



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**ESTRATEGIAS FINANCIERAS Y LA CAPTACIÓN DE CLIENTES EN  
CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO CUSCO S.A., SAN  
MARTIN DE PORRES - 2014**

**TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE  
CONTADOR PÚBLICO**

**AUTOR**

**Rocío Ysabel Pérez Rodas**

**ASESOR**

**Dra. Grisi Bernardo Santiago**

**LINEA DE INVESTIGACIÓN**

**Finanzas**

**LIMA – PERÚ**

**2014**

**Dedicatoria:**

A la universidad por abrir sus puertas y brindarnos esta facilidad de poder superarnos, rompiendo barreras y pretextos.

A mis maestros por impartir sus conocimientos sin medida, por guiarnos en este largo camino de satisfacción. Por la paciencia y asesoría brindada.

Gracias a mis compañeros de clase por mostrar su interés y apoyo en los momentos difíciles.

## **AGRADECIMIENTOS**

A Dios, por ser la luz en mí caminar.

A mi madre, por ser mi motor, apoyo y fuerza en todo tiempo.

A mis hermanos por acompañarme en este largo reto, difícil pero no imposible.

Gracias a mi familia por creer y apostar por mí.

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de elaboración y sustentación de Tesis de la Escuela Académica de Contabilidad de la Universidad César Vallejo, para elaborar la tesis, presento el trabajo de investigación titulado: Estrategias financieras y la Captación de clientes en Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., San Martín de Porres - 2014.

En este trabajo se describe los hallazgos de la investigación, la cual tuvo como objetivo determinar las estrategias financieras para lograr un incremento en el número de captaciones de clientes en Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., San Martín de Porres - 2014.

La presente investigación contó, con una población finita de 22 colaboradores y se estableció una muestra de 22 colaboradores. Los resultados se elaboraron con la base de datos obtenida con el instrumento de medición denominado Procesos Referenciales, así mismo cabe mencionar que el referido instrumento fue validado por juicio de expertos en investigación.

El estudio está compuesto por siete secciones, en el primero denominado introducción describe el problema de investigación, antecedentes, justificación, hipótesis, objetivos que dan las primeras instrucciones del tema, así como fundamenta el marco teórico, en la segunda sección presenta los componentes metodológicos, en la tercera sección se presenta los resultados, en la cuarta sección presenta la discusión del tema, en la quinta sección se desarrollan las conclusiones arribadas, mientras que en la sexta sección muestran las recomendaciones y en la séptima sección se incluye las referencias bibliográficas y finalmente se colocan los anexos.

Señores miembros del jurado espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

La autora.

## ÍNDICE

	Pág
Página de Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN	
Antecedentes	14
Fundamentación Científica	19
Justificación	31
1.1 Problema	34
1.2 Hipótesis	35
1.3 Objetivos	35
II. MARCO METODOLÓGICO	
2.1 Variables	38
2.2 Operacionalización de variables	38
2.3 Metodología	39
2.4 Tipos de estudio	39
2.5 Diseño	39
2.6 Población y muestra	40
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	41
2.8 Métodos de análisis de datos	43
III. RESULTADOS	45
IV. DISCUSIÓN	57
V. CONCLUSIONES	60
VI. RECOMENDACIONES	63
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	65

## Índice de tablas

	Pág
Operacionalización de las variables.	38
Validación de expertos.	42
Índice de confiabilidad de Cronbach.	43
Las Estrategias financieras y la Captación de clientes en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A.	45
Las Estrategias financieras y la Liquidez en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A.	47
Las Estrategias financieras y la Solvencia en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A.	48
Las Estrategias financieras y la Rentabilidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A.	49
Nivel de captación de clientes y el Incremento de depósitos a la vista de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A.	50
Nivel de captación de clientes y la Tasa de Rendimiento Efectivo Anual de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A.	51
Prueba de la primera hipótesis.	52
Prueba de la segunda hipótesis.	53
Prueba de la tercera hipótesis.	54
Prueba de hipótesis General.	55

## Índice de figuras

	Pág
Figura 1. Las Estrategias financieras y la Captación de clientes en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A.	46
Figura 2. Las Estrategias financieras y la Liquidez en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A.	47
Figura 3. Las Estrategias financieras y la Solvencia en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A.	48
Figura 4. Las Estrategias financieras y la Rentabilidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A.	49
Figura 5. Nivel de captación de clientes y el incremento de depósitos a la Vista de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A.	50
Figura 6. Nivel de captación de clientes y la Tasa de Rendimiento Efectivo Anual de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A.	51

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo. Determinar el nivel de relación que existe entre estrategias financieras y la captación de clientes en Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., San Martín de Porres - 2014.

La investigación se desarrolló bajo una metodología de tipo básica con diseño no experimental, en concordancia con lo planteado por Ñaupas, H. (2009) en Metodología de la investigación científica y asesoramiento de tesis y Hernández, R. (1991) en Metodología de la investigación.

Es de nivel correlacional, se trabajó con una muestra de 22 trabajadores de la referida empresa en estudio.

Para el trabajo de campo, previamente se validaron los instrumentos a través del Juicio de expertos y se determinó la confiabilidad de los mismos, mediante el coeficiente de fiabilidad alfa de cronbach; el instrumento fue un cuestionario y la técnica usada fue la encuesta graduada en escala Likert para las variables.

En la presente investigación se arribó a la siguiente conclusión, se probó con evidencias estadísticas que. Existe relación significativa entre estrategias financieras y la captación de clientes en Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., San Martín de Porres - 2014.

Por tanto se comprobó el objetivo general del estudio.

**Palabras claves:** Estrategias financieras, Liquidez, Solvencia, Rentabilidad, Captación de Clientes, Incremento de depósitos a la vista y Tasa de Rendimiento Efectivo Anual.

## ABSTRACT

The present study aimed. Determine the level of relationship between financial strategies and attracting customers Municipal Savings and Credit Cusco SA, San Martin de Porres - 2014.

The research methodology was developed under a basic type with non-experimental design, consistent with the issues raised by Ñaupas, H. (2009) Methodology of scientific research and thesis advice and Hernandez, R. (1991) Research Methodology.

It is correlational level, we worked with a sample of 22 workers of that company under study.

For field work, the instruments previously validated through expert opinion and reliability thereof is determined by the coefficient of Cronbach alpha reliability; the instrument was a questionnaire and survey technique used was graduated Likert scale variables.

In the present investigation was reached the following conclusion was tested with statistical evidence. There is significant relationship between financial strategies and attracting customers Municipal Savings and Credit Cusco SA, San Martin de Porres - 2014.

Therefore, the overall objective of the study found.

**Keywords:** Financial Strategies, Liquidity, Solvency, Profitability, Customer Acquisition, Increase in deposits and Effective Annual Rate of Return.