

ARTIICULO JESICA SET_docx

 My Files My Files Universidad Peruana Union

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid:::29566:412583443

Fecha de entrega

4 dic 2024, 11:58 a.m. GMT-5

Fecha de descarga

16 dic 2024, 5:10 p.m. GMT-5

Nombre de archivo

ARTIICULO JESICA SET..docx

Tamaño de archivo

88.7 KB

22 Páginas

8,754 Palabras

48,417 Caracteres

12% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Texto mencionado
- Coincidencias menores (menos de 8 palabras)

Fuentes principales

- 10%  Fuentes de Internet
- 1%  Publicaciones
- 5%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Fuentes principales

- 10%  Fuentes de Internet
- 1%  Publicaciones
- 5%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	Internet	
hdl.handle.net		2%
2	Internet	
repositorio.ucv.edu.pe		1%
3	Internet	
repositorio.unsch.edu.pe		1%
4	Internet	
repositorioacademico.upc.edu.pe		1%
5	Trabajos entregados	
Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga on 2024-03-11		1%
6	Internet	
upc.aws.openrepository.com		1%
7	Trabajos entregados	
Universidad Internacional de la Rioja on 2014-05-13		0%
8	Trabajos entregados	
uncedu on 2024-11-24		0%
9	Internet	
repositorio.autonomadeica.edu.pe		0%
10	Internet	
repositorio.ujcm.edu.pe		0%
11	Internet	
www.slideshare.net		0%

12	Internet	victorferreira.com.br	0%
13	Internet	repositorio2.unb.br	0%
14	Internet	www.researchgate.net	0%
15	Publicación	Miguel Landa-Blanco, Elizabeth Andino Rodríguez, Gabriela Vásquez, Miguel Ángel ...	0%
16	Trabajos entregados	Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga on 2024-11-11	0%
17	Trabajos entregados	Universidad San Francisco de Quito on 2018-10-29	0%
18	Trabajos entregados	Universitat Politècnica de València on 2017-01-27	0%
19	Internet	energia.mecon.gov.ar	0%
20	Internet	repositorio.unjfsc.edu.pe	0%
21	Internet	repositorio.uss.edu.pe	0%
22	Internet	www.coursehero.com	0%
23	Publicación	"Inter-American Yearbook on Human Rights / Anuario Interamericano de Derech...	0%
24	Publicación	C. Mileto, F. Vegas, V. Cristini. "Rammed Earth Conservation", CRC Press, 2019	0%
25	Trabajos entregados	Pontificia Universidad Catolica del Peru on 2017-08-02	0%

26	Trabajos entregados	Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez on 2024-11-28	0%
27	Trabajos entregados	Universidad Privada del Norte on 2024-12-01	0%
28	Internet	amautasocialistanuevomundomashumano.blogspot.com	0%
29	Internet	doczz.net	0%
30	Internet	eawp.economistascoruna.org	0%
31	Internet	issuu.com	0%
32	Internet	rcientificas.uninorte.edu.co	0%
33	Trabajos entregados	Universidad Cesar Vallejo on 2024-07-05	0%
34	Trabajos entregados	Universidad de Málaga - Tii on 2021-09-26	0%
35	Internet	cybertesis.unmsm.edu.pe	0%
36	Internet	mderecho.itam.mx	0%
37	Internet	patents.google.com	0%
38	Internet	repositorio.ulasamericas.edu.pe	0%
39	Trabajos entregados	unah on 2024-10-30	0%

40

Trabajos
entregados

uncedu on 2024-01-31

0%

Métricas no financieras y préstamos de una caja municipal en la ciudad de Juliaca – Perú

Non-financial metrics and loans of a municipal fund in the city of Juliaca – Peru

Jesica Verónica Mamani Álvarez¹ Rulli William Incaluque Sortija²

Resumen

Las cajas municipales son fundamentales para el desarrollo económico y social, especialmente en comunidades donde las personas interactúan estrechamente. Ante esta premisa, la investigación se planteó con el objetivo de determinar la relación entre las métricas no financieras y los préstamos en una caja municipal de Juliaca. Se llevó a cabo un estudio correlacional-causal no experimental, trabajando con 110 colaboradores de una caja de ahorros en la ciudad de Juliaca. A través de dos cuestionarios ad hoc, se analizó el fenómeno. Los resultados descriptivos indican que el 72,7% evaluó negativamente las métricas no financieras, el 39,09% las calificó como regulares, y el 10,00% como positivas. De manera similar, el 72,7% consideró mala la gestión de préstamos, el 14,5% la consideró regular, y el 12,7% la calificó como buena. La correlación significativa entre estas variables se reflejó en un coeficiente r de Pearson de -0,661, indicando una relación negativa alta. Por tanto, se concluye que la mejora en las métricas no financieras podría incrementar los préstamos.

Palabras clave: Métricas no financieras; cajas de ahorro; entidades municipales; sistema bancario

Abstract

The municipal funds are one of the essential factors regarding the economic and social advancement where people interact in communities. Given this statement, the research was aimed at determining the degree of relationship between non-financial metrics and loans from a municipal bank in Juliaca. Basic correlative-causal non-experimental research that worked with 116 collaborators of a savings bank in the city of Juliaca, with whom through two ad hoc questionnaires it was possible to understand the reality of the phenomenon. The descriptive results indicate that 72.7% considered it bad to the non-financial metrics and 39.09% regular and 10.00%; on the other hand, 72.7% took the loan management as bad, 14.5% regular and 12.7% good, which helped to understand that there is a significant degree of correlation, with a negative range of 0.661 according to the statistical Pearson r coefficient, which is considered as high positive, therefore, it can be concluded that before an improvement in non-financial metrics increase lending.

¹ Mis Estudios superiores los culmine en la Universidad Peruana Unión obteniendo el grado de Bachiller en ciencias contables de la UPeU en la sede Juliaca, Puno- Perú. Correo: jessuney25@gmail. ORCID: <https://orcid.org/0009-0004-8798-7035>

² Contador Público Colegiado con 18 años de experiencia en los sectores comercial, servicios e industrial de la región Puno, especializado en Contabilidad y Finanzas. Actualmente curso un doctorado en Contabilidad y Finanzas, y poseo una maestría en la misma área con mención en Auditoría y Peritaje Contable Judicial. Correo: rulli.is@upeu.edu.pe. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2104-9968>

Keywords: Non-financial metrics; savings banks; municipal entities; banking system

Introducción

Las cajas municipales son uno de los factores esenciales con respecto al avance económico y social donde las personas interactúan en comunidades. Estas instituciones financieras han evolucionado con el tiempo, adaptándose a las necesidades cambiantes de sus clientes y a las demandas regulatorias (Aleman, 2019; Rivera & Bernal, 2018). Sin embargo, en el entorno económico en constante cambio, la evaluación y gestión de riesgos asociados a los préstamos sigue siendo un desafío crucial para las cajas municipales. La concesión de préstamos es una de las principales actividades de las cajas municipales, y la gestión eficiente de estos préstamos es esencial para garantizar su sostenibilidad y su capacidad para apoyar el crecimiento económico local (Adil et al., 2022; Raut, 2020). Por ello, las métricas no financieras, las cuales son aquellas que no involucran estados financieros sino tales como, el agrado del usuario, excelencia del producto y calidad de la gestión, son uno de los principales factores que ayudan a examinar las amenazas y luego considerar las mejores opciones para otorgar los créditos que la caja ofrece (Aalbers et al., 2021).

Ante ello, en el panorama económico moderno, las métricas no financieras son las capacidades de una organización en establecer apropiadamente el valor de su marca como empresa, optando por decisiones adecuadas y necesarias sobre el dinero (Escudero & Saavedra, 2015), por otro lado, los préstamos componen un rol esencial para generar bienestar financiero en los hogares y la estabilidad económica, aunque, aún prevalece la inquietud por la reciente dificultad en este rubro, en el cual una gran cantidad de consumidores no tiene el suficiente conocimiento para utilizar de manera prudente los nuevos productos financieros existentes (Malpartida et al., 2022). En tal sentido, múltiples empresas del ámbito financiero, instituciones con fines no lucrativos e instituciones gubernamentales, decidieron efectuar nuevos esquemas educativos financieros, aunque, no se concluyó con los resultados esperados, por lo que no existe un bajo o nulo conocimiento sobre los aspectos financieros (Carpena et al., 2017).

También, el problema que existe sobre la gestión de préstamos son las irregularidades causadas por las dificultades del día a día, ya sean por inestabilidades económicas y políticas del país, trayendo estragos consigo, lo cual conlleva a que muchos de sus clientes cierren sus negocios, por ello la mayoría de ellos solo invierten en bienes que cubran las necesidades primordiales (Adco et al., 2021). En tal sentido, de acuerdo a los estudios que realizaron otros autores evidenciaron que existe una cantidad menor al 5% de la población en el Perú posee una grata formación financiera, la otra parte de la población tiene una formación media o carece de esta, esto conlleva a establecer que las financieras son ineficientes al momento de brindar información sobre los préstamos, en tales asesorías se brindan detalles del manejo del dinero, de acuerdo a la elaboración del presupuesto, donde contenga gastos e ingresos y con ellos priorizar a donde dirigirán el dinero, por otro lado, la educación financiera implica brindar información sobre inversiones, lo cual evitaría que los clientes tomen malas decisiones financieras. (Gil, 2018).

A nivel local, la situación no difiere significativamente, ya que al examinar la entidad financiera en estudio, se evidenció que los empleados carecían de la capacidad para comprender aspectos relacionados con conocimientos financieros; asimismo se observa que existe una ineficiente

capacidad de brindar información útil y de fácil entendimiento, así habrían tendencias negativas vistas en la moda de cartera de clientes y en páginas de redes, por el lado de la personalización, las recomendaciones no serían las adecuadas por el personal, así como su atención; finalmente el valor de la marca estaría en riesgo de devaluarse por la baja calidad y reconocimiento de clientes.

23 Esta problemática a su vez se relacionaría con los préstamos pues desde el enfoque dinerario, no habría rigurosidad con el respaldo de la SBS, por las pocas evaluaciones políticas de préstamo, igualmente, en cuanto a los plazos, no existe una organización adecuada para la concesión a corto, mediano y largo plazo. Finalmente, en relación con los intereses, se observaban tasas de accesibilidad muy bajas y una evaluación deficiente al respecto.

Por tanto, es necesario puntualizar que en el estudio se encontraron tres perspectivas para justificar la investigación. El primer lugar, es teórico, pues el estudio generará nuevos conocimientos y en consecuencia la minimización de vacíos con respecto a las variables de estudio, pues debido a ello habrá mejor sustento teórico, a su vez, este estudio será un nuevo antecedente de referencia de donde los nuevos investigadores podrán consultar. En segundo lugar, se justifica a nivel práctico, debido a que la problemática es común en las cajas municipales, es por ello que al dar a relucir la problemática y llegar a las metas establecidas podrá ser posible que las personas pertinentes acudan al conocimiento propuesto en el estudio y en consecuencia establecer estrategias de mejora. Por último, será a nivel social, ya que la principal población beneficiada serán las cajas financieras al tener información oportuna de cómo gestionar sus préstamos de mejor manera. Este estudio ofrecerá a las cajas municipales una comprensión más precisa acerca de la relevancia de las métricas no financieras en la contemplación de los peligros correspondiente en la toma de decisiones relacionadas con préstamos. Los resultados ayudarán a estas instituciones a mejorar su capacidad para identificar oportunidades de préstamo viables y gestionar eficazmente los riesgos asociados, lo que, a su vez, podría contribuir a una mayor estabilidad financiera y a un mayor apoyo al desarrollo local.

39 14 A la luz de lo anteriormente argüido, surgió como interrogante ¿En qué medida las métricas no financieras se relacionan con los préstamos de una caja municipal en Juliaca? Razón por la que se planteó como objetivo determinar el grado de relación entre las métricas no financieras y los préstamos de una caja municipal en Juliaca.

Revisión de literatura

De acuerdo con Ruíz (1996), cuantificar es un instrumento primordial para verificar el logro de las metas organizacionales, ya que permite ver y comprar el estado de la empresa actualmente con respecto a periodos pasado o momentos futuros, para luego hacer una estima de las posteriores situaciones de la empresa. Existen distintos indicadores no financieros para medir la nueva información.

Igualmente, Yacuzzi (2006), fundamenta que existe una relevante tendencia a emplear medidas no financieras para cuantificar el rendimiento de las empresas (company operation measurement), la cual actúa como un manual de tales mediciones y su implicancia en la calidad total en las prácticas cuantificables. En tal sentido, las medidas tienen como principal característica medir la capacidad

productiva y la calidad de una empresa desde la posición del cliente, dirigido a las operaciones, más que la operativa del área contable, para luego ser redirigidas a cada función específica de la organización. Finalmente, es importante comprender que las teorías no son suficientes para generar un cambio significativo en una empresa, sino la aplicación de sistemas contundentes, por ello es importante considerar el diseño e implementación de formas medir la utilidad de las estructuras cuantificables.

Las medidas no financieras están siendo muy efectivas en los entornos tecnológicos para que los directivos puedan tener en cuenta los resultados diarios. Para tales cuantificaciones, estas métricas proporcionan información mucho más objetiva que los datos sobre los costos empresariales. Esto se debe a que estas métricas no siguen un cálculo asignado, arbitrario que se refleja en el cálculo de costo del producto. Por ello, se determina que las métricas no financieras son un conjunto de herramientas adyacentes para resolver el imperativo de nueva información. La contabilidad debe ser sistemática en la gestión y a la vez proporcionar información más relevante para la administración moderna, como la calidad y gestión del tiempo. (La Torre et al., 2023).

34 De modo que, las métricas al ser vistas desde la perspectiva del marketing, son referidas como los aspectos puntales en la satisfacción del cliente habiendo una la evaluación y el juicio que emite el sujeto con respecto al servicio de una organización. Entonces dentro de ello, estas métricas diseñan los límites e imparten información describiendo cualidades esenciales impacto del marketing en el consumidor, organización y sociedad, siendo los tres temas esenciales (Nascimiento, 2022).

Asimismo, las medidas no financieras pueden responder al nombre de métricas que cuantifican la satisfacción del cliente con respecto a la empresa, a través de sus precios, calidad y utilidad del bien o servicio, por otro lado, brindar atención de calidad genera una experiencia positiva en el cliente, por tanto en sus mediciones, se determina la estructura por la cual la empresa crea valor a su empresa para generar mejor relación y compromiso de los clientes hacia la marca.(Kootler & Armstrong, 2013).

38 En este sentido se comprende que las métricas no financieras son medidas de rendimiento las cuales no tienen relación directa con los aspectos monetarios de una empresa, tales como ingresos, beneficios o gastos. Estas métricas se utilizan para evaluar otros aspectos clave del negocio, como la satisfacción del cliente, la eficiencia operativa, la integridad del bien, la preocupación social y ambiental, la innovación y otros factores que influirán en los resultados en un plazo extendido de la organización (Reynoso et al., 2017).

En este sentido, algunas de las métricas no financieras más comunes incluyen: Satisfacción del cliente; Retención de clientes; Calidad del producto; Eficiencia operativa; Responsabilidad social corporativa (RSC); Innovación; Compromiso de los empleados; Tiempo de respuesta al cliente; Calidad de servicio; Indicadores de seguridad; Diversidad e inclusión; e Indicadores de salud organizacional (Mesén, 2011).

Asimismo, las métricas no financieras, es conceptualizada como métricas dentro del campo del marketing pues tienen como interés, determinar las medidas en la percepción del consumidor – mercado, en función a cada actividad del marketing, en ese sentido al ser no financiera es

equivalente a ser métricas en el marketing pues determina el valor del producto en la percepción consumidor, optimizando la realización de una venta, lo que es el primer acto dentro del ciclo de ventas e inversiones de las financieras, cabe resaltar además que no son un factor cuantificado, sino que su estructura parte por los factores internos y externos, por ende, son variables necesarias para las tomar decisiones que afecten a la empresa y también para los clientes (Abad y Abad, 2018).

De ese modo, el uso de las métricas no financieras está asociado con la combinación de marketing; el entorno impulsa la utilización de cuantificaciones que involucren las fianzas y las cuales no las involucren (marketing) en decisiones gerenciales, ante ello, el principal resultado es que no son características gerenciales sino más bien el entorno en el que se encuentran que opera el administrador y que impulsa el uso de métricas; el objetivo secundario es vincular el uso de marketing y finanzas (Mintz & Currim, 2013).

Estas métricas no financieras son fundamentales para comprender y gestionar aspectos clave de la empresa más allá de sus resultados financieros, ya que pueden proporcionar información valiosa sobre su salud general y su habilidad para conseguir metas en un periodo extenso. Las empresas a menudo utilizan una combinación de métricas financieras y no financieras para evaluar su desempeño integral y tomar decisiones estratégicas (Domínguez, 2007).

A la luz de lo anteriormente descrito, se comprende que través de la estructuración de un sistema de determinar indicadores no financieros para las empresas, es factible obtener las métricas que consideren las necesidades de las organizaciones, estas deben ser funcionales y factibles, de acuerdo a ello cuantificar el nivel de efectividad de estas, donde se relacionan los grados organizacionales, áreas de decisiones y actividades clave; para la generación de medidas no financieras, las cuales señalan las condiciones reales en el que se encuentra la compañía, las que a la vez permiten resaltar las actividades que no se ejecutan de manera eficiente, de esta manera, generar estrategias para mejorar los valores obtenidos de los indicadores. Finalmente, las organizaciones identifican las áreas decisionales que plantean los valores esperados para cada indicador, al mismo tiempo, debe tomarse en cuenta de las nuevas tecnologías de procesamiento informativo que optimicen el cálculo automático de métricas, y su vez generen informes de las labores que no alcancen con las metas definidas por la empresa dentro de las áreas decisionales para mejorar su ejercicio (Arango et al., 2017).

Ahora bien, dentro de las métricas no financieras, se encuentran tres dimensiones fundamentales, las cuales son las métricas de mercado, las métricas del cliente y las métricas de las cajas de ahorro, las cuales se describen a continuación.

La métrica de mercado fue desarrollada por la matriz de BCG (The Boston Consulting Group), la cual es una consultoría norteamericana, en donde se explica, cual es la utilidad de los bienes con respecto a la inversión que se realizó en ellos. En la mencionada matriz, se puede visualizar como se cuantifica la utilidad mostrada del producto relacionado con su crecimiento y su posicionamiento en el mercado. En consecuencia, se puede usar para ver el comportamiento del producto en referencia al atractivo del producto para su consumo y su posicionamiento en el mercado, lo cual implicaría que en qué medida el producto es competitivo (Nascimento, 2020). De acuerdo a lo anterior, la matriz cuenta con cuatro aristas pertinentes: productos con alta cuota en el mercado,

18
11
productos con una baja cotización en el mercado y un alto crecimiento de valoración, productos con alta cuota de mercado y baja valoración de crecimiento; y, por último, productos con baja cotización en el mercado y una tasa de crecimiento mínima. Para finalizar, es necesario abarcar dos variables para tomar mejores decisiones estratégicas, algunos de ellos son: Indicador de la penetración del mercado y el indicador de la cuota de mercado. (Reynoso et al., 2017).

En cuanto a la métrica del cliente, según Reynoso et al., (2017)., será medida a través de ver en qué cantidad es rentable el cliente, el financiamiento y la valorización del cliente, todo ello de acuerdo en que mercado interactúa el negocio, con respecto a este punto, se desarrolla una conceptualización del sector financiero. En el sector financiero: Se busca determinar o estandarizar los comportamientos de los clientes, el riesgo que implica el desembolso del crédito, la rentabilidad por el abono que el cliente precisara y el intervalo de la compra de paquetes (Mori, 2022).

Adicionalmente, las métricas de las cajas municipales, de acuerdo con Reynoso et al. (2017), con esta dimensión se busca evaluar como interactúa la gestión de la liquidez, como rotan los inventarios y finalmente en qué medida con proporcional el endeudamiento con respecto al patrimonio; esto con la intención de poder cuantificar el éxito financiero en las cajas municipales.

Por su parte, los préstamos se definen como la solicitud de un bien o servicio que el individuo no podrá realizar por sus propios medios, pero como se asume, este acto de solicitar un préstamo al agente superavitario no corresponde a un acto de bondad, sino a un negocio que tiene consigo la devolución del dinero además de una compensación por el tiempo, servicio de préstamos y el riesgo, por la parte que solicito el préstamo, momento en el cual se acuño el termino interés financiero. (Soto, 2023).

En este sentido, la prestación monetaria son acuerdos financieros en los que una entidad financiera o prestamista proporciona una suma de dinero a un prestatario, generalmente a cambio de que el prestatario devuelva esa suma más intereses en un período de tiempo específico. Los préstamos pueden ser utilizados por individuos, empresas y gobiernos para diversas finalidades, como financiar la compra de bienes y servicios, realizar inversiones, cubrir gastos operativos, entre otros (Sánchez et al., 2021).

Ahora bien, un préstamo financiero es una operación por medio de la cual el prestamista entrega una cantidad monetaria, habiendo un compromiso en la devolución de lo recibido, para ello se suma los intereses pactados entre ambas partes, determinado en pagos o contraprestaciones que han de desarrollarse en los tiempos establecidos denominados plazos (Superintendencia de Banca y Seguros, 2008).

12
Es importante entender los términos y condiciones de un préstamo antes de aceptarlo, incluyendo la tasa de interés, los plazos de pago y cualquier garantía requerida. También es crucial administrar los préstamos de manera responsable para evitar problemas financieros futuros (Soto, 2023). Cabe destacar que las instituciones financieras cuentan con normativas que les permite regular la concesión de créditos, a partir de ellas se busca reducir los riesgos en donde la empresa incurre al otorgar este crédito, que la financiera contrae de acuerdo a la capacidad de devolución del cliente,

llamado solvencia, este estudio tiene una sucesión de actos estructurados de carácter administrativo. (Cárdenas, 2023)

La emisión de créditos lleva consigo una serie de políticas para realizar el otorgamiento del crédito, por donde se puede concluir si el cliente es apto o no de recibir el crédito, poner en marcha normativas que puedan prevenir el impago del crédito y también controlar el proceso en el caso de que estos sucesos lleguen a realizarse, por ello es imperante que las financieras puedan reducir los riesgos crediticios que traen consigo las operaciones bancarias, además de manejar una cartera de clientes y de créditos. (Najarro, 2021).

A su vez, los términos préstamos y créditos aunque parezcan similares, conllevan una connotación distinta entre ellos, por un lado el préstamo es el otorgamiento de un bien o servicio de la entidad que cuenta con superávit hacia el otro individuo quien requiere dicho préstamo, esta dinámica conlleva que la parte que reciba el beneficio inmediato se comprometa a retribuir el dinero con sus respectivas comisiones e intereses, por otro lado, el crédito es la acción y efecto por la cual la entidad financiera otorgue el beneficio, pero esta está dispuesta en una cuenta pre establecida anteriormente, incorporando en ella la cantidad máxima del crédito que requiera (Marie, 2017). Cabe destacar que, dentro de los préstamos existen tres aristas fundamentales, las cuales son, el dinero, el plazo y los intereses (Peña, 2020).

El dinero es considerado un tipo de pagaré, pero especial, porque en la vida economía, este bien es un medio aceptado por los individuos para la adquisición de otros bienes y servicios (Radia et al., 2015). Para el (BCRP, 2019) en el Perú, los Soles son la moneda oficial, aceptado como medio de pago por los peruanos, el BCR informa la cantidad de moneda emitida para la circulación, el símbolo de la moneda es "S/."

Ahora bien, el plazo es aquel espacio temporal que pactan las partes involucradas en el préstamo o crédito para la realización del pago por parte del cliente, este periodo de tiempo breve, regular y extenso plazo, para tal motivo, el abono otorgado de plazo breve es aquel que se regula en menos de un año, es respaldado mediante pagos inmediatos conseguido mediante ventas, el mediano plazo, son aquellos créditos que se otorgan para operaciones financieras mayores a un año; finalmente el largo plazo, es aquel que sirve para que la empresa pueda adquirir activos fijos, y el plazo es de 3 a 5 años. (Morales y Morales, 2014).

En cuanto a los intereses, estos se entienden como la suma monetaria que el agente que otorga el crédito recibe por parte del beneficiado como retribución por el uso del dinero en el plazo establecido, para tal hecho se realiza el cálculo donde se toma en cuenta la inflación de la moneda y rentabilidad, es así que el individuo que otorga el crédito o préstamo recibirá un monto adicional de dinero, debido a la utilización del dinero que el individuo deudor realiza, esta acción se llama interés. Asimismo, en el caso de las cooperativas, tiene un organismo que se encarga de la aprobación de la valoración de interés, este es la junta administrativa, tal aprobación se decreta en las respectivas documentaciones, con las respectivas firmas y autorizaciones, a su vez registradas en el libro de actas de tal consejo. Finalmente, es necesario resaltar que las tasas se aplican a todo tipo de movimiento, ya sean créditos vehiculares, hipotecarios, tarjetas crediticias, etc. (Morales y Morales, 2014).

Metodología

Estudio de tipo básico (Valderrama, 2020), dado a su enfoque teórico e investigativo con respecto a establecer la influencia de las métricas no financieras en los préstamos de una caja municipal, con un enfoque cuantitativo, en nivel relacional – causal por presentar el propósito de realizar una descripción y análisis de la influencia de las métricas no financieras en los préstamos de una caja municipal (Arias, 2019; Hernández-Sampieri et al., 2014), con un diseño no experimental, ya que se observaron los acontecimientos dentro del contexto habitual sin interferencia alguna del investigador para no afectar la medición de las variables en estudio (Cabezas et al., 2018).

Población y muestra

La población de estudio (Hernández-Sampieri et al., 2014) estuvo delimitada por un total de 110 trabajadores de una caja de ahorro municipal en la ciudad de Juliaca, en el departamento de Puno en Perú. Por tal motivo, se procedió a realizar un muestreo de tipo censal, donde la muestra de estudio es igual al total de la población (Ñaupas et al., 2018).

Técnicas de recopilación de datos

Tomando en cuenta la naturaleza del estudio, la técnica empleada fue la encuesta (Ñaupas et al., 2018), siendo el cuestionario el instrumento representativo (Arias, 2019); en tal sentido, se desarrollaron dos instrumentos *ad hoc*, uno por cada variable, ambos con escala de respuesta tipo Likert, donde 1= nunca; 2= casi nunca; 3= a veces; 4= casi siempre; 5= siempre. El primero, asociado a las métricas no financieras (Tabla 1), se constituyó en ocho ítems distribuidos en las dimensiones: métricas de mercado, métricas de cliente y, métricas de la caja municipal; mientras que el cuestionario de la variable prestamos (Tabla 2) se construyó a razón de 14 ítems enmarcados en las dimensiones: dinero, plazo e, interés.

Tabla 1.

Cuestionario para evaluar la variable “Métricas no financieras”

Dimensiones	Ítems	1	2	3	4	5
Métricas de mercado	¿Considera usted que la cuota del mercado se debe a la adecuada gestión comercial de la caja municipal?					
	¿Considera Usted que la baja penetración del mercado de la caja municipal se debe a una inadecuada gestión comercial?					
métricas del cliente	¿Considera Usted que el crédito promedio del cliente a través de la gestión comercial de la caja municipal es adecuado?					
	¿Considera usted que el número de clientes a través de la gestión comercial de la caja municipal es adecuado?					
	¿Considera usted que la rentabilidad del cliente a través de la gestión comercial de la caja municipal es adecuada?					
	¿Considera usted que la medición del valor del cliente a través de la gestión comercial de la caja municipal en Juliaca es adecuada?					

6	métricas de la caja municipal	Considera Ud. ¿Que el nivel de liquidez a través de la gestión comercial de la caja municipal es adecuado?					
4		¿Considera Ud que las inversiones en el sector de microfinanzas específicamente la caja municipal está en crecimiento en los últimos cinco años?					
1							

Tabla 2.

Cuestionario para evaluar la variable “Préstamos”

Dimensiones	Ítems	1	2	3	4	5
Dinero	Los préstamos otorgados son en moneda nacional					
	Se exige garantías como respaldo monetario en el otorgamiento de préstamo					
	El manejo de dinero se encuentra respaldado por la SBS					
	Se evalúa las actuales políticas de otorgamiento de préstamos					
	Existe un adecuado cumplimiento de las políticas de otorgamiento de préstamos.					
Plazo	Existe análisis y clasificación de los plazos de los préstamos					
	Los préstamos a corto plazo son controlados adecuadamente					
	Los préstamos a mediano plazo cuentan con garantías evaluadas					
	Los préstamos a largo plazo tienen respaldos crediticios financiero					
	Existen garantías según el plazo para los préstamos otorgados.					
Interés	Los intereses de los préstamos son aprobados por el consejo de administración					
	Las tasas de interés para medianos y corto plazo son accesibles					
	Los préstamos de largo plazo tienen intereses con tasas preferenciales					
	Las tasas de interés moratorias son aplicadas adecuadamente en el retraso del cumplimiento de pago					

Cabe destacar que ambos instrumentos pasaron por un proceso de validación por juicio de expertos, razón por la que se consultó a tres especialistas en finanzas con trayectoria en investigación científica, quienes aprobaron el contenido de los cuestionarios para su aplicación; además, se realizó una prueba piloto de los mismos para determinar la confiabilidad de los mismos a través del coeficiente interno de alfa de Cronbach, obteniendo que el cuestionario para evaluar las métricas no financieras tuvo un 0.77, mientras que el instrumento de la variable préstamo obtuvo un 0.868, por lo que son confiables.

Técnicas Estadísticas para el Procesamiento de la Información

Una vez recopilados los datos, estos fueron sistematizados en Excel, para después ser procesados en el paquete estadístico SPSS V23, en donde se realizó el análisis descriptivo a través de la determinación de las medidas de tendencia central, además se usó estadística inferencial para validar los supuestos objetivos y contrastados a partir de la determinación de los coeficientes de correlación antes de recurrir a pruebas para determinar la comprobación de una distribución normal de las puntuaciones de la escala para cada variable. Posteriormente, se utilizó la Rho Spearman, de acuerdo a la normalidad de los datos, para establecer la influencia de las métricas no financieras en los préstamos de una caja municipal.

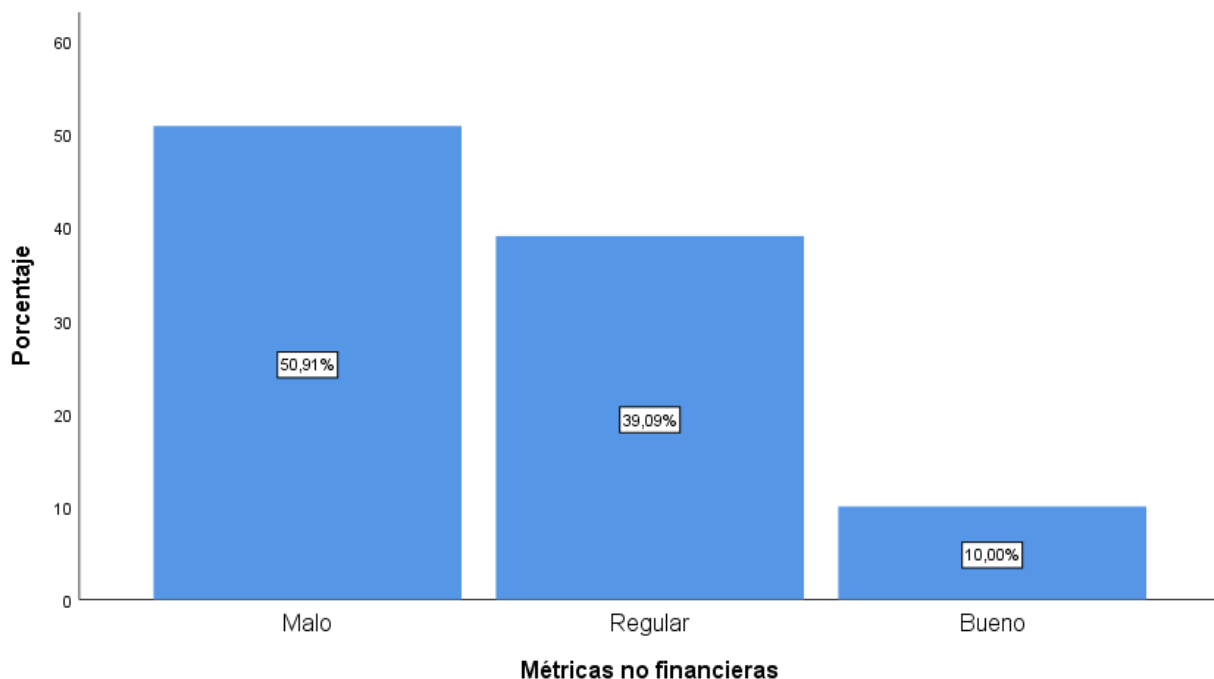
Resultados

A continuación, se presentan los resultados del estudio en función de los análisis descriptivos e inferenciales

Análisis descriptivo

En la figura 1 se presenta la descripción global de la variable métricas no financieras

Figura 1.
Descripción de métricas no financieras



De acuerdo a lo observado en la figura 1, se evidencia que del 100% de encuestados, el 50,91% (n= 56) consideró en forma negativa a las métricas no financieras y el 39,09% (n= 43) regular; y el 10% (n= 11) bueno; esto debido a que muchos consideraron de deficiente el actuar en las métricas de mercado, cliente y en la caja municipal.

Ahora bien, en la tabla 3 se presentan los resultados promedio por cada dimensión asociada a la variable métricas no financieras para profundizar en la comprensión de la misma.

Tabla 3.

Métricas no financieras por dimensión

Descripción	Métricas del mercado		Métricas del cliente		Métricas de la caja municipal	
	F	%	f	%	f	%
Malo	61	55.5	48	43.6	72	65.5
Regular	37	33.6	52	47.3	23	20.9
Bueno	12	10.9	10	9.1	15	13.6
Total	110	100.0	100	100	110	100

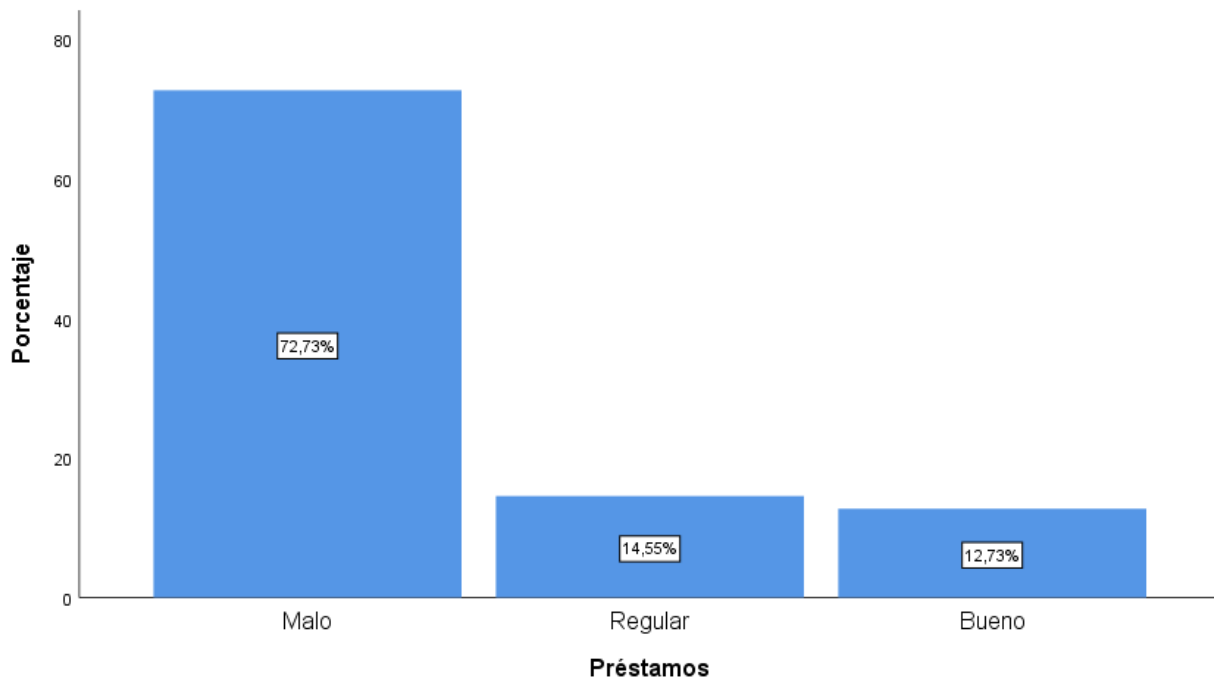
De lo observado en la tabla 3, se comprende que del 100% de encuestados, el 55,5% (n= 61) aseveró que eran negativas las métricas de mercado, pues nunca mejoran la cuota de mercado ya que no existe una adecuada gestión comercial de la caja municipal, el 33,6% (n= 37) regular pues consideraron que a veces se hacen mejorías en la gestión comercial y el 10,9% (n= 12) bueno ya que siempre se busca mejorar la cotización en el mercado y la dirección comercial.

Ahora bien, con respecto a las métricas del cliente, el 43,6% (n= 48) aseveró que estas son malas, pues nunca es adecuado el crédito promedio del cliente, así como nunca el número de clientes por la gestión comercial es la adecuada, el 47,3% (n= 52) regular pues consideraron que a veces se hacen mejorías en la rentabilidad del cliente, así como en la medición del valor del cliente; y el 9,1% (n= 10) negativo, ya que consideraron que siempre es apropiado el crédito que se le asigna al cliente promedio.

Por su parte, en lo referente a la dimensión métricas de la caja municipal el 65,5% (n= 72) aseveró las métricas de la caja municipal son malas, pues nunca es adecuado el nivel de liquidez de la caja, el 20,9% (n= 23) regular pues consideraron que a veces los desembolsos en el rubro micro finanzas está en desarrollo en los posteriores 5 años; finalmente, el 13,6% (n= 15) bueno, pues si afirmaron que en la gestión comercial es adecuado el nivel de liquidez y las inversiones micro financieras.

Por su parte, en la figura 2 se presenta la descripción global de la variable préstamo

Figura 2.
Descripción del préstamo



De lo observado en la figura 4, se aprecia que del 100% de encuestados, el 72,7% (n= 80) consideró que era malo los préstamos, el 14,5% (n= 16) regular y el 12,7% (n= 14); pues se determinó que era deficiente la gestión con el dinero, plazo e interés. Ahora bien, en la tabla 2 se presentan los resultados promedio por cada dimensión asociada a la variable préstamo para profundizar en la comprensión de la misma.

Tabla 4.
Descripción de dinero

Descripción	Dinero		Plazo		Interés	
	f	%	f	%	f	%
Malo	86	78.2	75	68.2	65	59.1
Regular	9	8.2	22	20.0	28	25.5
Bueno	15	13.6	13	11.8	17	15.5
Total	110	100.0	110	100.0	110	100.0

De acuerdo a lo que se aprecia en la tabla 2, es posible afirmar que, con respecto a la dimensión dinero, el 78,2% (n= 86) afirmó que en la gestión del dinero es mala, pues los préstamos otorgados son en demasía sin análisis en moneda nacional, asimismo es mala la exigencia de aval como seguro monetario del préstamo; el 8,2% (n= 9) regular, pues a veces la utilización de la moneda

estaría avalada por la SBS y también a veces, se examinan los términos para la emisión de préstamos; por último, el 13,6%(n= 15), lo tomaron de bueno pues, siempre hay una correcta realización de los términos y condiciones para conferir el préstamo, como también es buena la manipulación del dinero debido a que está avalada por la SBS.

Adicionalmente, el 100% de los encuestados, el 68,2% (n= 75) consideraron que era malo, la gestión del plazo pues, nunca existe una examinación y catalogación de los plazos de los préstamos así como nunca a corto plazo son inspeccionados correctamente; el 20 % (n= 22) regular, pues a veces en el mediano plazo se cuenta con garantías evaluadas y asimismo, a veces los préstamos a largo plazo tienen respaldos crediticios evaluados, por último el 11,8% (n= 13) bueno, porque siempre existe un análisis de los plazos de préstamos y a su vez existen seguros según el periodo acordados para el pago del crédito.

Finalmente, con relación al interés, el 59,4% (n= 65) aseveró las métricas de la caja municipal son malas, pues nunca es adecuado el nivel de interés de la caja, el 25,45% (n= 28) regular pues consideraron que a veces las inversiones en el rubro de micro finanzas están en desarrollo en los posteriores 5 años; finalmente, el 15,45% (n= 17) bueno, pues si afirmaron que en la gestión comercial es adecuado el nivel de liquidez y las inversiones micro financieras.

Análisis inferencial

En la tabla 5, se presentan los resultados asociados a la normalidad de los datos obtenidos.

Tabla 5.
Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Métricas no financieras	0.126	110	0.000
Métricas de mercado	0.209	110	0.000
Métricas del cliente	0.133	110	0.000
Métricas de la caja municipal	0.190	110	0.000
Préstamos	0.234	110	0.000
Dinero	0.245	110	0.000
Plazo	0.180	110	0.000
Interés	0.169	110	0.000

Se utilizó la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov debido el marco muestral fue igual o mayor a 50. En consecuencia, a un nivel de significancia del 5%, se dispone de suficiente evidencia para rechazar a la hipótesis nula, ya que p-valor es inferior al nivel de significancia del 5%. Por lo tanto, se concluye que las variables de estudio junto con sus dimensiones muestran una aproximación a una distribución normal. En este contexto, se optó por emplear la prueba paramétrica de correlación de Pearson en el análisis estadístico inferencial.

Ahora bien, en la tabla 6 se realiza la prueba de hipótesis general, planteando como hipótesis alterna que, las métricas no financieras se relacionan significativamente con los préstamos de una caja municipal en Juliaca.

Tabla 6.

Contrastación de la hipótesis: métricas no financieras y préstamos de una caja municipal en Juliaca

		Métricas no financieras	Préstamos
Métricas no financieras	Correlación	1	0.661
	de Pearson		
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	110	110
Préstamos	Correlación	0.661	1
	de Pearson		
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	110	110

A partir de lo presentado en la tabla 6 y con un nivel de significancia del 5%, existe basta evidencia para aceptar la hipótesis de la investigación, ya que el p valor es menor al 5%. De tal forma, las métricas no financieras tienen relación significativa con los préstamos de una caja municipal, ciudad de Juliaca. En un rango de 0,661 según al estadístico coeficiente r de Pearson, la cual es considerada como positiva alta, por tanto, se puede concluir que ante una mejora en las métricas no financieras incrementan los préstamos.

Ahora bien, en la tabla 7 se realiza la prueba de la primera hipótesis específica, planteando como hipótesis alterna que, las métricas no financieras se relacionan significativamente con el dinero de préstamos de una caja municipal, Juliaca.

Tabla 7.

Contrastación de la hipótesis: métricas no financieras y dinero de préstamos de una caja municipal en Juliaca

		Métricas no financieras	Dinero
Métricas no financieras	Correlación de	1	0.618
	Pearson		
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	110	110
Dinero	Correlación de	0.618	1
	Pearson		
	Sig. (bilateral)	0.000	

N

110

110

37

En este caso, los datos de la tabla 7, con un nivel de significancia del 5%, demuestra que existe basta evidencia para aceptar la hipótesis de la investigación, debido a que el p – valor = 0,000 es menor al 5%. De tal forma, las métricas no financieras tienen relación significativa con los préstamos de una caja municipal, ciudad de Juliaca. En un rango positivo de 0,618 de acuerdo con el estadístico de coeficiente r de Pearson, la cual es considerada como negativa moderada, por tanto, se puede concluir que, ante una mejora en las métricas no financieras conllevaría a que los clientes mejor informados gestionen bien su dinero, habiendo incremento en ese sentido.

26

Prosiguiendo con el análisis, en la tabla 8 se realiza la prueba de la segunda hipótesis específica, planteando como hipótesis alterna que, las métricas no financieras se relacionan significativamente con el plazo de préstamos de una caja municipal en Juliaca.

Tabla 8.

Contrastación de hipótesis: métricas no financieras y plazo de préstamos de una caja municipal en Juliaca

		Métricas no financieras	Plazo
Métricas no financieras	Correlación de	1	0.686
	Pearson		
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	110	110
Plazo	Correlación de	0.686	1
	Pearson		
	Sig. (bilateral)	0.004	
	N	110	110

3

Lo que se observa en la tabla 8, con un nivel de significancia del 5% es que existe basta evidencia para aceptar la hipótesis, debido a que el p - valor = 0,004 menor al 5%. De tal forma, las métricas no financieras tienen relación significativa con los préstamos de una caja municipal en la ciudad de Juliaca. En un rango de 0,686 según el estadístico de coeficiente r de Pearson, la cual es considerada como negativa baja, por tanto, se puede concluir, ante una mejora en las métricas no financieras conllevaría a que los clientes mejor informados gestionen bien el plazo de pago.

Finalmente, en la tabla 9 se realiza la prueba de la tercera hipótesis específica, planteando como hipótesis alterna que, las métricas no financieras se relacionan significativamente con el interés de préstamos de una caja municipal en Juliaca.

Tabla 9.

Contrastación de hipótesis: relación de métricas no financieras e interés de préstamos de una caja municipal en Juliaca

		Métricas no financieras	Interés
Métricas no financieras	Correlación de	1	0,587
	Pearson		
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	110	110
Interés	Correlación de	0,587	1
	Pearson		
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	110	110

La tabla 9 muestra que con un nivel de significancia del 5%, existe basta evidencia empírica para aceptar la hipótesis de la investigación, debido a que el p - valor = 0,000 menor al 5%. De tal forma, las métricas no financieras tienen relación significativa con los préstamos de una caja municipal en Juliaca. En un rango de 0,587 de acuerdo con la prueba estadística coeficiente r de Pearson, la cual es considerada como positiva moderada, por tanto, se puede concluir que, ante una mejora en las métricas no financieras conllevaría a que los clientes mejor informados gestionen bien el uso de interés de préstamo.

Discusión

Las métricas no financieras son las habilidades empresariales para establecer la importancia de la marca mediante las decisiones tomadas con respecto al dinero y por ello los prestamos cumplen un rol esencial que trae consigo la satisfacción de los clientes juntamente con la estabilidad del sistema financiero (Carpena et al.,2017) por otra parte, los préstamos son acuerdos financieros en los que una entidad financiera o prestamista emite una cantidad específica de dinero al concesionario, generalmente a cambio de que el prestatario devuelva esa suma más intereses en un período de tiempo específico. Los préstamos pueden ser utilizados por individuos, empresas y gobiernos para diversas finalidades, como financiar la compra de bienes y servicios, realizar inversiones, cubrir gastos operativos, entre otros (Sánchez et al., 2021). Frente a ello se planteó como meta principal: Establecer la correlación entre las métricas no financieras y los préstamos de una caja municipal, en Juliaca; tras los resultados pudo afirmar que, el 72,7% (n=80) lo consideró de malo a las métricas no financieras y el 39,09% (43) regular y el 10,00% (11); por otro lado, el 72,7%(n=80) tomó de malo la gestión de préstamos, el 14,5%(n=16) regular y el 12,7% (n=14) bueno; además desde la estadística inferencial, existe una correlación entre las variables pues el p valor fue menor al 5% de significancia, con grado 0,661; entre las métricas no financieras y préstamos.

Estos resultados son semejantes a lo investigado por Barboza et al., (2023), en su título estableció la importancia de las métricas no financieras, sosteniendo que es importante su aplicación en la inversión hacia la gestión comercial, asimismo sostuvo correlación entre su retorno de inversión con la financiación, hallado que existe relación al haber p valor inferior al nivel de significancia

5%; entonces es posible indicar que dentro de la ciudad de Juliaca es necesario que se mejoren los componentes de las métricas no financieras, estando inmersas la métrica de mercado, al cliente y la caja municipal.

El dinero se clasifica como una forma de promesa de pago, pero con características particulares, ya que, en la economía, las personas confían en que será aceptado por otros para la adquisición de bienes y servicios. (Radia et al., 2015), es en ese sentido que se planteó como primer objetivo específico: Establecer el grado de relación entre las métricas no financieras y el dinero de préstamos de una caja municipal, Juliaca, 2023; tras los resultados descriptivos se pudo observar que el 78,20% (n=86) lo consideraron de malo, el 8,2% (n=9) regular y el 13,60% (n=15) bueno; además desde la contrastación a la primera hipótesis específica, existe correlación entre las métricas no financieras con el dinero, pues el p valor fue menor al nivel de significancia 5% y el grado fue 0,618, mediante el estadístico r de Pearson.

Estos resultados son semejantes a lo investigado por Barboza et al. (2023), en su investigación determinó la importancia de las métricas no financieras y la gestión del dinero, por lo que sostuvo su importancia en la inversión hacia la gestión comercial, asimismo afirmó correlación entre su retorno de inversión con la financiación, hallado que existe relación al haber p valor inferior al nivel de significancia 5%; entonces es posible indicar que dentro de la ciudad de Juliaca es necesario que se mejore en la gestión del dinero, la concientización en lo respectivo al cumplimiento de los términos y condiciones de emisiones de préstamos, y las evaluaciones a las actuales de términos y condiciones de créditos.

El plazo se determina como aquel periodo de tiempo que tiene el prestatario para devolver el efectivo otorgado, existe corto, mediano y largo plazo (Morales y Morales, 2014). Es en ese sentido que, se planteó como segundo objetivo específico: Determinar la correlación entre las métricas no financieras y el plazo de préstamos de una caja municipal, Juliaca, 2023; con lo cual se halló en los resultados de descripción que el 68,2% (n=75) lo tomaron de malo, el 20,00% (n=22) regular y el 11,8% (n=13) bueno; y dentro de los resultados inferenciales existe correlación pues el grado r de Pearson fue equivalente a 0,686 y p valor menor al nivel de significancia.

Estos resultados son semejantes a lo investigado por Barboza et al. (2023), en su título estableció la importancia de las métricas no financieras y plazo, la gestión del dinero, por lo que sostuvo su importancia en la inversión hacia la gestión comercial, asimismo afirmó correlación entre su retorno de inversión con la financiación, hallado que existe relación al haber p valor inferior al nivel de significancia 5%; entonces es posible indicar que dentro de la ciudad de Juliaca es necesario que se mejore en la gestión del dinero, la concientización en lo respectivo al cumplimiento de las políticas de otorgamiento y a vez control a los préstamos al corto, mediano plazo, habiendo así garantías en constante evaluación

El interés es la cantidad monetaria que el prestamista recibirá luego de un periodo de tiempo fijado como una forma de retribuir el uso de su dinero, todo ello será emitido por parte del deudor, a esta acción se llama interés. (Morales y Morales, 2014). Es en ese sentido que planteó como tercer objetivo específico: Establecer el grado de relación entre las métricas no financieras y el interés de préstamos de una caja municipal, Juliaca, 2023; con lo cual, tras los resultados descriptivos se halló

que el 59,1% (n=65) tomó de mala la gestión al interés, el 25,5% (n=28) regular y el 15,5% (n=17) bueno. Mientras que por los resultados inferenciales el p valor fue equivalente a 0 y el grado 0,587, tras aplicar el estadístico r de Pearson.

Estos resultados son semejantes a lo investigado por Barboza et al. (2023), en su investigación determinó la importancia de las métricas no financieras y el interés de préstamos, por lo que sostuvo su importancia en la inversión hacia la gestión comercial, asimismo afirmó correlación entre su retorno de inversión con la financiación, hallado que existe relación al estar el p valor inferior al nivel de significancia 5%; entonces es posible indicar que dentro de la ciudad de Juliaca es necesario que se mejore en la gestión del dinero, la concientización en lo respectivo al cumplimiento de las políticas de otorgamiento en función a los intereses aprobados por el consejo de administración, y respaldo al mediano y largo plazo.

Conclusiones

Se dió a conocer la correlación significativa entre las métricas no financieras y préstamos en una caja municipal en la ciudad de Juliaca. Ello se pudo corroborar por el estadístico de correlación de r de Pearson ($p=0,00$; $r = 0,661$). En ese sentido, fue factible reafirmar que, de desarrollarse ante una mejora en las métricas no financieras conlleva a que haya mayores préstamos.

Existe correlación directa entre las métricas no financieras y dinero. Ello se pudo corroborar por medio del estadístico de correlación r de Pearson ($p=0,00$; $r = 0,618$). Por tanto, es necesario indicar que ante una mejora en las métricas no financieras conllevaría a que los clientes mejor informados gestionen bien sus préstamos.

Existe correlación directa entre las métricas no financieras y plazo. Ello se pudo afirmar por medio del estadístico de correlación r de Pearson ($p=0,00$; $r = 0,686$). Por tanto, es preciso indicar que, ante una mejora en las métricas no financieras conllevaría a que los clientes mejor informados gestionen bien el plazo de pago, por tanto, incrementan los préstamos.

Existe una relación directa entre las métricas no financieras e interés. Ello se pudo corroborar por medio de la prueba estadística de correlación r de Pearson ($p=0,00$; $r = 0,587$). Por tanto, es preciso indicar que, ante una mejora en las métricas no financieras conlleva al aumento de interés en préstamos.

Con base en los resultados, es crucial que las cajas municipales en Juliaca, fortalezcan y optimicen sus métricas no financieras. La correlación positiva entre estas métricas y los aspectos clave de los préstamos, como el monto del dinero, el plazo y el interés, sugiere que una mejora en la calidad y precisión de la información no financiera puede traducirse en una mayor eficiencia y efectividad en la gestión de préstamos. Se recomienda implementar programas de capacitación y actualización para el personal, así como sistemas avanzados de evaluación y monitoreo que aseguren la integridad y utilidad de las métricas no financieras. Esto no solo mejorará la toma de decisiones internas, sino que también incrementará la confianza y satisfacción de los clientes, quienes se verán beneficiados al gestionar mejor sus préstamos.

Adicionalmente, es fundamental desarrollar estrategias de comunicación y educación financiera para los clientes. Informar adecuadamente a los usuarios sobre la importancia de las métricas no financieras y su impacto en las condiciones de los préstamos puede fomentar un comportamiento financiero más responsable. La creación de campañas educativas y la disponibilidad de asesoramiento personalizado contribuirán a que los clientes tomen decisiones más informadas, optimizando el uso de los préstamos y, a su vez, incrementando la solvencia y estabilidad de la institución financiera. Así, las cajas municipales no solo fortalecerán su posicionamiento en el mercado, sino que también promoverán un desarrollo económico más sostenible y equitativo en sus comunidades.

Referencias

- Aalbers, M., Fernández, R., & Gertjan, W. (2021). La financiarización de los bienes raíces. *Scielo*, 215-234. <https://www.scielo.cl/pdf/invi/v36n103/0718-8358-invi-36-103-215.pdf>
- Abad, M., & Abad, D. (2018). La evolución de las métricas en la Mercadotecnia, más que un reto, una necesidad. *Espacios*, XXXIX(14), 29-34. <https://revistaespacios.com/a18v39n14/a18v39n14p29.pdf>
- Adil, M., Singh, Y., & Ansari, M. (2022). How financial literacy moderate the association between behaviour biases and investment decision? *Asian Journal of Accounting Research*, 7(1), 17-30. doi:<https://doi.org/10.1108/AJAR-09-2020-0086>
- Alemán, V. (2019). *El valor empresarial como métrica de rentabilidad de las empresas hoteleras de la ciudad de Puno, período 2014-2015*. [Tesis de posgrado] , Universidad Nacional del Altiplano, Puno.
- Arango, M., Ruiz, S., Zapata, J., & Ortiz, L. (2017). Indicadores de desempeño para empresa del sector logístico: Un enfoque desde el transporte de carga terrestre. *XXI*(4), 707 - 720. <https://www.scielo.cl/pdf/ingeniare/v25n4/0718-3305-ingeniare-25-04-00707.pdf>
- Arias, F. (2019). *Como hacer tesis doctorales y trabajos de grado: Investigación científica y tecnológica*. Maracaibo, Venezuela. <https://institutorambell.blogspot.com/2021/08/como-hacer-tesis-doctoral-y-trabajos-de.html>
- Barboza, R., Callier, R., & Hernández, R. (2023). *Análisis del ROI en la gestión comercial de las tiendas por departamento en el Perú*. [Tesis de pregrado], Universidad Peruana Ciencias Aplicadas, Lima. <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/620800/TESIS+ROI+COMERCIAL+TPD.pdf?sequence=1>
- Behar, D. (2008). *Metodología de Investigación*. Shalom. <http://187.191.86.244/rceis/wp-content/uploads/2015/07/Metodolog%C3%ADa-de-la-Investigaci%C3%B3n-DANIEL-S.-BEHAR-RIVERO.pdf>

Cabezas, E., Andrade, D., & Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Sangolquí, Ecuador: Editorial ESPE.
<https://repositorio.espe.edu.ec/xmlui/handle/21000/15424>

Cárdenas, D. (2023). *Otorgamientos de créditos y recuperaciones y su implicancia en la rentabilidad de las cajas municipales agencia sede Cochacra, periodo 2021*. [Tesis de pregrado], Universidad Inca Garcilazo de la Vega, Lima .
<http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/7336>

CONCYTEC. (2019). *CONCYTEC*. <https://www.gob.pe/concytec>

Domínguez, A. (2007). *Métricas del Marketing*. Madrid, España.

Escudero, C., & Saavedra, J. (2015). *Métricas de la publicidad - promoción y participación de mercado de las cajas municipales de la ciudad de Tarapoto año 2014*. [Tesis de pregrado], Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto.
<https://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/11458/1666/1/ITEM%4011458-815.pdf>

Gil, F. (2018). *Instituto de Estudios Peruanos*. <https://iep.org.pe/noticias/entrevista-menos-del-5-de-la-poblacion-peruana-tiene-conocimientos-financieros/>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). México D.F, México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
 Kootler, G., & Armstrong, P. (2013). *Fundamentos del Marketing*. México D.F, México : Pearson Education. Recuperado el 2023, de https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/14584/mod_resource/content/1/Fundamentos%20del%20Marketing-Kotler.pdf

La Torre, L., Mesías, E., & Paredes, I. (2023). *Análisis del retorno de la inversión en la gestión comercial de las cajas municipales de ahorro y crédito en el Perú a través de métricas no financieras*. [Tesis de pregrado], Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima .
<https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/621291>

Malpartida, D., Granada, A., & Salas, H. (2022). Calidad de servicio y satisfaccion del cliente en una empresa comercializadora de sistemas de climatizacion domestica e industrial. *IX(3)*.
http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2409-87522022000300023&lang=es

Marie, L. (2017). Análisis de la variación denominativa 20 terminos económico financiero 2008-2010 . *Scielo*, 444-465.
<https://www.scielo.br/j/tla/a/jbTLYJgwt3bwBcVWhH4mxCG/?lang=es>

Mesén, V. (2011). Fidelización de clientes concepto y perspectiva contable. *Tec empresarial*, 29-35 . <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3782851>

- Mintz, O., & Currim, I. (2013). What Drives Managerial Use of Marketing and Financial Metrics and Does Metric Use Affect Performance of Marketing-Mix Activities? *Journal of marketing, LXXVII*(2), 17-40. <https://doi.org/10.1509/jm.11.0463>.
- Morales, A., & Morales, J. (2014). *Crédito y Cobranza* (Primera ed.). México D.F., México. https://books.google.com.pe/books?id=gtXhBAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Mori, O. (2022). *Métricas de marketing digital de un hospedaje turístico*,. Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo, Lima. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/101048>
- Najarro, J. (2021). *Otorgamiento de créditos y su relación la rentabilidad de la cooperativa de ahorro y crédito Señor de Quinuapata, Ayacucho - 2019*. [Tesis de pregrado], Universidad Peruana Ciencias e Informática, Lima . <https://repositorio.upci.edu.pe/handle/upci/326>
- Nascimento, M. (2020). Digital marketing impact on tourism in Portugal: a quantitative study. *AfricaJournals, IX*(1), 1-19. <https://doaj.org/article/3f27a4801eed4c29951e24230ca6bd87>
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación* . Lima , Perú : Ediciones de la U .
- Peña, A. (2021). ¿Cuál es el costo de un credito comercial al consumo desde la perspectiva del cliente final? *XIII*(2). <http://scielo.iics.una.py/pdf/ucsa/v8n1/2409-8752-ucsa-8-01-26.pdf>
- Raut, R. (2020). ast behaviour, financial literacy and investment decision-making process of individual investors. *International Journal of Emerging Markets, 15*(6), 1243-1263. <https://doi.org/10.1108/IJOEM-07-2018-0379>
- Reynoso, J., Munayco, M., & De Romaña, P. (2017). *Análisis del retorno de la inversión en la gestión comercial del sector minería en el Perú, utilizando métricas no financieras*. [Tesis de pregrado], Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima. https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/621030/Tesis_ROI_MINERIA%20vs22022017.pdf?sequence=2
- Rivera, B., & Bernal, D. (2018). La importancia de la educación financiera en la toma de decisiones de endeudamiento. Estudio de una sucursal de "Mi Banco" en México. *Revista Perspectivas*(41). http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332018000100006
- Ruiz, P. (1996). Los indicadores no financieros en la gestión de calidad total del área de operaciones. *Revista Española de Financiación y Contabilidad, XXV*(89), 937-960. <https://jstor.org/stable/42780384>

- Sampieri, H. , & Medoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación: las tres rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México D.F., México: McGraw-Hill.
- Sánchez, K., Vilca, M., & Vilca, N. (2021). Préstamos multired y fidelización de clientes del Banco de la Nación del distrito de Casa Grande, La Libertad. *SCIENDO*, XXIV(2), 125-130. <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/SCIENDO/article/view/3602>
- Soto, C. (2023). *La evaluación del crédito y su incidencia en los resultados económicos y financieros de la caja municipal de Sullana, 2020* . [Tesis de pregrado], Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho. <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/7707/TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Superintendencia de Banca y Seguros. (2008). *Resolución S.B.S. N° 11356 - 2008*. El Superintendente de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, Lima. Recuperado el 2023
- Valderrama, S. (2018). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica* (Segunda ed.). Lima: Editorial San Marcos.
- Yacuzzi, E. (2006). *Medidas no financieras del rendimiento en la empresa: Fundamentos, métodos y una aplicación*. Serie Documentos de Trabajo, Universidad CEA . <https://ideas.repec.org/p/cem/doctra/339.html>