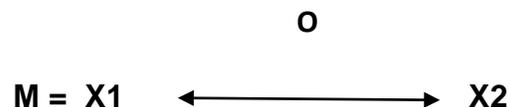
La unidad de análisis estará conformada por los reportes de créditos, documentos anexos de calificación de crédito, estados financieros particularmente las cuentas por cobrar y los 17 prestatarios.

##### 3.1.4. Muestra

La muestra es de tipo censal porque estará constituida por la misma población. La muestra comprenderá 17 operaciones de créditos vencidos.

#### 3.2. Métodos

##### 3.2.1. Diseño de contrastación



Dónde:

**M:** Muestra antes de Aplicación de Estrategias Financieras en la Financiera Confianza- Ag. Parcoy.

**O:** Implementación de aplicación de estrategias financieras

**X1:** Índice de morosidad antes de la aplicación de estrategias financieras

**X2:** Índice de morosidad después de la aplicación de estrategias financieras

### 3.2.2. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

**Tabla 2.** Técnicas e instrumentos

Técnicas	Instrumentos
Análisis Documental	Guía de Análisis de documentos
Hoja de registro de datos	Encuesta, Entrevista al personal, Cuestionario

Nota. Elaboración por autores

#### **Técnicas**

**Análisis Documental:** Para obtener información sobre la Aplicación de Estrategias Financieras y su Contribución en la Morosidad en la Financiera Confianza- Ag. Parcoy

#### **Instrumento**

**Hoja de registro de datos:** Esto permitirá anotar datos de interés en una hoja preparada para tal fin. Se aplicará mediante la revisión y análisis de las comunicaciones recibidas de la agencia Financiera Confianza - Parcoy.

### 3.2.3. Procesamiento y análisis de datos

- Se realizará la coordinación con la Dirección General de Financiera Confianza Agencia Parcoy, cuyo será elaborado por las alumnas de la Facultad de Contabilidad, quienes colaborarán con la investigación. Luego de aceptada la propuesta de investigación, se aplicarán herramientas, guías de entrevista y cuestionarios a los empleados y clientes de la organización.

- Después de recibir la aprobación para la participación de empleados y clientes, se aplicará la herramienta de forma general, dando instrucciones detalladas y aclarando dudas en el proceso. La precisión de la integridad de

todos los datos y la ausencia de lagunas también se verificarán durante la adquisición.

Posteriormente, se realizarán entrevistas con cada asesor de la Financiera Confianza; y se solicitará a la dirección información sobre los estados financieros para completar lo pertinente que sustente la realización del trabajo.

- Los datos obtenidos se analizarán y evaluarán en términos de procesamiento posterior de la información, que se realizará mediante gráficos y tablas en Excel.

- Para la elaboración del informe se considerará lo siguiente:

- Se realizarán procedimientos para conocer la validez y confiabilidad de las herramientas utilizadas por metodólogos y asesores expertos, respectivamente. Una vez obtenidos los datos, se procesarán los datos y se presentarán los resultados en una tabla según normas APA, con sus respectivos títulos y números.

- Se analizarán datos utilizando métodos y técnicas que proporcionen estadísticas descriptivas (distribuciones de frecuencias numéricas y porcentuales, sumas, distribuciones de medias).

### **Estadística Inferencial**

Para definir si existe una diferencia importante entre la reducción del índice de morosidad previo y después de la aplicación de estrategias financieras se aplicará una fórmula ver claramente cuanto es el porcentaje que se ha disminuido entre un período y otro, con la finalidad de confirmar la hipótesis planteada.

#### IV. Presentación y discusión de resultados

##### 4.1. Presentación de Resultados

###### Objetivo Específico N° 1

Evaluar la situación actual de la morosidad en la Financiera Confianza SAA – Agencia Parcoy, 2021.

Con el fin de cumplir con el objetivo, mostramos nuestros índices de morosidad y ratios financieros.

**Tabla 3.** Ratio de morosidad

ÍNDICE DE MOROSIDAD	=	$\frac{279,160.00}{500,100.00}$
ÍNDICE DE MOROSIDAD	=	55.82%

**Elaborado por:** *Los autores*

En la tabla 3, muestra el índice de morosidad en el año 2021, producto del total de cartera vencida con la cartera total. Es por ello que el 55.82 % representa el porcentaje de lo que se espera recuperar con respecto a la financiación otorgada, debido a que cuenta con varios prestamistas que no han venido cumpliendo con el pago a tiempo de sus cuotas en la fecha exacta de su vencimiento.

**Tabla 4.** Ratio de liquidez

LIQUIDEZ CORRIENTE	=	$\frac{2,216,637.00}{1,914,930.00}$
LIQUIDEZ CORRIENTE	=	1.16

**Elaborado por:** *Los autores*

En la tabla 4, muestra un índice de liquidez corriente da un resultado de 1.16, donde podemos deducir que la empresa cuenta con liquidez ya que el ratio es mayor a 1 para cubrir cada sol del pasivo corriente.

**Tabla 5.** Ratio de gestión

PROMEDIO DE CRÉDITOS OTORGADOS	=	$\frac{1,025.00}{(50,0100 / 360)}$
PROMEDIO DE CRÉDITOS OTORGADOS	=	73.78 DÍAS

**Elaborado por:** *Los autores*

En la tabla 5, se visualiza que el índice de rotación de cuentas por cobrar en el año 2021 refleja que ha rotado 73.78 veces, es decir que se ha realizado el cobro durante el período contable.

**Tabla 6.** Ratio de solvencia

RAZÓN DE ENDEUDAMIENTO	=	$\frac{1,914,930.00}{2,291,144.00}$
RAZÓN DE ENDEUDAMIENTO	=	0.84

**Elaborado por:** *Los autores*

En la tabla 6, se observa que el índice de razón de endeudamiento es 0.84, lo que significa que la entidad bancaria cuenta con un patrimonio solvente con respecto al cumplimiento de sus obligaciones a corto o largo plazo.

## **Objetivo Específico N° 2**

- Aplicar las estrategias financieras sobre la morosidad en la Financiera Confianza SAA – Agencia Parcoy, 2021.

Con los resultados obtenidos, el Administrador de la Financiera Confianza formuló una serie de recomendaciones, estrategias para el próximo año fiscal, las negociaciones son importantes junto con el cliente, conocer al cliente y dar seguimiento a los incumplimientos desde el inicio.

La unidad de riesgo juega un papel muy importante en la reducción de los préstamos incobrables porque otorga información para la toma de decisiones al otorgar un crédito.

Según los analistas de crédito, las nuevas formas de Cobros de la Financiera Confianza, es un gestor de cobros estable en agencia, que haya un cobrador perenne en la zona, llamadas telefónicas, hacer seguimiento diario, llamadas a los clientes antes de que venza su crédito, cobranzas grupales, visitas para conocer los motivos de la demora, recordatorios por SMS de clientes y teléfonos móviles para las fechas de pago.

**Tabla 7. Disminuir la morosidad**

Aplicar Estrategias Financieras y su Influencia en de la Morosidad en la Financiera Confianza													
<b>Objetivo Especifico 2</b>	Disminuir la morosidad: Reducir errores en la fase de evaluación.												
<b>Indicador</b>	% de los errores de la fase de evaluación												
<b>Meta</b>	30%												
<b>Responsable</b>	TAYPE FLORES JUAN CARLOS – administrador												
<b>Fecha Limite</b>	Propuesta para diez meses												
Actividades	Meta/ entregable	Responsa ble	Cronograma - Semanas										COSTO S/
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Talleres de capacitación para funcionarios de crédito: Evaluación en función de su capacidad y disposición de pago de los clientes y aspectos relacionados con las evaluaciones de negocio en marcha, evitando considerar el impacto de los nuevos créditos.	Personal 100% capacitado	Gerente de Créditos											20 horas de capacitación
Evaluar analistas en instituciones financieras y preparar procedimientos de incorporación para analistas experimentados y sin experiencia. Experiencia combinada.	100% calificación de analistas	Gerencia del talento Humano y Gerencia de Créditos											preparación de procedimientos y Consultoría de evaluación de analista
Incorporar una política de que los analistas no evalúen el crédito de familiares y amigos, el cual debe ser canjeado con otros analistas cuando surjan.	100% crédito familiares y amigos asignados a otros analistas	Tecnología crediticia y Jefe de Cumplimiento Normativo											Operación propia de la empresa, sin costos adicionales
Auditar carteras de clientes con exceso de endeudamiento	El 50% de las carteras auditadas	Jefatura de Cobranza											Funcionamiento libre, recomendamos a auditoría interna el desarrollo de una auditoría especial

Elaborado por: Los autores

**Tabla 8.** Establecer estrategias y fortalecer habilidades

Aplicar Estrategias Financieras y su Influencia en de la Morosidad en la Financiera Confianza																
<b>Objetivo Especifico 2</b>	Establecer estrategias y fortalecer habilidades para recuperación de cartera.															
<b>Indicador</b>	% de los errores de la fase de evaluación															
<b>Meta</b>	30%															
<b>Responsable</b>	TAYPE FLORES JUAN CARLOS - administrador															
Actividades	Meta/ entregable	Responsable	Cronograma - Semanas										Costo S/			
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10				
Capacitar y capacitar a analistas de crédito y cobros en técnicas de cobranza efectiva sin riesgo para la relación con el cliente.	Personal de crédito y recuperación 100% altamente capacitado	Analista de Inteligencia Comercial														Taller de formación gratuito.
Realizar informes diarios de clientes morosos para los analistas de crédito para que puedan monitorear y administrar su crédito.	El 100% de los analistas gestiona carteras a través de informes	Jefe de Cobranza/ Analistas de créditos														Actividades sin costo, actividades propias para la gestión del crédito libre
Discuta mediante charlas la seguridad con los clientes para evitar robos o pérdidas financieras.	20% de los clientes asisten a charlas	Gerencia de Créditos														Sin costo
Implementar documentación en las evaluaciones de crédito que indique si algún miembro de la familia está enfermo.	Ficha implementada	Jefe de organización y métodos														Actividad propia del que hacer Financiero, sin Costo.

Elaborado por: Los autores

### Objetivo Específico N° 3

- Evaluar comparativamente el antes y después de la aplicación de las estrategias financieras sobre la morosidad en la Financiera Confianza SAA – Agencia Parcoy, 2021.

**Tabla 9.** Comparación de Índices de morosidad año 2020 – 2021

ÍNDICE DE MOROSIDAD	AÑO 2020	AÑO 2021
	72.42%	55.82%

Elaborado por: *Los autores*

En la tabla 9, muestra el índice de morosidad del año 2020 de 72.42% que refleja un porcentaje significativo para ese año en comparación del año 2021 que observamos un 55.82%, donde existe una disminución debido a la implementación de diferentes estrategias financieras adoptadas por la entidad para disminuir el índice de morosidad.

**Tabla 10.** Comparación de Ratio Financiero Liquidez Corriente año 2020 - 2021

RATIO FINANCIERO	AÑO 2020	AÑO 2021
LIQUIDEZ CORRIENTE	1.14	1.16

Elaborado por: *Los autores*

En la tabla 10, podemos observar que el índice de liquidez corriente en el año 2020 es de 1.14% lo que muestra que la entidad tiene liquidez y que para el año 2021 que nos da un resultado de 1.16%, aumenta su nivel de liquidez en un 0.02 quiere decir que, para ambos casos, la ratio es mayor a 1 para cubrir cada sol del pasivo corriente.

**Tabla 11.** Comparación de Ratio Financiero de Promedio de Créditos Otorgados año 2020 - 2021

RATIO FINANCIERO	AÑO 2020	AÑO 2021
PROMEDIO DE CRÉDITOS OTORGADOS	52.25 DÍAS	73.78 DÍAS

**Elaborado por:** *Los autores*

En la tabla 11, podemos visualizar que el índice de promedio de créditos otorgados para 2020 se ha realizado 52.25 días el cobro y para el 2021 ha incrementado a un 73.78 días que se realizó el cobro en este período contable.

**Tabla 12.** Comparación de Ratio Financiero Rotación de Cuentas por cobrar año 2020 - 2021

RATIO FINANCIERO	AÑO 2020	AÑO 2021
RAZON DE ENDEUDAMIENTO	0.85	0.84

**Elaborado por:** *Los autores*

En la tabla 12, podemos observar que el índice de razón de endeudamiento para el año 2020 es 0.85%, y que para el año 2021 ha bajado un 0.01%, dando como resultado en un 0.84% para el último periodo, lo que significa que la entidad bancaria para ambos años ha contado con un patrimonio solvente con respecto al cumplimiento de sus obligaciones a corto o largo plazo.

#### 4.1.1. Contrastación de la hipótesis

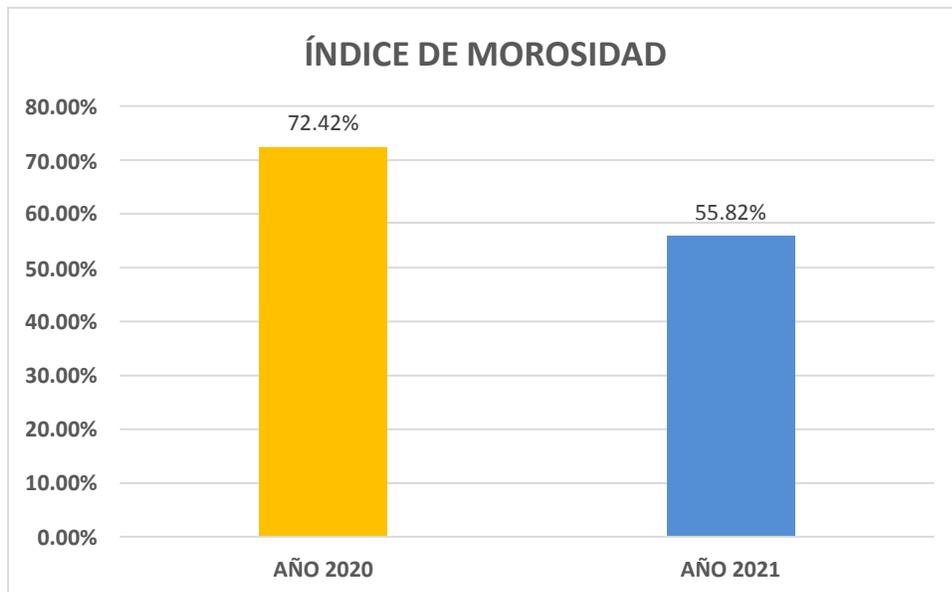
**Tabla 13.** Análisis de morosidad año 2020 – 2021

ÍNDICE DE MOROSIDAD	AÑO 2020	AÑO 2021	DISMINUCION PORCENTUAL
	72.42%	55.82%	23%

**Elaborado por:** *Los autores*

Como se aprecia en la tabla 13, es el resultado del análisis que se realizó de manera anual a ambos períodos con respecto a su morosidad, donde podemos afirmar que nuestra hipótesis es aceptada, al comparar el índice de morosidad del año 2020 y 2021 se observa una disminución de 23%, lo cual refleja que la aplicación de estrategias financieras influye en la disminución de la morosidad.

**Figuras 1.** Índice de morosidad



**Elaborado por:** *Los autores*

En la figura 1, observamos de manera lineal el impacto de la aplicación de estrategias en la morosidad de la entidad.

#### **4.2. Discusión de Resultados**

Luego de haber analizado los objetivos llegamos a la conclusión que conforme a los resultados conseguidos en la presente investigación del año 2021 en la la Financiera Confianza SAA – Agencia Parcoy, nos ha permitido realizar una correcta aplicación de estrategias financieras cuando tenemos un índice de morosidad elevado. Cabe señalar que se analizaron reportes de créditos, documentos anexos de calificación de crédito, estados financieros particularmente las cuentas por cobrar y la implementación de estrategias financieras reflejando una disminución en la morosidad. Así como lo indica Parco (2019), en su proyecto que el uso de estrategias es fundamental para toda entidad para obtener la pronta recuperación del capital prestado, para continuar desarrollándose e incrementando la cobertura de créditos.

Al verificar nuestros resultados decimos que la empresa la Financiera Confianza SAA en el año 2021 se analizó a 17 prestamistas que se encuentran en cartera vencida, lo cual al realizar dicha investigación se pudo identificar que no se venía aplicando métodos eficientes de cobranza o estrategias que sean favorables tanto como para la entidad.

Así mismo, son similares a los hallazgos realizados porque argumenta que la morosidad durante los años 2017- 2018 se evidenció un aumento de 5.20% a 5.92% al término del período del año, afectando esto la cartera de crédito reflejándose en el balance general en ambos años y en el aumento de provisiones de créditos asignados afectando al Estado de Resultados.

Por otro lado, para Farfán (2018) al utilizar estrategias que son actos mediante observaciones e investigaciones previas al conceder créditos para comprobar si existe algún riesgo o inconveniente del prestamista que pueda

tener en el lapso del plazo del crédito y se efectúan con el objetivo de cambiar y reducir los índices de morosidad de la financiera bancaria.

Como pudimos verificar, la entidad no contaba con una implementación de distintas estrategias para contrarrestar el problema de la morosidad, pudimos notar que al poner en práctica estas se logró reducir el alto nivel de morosidad, logrando que para el año 2021 obtengan mejores resultados con respecto a la morosidad y que en los próximos períodos no existan inconvenientes que se verían reflejados en las cuentas por cobrar.

Los resultados permiten apreciar la influencia positiva de las estrategias financieras en la morosidad en comparación con el año anterior, esta es más objetiva.

Con respecto a lo mencionado sobre las estrategias financieras planteadas en el año 2020, permite observar resultados positivos en el periodo de la aplicación y por esto es que nuestra hipótesis ha sido comprobada y aceptada.

Se procedió para la contratación de la hipótesis, utilizar una fórmula, la cual fue aplicada a los porcentajes de morosidad de los años 2020 y 2021, para poder determinar cual era la diferencia significativa antes y después de la aplicación de estrategias financieras y así demostrar que esta prueba estadística genera un impacto en la morosidad de la entidad Financiera Confianza SAA - Agencia Parcoy y, por lo tanto, la hipótesis es aceptada y así lo vemos representado en la figura 1. Es por ello, que podemos decir que la hipótesis es aceptada y que las estrategias financieras generaron un impacto de manera positiva en la disminución de la morosidad.

## CONCLUSIONES

- Al evaluar la situación actual de la morosidad en la Financiera Confianza SAA – Agencia Parcoy, en el año 2021 se realizó una evaluación de ratios financieros como del índice de morosidad, obteniendo en este último un resultado de 55.82% de lo que se espera recuperar con respecto a la financiación otorgada, ya que cuenta algunos prestamistas no han estado cumpliendo con el pago en las fechas de sus vencimientos de cuotas. Además, nos muestra un índice de liquidez corriente de un 1.16, donde podemos deducir que la empresa cuenta con liquidez en el período y de acuerdo al índice de razón de endeudamiento cuenta con un 0.84, lo que significa que la entidad bancaria tiene un patrimonio solvente con respecto al cumplimiento de sus obligaciones a corto o largo plazo.
- Al aplicar las estrategias financieras sobre la morosidad en la Financiera Confianza SAA – Agencia Parcoy, se enfatizó que los analistas de crédito no realizaban un análisis estricto de los antecedentes de morosidad de sus clientes ni daban seguimiento al destino del crédito, poniendo en riesgo la calidad de las carteras de los clientes en cuanto a su capacidad de retorno, lo cual se propone implementar estrategias que podría ser consideradas para el período consecutivo y ahondar en la indagación de para que en un futuro se supere el nivel de morosidad en la entidad.
- Podemos concluir, que gracias a la investigación realizada a la entidad Financiera Confianza SAA - Parcoy ha logrado ejercer sus actividades sin ningún inconveniente obteniendo un mejor resultado con el pago oportuno de sus prestamistas y reduciendo su nivel de morosidad a lo largo de los períodos.

## RECOMENDACIONES

- Se recomienda a la Financiera Confianza SAA, el fortalecer los sistemas de control, el supervisar y monitorear los préstamos concedidos en la perspectiva de asegurar el retorno del mismo. Así como la innovación e ejecución de estrategias; como analistas de crédito, las nuevas formas de Cobros de la Financiera Confianza, es un gestor de cobros estable en agencia, que exista un cobrador permanente en la zona, llamadas telefónicas, hacer seguimiento diario, llamadas a los clientes antes de que venza su crédito, cobranzas grupales, visitas para conocer los motivos de la demora, recordatorios por SMS de clientes y teléfonos móviles para las fechas de pago.
- Se sugiere a la entidad que antes de otorgar un crédito a algún cliente, se le efectúe una previa orientación y asesoría, con la finalidad de crear una educación financiera y logren tomar buenas decisiones y no se afecten ni ellos ni el negocio que puedan formar con los préstamos otorgados, de la misma manera que elaboren actualizaciones de informaciones financieras los prestamistas frecuentes cada sesenta días obteniendo mejorar el desarrollo de la evaluación crediticia.
- Se recomienda, el utilizar incentivos a los analistas por el objetivo logrado y así crear una conciencia responsable, al lograr una comunicación eficiente con los colaboradores y estos últimos con los socios de la financiera, así como evaluar las estrategias actuales con el propósito de tomar en consideración en actualizarlas.

## REFERENCIAS

- Aguilar, G., Camargo, G., & Morales Saravia, R. (2004). *Análisis de la Morosidad en el Sistema Bancario Peruano*. Informe final de investigación. 1. Instituto de Estudios Peruano, Lima.
- Amate, J. (2014). *La desmaterialización de la economía mundial a debate. Consumo de recursos y crecimiento económico (1980-2008)*. Revista de Economía Crítica, 60-81.
- Avila , N., & Condor Valeriano, I. (2021). *Gestión de cobranza y su incidencia en la morosidad de la empresa Corporación Convaler Perú S.R.L., Trujillo, años 2018 – 2020* [Tesis para obtener del Título Profesional de Contador Público, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/79606>
- Avila, L., & Marin, L. (2019). *Implementación de políticas complementarias de gestión de riesgos crediticios y su contribución en la disminución del índice de morosidad en la Financiera Confianza, Agencia El Porvenir, período Enero - Mayo, 2019* [Tesis de Titulacion Contador, U.P.A.O.]. Repositorio Institucional. Obtenido de <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/5100>
- Bautista, W. (2021). *Diseño de estrategias de administración del riesgo crediticio para reducir el índice de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda.* [Tesis Magister en Finanzas, Escuela Superior Politécnica de Chmborazo]. Repositorio Institucional. Obtenido de <http://dspace.espace.edu.ec/handle/123456789/14629>
- Cabrera, K. (2020). *Niveles de morosidad en clientes de la empresa Mi Banco S.A. Agencia Jaen II.* (Tesis para obtener el grado de Bachiller en Contabilidad). Pimentel
- Cardozo, E. (2014) “*Financiamiento de Activos Fijos a través del Sistema No Bancario y su efecto en la rentabilidad de la Microempresa Confecciones Todo Sport en la ciudad de Chiclayo, 2013*” (Tesis para optar el título de

Contador Público)

Codjia, M. (2018). [www.cuidatudinero.com](http://www.cuidatudinero.com). Recuperado el 10 de Febrero de 2018, de <https://www.cuidatudinero.com/13098699/definicion-de-laestrategiafinanciera>

Coronel, M. (2019). *Diseño de un modelo para la gestión de cobranzas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle* [Tesis Maestria, Universidad Andina Simón Bolívar]. Repositorio Institucional. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/6642>

Díaz, M. J. (2014). *La morosidad: Cobro y prevención*. Chile: Alcalá Grupo Editorial.

Edy, M. (2016). *Estrategias en la administración del riesgo de los prestamos multired para disminuir la morosidad en el Banco de la Nación – Huancayo* [Tesis para optar el Grado Académico de Magister en Contabilidad, Universidad Nacional del Centro del Perú]. Repositorio Institucional. Obtenido de <https://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/4217>

Farfán, M. (2018). *Estrategias financieras para reducir el índice de morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo S.A. – Agencia Bambamarca – 2017*. (Tesis para obtener el título profesional de Contador Público). Universidad Cesar Vallejo. Chiclayo - Perú.

Heredia, M., & Montenegro, C. (2021). *Estrategias de cobranza para reducir la morosidad en “Mi Banco” sede en Cayalti, 2020* [Tesis para la obtar el título profesional de licenciado en administracion, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio Institucional. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/8311>

Menéndez, E. (2004). *Problemas y prácticas sobre los Mercados Financieros*. Madrid: Díaz de Santos.

Moncada, J. & Rodríguez, B. (2018). *Análisis de los factores que afectan la morosidad de la cartera Banca Pequeña y Mediana Empresa (Pyme) en el Banco Internacional del Perú - Interbank*. (Tesis para optar el título

profesional de Licenciado en Administración de Empresas. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Lima

Ortiz , T., & Pillco, L. (2015). *Análisis Financiero de las Provisiones de Cuentas Incobrables en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda. y el Riesgo de Morosidad de sus Socios* [Tesis para la obtención del Título de Contador Público Auditor, Universidad de Cuenca]. *Repositorio Institucional*. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/21624>

Paco, F. (2019). *Estrategias para disminuir los indicadores de morosidad de las entidades financieras caso Caja Huancayo – agencia Real y Cajamarca*. (Tesis para optar el título de Ingeniera de Sistemas). Universidad Nacional del Centro del Perú –Huancayo – Perú.

Pereyra, L. (2020). *Criterios de la evaluación de créditos grupales y su incidencia en la morosidad de los clientes del sector microempresario de una agencia financiera de la ciudad de Trujillo, 2019* [Tesis para la obtar del Título Profesional de Contador Público, U.P.N.]. *Repositorio Institucional*. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/24253>

Quispe, R. (2021). *Nivel de morosidad y su incidencia en los Resultados Financieros de la Cooperativa de ahorro y crédito Cabanillas Mañazo LTDA. en los períodos 2017-2018*. (Tesis para optar el título profesional de contador público). Universidad Nacional del Altiplano. Puno

SBS. (2015). *Superintendencia de Banca y Seguros y AFP*. Obtenido de Superintendencia de Banca y Seguros y AFP: <https://intranet2.sbs.gob.pe/estadistica/financiera/2015/Setiembre/SF-0002-se2015.PDF>

Vásquez , J., & Vásquez Menor, M. (2019). *Estrategias de recuperación de créditos en morosidad del cliente. Financiera Confianza. Chota, 2019* [Tesis para la obtención del Título Profesional de Licenciado en Administración, Universidad César Vallejo]. *Repositorio Institucional*. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/56634?show=full>

## ANEXOS

### UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**Objetivo:** Aplicar las estrategias financieras que contribuirían a disminuir de Morosidad en la Financiera Confianza SAA – Agencia Parcoy, 2021.

La presente Entrevista será aplicada al Administrador de la Agencia.

1. ¿Con qué instrumentos cuenta la Financiera Confianza para disminuir sus índices de morosidad?

- ÁREA DE COBRANZA
- CARTERA DE COBRANZA
- ÁREA LEGAL

2. ¿Cuáles son las estrategias que emplea para reducir la morosidad de Financiera Confianza?

- CONOCER AL CLIENTE: HISTORIAL CREDITICIO, REFERENCIAS
- DETERMINAR EL LIMITE DEL CREDITO A OTORGAR DE ACUERDO A LA SOLUENCIA E HISTORIAL

3. ¿Los analistas de crédito aplican adecuadamente la normativa de otorgamiento de crédito?

SI, LA NORMATIVA ES MUY CLARA Y SE RESPETA PARA LA ATENCIÓN DE LOS CLIENTES.

4. ¿Se han cumplido los objetivos trazados para la disminución de la morosidad?

DESDE QUE ASUMÍ EL CARGO SIEMPRE SE HA CUMPLIDO YON LO PROGRAMADO, TODOS LOS DIAS TENEMOS REUNION CON LOS ASESORES DONDE ME PROYECTAN SUS AVANCES Y COMO VAN CON LA MORA

5. ¿Podría sugerir algunas estrategias para reducir la morosidad en el siguiente ejercicio económico?

- NEGOCIACIÓN CON EL CLIENTE
- ESTAR PENDIENTE DE LAS CANCELACIONES DE CREDITO
- LLAMARLOS PARA HACERLES RECORDAR DE SU PAGO
- SEGUIMIENTO DE LA MORA DESDE EL PRIMER DIA

6. ¿Financiera Confianza brinda a sus clientes un reporte para que pueda conocer su historial crediticio?

NO, SOLO AL TITULAR SE LE PUEDE BRINDAR SU ESTADO DE CUENTA

7. ¿Cuáles son las principales causas de morosidad en Financiera Confianza?

- CLIENTE DESTINA EL DINERO A UNA TERCERA PERSONA
- MUERTE DE UN FAMILIAR DIRECTO
- FENÓMENOS
- CIERRE DE SU NEGOCIO

8. ¿Usted cree que la labor de la Unidad de Riesgo contribuye a disminuir la morosidad?

ES UN GRAN APOYO PARA LA TOMA DE DECISIONES AL OTORGAR UN MONTO, CRUZANDO INFORMACIÓN DONDE NOS APOYAMOS MUTUAMENTE.

9. ¿Cuáles fueron las principales causas de la mora en los clientes?

- OTORGAN A CLIENTES MENORES DE 25 AÑOS SIN AUALES
- LOS ASESORES MUCHO SE CONFIAN CON LOS CLIENTES

Juan, Geyse Flores  
ADMINISTRADOR DE AGENCIA  
FINANCIERA CONFIANZA

FINANCIERA CONFIANZA SAA- AGENCIA PARCOY			
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA			
AL 31.12.2020			
EXPRESADO EN NUEVOS SOLES			
ACTIVO		PASIVO	
<b>Activo Corriente</b>		<b>Pasivo Corriente</b>	
Disponible	402,573.00	Obligaciones con el público	1,688,952.00
Inversiones disponibles para la venta	63,986.00	Adeudos y obligaciones financieras	424,309.00
Cartera de créditos	1,981,173.00	Cuentas por pagar	37,050.00
Cuentas por cobrar	10,845.00	Provisiones	4,985.00
Participación en asociadas	53.00	Otros pasivos	3,051.00
<b>Total activo corriente</b>	<b>2,458,630.00</b>	<b>Total pasivo</b>	<b>2,158,347.00</b>
<b>Activo No Corriente</b>		<b>Patrimonio</b>	
Inmuebles, mobiliaria y equipo	24,139.00	Capital social	255,700.00
Activos intangibles	16,018.00	Capital adicional	38,086.00
Impuestos corrientes	5,381.00	Reserva obligatoria	25,467.00
Impuesto diferido	25,568.00	Reserva facultativa	39,578.00
Otros activos	1,716.00	Resultados no realizados	19.00
<b>Total activo no corriente</b>	<b>72,822.00</b>	Resultados del ejercicio	14,255.00
		<b>Total patrimonio</b>	<b>373,105.00</b>
<b>Total activo</b>	<b>2,531,452.00</b>	<b>Total pasivo y patrimonio</b>	<b>2,531,452.00</b>

<b>FINANCIERA CONFIANZA SAA- AGENCIA PARCOY</b>			
<b>ESTADO DE SITUACION FINANCIERA</b>			
<b>AL 31.12.2021</b>			
<b>EXPRESADO EN NUEVOS SOLES</b>			
<b>ACTIVO</b>		<b>PASIVO</b>	
<b>Activo Corriente</b>		<b>Pasivo Corriente</b>	
Disponible	202,992.00	Obligaciones con el público	1,499,181.00
Inversiones disponibles para la venta	22,972.00	Adeudos y obligaciones financieras	371,318.00
Cartera de créditos	1,979,431.00	Cuentas por pagar	32,095.00
Cuentas por cobrar	11,188.00	Provisiones	9,705.00
Participación en asociadas	54.00	Otros pasivos	2,631.00
<b>Total activo corriente</b>	<b>2,216,637.00</b>	<b>Total pasivo</b>	<b>1,914,930.00</b>
<b>Activo No Corriente</b>		<b>Patrimonio</b>	
Inmuebles, mobiliaria y equipo	20,493.00	Capital social	262,086.00
Activos intangibles	15,526.00	Capital adicional	38,086.00
Impuestos corrientes	6,977.00	Reserva obligatoria	26,892.00
Impuesto diferido	28,973.00	Reserva facultativa	46,021.00
Otros activos	2,538.00	Resultados no realizados	-26.00
<b>Total activo no corriente</b>	<b>74,507.00</b>	Resultados del ejercicio	3,155.00
		<b>Total patrimonio</b>	<b>376,214.00</b>
<b>Total activo</b>	<b>2,291,144.00</b>	<b>Total pasivo y patrimonio</b>	<b>2,291,144.00</b>

### Estado de Resultados

<i>En miles de soles</i>	<i>Nota</i>	<b>2021</b>	<b>2020</b>
<b>Ingresos por intereses</b>			
Disponible		1,025	1,016
Fondos interbancarios		127	88
Inversiones disponibles para la venta		397	697
Cartera de créditos directos		431,053	438,782
		<b>432,602</b>	<b>440,583</b>
<b>Gastos por intereses</b>			
Obligaciones con el público		(63,216)	(67,085)
Fondos interbancarios		(3)	(1)
Depósitos de empresas del sistema financiero y organismos financieros internacionales		(141)	(666)
Adeudos y obligaciones financieras:			
Adeudos y obligaciones del sistema financiero del país		(7,392)	(8,446)
Adeudos y obligaciones con instituciones financieras del exterior y organismos financieros internacionales		(4,065)	(6,416)
Comisiones y otros cargos por adeudos y obligaciones financieras		(23)	(201)
Valores, títulos y obligaciones en circulación		(2,082)	(3,486)
Cuentas por pagar		(57)	(8)
		<b>(76,979)</b>	<b>(86,309)</b>
<b>Margen financiero bruto</b>		<b>355,623</b>	<b>354,274</b>
Provisión para créditos directos, neta de recuperos	7	(118,321)	(118,444)
<b>Margen financiero neto</b>		<b>237,302</b>	<b>235,830</b>
<b>Ingresos por servicios financieros</b>	19	<b>24,963</b>	<b>24,692</b>
<b>Gastos por servicios financieros</b>			
Gastos por fideicomisos y comisiones de confianza		(14)	(8)
Prima al fondo de seguro de depósito		(5,834)	(5,089)
Gastos diversos		(7,879)	(6,621)
<b>Margen financiero neto de ingresos y gastos por servicios financieros</b>		<b>248,538</b>	<b>248,804</b>
<b>Resultado por operaciones financieras</b>			
Ganancia en diferencia de cambio, neta		330	258
<b>Margen de operación</b>		<b>248,868</b>	<b>249,062</b>
<b>Gastos de administración</b>			
Gastos de personal y directorio	20	(151,840)	(158,694)
Gastos por servicios recibidos de terceros	21	(56,093)	(55,329)
Impuestos y contribuciones		(1,251)	(1,070)
		<b>(209,184)</b>	<b>(215,093)</b>
Depreciaciones y amortizaciones		(7,513)	(8,944)
<b>Margen de operación</b>		<b>32,171</b>	<b>25,025</b>

<i>En miles de soles</i>	<i>Nota</i>	<b>2021</b>	<b>2020</b>
<b>Valuación de activos y provisiones</b>			
Provisiones para incobrabilidad de cuentas por cobrar		(2,130)	(2,525)
Provisiones para litigios y demandas		(272)	(358)
Otras provisiones		(84)	(46)
		<b>(2,486)</b>	<b>(2,929)</b>
<b>Resultado de operación</b>			
Otros ingresos y gastos, neto	22	(23,393)	(1,032)
<b>Resultado del ejercicio antes de impuesto a la renta</b>			
		<b>6,292</b>	<b>21,064</b>
Impuesto a la renta	24.C	(3,137)	(6,809)
<b>Resultado neto del ejercicio</b>			
		<b>3,155</b>	<b>14,255</b>
<b>Utilidad por acción básica y diluida (en soles)</b>	23	<b>0.647</b>	<b>2.997</b>
<b>Promedio ponderado del número de acciones en circulación (en unidades)</b>	23	<b>4,876</b>	<b>4,757</b>

#### Estado de Resultados y Otro Resultado Integral

<i>En miles de soles</i>	<b>2021</b>	<b>2020</b>
<b>Resultado neto del ejercicio</b>	<b>3,155</b>	<b>14,255</b>
<b>Otro resultado integral:</b>		
Inversiones disponibles para la venta	(45)	(105)
<b>Total resultado integral del ejercicio</b>	<b>3,110</b>	<b>14,150</b>