

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES Y
FINANCIERAS



TESIS

**FACTORES DE CRECIMIENTO QUE
INFLUYEN EN LA RENTABILIDAD DE LA
CMAC CUSCO S.A. – AGENCIA SANTA
ROSA EN LA CIUDAD DE TACNA,
PERIODO 2014-2016**

PRESENTADA POR:

Bach. Diego Héctor Alejandro TICONA CUAQUERA

PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE:

CONTADOR PÚBLICO CON MENCIÓN EN AUDITORÍA

**TACNA – PERÚ
2017**

DEDICATORIA

A mi familia por su constante apoyo
en todos los aspectos de mi vida

RECONOCIMIENTO

A mis compañeros de la agencia Santa Rosa
de Caja Cusco, que día a día se convierten
en un apoyo incondicional en mi
desarrollo profesional

RESUMEN

La investigación tuvo por objeto, determinar la influencia de los Factores de Crecimiento y la Rentabilidad de la agencia Santa Rosa de Caja Cusco de la ciudad de Tacna, periodo 2014-2016; con la finalidad de valorar el comportamiento de los indicadores de las variables, tomando como referencia, el contexto económico en el que se desempeñó la entidad micro financiera.

En este caso, se tuvo en cuenta, a la agencia Santa Rosa, construyendo una serie histórica mensual del año 2014 al año 2016, siendo los indicadores: número de colocaciones, número de analistas de crédito, el ROE, el ROA y el Saldo Capital.

La hipótesis específica N°1, no se comprueba; que, el número de colocaciones influyeron en el ROE ($r = -0,165$) y ROA ($r = -0,353$), lo contrario sucedió, con el Saldo Capital ($r = 0,915$), en la agencia Santa Rosa de Caja Cusco S.A. de la ciudad de Tacna, periodo 2014-2016.

La hipótesis específica N°2, no se comprueba; que, el número de analistas de crédito influyeron en el ROE ($r = -0,048$), ROA $r = (-0,140)$ y el Saldo Capital ($r = 0,420$), en la agencia Santa Rosa de Caja Cusco S.A. de la ciudad de Tacna, periodo 2014-2016.

Finalmente, la hipótesis general, no se comprueba que, los factores de crecimiento: “número de colocaciones” y “número de analistas de crédito” influyeron de manera positiva en la rentabilidad la agencia Santa Rosa de Caja Cusco S.A. de la ciudad de Tacna, periodo 2014-2016, al obtenerse el coeficiente de correlación para el ROE de 0,168, para el ROA de 0,354 y para el Saldo Capital de 0,915, siendo la correlación débil en el caso del ROE y ROA, y fuerte para el Saldo Capital, con lo que se demuestra que no existe influencia entre las variables de estudio.

Palabras clave: Colocaciones, Analistas de crédito, Rentabilidad.

ABSTRACT

The purpose of the research was to determine the influence of Growth Factors and Profitability of the Santa Rosa branch of Caja Cusco in the city of Tacna, period 2014-2016; with the purpose of evaluating the behavior of the indicators of the variables, taking as reference, the economic context in which the microfinance entity performed.

In this case, we took into account, the Santa Rosa agency, constructing a monthly historical series from 2014 to 2016, the indicators being: number of placements, number of credit analysts, ROE, ROA and Capital Balance.

The specific hypothesis N ° 1, is not verified; ($r = -0,165$) and ROA ($r = -0.353$), the opposite occurred with the Capital Balance ($r = 0.915$) at the Santa Rosa branch of Caja Cusco S.A. of the city of Tacna, period 2014-2016.

The specific hypothesis N ° 2, is not verified; that the number of credit analysts influenced ROE ($r = -0.048$), ROA $r = (-0.140)$ and Capital Balance ($r = 0.420$), at the Santa Rosa branch of Caja Cusco S.A. of the city of Tacna, period 2014-2016.

Finally, the general hypothesis, it is not verified that, the growth factors: "number of placements" and "number of credit analysts" had a positive influence on the profitability Santa Rosa agency Caja Cusco S.A. of the city of Tacna, period 2014-2016, when the correlation coefficient for ROE was 0.168, for ROA of 0.354 and for Capital Balance of 0.915, the correlation being weak in the case of ROE and ROA, and strong for the Capital Balance, which demonstrates that there is no influence among the study variables.

Key words: Placements, Credit analysts, Profitability.

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
RECONOCIMIENTO	iii
RESUMEN	iv
ABSTRACT	vi
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	2
ASPECTOS GENERALES	2
1.1 Descripción de la realidad problemática	2
1.2 Formulación del problema	4
1.2.1 Problema general	4
1.2.2 Problemas específicos	4
1.3 Objetivos de la investigación	4
1.3.1 Objetivo general	4
1.3.2 Objetivos específicos.....	4
1.4 Justificación, importancia y alcances de la investigación.....	5
1.4.1 Justificación.....	5
1.4.2 Importancia	5
1.4.3 Alcances.....	6
CAPÍTULO II	7
MARCO TEÓRICO	7
2.1 Antecedentes relacionados con la investigación.....	7
2.2 Bases teóricas – científicas	10
2.2.1 La Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras de Fondos de Pensiones (SBS)	10
2.2.2 Panorama de las microfinanzas en el Perú	10
2.2.3 La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco	11
2.2.4 El sistema financiero peruano	11
2.2.5 Competitividad de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito	13
2.2.6 Los factores de crecimiento.....	14
2.2.7 Determinantes del crecimiento económico	15

2.2.8	Las colocaciones crediticias	17
2.2.9	Los recursos humanos	18
2.2.10	La rentabilidad.....	19
2.2.11	Rentabilidad sobre Activos	20
2.2.12	Rentabilidad sobre el Capital Invertido	21
2.2.13	El saldo de capital	21
2.2.14	Razones financieras de rentabilidad.....	22
2.2.15	Metodologías para medir la rentabilidad de las Instituciones Micro Financieras	23
2.3	Definición de términos básicos	25
2.4	Sistema de Hipótesis.....	28
2.4.1	Hipótesis general.....	28
2.4.2	Hipótesis específicas.....	28
2.5	Operacionalización de las variables	29
CAPÍTULO III		30
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN		30
3.1	Tipo de Investigación.....	30
3.2	Nivel de investigación.....	30
3.3	Diseño de la investigación	30
3.4	Población	30
3.5	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	31
3.5.1	Técnica	31
3.5.2	Instrumento	31
3.6	Técnicas de procesamiento de datos	31
CAPÍTULO IV		32
COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS.....		32
4.1	Tratamiento estadístico e interpretación de cuadros	32
4.2	Presentación de resultados	33
4.2.1	Resultados de la variable independiente “Factores de crecimiento” ...	33
4.2.2	Resultados de la variable dependiente “Rentabilidad”	35
4.3	Comprobación de la hipótesis general.....	38
4.4	Comprobación de las hipótesis específicas	41
4.4.1	Hipótesis específica N°1.....	41
4.4.2	Hipótesis específica N°2.....	44

4.5	Discusión de resultados	47
	CONCLUSIONES	48
	SUGERENCIAS	49
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	50

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Resumen del modelo de factores de crecimiento con el ROE	38
Tabla 2. Análisis de varianza de factores de crecimiento con el ROE	38
Tabla 3. Resumen del modelo de factores de crecimiento con el ROA	39
Tabla 4. Análisis de varianza de factores de crecimiento con el ROA	39
Tabla 5. Resumen del modelo de factores de crecimiento con el saldo capital .	40
Tabla 6. Análisis de varianza de factores de crecimiento con el saldo capital ...	40
Tabla 7. Número de colocaciones con el ROE	41
Tabla 8. Número de colocaciones con el ROA	42
Tabla 9. Número de colocaciones con el saldo capital	43
Tabla 10. Número de analistas de crédito con el ROE	44
Tabla 11. Número de analistas de crédito con el ROA	45
Tabla 12. Número de analistas de crédito con el saldo capital	46

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Número de colocaciones.....	33
Figura 2. Número de analistas	34
Figura 3. Rentabilidad sobre el Capital Invertido (ROE)	35
Figura 4. Rentabilidad sobre Activos (ROA).....	36
Figura 5. Saldo Capital.....	37

INTRODUCCIÓN

El sector de las microfinanzas, en las últimas décadas, ha mostrado un crecimiento expectante, atendiendo a las Micro y Pequeñas empresas, que se constituyen en el eje central de la economía nacional, es por esta razón, que las Cajas Municipales, ampliaron sus coberturas de atención, ingresando al mercado nacional, a través de agencias u oficinas, con la finalidad de captar clientes y ofrecer sus productos crediticios. Este es el caso de la Caja Cusco, que decidió ampliar su campo de acción, por intermedio de la agencia Santa Rosa, en diciembre del 2012, ubicándose en el distrito Gregorio Albarracín Lanchipa, que cuenta con un alto número de pobladores, y con tendencia a seguir creciendo e población y extensión territorial.

El propósito de la investigación es, establecer la influencia de los Factores de Crecimiento en la Rentabilidad de la agencia Santa Rosa de Caja Cusco de la ciudad de Tacna, periodo 2014- 2016; con la siguiente estructura: el Capítulo I: Planteamiento del problema, el Capítulo II Marco teórico, el Capítulo III: Metodología de la investigación Capítulo IV: Resultados, las conclusiones y sugerencias.

Con la expectativa, de que la información analizada en la investigación sea un aporte al estudio de las microfinanzas, en el ámbito regional, y así poder entender la importancia de su rol en la economía doméstica.

CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES

1.1 Descripción de la realidad problemática

El ingreso de las entidades micro financieras en el mercado de la oferta del dinero, ha provocado el incremento de la competencia, convirtiéndose este sector en muy atractivo, para la banca empresarial, teniendo en consideración que la economía peruana, se sustenta en la actividad empresarial de las micro y pequeñas empresas, existiendo un mercado no atendido en décadas pasadas; es por esto que las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito en el Perú, brindan sus servicios a nivel nacional, lo que en un inicio no estuvo permitido, pero por los cambios en la legislación, en la actualidad es posible llevarse a cabo.

En el mercado local, la Caja Tacna, Caja Arequipa, Caja Metropolitana, Caja Huancayo y Caja Cusco, son las empresas del sistema no bancario que ofrecen una variedad de productos, sean desde el ámbito pasivo, como son los ahorros y los productos activos, específicamente los diferentes tipos créditos, orientados a satisfacer los diferentes requerimientos de los clientes. Es a partir del 23 de diciembre del 2012, que la agencia de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., que recibe la denominación de “Santa Rosa”, ubicado en el distrito Gregorio Albarracín Lanchipa, viene operando, la cual es parte de las tres agencias con las que cuenta la Caja Cusco en la ciudad de Tacna, ofreciendo productos crediticios para capital de trabajo, activos fijos, ampliación de negocio, entre otros.

En un escenario altamente competitivo, la gerencia de la agencia Santa Rosa de la CMAC Cusco S.A., debe adoptar una serie de decisiones que conlleven a lograr las metas establecidas por la gerencia central, esto debe ir acorde con la disposición de los recursos tanto materiales, financieros, entre

otros; en este caso, se refiere al número de colocaciones mensuales de los créditos, en el periodo 2014-2016, mostrando un comportamiento creciente, en enero 2014 a 191 y en diciembre 2016 a 452. De igual forma, es importante destacar que el número de analistas de crédito, quienes se encargan de la evaluación y la venta del crédito, en enero del 2014 fue de 16 y en diciembre de 2016 se incrementó en uno, culminando el periodo con 17; lo que no demuestra un crecimiento sustancial en número del capital humano, que se enfoca en esta función específica.

Como toda empresa, la finalidad es obtener rentabilidad en la gestión, para ello, existen una serie de indicadores, desde el ámbito financiero y económico, que permite determinar la situación empresarial, en este caso de la agencia Santa Rosa de la Caja Cusco; para esto la rentabilidad del patrimonio (ROE) en enero de 2014 fue de 16.65% y en diciembre de 2016 de 12.01%, lo que muestra una tendencia decreciente; en lo que respecta al retorno sobre los activos (ROA), en enero 2014 fue 2.87% y en diciembre 2016 fue 1.96%, también esta tendencia es decreciente, y finalmente el saldo de capital en enero 2014 fue S/ 7,335,299.27 y S/ 27,498,436.81 en diciembre 2016; esta serie, expresa que gradualmente la agencia Santa Rosa, incrementa sus colocaciones, en un periodo relativamente corto de dos años, a pesar de una serie de factores externos económicos adversos, de índole internacional y nacional.

Por último, con este trabajo se pretende demostrar, de que forma, los factores de crecimiento afectan de manera positiva en la rentabilidad de la empresa, ya sea por el número de colocaciones que se realicen en el mes y también por el incremento del número de personal; explicando que, a mayor personal, mayor número de colocaciones, en la agencia Santa Rosa de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., en el periodo 2014-2016.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cómo los factores de crecimiento influyen en la rentabilidad de la CMAC Cusco S.A. – Agencia Santa Rosa en la ciudad de Tacna período 2014 - 2016?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿Cómo influye el número de colocaciones en la rentabilidad de la CMAC Cusco S.A. – Agencia Santa Rosa en la ciudad de Tacna?
- ¿Cómo influye el número de analistas de crédito en la rentabilidad de la CMAC Cusco S.A. – Agencia Santa Rosa en la ciudad de Tacna?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar la influencia de los factores de crecimiento en la rentabilidad de la CMAC Cusco S.A. – Agencia Santa Rosa en la ciudad de Tacna período 2014 - 2016.

1.3.2 Objetivos específicos

- Determinar la influencia del número de colocaciones en la rentabilidad de la CMAC Cusco S.A. – Agencia Santa Rosa en la ciudad de Tacna.

- Determinar la influencia del número de analistas de crédito en la rentabilidad de la CMAC Cusco S.A. – Agencia Santa Rosa en la ciudad de Tacna.

1.4 Justificación, importancia y alcances de la investigación

1.4.1 Justificación

La gestión de las Instituciones Micro Financieras, tiene relevancia en el contexto financiero actual, por el papel que cumple en el apoyo al sector de las microempresas, para esto, se decidió enfocarse al estudio de los factores de crecimiento que tienen implicancia con la rentabilidad de la agencia Santa Rosa de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., en el periodo 2014-2016.

La investigación nos permite conocer, de qué forma influye los factores de crecimiento, como son las colocaciones y los recursos humanos, en la rentabilidad de la agencia Santa Rosa de la CMAC Cusco S.A.

Esta investigación se realiza, para tener mayor certeza de la situación de la rentabilidad ante las decisiones con respecto a las colocaciones y los recursos humanos, que se gestionan en la entidad microfinanciera en estudio.

1.4.2 Importancia

Es de gran importancia, dar a conocer el comportamiento de la CMAC Cusco S.A. – Agencia Santa Rosa, en el periodo 2014-2016, en la ciudad de Tacna y así dar a conocer los factores que influyen en los créditos microempresa, pequeña empresa y consumo que constituyen la mayoría de las colocaciones de la agencia en estudio.

1.4.3 Alcances

La investigación está circunscrita en el ámbito financiero de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito en el Perú, enfocándose en la influencia de los factores de crecimiento en la rentabilidad, en el periodo 2014-2016, etapa en que la economía doméstica, se afectó por la recesión económica. Es así que los resultados, servirán de material de análisis, para evaluar el comportamiento de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., específicamente de la agencia Santa Rosa, cuyo alcance corresponde al distrito Gregorio Albarracín Lanchipa, la cual, es una zona emergente de la ciudad de Tacna.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes relacionados con la investigación

Alcorta & Iparraguirre (2016), en su trabajo de investigación “Principales Determinantes de la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y crédito De Huancayo período 2002 – 2015”, concluyen que: de acuerdo, al análisis realizado durante el periodo 2003-2015; la variable gestión operativa muestra una tendencia decreciente, esto estaría explicado por una correcta política de control de gasto a pesar del incremento continuo de los créditos. La variable tamaño de activos muestra una tendencia creciente, basado principalmente, en el aumento vertiginoso de las colocaciones. La variable provisiones respecto a los créditos atrasados muestra una tendencia ligeramente creciente.

Bayona-Flores (2013), en su trabajo de investigación “Análisis de los factores que influyen en la rentabilidad de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito en el Perú”, arriba a las siguientes conclusiones: son importantes las características del contexto económico en el cual las entidades micro financieras desarrollan sus actividades, del mismo modo, tienen real importancia los factores que tienen relación directa con las políticas fijadas por cada institución. En el caso del ROE y el ROA tratándose de indicadores que muestran la rentabilidad, las variables evaluadas como el apalancamiento, ingresos por servicios financieros, el volumen de actividad y desde el punto de vista de la macroeconomía, el Producto Bruto Interno muestra resultados opuestos a la estimación, esto se debe a que ambos indicadores son medidos desde el ámbito interno de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito.

Benavides, Chávez, Ramos & Yauri (2013), desarrollaron la investigación “Planeamiento Estratégico del Sector Microfinanciero de Cajas Municipales en Arequipa”, concluyen que: uno de los factores que contribuye al éxito de las Cajas Municipales, se sustenta en el talento humano, lo que ha permitido a su posicionamiento en el mercado financiero, la mayoría de las Cajas Municipales han creado su propia escuela de formación de analistas, con la finalidad de transferir su propia tecnología crediticia. Al realizar el Plan Estratégico se definió la visión a alcanzar en un periodo de 10 años “Ser líderes en soluciones financieras de Arequipa, en el año 2022, generando valor, desarrollo, y bienestar a los empresarios de la micro y pequeña empresa; a sus colaboradores, y accionistas” y la misión es: “Brindar soluciones financieras confiables y eficientes, para los microempresarios de Arequipa, con un equipo humano orientado hacia la excelencia en la calidad de servicio, contribuyendo al desarrollo económico y social de Arequipa”.

Mendiola y otros (2015), en su trabajo de investigación “Sostenibilidad y rentabilidad en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito en el Perú (CMAC) en el Perú”, concluyen que: existen una serie de factores de tipo cuantitativo que influyen de forma negativa en la rentabilidad de las Cajas Municipales en el Perú, dentro de ellas están consideradas: el número de empleados, los gastos administrativos, el número de agencias; detectando un crecimiento importante con la intención de lograr mejores ingresos financieros e incrementar la participación de mercado, lo cual se refleja en un ROE decreciente.

Rengifo (2011), en su trabajo de investigación “El crédito y la rentabilidad de las microempresas comerciales del distrito de Tarapoto”, concluye que: las microempresas dedicadas a las actividades de comercialización en el distrito de Tarapoto muestran un nivel deficiente en la gestión empresarial, al respecto, el 61% no cuentan con personería natural y sólo el 39% son personas jurídicas, a esto, le sumamos el hecho de que el 78% de las microempresas en regímenes que no las obliga a llevar libros de contabilidad y los estados financieros, que se

constituyen en requisitos básicos para obtener los créditos en el sistema financiero, a través de la banca comercial.

Paredes & Villanueva (2014), en su trabajo de investigación “Participación de mercado y eficiencia de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Sullana como determinantes de su rentabilidad en el periodo 2009 – 2013”, concluyen que: la eficiencia evaluada por intermedio del indicador de Gastos operativos a margen financiero (GO) se convierte en un factor principal en la determinación de la rentabilidad en el periodo 2009-2013, en la Caja Sullana; se ha demostrado que la eficiencia medida a través del indicador de Gastos operativos a margen financiero (GO) es un factor determinante de la rentabilidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Sullana en el periodo 2009-2013, sin embargo, la medición de la eficiencia a través de la Participación de mercado y el ratio depósitos/colocaciones, no obtienen el mismo resultado, lo que conlleva a afirmar que no son factores determinantes. La Caja Sullana en el periodo 2009-2013 mantuvo de manera constante su nivel de participación en las colocaciones del Sistema de Cajas Municipales del Perú.

Carrasco (2014), en su trabajo de investigación “Análisis comparativo de rentabilidad, eficiencia y concentración entre bancos y microfinancieras durante el período 2005 - 2011”, concluye que: tanto el sistema bancario como el no bancario muestran niveles altos de rentabilidad y de eficiencia, con una marcada diferencia por el mercado objetivo y el tamaño de las instituciones que conforman parte de cada sistema, tanto en el caso de los bancos y las entidades microfinancieras. Los bancos reflejan mayor rentabilidad que las microfinancieras, esto a consecuencia del comportamiento creciente año tras año, propiciado por el incremento de las colocaciones en montos altos que permitieron la generación de mayores utilidades, facilitando un crecimiento más rápido que las microfinancieras. Es importante destacar, que el rendimiento de los activos de las microfinancieras, muestran decrecimientos, debido a que el sistema se encaminó al fortalecimiento, por intermedio de la creación de más centros de atención.

2.2 Bases teóricas – científicas

2.2.1 La Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras de Fondos de Pensiones (SBS)

La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP se encarga de regular y supervisar al Sistema Financiero, Sistema de Seguros y al Sistema Privado de Pensiones, con la finalidad de prevenir y detectar el lavado de activos y el financiamiento externo del terrorismo. Como objetivo principal es resguardar los intereses de los depositantes, de los asegurados y afiliados al Sistema Privado de Pensiones. La autonomía funcional de la institución es reconocida por la Constitución Política del Perú y se rige por la Ley 26702 del Sistema Financiero y de Seguros y Orgánica de la SBS (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2014).

2.2.2 Panorama de las microfinanzas en el Perú

El Consorcio de Organizaciones Privadas de Promoción al Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa (2017), señala que, en el Perú, el sector de las microfinanzas mostró un crecimiento atípico desde hace 4 años, como resultado de la recuperación de la confianza de los agentes económicos, post elecciones presidenciales.

Los créditos a la pequeña empresa y créditos de consumo cada vez tienen mayor preponderancia en el sector, que obliga a las instituciones de microfinanzas a innovar en todo ámbito para afrontar el nuevo contexto del mercado. El crecimiento se dio en el número de oficinas, siendo las regiones Sur, Norte y Lima las más representativas, caso contrario, sucedió con Huancavelica en el que se redujo el número de oficinas. Los indicadores de morosidad, riesgo y deterioro de cartera tienen una tendencia decreciente, aunque un 25% de las instituciones de micro finanzas conservan niveles de cartera de riesgo superiores al 10%, mostrando una alta concentración los créditos de consumo.

Expectativas en el 2017

Inició con muy buenas expectativas para la economía en general, pero lamentablemente fueron afectadas por dos contingencias: el escándalo de corrupción de Odebrecht y el fenómeno del niño costero, este último de mayor impacto en el desarrollo de las microfinanzas. Con estos hechos que afectaron a personas, viviendas y tierras de cultivo, el nivel de colocaciones de las instituciones micro financieras reportó emergencias en un 4,2%, estos hechos afectaron en nivel de cobranza y la capacidad de recuperación de los créditos.

2.2.3 La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco

Historia

Según el portal de Caja Cusco (2017), inició sus operaciones el 28 de marzo de 1988 en el local de la Calle Afligidos N°118, con la asesoría técnica de German Organisation for Technical Cooperation (GTZ), en un principio se concentró en créditos prendarios, en 1989 la Superintendencia de Banca y Seguros, le otorgó la autorización para la captación de ahorros del público, así también, se empezó a operar en moneda extranjera y en 1993 empieza a captar ahorros en moneda extranjera. A partir de 1990 obtiene la autorización para operar créditos no prendarios, en 1994, la institución instala su oficina principal en Portal Espinar N°146. El propósito primordial de Caja Cusco es brindar apoyo a los sectores socioeconómicos que no cumplen con los requisitos de la banca comercial, fomentando el desarrollo de la pequeña y microempresa, el ahorro y democratizando el crédito.

2.2.4 El sistema financiero peruano

Al respecto, Rodríguez, (2012), lo refiere como el conjunto de instituciones encargadas de la circulación del flujo monetario y su función principal es canalizar el dinero de los agentes superavitarios a los deficitarios, las instituciones que cumplen esta función se llaman

intermediarios financieros, para esto, utilizan instrumentos financieros como medio de transferencia de fondos a las unidades productivas, pudiendo ser créditos bancarios (directos) o valores (indirectos). El sistema financiero es importante en la economía, al facilitar el comercio y la especialización de la producción.

Clases de mercados

Se dividen en dos grandes mercados, en donde ambos se subdividen en dos mercados.

a) Mercado de intermediación indirecta

Lugar donde concurre un intermediario, en su mayoría de la banca privada y otorga préstamos a corto plazo, previa captación de recursos del público para seguidamente colocarlos en forma de préstamos, de esta forma el ofertante de capital y demandante del recurso, se vinculan indirectamente a través de un intermediario.

Sector bancario, constituido por los bancos estatales (Banco de la Nación) y la banca múltiple (Bancos comerciales).

Sector no bancario, constituido por empresas financieras, cajas municipales, cajas rurales de ahorro y crédito, empresas de desarrollo para la pequeña y mediana empresa (EDPYME), empresas de arrendamiento financiero, entre otras.

b) Mercado de intermediación directa

Cuando los agentes deficitarios requieren de dinero para financiar sus proyectos y no les resulta conveniente el sector bancario por las elevadas tasas de interés, entonces proceden a emitir valores, ya sean acciones (renta variable) o bonos (renta fija), de esta forma, captan directamente los recursos de los ofertantes de capital.

- **Mercado primario**, es aquel donde las empresas e instituciones privadas y públicas, nacionales y extranjeras (emisores) ofrecen

valores mobiliarios por primera vez, captando el ahorro de los inversionistas, a través de la oferta pública, supervisada por la institución competente.

- **Mercado secundario**, en este mercado, se realizan transacciones con valores disponibles, esto surge cuando las empresas inscriben sus acciones, bonos, entre otros instrumentos en la Bolsa de Valores, con la finalidad de que los tenedores de estos instrumentos tengan la posibilidad de venderlos y obtener liquidez (dinero) a cambio.

2.2.5 Competitividad de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito

Según, Benavides, Chávez, Ramos & Yauri (2013), la competitividad de las cajas municipales depende de varios aspectos, dentro de ellos: el servicio al cliente, la cercanía al empresario, el acompañamiento en su crecimiento, la asistencia para su formalización, la rapidez en sus procedimientos operativos y sobre todo las tasas de interés; para lograr esto la promulgación en el año 2010, de la Ley N°29523, se enmarca en mejorar la Competitividad de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito del Perú, para que pueda operar en igualdad de condiciones con las otras empresas del Sistema Financiero Nacional.

Los beneficios de esta ley para las Cajas Municipales se circunscriben a reducir drásticamente la tasa de interés que en la actualidad oscila entre el 33% y 38% anual, también la competencia entre las Cajas Municipales será más intensa, fomentando la rapidez en las operaciones, reduciendo el proceso burocrático; todo esto bajo la supervisión de la Superintendencia de Banca, Seguros, y AFP y por la Corporación Financiera de Desarrollo (COFIDE)

2.2.6 Los factores de crecimiento

Factores que indican el crecimiento y desarrollo económico:

Inversión y formación del capital: es el uso del capital que hace posible el proceso productivo. Producimos, el producto tiene un valor, un precio, se vende y lo obtenido reembolsa el costo de la producción y una cantidad extra GANANCIA que se convierte en CAPITAL al invertirse en el proceso productivo. Por ejemplo, compramos materias primas. El capital se forma cuando se acumula a tal grado que puede usarse no sólo para el mismo proceso productivo del que se obtuvo, sino como recurso para otras actividades.

Finanzas: es la administración de ese dinero ahorrado que se invierte en el proceso productivo a través de ciertas instituciones como los bancos y bolsas de valores o desde el gobierno la Secretaría de Hacienda.

Distribución del ingreso: ya que se obtuvo una ganancia, se ahorró y se invirtió en la producción (administración), se debe repartir el ingreso entre los grupos sociales. En el capitalismo la distribución es desigual, la mayor parte del ingreso va a parar a manos de los dueños de los medios de producción.

Medición del desarrollo de un sistema financiero

Al respecto, Pusseto (2008), sostiene que el grado de desarrollo depende de la calidad con la que éste desempeña sus funciones, esto afectará en las decisiones de ahorro e inversión, la productividad e influye en el crecimiento económico de un país. No hay indicadores directos que permitan medir la calidad con la que el sistema financiero evalúa el gobierno corporativo de una empresa, en contraposición de esto, existen indicadores que permiten comparar el grado de desarrollo financiero alcanzando por dos países, un indicador de amplia utilización es la proporción entre los créditos

y el PIB de una economía, lo que indica el grado de desarrollo del sistema financiero, sin embargo, tiene limitaciones, no mide la calidad de la asignación del crédito y no mide la calidad de cartera crediticia de los bancos, cabe precisar que un mayor volumen de préstamos significa mayores niveles de endeudamiento de las personas y empresas.

2.2.7 Determinantes del crecimiento económico

Chirinos (2007), realiza una compilación de una serie de factores determinantes del crecimiento económico, que se detalla a continuación:

Capital físicos e infraestructura

Representan en punto de partida, si bien las implicancias teóricas del modelo neoclásico manifiestan que éste no se convierte en un factor de crecimiento, tan sólo explica la transición hacia el nivel de estado estacionario, como ejemplo se puede citar el caso de Japón y de los países del sudeste asiático y China.

Capital humano y educación

Lucas (1988) citado por Chirinos (2007), fundamenta que el proceso de adquisición de capital humano se da a través de dos fuentes: la educación formal y el aprendizaje por la práctica y que las diferencias entre el crecimiento de los países se sustentan en las economías que acumulan capital humano en el tiempo.

Políticas estructurales

La apertura de la economía se constituye en un factor determinante de crecimiento, esto se basa en la observación empírica y el comercio mundial se da mayoritariamente en los países del primer mundo, favoreciendo la mayor especialización, las economías de escala, el fomento de la competencia externa y la difusión de innovaciones tecnológicas favorecen el crecimiento.

Políticas de estabilización

La inestabilidad macroeconómica influye negativamente al crecimiento, como la inflación y la volatilidad del producto; en el caso de la inflación, su relación con el crecimiento es menos explícita, así lo precisan estudios de Barro (1997), Levine & Easterly (2002) y Loayza & Soto (2002) la rechazan.

Condiciones financieras

Los mercados financieros pueden afectar positivamente en la tasa de crecimiento de un país, al contribuir en la asignación de capital eficientemente. King & Levine (1993) indican que la dinámica del desarrollo financiero es un buen predictor del crecimiento para los siguientes 10 a 30 años, destacando la robustez de sus resultados y que soportan variaciones en el grupo de variables de control. Los canales en los que opera el mercado financiero son varios, como lo señala Levine (1997), los cuales favorecen la movilización de ahorros hacia proyectos de inversión, promueve el intercambio de bienes y servicios, reduce los costos de información y transacción entre los agentes de un mercado.

Condiciones externas

Factores incontrolables al manejo político y económico de un país pueden influir negativamente en las perspectivas de crecimiento, como los términos de intercambio y las variaciones en el contexto económico mundial. En el caso de los países en vías de crecimiento que dependen en mayor dimensión de la venta de materias primas, una variación en sus precios afectará negativamente al crecimiento.

Instituciones

El rol que desempeñan en el crecimiento y desarrollo de un país tiene sus orígenes en los años 60 y 70, naciendo la corriente de pensamiento denominada nueva economía institucional. North las define como las reglas formales y no formales que norman la

interacción entre los agentes de una sociedad y los mecanismos existentes para asegurar su cumplimiento.

Geografía y población

El problema de la simultaneidad entre variables económicas y sociales ha generado una corriente de investigación donde la búsqueda de variables instrumentales para lidiar con este problema recae en el análisis de características del país ajenas a las decisiones de política. Frankel & Romer (1999), señalan que la geografía es un poderoso determinante del comercio bilateral y en general para el comercio total de un país, siendo por tanto el canal comercial el medio por el cual la geografía puede afectar el patrón de ingresos de un país. En este sentido, se constituyen en importantes características el tamaño (área) del país (un país grande tiene más posibilidades de compartir fronteras con otros países), el acceso al mar a no (un país mediterráneo tiene menores posibilidades de realizar actividades comerciales por la vía marítima) y el tamaño de la fuerza laboral, en cuyo caso operan externalidades como las señaladas por Romer (1990) los mercados grandes inducen mayor investigación y por tanto mayor crecimiento, el cual representa el llamado efecto escala.

2.2.8 Las colocaciones crediticias

Permite la puesta de dinero en circulación en la economía, es decir, la banca genera un nuevo capital u obtiene los recursos a través de la captación en ahorros y los concede en créditos a las personas, empresas o entidades que lo soliciten, por estas operaciones, el banco cobra determinadas cantidades de dinero llamados intereses y comisiones (Economiasimple.net, 2016).

Colocación de Fondos

Según, Santos (2001), la razón de ser de las entidades financieras es la intermediación de fondos disponibles que provienen de las captaciones de ahorros, recursos de los accionistas y los obtenidos por la empresa

financiera, a personas o empresas que califican el acceso a un crédito. De forma particular cada entidad financiera implementa estrategias de promoción de sus servicios, captando clientes que cuenten con la solvencia de devolver los recursos prestados de acuerdo con los niveles de riesgo que asumen. Los Bancos clasifican a sus clientes bajo criterios de personas, pequeños, medianos y grandes negocios; otros Bancos también cuentan con Banca de Inversión, que consiste en asesoría para la promoción de inversiones.

Los Bancos eligen un crecimiento gradual y sostenido en el financiamiento de los clientes, de acuerdo con el desempeño que van teniendo en el sector. La Banca ofrece diferentes modalidades de colocación de financiamientos:

- Préstamos
- Descuentos
- Cuentas Corrientes
- Arrendamiento Financiero
- Otras Colocaciones

2.2.9 Los recursos humanos

Según Penhalerma (2011), la psicología organizacional sostiene que el éxito de las organizaciones no se debe exclusivamente a las realidades del mercado y ventajas competitivas sostenibles.

Las compañías exitosas, son aquellas que consideran su capital humano como el activo más importante, por lo tanto, la gestión de los recursos humanos es el manejo estratégico de los empleados de forma individual como colectiva para lograr los objetivos de una institución. La gestión de Recursos Humanos sustenta que la organización debe utilizar la psicología de forma individual como colectiva, de esta forma se compromete a los empleados a alcanzar objetivos organizacionales. Las acciones de

Recursos Humanos en las empresas modernas se basan en la comunicación con el accionar gerencial.

Los principales objetivos y responsabilidades:

- Mantener bajo el índice de rotación de los empleados rasos, inspirando a la gente.
- Atraer nuevos empleados.
- Contribuir al desarrollo de los empleados.

2.2.10 La rentabilidad

“La Rentabilidad es una noción que se aplica a toda acción económica en la que se movilizan unos medios, materiales, humanos y financieros con el fin de obtener unos resultados. En la literatura económica, aunque el término rentabilidad se utiliza de forma muy variada y son muchas las aproximaciones doctrinales que inciden en una u otra faceta de la misma, en sentido general se denomina rentabilidad a la medida del rendimiento que en un determinado periodo de tiempo producen los capitales utilizados en el mismo. Esto supone la comparación entre la renta generada y los medios utilizados para obtenerla con el fin de permitir la elección entre alternativas o juzgar la eficiencia de las acciones realizadas, según el análisis realizado ya sea a priori o a posteriori.” (Sánchez, 2002)

Sánchez (2002), indica que con relación al cálculo de la rentabilidad:

1. Las magnitudes deben ser susceptibles de expresarse en forma monetaria.
2. Debe existir, una relación causal entre la inversión y el resultado al que han de ser enfrentados.
3. En la determinación de los recursos invertidos habrá de considerarse el promedio del periodo.
4. Es necesario definir el periodo de tiempo al que se refiere la medición de la rentabilidad.

Cuervo (1994), precisa que el estado de resultados se convierte en el principal medio para medir la rentabilidad de una empresa, en un periodo establecido, como el estado de ganancias y pérdidas, sin excluir el balance general al realizar un análisis financiero, en lo relacionado a la rentabilidad y liquidez.

Sánchez (s/f), citado por Medina & Mauricci (2014), en sentido general es la medida del rendimiento que en un determinado periodo produce los capitales utilizados en el mismo, es decir, la comparación entre la renta generada y los medios utilizados para obtenerla, teniendo en consideración la elección de alternativas disponibles que generan rendimiento.

Gitman (1997), citado por Medina & Mauricci (2014), es la relación entre ingresos y costos generados por el uso de los activos de la empresa en actividades productivas.

Aguirre et al. (1997), citado por Medina & Mauricci (2014), un objetivo económico que una empresa espera alcanzar en un corto plazo.

2.2.11 Rentabilidad sobre Activos

Lorenzana (2013), es la relación entre el beneficio obtenido en un período y los activos totales de una empresa; es útil para la medición de la eficiencia de los activos totales sin considerar al financiamiento utilizado. El ROA mide la capacidad de los activos que tiene una empresa para crear renta por sí mismos.

ROA = Beneficio obtenido por la empresa antes de intereses e impuestos / Activos Totales.

De donde:

- El beneficio obtenido antes de gastos financieros y fiscales.

- El activo total es el “Activo Total Medio” se mide con la información de dos balances consecutivos.

Se utiliza el EBIT al calcular el ROA debido a que la generación de ingresos por parte de los activos es independiente a la carga fiscal y fuente de financiamiento. La capacidad de generación de renta de un activo (máquina) será la misma en cualquier país en el que la empresa desarrolle su actividad. Es útil para comparar empresas de un mismo sector.

2.2.12 Rentabilidad sobre el Capital Invertido

El portal MytripleA.com (2016), el ROE mide la capacidad de los fondos propios de una empresa para generar beneficios. Es el rendimiento que se obtiene como resultados de realizar inversiones.

Se conoce por las siglas ROE, por su expresión en inglés “Return on Equity”.

$$\text{Rentabilidad financiera ROE} = \frac{\text{Beneficio Neto}}{\text{Fondos Propios}} \times 100$$

- **Beneficio Neto:** Resultados obtenidos a lo largo de un ejercicio económico.
- **Fondos propios:** Lo componen del capital y las reservas de la empresa, que se utilizan para obtener beneficios.

El ROE mide la capacidad que tiene una empresa al momento de remunerar a sus propietarios o accionistas.

2.2.13 El saldo de capital

Es la diferencia entre los aumentos y las disminuciones registradas en las cuentas que registran los préstamos otorgados a los clientes.

Diferencia existente en un momento determinado entre el total de los préstamos realizados por una institución financiera y los pagos realizados a estos en un determinado periodo de tiempo.

2.2.14 Razones financieras de rentabilidad

El portal Pymex.pe (2017), una empresa es rentable cuando la utilidad que genera es alta, es decir, sus ingresos son mayores a sus gastos. Las razones financieras de rentabilidad evalúan las utilidades que genera la empresa respecto a sus ventas, activos o accionistas. Del mismo modo, puede definirse a la rentabilidad como la cualidad de una empresa de generar un rendimiento atractivo:

Margen de utilidad bruta

Mide el porcentaje que queda de cada unidad monetaria de ventas después de que la empresa pagó sus costos. Este margen es positivo cuanto es más alto, se calcula de la siguiente manera:

$$\text{Margen de utilidad bruta} = (\text{Ventas} - \text{Costo de los bienes vendidos}) / \text{Ventas}$$

$$\text{Margen de utilidad bruta} = \text{Utilidad bruta} / \text{Ventas}$$

Margen de utilidad operativa

Mide el porcentaje que queda de cada unidad monetaria de ventas después de la deducción de los gastos y costos, sin considerar a los intereses, impuestos y dividendos de acciones preferenciales. Refleja las “utilidades puras” logradas por cada unidad monetaria de venta. Es preferible que el margen de utilidad operativa sea alto, se calcula de la siguiente manera:

Margen de utilidad operativa = Utilidad operativa / Ventas

Margen de utilidad neta

Indica la tasa de utilidad lograda de las ventas y de otros ingresos, este margen considera las utilidades como un porcentaje de las ventas. La variación en los costos refleja el tipo de control que la administración tiene sobre la estructura de costos de la organización.

Margen de utilidad neta = Utilidad neta después de impuestos /
Ventas Totales

2.2.15 Metodologías para medir la rentabilidad de las Instituciones Micro Financieras

Mendiola y otros (2015), resumen tres metodologías que se pueden utilizar para medir la rentabilidad de las Instituciones Micro Financieras, que se detallan a continuación:

Metodología Camel

Es un acrónimo de cinco indicadores: adecuación de capital (C), calidad de activos (A), administración (M), utilidades (E) y liquidez (L). Esta metodología evalúa 5 áreas, 7 fuentes de información y 21 indicadores (8 cuantitativos y 13 cualitativos), con diferentes pesos relativos en la evaluación. El resultado de la calificación integral es un número en la escala 1 al 5, siendo el valor uno (1) la calificación que representa a la excelencia.

Metodología Perlas

Mide sectores claves de las operaciones de las cooperativas de ahorro y crédito: protección, estructura financiera eficaz, calidad de activos, tasas de crecimiento y costo, liquidez y crecimiento. Una característica

fundamental es la objetividad, por excluir los indicadores subjetivos, permitiendo lograr informes objetivos que son amparados por información de los estados financieros.

Metodología Girafe

Fue diseñada por la agencia calificadora de riesgo “Planet Rating” y es un enfoque de calificación analítica para evaluar el rendimiento de las Instituciones Micro Financieras y los riesgos institucionales; es una herramienta confiable y completa para evaluar el riesgo y desempeño de la institución micro financiera, a través del modelo Girafe se busca establecer un estándar de carácter internacional que evalúe el desempeño institucional de las entidades del rubro de las microfinanzas.

Metodología MicroRate

Se enfoca en evaluar los riesgos de la operación de Institución Micro Financiera que afectan a la capacidad crediticia de una institución, procurando identificar las áreas claves y sus impulsores, comparando el desempeño de la Institución Micro Financiera con el de sus pares. Para lograr esto se debe tener en consideración: las operaciones de préstamo y calidad de cartera; organización, administración de sistemas de información y desempeño financiero. Es prioritario en esta metodología la evaluación de la eficiencia y la calidad de los activos, el crecimiento y la rentabilidad; de la misma forma, incluyen aspectos cualitativos como la dirección y el gobierno.

Metodología de M-CRIL

Genera una clasificación que va dirigida hacia el riesgo crediticio y la capacidad de reembolso. Se sustenta en 30 indicadores que cubren tres áreas principales: aspectos relacionados a la organización y al gobierno, la fuerza gestora y de recursos y el desempeño financiero. El informe de M-CRIL incluye un análisis de los puntos fuertes y débiles de las Instituciones Micro Financieras y las recomendaciones para mejorar, con un análisis comparativo de criterios clave con otras entidades del mismo sector.

2.3 Definición de términos básicos

Analista de crédito, se encarga de promocionar el servicio crediticio, seleccionado los clientes potenciales, evaluándolos exhaustivamente la empresa a financiar y a su propietario realizando las estimaciones económicas y cualitativas con la finalidad de detectar oportunamente capacidad y voluntad de pago, participa en los comités de crédito, sustentando las propuestas de financiamiento documentadas, vela por la oportuna actualización de la información del prestatario con la finalidad de disminuir el riesgo crediticio, efectúa un permanente control de morosidad y visita las empresas de los prestatarios, sustenta las razones de la morosidad de su cartera ante el comité de créditos y mantiene en estricta confidencialidad sobre la información de los prestatarios de la institución financiera. (Crediriesgos, 2010)

Caja Municipal de Ahorro y Crédito, son instituciones cuyo objetivo es captar recursos del público y cuya especialidad consiste en realizar operaciones de financiamiento preferentemente a las pequeñas y micro empresas. (Comparabien.com.pe, 2014)

Cooperativas de ahorro y crédito, son instituciones financieras cuyo “objetivo social es servir a las necesidades financieras de sus socios mediante el ejercicio de las actividades propias de las entidades de crédito, siendo el número de socios ilimitado, y alcanzando la responsabilidad de los mismos por las deudas sociales sólo el valor de sus aportaciones”. Por lo tanto, las cooperativas de crédito pueden realizar las mismas operaciones que las otras entidades de crédito, pero poseen la limitación de atender preferentemente las necesidades de sus socios. (Lacalle, y otros, 2010)

IMF, instituciones de microfinanzas cuya cartera es mayoritariamente de créditos para microempresas. (Navajas, Navarrete, Simbaqueba, Cuevas, & Salamnaca, 2006)

Interés, es la remuneración requerida por prestar dinero o el costo asumido por tomar fondos en préstamo. La tasa de interés también es conocida como el precio del dinero. (ASBA-Educación Financiera, s/f)

Microcrédito, es un crédito de pequeña cuantía concedido a personas con negocio propio, de pequeña escala, y que será devuelto principalmente con el producto de las ventas de bienes y servicios del mismo. Estos créditos son otorgados utilizando metodologías crediticias especializadas de intenso contacto personal para, entre otros, evaluar y determinar la voluntad y capacidad de pago del cliente potencial. (ASBA-Educación Financiera, s/f)

Monto de colocaciones, préstamos realizados por una institución financiera. Comprende las cuentas que registran los préstamos por el dinero puesto a disposición de los clientes bajo distintas modalidades autorizadas, en función al giro especializado, provenientes de recursos propios, de los recibidos del público en depósitos y otras fuentes de financiamiento. (BCRP, 2013)

Número de oficinas, corresponde al número de oficinas de la entidad que captan depósitos y/o colocan créditos, en el país o en el extranjero. (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2011).

Organizaciones No Gubernamentales, (ONG) y otras organizaciones sin fines de lucro especializadas en programas de microcréditos. Dentro de este grupo, existen muy distintos tipos de instituciones, bien sea por su filosofía, cantidad y origen de los fondos o forma de gestión. (Lacalle, y otros, 2010).

Provisiones, recurso monetario separado de los activos con el fin de cubrir eventualidades o contingencias adversas en las carteras de crédito. (Navajas, Navarrete, Simbaqueba, Cuevas, & Salamnaca, 2006)

Rendimiento sobre activos (ROA), mide la eficiencia de la administración de la institución en la generación de utilidades a partir de los activos operativos promedios ($\% = \text{utilidad de operación} / \text{activos operativos}$)

promedios). (Navajas, Navarrete, Simbaqueba, Cuevas, & Salamnaca, 2006)

Rentabilidad del patrimonio (ROE), mide la eficiencia de la administración de la institución en la generación de utilidades a partir de la cantidad invertida por los accionistas ($\% = \text{utilidad neta} / \text{capital contable promedio}$). (Navajas, Navarrete, Simbaqueba, Cuevas, & Salamnaca, 2006)

Tasa activa, es la tasa de interés que cobran las entidades financieras a los tomadores de préstamos. (ASBA-Educación Financiera, s/f)

Tasa pasiva, es la tasa de interés que pagan las entidades financieras a los depositantes. (ASBA-Educación Financiera, s/f)

Sistema financiero, está formado por el conjunto de instituciones, medios y mercados, cuyo fin primordial es canalizar el ahorro que generan los prestamistas o unidades de gasto con superávit hacia los prestatarios o unidades de gasto con déficit, así como facilitar y otorgar seguridad al movimiento de dinero y al sistema de pagos. (Sistemasfinancierosng.wordpress.com, s/f)

2.4 Sistema de Hipótesis

2.4.1 Hipótesis general

H_i Los factores de crecimiento influyen de manera positiva en la rentabilidad de la CMAC Cusco S.A. – Agencia Santa Rosa en la ciudad de Tacna, período 2014 - 2016.

H_0 Los factores de crecimiento NO influyen de manera positiva en la rentabilidad de la CMAC Cusco S.A. – Agencia Santa Rosa en la ciudad de Tacna, período 2014 - 2016.

2.4.2 Hipótesis específicas

H_1 El número de colocaciones influyen en la rentabilidad de la CMAC Cusco S.A. – Agencia Santa Rosa en la ciudad de Tacna.

H_0 El número de colocaciones NO influyen en la rentabilidad de la CMAC Cusco S.A. – Agencia Santa Rosa en la ciudad de Tacna.

H_2 El número de analistas de crédito influyen en la rentabilidad de la CMAC Cusco S.A. – Agencia Santa Rosa en la ciudad de Tacna.

H_0 El número de analistas de crédito NO influyen en la rentabilidad de la CMAC Cusco S.A. – Agencia Santa Rosa en la ciudad de Tacna.

2.5 Operacionalización de las variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión de la Variable	Escala de Medida	Indicadores	Técnica e Instrumento
Variable Dependiente: RENTABILIDAD	Es un índice que mide la relación entre la utilidad y la ganancia obtenida, y la inversión o los recursos que se utilizaron para obtenerla.	<p>El ROE se encarga de medir la capacidad de la empresa para remunerar a sus accionistas.</p> <p>El ROA mide la capacidad de los activos de una empresa para generar renta por ellos mismos.</p> <p>Suma de toda la Deuda, incluyendo el monto del préstamo original ajustado para pagos subsecuentes y cualquier artículo impago que puede ser incluido en el Saldo de capital</p>	Cuantitativa	Ratio	<ul style="list-style-type: none"> - ROE - ROA - Saldo capital 	<p>Análisis documental</p> <p>Ficha de recolección de datos</p>
Variable Independiente: FACTORES DE CRECIMIENTO	Parámetros que señalan o muestran la dimensión conceptual del crecimiento económico.	<p>Préstamo de dinero que un Banco otorga a su cliente, con el compromiso de que en el futuro, el cliente devolverá dicho préstamo en forma gradual, mediante el pago de cuotas, o en un solo pago y con un interés adicional que compensa al acreedor por el período que no tuvo ese dinero.</p> <p>Personas con las que una organización cuenta para desarrollar y ejecutar de manera correcta las acciones, actividades, labores y tareas que deben realizarse y que han sido solicitadas a dichas personas</p>	Cuantitativa	Ratio	<ul style="list-style-type: none"> - Número de colocaciones - Número de analistas de crédito 	

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Tipo de Investigación

La investigación es de tipo histórica, por tener como objetivo la descripción de los hechos pasados, obteniendo información de las fuentes secundarias de la Superintendencia de la Banca, Seguros y AFP, y de la misma institución en estudio.

3.2 Nivel de investigación

La investigación corresponde al nivel correlacional, dado que tiene como objetivo la caracterización de los hechos acontecidos en el periodo en estudio.

3.3 Diseño de la investigación

La investigación es de diseño no experimental, al no haberse manipulado la información obtenida, y de corte longitudinal debido a que se tomó la información, consistente en una serie de datos estadísticos, que comprenden el periodo en estudio (2014-2016).

3.4 Población

La información pertenece, a la agencia Santa Rosa de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., ubicada en el distrito Gregorio Albarracín Lanchipa de la ciudad de Tacna, por lo que es la única unidad en estudio y se ha considerado como la población.

3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.5.1 Técnica

Se utilizó el análisis documental, conformado por los Estados Financieros, series estadísticas de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, reportes mensuales de las Clasificadoras de Riesgos y Memorias Anuales de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A.

3.5.2 Instrumento

Ficha de recolección de datos, que se utilizó para acumular la información secundaria, consignándolas en una hoja electrónica de Excel 2016.

3.6 Técnicas de procesamiento de datos

En el procesamiento y análisis de los datos recolectados, se utilizó el software estadístico SPSS versión 22., en la estadística inferencial; el Microsoft Excel 2016, en la elaboración de los gráficos de líneas, que muestran los resultados de la información obtenida de cada uno de los indicadores. La comprobación de las hipótesis se optó por el análisis de regresión lineal múltiple y el coeficiente de Pearson.

CAPÍTULO IV

COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS

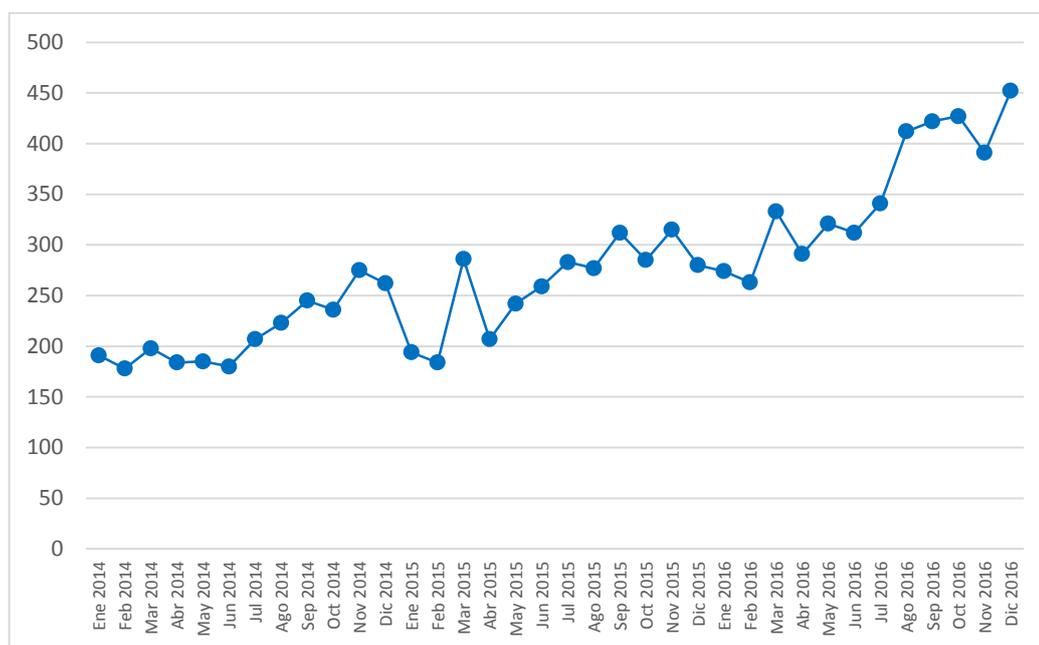
4.1 Tratamiento estadístico e interpretación de cuadros

- a) El procesamiento de la información estadística, obtenida en el análisis documental, se utilizó el software estadístico SPSS V. 22, para esto, se utilizó la estadística descriptiva e inferencial.
- b) Se utilizó una ficha de recolección de datos, en la cual, se acumularon los datos de las series estadísticas elaboradas, para luego ser trasladadas a la hoja electrónica Excel 2016.
- c) Se realizó el análisis e interpretación de cada gráfico de líneas, que muestra el comportamiento de cada uno de los indicadores.
- d) Para la comprobación de las hipótesis, se utilizó el análisis de regresión lineal múltiple y el coeficiente de Pearson.

4.2 Presentación de resultados

4.2.1 Resultados de la variable independiente “Factores de crecimiento”

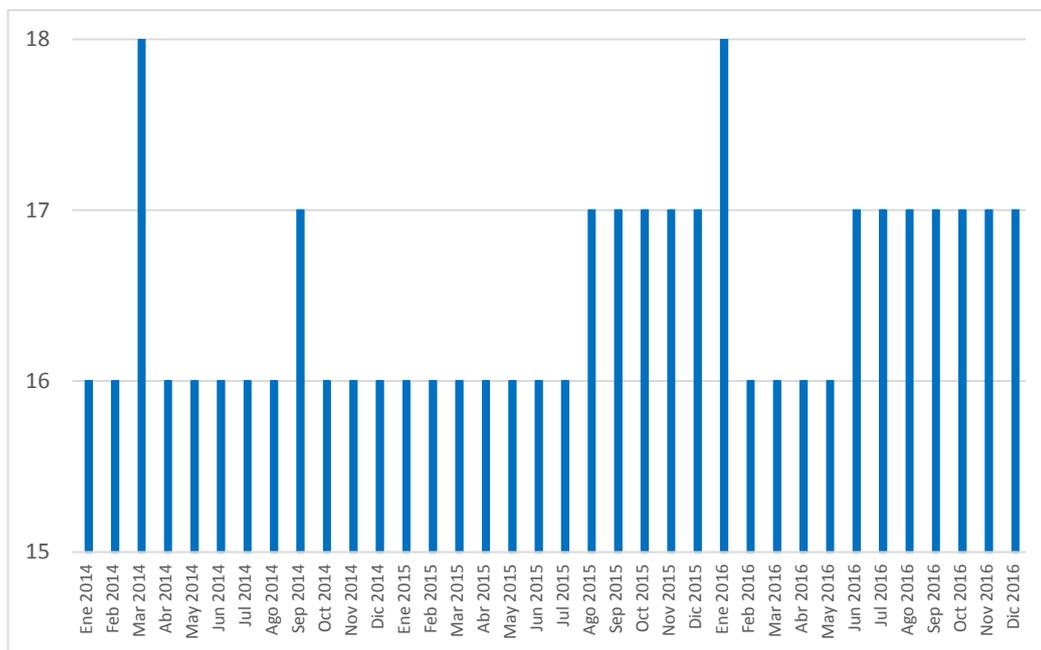
Figura 1. Número de colocaciones



Fuente: Reportes estadísticos de la CMAC Cusco – agencia Santa Rosa.
Elaboración propia.

La serie estadística del periodo 2014-2016, muestra el comportamiento del “número de colocaciones”, destacando el mes de Feb-2014 con 178, Jun-2014 con 180, el mes de Oct-2016 con 427 y Dic-2016 con 452, se puede apreciar una clara tendencia creciente, como producto de los primeros años de funcionamiento de la agencia Santa Rosa de la CMAC Cusco S.A., lo que nos muestra, que gradualmente, fue incrementando sus operaciones crediticias, captando a los clientes.

Figura 2. Número de analistas de crédito

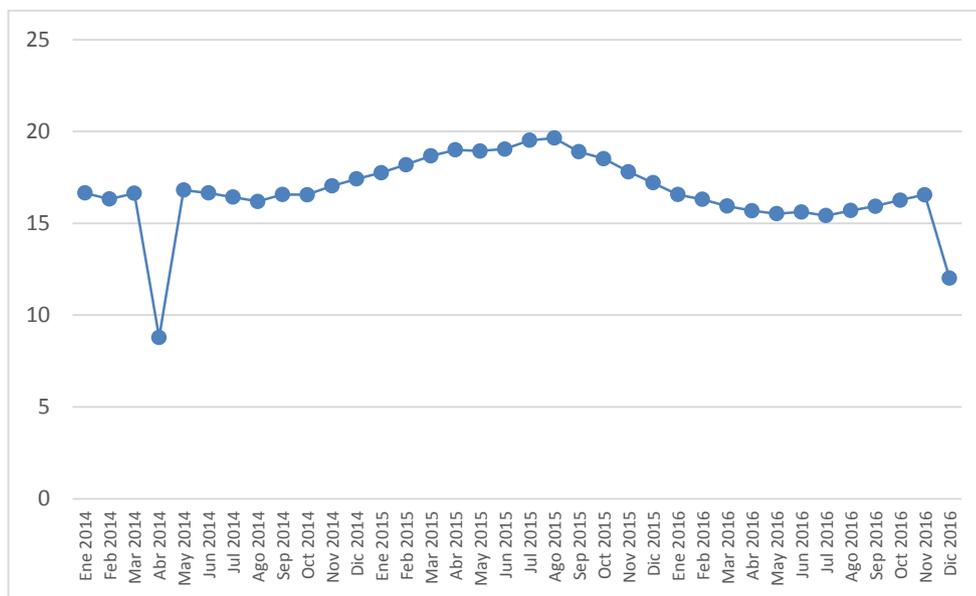


Fuente: Reportes estadísticos de la CMAC Cusco – agencia Santa Rosa.
Elaboración propia.

La serie estadística del periodo 2014-2016, muestra el comportamiento del “número de analistas de crédito”, destacando el mes de Ene-2014 con 16, Oct-2015 con 17 y Ene-2016 con 18, se puede apreciar una clara tendencia estable, es decir, que el número de analistas de crédito, no tuvo un incremento significativo en la agencia Santa Rosa de la CMAC Cusco S.A., lo que nos muestra, que se adopta una política conservadora, en lo referente a la captación de nuevo personal, que incremente el personal operativo.

4.2.2 Resultados de la variable dependiente “Rentabilidad”

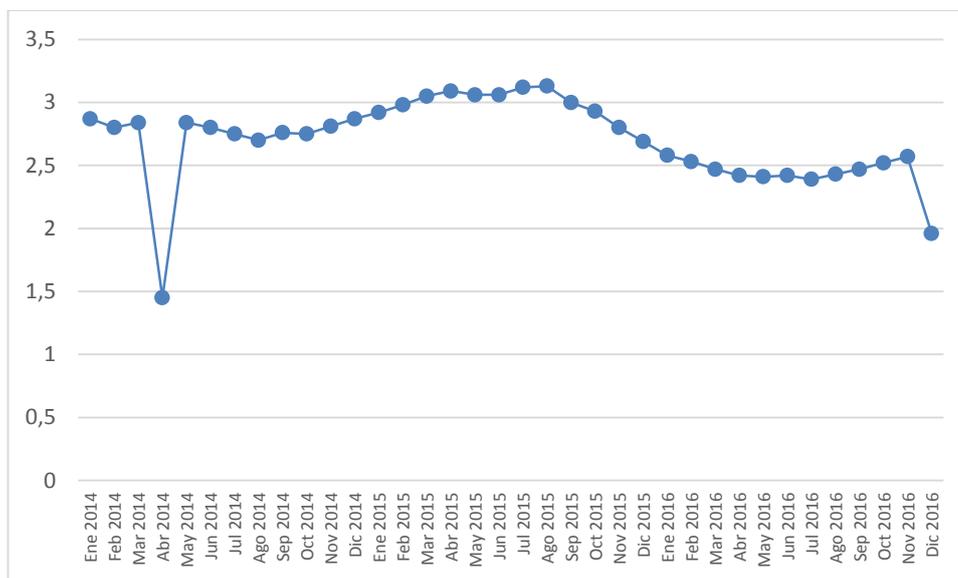
Figura 3. Rentabilidad sobre el Capital Invertido (ROE)



Fuente: Reportes estadísticos de la CMAC Cusco – agencia Santa Rosa.
Elaboración propia.

La serie estadística del periodo 2014-2016, muestra el comportamiento del “ROE”, destacando el mes de Abr-2014 con 8.79%, el mes de Dic-2016 con 12.01%, el mes de Jul-2015 con 19.52% y en Ago-2015 con 19.64%, se puede apreciar una clara tendencia decreciente, como producto de los factores económicos externos, de ámbito internacional y nacional que afectaron la rentabilidad de la agencia Santa Rosa de la CMAC Cusco S.A.

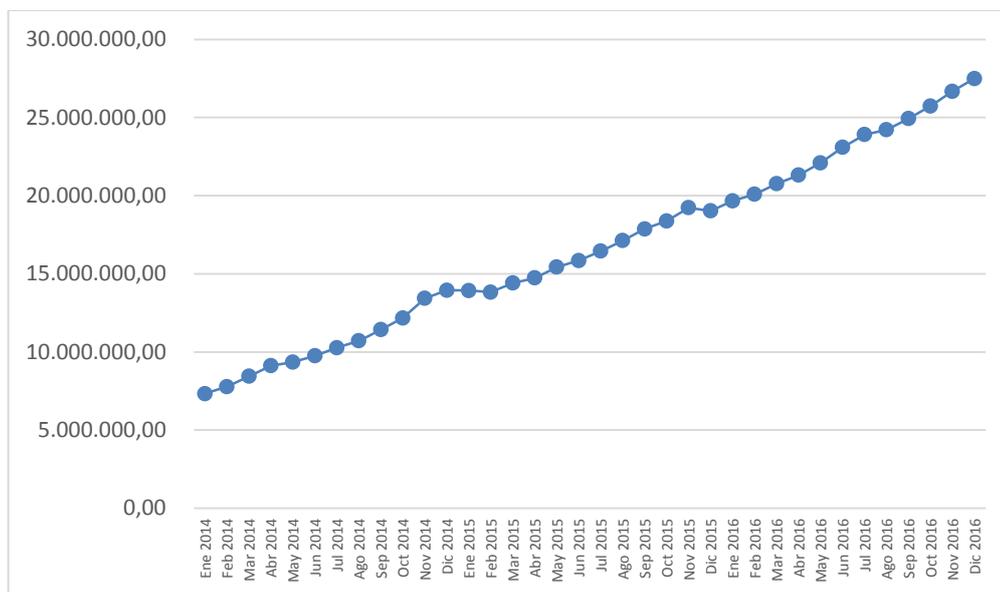
Figura 4. Rentabilidad sobre Activos (ROA)



Fuente: Reportes estadísticos de la CMAC Cusco – agencia Santa Rosa.
Elaboración propia.

La serie estadística del periodo 2014-2016, muestra el comportamiento del “ROA”, destacando el mes de Abr-2014 con 1.45%, el mes de Dic-2016 con 1.96%, el mes de Jul-2015 con 3.12% y en Ago-2015 con 3.13%, se puede apreciar una clara tendencia decreciente, siendo los resultados obtenidos en el año 2015, los más significativos, sin embargo, esto es producto de los factores económicos externos, de ámbito internacional y nacional que afectaron la rentabilidad de la agencia Santa Rosa de la CMAC Cusco S.A.

Figura 5. Saldo Capital



Fuente: Reportes estadísticos de la CMAC Cusco – agencia Santa Rosa.
Elaboración propia.

La serie estadística del periodo 2014-2016, muestra el comportamiento del “Saldo capital”, destacando el mes de Ene-2014 con S/ 7,335,299.27, el mes de Feb-2014 con S/ 7,780,225.62, el mes de Nov-2016 con S/ 26,679,364.70 y en Dic-2016 con S/ 27,498,436.81 se puede apreciar una clara tendencia creciente, es decir, que conforme van transcurriendo el funcionamiento de la agencia Santa Rosa de la CMAC Cusco S.A., van colocando mayor número de créditos.

4.3 Comprobación de la hipótesis general

“Los factores de crecimiento influyen de manera positiva en la rentabilidad de la CMAC Cusco S.A. – Agencia Santa Rosa en la ciudad de Tacna, período 2014 – 2016”

Tabla 1. Resumen del modelo de factores de crecimiento con el ROE

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,168 ^a	,028	-,031	2,04989

a. Predictores: (Constante), Número de analistas, Número de colocaciones

Fuente: SPSS V.22.

Tabla 2. Análisis de varianza de factores de crecimiento con el ROE

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	4,013	2	2,006	,477	,625 ^b
	Residuo	138,667	33	4,202		
	Total	142,680	35			

a. Variable dependiente: ROE

b. Predictores: (Constante), Número de analistas, Número de colocaciones

Fuente: SPSS V.22.

Interpretación:

El coeficiente de correlación es de 0,168, indicando una relación débil entre las variables; el valor-P en la tabla ANOVA es 0,625 mayor a 0.05, no hay una relación estadísticamente significativa entre los factores de crecimiento y el ROE.

Tabla 3. Resumen del modelo de factores de crecimiento con el ROA

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,354 ^a	,125	,072	,32687

a. Predictores: (Constante), Número de analistas, Número de colocaciones

Fuente: SPSS V.22.

Tabla 4. Análisis de varianza de factores de crecimiento con el ROA

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	,505	2	,253	2,364	,110 ^b
	Residuo	3,526	33	,107		
	Total	4,031	35			

a. Variable dependiente: ROA

b. Predictores: (Constante), Número de analistas, Número de colocaciones

Fuente: SPSS V.22.

Interpretación:

El coeficiente de correlación es de 0,354, indicando una relación débil entre las variables; el valor-P en la tabla ANOVA es 0,110 mayor a 0.05, no hay una relación estadísticamente significativa entre los factores de crecimiento y el ROA.

Tabla 5. Resumen del modelo de factores de crecimiento con el saldo capital

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,915 ^a	,838	,828	2,411,666.33966

a. Predictores: (Constante), Número de analistas, Número de colocaciones

Fuente: SPSS V.22.

Tabla 6. Análisis de varianza de factores de crecimiento con el saldo capital

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	993009768589711,800	2	496504884294855,900	85,367	,000 ^b
	Residuo	191932439616983,030	33	5816134533847,971		
	Total	1184942208206694,800	35			

a. Variable dependiente: SALDO CAPITAL

b. Predictores: (Constante), Número de analistas, Número de colocaciones

Fuente: SPSS V.22.

Interpretación:

El coeficiente de correlación es de 0,915, indicando una relación fuerte entre las variables; el valor-P en la tabla ANOVA es 0,000 menor a 0.05, por lo que existe una relación estadísticamente significativa entre los factores de crecimiento y el saldo capital.

DECISIÓN:

Se rechaza la hipótesis general, al obtenerse para los factores de crecimiento: con el ROE un coeficiente de correlación 0,168, con el ROA 0,354 y con el Saldo capital 0,915; y el valor – P para los factores de crecimiento: con el ROE 0,625, con el ROA 0,110 y con el Saldo capital 0,000; por lo que los factores de crecimiento no tienen influencia en el ROE y ROA, sin embargo, si lo tienen con el Saldo Capital; lo que indica que, los factores de crecimiento no influyeron de manera positiva en la rentabilidad

de la CMAC Cusco S.A. – Agencia Santa Rosa en la ciudad de Tacna, período 2014 – 2016.

4.4 Comprobación de las hipótesis específicas

4.4.1 Hipótesis específica N°1

H_1 El número de colocaciones influyen en la rentabilidad de la CMAC Cusco S.A. – Agencia Santa Rosa en la ciudad de Tacna.

H_0 El número de colocaciones NO influyen en la rentabilidad de la CMAC Cusco S.A. – Agencia Santa Rosa en la ciudad de Tacna.

Tabla 7. Número de colocaciones con el ROE

		Número de colocaciones	ROE
Número de colocaciones	Correlación de Pearson	1	-,165
	Sig. (bilateral)		,336
	N	36	36
ROE	Correlación de Pearson	-,165	1
	Sig. (bilateral)	,336	
	N	36	36

Fuente: SPSS V.22.

Interpretación:

El coeficiente de correlación de Pearson es -0,165, indicando una relación inversa y débil entre las variables; el valor-P de 0,336 mayor a 0.05, por lo que no existe una relación estadísticamente significativa entre el número de colocaciones con el ROE.

Tabla 8. Número de colocaciones con el ROA

		Número de colocaciones	ROA
Número de colocaciones	Correlación de Pearson	1	-,353
	Sig. (bilateral)		,035
	N	36	36
ROA	Correlación de Pearson	-,353	1
	Sig. (bilateral)	,035	
	N	36	36

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: SPSS V.22.

Interpretación:

El coeficiente de correlación de Pearson es -0,353, indicando una relación inversa y débil entre las variables; el valor-P de 0,035 menor a 0.05, por lo que existe una relación estadísticamente significativa entre el número de colocaciones con el ROA.

Tabla 9. Número de colocaciones con el saldo capital

		Número de colocaciones	SALDO CAPITAL
Número de colocaciones	Correlación de Pearson	1	,915**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	36	36
SALDO CAPITAL	Correlación de Pearson	,915**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	36	36

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: SPSS V.22.

Interpretación:

El coeficiente de correlación de Pearson es 0,915, indicando una relación directa y fuerte entre las variables; el valor-P de 0,000 menor a 0.05, por lo que existe una relación estadísticamente significativa entre el número de colocaciones con el saldo capital.

DECISIÓN:

Se rechaza la hipótesis específica N°1, al obtenerse para el número de colocaciones: con el ROE un coeficiente de correlación -0,165, con el ROA -0,353 y con el Saldo capital 0,915; por lo que, el número de colocaciones no tienen relación significativa con el ROE y ROA, sin embargo, si lo tiene con el Saldo Capital; lo que indica que, el número de colocaciones no influyeron en la rentabilidad de la CMAC Cusco S.A. – Agencia Santa Rosa en la ciudad de Tacna, período 2014 – 2016.

4.4.2 Hipótesis específica N°2

H_2 El número de analistas de crédito influyen en la rentabilidad de la CMAC Cusco S.A. – Agencia Santa Rosa en la ciudad de Tacna.

H_0 El número de analistas de crédito influyen en la rentabilidad de la CMAC Cusco S.A. – Agencia Santa Rosa en la ciudad de Tacna.

Tabla 10. Número de analistas de crédito con el ROE

		Número de analistas	ROE
Número de analistas	Correlación de Pearson	1	-,048
	Sig. (bilateral)		,779
	N	36	36
ROE	Correlación de Pearson	-,048	1
	Sig. (bilateral)	,779	
	N	36	36

Fuente: SPSS V.22.

Interpretación:

El coeficiente de correlación de Pearson es -0,048, indicando una relación inversa y débil entre las variables; el valor-P de 0,779 mayor a 0.05, por lo que no existe una relación estadísticamente significativa entre el número de analistas de crédito con el ROE.

Tabla 11. Número de analistas de crédito con el ROA

		Número de analistas	ROA
Número de analistas	Correlación de Pearson	1	-,140
	Sig. (bilateral)		,417
	N	36	36
ROA	Correlación de Pearson	-,140	1
	Sig. (bilateral)	,417	
	N	36	36

Fuente: SPSS V.22.

Interpretación:

El coeficiente de correlación de Pearson es -0,140, indicando una relación inversa y débil entre las variables; el valor-P de 0,417 mayor a 0.05, por lo que no existe una relación estadísticamente significativa entre el número de analistas de crédito con el ROA.

Tabla 12. Número de analistas de crédito con el saldo capital

		Número de analistas	SALDO CAPITAL
Número de analistas	Correlación de Pearson	1	,420*
	Sig. (bilateral)		,011
	N	36	36
SALDO CAPITAL	Correlación de Pearson	,420	1
	Sig. (bilateral)	,011	
	N	36	36

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: SPSS V.22.

Interpretación:

El coeficiente de correlación de Pearson es 0,420, indicando una relación directa y débil entre las variables; el valor-P de 0,011 menor a 0.05, por lo que existe una relación estadísticamente significativa entre el número de analistas de crédito con el saldo capital.

DECISIÓN:

Se rechaza la hipótesis específica N°2, al obtenerse para el número de analistas: con el ROE un coeficiente de correlación -0,048, con el ROA - 0,140 y con el Saldo capital 0,420; por lo que, el número de analistas no tienen relación significativa con el ROE, ROA y el Saldo Capital; lo que indica que, el número de analistas de crédito no influyeron en la rentabilidad de la CMAC Cusco S.A. – Agencia Santa Rosa en la ciudad de Tacna, período 2014 – 2016.

4.5 Discusión de resultados

Alcorta & Iparraguirre (2016), destacan que la variable tamaño de activos muestra una tendencia creciente, sustentado en el aumento vertiginoso de las colocaciones; en el caso de la agencia Santa Rosa de la Caja Cusco S.A., este comportamiento, es moderado, si bien, las colocaciones muestran una tendencia creciente, esta no es tan marcada, esto se puede deber, a las políticas crediticias implementadas, con la finalidad de evitar el crecimiento de las provisiones.

Mendiola y otros (2015), recalcan que el número de agencias y/o oficinas, el número de empleados y los gastos administrativos, han afectado de manera negativa la rentabilidad de las Cajas Municipales, en los últimos años; estas medidas fueron adoptadas con la finalidad de lograr mejorar los ingresos financieros, mejorar la participación de mercado, en contraposición de estas medidas, el ROE ha disminuido; estos resultados, tienen un comportamiento similar con los obtenidos en la investigación, destacando que el número de analistas de crédito, la variación fue mínima; sin embargo, el ROE y ROA, mostraron un comportamiento decreciente.

Paredes & Villanueva (2014), enfatizan que el ratio depósitos/colocaciones, así como la participación de mercado, no son determinantes de la rentabilidad, esto se demuestra con la conducta decreciente de los índices de rentabilidad, siendo a fines del año 2013, que se nota una reversión de esa situación; al respecto la agencia Santa Rosa de la Caja Cusco S.A., muestra una tendencia creciente en las colocaciones de créditos y en contraposición de esto, los índices de rentabilidad como el ROE y ROA, disminuyen en el periodo 2014-2016.

CONCLUSIONES

Primera:

El número de colocaciones en el periodo 2014-2016 de la agencia Santa Rosa de la Caja Cusco S.A. de la ciudad de Tacna, a pesar de mostrar una tendencia creciente, no influyeron en el ROE ($r = -0,165$) y ROA ($r = -0,353$), pero si en el Saldo Capital ($r = 0,915$), con estos resultados se concluye que, a mayor número de colocaciones, no siempre se obtienen mejores índices de rentabilidad para la empresa.

Segunda:

El número de analistas de crédito en el periodo 2014-2016 de la agencia Santa Rosa de la Caja Cusco S.A. de la ciudad de Tacna, muestra un crecimiento mínimo, y no influyeron en el ROE ($r = -0,048$), el ROA ($r = -0,140$) y en el Saldo Capital ($r = 0,420$), con estos resultados se concluye, que, manteniendo un número estable de analistas de crédito, no se logran mejores índices de rentabilidad.

Tercera:

Los factores de crecimiento: “número de colocaciones” y “número de analistas de crédito”, no influyeron en los índices de rentabilidad de la agencia Santa Rosa de la Caja Cusco S.A. de la ciudad de Tacna; al obtenerse el coeficiente de correlación con el ROE de 0,168 y con el ROA 0,354; comportamiento contrario, lo sucedido con el Saldo Capital 0,915; con estos resultados se concluye, que, se deben tomar en cuenta otros criterios que conforman el marco relacionado a los créditos, como las provisiones, para determinar el grado de influencia que pueden tener con la rentabilidad.

SUGERENCIAS

Primera:

La agencia Santa Rosa de la Caja Cusco S.A. referente al número de colocaciones, debe mantener la tendencia creciente respecto a éste, complementando con otras estrategias de marketing, que permitan fidelizar a los clientes, reduciendo los gastos operativos, que representa, captar a nuevos.

Segunda:

La agencia Santa Rosa de la Caja Cusco S.A. respecto al número de analistas, debe realizar un estudio, que permita determinar el número óptimo de analistas de crédito, con que debe contar; con la finalidad de lograr mejores índices de rentabilidad, tomando en consideración el incremento de la competencia.

Tercera:

La agencia Santa Rosa de la Caja Cusco S.A. de la ciudad de Tacna, debe tener en consideración, que el deterioro de los índices de rentabilidad, son el producto de factores externos, que han afectado a la economía nacional, y tomar medidas agresivas con respecto a las metas mensuales, no siempre redundan en el incremento de la rentabilidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alcorta, L., & Iparraguirre, L. (2016). *Principales determinantes de la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Huancayo período 2003-2015*. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego.

ASBA-Educación Financiera. (s/f). ASBA. Obtenido de Educación Financiera: <http://www.asba-supervision.org/PEF/glosario/>

Bayona-Flores, F. (2013). *Análisis de los factores que influyen en la rentabilidad de las cajas municipales de ahorro y crédito en el Perú*. Piura: Universidad de Piura.

BCRP. (19 de Octubre de 2013). *Publicaciones/Glosario: Banco Central de Reserva del Perú*. Obtenido de <http://www.bcrp.gob.pe>

Benavides, A., Chávez, I., Ramos, C., & Yauri, M. (2013). *Planeamiento estratégico del sector microfinanciero de Cajas Municipales en Arequipa*. Lima: Centrum-PUCP.

Caja Municipal Cusco. (2017). *Caja Cusco conócenos más*. Obtenido de <http://www.cmac-cusco.com.pe/historia>

Carrasco, D. (2014). *Análisis comparativo de rentabilidad, eficiencia y concentración entre bancos y microfinancieras durante el período 2005 - 2011*. Chiclayo: Universidad católica santo toribio de mogrovejo.

Chirinos, R. (2007). *Determinantes del crecimiento económico: Una revisión de la literatura existente y estimaciones para el período 1960-2000*. Lima: Banco Central de Reserva del Perú.

Comparabien.com.pe. (2014). Obtenido de <https://comparabien.com.pe/faq/que-caja-ahorro-y-credito>

Consortio de Organizaciones Privadas de Promoción al Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa. (Junio de 2017). *Portal de las Microfinanzas*. Obtenido de <https://www.microfinancegateway.org/es/library/panorama-de-las-microfinanzas-en-el-per%C3%BA>

Crediriesgos. (8 de Mayo de 2010). *Crediriesgos*. Obtenido de <http://crediriesgo.blogspot.com/2010/05/funciones-del-analista-de-creditos.html>

Cuervo, A. (1994). *Análisis y planificación financiera de la empresa*. Madrid: Cívitas.

Economiasimple.net. (2016). *Economía simple*. Obtenido de Colocación: <https://www.economiasimple.net/glosario/colocacion>

Lacalle, M., Rico, S., Márquez, J., Jayo, B., Durán, J., Jiménez, I., . . . González, A. (2010). *Glosario Básico sobre Microfinanzas*. Madrid: Foro Nantik Lum de MicroFinanzas.

Lorenzana, D. (30 de Diciembre de 2013). *Pymes y Autónomos*. Obtenido de ¿Qué es el ROA de una empresa?: <https://www.pymesyautonomos.com/administracion-finanzas/que-es-el-roa-de-una-empresa>

Medina, C., & Mauricci, G. (2014). *Factores que influyen en la rentabilidad por línea de negocio en la clínica sánchez ferrer en el periodo 2009-2013*. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego.

Mendiola, A., Aguirre, C., Aguilar, J., Chauca, P., Dávila, M., & Palhua, M. (2015). *Sostenibilidad y rentabilidad de las cajas municipales de ahorro y crédito en el Perú*. Lima: Esan.

MytripleA.com. (2016). *Plataforma de Financiación*. Obtenido de <https://www.mytriplea.com/diccionario-financiero/rentabilidad-financiera/>

- Navajas, S., Navarrete, E., Simbaqueba, L., Cuevas, M., & Salamnaca, G. (2006). *Indicadores de microfinanzas en América Latina: rentabilidad, riesgo y regulación*. Washington: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Paredes, M., & Villanueva, L. (2014). *Participación de mercado y eficiencia de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Sullana como determinantes de su rentabilidad en el periodo 2009 – 2013*. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego.
- Penhalerma, M. (11 de Octubre de 2011). *Blog de Mauricio Penhalerma*. Obtenido de La importancia de la gestión de los recursos humanos en las organizaciones modernas: <https://mauriciopenhalerma.wordpress.com/tag/httpwww-losrecursoshumanos-comcontenidos8187-la-importancia-de-la-gestion-de-rrhh-en-las-organizaciones-modernas-html/>
- Pusseto, L. (2008). Sistema financiero y crecimiento económico: Un misterio sin resolver. *Palermo Business Review*, 47-60.
- Pymex.pe. (22 de Junio de 2017). *Finanzas y Contabilidad*. Obtenido de ¿Cuáles son las razones financieras de rentabilidad?: <https://pymex.pe/finanzas/finanzas-y-contabilidad/cuales-son-las-razones-financieras-de-rentabilidad>
- Rengifo, M. (2011). *El crédito y la rentabilidad de las microempresas comerciales del Distrito de Tarapoto*. Tingo María: Universidad Nacional Agraria de la Selva.
- Rodriguez, K. (2012). Sistema Financiero Peruano. *Publicación segunda quincena de Octubre Actualidad Empresarial N° 265, VII-1*.
- Sánchez. (2002). Obtenido de <http://ciberconta.unizar.es/leccion/anarenta/analisisr.pdf>

Santos, N. (2001). El negocio bancario. *Industrial Data*, 25-33.

Sistemasfinancierosng.wordpress.com. (s/f). Obtenido de <https://sistemasfinancierosng.wordpress.com/conceptos/>

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (Abril de 2011). Obtenido de [http://www.sbs.gob.pe/app/stats/Glosarios/Glosario\(Abril2011\).docx](http://www.sbs.gob.pe/app/stats/Glosarios/Glosario(Abril2011).docx)

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (16 de Mayo de 2014). *Acerca de la SBS: Superintendencia de Banca, Seguros y AFP*. Recuperado el 18 de Mayo de 2014, de sitio web de la SBS: http://www.sbs.gob.pe/0/modulos/JER/JER_Interna.aspx?PFL=0&JER=4

Matriz de consistencia

Problema principal	Objetivo general	Hipótesis general	Variable independiente	Indicadores
¿Cómo los factores de crecimiento influyen en la rentabilidad de la CMAC Cusco S.A. – Agencia Santa Rosa en la ciudad de Tacna período 2014 - 2016?	Determinar la influencia de los factores de crecimiento en la rentabilidad de la CMAC Cusco S.A. – Agencia Santa Rosa en la ciudad de Tacna período 2014 - 2016.	Los factores de crecimiento influyen de manera positiva en la rentabilidad de la CMAC Cusco S.A. – Agencia Santa Rosa en la ciudad de Tacna, período 2014 - 2016.	Factores de crecimiento	- Número de colocaciones - Número de analistas de crédito
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Variable dependiente	Indicadores
¿Cómo influye el número de colocaciones en la rentabilidad de la CMAC Cusco S.A. – Agencia Santa Rosa en la ciudad de Tacna?	Determinar la influencia del número de colocaciones en la rentabilidad de la CMAC Cusco S.A. – Agencia Santa Rosa en la ciudad de Tacna.	El número de colocaciones influyen en la rentabilidad de la CMAC Cusco S.A. – Agencia Santa Rosa en la ciudad de Tacna.	Rentabilidad	- ROE - ROA - Saldo capital
¿Cómo influye el número de analistas de crédito en la rentabilidad de la CMAC Cusco S.A. – Agencia Santa Rosa en la ciudad de Tacna?	Determinar la influencia del número de analistas de crédito en la rentabilidad de la CMAC Cusco S.A. – Agencia Santa Rosa en la ciudad de Tacna.	El número de analistas de crédito influyen en la rentabilidad de la CMAC Cusco S.A. – Agencia Santa Rosa en la ciudad de Tacna.		
Método y diseño		Población y muestra		Técnicas e instrumentos
Tipo de investigación: Histórica Nivel de investigación: Descriptivo Diseño de investigación: No experimental - longitudinal		Población: Agencia Santa Rosa de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A.		Técnica: Análisis documental Instrumentos: Ficha de recolección de datos Tratamiento estadístico: Análisis de regresión lineal múltiple y coeficiente de Pearson.

Anexos

Meses	Variables				
	Indicadores		Indicadores		
	Nro. de colocaciones	Nro. de analistas	ROE (%)	ROA (%)	Saldo Capital
Enero 2014	191	16	16.65	2.87	7,335,299.27
Febrero 2014	178	16	16.32	2.80	7,780,225.62
Marzo 2014	198	18	16.64	2.84	8,441,361.24
Abril 2014	184	16	8.79	1.45	9,116,205.71
Mayo 2014	185	16	16.81	2.84	9,356,663.10
Junio 2014	180	16	16.65	2.80	9,752,376.37
Julio 2014	207	16	16.43	2.75	10,273,799.39
Agosto 2014	223	16	16.19	2.7	10,711,534.93
Septiembre 2014	245	17	16.57	2.76	11,426,898.58
Octubre 2014	236	16	16.56	2.75	12,169,250.77
Noviembre 2014	275	16	17.04	2.81	13,428,255.63
Diciembre 2014	262	16	17.42	2.87	13,949,438.02
Enero 2015	194	16	17.76	2.92	13,933,862.40
Febrero 2015	184	16	18.19	2.98	13,822,636.57
Marzo 2015	286	16	18.67	3.05	14,409,539.02
Abril 2015	207	16	19.00	3.09	14,733,286.07
Mayo 2015	242	16	18.94	3.06	15,431,139.88
Junio 2015	259	16	19.04	3.06	15,846,813.16
Julio 2015	283	16	19.52	3.12	16,457,553.71
Agosto 2015	277	17	19.64	3.13	17,123,562.86
Septiembre 2015	312	17	18.90	3.00	17,875,460.70
Octubre 2015	285	17	18.52	2.93	18,384,526.44
Noviembre 2015	315	17	17.81	2.80	19,229,282.64
Diciembre 2015	280	17	17.21	2.69	19,030,875.83
Enero 2016	274	18	16.57	2.58	19,668,526.04
Febrero 2016	263	16	16.31	2.53	20,090,532.84
Marzo 2016	333	16	15.94	2.47	20,760,599.59
Abril 2016	291	16	15.69	2.42	21,313,585.31
Mayo 2016	321	16	15.52	2.41	22,105,649.71
Junio 2016	312	17	15.62	2.42	23,091,636.96
Julio 2016	341	17	15.42	2.39	23,914,906.09
Agosto 2016	412	17	15.70	2.43	24,215,814.39
Septiembre 2016	422	17	15.93	2.47	24,927,875.12
Octubre 2016	427	17	16.26	2.52	25,743,546.01
Noviembre 2016	391	17	16.56	2.57	26,679,364.70
Diciembre 2016	452	17	12.01	1.96	27,498,436.81

Fuente: Reportes estadísticos de la agencia Santa Rosa de Caja Cusco.