

**UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA**  
**ESCUELA DE POST GRADO**  
**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS**



**EL COMPORTAMIENTO DE LA MOROSIDAD DE LA CMAC  
TACNA S.A. Y SU INCIDENCIA EN LOS RESULTADOS DE LA  
GESTIÓN CREDITICIA, EN LAS AGENCIAS DE TACNA  
PERIODO 2010-2014**

TESIS

Presentada por:

Br. Carlos Alberto Calloapaza Cañahuara

Para obtener el Grado Académico de:  
MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS

TACNA – PERU

2017



## **AGRADECIMIENTOS**

Muchas gracias a todas las personas que de una u otra manera colaboraron conmigo en este trayecto tan importante de mi vida, pues gracias a ellos comprendí que puede haber tropiezos, pero si se quiere alcanzar el éxito, se debe ser perseverante.

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo a las personas más importantes en mi vida, quienes son mi fuerza y motivación, y me enseñaron a ser una persona de bien y lograr mis objetivos: mis padres, hermanas y mi esposa.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

RESUMEN.....	x
ABSTRACT .....	xi
INTRODUCCIÓN .....	1
CAPÍTULO I.....	3
EL PROBLEMA.....	3
1.1 Planteamiento del problema .....	3
1.2 Formulación del problema.....	5
1.3 Justificación del problema.....	5
1.4 Objetivos .....	6
1.4.1 Objetivo general.....	6
1.4.2 Objetivos específicos.....	6
1.5 Alcances de la investigación .....	6
CAPÍTULO II.....	7
FUNDAMENTO TEÓRICO-CIENTÍFICO .....	7
2.1 Antecedentes del estudio .....	7
2.2 Bases teóricas – científicas.....	14
2.2.1 La morosidad .....	14
2.2.2 Gestión crediticia .....	18
2.2.3 La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP .....	28
2.2.4 El Sistema Financiero.....	30
2.2.5 El Sistema Financiero Peruano .....	31
2.2.6 Entes reguladores y de control del sistema financiero .....	32
2.2.7 Clases de mercados financieros .....	33
2.2.7.1 Mercado de intermediación financiera indirecta.....	33
2.2.7.2 Mercado de intermediación financiera directa.....	34
2.2.8 El sistema financiero en Tacna .....	34
2.2.9 La Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A.....	39
2.2.10 Estrategías de diversificación .....	43
2.2.11 Indicadores de Gestión .....	44
2.2.12 La Gestión en la organización .....	45
2.2.13 Resultados de la Gestión Crediticia .....	46
2.3 Definición de términos básicos.....	47

CAPÍTULO III .....	50
MARCO METODOLÓGICO .....	50
3.1 Sistema de hipótesis .....	50
3.1.1 Hipótesis general.....	50
3.1.2 Hipótesis específicas .....	50
3.2 Estudio de las variables .....	50
3.2.1 Variable independiente:.....	50
3.2.2 Variable dependiente:.....	50
3.3 Tipo de investigación .....	52
3.4 Nivel de investigación.....	52
3.5 Diseño de la Investigación .....	53
3.6 Ámbito y tiempo social de la investigación .....	53
3.7 Población y muestra .....	53
3.7.1 Muestra.....	53
3.7.1.1 Variables que intervienen .....	53
3.7.1.2 Fórmulas para calcular la muestra.....	54
3.8 Fuentes de información .....	55
3.9 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos .....	55
3.9.1 Técnica de recolección de datos .....	55
3.9.2 Instrumentos de recolección de datos .....	55
3.9.3 Técnicas estadísticas de análisis .....	58
CAPÍTULO IV .....	59
RESULTADOS .....	59
4.1 Descripción del trabajo de campo.....	59
4.2 Diseño de presentación de resultados .....	59
4.3 Presentación de resultados: análisis e interpretación .....	59
4.4 Pruebas estadísticas.....	73
4.5 Comprobación de hipótesis y discusión.....	73
4.5.1 Comprobación de Hipótesis específica 1 .....	73
4.5.2 Comprobación de Hipótesis específica 2 .....	76
4.5.3 Comprobación de Hipótesis general .....	78
4.5.4 Comprobación estadística de Hipótesis general.....	79
4.5.5 Discusión.....	80
CAPÍTULO V .....	82
CONCLUSIONES .....	82
RECOMENDACIONES .....	83
BIBLIOGRAFÍA .....	84
ANEXOS.....	86
ANEXO 1 Encuesta aplicada al personal de la Cmac Tacna S.A. ....	86
ANEXO 2 Resultado de encuesta aplicada al personal .....	89
ANEXO 3 Matriz de consistencia .....	93

ANEXO 4 Informe de opinión de expertos sobre validación .....	94
ANEXO 5 Cartera morosa e ingreso financiero .....	97
ANEXO 6 Estados Financieros años 2010 – 2014 de CMAC Tacna S.A...	98

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Entidades Estatales en Tacna.....	35
Tabla 2. Banca Múltiple en Tacna.....	35
Tabla 3. Financieras en Tacna.....	35
Tabla 4. Cajas Municipales de Ahorro y Crédito en Tacna.....	36
Tabla 5. EDPYMES en Tacna.....	36
Tabla 6. Créditos directos en CMACs.....	37
Tabla 7. Cartera atrasada en CMACs.....	37
Tabla 8. Ingresos Financieros en CMACs.....	37
Tabla 9. Provisiones de créditos en CMACs.....	37
Tabla 10. Margen financiero Bruto en CMACs.....	38
Tabla 11. Margen Financiero Neto en CMACs del Perú.....	38
Tabla 12. Análisis FODA de la CMAC Tacna S.A.....	40
Tabla 13. Planeamiento estratégico de la CMAC Tacna S.A.....	41
Tabla 14. Crédito Empresarial de la CMAC Tacna S.A.....	42
Tabla 15. Crédito de Consumo de la CMAC Tacna S.A.....	43
Tabla 16. Crédito Hipotecario de la CMAC Tacna S.A.....	43
Tabla 17. Operatividad de variable independiente.....	51
Tabla 18. Operatividad de variable dependiente.....	52
Tabla 19. Analistas de Crédito de la CMAC Tacna S.A.....	55
Tabla 20. Resumen de procesamiento de casos en SPSS.....	57
Tabla 21. Resultados del coeficiente Alfa de Cronbach.....	58
Tabla 22. Índice de morosidad de CMAC Tacna periodo 2010-2014.....	74
Tabla 23. Las colocaciones de la CMAC Tacna periodo 2010-2014.....	76
Tabla 24. Correlación entre la cartera morosa y el ingreso financiero.....	79



## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Existen políticas para la recuperación de créditos que se encuentran en morosidad.....	59
Figura 2. Cree usted que la gestión realizada en la institución para enfrentar el alto índice de morosidad es adecuada.....	60
Figura 3. Se efectúan las provisiones de cuentas de cobranza dudosa de acuerdo al estado de morosidad.....	61
Figura 4. Se realiza el seguimiento de los créditos en demanda judicial y control en registros independientes.....	61
Figura 5. El área de Recuperaciones informa sobre los niveles de morosidad frecuentemente.....	62
Figura 6. El comité de créditos cómo identifica los riesgos de cartera para el otorgamiento de un préstamo.....	63
Figura 7. De acuerdo a su experiencia cual es la causa que determina el comportamiento de la morosidad.....	64
Figura 8. Conoce usted si Caja Tacna ha elaborado un plan estratégico.....	64
Figura 9. Se han definido los riesgos en función de los objetivos generales y estratégicos de la entidad.....	65
Figura 10. Los objetivos estratégicos son conocidos por todos los miembros de la Entidad.....	66
Figura 11. Se suministra capacitación a todos los empleados acerca de los Productos que brinda Caja Tacna del servicio al cliente.....	66
Figura 12. Se controla la calidad de las operaciones que son motivo de incentivo por desempeño en Caja Tacna.....	67
Figura 13. Cuál fue el impacto que originó la alta morosidad en el alcance de los objetivos estratégicos de Caja Tacna, años 2010 al 2014.....	68
Figura 14. Cartera Atrasada.....	69
Figura 15. Créditos directos.....	69
Figura 16. Cartera de alto riesgo.....	70
Figura 17. Provisiones para créditos.....	71
Figura 18. Ingresos financieros.....	71
Figura 19. Margen Financiero Bruto.....	72
Figura 20. Margen financiero Neto.....	73
Figura 21. Índice de Morosidad Cmac Tacna 2010-2014.....	74
Figura 22. Colocaciones de la Cmac Tacna 2010-2014.....	77

## RESUMEN

En la investigación denominada “el comportamiento de la morosidad de la Cmac Tacna S.A. y su incidencia en los resultados de la gestión crediticia, en las agencias de Tacna periodo 2010-2014, tuvo como objetivo general: Determinar si el comportamiento de la morosidad de la CMAC Tacna S.A. ha incidido en los resultados de gestión crediticia del periodo 2010-2014, a fin de conocer los factores internos y externos e implementar estrategias de control y monitoreo.

Los indicadores de la variable independiente “la morosidad” tomada en cuenta son: créditos atrasados / créditos directos, cartera de alto riesgo / créditos directos y provisiones / créditos atrasados; y los indicadores de la variable dependiente “la gestión crediticia” consideradas son: saldo de cartera crediticia, saldo de provisiones por cartera crediticia, participación de mercado, ingresos financieros y margen financiero.

Se realizó como instrumento de medición un cuestionario con preguntas de escala de Lickert, el cuál evaluó las percepciones y opiniones acerca del comportamiento de la morosidad de la CMAC Tacna S.A. (agencias de Tacna), dirigido a 20 personas del área de negocios.

Palabras clave: morosidad, gestión crediticia, comportamiento, cartera, indicadores, resultados,

## **ABSTRACT**

In the investigation called "the behavior of the delinquency of the Cmac Tacna S.A. and its impact on the results of the credit management, in the agencies of Tacna period 2010-2014, had as general objective: To determine if the behavior of delinquency of the CMAC Tacna S.A. Has influenced the results of credit management for the period 2010-2014, in order to know the internal and external factors and implement control and monitoring strategies.

The indicators of the independent variable "delinquency" taken into account are: arrears / direct loans, high risk portfolio / direct loans and overdue provisions / credits; and the indicators of the dependent variable "credit management" considered are: balance of loan portfolio, balance of provisions by credit portfolio, market share, financial income and financial margin.

A questionnaire with Lickert scale questions was used as a measurement instrument, which evaluates the perceptions and opinions about the behavior of the CMAC Tacna S.A. (Agencies of Tacna), directed to 20 people.

Keywords: delinquency, credit management, behavior, portfolio, indicators, results.

## INTRODUCCIÓN

El riesgo crediticio sigue constituyendo el factor que mayor peligro representa para el sistema bancario y no bancario. Con el objetivo de aportar a la diferente bibliografía sobre este tema, el presente trabajo busca identificar variables macroeconómicas que afecten el nivel de morosidad de la cartera de crédito de la Cmac Tacna S.A. en sus agencias de la ciudad de Tacna, durante el período 2010-2014. Los resultados indican que en el largo plazo el nivel de morosidad del sistema financiero es más sensible las variables de desempleo, actividad económica, inflación y tasa de interés activa mientras que en el corto plazo depende principalmente de las tasas de interés activa (costo del financiamiento). Una vez identificadas las relaciones econométricas más robustas, se realizaron pruebas de tensión simulando distintos escenarios macroeconómicos para determinar su impacto en los niveles de morosidad del sistema financiero. Futuros trabajos podrían enfocarse en identificar el impacto que tendrían las variables macroeconómicas internacionales en un contexto de una mayor apertura e interconexión de los sistemas financieros y las economías en general.

El último lustro, en el mercado financiero ha venido ocurriendo una serie de cambios, caracterizados por el ingreso de nuevos competidores tanto en el sector bancario como en el no bancario y desde luego estos hechos no podían ser ajenos al mercado local, incrementándose la oferta de productos activos por parte de las diferentes entidades financieras, y a esto le sumamos el interés de la banca tradicional hacia el segmento de las micro finanzas; ante este contexto dinámico y competitivo el riesgo crediticio juega un rol importante en la gestión crediticia y por ende el logro de los objetivos anuales respectivos de cada entidad financiera, por lo que la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A. se encuentra involucrado en este escenario, y se hace necesario investigar en este campo y así poder tener una

referencia de los efectos que esto provoca, para ello se llevó a cabo el presente estudio.

El informe final tiene la siguiente estructura:

En el Capítulo I se describe la realidad de la problemática de la investigación, se realiza la formulación del problema y su correspondiente justificación; así también se formulan el objetivo general y los objetivos específicos, y se precisa los alcances de la investigación.

En el Capítulo II hace referencia a los antecedentes tanto de carácter nacional como internacional, el Fundamento Teórico – Científico relacionado con el comportamiento de la morosidad de la Cmac Tacna S.A. y su incidencia en los resultados de Gestión Crediticia; asimismo contiene las definiciones de términos básicos utilizados en el estudio.

En el Capítulo III se mencionan las hipótesis de la investigación, la operatividad de las variables; el tipo, nivel y diseño de investigación; así también la población de estudio, las fuentes de información, la técnica, instrumento de recolección, procesamiento y análisis de datos.

En el Capítulo IV se presentan los resultados en sus respectivos gráficos, las pruebas de hipótesis específica por cada objetivo planteado, la comprobación de la hipótesis general, finalmente en el Capítulo V las conclusiones y recomendaciones.

## **CAPÍTULO I**

### **EL PROBLEMA**

#### **1.1 Planteamiento del Problema**

Cmac Tacna S. A., en los periodos 2010-2014 ha experimentado en sus agencias de la ciudad de Tacna un incremento del índice de morosidad del 3.87%, siendo este indicador del 2.29% en el periodo 2010 y del 6.16% en el 2014. Este incremento es considerable tomando en cuenta que el saldo de la cartera morosa en el periodo 2010 ha pasado de S/. 4,720 millones a S/. 14,004 millones en el 2014. La cartera de créditos, en ese mismo periodo, ascendió en el 2010 a S/. 206,425 millones, habiendo terminado el 2014 con S/. 227,209 millones.

En esta investigación se evaluó el comportamiento de la morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A. (agencias Tacna) ocurridas en el periodo 2010-2014 y la incidencia en los resultados de gestión crediticia; ante el aumento significativo del indicador de morosidad en el sistema financiero, destacándose los resultados obtenidos reflejados en los estados financieros.

La Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A., inició sus actividades el 01 de Junio de 1992, las mismas que son reguladas y controladas por la Superintendencia de Banca y Seguros y el Banco Central de Reserva del Perú, sujetándose a las disposiciones sobre Encaje y otras normas obligatorias. En la actualidad cuenta con 26 agencias y 4 oficinas ubicadas en las ciudades de Ilo, Puno, Puerto

Maldonado, Moquegua, Mazuko, Lima, Juliaca, Arequipa, Cusco y Tacna.

Su oferta de productos financieros está constituida por tres rubros, los productos activos: Crédito Pyme, Crédito Personal, Crédito Prendario, Crédito Hipotecario y Carta fianza; los productos pasivos: Ahorro corriente, Deposito plazo fijo, Ahorro con órdenes de pago, DPF con tasa escalonada, Ahorro sueldo, Ahorro CTS, Ahorro futuro y Plan ahorro y un tercer rubro constituido por los servicios financieros como: Emisión de pagos y giros, Western unión, Tipo de cambio, Pago de instituciones educativas, Pagos de servicios y Pago de tributos, entre otros.

Los cambios ocurridos en el sistema bancario latinoamericano afectaron los mecanismos de financiamiento a las pymes. El aumento de bancos de mayor tamaño y con un modelo de negocios multe servicio fue acompañado por la idea de que éstos, a diferencia de los bancos más pequeños y con un modelo de negocio más relacional, prestan menos recursos a las pymes, puesto que no estarían interesados en interactuar con este segmento por los problemas de información, altos costos fijos para transacciones de montos relativamente pequeños, y la imposibilidad de aprovechar las economías de escala derivadas de los procesos de préstamos a grandes empresas. No obstante, en los últimos años los bancos grandes han mostrado en la región un interés creciente en ofrecer servicios a las pymes, aunque su oferta resulta todavía.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Interrogante principal**

¿De qué modo el comportamiento de la morosidad de los clientes de la CMAC Tacna S.A. ha incidido en los resultados de gestión crediticia del periodo 2010-2014?

### **1.2.2 Interrogantes secundarias**

- ¿Cuál es la evolución de la morosidad de la CMAC Tacna S.A. en el periodo 2010-2014?
- ¿Cuál es la situación de las colocaciones de la CMAC Tacna S.A. en el periodo 2010-2014?

## **1.3 Justificación de la Investigación**

El presente estudio se llevó a cabo, ante el incremento de la morosidad entre las empresas del sector financiero, el hecho de obtener resultados positivos (desde la perspectiva de los estados financieros) no le garantiza a la Institución la conservación del mercado ganado. La utilidad de la investigación para la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A. es de contar con información relacionada con el comportamiento de la morosidad, específicamente la evaluación de los factores que han incidido en su evolución en el periodo 2010-2014. Así también es importante, por disponer de los resultados de la investigación para diseñar e implementar estrategias que permitan monitorear la morosidad acordes con el escenario actual y futuro tomando en cuenta la dinámica del mercado y la competencia, esto permitirá el fortalecimiento de la cartera de colocaciones y la gestión de los resultados económicos y financieros de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A.



## **1.4 Objetivos de la Investigación**

### **1.4.1 Objetivo General**

Determinar si el comportamiento de la morosidad de la CMAC Tacna S.A. ha incidido en los resultados de gestión crediticia del periodo 2010-2014, a fin de conocer los factores internos y externos e implementar estrategias de control y monitoreo.

### **1.4.2 Objetivos específicos**

- Determinar la evolución de la morosidad de la CMAC Tacna S.A. en el periodo 2010-2014.
- Determinar la situación de las colocaciones de la CMAC Tacna S.A. en el periodo 2010-2014.

## **1.5 Alcances de la investigación**

El alcance del estudio realizado ha permitido determinar que el comportamiento de la morosidad de la Cmac Tacna S.A. ha incidido en los resultados de gestión crediticia (agencias Tacna), los cuales han incidido en el logro de los resultados programados, es decir alcanzar los niveles de colocaciones y morosidad establecidos como metas en los periodos 2010 – 2014 y por consiguiente el margen financiero bruto y neto en los mencionados periodos.

## **CAPÍTULO II**

### **FUNDAMENTO TEÓRICO-CIENTÍFICO**

#### **2.1 Antecedentes del estudio**

Francis Yoanna de los Ángeles Coral Mendoza (2009), llevó a cabo la Tesis titulada: “Análisis econométrico de la morosidad de las instituciones microfinancieras y del sistema bancario peruano, enero 2004 – julio 2009. La investigación concluye que las instituciones microfinancieras que opten por buscar clientes más grandes, se enfrentan a un modelo comercial más complejo dada la diversificación de productos y clientes, por lo cual deberán preocuparse por mantener una buena calidad de su cartera y optimizar costos para conservar su solvencia; mientras que en el caso de los bancos, éstos se enfrentan a un cambio de la concepción que tenían de las microfinanzas, vista hace algunos años como una actividad de menor nivel y volumen a la realizada por la banca comercial.

Por otro lado, si bien la tasa de morosidad es un indicador que refleja la calidad de la cartera, no es el más apropiado. Como todo indicador presenta también puntos en contra. La tasa de morosidad se estima como el ratio entre las colocaciones vencidas y en cobranza judicial sobre las colocaciones totales. Es en el denominador donde se sitúa el problema que podría estar escondiendo una situación desfavorable. Lo más conveniente sería emplear el total de colocaciones con uno o dos periodos de rezago, es decir en t-1 o en t-2, pues ello permitirá ver el efecto verdadero: qué porción de los créditos otorgados en los meses anteriores cayeron en mora. Al emplear las colocaciones del

período  $t$ , se genera una confusión pues basta que en ese periodo las entidades hayan sido más agresivas en sus políticas de otorgamiento de créditos (el denominador sube) para que el ratio, como consecuencia del aumento del denominador, disminuya, creando una aparente mejora en el nivel de morosidad, pese a que en realidad no se ha amortizado parte de la deuda atrasada.

La existencia de morosidad es una cuestión que puede ser tratada y corregida, siempre y cuando el nivel gerencial de las entidades tenga una visión de largo plazo. Los gerentes frecuentemente se vean tentados a generar mayores captaciones de créditos con la finalidad de ganar mayor participación de mercado, lo cual resulta perjudicial si no se mejoran paralelamente sus procesos internos de seguimiento y monitoreo de sus clientes. Es una práctica común que el sueldo de los analistas se componga de una parte fija y variable. Cuando ésta última está sólo en función de las colocaciones realizadas, es decir, cuando el “llegar a la meta” en ese periodo es el común denominador, la selección de clientes se vuelve más laxa asumiéndose riesgos que la entidad no puede soportar.

Jacqueline Talledo Sánchez (2014) llevó a cabo la Tesis titulada “La morosidad de la cartera de créditos a la microempresa de las Cajas Rurales de Ahorro y Crédito y su relación con la competencia”. La investigación concluye que el incremento de la competencia que enfrentaron las cajas rurales en el mercado de microcréditos, medida a través del número de clientes que dichas entidades compartieron con otras instituciones financieras, ha tenido un efecto negativo en la calidad de cartera de microcréditos. Así, se encontró un mayor porcentaje de atraso de los deudores compartidos, los cuales explicaron cerca de la mitad de la cartera en las cosechas de microcréditos identificadas. El ratio de cartera con atraso entre 30 a 120 días de los deudores compartidos fue mayor y creció más rápidamente que el indicador correspondiente a los deudores únicos, especialmente durante los primeros meses de vida de las cosechas

de créditos. Adicionalmente, el deterioro fue mayor en el caso de los deudores compartidos de las cosechas de microcréditos más recientes (del año 2012) en comparación a las más antiguas (del año 2011), lo cual unido a los mayores porcentajes de deudores compartidos por las cajas rurales, y que presentaron un crecimiento más acelerado en las cosechas del 2012 respecto a las del año 2011, confirmaría la hipótesis del efecto negativo del aumento de la competencia en los últimos años en la morosidad de los deudores de microcréditos.

Los mayores indicadores de atraso de los clientes compartidos de las cajas rurales no descartarían la presencia de problemas de sobreendeudamiento. A fin de confirmar lo último, sería necesaria la comparación de los saldos de deuda mantenidos con el ingreso percibido por los clientes microempresa, información última no disponible para la presente investigación, y que podría ser materia de futuras investigaciones.

Caro Rosales Arianis y Madrid Peña Alexander, (2011) llevaron a cabo el trabajo de investigación titulado “Análisis e identificación de los factores que inciden en la morosidad de las cajas municipales de la región Piura en el año 2011”. La investigación concluye que los principales factores que influyen la probabilidad de que un cliente de caja municipal caiga en mora son el tiempo de vigencia del negocio, el nivel de endeudamiento, el número de entidades financieras con las que mantiene créditos en la actualidad, el destino del crédito y el acceso al crédito.

El microcrédito otorgado por las CMAC nace como respuesta a la necesidad de financiamiento que presenta aquel sector informal de la población que si bien cuenta con un ingreso que podría respaldar dicho crédito no cuentan con la documentación que les permita sustentarlo ante una entidad bancaria, enfrentándose a un mayor riesgo, siendo este uno de los motivos por los cuales se presentan mayor grado de morosidad.

Se puede precisar que aquellos clientes cuyo negocio no lleva mucho tiempo de constituido, presenta mayores probabilidades de ser un cliente moroso, así mismo a la mayoría de ellos no se les ha pedido

mucho requisito, por lo cual el acceso al crédito es muy flexible en la medida que no son exigentes con los requisitos.

Por otra parte se muestra que aquellos que han invertido en mercadería para el negocio, han sido en menor porcentaje morosos, como si lo es en la situación de invertirlo en activo fijo, existe un gran porcentaje de encuestados que no están invirtiendo sus créditos en mercadería y que lo destinan a la construcción de su casa o compra de artefactos,

El indicador de productividad en la mayoría de instituciones analizadas se basa en el número de créditos colocados por analista o promotor. Este énfasis en el número de créditos por promotor, ha llevado a los mismos a una saturación de actividades y por ende al descuido de los préstamos colocados.

José A. Salcedo Pérez (2012) llevó cabo la Tesis titulada “Nivel de Morosidad: Determinantes Macroeconómicos y pruebas de estrés para el Sistema Financiero Dominicano”. La investigación concluye que La Superintendencia de Bancos de la República Dominicana (SIBRD, 2012) en su publicación “Informe de desempeño del sistema financiero 2011” sostiene que el riesgo crediticio sigue constituyendo el factor que mayor peligro representa para sistema bancario en RD. Sin embargo, históricamente, en RD el estudio del riesgo crediticio o niveles de morosidad se ha enfocado desde el punto de vista microeconómico de las características específicas de las instituciones bancarias con problemas financieros o quebradas; así como, de las carencias de las entidades reguladoras y supervisoras del sistema bancario.

Con el objetivo de aportar a la literatura dominicana sobre este tema, se identificaron los determinantes macroeconómicos que influyen en el nivel de morosidad de la cartera de crédito del Sistema Financiero Completo y cada uno de los sectores que lo componen. Para esto se utilizó técnicas de análisis de cointegración y modelos de corrección de errores estimando modelos de largo plazo y corto plazo para los distintos tipos de entidades financieras.

Entre las principales contribuciones de este estudio se encuentran las respuestas a las preguntas planteadas en la hipótesis donde se determinó que, para el caso dominicano, el nivel de morosidad se relaciona de forma importante con variables macroeconómicas como el nivel de actividad económica, desempleo, inflación y tasas de interés activa. Específicamente, la mora está influenciada en el largo plazo por las variables de desempleo, actividad económica, inflación y tasa de interés activa mientras que en el corto plazo depende principalmente de las tasas de interés activa.

Por otro lado, no se identificaron relaciones significativas entre la volatilidad del tipo de cambio, el volumen del crédito y el ratio de morosidad para las instituciones de intermediación financieras.

Cumpliendo con el segundo objetivo del estudio, se realizaron proyecciones en diversos escenarios macroeconómicos adversos para determinar el comportamiento del nivel de morosidad del Sistema Financiero Completo, los Bancos Múltiples, las Asociaciones de Ahorro y Préstamos, los Bancos de Ahorro y Créditos, y las Corporaciones de Créditos ante cambios en los factores macroeconómicos.

Los resultados encontrados en las simulaciones realizadas, indican que el sistema bancario, en cuanto a riesgo crediticio se refiere, se encuentra mejor posicionado que en los momentos pre-crisis financiera del año 2003. En este sentido, ante choques macroeconómicos negativos de la misma magnitud de los ocurridos en el período 2003-2004 las proyecciones señalan que aunque el nivel de morosidad aumentaría, fuera 8 puntos porcentuales menores que el alcanzado en aquellos años.

Es importante señalar que este estudio se realizó con un enfoque macroeconómico de los determinantes del nivel de morosidad. En un siguiente paso, se podrían fortalecer los resultados encontrados y las recomendaciones con estudios de corte microeconómico que se enfoquen en el análisis de utilidad y de provisiones así como en políticas prudenciales de supervisión y regulación financiera.

Adicionalmente, sería de gran utilidad combinar este tipo de análisis macroeconómico con la utilización de metodologías de análisis probabilísticos de ocurrencia de incumplimiento de las obligaciones crediticias y la estimación de pérdidas efectivas para las entidades financieras.

Por último, trabajos futuros pudieran enfocarse a tratar de identificar el impacto que tendrían las variables macroeconómicas internacionales en los indicadores de solvencia de las entidades nacionales, en un contexto de una mayor apertura e interconexión de los sistemas financieros y las economías en general.

En julio del 2015 el **Banco Central de Reserva** (BCR) proyectó que los indicadores de incumplimiento de créditos y rentabilidad del sistema financiero se deteriorarían en los próximos meses; no obstante, esta situación no comprometería la solvencia de las instituciones financieras.

El **BCR** estimó que, en un escenario que supone las proyecciones de crecimiento del PBI vigentes para este y el próximo año; y en un escenario extremo de baja probabilidad (que prevé un menor desempeño de la economía), la cartera de alto riesgo (atrasada, refinanciada y reestructurada) tanto de los bancos como de las cajas se deterioraría hasta al menos el primer trimestre del año.

Así, sobre la hipótesis de que el **PBI** crecería 3,9% el 2015 y 4,8% el 2016, la cartera riesgosa de la banca, que ascendió 3,6% en marzo pasado, subiría en 0,3 puntos porcentuales (p.p.) en setiembre próximo y 0,6 p.p. en marzo del 2016.

Bajo los mismos supuestos, dicho indicador de las cajas municipales, que marcó 8,2% en marzo pasado, subiría en 0,7 p.p. en setiembre próximo y 0,16 p.p. en el primer trimestre del 2016.

Por otro lado, en un escenario de estrés, que supone una tasa de crecimiento del PBI de 0,5% para el 2015 y 0,6% el 2016, la cartera de alto riesgo de la banca subiría 0,5 p.p. en setiembre y a 1,1 p.p. en marzo del próximo año. De igual modo, el indicador de las cajas aumentaría 1,5 p.p. en setiembre y 3,1 p.p. en marzo del 2016.

“Tanto en el escenario base como en el de estrés, la banca afrontaría un deterioro en sus indicadores de morosidad y de rentabilidad, aunque ello no afectaría su solvencia”, señaló el BCR en su último “Reporte de estabilidad financiera”.

El Banco Central también se refirió a dos factores de riesgo que podrían tener impacto en los indicadores del sistema financiero. Uno ellos es el cambiario o tipo de cambio. El banco sostuvo que este riesgo en el sistema financiero se hace más relevante ante bruscas variaciones del precio del dólar, que podrían acentuarse por posibles deterioros de la situación internacional.

Este último es el segundo factor de riesgo, dado que según el BCR: “Un deterioro de la situación económica y financiera internacional y de las condiciones económicas externas podría conllevar un crecimiento menor al esperado de la economía local”. Ambos riesgos –dijo el BCR– podrían afectar negativamente la capacidad de pago de las familias y las empresas.

Empero, resaltó que algunas entidades han tomado medidas correctivas en su política de otorgamiento de créditos y otras se han reorganizado para corregir la calidad de su cartera.

“En la mayoría de las cajas municipales, una mayor rotación en los órganos de gobierno [municipal] estuvo acompañada de una menor calidad de cartera y, por ende, de su fortaleza financiera”, sostuvo el BCR en su “Reporte de estabilidad financiera”.



El BCR dijo que se podrían evaluar medidas orientadas a resolver esta problemática, como la experiencia española, de modo que los órganos de gobierno de las cajas reflejen la estructura accionaria de la entidad y permitan la incorporación de nuevos socios estratégicos y, por ende, sus opciones de capitalización.

## **2.2 Bases Teórico científicas**

### **2.2.1 La morosidad**

La mora es la tardanza en el incumplimiento de una obligación o compromiso, ésta se produce cuando el deudor es requerido para su pago por el acreedor y éste no accede al pago y se entiende un retraso largo y no de solución inmediata. (Picardo & Falconi, 2004).

La actividad de intermediación de fondos, lleva a asumir una serie de riesgos, tales como: el riesgo del impago de los créditos que otorga, el riesgo de liquidez, y el riesgo de mercado que afecta a su cartera de activos. El primer tipo de riesgo es llamado también riesgo de crédito o riesgo crediticio, y está relacionado con los factores que afectan el incumplimiento de los pagos de un crédito (capital e intereses). El riesgo de crédito es el tipo de riesgo más importante al que debe hacer frente cualquier entidad financiera. Un indicador de este riesgo es el nivel de morosidad de la entidad; es decir, la proporción de su cartera que se encuentra en calidad de incumplimiento. La morosidad se ha constituido en la principal causa de las dificultades que han sufrido algunos sistemas financieros y ciertas entidades de tamaño considerable. Así, una elevada cartera morosa es un serio problema que compromete tanto la viabilidad de la institución a largo plazo como la del propio sistema. En vista de la importancia de este indicador, es necesario identificar los determinantes de la tasa de morosidad de las colocaciones de las instituciones financieras. Esta información permitiría que el regulador financiero implemente medidas de política para mantener o mejorar la calidad de las carteras de colocaciones. De esta manera, pueden

anticipar y minimizar los efectos de las evoluciones desfavorables de la economía o de las políticas de gestión de cada una de las instituciones supervisadas en la tasa de morosidad que enfrentan. La cartera atrasada o morosa está definida como la ratio entre las colocaciones vencidas y en cobranza judicial sobre las colocaciones totales. La cartera de alto riesgo es un indicador de la calidad de cartera más severo, puesto que incluye en el numerador las colocaciones vencidas, en cobranza judicial, refinanciadas y reestructuradas. No obstante, el denominador es el mismo en el caso de ambos indicadores: las colocaciones totales. Finalmente, se tiene a la cartera pesada, que se define como el cociente entre las colocaciones y créditos contingentes clasificados como deficientes, dudosos y pérdidas, y el total de créditos directos y contingentes. Este es un indicador más fino de la calidad de la cartera, pues considera la totalidad del crédito que presenta cuotas en mora. De los tres indicadores mencionados, el más usado en los análisis de calidad de cartera es la cartera atrasada, comúnmente denominado como tasa de morosidad. (Aguilar, Camargo, & Morales, 2006).

El aumento de la morosidad es el factor más relevante al que se enfrentan las entidades financieras para mantener un nivel de solvencia adecuado en el contexto de decrecimiento económico actual. En este sentido todo ejercicio de planificación de capital y stress test que pretenda estimar el nivel de solvencia futuro de una entidad debe recoger, necesariamente, una previsión futura de la morosidad. Para ello se precisa la construcción de modelos que permitan predecir la morosidad, y que se integren en las herramientas de planificación de capital y stress test de las entidades. Dichos modelos requieren, como input fundamental, la definición de un escenario futuro para el cual se quiere predecir la morosidad. En la definición de dicho escenario resulta conveniente utilizar factores macroeconómicos para los que existan predicciones de distintos

organismos, de tal manera que las previsiones propias de morosidad y de capital que realice cada entidad puedan contemplar distintos estudios (previsiones) que complementen y enriquezcan los análisis internos y faciliten el contraste de los mismos.

Un segundo aspecto, también importante, es la utilidad de conocer la relación entre la morosidad y los factores macroeconómicos para estimar la correlación entre distintos tipos de activo de la cartera de crédito. El cálculo interno de correlaciones es uno de los mayores retos metodológicos en la construcción de modelos internos de capital económico pues es la base para la medición de la diversificación de la cartera de una Entidad.

El sector micro financiero ha venido creciendo sostenidamente en la última década, con el impulso experimentado a nivel macroeconómico. Así, el microcrédito creció a tasas promedio anuales de 33% hasta el año 2009, y de 8% desde el 2010 en adelante, de acuerdo a la información publicada por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS). Las cajas municipales de ahorro y crédito han venido cumpliendo un rol importante en la expansión de dicho mercado, al registrar tasas de crecimiento promedio anuales de 40% hasta el año 2009, y de 14% desde entonces.

Dicho crecimiento ha atraído a diversas entidades del sistema financiero no especializadas en el otorgamiento de microcréditos, en un fenómeno conocido como “downscaling”. A partir del 2008 se ha presentado una fuerte expansión de la banca comercial hacia el segmento de microcrédito, reflejada en la adquisición de entidades microfinancieras por las empresas bancarias (como EDPYME Edyficar por el Banco de Crédito; CRAC Nuestra Gente y Edpyme Confianza – ahora Financiera Confianza- por el grupo BBVA), que ha empujado a las instituciones microfinancieras hacia nuevos ámbitos geográficos y otros segmentos crediticios. La reducción en la morosidad experimentada por las instituciones micro financieras hasta el cierre del año 2008 (cuando llegó a 3.4%), se revirtió desde

entonces (situándose en 4.8% a diciembre de 2012), observándose un incremento importante en las cajas municipales (de 3.6% a 4.8% entre diciembre de 2008 y diciembre de 2012).

Cabe preguntarse entonces hasta qué punto el aumento de la competencia en el segmento de microcréditos es un factor relevante en el deterioro de la calidad de cartera de las cajas municipales de ahorro y crédito (medida por el incremento de la morosidad), como consecuencia del posible sobreendeudamiento que enfrentaron sus clientes. Para analizar lo anterior, se emplea la metodología de análisis de cosechas, con la información mensual del Reporte Crediticio de Deudores de la SBS. El análisis de cosechas consiste en la segmentación de la cartera en cohortes de créditos de acuerdo a la fecha de desembolso del crédito y otros criterios como producto crediticio o sector económico, a fin de evaluar comparativamente su evolución en el tiempo. Esta metodología permite obtener indicadores refinados de riesgo, al considerar créditos con un mismo inicio de vida, en lugar de la cartera total que combina créditos antiguos y nuevos; dichos indicadores pueden compararse de manera evolutiva, con la finalidad de anticipar el comportamiento futuro de la cartera y establecer medidas de alerta temprana.

En nuestro país, la SBS establece el uso del análisis de cosechas por las entidades supervisadas como parte de las medidas prudenciales para la administración del riesgo de sobre endeudamiento de deudores minoristas, con especial énfasis en los resultados de las campañas de aumento de líneas de crédito por tarjeta o de captación de clientes para productos de crédito de consumo. También se establece el uso de esta metodología en el seguimiento a nivel de portafolio, como parte de la gestión del riesgo de crédito de nuevas operaciones minoristas –créditos a pequeñas y micro empresas, de consumo e hipotecarios- en el marco de campañas, que permita evaluar las medidas correctivas necesarias.

El sistema financiero en América Latina ha experimentado cambios importantes en las dos décadas recientes. A partir de los años noventa en la región entraron en vigor reformas orientadas a la liberalización financiera, que llevaron a un involucramiento más moderado del Estado y una mayor participación del sector privado; en particular, hubo un aumento de la extranjerización y la concentración bancaria. Esta última ha aumentado sustancialmente en la última década, con un incremento en el promedio de activos de los tres bancos más grandes desde 51% en 2000 a 71% en 2009. Esto se ha traducido en la creciente importancia de los bancos grandes en la región, junto con una transición del modelo de negocio de banca relacional a banca multiservicio. La participación de la banca extranjera ha crecido progresivamente en América Latina en términos de activos hasta llegar a 31%, una de las más altas del mundo, por encima de Asia del Sur (8%) y la OCDE (12%), pero cercana a las de África Subsahariana (28%) y Europa del Este (28%). Sin embargo, en materia de propiedad bancaria existe una pronunciada heterogeneidad en la región: en los países de América Central y el Caribe se alcanzan tasas de casi 100% de activos extranjeros. (Claessens y van Horen, 2012).

### **2.2.2 Gestión crediticia**

El proceso de la Gestión Crediticia se suele dividir en diferentes etapas sobre las que hay cierto consenso. Aunque desarrollado para la actividad de créditos propiamente dicha, hay equivalentes exactos o aproximados para las otras exposiciones crediticias, como las inversiones en bonos. Cada etapa tiene su importancia.

Empieza con la originación comercial, que incluye, además del contacto comercial, un análisis inicial del cliente u operación.

Se suele ahora añadirle la definición de la estrategia crediticia (o de políticas crediticias), como elemento separado previo o como parte de ella. Sin esta estrategia, la originación sería desordenada.

Continúa con la fase de aprobación, otorgamiento o admisión, en la cual se evalúa el riesgo, en una secuencia de intervención de personal comercial, de análisis y de dirección (aprobación individual o en comité). Se evalúa la capacidad y voluntad de pago del deudor, así como la necesidad eventual y/o calidad de las garantías, según la teoría. La capacidad es fácil de entender (que el cliente tenga los ingresos suficientes para pagar la deuda) y la voluntad es más importante de lo que se suele creer, pues todos conocemos casos de gente que, teniendo los medios de pagar, busca no hacerlo, usando toda clase de trucos o lo que llamamos de manera coloquial “mecidas” o “perro muerto”. Pocos son los banqueros o proveedores que no tienen anécdotas increíbles que contar al respecto.

Muchos se olvidan de un punto importantísimo: que el crédito sea adecuado a lo que se está financiando; basarse sólo en la capacidad de pago es un grave error porque lleva muchas veces a prestar “al límite” de esa capacidad de pago y a sobre-prestar sin necesidad, lo que, en caso de crisis o de eventos contrarios inesperados, puede terminar perjudicando al cliente, y tal vez, también al que prestó. Lamentablemente es algo que se ve mucho en los créditos de consumo. Por eso, en situaciones de crisis, la morosidad de esos créditos puede aumentar de manera espectacular en poquísimo tiempo. Y se está viendo cada vez más en el campo de los microcréditos desgraciadamente, lo que puede afectar seriamente a ciertas entidades microfinancieras especializadas, que empiezan prestando a un nuevo cliente con las grandes precauciones propias de la tecnología microcrediticia.

Esta fase de admisión es seguida inmediatamente del desembolso bajo condiciones fijadas en la aprobación y por el registro por un área de operaciones o administrativa. Un error común es

desembolsar a pesar de que las condiciones pactadas no han sido aún reunidas.

Luego se hace seguimiento del riesgo, lo que corresponde a una evaluación dinámica de la evolución de la calidad del riesgo, con ciertas actividades de control (ejemplo: no pasarse del límite de línea aprobada). El seguimiento debe ser a la vez de los riesgos individuales (es decir de cada cliente), con sistemas de alertas, y de la cartera (noción de portafolio), con actos de gestión que pueden ir hasta la venta de exposiciones. La actividad de reporting es esencial para su efectividad: sin buen reporting, no hay buen seguimiento.

Si el riesgo se deteriora, es necesario darle un seguimiento especial, provisionarlo (es decir hacer reservas por probables pérdidas) y desarrollar actividades de cobranza y recuperaciones. En el proceso se puede tomar medidas adicionales de reducción, ejecutando garantías. Por ejemplo, “castigar” el crédito (es decir, reconocer la pérdida) y/o venderlo por un valor descontado.

Con el tiempo se ha reconocido igualmente como procesos transversales autónomos -por estar presentes tanto en el otorgamiento como en el seguimiento y hasta en la cobranza- al de garantías y otros “mitigantes” del riesgo y al de clasificación/calificación del riesgo (las famosas notas o scoring o rating), que es una técnica de evaluación.

También se ha desarrollado como condición de entorno previa, la noción de “ambiente interno” (organización y otros principios esenciales, lo que se llamaría gobierno corporativo, que en realidad cubre a toda la gestión de riesgos de una entidad).

Importancia de las políticas crediticias y del proceso de otorgamiento (admisión)

Pérdidas asociadas al riesgo de crédito pueden originarse por diversos factores: criterios relajados de otorgamiento de créditos, análisis inadecuado, confianza excesiva en las garantías del deudor, deficiente seguimiento, entre otros. (<http://blogs.gestion.pe/riesgosfinancieros>, 2012)

La primera línea de defensa frente a un incremento del riesgo crediticio es la política clara de otorgamiento de créditos (similar a los cimientos de una construcción). Es la que guía la acción del personal comercial (originación y análisis inicial). Y se deben tomar precauciones especiales cuando se entra a nuevas categorías de clientes o nuevos productos, que pueden acarrear riesgos técnicos adicionales.

Las instituciones financieras deben contar con políticas de otorgamiento para todos los tipos de crédito que manejen, sin perjuicio del tamaño o tipo de crédito. Si se hace mal desde el comienzo, con políticas indefinidas o demasiado relajadas, el seguimiento, por bueno que sea, puede no ser suficiente para compensarlo.

Debe existir también un proceso claramente establecido para aprobar excepciones a las políticas, así como las excepciones temporales en el marco de créditos existentes.

Deben existir así mismo procedimientos claros para la adquisición de otras exposiciones crediticias (inversiones, derivados), aunque el proceso sea diferente. El problema, como ya lo vimos, es que para estas otras exposiciones se tiende a tratar de negar que haya riesgo de crédito.

Como se pudo ver con las famosas hipotecas ‘basura’, donde se prestaba a gente sin ingresos, sin trabajo y sin activos (los famosos créditos NINJA) y con el mecanismo de adquisición de exposiciones crediticias gigantescas en base a modelos matemáticos subestimatorios, que vimos la vez pasada, ya habrán comprendido que entre las mayores razones de la crisis estuvo una desastrosa gestión del proceso crediticio, y sobre todo de la estrategia y admisión crediticias. Se abandonó hasta el más mínimo sentido común al respecto.

El riesgo de crédito es algo más complejo de lo que se suele creer. Ahora les daré una idea de lo que significa gestionarlo, pero es



interesante saber primero quiénes tendrían que hacerlo por estar expuestos al riesgo de crédito.

Pero quiénes están expuestos al riesgo de crédito?

No sólo las entidades financieras (bancos, financieras, cajas, edpymes) y entidades asimiladas. La misma normativa de la SBS sobre gestión de riesgo de crédito lo reconoce, al incluir en su alcance a otros tipos de entidades reguladas por la SBS:

Las empresas de seguros. En efecto, ellas invierten en bonos y, entonces, toman riesgo de crédito por esa razón. Algunas dan además seguros por riesgo de crédito (como Secrex). También tienen riesgo de crédito respecto de las empresas con las que se reaseguran y, respecto de sus asegurados (a veces se renueva un seguro a alguien que no sería capaz de pagar la prima siguiente o que, por su mala situación, puede estar tentado en provocar, por ejemplo, un incendio para cobrar la indemnización).

Las AFP, pues estas también invierten en bonos privados o públicos. Por eso fijan límites estrictos en sus inversiones, para limitar los riesgos de pérdidas para los fondos de los afiliados. No es sólo por el riesgo inevitable de volatilidad de los precios de las acciones y los bonos.

Pero no solo las entidades mencionadas en esa norma están expuestas al riesgo de crédito. Lo está toda persona que presta dinero o da crédito de manera informal ('fia', como lo hace el bodeguero) o da su garantía por un crédito otorgado a otra persona (porque si una se ve obligada a pagar en su lugar, se vuelve acreedora suya). También lo está el depositante de una entidad financiera, pues en realidad le está prestando dinero (por eso es importante saber cuánto cubre el Fondo de Seguro de Depósitos y si la entidad financiera es sólida), toda entidad o persona que invierta en títulos de deuda como los bonos, además de las AFP y empresas de seguros, los fondos mutuos, y otros tipos de fondos muy frecuentes en otros países, como los 'hedgefunds' (que hacen arbitrajes con todo tipo de activos) y fondos

moneymarket especializados en deuda bancaria de corto plazo. Incluso los bonistas directos, como es posible en muchos países, cuando uno suscribe bonos del gobierno de su país (imaginen a los ahorristas argentinos y de otros países que tenían esos bonos en el 2001) o deposita fondos en colateral (garantía de operaciones) en otra entidad financiera o en intermediarios de valores, pues ese colateral puede no ser devuelto (si uno de ellos quiebra teniendo muchos fondos depositados en garantía).

Lo están las empresas del sector no financiero (industriales, agropecuarias o de servicios), que en general son clientes del sistema financiero, por el sólo hecho de aceptar pagos diferidos de sus clientes o de entregar un bien o servicio antes de recibir el pago, o de darle adelantos a sus proveedores (porque pueden ‘fallar’ su prestación y no devolverlos), o de prestar a su personal (y aunque no le hayan prestado, deberían asegurarse de que sus trabajadores no están en mala situación crediticia, pues eso aumenta o el riesgo de robos y fraudes en los peores casos, o la salud o rendimiento del trabajador, por el estrés al que está sometido; puede ser la ocasión de una ayuda/asesoramiento oportuna y discreta). Y estas empresas deben ser conscientes de que sus clientes están a su vez expuestos al riesgo de crédito, por lo que incluso uno debería analizar si su cliente tiene a su vez clientes financieramente sólidos. Tengo que mirar a “los clientes de mi cliente”. Un buen analista de créditos de un banco suele pedir a su cliente a quién le vende, para asegurarse de que no lo hace a gente que no le va a pagar.

En resumen, lo está cualquier persona que da crédito a otra o se hace fiador de otra que tiene deuda, o el que deposita en una entidad financiera (le hace crédito) o compra títulos que representan deuda, como los bonos o papeles comerciales.

Lo está la SUNAT cuando no le pagan los impuestos. O la municipalidad, cuando no le pagan los arbitrios o el impuesto predial o las multas. O Essalud, cuando una empresa no hace sus aportes. O el

Sistema Nacional de Pensiones e incluso el Sistema Privado de Pensiones, cuando las empresas no cumplen con sus aportes

Como vemos, el riesgo de crédito, muchas veces llamado riesgo de contraparte, lo tiene mucha gente y lo podemos tener todos.

El riesgo de crédito es el más ‘sistémico’ de todos, es decir, el que más problemas puede crear en la economía entera, por la máxima interconectividad con otros jugadores y el sector real. Hay un riesgo de lo que se llama la “ruptura de cadena de pagos” y de “contagio”, por la falta de confianza generalizada que puede crear.

Pocos escapan así a la necesidad de gestionar el riesgo del crédito.

¿Pero qué significa ‘gestionar’ (o administrar) el riesgo de crédito?

Definición de Gestión del Riesgo de Crédito, según la norma correspondiente de la SBS: “El proceso que permite mantener el riesgo de crédito dentro de parámetros aceptables, establecidos en las políticas y procedimientos internos aprobados por el Directorio, y alcanzar sus objetivos de rentabilidad y eficiencia”.

Es una definición que puede parecer algo complicada, pero que reconoce que nunca puede evitarse cierto nivel de pérdidas. El riesgo de crédito cero prácticamente no existe. Como dijimos, está presente hasta en el pago al contado si uno no recibe el dinero antes de entregar/prestar el bien o servicio vendido.

Tomar en cuenta los objetivos de rentabilidad es un concepto esencial: todo riesgo debe ser remunerado adecuadamente a través de la tasa de interés y, a veces, de comisiones para cubrir ciertos costos específicos. Aceptar riesgos sin examinar la rentabilidad y los costos (de distribuir los créditos, por ejemplo, porque no es lo mismo hacerlo en una ciudad que en zonas rurales) puede poner en peligro a una empresa. El riesgo es que a veces el ardor de la competencia puede llevar a trabajar a pérdida en algunas operaciones. Claro, eso no excluye que puedan existir préstamos ‘de favor’, como entre

familiares y amigos, con tasas de interés bajísimas o nulas (en ese caso se acepta incluso perder parte del dinero a causa de la inflación). La ley islámica en ciertos países prohíbe el préstamo con interés, por lo que las finanzas islámicas han creado fórmulas ingeniosas de remuneración basadas por ejemplo en comisiones de servicio o de “participación en las ganancias” que hace el deudor con los fondos prestados.

Pero la mención a “objetivos de rentabilidad” entraña un riesgo: si una entidad cobra intereses altísimos, o crece a gran velocidad, hasta pérdidas muy altas son consideradas aceptables. El efecto sistémico potencial (es decir, de daño a la economía por la cantidad de personas que no pueden pagar) puede ser muy elevado si todos funcionan aplicando ese razonamiento. Cuando cambia el entorno macroeconómico y se vuelve desfavorable, todos los cálculos de nivel de pérdidas ‘aceptables’ pueden revelarse equivocados, pues hay demasiados impagos al mismo tiempo. Por eso se dice que hay que tener cuidado con objetivos cortoplacistas de ganancias rápidas.

El riesgo de crédito tiene una especificidad, lo que se llama el otorgamiento o admisión (u otras formas de decisión de adquirir exposiciones crediticias, como la compra de bonos), donde se analiza la capacidad y voluntad de pago de los deudores, así como la calidad de las garantías. No puede gestionarse como otros riesgos que uno no toma a propósito.

Gestionarlo como el riesgo de mercado, donde también se toman decisiones pero se fijan límites globales de exposiciones y operaciones admitidas -y se analizan y siguen evoluciones de precios o valor en períodos cortos-, puede ser un error fatal, como lo recordó Emilio Botín, el Presidente del Banco Santander, al analizar la crisis actual en sus inicios. Efectivamente, muchos bancos e inversionistas compraron masivamente bonos que representaban “hipotecas basura” (de alto riesgo de no pago), porque se olvidaron en la práctica de que tenían riesgo de crédito y suponían que eran fáciles de vender.

Algo muy importante de recordar es que gestionar el riesgo de crédito no se reduce a elaborar modelos estadísticos para su medición ni a dominar las técnicas sofisticadas de transferencia del riesgo (lo que se llaman los derivados crediticios y las titulizaciones). Uno de los factores esenciales de la crisis es que muchos se olvidaron de lo que es realmente el riesgo de crédito, y elaboraron modelos basados en fórmulas estadísticas y matemáticas, que resultaron desconectadas de la realidad del riesgo, es decir, subestimaron totalmente el riesgo de crédito, a veces de manera asombrosa. Sin entrar en detalles técnicos complejos, traten de imaginarse que alguien les diga luego de muchos cálculos que, cuando han prestado 100 (o comprado un bono por ese monto), sólo tienen un riesgo de 1 o 2, y además les haga contabilizar sólo ese 1 o 2 en vez del monto de 100. El paso siguiente, si uno cree eso, puede terminar siendo éste: “entonces, a ese deudor a quien estoy dispuesto a prestarle 100, en realidad le podría prestar 50 o 100 veces esos 100, porque a fin de cuentas mi riesgo sigue siendo 100 (algunos le llaman a eso “efecto de palanca”)”.

Lo describo de forma voluntariamente exagerada para permitirles entender cómo algunos tomaron riesgos que podían ser de miles o decenas de miles de millones de dólares sobre ciertos bonos. En gestión de riesgo de crédito hay algo que se llama el “riesgo de concentración” que lleva a no tomar montos excesivos sobre deudores individuales o ciertos tipos de bonos. Decir que el riesgo “es en realidad” sólo una mínima fracción del monto permite subestimar el “riesgo de concentración” u olvidarse de él. El supuesto implícito para justificar esos cálculos es que se trata de exposiciones muy líquidas, que uno puede vender en cualquier momento, y que prácticamente no hay riesgo de crédito. El problema es que muchas veces no es verdad desde el comienzo -o que deja de serlo si aparece la desconfianza- y que, desgraciadamente, lo que el deudor va a dejar de pagar (incumplir) si tiene problemas no es 1 o 2, sino 100, y luego habrá que ver finalmente cuánto terminará pagando de esos 100 (puede ser todo

en mucho más tiempo, o 90, o 50, o 20 o nada). Y si se ha gestionado en función de “valor de mercado” en vez de verlo como un riesgo de crédito, el problema es que, en caso de problemas, no se va a poder vender la exposición por 99 o 98, sino por muchísimo menos (por ejemplo, hay inversionistas que hace tiempo venden deuda soberana de Grecia por menos de 40% de su valor; o hubo bonos que representaban hipotecas de alto riesgo que con las justas podían venderse por 10 % del monto invertido, o incluso se volvieron invendibles).

Esto muestra el riesgo de creer en los modelos matemáticos/estadísticos ciegamente: se toman decisiones crediticias erradas, o incluso se puede creer que ni siquiera se está tomando riesgo de crédito. Se olvida que solo deberían ser herramientas de ayuda a la medición del riesgo y a la toma de decisiones.

Parece obvio, pero si se observa mucha documentación de estos últimos años sobre la gestión de riesgo de crédito y su enseñanza, esa visión basada en modelos que terminaban por considerarse como intelectualmente superiores a la observación de la realidad, a partir de enfoques diversos y complementarios, se volvió en muchos casos dominante. Ha estado muy presente en la génesis de la crisis actual: una visión esencialmente de portafolios, con riesgo medido en base a fórmulas diversas, muchas veces a partir de las notas dadas por las clasificadoras, y con supuestos demasiado optimistas.

Esto no quiere decir que no se deba gestionar el riesgo de crédito en términos de portafolios. Al contrario, es un complemento indispensable de la gestión de los riesgos de crédito individualizados. Y la noción de “riesgo de concentración” es útil a la vez para la gestión del riesgo individual y la gestión de cartera crediticia a nivel de portafolio. Utilizar técnicas de análisis de probabilidades para medir el riesgo en una cartera crediticia es perfectamente válido e incluso recomendable, pues siempre es mejor tratar de medir que estar

a ciegas. El problema es cuando ese tipo de análisis se efectúa olvidando completamente la realidad del riesgo de crédito individual cuando se materializa y los verdaderos montos en juego, y se termina confundiendo los resultados de esos cálculos con la realidad, pues no dejan de ser hipótesis basadas en el pasado. Y es peor si se utilizan fórmulas que tienden a subestimar el riesgo para poder hacer mucho más operaciones. Hay modelos bien hechos, pero también los hay muy malos, pues olvidan cómo funciona en realidad el riesgo de crédito.

Un deudor que, según los cálculos de probabilidades en función de su nota (o rating), cuando se le prestó tenía menos de 1 % de chances de incumplir, si termina incumpliendo, no es por 1% sino por 100% (y no se sabe muy bien cuánto terminará siendo capaz de pagar; ahí también se hacen hipótesis basadas en la historia). En situación de crisis, gran parte de los deudores incumple, y uno puede terminar perdiendo por ejemplo 15% del monto de una cartera, para la cual se tenía calculado que sólo se perdería un máximo de 2 o 3%.

### **2.2.3 La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP**

La Superintendencia de Banca y Seguros es una institución constitucionalmente autónoma y con personería de derecho público, cuyo objeto es proteger los intereses del público en el ámbito de los sistemas financiero y de seguros. La Superintendencia ejerce en el ámbito de sus atribuciones, el control y la supervisión de las empresas conformantes del Sistema Financiero y Sistema de Seguros y de las demás personas naturales y jurídicas incorporadas por la Ley Sistema Financiero o por leyes especiales, de manera exclusiva en los aspectos que le corresponda. La Superintendencia supervisa el cumplimiento de la Ley Orgánica y disposiciones complementarias del Banco Central, sin perjuicio del ejercicio de su autonomía. (Congreso de la República, 1996).

Corresponde a la Superintendencia defender los intereses del público, cautelando la solidez económica y financiera de las personas naturales y jurídicas sujetas a su control, velando porque se cumplan las normas legales, reglamentarias y estatutarias que las rigen; ejerciendo para ello el más amplio control de todas sus operaciones y negocios y denunciando penalmente la existencia de personas naturales y jurídicas que, sin la debida autorización ejerzan las actividades señaladas en la Ley del Sistema Financiero, procediendo a la clausura de sus locales, y, en su caso, solicitando la disolución y liquidación del infractor. (Congreso de la República, 1996).

La SBS confía en el mercado como mecanismo de organización y asignación de recursos, siempre que los incentivos dados por la regulación orienten a las empresas a internalizar los costos sociales en sus decisiones. Para que este enfoque se pueda desarrollar en la práctica, la SBS se apoya sobre la base de cuatro principios básicos relacionados a: la calidad de los participantes del mercado, la calidad de la información y análisis que respalda las decisiones de las empresas supervisadas, la información que revelan las empresas supervisadas para que otros agentes económicos tomen decisiones y la claridad de las reglas de juego. (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2013)

Empresas supervisadas por la SBS: Empresas Bancarias, Empresas de Seguros, Administradoras de Fondos de Pensiones, Empresas Financieras, Empresas de Arrendamiento Financiero, Cajas Municipales de Ahorro y Crédito, Cajas Municipales, EDPYMES (Empresas de Desarrollo de Pequeña y Microempresa), Cajas y Derramas, Empresa de Transferencia de Fondos, Empresas Afianzadoras y de Garantías, Almacenes Generales de Depósito, Empresa de Transporte, Custodia y Administración de Numerario, Empresa de Servicios Fiduciarios, Federación Nacional de Cooperativas, Empresa de Servicio de Canje, Empresa de Fondos, Empresa de Factoring, Asociaciones de Fondos Regionales o



Provinciales contra Accidentes de Tránsito – AFOCAT, Representantes de Empresas del Exterior, Empresas Administradoras Hipotecarias y Cooperativas de Ahorro y Crédito.(Superintendencia de Banca, Seguros y AFP et al, 2013).

#### **2.2.4 El sistema financiero**

Un sistema financiero es un conjunto de instituciones y mercados, cuya función básica es la transferencia de fondos de los ahorristas hacia los inversionistas a través de dos alternativas. En primer lugar, los intermediarios financieros, como un banco. Los bancos comerciales tradicionales usan los depósitos de unos para financiar los préstamos de otros y están sujetos a un conjunto de regulaciones. En segundo lugar, los mercados financieros, como los mercados de bonos, acciones, papeles comerciales y derivados financieros. En el caso peruano, el mercado de intermediación financiero está regulado por la Superintendencia de Banca y Seguros y AFP (SBS); el mercado financiero lo está por la Superintendencia del Mercado de Valores (antes CONASEV), organismo dependiente del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF).

El sistema financiero dentro del contexto empresarial, gubernamental como desde el punto de vista individual genera oportunidades para poder agenciarse de recursos económicos (financiamiento) así como da la oportunidad de incrementar los flujos monetarios (ahorro-inversión). Esto hace que cumpla con las siguientes funciones:

- Ofrece medios para transferir recursos en el tiempo y espacio entre países e industrias.
- Ofrece medios para administrar el riesgo.
- Ofrece medios de compensar y establecer los pagos para facilitar el intercambio.
- Ofrece medios para reunir recursos en un fondo común y para subdividir la propiedad en varias empresas.

- Suministrar información y con ello contribuye a coordinar la toma descentralizada de decisiones en diversos sectores de la economía.
- Ofrece medios de resolver el problema de incentivos que surgen cuando uno de los que intervienen posee información de la cual carece el otro o cuando uno actúa como agente del otro.

El sistema financiero, a su vez, es de vital importancia en la economía de un país fundamentalmente porque ayuda a dinamizar los recursos económicos que están circulando a través de los agentes económicos. De allí que la función económica del sistema financiero puede resumirse en tres aspectos:

- Provee de recursos financieros a la economía canalizando los excedentes de las unidades superavitarias hacia las deficitarias en condiciones de eficiencia y seguridad.
- Permite reducir el costo y el riesgo de intercambio de bienes y servicios y de las actividades relacionadas con la obtención y otorgamiento de créditos.
- Son la piedra angular del crecimiento económico y la inversión, permite la formación del ahorro que aumenta la capacidad productiva y por consiguiente el nivel de ingreso.

### **2.2.5 El Sistema Financiero Peruano**

En nuestro país, el sistema financiero está regulado por la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), Ley N° 26702. Esta ley constituye el marco de regulación y supervisión al que se someten las empresas que operan en el sistema financiero y de seguros, así como aquellas que realizan actividades vinculadas o complementarias al objeto social de dichas personas. Así, nuestro sistema lo conforman instituciones financieras, empresas e instituciones de derecho público o privado, debidamente autorizadas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP que operan en la

intermediación financiera, interpretada como la actividad habitual desarrollada por empresas e instituciones autorizadas a captar fondos del público y colocarlos en forma de créditos e inversiones.

#### **2.2.6 Entes reguladores y de control del sistema financiero**

Están definidos como entes representativos de la estructura oficial, conforman el Ministerio de Economía y Finanzas, el Banco Central de Reserva del Perú, la Superintendencia de Banca y Seguros y la Superintendencia del Mercado de Valores. Tienen por objeto proteger los intereses del público en las oportunidades que interviene en el sector bancario y no bancario, sea como oferente o en su condición de solicitante de recursos monetarios; asimismo, regulan la participación de las empresas y personas que concurren al Mercado de Valores. Adicionalmente, poseen la potestad para llevar a cabo la formulación y ejecución de políticas económicas y financieras; y administrar la política aplicable en el país.

**El Banco Central de Reserva del Perú**, es persona jurídica de derecho público. Tiene autonomía dentro del marco de su Ley Orgánica N° 26123. La finalidad del Banco Central es preservar la estabilidad monetaria. Sus funciones principales son: regular la moneda y el crédito del sistema financiero, administrar las reservas internacionales a su cargo, emitir billetes y monedas e informar sobre las finanzas nacionales.

(<http://www.bcrp.gob.pe/publicaciones/glosario/c.html>, 2015)

**La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP**, es el organismo encargado de la regulación y supervisión de los Sistemas Financiero, de Seguros y del Sistema Privado de Pensiones, así como de prevenir y detectar el lavado de activos y financiamiento del terrorismo. Su objetivo primordial es preservar los intereses de los depositantes, de los asegurados y de los afiliados al SPP. La SBS es

una institución de derecho público cuya autonomía funcional está reconocida por la Constitución Política del Perú.

(<http://www.sbs.gob.pe>, 2015)

**La Superintendencia del Mercado de Valores (SMV)**, es un organismo técnico especializado adscrito al Ministerio de Economía y Finanzas que tiene por finalidad velar por la protección de los inversionistas, la eficiencia y transparencia de los mercados bajo su supervisión, la correcta formación de precios y la difusión de toda la información necesaria para tales propósitos, a través de la regulación, supervisión y promoción. Tiene personería jurídica de derecho público interno y goza de autonomía funcional, administrativa, económica, técnica y presupuestal, constituyendo un pliego presupuestario. Rige su funcionamiento de acuerdo a las disposiciones que contiene la presente Ley 26126.

(<http://www.smv.gob.pe>, 2015)

## 2.2.7 Clases de mercados financieros

### 2.2.7.1 Mercado de intermediación financiera indirecta

Es aquel lugar donde participa un intermediario, por lo general el sector bancario (banca comercial asociada y la privada), que otorga preferentemente préstamos a corto plazo, previa captación de recursos del público para luego colocarlos a un segundo, en forma de préstamos. Es así que el ofertante de capital y el demandante del referido recurso se vinculan indirectamente mediante un intermediario. (Román et al, 2012).

**El Sector Bancario**, comprende todas las instituciones del sistema bancario en un país. En el Perú, está integrado por el Banco Central de Reserva del Perú, el Banco de la Nación, las empresas bancarias y la banca de fomento en liquidación. (Banco Central de Reserva del Perú et al, 2013).

**El Sector No Bancario**, comprenden a todas las instituciones financieras residentes que no están clasificadas como pertenecientes al

sistema bancario. En el Perú se incluyen a las empresas financieras, las cajas municipales de ahorro y crédito, las cooperativas de ahorro y crédito, cajas rurales de ahorro y crédito, empresas de desarrollo para la pequeña y mediana empresa (EDPYME), empresas de arrendamiento financiero, entre otras. (Román et al, 2012).

#### **2.2.7.2 Mercado de intermediación financiera directa**

El mercado de valores es el conjunto de transacciones de las personas que ofertan y adquieren títulos y valores de empresas que requieren financiamiento (dinero) para sus operaciones y actividades. El mercado de Intermediación Financiera Directa está constituido por el mercado primario y secundario. (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2013).

**El mercado primario**, es aquel donde los emisores (empresas e instituciones privadas y públicas, nacionales y extranjeras) ofrecen valores mobiliarios que crean por primera vez, lo que les permite captar el ahorro de los inversionistas a través de la oferta pública de sus valores mobiliarios. (Román et al, 2012).

**El mercado secundario**, a través de este mercado se realizan transacciones con valores que ya existen, esto se origina cuando las empresas inscriben sus acciones, bonos, entre otros instrumentos, en la Bolsa de Valores con la finalidad de que sus accionistas tengan la posibilidad de vender dichos valores cuando necesiten liquidez. En otras palabras, la negociación (compra-venta) de los valores se realiza en más de una oportunidad. Está dividido en mercado bursátil y en mercado extrabursátil. (Román et al, 2012).

#### **2.2.8 El sistema financiero en Tacna**

El sistema financiero en Tacna está constituido por el sector bancario y no bancario. Dentro del sector bancario se tiene la presencia una entidad estatal, que es el Banco de la Nación y 8 empresas pertenecientes a la banca comercial o múltiple, tal y como se puede apreciar en las tablas N° 1 y 2.

**Tabla 1***Entidades Estatales en Tacna*

N°	Empresas	N° de Agencias
1	Banco de la Nación	8

**Fuente:** (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2014)**Tabla 2***Banca Múltiple en Tacna*

N°	Empresas	N° de Agencias
1	Banco Continental	2
2	Banco de Crédito del Perú	4
3	Banco Financiero	2
4	Banco Interamericano de Finanzas	1
5	Scotiabank Perú	3
6	Interbank	3
7	Mibanco	7
8	Banco Azteca Perú	3
<b>Total Banca Múltiple</b>		<b>25</b>

**Fuente:** (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2014)

En el caso del sector no bancario, en la ciudad de Tacna se tiene la presencia de 4 Financieras, 4 Cajas Municipales de Ahorro y Crédito, 1 Caja Municipal de Crédito Popular y 2 EDPYMES, tal y como se aprecia en la tablas 3, 4 y 5.

**Tabla 3***Financieras en Tacna*

N°	Empresas	N° de Agencias
1	Crediscotia financiera	2
2	Compartamos Financiera	1
3	Financiera Confianza	3
4	Financiera Efectiva	2
5	Financiera UNO	1
<b>Total Empresas Financieras</b>		<b>09</b>

**Fuente:** (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2014)

**Tabla 4**  
*Cajas Municipales de Ahorro y Crédito en Tacna*

N°	Empresas	N° de Agencias
1	CMAC Arequipa S.A.	5
2	CMAC Cusco S.A.	3
3	CMAC Piura S.A.	2
4	CMAC Tacna S.A.	6
<b>Total Cajas Municipales de Ahorro y Crédito</b>		<b>16</b>
5	CMCP Lima	1
<b>Total Cajas Municipales</b>		<b>17</b>

Fuente: (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2014)

**Tabla 5**  
*EDPYMES en Tacna*

N°	Empresas	N° de Agencias
1	EDPYME Nueva Visión	2
2	EDPYME Marcimex S.A.	1
<b>Total EDPYMES</b>		<b>3</b>

Fuente: (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2013)

Las Cajas municipales comprenden el sector bancario y son supervisadas por la Superintendencia de Banca y Seguros, teniendo indicadores como los créditos indirectos, cartera atrasada, ingresos financieros, provisiones de créditos y margen financiero; a continuación, en las tablas N° 6, 7, 8, 9, 10 y 11, se presenta la información de las principales cajas municipales en los periodos del presente estudio.

**Tabla 6**  
*Créditos directos en CMACs del Perú*

Año	CMAC Arequipa	CMAC Cusco	CMAC Huancayo	CMAC Ica	CMAC Trujillo
2 010	1,574,281	766,140	662,996	441,760	1,094,220
2 011	2,021,426	902,673	863,170	536,478	1,184,123
2 012	2,503,186	1,053,347	1,067,851	617,454	1,204,466
2 013	2,848,950	1,243,589	1,301,890	673,522	1,288,986
2 014	2,824,405	1,487,646	1,591,491	674,682	1,396,786

Fuente: (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2014)

**Tabla 7**  
*Cartera atrasada en CMACs del Perú*

Año	CMAC Arequipa	CMAC Cusco	CMAC Huancayo	CMAC Ica	CMAC Trujillo
2 010	64,099	28,009	24,643	25,444	71,822
2 011	81,716	34,565	28,226	31,517	84,692
2 012	112,954	40,109	36,277	35,447	85,518
2 013	162,432	49,901	44,522	49,161	70,986
2 014	170,032	63,678	53,236	50,050	84,923

Fuente: (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2014)

**Tabla 8**  
*Ingresos Financieros en CMACs del Perú*

Año	CMAC Arequipa	CMAC Cusco	CMAC Huancayo	CMAC Ica	CMAC Trujillo
2010	354,181	157,393	154,748	104,688	277,713
2011	428,227	175,420	189,014	127,634	280,972
2012	526,991	197,390	224,985	145,354	298,554
2013	618,153	224,971	261,358	158,317	309,806
2014	658,817	265,768	315,260	154,759	314,638

Fuente: (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2014)

**Tabla 9**  
*Provisiones de créditos en CMACs del Perú*

Año	CMAC Arequipa	CMAC Cusco	CMAC Huancayo	CMAC Ica	CMAC Trujillo
2010	47,989	17,403	12,710	17,677	65,420
2011	61,779	14,979	10,985	17,024	44,995
2012	84,015	17,383	17,495	21,854	40,033
2013	99,014	22,163	21,074	26,707	46,461
2014	135,920	24,242	22,171	17,395	51,085

Fuente: (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2014)



**Tabla 10**  
*Margen financiero Bruto en CMACs del Perú*

Año	CMAC Arequipa	CMAC Cusco	CMAC Huancayo	CMAC Ica	CMAC Trujillo
2010	267,443	124,154	123,821	74,941	192,358
2011	331,586	136,861	147,879	88,865	210,684
2012	404,870	150,222	173,673	90,607	219,133
2013	468,242	171,700	196,335	102,496	223,130
2014	514,627	205,078	239,644	110,419	242,655

**Fuente:** (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2014)

**Tabla 11**  
*Margen Financiero Neto en CMACs del Perú*

Año	CMAC Arequipa	CMAC Cusco	CMAC Huancayo	CMAC Ica	CMAC Trujillo
2010	219,454	106,751	111,112	57,264	126,937
2011	269,807	121,882	136,894	71,842	165,689
2012	320,855	132,839	156,178	68,753	179,100
2013	369,227	149,537	175,261	75,790	176,668
2014	378,707	180,837	217,473	93,024	191,570

**Fuente:** (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2014)

Tradicionalmente, las instituciones bancarias se han enfocado en atender a las medianas y grandes empresas, además de prestar servicios de banca personal, aunque en los últimos tiempos se observa una tendencia hacia la especialización de operaciones, determinada por las oportunidades de crecimiento en términos de colocaciones y de rentabilidad obtenida, como es el caso de los bancos enfocados en prestar financiamiento a microempresas: Mi Banco y Azteca. A estos últimos se suman las operaciones en microfinanzas asociadas a los principales bancos del país: Financiera CrediScotia de Scotiabank, y Financiera Confianza (fusionada con Caja Nuestra Gente de la Fundación BBVA), así como las operaciones de instituciones reconocidas en este segmento como son las Cajas Municipales y las EDPYMES. (Class & Asociados S.A., 2011).

### 2.2.9 La Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna

La Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A., inicia operaciones en el año 1992 y a la fecha en la ciudad de Tacna operan las siguientes agencias:

- Agencia Principal.
- Agencia San Martín.
- Agencia Gregorio Albarracín.
- Agencia Coronel Mendoza.
- Agencia Alto de la Alianza.
- Agencia Ciudad Nueva.

Concentrando estas 6 agencias alrededor del 43% de las colocaciones totales de la Institución Financiera.

Según (Equilibrium Clasificadora de Riesgo S.A., 2014), la CMAC Tacna S.A. se encuentra clasificada en la categoría **B-**, esto significa que la entidad posee buena estructura financiera y económica y cuenta con una buena capacidad de pago de sus obligaciones en los términos y plazos pactados, pero está susceptible de deteriorarse levemente ante posibles cambios en la entidad, en la industria a que pertenece o en la economía.

Del mismo modo es necesario evaluar los factores externos e internos, como se detalla a continuación:

**Tabla 12***Análisis FODA de la CMAC Tacna S.A.*

<b>Fortalezas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adecuados indicadores de solvencia.</li> <li>• Experiencia de la plana gerencial en el segmento de la Micro y Pequeña Empresa.</li> <li>• Adecuado nivel de compromiso patrimonial.</li> </ul>
<b>Debilidades</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alta concentración de depositantes</li> <li>• Incremento en el crédito promedio por deudor, el mismo que se encuentra por encima de la media del sector.</li> <li>• Limitado respaldo patrimonial de su accionista, la Municipalidad Provincial de Tacna.</li> </ul>
<b>Oportunidades</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementación de mejores prácticas de gobierno corporativo.</li> <li>• Mejoras en los sistemas informáticos.</li> <li>• Mayor diversificación de sus fuentes de fondeo.</li> <li>• Dinamismo comercial en la zona de influencia.</li> </ul>
<b>Amenazas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Injerencia política en la toma de decisiones de la Caja.</li> <li>• Sobreendeudamiento de sus clientes.</li> <li>• Mayor competencia por parte de la banca tradicional.</li> <li>• Efecto de la desaceleración sobre las actividades productivas de los clientes de la Caja.</li> </ul>

**Fuente:** (Equilibrium Clasificadora de Riesgo S.A., 2014).

En el transcurrir de los años de operación de la CMAC Tacna S.A. ha venido realizando actualizaciones al planeamiento estratégico institucional, como resultado de los cambios en el sector micro financiero.

**Tabla 13***Planeamiento estratégico de la CMAC Tacna S.A.*

---

**Misión**

"Somos una Institución que ofrece servicios financieros al sector de micro y pequeña empresa de manera eficiente y oportuna, contribuyendo a su desarrollo sostenible".

---

**Visión**

"Ser una empresa microfinanciera con sólida presencia en la región sur y mejora continua de su nivel de competitividad e innovación".

---

**Valores**

**Integridad:** Facilitamos a nuestros clientes información oportuna, precisa y comprensible sobre sus operaciones, así como información clara y veraz sobre los productos, servicios, costos, gastos, y procedimientos para canalizar sus reclamaciones.

**Vocación de servicio:** Valoramos a las personas y sus necesidades por lo cual hacemos todos los esfuerzos necesarios para ayudarlos en lo que necesiten, buscando crear relaciones duraderas con nuestros clientes.

**Trabajo en equipo:** Promovemos un clima de confianza basado en la relación abierta, el respeto, respaldo mutuo y la comunicación fluida como elemento de integración de colaboradores.

**Pro actividad:** Nos anticipamos a las necesidades de los clientes y colaboradores.

**Innovación:** Buscamos nuevas formas de superar las expectativas de nuestros clientes, ofreciéndoles soluciones en productos y servicios que impacten en el mercado y que mejoren su calidad de vida.

---

**Objetivos estratégicos**

**F1.** Fortalecer la gestión de negocios.

**F2.** Optimizar costos y gastos.

**C1.** Brindar un excelente servicio de atención al Cliente.

**C2.** Consolidación territorial en el sur.

**C3.** Participar en la inclusión social financiera.

**P1.** Ofrecer productos y servicios innovadores.

**P2.** Potenciar las áreas clave y soporte.

**A1.** Fortalecer la gestión del talento humano y la cultura organizacional.

**A2.** Lograr un buen Gobierno Corporativo.

---

**Fuente:**(Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A., 2014).

En lo referente a los objetivos estratégicos, 2 corresponden a la perspectiva financiera, 3 a la perspectiva de clientes, 2 a la perspectiva de

procesos internos y 2 a la perspectiva de aprendizaje y desarrollo; resaltando un mayor enfoque al logro de objetivos relacionados a los clientes.

A continuación se detalla los productos activos que oferta la CMAC Tacna S.A. en las seis agencias que operan en la ciudad de Tacna:

**Tabla 14**

*Crédito Empresarial de la CMAC Tacna S.A.*

	<b>Productos</b>	<b>Fecha de vigencia</b>	<b>Descripción</b>
<b>Mediana, Pequeña y Microempresa</b>	Empresariales	Ago-1994	Créditos otorgados para financiar actividades de comercio, producción o servicios.
	El tiempo vale oro – pronto pyme	Jun-2009	Créditos otorgados para financiar actividades de comercio, producción o servicios.
	Crediganadero	Jun-2009	Créditos otorgados para financiar actividades de comercio, producción o servicios.
	Microagropecuario	Jun-2009	Créditos otorgados para financiar actividades microagropecuarias.
	Agro Crédito	Jun-1997	Créditos otorgados para financiar actividades agrícolas, y ganaderas, tanto para capital de trabajo y activo fijo.
	Credifácil Negocio	Ene-2008	Créditos otorgados para financiar actividades de servicios, comercio y/o producción, pudiendo ser personas naturales formales o informales.
	Leasing	Jun-2012	Préstamos en moneda nacional o extranjera. No distrae recursos de la empresa por el financiamiento de bienes de capital, de largo plazo. Goza de los derechos y ventajas del bien como si fuera del propietario del mismo.
	Carta Fianza(*)	Dic-2004	Crédito destinado a garantizar a su empresa las obligaciones contraídas frente a terceros por un monto o plazo determinado.

Fuente:(Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A., 2014).

(\*) Considerado como crédito indirecto.

**Tabla 15**

*Crédito de Consumo de la CMAC Tacna S.A.*

	<b>Productos</b>	<b>Fecha de vigencia</b>	<b>Descripción</b>
<b>Consumo No revolvente</b>	Con Convenio	Ago-1994	Créditos otorgados a personas naturales con la finalidad de atender el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con una actividad empresarial.
	Sin Convenio	Ago-1994	Créditos otorgados a personas naturales mediante la entrega física de alhajas u otros objetos de oro en garantía por parte del cliente.
	Crédito Pignoraticio	May-1992	Créditos otorgados a personas naturales para la adquisición, construcción, refacción, remodelación, ampliación, mejoramiento y subdivisión de vivienda propia.

Fuente:(Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A., 2014).

**Tabla 16**

*Crédito Hipotecario de la CMAC Tacna S.A.*

	<b>Productos</b>	<b>Fecha de vigencia</b>	<b>Descripción</b>
<b>Crédito Hipotecario</b>	Crédito Hipotecario para vivienda	May-2004	Créditos otorgados a personas naturales para la adquisición, construcción, refacción, remodelación, ampliación, mejoramiento y subdivisión de vivienda propia.

Fuente:(Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A., 2014).

### 2.2.10 Estrategias de diversificación

Existen tres tipos de estrategias de diversificación: concéntrica, horizontal y de conglomerados. En general las estrategias de diversificación se vuelven menos populares, ya que las empresas encuentran más dificultades para manejar diversas actividades de negocios. En los años de los sesenta y los setenta, la tendencia era

diversificar para no depender de una sola industria, pero los años de los ochenta vio una regresión general de esta forma de pensar. (David et al, 2003, p. 167).

**Diversificación concéntrica**, la adición de productos o servicios nuevos, pero relacionados, se conoce como diversificación concéntrica. (David et al, 2003, p. 169).

**Diversificación horizontal**, la adición de productos o servicios nuevos, pero no relacionados, para los clientes actuales se conoce como diversificación horizontal. Esta estrategia no es tan riesgosa como la diversificación de conglomerados porque una empresa ya debe estar familiarizada con sus clientes actuales. (David et al, 2003, p. 169).

**Diversificación de conglomerados**, la adición de productos o servicios nuevos, pero no relacionados, se denomina diversificación de conglomerados. (David et al, 2003, p. 170).

### **2.2.11 Indicadores de gestión**

Se conoce como indicador de gestión a aquel dato que refleja cuáles fueron las consecuencias de acciones tomadas en el pasado en el marco de una organización. La idea es que estos indicadores sienten las bases para acciones a tomar en el presente y en el futuro. Es importante que los indicadores de gestión reflejen datos veraces y fiables, ya que el análisis de la situación, de otra manera, no será correcto. Por otra parte, si los indicadores son ambiguos, la interpretación será complicada. Lo que permite un indicador de gestión es determinar si un proyecto o una organización están siendo exitosos o si están cumpliendo con los objetivos. (Camejo, 2012).

#### **Importancia de los indicadores de gestión**

La evaluación cualitativa y cuantitativa del desempeño, conlleva el compromiso de todos los involucrados en la generación del servicio o "producto" que ofrece su respectiva organización o unidad, y permite detectar inconsistencias entre el que hacer de la

institución y sus objetivos prioritarios, induce adecuaciones en los procesos internos y aporta mayor transparencia a la gestión pública y privada. Una herramienta útil para el desarrollo de una gestión de calidad, es la medición y evaluación del servicio o producto que provee cada unidad u organización, a través de un conjunto de indicadores claves. (Henriquez, Monge, & Valle, 2005).

### **2.2.12 La gestión en la organización**

La gestión se define como el conjunto de decisiones y acciones que llevan al logro de objetivos previamente establecidos. La gestión tiene diversos niveles, los cuales se asocian a los niveles de la organización:

**Gestión Estratégica:** Se desarrolla en la dirección, y tiene como característica fundamental que la influencia de las acciones y las decisiones es, generalmente, corporativa y de largo plazo. Tiene que ver con la definición macro del negocio. Incluye la relación de la empresa con el entorno.

**Gestión Táctica:** Se desarrolla con base en la gestión estratégica. El impacto de las decisiones y acciones, de mediano plazo, abarca las unidades estratégicas del negocio. Tiene que ver con las operaciones iniciales de las decisiones estratégicas. Enmarca las funciones de organización y coordinación.

**Gestión Operativa:** Se desarrolla con base en la gestión táctica. El impacto de las decisiones y acciones es de corto plazo e incluye los equipos naturales de trabajo y los individuos. Básicamente tiene que ver con las funciones de ejecución y control.

El control de gestión se define como un instrumento gerencial, integral y estratégico que, apoyado en indicadores, índices y cuadros producidos en forma sistemática, periódica y objetiva, permite que la organización sea efectiva para captar recursos, eficiente para transformarlos y eficaz para analizarlos. (Institución Universitaria de Envigado, 2006).



### 2.2.13 Resultados de gestión crediticia

**La participación de mercado**, es la fracción o porcentaje que se tendrá del total de mercado disponible o del segmento del mercado que está siendo suministrado por la compañía. El desempeño de la cartera crediticia tienen una correlación positiva con el comportamiento de la economía nacional, de modo que la reactivación económica y el dinamismo de la demanda interna observado en los últimos periodos se refleja en un efecto multiplicador en las colocaciones. La situación creada atrae la participación de nuevos competidores en el mercado, principalmente para atender a nichos específicos de mercado, en línea con la especialización de operaciones observada en los últimos periodos entre las instituciones financieras, como es el caso de: banca de consumo vinculada a negocio retail, bancos y entidades de microfinanzas, bancos de comercio exterior, e instituciones especializadas en créditos solidarios y negocios de inclusión, entre otros. Esto permite el ingreso de nuevas instituciones bancarias, ya sea a través de nuevas operaciones, de la adquisición de operaciones vigentes o en la conversión hacia esquemas que le permitan mayores operaciones. (Class & Asociados S.A., 2014).

**Saldo de colocaciones**, 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.

**Número de clientes o deudores**, corresponde a las personas naturales o jurídicas que mantienen créditos en una empresa del sistema financiero. Para efectos de su cálculo se considera dos dimensiones: a nivel entidad, donde el número total de deudores puede no ser igual a la suma de personas por tipo de crédito, en tanto que una persona puede tener más de un tipo de crédito y a nivel de sub

sistema, donde se consolida la información de cada tipo de entidad, es decir, considera al deudor como único aún si éste tiene créditos de diferentes tipos y en diferentes empresas del sistema financiero. (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2014).

**Número de créditos,** Se refiere a la suma de los créditos directos más indirectos. En la investigación se ha tomado en cuenta los créditos directos, los cuales representan los financiamientos que, bajo cualquier modalidad, las empresas del sistema financiero otorguen a sus clientes, originando a cargo de éstos la obligación de entregar una suma de dinero determinada, en uno o varios actos, comprendiendo inclusive las obligaciones derivadas de refinanciamientos y reestructuraciones de créditos o deudas existentes. (Superintendencia de Banca, 2008)

### 2.3 Definición de conceptos

- a) **Caja Municipal,** es una institución de intermediación financiera, clasificada en el Sistema no Bancario del Sistema Financiero Peruano; que actúa bajo la forma de Sociedad Anónima, con autonomía económica, administrativa y financiera.
- b) **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 de cada entidad, provenientes de recursos propios, de los recibidos del público en depósito y de otras fuentes de financiamiento.
- c) **Créditos,** se refiere a la suma de los créditos directos más indirectos. Préstamos dirigidos al financiamiento de una actividad empresarial o cuyo destino sea cubrir gastos de consumo. Se otorga también para fines de vivienda.
- d) **Créditos directos,** financiamiento que, bajo cualquier modalidad, las empresas del sistema financiero otorguen a sus clientes, originando a cargo de estos la obligación de entregar una suma de dinero determinada,

en uno o varios actos, comprendiendo, inclusive, las obligaciones derivadas de refinanciaciones y reestructuraciones de créditos o deudas existentes.

- e) **Créditos indirectos**, representan los avales, las cartas fianza, las aceptaciones bancarias, las cartas de crédito, los créditos aprobados no desembolsados y las líneas de crédito no utilizadas; otorgados por las empresas del sistema financiero.
- f) **Crédito pyme**: dirigido a apoyar la actividad micro empresarial tanto para capital de trabajo como para inversión en activos.
- g) **Crédito personal**: Dinero que entrega el banco o financiera a un individuo, persona física, y no a personas jurídica, para adquirir un bien mueble (entiéndase así por bienes que no sean propiedades/viviendas), el cual puede ser pagado en el mediano o corto plazo.
- h) **Crédito prendario**: Dinero que le entrega el banco o entidad financiera a una persona física, y no a personas jurídicas para efectuar la compra de un bien mueble, generalmente el elemento debe de ser aprobado por el banco o entidad financiera, y puesto que este bien mueble a comprar quedara con una prenda, hasta una vez saldada la deuda con la entidad financiera o Bancaria.
- i) **Crédito hipotecario**: es un crédito otorgado a personas naturales destinadas a financiar la adquisición de una vivienda además de la construcción, refacción, remodelación, ampliación y mejoramiento de vivienda o terreno propio.
- j) **Crédito vencido**, se refiere al crédito otorgado por una entidad financiera a una persona natural o jurídica que por sus días de atraso ingresa a formar parte de la cartera morosa.
- k) **Gestión crediticia**, conjunto de acciones que tienen como consecuencia la administración de la cartera de créditos de una entidad a fin de mostrar indicadores que respalden la calidad de dicha cartera.
- l) **Índice de morosidad**, se define como:  $\text{Créditos vencidos} / \text{Total de créditos}$ .

- m) **Indicador Créditos Atrasados / Créditos Directos (%)**, indica en términos porcentuales la razón de los créditos vencidos respecto al saldo de las colocaciones de un periodo determinado.
- n) **Indicador Cartera Alto Riesgo/Créditos Directos (%)**, indica en términos porcentuales la razón de los créditos vencidos y refinanciados respecto al saldo de las colocaciones de un periodo determinado.
- o) **Indicador Provisiones / Créditos Atrasados (%)**, indica en términos porcentuales la razón de las provisiones por incobrabilidad respecto del saldo de los créditos vencidos de un periodo determinado.
- p) **Ingresos financieros**, corresponde al importe obtenido correspondiente a los ingresos brutos que se generan principalmente en base a la cartera de créditos. Son los intereses generados por la colocación de los créditos.
- q) **Margen financiero**, diferencia entre los ingresos financieros y los gastos financieros, que forman parte del estado de resultados de la entidad.
- r) **Morosidad**, hace referencia al incumplimiento de las obligaciones de pago. En el caso de los créditos concedidos por las entidades financieras, normalmente se expresa como el cociente entre el importe de los créditos morosos y el total de préstamos concedidos
- s) **Saldo de cartera crediticia**, diferencia existente en un momento determinado entre el total de los préstamos realizados a los clientes y el repago de los mismos.
- t) **Saldo de provisiones por cartera crediticia**, importe de las provisiones constituidas a un periodo determinado por incobrabilidad de los créditos conforme a normativa de la Superintendencia de Banca y Seguros.
- u) **Total de cartera**, hace referencia al total de colocaciones que tiene una entidad financiera.

## CAPÍTULO III

### MARCO METODOLÓGICO

#### 3.1 Sistema de Hipótesis

##### 3.1.1 Hipótesis general

El comportamiento de la morosidad de los clientes de la CMAC Tacna S.A. **NO** ha incidido en los resultados de gestión crediticia del periodo 2010-2014.

##### 3.1.2 Hipótesis específicas

**3.1.2.1** La evolución de la morosidad de la CMAC Tacna S.A. en el periodo 2010-2014 es favorable.

**3.1.2.2** La situación de las colocaciones de la CMAC Tacna S.A. en el periodo 2010-2014, es positivo.

#### 3.2 Estudio de las variables

La investigación está fijada en base a los problemas, los objetivos e hipótesis, para la formulación de las variables y estas concuerden con el Marco Teórico. Las variables utilizadas como elementos básicos de la Hipótesis General están identificadas de la siguiente manera:

##### 3.2.1 Variable independiente:

La morosidad

- $X_1 = \text{Créditos Atrasados} / \text{Créditos Directos} (\%)$
- $X_2 = \text{Cartera Alto Riesgo} / \text{Créditos Directos} (\%)$
- $X_3 = \text{Provisiones} / \text{Créditos Atrasados} (\%)$

##### 3.2.2 Variable dependiente:

Resultados de gestión crediticia del periodo 2010-2014

**Indicadores:**

- $Y_1$  = Saldo de cartera crediticia
- $Y_2$  = Saldo de provisiones por cartera crediticia
- $Y_3$  = Ingresos financieros
- $Y_4$  = Margen financiero

**Tabla 17***Operatividad de variable independiente*

<b>Definición conceptual de la variable</b>	<b>Definición operativa</b>	<b>Naturaleza de la variable</b>	<b>Indicador</b>
<b>LA MOROSIDAD</b> Incumplimiento de las obligaciones de pago. En el caso de los créditos concedidos por las entidades financieras, normalmente se expresa como el cociente entre el importe de los créditos morosos y el total de préstamos concedidos	Indica en términos porcentuales la razón de los créditos vencidos respecto al saldo de las colocaciones de un periodo determinado.	Numérica	Créditos Atrasados / Créditos Directos (%)
	Indica en términos porcentuales la razón de los créditos vencidos y refinanciados respecto al saldo de las colocaciones de un periodo determinado.	Numérica	Cartera de Alto Riesgo / Créditos Directos (%)
	Indica en términos porcentuales la razón de las provisiones por incobrabilidad respecto del saldo de los créditos vencidos de un periodo determinado.	Numérica	Provisiones / Créditos Atrasados (%)

**Fuente:**(Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A., 2015).

**Tabla 18***Operatividad de variable dependiente*

Definición conceptual de la variable	Definición operativa	Naturaleza de la variable	Indicador
<b>RESULTADOS DE GESTIÓN CREDITICIA</b> Son los efectos generados por las colocaciones de los diversos productos crediticios y se constituyen en indicadores para evaluar la calidad de cartera de créditos.	Diferencia existente en un momento determinado entre el total de los préstamos realizados a los clientes y el repago de los mismos.	Numérica	Saldo de cartera crediticia
	Importe de las provisiones constituidas a un periodo determinado.	Numérica	Saldo de provisiones por cartera crediticia
	Corresponde al importe obtenido correspondiente a los ingresos brutos que se generan principalmente en base a la cartera de créditos.	Numérica	Ingresos financieros
	Diferencia entre los ingresos financieros y los gastos financieros, que forman parte del estado de resultados de la entidad.	Numérica	Margen financiero

**Fuente:**(Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A., 2014).

### 3.3 Tipo de investigación

El tipo de investigación es básica, ya que busca la utilización de los conocimientos teóricos en la solución de problemas cotidianos por la que atraviesa la empresa en estudio.

### 3.4 Nivel de investigación

Es de naturaleza descriptiva, por lo que se midió las percepciones del personal de negocios de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A. respecto al comportamiento de la morosidad y su incidencia en la gestión crediticia en el periodo 2010-2014. También es correlacional, por lo que se ha analizado la relación entre el comportamiento de la morosidad y los resultados de gestión crediticia de la empresa en estudio.

### 3.5 Diseño de la Investigación

El diseño es longitudinal ya que implica el seguimiento de la serie histórica de los resultados de gestión crediticia de las variables en estudio y se realiza su análisis; así también es no experimental por no manipular las variables en estudio por parte del investigador.

### 3.6 Ámbito y tiempo social de la investigación

La investigación se circunscribe en la región Tacna, durante el periodo 2010 – 2014.

### 3.7 Población y muestra

La población de estudio está representada por los trabajadores del área de negocios de la CMAC TACNA S.A. que laboran en forma permanente durante el periodo de estudio 2010-2014, que ascienden a un total de 91 en el departamento de Tacna.

#### 3.7.1 Muestra

##### 3.7.1.1 Variables que intervienen:

- a) Niveles de Confianza ( $1-\alpha$ ): La determina el investigador y mide el grado de confianza del estudio. Puede variar entre 90% y 99%
- b) Los Valores en la Distribución Normal (Z) estandarizada correspondiente al valor elegido se encuentran en la siguiente tabla:

CONFIANZA	0.90	0.95	0.98	0.99
VALOR DE Z	1.645	1.96	2.33	2.575

- c) Proporción de la población que tiene la característica de interés u objeto de estudio (P): Si no es calculable se asume que es 0.5 o depende de la naturaleza de la investigación, puede ser 0.9.
- d) Proporción de la población que no tiene la característica e interés (Q):  $Q= 1-P$
- e) (E): Representa el máximo valor permisible y lo determina el investigador, además representa que tan precisos son los resultados.



- f) (N): Representa el tamaño de la población  
 g) (n): Representa el tamaño de la muestra

Para el presente estudio asumiremos los siguientes valores:

NIVEL DE CONFIANZA	1- $\alpha$	0.95
DISTRIBUCION NORMAL	Z	1.96
CARACTERISTICAS DE INTERES	P	0.90
NO TIENE CARACTERISTICA	Q	0.10
ERROR	E	0.1

### 3.7.1.2 Fórmulas para el cálculo de la muestra:

- a) Cuando se conoce el tamaño de la población:

$$n = \frac{Z^2 P Q N}{E^2 (N - 1) + Z^2 P Q}$$

Calculo:

$$n = \frac{(1.96^2) (0.9) (0.1) (91)}{(0.1^2)(136) + (1.96^2) (0.9) (0.1)}$$

$$n = 20$$

Se tomara una muestra de **20** empleados de la CMAC TACNA S.A.

Para obtención de los elementos de la muestra se usó el muestreo aleatorio estratificado considerando como estrato las diferentes agencias que conforma CMA TACNA S.A., y luego para obtener la muestra por estrato se efectuó mediante un reparto proporcional.

La población en estudio está conformada por:

**Tabla 19***Analistas de Crédito de la CMAC Tacna S.A.*

<b>Agencias</b>	<b>Nº</b>	<b>n</b>
Oficina Principal	21	5
Gregorio Albarracín L.	13	3
Coronel Mendoza	11	2
San Martín	22	5
Alto Alianza	13	3
Ciudad Nueva	11	2
<b>Total</b>	<b>91</b>	<b>20</b>

Fuente: CMAC Tacna S.A.

De los cuales, 20 empleados de las agencias de la CMAC Tacna S.A., cumplen la condición de estar laborando desde el año 2010 a la fecha de la realización de la encuesta, y en la actualidad están ocupando los cargos de Analistas de Crédito, Coordinador de Créditos y Jefaturas de Área.

### **3.8 Fuentes de información**

**Fuente Primaria**, proveniente de las percepciones del personal de negocios de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A.

**Fuente Secundaria**, estadísticas de la Superintendencia de Banca y Seguros y AFP, memorias institucionales de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A. y estadísticas del Banco Central de Reserva del Perú.

### **3.9 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos**

#### **3.9.1 Técnica de recolección de datos**

Se aplicaron encuestas personales al personal de negocios de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito S.A. pertenecientes a las seis agencias de la región Tacna en forma aleatoria, según plan de muestreo (estratificado).

#### **3.9.2 Instrumento de recolección de datos**

Se utilizó un cuestionario para conocer las percepciones del personal de negocios de la CMAC Tacna S.A. acerca del comportamiento de la morosidad y su incidencia en la gestión crediticia utilizando para ello la escala Lickert (valores de 1 a 4) para el periodo 2010-2014.

En el instrumento de recolección de datos estamos considerando los indicadores más relevantes para obtener la información que nos permita demostrar las hipótesis.

Las preguntas consideradas son:

¿Cree usted que la gestión realizada en la institución para enfrentar el alto índice de morosidad es adecuada?

¿Se efectúan las provisiones de cuentas de cobranza dudosa, de acuerdo al estado de morosidad?

¿Cuál fue el impacto que originó la alta morosidad en el alcance de los objetivos estratégicos de Caja Tacna, años 2010 al 2014?

¿Cree usted que la morosidad impactó en los objetivos estratégicos de Caja Tacna, años 2010 al 2014?

¿Cómo impactó la morosidad en el cumplimiento de los objetivos estratégicos en Caja Tacna?

El cuestionario ha sido elaborado de manera de minimizar los posibles errores de obtención de información.

Así mismo, este instrumento ha sido validado a través de la confiabilidad por el coeficiente de Alfa Cronbach y por la validación de 3 expertos que mediante un cuestionario de valorización han calificado obteniéndose un promedio de 4.1 en la escala de 1 a 5 y cuya opinión es de aplicación del instrumento, cuya copia sustentadora se adjunta en los anexos.

### ***Coefficiente Alfa De Cronbach***

Se trata de un índice de consistencia interna, que toma valores entre 0 y 1 y que, sirve para comprobar si el instrumento que se está evaluando recopila información defectuosa y por tanto nos llevaría a conclusiones equivocadas o si se trata de un instrumento fiable que hace mediciones estables y consistentes. Alfa es por tanto un coeficiente de correlación al cuadrado que, a grandes rasgos, mide la homogeneidad de las preguntas promediando todas las correlaciones entre todos los ítems para ver que, efectivamente, se parecen.

Su interpretación es que, cuanto más se acerque el índice al extremo 1, mejor es la confiabilidad, considerando una con fiabilidad respetable a partir de 0,80.

### ***Cálculo de la confiabilidad con el SPSS v.21***

Utilizando el paquete estadístico SPSS v.21, se procedió a realizar los respectivos cálculos para lo cual se ingresó los datos de la muestra de 20 encuestados para determinar la confiabilidad el instrumento considerada. (20 trabajadores de la CMA TACNA S.A.)

Se procede a hacer el análisis de fiabilidad por medio del programa SPSS, obteniendo los siguientes resultados:

**TABLA 20**

#### *Resumen de procesamiento de casos en SPSS*

Conceptos	N	%
Casos		
Válido	20	100,0
Excluido <sup>a</sup>	0	,0
Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Fuente: Resultado de Análisis Alfa Cronbach SPSS

**TABLA 21**

*Obtención de los resultados del coeficiente alfa de cronbach:*

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0.921	15

Fuente: Resultado de Análisis Fiabilidad SPSS

Se puede apreciar, que el resultado tiene un valor  $\alpha$  de 0,921, que indica que este instrumento SI tiene un alto grado de confiabilidad, validando su uso para la recolección de datos del total del total de la muestra los mismos que han sido objeto de validación de parte de los expertos. Adicionalmente, cuyas cartas están adjuntas a la presente tesis en el Anexo 4

El cuestionario fue aplicado directamente sin entrega del formulario, formulándose las preguntas, aclarando aspectos relevantes, y registrando inmediatamente según la respuesta de los encuestados.

La encuesta fue aplicada del día 01 al 08 de Mayo del 2014.

Con el objeto de determinar las percepciones de los trabajadores de la Cmac Tacna S.A. acerca del comportamiento de la morosidad y las estrategias establecidas para el periodo 2010-2014 se aplicó un instrumento de medición o cuestionario.

### **3.9.3 Técnicas estadísticas de análisis**

En el presente trabajo se utilizaron las siguientes técnicas estadísticas:

Modelos de regresión lineal y no lineal, así como el análisis de varianza y la correlación.

Coefficiente de Alfa Cronbach.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS

#### 4.1 Descripción del trabajo de campo

Se aplicaron las encuestas personales al personal de negocios de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito S.A. pertenecientes a las seis agencias de la región Tacna en forma aleatoria, habiendo consolidado la información obtenida.

#### 4.2 Diseño de presentación de resultados

La presentación de resultados está dada por figuras que muestran en términos porcentuales las respuestas de los encuestados seguidas de la interpretación y análisis de cada figura.

#### 4.3 Presentación de resultados

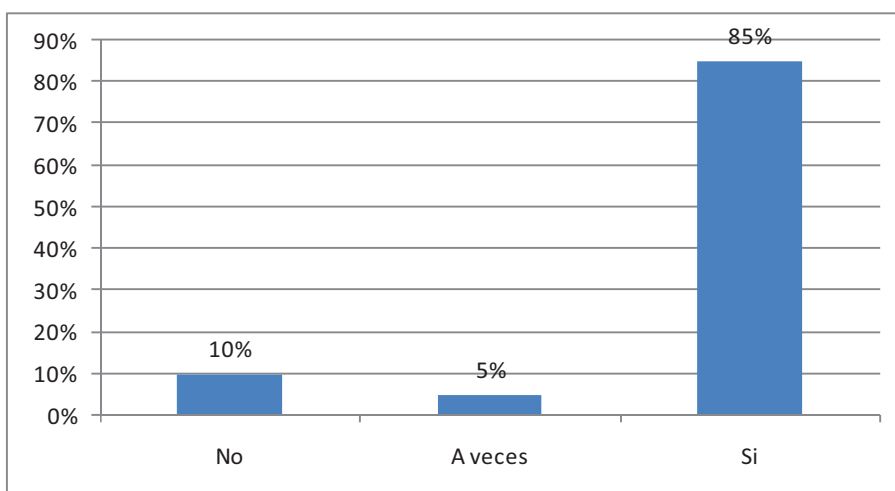


Figura 1: *Existen políticas para la recuperación de créditos que se encuentran en morosidad*  
Fuente: Encuesta a trabajadores CMAC Tacna .S.A.

**INTERPRETACIÓN:** 85% de los encuestados considera que sí existen políticas para la recuperación de créditos en morosidad, mientras que sólo el 10% considera que no.

**ANÁLISIS:** Se puede observar que la mayoría de los encuestados afirma que la Cmac Tacna S.A. cuenta con políticas para la recuperación de créditos, siendo lógico considerando que se trata de una entidad financiera cuyo giro de negocio es el de otorgar préstamos.

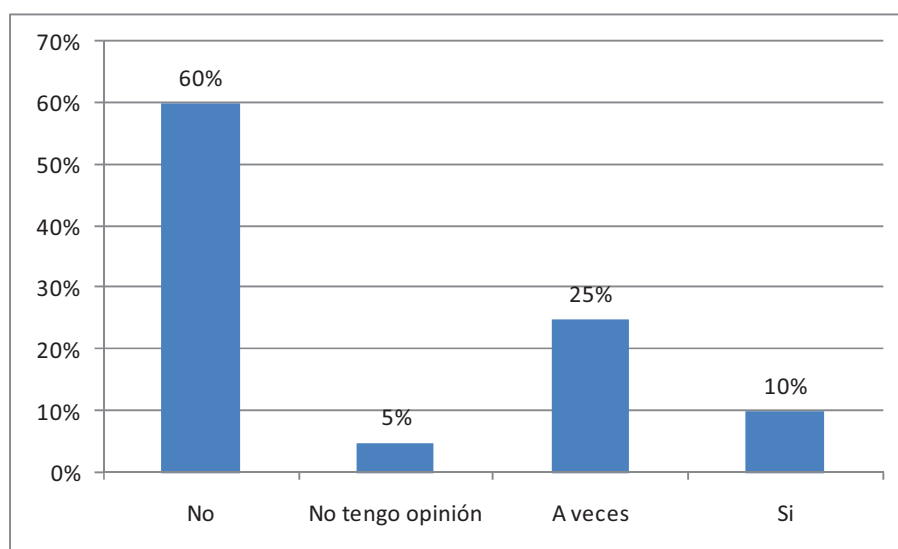


Figura 2: Cree usted que la gestión realizada en la institución para enfrentar el alto índice de morosidad es adecuada

Fuente: Encuesta a trabajadores CMAC Tacna .S.A.

**INTERPRETACIÓN:** 60% de los encuestados considera que la gestión de realizada para enfrentar el alto índice de morosidad no ha sido adecuada, mientras que el 15%, considera que a veces sí ha sido adecuada.

**ANÁLISIS:** Se puede observar que la mayoría de los encuestados percibe que la gestión no ha sido la adecuada, ello se desprende de la tendencia creciente de la morosidad en los años 2010 al 2014, tal y como indica la figura 14 Cartera atrasada.

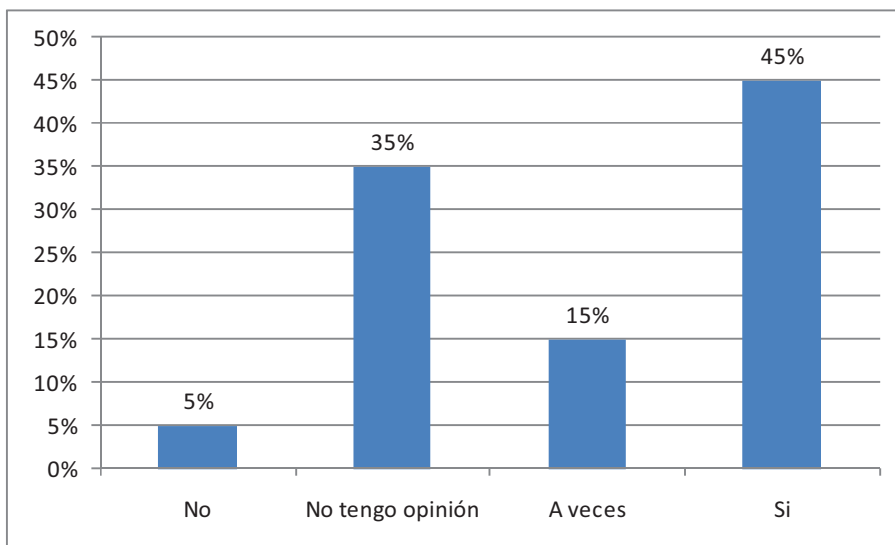


Figura 3: Se efectúan las provisiones de cuentas de cobranza dudosa, de acuerdo al estado de morosidad

Fuente: Encuesta a trabajadores CMAC Tacna .S.A.

**INTERPRETACIÓN:** 45% de los encuestados considera que las provisiones de cobranza dudosa se efectúan de acuerdo al estado de morosidad, el 35% considera que no tiene opinión, mientras que el 15%, considera que a veces.

**ANÁLISIS:** Se puede observar que la mayoría de los encuestados percibe ello debido a que las provisiones son revisadas periódicamente por el ente supervisor externo e interno.

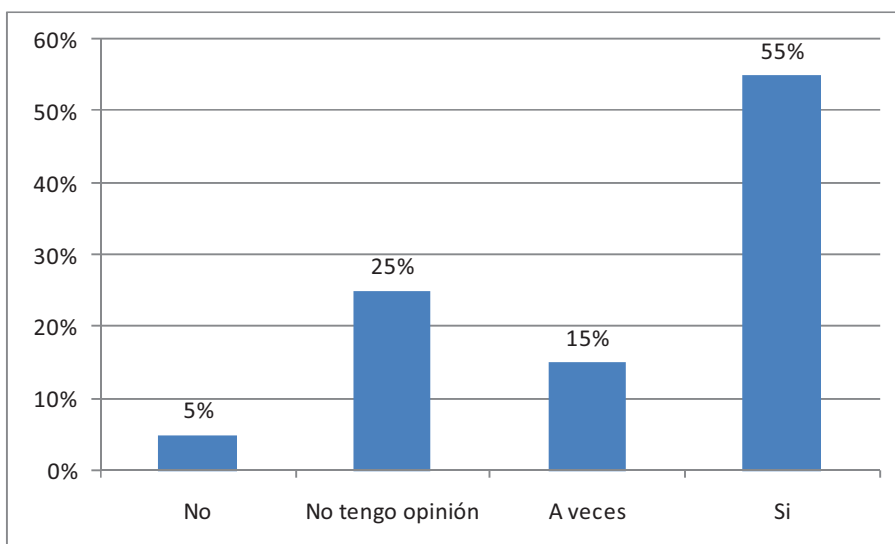




Figura 4: *Se realiza el seguimiento de los créditos en demanda judicial y control en registros independientes*

Fuente: Encuesta a trabajadores CMAC Tacna .S.A

**INTERPRETACIÓN:** 55% de los encuestados considera que sí se realiza el seguimiento de los créditos en demanda judicial y control en registros independientes; mientras un importante 25% no tiene opinión al respecto.

**ANÁLISIS:** Se puede observar que la mayoría de los encuestados percibe que sí se realiza el seguimiento de los créditos en demanda judicial; esto es lógico debido a que existe un área de Recuperaciones.

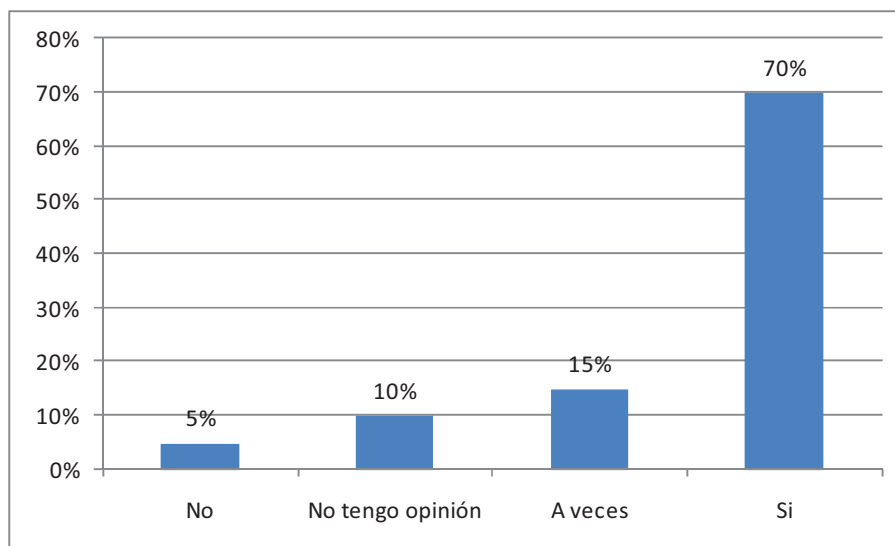


Figura 5: *Cree usted que la morosidad en la Cmac Tacna es elevada*

Fuente: Encuesta a trabajadores CMAC Tacna .S.A

**INTERPRETACIÓN:** El 70% de los encuestados considera que el área de Recuperaciones sí informa sobre los niveles de morosidad con frecuencia; mientras un 10% no tiene opinión al respecto.

**ANÁLISIS:** Se puede observar que la mayoría de los encuestados percibe que el área de Recuperaciones sí informa sobre los niveles de morosidad con frecuencia, ya que existen reportes periódicos a disposición del personal de negocios.

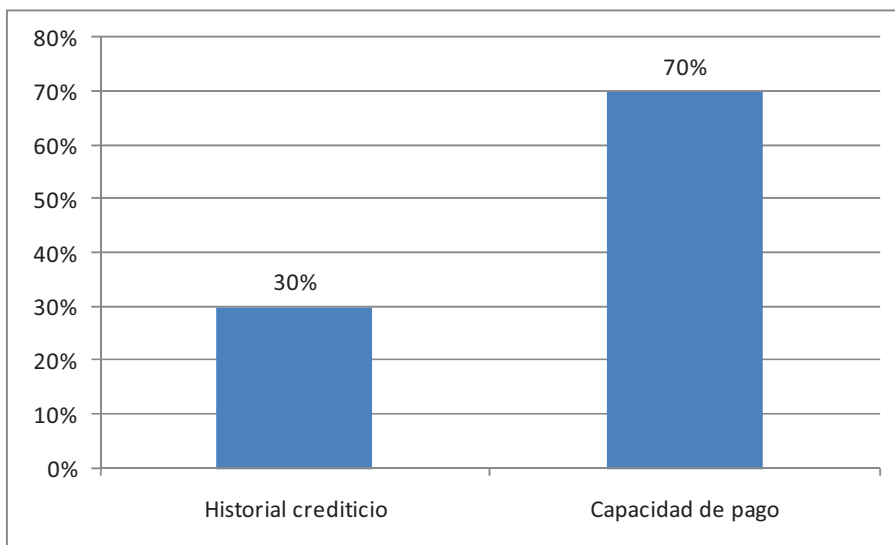


Figura 6: *El comité de créditos cómo identifica los riesgos de cartera para el otorgamiento de un préstamo*

Fuente: Encuesta a trabajadores CMAC Tacna .S.A

**INTERPRETACIÓN:** El 70% de los encuestados considera que la capacidad de pago es el elemento principal que considera el comité de créditos para identificar los riesgos de cartera; mientras que el resto considera al historial crediticio.

**ANÁLISIS:** Se puede observar que la mayoría de los encuestados percibe a la capacidad de pago como un termómetro para identificar los riesgos de cartera ya que la evaluación crediticia está basada en el flujo de ingresos y egresos de la actividad del cliente.

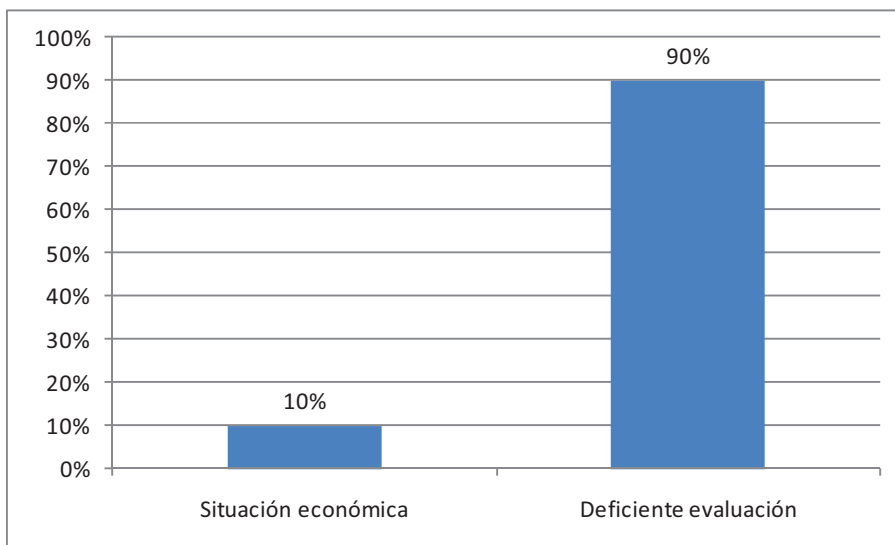


Figura 7: De acuerdo a su experiencia cual es la causa que determina el comportamiento de la morosidad

Fuente: Encuesta a trabajadores CMAC Tacna .S.A

**INTERPRETACIÓN:** El 90% de los encuestados considera que la causa que determina el comportamiento de la morosidad es la deficiente evaluación; mientras que el resto considera a la situación económica.

**ANÁLISIS:** Se puede observar que la mayoría de los encuestados percibe a la deficiente evaluación como la principal causa en el comportamiento de la morosidad, ya que la misma comprende el entorno económico y familiar de los clientes, sin embargo existen factores internos y externos que influyen directamente en esos entornos.

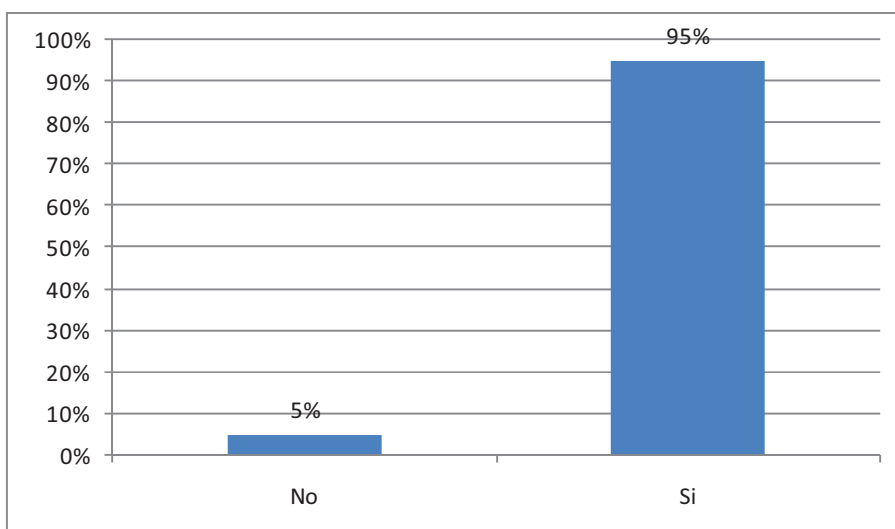


Figura 8: *Conoce usted si Caja Tacna ha elaborado un plan estratégico*  
Fuente: Encuesta a trabajadores CMAC Tacna .S.A

**INTERPRETACIÓN:** El 95% de los encuestados considera que la Cmac Tacna S.A. ha elaborado un plan estratégico; mientras que sólo el 5% considera que no.

**ANÁLISIS:** Se puede observar que la gran mayoría de los encuestados percibe que la Cmac Tacna S.A. ha elaborado un plan estratégico ya que se trata de una institución financiera que es supervisada por entes externos.

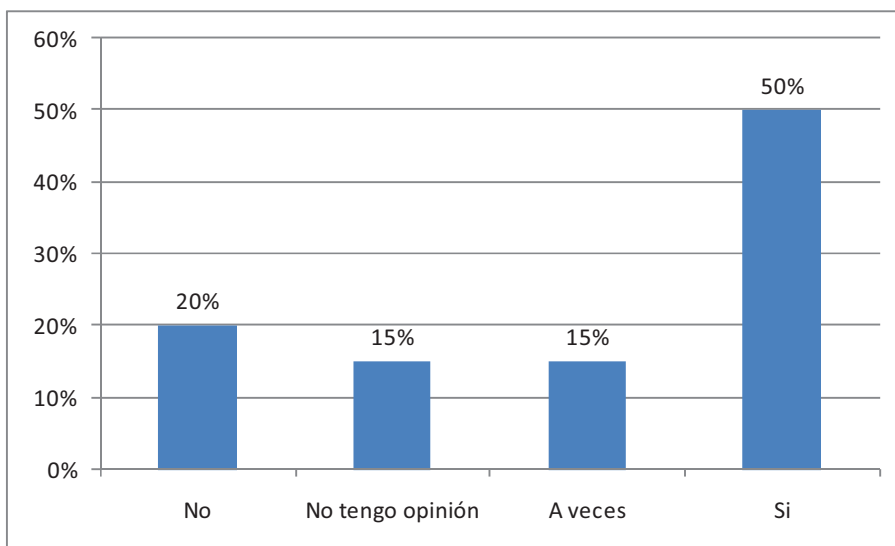


Figura 9: *Se han definido los riesgos en función de los objetivos generales y estratégicos de la entidad*

Fuente: Encuesta a trabajadores CMAC Tacna .S.A

**INTERPRETACIÓN:** El 50% de los encuestados considera que se han definido los riesgos en función de los objetivos generales y estratégicos de la Cmac Tacna S.A.; un 20% considera que no; mientras que el 15% no tiene opinión o considera que es a veces.

**ANÁLISIS:** Se puede observar que la mitad de los encuestados percibe que en la Cmac Tacna S.A. se han definido los riesgos en función de los objetivos generales y estratégicos; resulta un tanto preocupante que el 20% no lo considere.

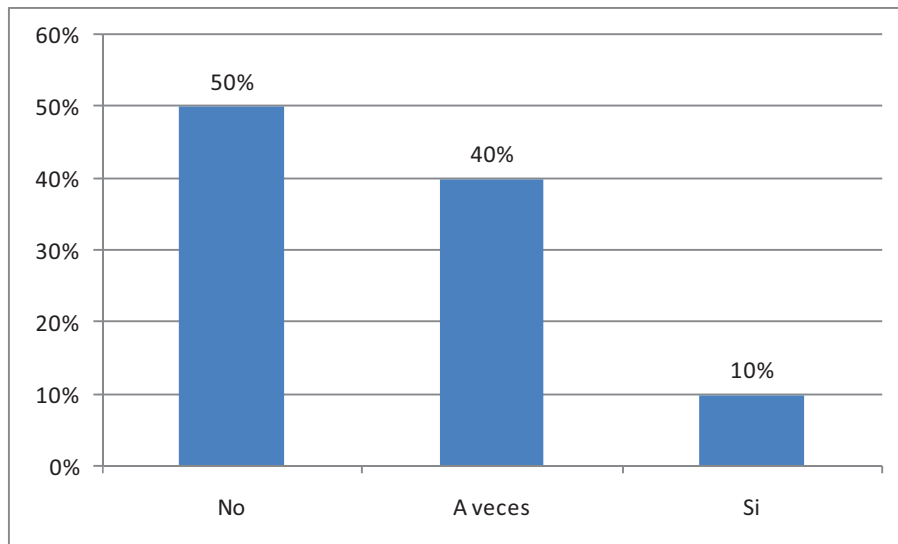


Figura 10: *Los objetivos estratégicos son conocidos por todos los miembros de la Entidad*  
Fuente: Encuesta a trabajadores CMAC Tacna .S.A

**INTERPRETACIÓN:** El 50% de los encuestados considera que no son conocidos los objetivos estratégicos por todos los miembros de la entidad; mientras que sólo el 10% considera que sí.

**ANÁLISIS:** Se puede observar que la mitad de los encuestados percibe que en la Cmac Tacna S.A. los objetivos estratégicos no son conocidos por todos los miembros; lo que denota que la transmisión de lo que busca la entidad no es compartida por todo el personal.

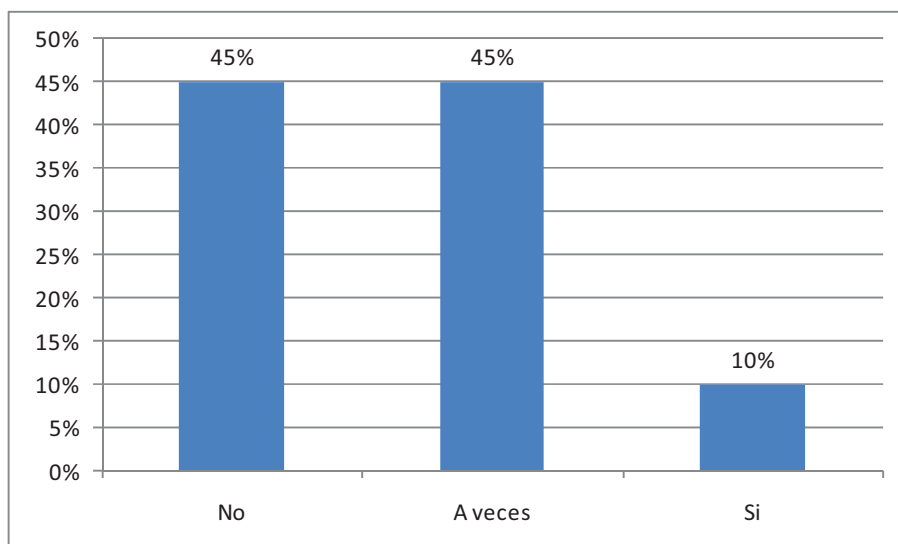


Figura 11: *Se suministra capacitación a todos los empleados acerca de los productos que brinda Caja Tacna del servicio al cliente*

Fuente: Encuesta a trabajadores CMAC Tacna .S.A

**INTERPRETACIÓN:** El 45% de los encuestados considera que no se suministra capacitación a todos los empleados acerca de los productos que brinda la entidad; mientras que sólo el 10% considera que sí.

**ANÁLISIS:** Se puede observar que la mitad de los encuestados percibe que en la Cmac Tacna S.A. se suministra capacitación a todos los empleados acerca de los productos que se brindan a los clientes; lo que conlleva al desconocimiento del personal en cuanto a productos ofertados.

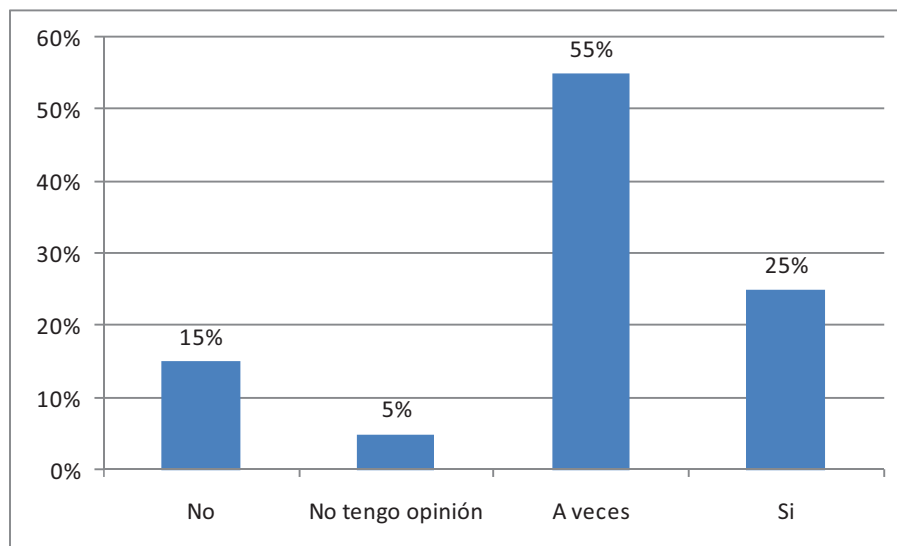


Figura 12: *Se controla la calidad de las operaciones que son motivo de incentivo por desempeño en Caja Tacna*

Fuente: Encuesta a trabajadores CMAC Tacna .S.A

**INTERPRETACIÓN:** El 55% de los encuestados considera que a veces existe control en la calidad de las operaciones que son motivo de incentivos por desempeño, el 25% considera que sí se realiza este control y el 15% considera que no.

**ANÁLISIS:** Se puede observar que más de mitad de los encuestados percibe que este control se realiza a veces, lo cual resulta preocupante ya que podría conllevar a desigualdades entre el personal de negocios.

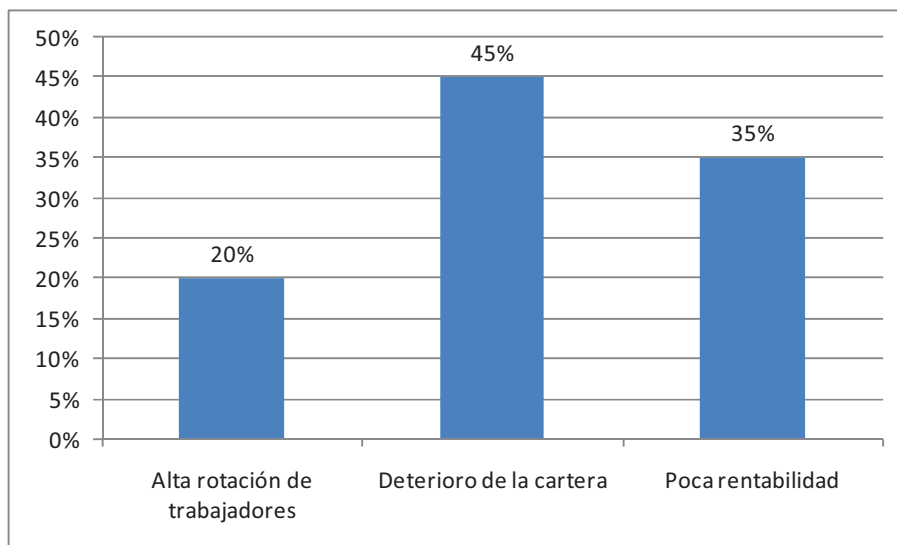


Figura 13: *Cuál fue el impacto que originó la alta morosidad en el alcance de los objetivos estratégicos de Caja Tacna, años 2010 al 2014*

Fuente: Encuesta a trabajadores CMAC Tacna .S.A

**INTERPRETACIÓN:** El 45% de los encuestados considera que el impacto que originó la alta morosidad en los años 2010 al 2014 fue el de deterioro de la cartera, un 35% considera a la poca rentabilidad y un 20% afirma que fue la alta rotación de trabajadores.

**ANÁLISIS:** Se puede observar que la mayoría de los encuestados percibe que la cartera de créditos y su deterioro fue el impacto por la alta morosidad; lo cual se puede observar en la figura 14 cartera atrasada.

Análisis de la variable dependiente: Gestión crediticia.

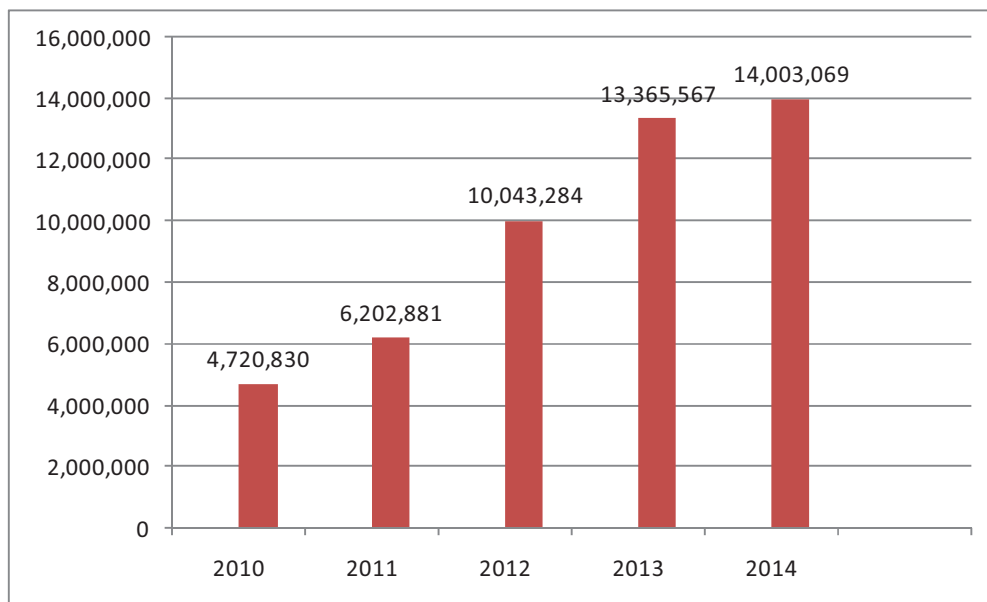


Figura 14: *Cartera atrasada*  
Fuente: CMAC Tacna .S.A

Se observa que al cierre del año 2014 el saldo de cartera atrasada alcanza los 14, 003,069 millones de soles, mientras que en el 2010 sólo era de 4, 720,830 millones de soles; por lo que la variación es considerable y la tendencia es creciente.

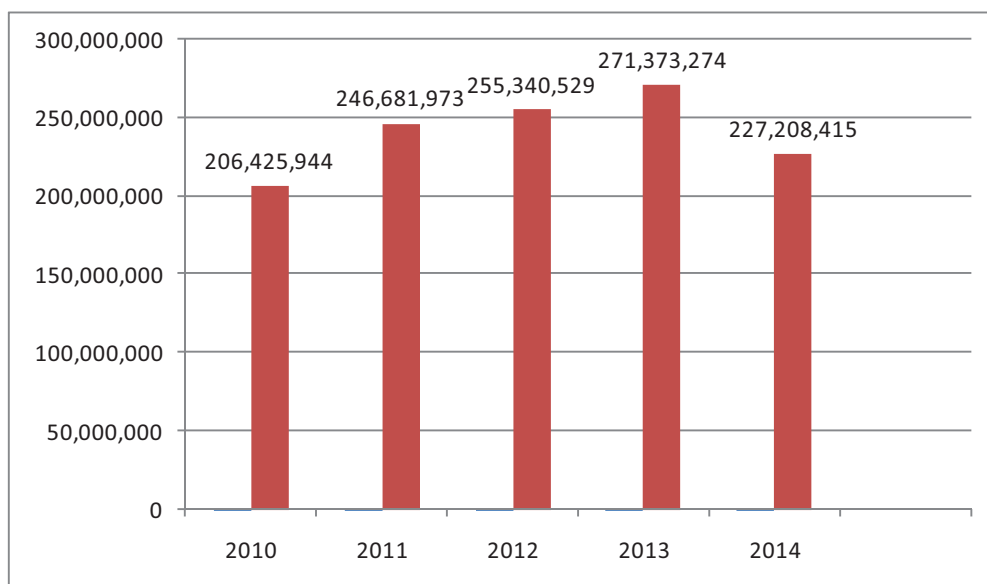


Figura 15: *Créditos directos*  
Fuente: CMAC Tacna .S.A



Se observa que al cierre del año 2014 el saldo de los créditos directos alcanza los 227, 208,415 millones de soles, mientras que en el 2010 era de 206, 425,944 millones de soles; por lo que existe variación y la tendencia es decreciente en los últimos dos años.

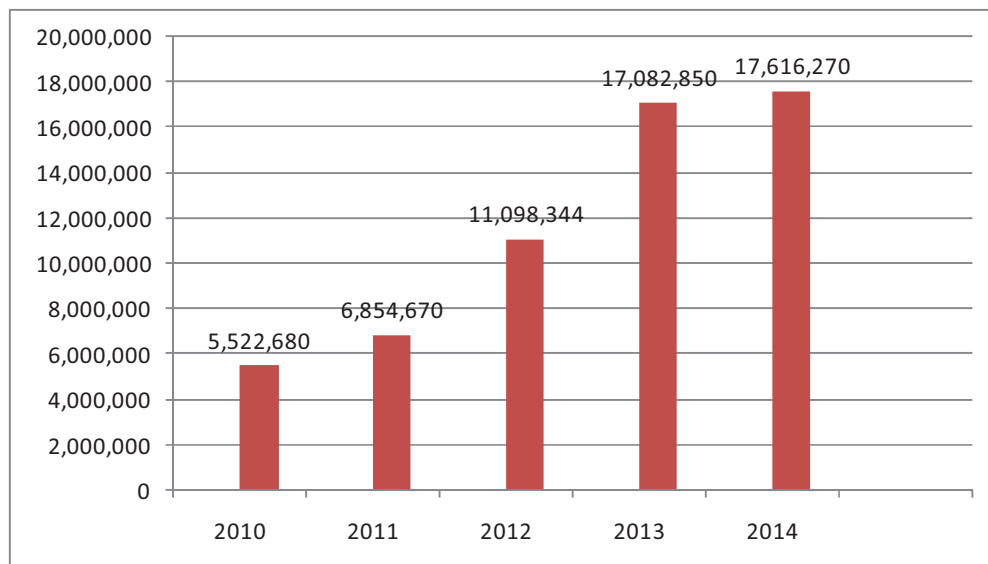


Figura 16: Cartera de alto riesgo

Fuente: CMAC Tacna .S.A

Se observa que al cierre del año 2014 el saldo de cartera de alto riesgo alcanza los 17, 616,270 millones de soles, mientras que en el 2010 sólo era de 5, 522,680 millones de soles; por lo que la variación es considerable y la tendencia es creciente.

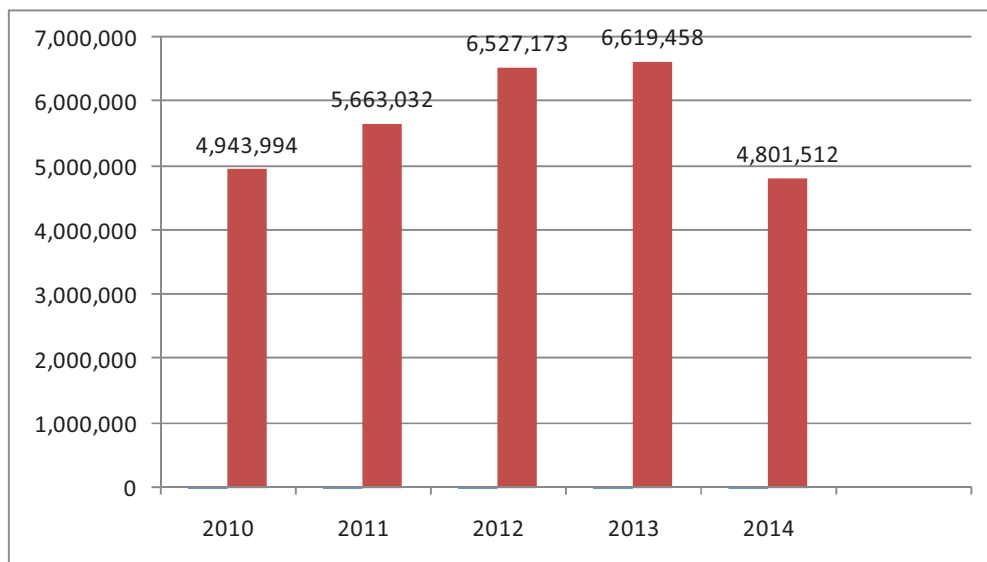


Figura 17: *Provisiones para créditos*  
Fuente: CMAC Tacna .S.A.

Se observa que al cierre del año 2014 las provisiones por cartera de créditos afectadas a resultados alcanzan los 4, 801,512 millones de soles, mientras que en el 2010 era de 4, 943,994 millones de soles; por lo que la variación es considerable y creciente si tomamos en cuenta el movimiento hasta el año 2013, luego en el periodo 2014 disminuye producto de la venta de cartera morosa.

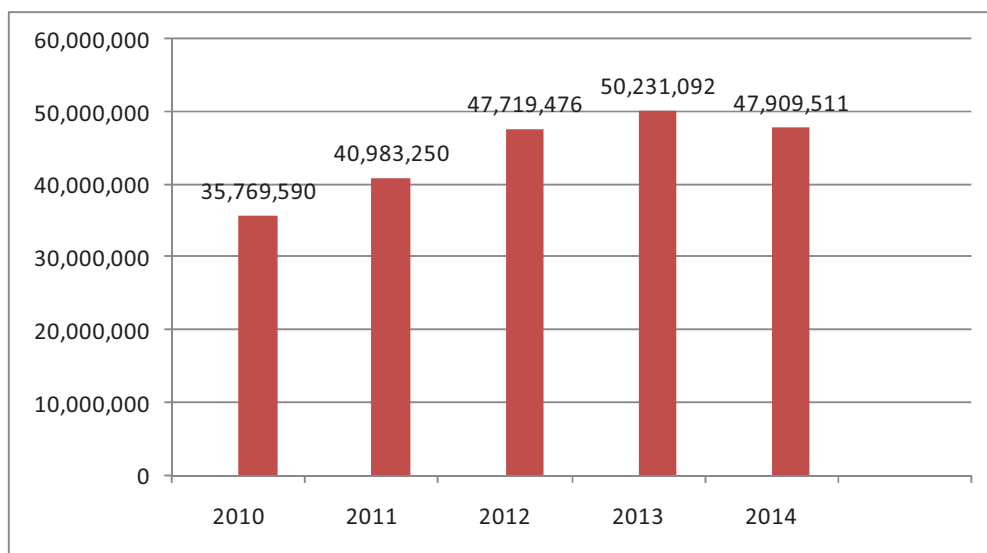


Figura 18: *Ingresos financieros*  
Fuente: CMAC Tacna .S.A.

Se observa que al cierre del año 2014 los ingresos financieros alcanzan los 47, 909,511 millones de soles, mientras que en el 2010 era de 35, 769,590 millones de soles; por lo que existe variación y la tendencia es decreciente en los últimos dos años.

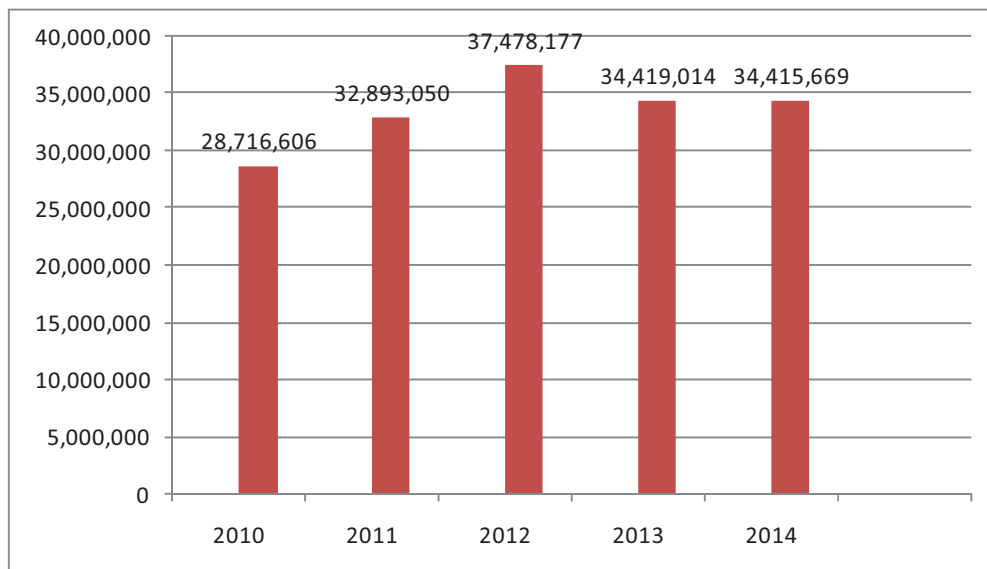


Figura 19: *Margen financiero bruto*  
Fuente: CMAC Tacna .S.A.

Se observa que al cierre del año 2014 el margen financiero bruto alcanza los 34, 415,669 millones de soles, mientras que en el 2010 era de 28, 716,606 millones de soles; por lo que existe variación y la tendencia es decreciente en los últimos tres años.

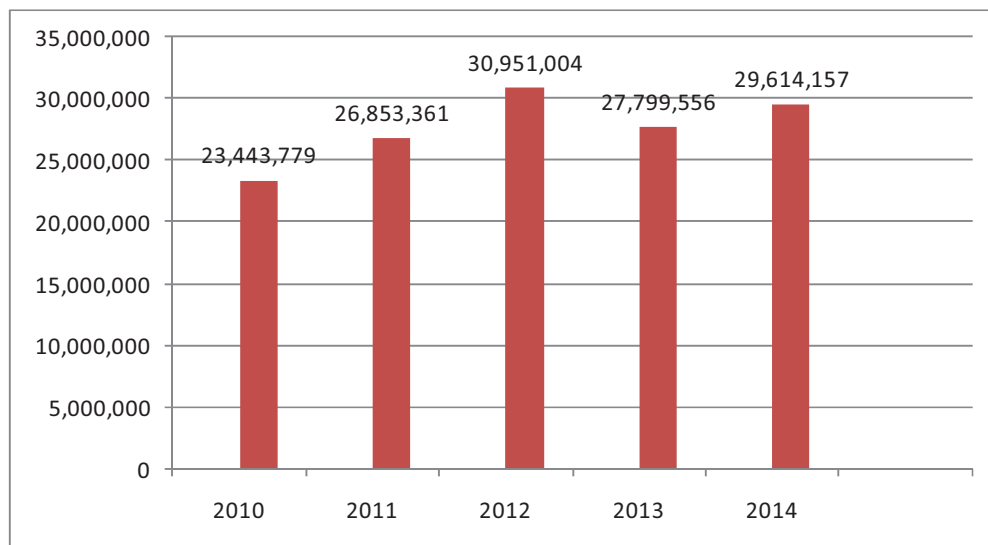


Figura 20: *Margen financiero neto*  
Fuente: CMAC Tacna .S.A.

Se observa que al cierre del año 2014 el margen financiero neto alcanza los 29, 614,157 millones de soles, mientras que en el 2010 era de 23, 443,779 millones de soles; por lo que existe variación decreciente en el periodo 2013 y una leve recuperación en el año 2014.

#### 4.4 Pruebas estadísticas

Para realizar las pruebas estadísticas vamos a utilizar los modelos de regresión lineal y no lineal, así como el análisis de varianza y la correlación.

#### 4.5 Comprobación de hipótesis y discusión

##### 4.5.1 Comprobación de hipótesis específica 1

Evolución de la morosidad en CMAC Tacna S.A: en el periodo de estudio es ascendente o descendente

H<sub>0</sub>: La evolución de la morosidad en CMAC Tacna S.A: en el periodo de estudio es favorable

H<sub>1</sub>: La evolución de la morosidad en CMAC Tacna S.A: el periodo de estudio no es favorable.

**Tabla 22***Índice de morosidad de la CMAC Tacna periodo 2010-2014*

Años	% de Morosos
2010	5.15
2011	6.01
2012	8.45
2013	10.04
2014	9.37

Fuente: CMAC-Tacna S.A.

Graficamos los datos de la Tabla 22

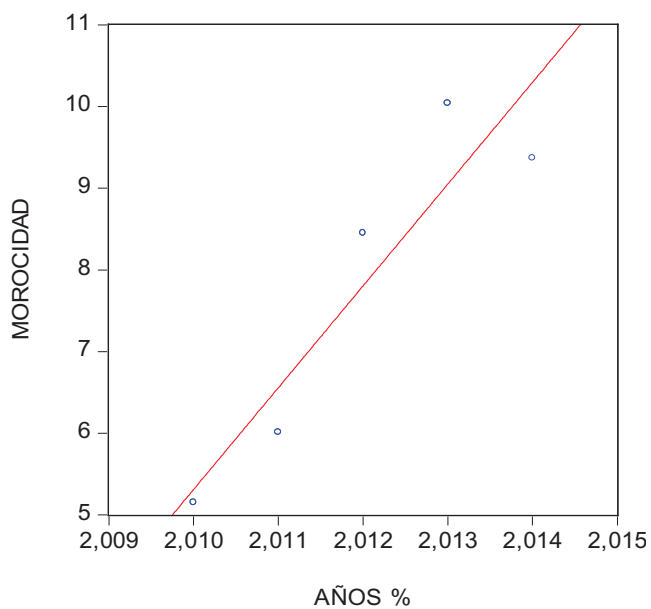


Figura 21: *Índice de morosidad Cmac Tacna 2010-2014*  
Fuente: CMAC – Tacna S.A.

Para probar esta hipótesis usamos el modelo de regresión.

**Regresión Simple - % MOROSOS vs. AÑOS**

Variable dependiente: % MOROSOS

Variable independiente: AÑOS

Lineal:  $Y = a + b \cdot X$

### Coeficientes

	<i>Mínimos Cuadrados</i>	<i>Estándar</i>	<i>Estadístico</i>	
<i>Parámetro</i>	<i>Estimado</i>	<i>Error</i>	<i>T</i>	<i>Valor-P</i>
Intercepto	-2501.16	590.198	-4.23783	0.0241
Pendiente	1.247	0.293339	4.25106	0.0239

### Análisis de Varianza

<i>Fuente</i>	<i>Suma de Cuadrados</i>	<i>Gl</i>	<i>Cuadrado Medio</i>	<i>Razón-F</i>	<i>Valor-P</i>
Modelo	15.5501	1	15.5501	18.07	0.0239
Residuo	2.58143	3	0.860477		
Total (Corr.)	18.1315	4			

Coeficiente de Correlación = 0.926082

R-cuadrada = 85.7627 por ciento

R-cuadrado (ajustado para g.l.) = 81.017 por ciento

Error estándar del est. = 0.927619

De acuerdo al resultado de los coeficientes del modelo se puede observar que la pendiente de la variable independiente es positiva lo cual implica que la tendencia es creciente por lo que se puede concluir que la morosidad tiende a crecer en el futuro, por lo que concluimos que la morosidad es desfavorable además el modelo seleccionado es significativo a un nivel de confianza del 95% obteniéndose un valor de P (0.0241) que es menor que 0.05

El estadístico R-Cuadrada indica que el modelo ajustado explica 85.7627 % de la variabilidad del % Morosos. El coeficiente de correlación es igual a 0.9261, indicando una relación moderadamente fuerte entre las variables tiempo y morosidad.

Estimando el porcentaje de morosidad según el modelo de regresión elegido para el 2015 se tiene que:

$$\% \text{ MOROSOS} = -2501.16 + 1.247 * \text{AÑOS}$$

$$\% \text{ Morosos} = 11.545$$

**Conclusión** la hipótesis nula se rechaza y se concluye que la morosidad no se presenta favorable para la CMAC-Tacna.

#### 4.5.2 Comprobación de hipótesis específica 2

Las colocaciones en la CMAC Tacna S.A: en el periodo 2010-2014

tiene tendencia creciente.

Ho: Las colocaciones en la CMAC Tacna S.A: en el periodo 2010- 2014 no es positivo

H1: Las colocaciones en la CMAC Tacna S.A: en el periodo 2010-2014 es positivo.

**Tabla 23**

*Las Colocaciones de la CMAC - Tacna  
Periodo 2010-2014*

Años	Colocaciones
2010	206,425,944
2011	246,681,973
2012	255,340,529
2013	271,373,274
2014	227,208,415

Fuente: CMAC-Tacna S.A.

Graficamos los datos de la Tabla 23

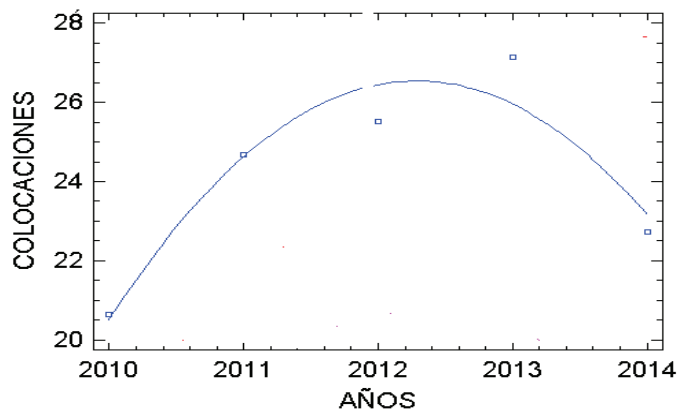


Figura 22: Colocaciones de la CMAC-Tacna 2010-2014  
Fuente: CMAC – Tacna S.A.

Según el gráfico se puede pensar en un modelo no lineal polinomio de grado 2

2.- Haciendo uso del programa Statgraphics Centurión VX.2 se obtiene los siguientes resultados:

Regresión Polinomial

Variable dependiente: COLOCACIONES

Variable independiente: AÑOS

Orden del polinomio = 2

Parámetro	Estimado	Error Estándar	Estadístico T	Valor-P
CONSTANTE	-3.84774E13	7.02005E12	-5.48107	0.0119
AÑOS	3.82403E10	6.97645E9	5.48134	0.0119
AÑOS <sup>2</sup>	-9.50112E6	1.73328E6	-5.48158	0.0119

Se obtiene el siguiente modelo:

$$\text{COLOCACIONES} = -3.84774\text{E}13 + 3.82403\text{E}10 \cdot \text{AÑOS} - 9.50112\text{E}6 \cdot \text{AÑOS}^2$$

R-cuadrada = 91.0383 por ciento

Con lo cual se puede afirmar que en el modelo elegido el 91% de las colocaciones es explicado por el tiempo es decir en el periodo de estudio 2010-2014.



Análisis de Varianza					
<i>Fuente</i>	<i>Suma de Cuadrados</i>	<i>Gl</i>	<i>Cuadrado Medio</i>	<i>Razón-F</i>	<i>Valor-P</i>
Modelo	3.41812E15	2	1.70906E15	15.24	0.0268
Residual	3.36477E14	3	1.12159E14		
Total (Corr.)	3.7546E15	5			

De acuerdo al cuadro de análisis de varianza ,se puede concluir que como el valor de la probabilidad valor-p es menor que 0.05 esto implica que los parámetros del modelo son significativamente diferente de cero por lo tanto las colocaciones de la CMAC Tacna están en función del tiempo y de acuerdo al coeficiente del modelo cuadrático es negativo por lo tanto se puede concluir que las colocaciones de Caja municipal no es positivo y además la proyección de las colocaciones para el 2015 es de 60833280 mucho menor que la del 2014 por lo tanto tiene una proyección negativa.

#### **4.5.3 Comprobación de Hipótesis General**

El comportamiento de la morosidad de la Cmac Tacna S.A. en el periodo 2010-2014, ha incidido en los resultados de la gestión crediticia.

Conforme observamos en las figuras 14 a la 20, se aprecia que el comportamiento de la cartera atrasada en los periodos 2010-2014 es notoriamente creciente, teniendo un crecimiento del 255% tomando como año base el 2010.

Este alto crecimiento no es coherente con el crecimiento de las colocaciones que en los periodos 2010-2014 ha disminuido en un 1.50%.

Hablamos, entonces, de un notorio deterioro de la cartera de créditos en esos años, más aún se observamos que la cartera morosa de alto riesgo tuvo un incremento de 269%.

Este deterioro de la cartera se traduce en los resultados, específicamente en el margen financiero bruto y neto. En el primero, debido a que los ingresos financieros sólo se incrementaron en ese periodo en un 12.70%, siendo negativo en los últimos 2 años (2013 y 2014), según las figuras 14 a la 20.

De igual forma las provisiones por cartera de créditos incobrable tuvo un incremento del 74.13%, lo que impactó directamente en el margen financiero neto

que registró una disminución del 13.63%, ocasionando reducción de las utilidades de los periodos descritos. Conforme a los cálculos de las figuras 14 a la 20.

Por lo descrito anteriormente se puede concluir que el comportamiento de la morosidad en los periodos 2010-2014 sí ha incidido en los resultados de la gestión crediticia por el deterioro de la cartera de créditos y la disminución del ingreso financiero, margen financiero bruto y neto.

#### 4.5.4 Comprobación estadística de la hipótesis general

Formulación de la hipótesis;

HO El comportamiento de la morosidad de los clientes de la CMAC Tacna S.A. no ha incidido en los resultados de gestión crediticia del periodo 2010-2014

H1: El comportamiento de la morosidad de los clientes de la CMAC Tacna S.A. ha incidido en los resultados de gestión crediticia del periodo 2010-2014

Para realizar la comprobación de esta hipótesis usamos dos variables representativas tanto para la morosidad como para la gestión crediticia como la cartera de la morosidad y los ingresos financieros de acuerdo al cuadro que se encuentra en el Anexo 5, realizamos el procesamiento de los datos usando el software Estadístico Statgraphics Centurión Versión XVI.2 para determinar la correlación entre ambas variables obteniéndose los siguientes resultados:

**Tabla 24**

*Correlación entre la cartera morosa y el ingreso financiero*

	MOROSIDAD	INGRESO FINANC.
MOROSIDAD		0.9298 (5) 0.0221
INGRESO FINANC	0.9298 (5) 0.0221	

FUENTE: Elaboracion propia

En esta tabla 24 se puede observar que el coeficiente de correlación es de 0.9298 lo que indica que existe una correlación positiva entre ambas variables, morosidad e ingreso financiero, además se puede apreciar que PV (valor de la probabilidad)

O.0221 es menor que 0.05 luego se concluye que la hipótesis  $H_0$  se rechaza, por lo tanto la morosidad incide en la gestión crediticia a un nivel de 95% de seguridad.

#### **4.5.4 Discusión**

Considerando las tablas 6 a la 11, donde se expone el comportamiento de la morosidad en otras Cajas Municipales del país, se puede apreciar la tendencia creciente de las colocaciones y por ende de los ingresos financieros y los márgenes financieros brutos y netos; si los comparemos con los resultados obtenidos en el presente estudio es claro que en Caja Tacna el deterioro de la cartera de créditos es notoria, lo que se refleja en el decremento de los ingresos financieros y el incremento agresivo de las provisiones de cartera.

Por ejemplo en Caja Ica, la cartera atrasada en el periodo 2010 fue de S/ 25,444 terminando en el periodo 2014 en S/ 50,050; esto significa un incremento en ese periodo del 96.71%. Los resultados en Caja Tacna reflejan un incremento de la cartera atrasada en un 255% en el mismo periodo.

Si hacemos la misma comparación con Caja Cusco el incremento de la cartera atrasada en ese periodo fue del 127.35%, mientras que en Caja Trujillo fue del 18.24% y en Caja Arequipa del 165%.

En cuanto a las colocaciones Caja Ica presenta un saldo en el 2010 de S/ 441,760 y en el 2014 de S/ 674,682, lo cual refleja un incremento del 52.373% en dicho periodo. Los resultados en Caja Tacna reflejan un decremento de las colocaciones en un 1.50% en el mismo periodo.

Si hacemos la misma comparación con Caja Cusco el incremento de las colocaciones en ese periodo fue del 94.17%, mientras que en Caja Trujillo fue del 27.65% y en Caja Arequipa del 79.41%.

Se puede observar que mientras otras cajas del país tenían como resultado incrementos en su cartera atrasada, ello estaba acompañado por incrementos considerables en el saldo de sus colocaciones.

En cuanto a los Ingresos Financieros Caja Ica presenta un saldo en el 2010 de S/ 104,688 y en el 2014 de S/ 154,759, lo cual refleja un incremento del 47.83% en dicho periodo. Los resultados en Caja Tacna reflejan un incremento de los ingresos financieros en un 12.70% en el mismo periodo.

Si hacemos la misma comparación con Caja Cusco el incremento de los ingresos financieros en ese periodo fue del 68.86%, mientras que en Caja Trujillo fue del 13.30% y en Caja Arequipa del 86.01%.

Como puede observarse Caja Trujillo tiene un incremento similar con Caja Tacna en los ingresos financieros; sin embargo el incremento de la cartera atrasada es bastante menor al de Caja Tacna; de igual forma el incremento de las colocaciones de Caja Trujillo es mayor a su incremento de cartera atrasada, lo que le permitió crecer en ingresos financieros.

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1 Conclusiones**

La evolución de la morosidad de la CMAC Tacna S.A. (agencias de Tacna) en el periodo 2010-2014 ha sido desfavorable ya que el saldo de la cartera atrasada ha tenido un crecimiento notorio, teniendo un crecimiento del 255% tomando como año base el 2010.

La situación de las colocaciones de la CMAC Tacna S.A. (agencias de Tacna) en el periodo 2010-2014 no es positivo, ya que si tomamos en cuenta la conclusión anterior respecto al notorio crecimiento de la cartera atrasada observamos que este alto crecimiento no es coherente con el crecimiento de las colocaciones que en los periodos 2010-2014 ha disminuido en un 1.50%.

El comportamiento de la morosidad de la CMAC Tacna S.A. (agencias de Tacna) en el periodo 2010-2014, según la comprobación estadística de la hipótesis general a un 95% de confianza ha incidido en los resultados de la gestión crediticia, ya que se comprueba un notorio deterioro de la cartera de créditos en los años de estudio, lo que se traduce en los resultados, específicamente en el ingreso financiero, margen financiero bruto y neto. En el margen financiero bruto, debido a que los ingresos financieros sólo se incrementaron en ese periodo en un 12.70%, siendo negativo en los últimos 2 años (2013, y 2014).

La CMAC Tacna S.A. ha venido cumpliendo un rol importante en proporcionar acceso de los microempresarios al crédito, especialmente en las zonas rurales. No obstante, dicha entidad ha venido enfrentando un serio deterioro en la calidad de su cartera crediticia, traducido además en problemas de

eficiencia y rentabilidad, ante el ingreso de otras entidades del sistema financiero especializadas o no en microcréditos a dicho segmento de mercado.

## **5.2 Recomendaciones**

La Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A. (agencias de Tacna) debe realizar una revisión a profundidad de la calidad de la cartera atrasada con la finalidad de identificar las debilidades y hacer los ajustes respectivos de acuerdo a las exigencias actuales, mejorando la política de recuperaciones y el seguimiento de los créditos morosos.

La Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A. (agencias de Tacna) debe reformular la estrategia de colocación de créditos incidiendo en fortalecer la fuerza de ventas sin dejar de lado la mejora de sus procesos internos de seguimiento y monitoreo de sus clientes, donde la admisión de los créditos juega un rol preponderante.

La Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A. (agencias de Tacna) debe evaluar exhaustivamente el comportamiento de la morosidad y la situación de las colocaciones con el fin de sincerar sus indicadores financieros y plantear estrategias que permitan revertir el deterioro de la cartera y los niveles del margen financiero bruto y neto; estableciendo metas razonables que signifiquen, en el corto y mediano plazo, la recuperación de sus resultados.

La Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A. (agencias de Tacna) debe continuar con su rol de proporcionar el acceso crediticio a la microempresa brindando un servicio personalizado de alta calidad por parte del personal de negocios en la evaluación crediticia y en la recuperación de la cartera, realizando el seguimiento que ello conlleva de forma periódica.

## BIBLIOGRAFÍA

- Aguilar, Camargo, & Morales, (2006). *Informe final de investigación "Análisis de la Morosidad en el Sistema Bancario Peruano"*
- Banco Central de Reserva del Perú. (20 de Octubre de 2012). *Glosario de términos económicos: Banco Central de Reserva del Perú*:  
<http://www.bcrp.gob.pe/publicaciones/glosario/c.html>
- Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A. (2015). *Caja Municipal Tacna*. Sitio Web Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A.:  
<http://www.cmactacna.com.pe>
- Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A. (2014). *Memoria Anual*. Tacna: Publicaciones CMAC Tacna S.A.
- Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A. (2015). *Reglamento General de Créditos. Reglamento General de Créditos* . Tacna.
- Caro, A. y Madrid, A., (2011). *Trabajo de investigación titulado "Análisis e identificación de los factores que inciden en la morosidad de las cajas municipales de la región Piura en el año 2011"*
- Class & Asociados S.A. (2014). *Informe Sectorial del Sistema Financiero Peruano*. Lima.
- Congreso de la República. (6 de Diciembre de 1996). Ley 26702. *Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros* . Lima.

Congreso de la República. (30 de Diciembre de 1992). Ley N° 26126. *Ley Orgánica de la Superintendencia del Mercado de Valores*. Lima.

De los Ángeles Coral Mendoza, Francis Yoanna (2009). Tesis titulada: “Análisis econométrico de la morosidad de las instituciones microfinancieras y del sistema bancario peruano, enero 2004 – julio 2009

Equilibrium Clasificadora de Riesgo S.A. (23 de Setiembre de 2014). *Equilibrium*. Sitio Web Equilibrium Clasificadora de Riesgo: <http://equilibrium.com.pe>

Falconi, M. (2004). *El sistema financiero peruano en el siglo XXI*, Ed. Adrus, Perú.

Hernández, R., Fernández, C., (1998). *Metodología de la Investigación*. Mexico: McGRAW HILL

Holguín, F. y L. Hayashi (1993). *Estadística*, Ed. Diana, México.

Levin, R. I. y D. S. Rubin (1996). *Estadística para Administradores*, 6ª. ed., Ed. Prentice-Hall Hispanoamericana, México.

Talledo, J. (2014). Tesis titulada “La morosidad de la cartera de créditos a la microempresa de las Cajas Rurales de Ahorro y Crédito y su relación con la competencia”

Salcedo, J. (2012). Tesis titulada “Nivel de Morosidad: Determinantes Macroeconómicos y pruebas de estrés para el Sistema Financiero Dominicano”

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (14 de Octubre de 2014). *Acerca de la SBS: Superintendencia de Banca, Seguros y AFP*. Sitio Web Superintendencia de Banca, Seguros y AFP: <http://www.sbs.gob.pe>

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (Abril de 2014). *Estadísticas, Glosario: Superintendencia de Banca, Seguros y AFP*. Sitio web Superintendencia de Banca, Seguros y AFP: [www.sbs.gob.pe](http://www.sbs.gob.pe).



**ANEXOS**  
**ANEXO N° 01**

**Encuesta aplicada al personal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A. (agencias de Tacna)**

ENCUESTA

Para el desarrollo de nuestra investigación necesitamos de su amable colaboración. Las preguntas que figuran no persiguen ningún fin evaluatorio; además, sus respuestas serán de carácter anónimo por lo tanto le solicitamos contestar con la mayor sinceridad posible. Muchas Gracias.

Instrucciones:

- Lea cuidadosamente cada una de las preguntas.
- Marque con una equis (x) el casillero que representa la alternativa más apropiada según su criterio.
- Contesté todas las preguntas aquí formuladas.

CUESTIONARIO A COLABORADORES

Pregunta N° 1.-

¿Existen políticas para la recuperación de créditos que se encuentran en morosidad?

Si  No  A veces  No tengo Opinión

Pregunta N° 2.-

¿Cree usted que la gestión realizada en la institución para enfrentar el alto índice de morosidad es adecuada?

Si  No  A veces  No tengo Opinión

Pregunta N° 3.-

¿Se efectúan las provisiones de cuentas de cobranza dudosa, de acuerdo al estado de morosidad?

Si  No  A veces  No tengo Opinión

Pregunta N° 4.-

¿Se realiza el seguimiento de los créditos en demanda judicial y control en registros independientes?

Si  No  A veces  No tengo Opinión

Pregunta N° 5.-

¿Cree Usted que la morosidad en la Cmac Tacna es elevada?

Si  No  A veces  No tengo Opinión

Pregunta N° 6.-

¿El comité de créditos cómo identifica los riesgos de cartera para el otorgamiento de un préstamo?

Capacidad de pago       Solvencia moral       Historial crediticio       Garantías adecuadas

Pregunta N° 7.-

¿De acuerdo con su experiencia cual es la causa que determina el comportamiento de la morosidad?

Deficiente evaluación       Situación económica       Pocas garantías       Referencias crediticias   
Otros

Pregunta N° 8.-

¿Conoce usted si Caja Tacna ha elaborado un plan estratégico?

Si       No       A veces       No tengo Opinión

Pregunta N° 9.-

¿Se han definido los riesgos en función de los objetivos generales y estratégicos de la entidad?

Si       No       A veces       No tengo Opinión

Pregunta N° 10.-

¿Los objetivos estratégicos son conocidos por todos los miembros de la Entidad?

Si       No       A veces       No tengo Opinión

Pregunta N° 11.-

¿Se suministra capacitación a todos los empleados acerca de los productos que brinda Caja Tacna del servicio al cliente?

Si       No       A veces       No tengo Opinión

Pregunta N° 12.-

¿Se controla la calidad de las operaciones que son motivo de incentivo por desempeño en Caja Tacna?

Si       No       A veces       No tengo Opinión

Pregunta N° 13.-

¿Cuál fue el impacto que originó la alta morosidad en el alcance de los objetivos estratégicos de Caja Tacna, años 2010 al 2014?

Poca rentabilidad       Deterioro de cartera       Disminución de la autonomía para la aprobación de créditos       Alta rotación de trabajadores

Pregunta N° 14.-

¿Cree usted que la morosidad impactó en los objetivos estratégicos de Caja Tacna, años 2010 al 2014?

Si       No       A veces       No tengo Opinión

Pregunta N° 15.-

¿Cómo impactó la morosidad en el cumplimiento de los objetivos estratégicos en  
Caja Tacna?

No impactó

Positivamente

Negativamente

No tengo  
Opinión

## ANEXO N° 02

### Resultados de encuesta aplicada al personal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A. (agencias de Tacna)

1 Existen políticas para la recuperación de créditos que se encuentran en morosidad

	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	2	10%	10	10
	A veces	1	5%	5	15
	Si	17	85%	85	100
	Total	20	100%	100	

Fuente: Encuesta a trabajadores CMAC Tacna .S.A

2 Cree usted que la gestión realizada en la institución para enfrentar el alto índice de morosidad es adecuada

	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	12	60%	60	60
	No tengo opinión	1	5%	5	65
	A veces	5	25%	25	90
	Si	2	10%	10	100
	Total	20	100	100	

Fuente: Encuesta a trabajadores CMAC Tacna .S.A

3 Se efectúan las provisiones de cuentas de cobranza dudosa, de acuerdo al estado de morosidad

	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	1	5%	5	5
	No tengo opinión	7	35%	35	40
	A veces	3	15%	15	55
	Si	9	45%	45	100
	Total	20	100%	100	

Fuente: Encuesta a trabajadores CMAC Tacna .S.A

4 Se realiza el seguimiento de los créditos en demanda judicial y control en registros independientes

	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	1	5%	5	5
	No tengo opinión	5	25%	25	30
	A veces	3	15%	15	45
	Si	11	55%	55	100
	Total	20	100%	100	

Fuente: Encuesta a trabajadores CMAC Tacna .S.A

## 5 Cree usted que la morosidad en la Cmac Tacna es elevada

	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	2	10%	10	10
	No tengo opinión	2	10%	10	10
	A veces	3	15%	15	30
	Si	13	65%	65	100
	Total	20	100%	100	

Fuente: Encuesta a trabajadores CMAC Tacna .S.A

## 6 El comité de créditos cómo identifica los riesgos de cartera para el otorgamiento de un préstamo

	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Historial crediticio	6	30%	30	30
	Capacidad de pago	14	70%	70	100
	Total	20	100%	100	

Fuente: Encuesta a trabajadores CMAC Tacna .S.A

## 7 De acuerdo a su experiencia cual es la causa que determina el comportamiento de la morosidad

	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Situación económica	2	10%	10	10
	Deficiente evaluación	18	90%	90	100
	Total	20	100%	100	

Fuente: Encuesta a trabajadores CMAC Tacna .S.A

## 8 Conoce usted si Caja Tacna ha elaborado un plan estratégico

	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	1	5%	5	5
	Si	19	95%	95	100
	Total	20	100%	100	

Fuente: Encuesta a trabajadores CMAC Tacna .S.A

## 9 Se han definido los riesgos en función de los objetivos generales y estratégicos de la entidad

	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	4	20%	20	20
	No tengo opinión	3	15%	15	35
	A veces	3	15%	15	50
	Si	10	50%	50	100
	Total	20	100%	100	

Fuente: Encuesta a trabajadores CMAC Tacna .S.A

10 Los objetivos estratégicos son conocidos por todos los miembros de la Entidad

	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	10	50%	50	50
	A veces	8	40%	40	90
	Si	2	10%	10	100
	Total	20	100%	100	

Fuente: Encuesta a trabajadores CMAC Tacna .S.A

11 Se suministra capacitación a todos los empleados acerca de los productos que brinda Caja Tacna del servicio al cliente

	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	9	45%	45	45
	A veces	9	45%	45	90
	Si	2	10%	10	100
	Total	20	100%	100	

Fuente: Encuesta a trabajadores CMAC Tacna .S.A

12 Se controla la calidad de las operaciones que son motivo de incentivo por desempeño en Caja Tacna

	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	3	15%	15	15
	No tengo opinión	1	5%	5	20
	A veces	11	55%	55	75
	Si	5	25%	25	100
	Total	20	100%	100	

Fuente: Encuesta a trabajadores CMAC Tacna .S.A

13 Cuál fue el impacto que originó la alta morosidad en el alcance de los objetivos estratégicos de Caja Tacna, años 2010 al 2014

	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Alta rotación de trabajadores	4	20%	20	20
	Deterioro de la cartera	9	45%	45	65
	Poca rentabilidad	7	35%	35	100
	Total	20	100%	100	

Fuente: Encuesta a trabajadores CMAC Tacna .S.A

14 Cree usted que la morosidad impactó en los objetivos estratégicos de Caja Tacna, años 2010 al 2014

	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	20	100	100	100

Fuente: Encuesta a trabajadores CMAC Tacna .S.A

15 Cómo impactó la morosidad en el cumplimiento de los objetivos estratégicos en Caja Tacna

	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Negativamente	20	100	100	100

Fuente: Encuesta a trabajadores CMAC Tacna .S.A

## ANEXO N° 03

## Matriz de consistencia

Título : El comportamiento de la morosidad de la Cmac Tacna S.A. y su incidencia en los resultados de la gestión crediticia, en las agencias de Tacna periodo 2010-2014  
 Autor : Carlos Calloapaza Cañahuara /  
 Grado : Magister en Administración y dirección de empresas

PROBLEMA PRINCIPAL	OBJETIVOS GENERALES	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLE INDEPENDIENTE	VARIABLE DEPENDIENTE
¿De qué modo el comportamiento de la morosidad de los clientes de la CMAC Tacna S.A. ha incidido en los resultados de gestión crediticia del periodo 2010-2014?	Determinar si el comportamiento de la morosidad de la CMAC Tacna S.A. ha incidido en los resultados de gestión crediticia del periodo 2010-2014, a fin de conocer los factores internos y externos e implementar estrategias de control y monitoreo.	El comportamiento de la morosidad de los clientes de la CMAC Tacna S.A. NO ha incidido en los resultados de gestión crediticia del periodo 2010-2014.	La morosidad	Resultados de gestión crediticia del periodo 2010-2014
PROBLEMA SECUNDARIOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	INDICADORES	INDICADORES
¿Cuál es la evolución de la morosidad de la CMAC Tacna S.A. en el periodo 2010-2014? ¿Cuál es la situación de las colocaciones de la CMAC Tacna S.A. en el periodo 2010-2014?	Determinar la evolución de la morosidad de la CMAC Tacna S.A. en el periodo 2010-2014.  Determinar la situación de las colocaciones de la CMAC Tacna S.A. en el periodo 2010-2014.	La evolución de la morosidad de la CMAC Tacna S.A. en el periodo 2010-2014 es favorable.  La situación de las colocaciones de la CMAC Tacna S.A. en el periodo 2010-2014, es positivo.	X1 = Créditos Atrasados / Créditos Directos (%) X2 = Cartera Alto Riesgo/Créditos Directos(%) X3 = Provisiones / Créditos Atrasados (%)	Y1 = Saldo de cartera crediticia Y2 = Saldo de provisiones por cartera crediticia Y3 = Ingresos financieros Y4= Margen financiero



## ANEXO N° 04

## Informe de opinión de expertos sobre validación

**UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA**  
**ESCUELA DE POSTGRADO**  
**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS SOBRE VALIDACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

1.-NOMBRE DEL INSTRUMENTO A APLICARSE: Encuesta

2.-AUTOR DEL INSTRUMENTO: Perla Gelluapuzo Canchuro

3.-NOMBRES Y APELLIDOS DEL EXPERTO: MBA. Claudia Parravicino Jacobo


**II.-ASPECTOS DE LA VALIDACIÓN:**

INDICADORES	CRITERIOS	NUL	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	EXELENTE
1. Claridad	Es formulado con lenguaje apropiado.				4	
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables.					5
3. Actualidad	Está de acorde a los cambios de la tecnología.				4	
4. Organización	Tiene una organización lógica.				4	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				4	
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar el desempeño laboral.				4	
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos.				4	
8. Coherencia	Entre indicadores y dimensiones.				4	
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				4	
10. Técnica	Validez, confiabilidad y sensibilidad.				4	
<b>TOTAL</b>					<b>36</b>	<b>5</b>

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.10

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable

Lugar y fecha: Tacna, 15 de marzo del 2017

Firma y DNI del experto:  00495916

**UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA**  
**ESCUELA DE POSTGRADO**  
**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS SOBRE VALIDACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

- 1.-NOMBRE DEL INSTRUMENTO A APLICARSE: Encuesta
- 2.-AUTOR DEL INSTRUMENTO: Carlos Ceillo para Caschero
- 3.-NOMBRES Y APELLIDOS DEL EXPERTO: Mg. Edgar Pilco Apurci

**II.-ASPECTOS DE LA VALIDACIÓN:**

INDICADORES	CRITERIOS	NUL	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	EXELENTE
1. Claridad	Es formulado con lenguaje apropiado.				4	
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables.				4	
3. Actualidad	Está de acorde a los cambios de la tecnología.				4	
4. Organización	Tiene una organización lógica.				4	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				4	
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar el desempeño laboral.				4	
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos.				4	
8. Coherencia	Entre indicadores y dimensiones.				4	
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				4	
10. Técnica	Validez, confiabilidad y sensibilidad.				4	
TOTAL					40	

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN 4

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable

Lugar y fecha: Tacna 15 de marzo del 2017

Firma y DNI del experto

00311375

**UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA**  
**ESCUELA DE POSTGRADO**  
**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS SOBRE VALIDACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

- 1.-NOMBRE DEL INSTRUMENTO A APLICARSE: Encuesta
- 2.-AUTOR DEL INSTRUMENTO: Carlos Callacapa Castañeda
- 3.-NOMBRES Y APELLIDOS DEL EXPERTO: MBA. Rocio Sakany Montalvo

**II.-ASPECTOS DE LA VALIDACIÓN:**

INDICADORES	CRITERIOS	NUL	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	EXELENTE
1.Claridad	Es formulado con lenguaje apropiado.				4	
2.Objetividad	Está expresado en conductas observables.					5
3.Actualidad	Está de acorde a los cambios de la tecnología.				4	
4.Organización	Tiene una organización lógica.					5
5.Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				4	
6.Intencionalida	Adecuado para valorar el desempeño laboral.				4	
7.Consistencia	Basado en aspectos teóricos.				4	
8.Coherencia	Entre indicadores y dimensiones.				4	
9.Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				4	
10.Técnica	Validez, confiabilidad y sensibilidad.				4	
TOTAL					32	10

III.PROMEDIO DE VALORACIÓN..... 4.2.....

IV.OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable.....

Lugar y fecha: Tacna 15 de marzo del 2017

Rocio Sakany Montalvo 00498982  
 Firma y DNI del experto

**ANEXO N° 05**

Cartera morosa e ingreso financiero de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna  
S.A.

<b>AÑOS</b>	<b>CARTERA MOROSA</b>	<b>INGRESOS FINANCIEROS</b>
2010	4,720,830	35,769,590
2011	6,202,881	40,983,250
2012	10,043,284	47,719,476
2013	13,365,567	50,231,092
2014	14,003,069	47,909,511

## ANEXO N° 06

## Estados Financieros periodos 2010 – 2014 de la CMAC Tacna S.A.



## BALANCE GENERAL

Al 31 de Diciembre del 2010  
(En Miles de Nuevos Soles)

## ESTADO DE GANANCIAS Y PERDIDAS

Al 31 de Diciembre del 2010  
(En Miles de Nuevos Soles)

ACTIVO	TOTAL	TOTAL	PASIVO Y PATRIMONIO	TOTAL	TOTAL	RUBROS	TOTAL	TOTAL
	HISTORICO 2009	HISTORICO 2010		HISTORICO 2009	HISTORICO 2010		HISTORICO 2009	HISTORICO 2010
<b>DISPONIBLES</b>	44,961	70,566	<b>OBLIGACIONES CON EL PUBLICO</b>	239,270	335,910	<b>INGRESOS FINANCIEROS</b>	79,329	92,934
Caja	5,484	10,547	Obligaciones a la Vista	160	682	Intereses por Disponibles	1,253	786
Banco Central de Reserva del Perú	5,539	24,480	Obligaciones por Cuenta de Ahorro	61,893	81,026	Ingresos por Fondos Interbancarios	44	19
Bancos y otras Empresas del Sist. Financ. Del país	33,616	35,404	Obligaciones por Cuentas a Plazo	157,564	225,804	Ingresos por Inversiones Negociables	210	324
Bancos y otras Instituciones Financieras del Exterior	0	0	Otras Obligaciones	11,224	15,371	Ingresos por Valorización de Inversiones Negociables	0	0
Carje	0	0	Gastos por Pago de Obligaciones con el Público	8,429	13,027	Intereses y Comisiones por Cartera de Creditos	75,030	89,418
Otras Disponibilidades	180	48	<b>FONDOS INTERBANCARIOS</b>	0	0	Ganancias por Inversiones en Subsidiarias y Asociadas	17	27
Rendimientos Devengados del Disponible	143	87	Fondos Interbancarios	0	0	Diferencia de Cambio por Operaciones Varias	719	373
<b>FONDOS INTERBANCARIOS</b>	0	14,125	Gastos por Pagar por Fondos Interbancarios	0	0	Reajuste por Indexación	0	0
Fondos Interbancarios	0	14,125	<b>DEPOSITOS DE EMP. SIST. FINANC. Y ORG. FINANC.</b>	51,951	42,126	Participaciones ganadas por Inversiones Permanentes	0	0
Rendimientos Deverg. De Fondos Interbancarios	0	1	Depósitos a la Vista	0	0	Otros Ingresos Financieros	2,057	1,987
<b>INVERSIONES FINANCIERAS TEMPORALES</b>	10,880	22,500	Depósitos de Ahorro	2,150	1,815	<b>GASTOS FINANCIEROS</b>	20,092	23,748
Invers. Negoc. Dispon. Para vent.Rep.Cap	0	5,901	Depósitos a Plazo	49,102	39,962	Intereses y Comisiones por Oper. Con el Público	13,332	17,226
Invers. Negoc. Dispon. Para vent.Rep.Deuda	3,879	0	Gastos Pag. Dep. Emp. Sist. Financ. Y Org. Financ.	699	349	Intereses por Depósitos del Sist. Financiero	1,447	1,868
Inversiones financieras a Vencimiento	7,001	16,599	<b>ADEUDOS Y OBLIGACIONES FINANC. A CORTO PLAZO</b>	35,857	37,751	Intereses por Adeud. Y Oblig. Del Sist. Financ. Del País	3,962	3,040
Rendimiento Devengado	0	0	Adeudos y Obligac. Con el B.C.R.	0	0	Intereses Adeud. Y Oblig. Inst. Fin. Ext. Y Org. Fin.	369	431
<b>CARTERA DE CREDITOS</b>	349,376	421,433	Adeudos y Obligac. Con Emp. E Inst. Financ. Del País	33,029	35,336	Intereses de Otros Adeudos y Oblig. Con Inst. Financieros	0	11
Cartera de Créditos Vigentes	344,323	420,536	Adeudos y Obligac. Con Emp. Del Ext. Y Org. Financ. Inter.	1,876	2,000	Diferencia de Cambio por Operaciones Varias	0	0
Cartera de Créditos Reestructurados	0	0	Otros Adeudos y Obligac. Del país y del exterior	0	0	Reajuste por Indexación	0	0
Cartera de Créditos Refinanciados	2,155	1,778	Gastos por Pago de Adeudos y Oblig. Financieras	952	415	Primas para el Fondo de Seguros de Depositos	981	1,172
Cartera de Créditos Vencidos	3,752	4,496	<b>CUENTAS POR PAGAR</b>	1,533	2,385	Otros Gastos Financieros	0	0
Cartera de Créditos en Cobranza Judicial	6,806	11,425	Clas por Pag. Difer. De Instrum. Financ. Deriv.	0	0	<b>RESULTADO FINANCIERO BRUTO</b>	59,237	69,187
Rendimiento Devengados de Créditos vigentes	7,067	6,155	Clas por Pag. Difer. De Instrum. Financ. Deriv. De Cobert	0	0	<b>PROVISIONES PARA INCOBRABILIDAD DE CREDITOS DIFERIDOS</b>	5,323	10,678
(-) Provisiones para Créditos .....	-14,727	-22,958	Otras Cuentas por Pagar	1,533	2,385	<b>MARGEN FINANCIERO NETO</b>	53,914	58,509
<b>CUENTAS POR COBRAR</b>	49	950	Gastos por Pago de Clas por Pagar	0	0	<b>INGRESOS POR SERVICIOS FINANCIEROS</b>	275	512
Otras cuentas por cobrar	49	950	<b>ADEUDOS Y OBLIGACIONES FINANC. A LARGO PLAZO</b>	23,482	60,525	Ingresos por Operaciones Contingentes	10	20
<b>BIENES REALIZABLES RECIBIDOS EN PAGO , ADJUDICADOS Y FUERA DE USO.</b>	273	215	Adeudos y Obligac. Con el B.C.R.	0	0	Ingresos por Fideicomiso y Comisiones de Confianza	0	0
Bienes Recibidos en Pago y Adjudicados	488	494	Adeudos y Obligac. Con Emp. E Inst. Financ. Del País	19,982	14,530	Ingresos Diversos	264	492
(-) Provisiones para Bienes Realizables, Recibidos en Pago, Adjudicados y Bienes fuera de uso .....	-215	-278	Adeudos y Obligac. Con Emp. Del Ext. Y Org. Financ. Inter.	3,500	1,500	<b>GASTOS POR SERVICIOS FINANCIEROS</b>	259	149
<b>INVERSIONES EN SUBSIDIARIAS Y ASOCIAD.</b>	783	810	Otros Adeudos y Obligac. Del país y del exterior	0	44,495	Gastos por Operaciones Contingentes	0	0
Invers. Particip. Patrim. Pers. Jurídicas del país y Ext.	0	0	Gastos por Pago de Adeudos y Oblig. Financieras	0	0	Gastos Diversos	259	149
Otras Invers. Permanentes	783	810	<b>PROVISIONES</b>	27	45	<b>MARGEN OPERACIONAL</b>	53,930	58,872
Rendimiento devengados de Inv. Permanentes	0	0	<b>VALORES, TITULOS Y OBLIGAC. EN CIRCULACION</b>	0	0	<b>GASTOS DE ADMINISTRACION</b>	32,753	41,343
(-) Provisión para Inversiones Permanentes.....	0	0	<b>IMPUESTO A LA RENTA Y PARTICIPACIONES DIFERIDAS</b>	0	0	Gastos de Personal y Directorio	17,182	21,184
<b>INMUEBLE, MOBILIARIO Y EQUIPO NETO</b>	14,030	21,208	<b>OTROS PASIVOS</b>	349	405	Gastos por Servicios Recibidos de terceros	14,896	19,289
<b>INTANGIBLES</b>	841	586	<b>TOTAL PASIVO.....</b>	352,470	479,147	Impuestos y Contribuciones	675	870
<b>IMPUESTO A LA RENTA Y PARTICIPACIONES DIFERIDAS</b>	507	1,409	CAPITAL SOCIAL	43,881	43,881	<b>MARGEN OPERACIONAL NETO</b>	21,177	17,529
<b>OTROS ACTIVOS NETOS</b>	3,086	4,900	CAPITAL ADICIONAL	73	73	<b>PROVISIONES, DEPRECIACION Y AMORTIZACION</b>	1,709	2,514
<b>TOTAL DEL ACTIVO:.....</b>	424,786	558,702	RESERVAS	15,475	18,181	Provisiones para Incobrabilidad de Clas por Cobrar	0	0
<b>CUENTAS CONTINGENTES DEUDORAS</b>	3,293	7,609	AJUSTES AL PATRIMONIO	0	0	Prov. Bs. Realiz. Recib. En Pago, Adjud. Y Bns. Fuera de Uso	0	0
<b>CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS</b>	864,712	59,723	RESULTADOS ACUMULADOS	0	7,635	Provisiones para Contingencias y Otras	3	4
Incluye financiamiento garantizado con cartera crediticia con COFIDE, BID, CAF a largo plazo monto de la cartera cedida			RESULTADO NETO DEL EJERCICIO	12,886	9,784	Depreciación de Inmuebles, Mobiliario y Equipo	1,360	2,132
<b>CONTRACUENTA DE CUENTAS DE ORDEN ACREEDORA FIDEICOMISOS Y COMIS. DE CONF. DEUDORAS</b>	171,315	209,538	<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	72,316	79,555	Amortización de Gastos	346	377
	264	7,390	<b>TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO NETO</b>	424,786	558,702	<b>OTROS INGRESOS Y GASTOS</b>	70	-116
			<b>CUENTAS CONTINGENTES ACREEDORAS</b>	3,293	7,609	Ingresos netos(gastos netos) por Recuperación de Creditos	180	50
			Responsabilidad por Avales y Cartas Fianza Otorgadas	408	1,434	Otros ingresos y gastos	-110	-167
			Responsabilidad por Cartas Fianzas Otorgadas	0	0	<b>RESULTADO DEL EJERC. ANTES DE PART. E IMP. RTA.</b>	19,537	14,899
			Responsabilidad por Aceptaciones Bancarias	0	0	DISTRIBUCION LEGAL DE LA RENTA NETA	-993	-763
			Respons. Por Líneas de Cred. No Utiliz. Y Cred. No Respons. Por contratos de Underwriting	2,861	6,175	IMPUESTO A LA RENTA	-5,659	-4,351
			Respons. Por contratos de Underwriting	0	0	<b>UTILIDAD (PERDIDA) NETA DEL PERIODO</b>	12,886	9,784
			Respons. Por litigios, demandas y otras contingencias	24	0			
			<b>CONTRACUENTAS DE CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS</b>	864,712	59,723			
			<b>CUENTAS DE ORDEN ACREEDORAS</b>	171,315	209,538			
			<b>FIDEICOMISOS Y COMIS. DE CONF. ACREEDORAS</b>	264	7,390			



### BALANCE GENERAL

Al 31 de Diciembre del 2011  
(En Miles de Nuevos Soles)

### ESTADO DE GANANCIAS Y PERDIDAS

Al 31 de Diciembre del 2011  
(En Miles de Nuevos Soles)

ACTIVO	TOTAL	TOTAL	PASIVO Y PATRIMONIO		TOTAL	TOTAL	RUBROS	TOTAL	TOTAL
	HISTORICO	HISTORICO	HISTORICO	HISTORICO	HISTORICO	HISTORICO		HISTORICO	HISTORICO
	2010	2011			2010	2011		2010	2011
<b>DISPONIBLES</b>	70,566	84,215	<b>OBLIGACIONES CON EL PUBLICO</b>		335,910	417,710	<b>INGRESOS FINANCIEROS</b>	92,934	106,450
Caja	10,547	10,007	Obligaciones a la Vista		682	452	Intereses por Disponibles	786	818
Banco Central de Reserva del Perú	24,480	47,452	Obligaciones por Cuenta de Ahorro		81,026	90,051	Ingresos por Fondos Interbancarios	19	109
Bancos y otras Empresas del Sist. Financ. Del país	35,404	26,470	Obligaciones por Cuentas a Plazo		225,804	290,220	Ingresos por Inversiones Negociables a Vencimiento	324	354
Bancos y otras Instituciones Financieras del Exterior	0	0	Otras Obligaciones		15,371	20,494	Ingresos por Valorización de Inversiones Negociables	0	0
Canje	0	0	Gastos por Pagar de Obligaciones con el Público		13,027	16,492	Intereses y Comisiones por Cartera de Créditos	89,418	103,910
Otras Disponibilidades	48	120	<b>FONDOS INTERBANCARIOS</b>		0	254	Ganancias por Inversiones en Subsidiarias y Asociadas	27	38
Rendimientos Devengados del Disponible	87	166	Fondos Interbancarios		0	254	Diferencia de Cambio por Operaciones Varias	373	541
			Gastos por Pagar por Fondos Interbancarios		0	0	Reajuste por Indexación	0	0
<b>FONDOS INTERBANCARIOS</b>	14,125	2,292	<b>DEPOSITOS DE EMP. SIST. FINANCI. Y ORG. FINANCI.</b>		42,126	37,621	Participaciones ganadas por Inversiones Permanentes	0	0
Fondos Interbancarios	14,125	2,292	Depósitos a la Vista		0	0	Otros Ingresos Financieros	1,987	680
Rendimientos Deveng. De Fondos Interbancarios	1	0	Depósitos de Ahorro		1,815	241	<b>GASTOS FINANCIEROS</b>	23,748	31,650
<b>INVERSIONES NEGOCIABLES A VENCIMIENTO</b>	22,500	10,491	Depósitos a Plazo		39,962	37,094	Intereses y Comisiones por Oper. Con el Público	17,226	20,168
Invers. Negoc. Dispon. Para vent.Rep.Cap	5,901	0	Gastos Pag. Dep. Emp. Sist. Financ. Y Org. Financ.		349	286	Intereses por Depósitos del Sist Financiero	1,868	1,565
Invers. Negoc. Dispon. Para vent.Rep.Deuda	0	0	<b>ADEUDOS Y OBLIGACIONES FINANCI. A CORTO PLAZO</b>		37,751	27,212	Intereses por Ajud. Y Oblig. Del Sist. Financ. Del País	3,040	3,724
Inversiones a Vencimiento	16,599	10,491	Adeudos y Obligac. Con el B.C.R.		0	0	Intereses Ajud. Y Oblig. Inst. Fin. Ext. Y Org. Fin.	431	694
Rendimiento Devengado	0	0	Adeudos y Obligac. Con Emp. E Inst. Financ. Del País		35,336	21,626	Intereses de Otros Adeudos y Oblig. Del país y del exterior	11	3,999
<b>CARTERA DE CREDITOS</b>	421,433	519,729	Adeudos y Obligac. Con Emp. Del Ext. Y Org. Financ. Inter.		2,000	1,500	Diferencia de Cambio por Operaciones Varias	0	0
Cartera de Créditos Vigentes	420,536	519,742	Otros Adeudos y Obligac. Del país y del exterior		0	3,750	Reajuste por Indexación	0	0
Cartera de Créditos Reestructurados	0	0	Gastos por Pagar de Adeudos y Oblig. Financieras		415	336	Primas para el Fondo de Seguros de Depositos	1,172	1,490
Cartera de Créditos Refinanciados	1,778	1,694	<b>CUENTAS POR PAGAR</b>		2,385	3,547	Otros Gastos Financieros	0	0
Cartera de Créditos Vencidos	4,496	7,046	Clas por Pag. Difer. De Instrum. Financ. Deriv.		0	0	<b>RESULTADO FINANCIERO BRUTO</b>	69,187	74,800
Cartera de Créditos en Cobranza Judicial	11,425	11,827	Clas por Pag. Difer. De Instrum. Financ. Deriv. De Cobert		0	0	<b>PROVISIONES PARA INCOBRABILIDAD DE CREDITOS DI</b>	10,678	8,990
Rendimiento Devengados de Créditos vigentes	6,155	7,755	Otras Cuentas por Pagar		2,385	3,547	<b>MARGEN FINANCIERO NETO</b>	58,509	65,810
(-) Provisiones para Créditos .....	-22,958	-28,335	Gastos por Pagar de Clas por Pagar		0	0	<b>INGRESOS POR SERVICIOS FINANCIEROS</b>	512	736
<b>CUENTAS POR COBRAR</b>	950	583	<b>ADEUDOS Y OBLIGACIONES FINANCI. A LARGO PLAZO</b>		60,525	71,443	Ingresos por Operaciones Contingentes	20	39
Otras cuentas por cobrar	950	583	Adeudos y Obligac. Con el B.C.R.		0	0	Ingresos por Fideicomiso y Comisiones de Confianza	0	0
<b>BIENES REALIZABLES RECIBIDOS EN PAGO, ADJUDICADOS Y FUERA DE USO.</b>	215	163	Adeudos y Obligac. Con Emp. E Inst. Financ. Del País		14,530	23,797	Ingresos Diversos	492	697
Bienes Realizables	0	0	Adeudos y Obligac. Con Emp. Del Ext. Y Org. Financ. Inter.		1,500	0	<b>GASTOS POR SERVICIOS FINANCIEROS</b>	149	1,075
Bienes Recibidos en Pago y Adjudicados	215	163	Otros Adeudos y Obligac. Del país y del exterior		44,495	47,646	Gastos por Operaciones Contingentes	0	0
Bienes fuera de uso	0	0	Gastos por Pagar de Adeudos y Oblig. Financieras		0	0	Gastos Diversos	149	1,075
<b>INVERSIONES EN SUBSIDIARIAS Y ASOCIAD.</b>	810	848	<b>PROVISIONES</b>		45	44	<b>MARGEN OPERACIONAL</b>	58,872	65,470
Invers. Particip. Patrim. Pers. Jurídicas del país y Ext.	0	0	<b>VALORES, TITULOS Y OBLIGAC. EN CIRCULACION</b>		0	0	<b>GASTOS DE ADMINISTRACION</b>	42,106	47,444
Otras Invers. Permanentes	810	848	<b>IMPUESTO A LA RENTA DIFERIDO</b>		0	0	Gastos de Personal y Directorio	21,947	26,932
Rendimiento devengados de Inv. Permanentes	0	0	<b>OTROS PASIVOS</b>		405	410	Gastos por Servicios Recibidos de terceros	19,289	19,615
(-) Provisión para Inversiones Permanentes.....	0	0	<b>TOTAL PASIVO.....</b>		479,147	558,241	Impuestos y Contribuciones	870	897
<b>INMUEBLE, MOBILIARIO Y EQUIPO NETO</b>	21,208	25,471	<b>CAPITAL SOCIAL</b>		43,881	51,516	<b>MARGEN OPERACIONAL NETO</b>	16,766	18,027
			<b>CAPITAL ADICIONAL</b>		73	73	<b>PROVISIONES, DEPRECIACION Y AMORTIZACION</b>	2,514	2,940
<b>INTANGIBLES NETO</b>	586	238	<b>RESERVAS</b>		18,181	24,213	Provisiones para Incobrabilidad de Clas por Cobrar	0	0
			<b>AJUSTES AL PATRIMONIO</b>		0	0	Prov. Bs. Realiz. Recib. En Pago, Adjud. Y Bns. Fuera de Uso	0	0
<b>IMPUESTO A LA RENTA DIFERIDO</b>	1,409	1,914	<b>RESULTADOS ACUMULADOS</b>		7,635	3,542	Provisiones para Contingencias y Otras	4	3
<b>OTROS ACTIVOS NETOS</b>	4,900	2,031	<b>RESULTADO NETO DEL EJERCICIO</b>		9,784	10,389	Depreciación de Inmuebles, Mobiliario y Equipo	2,132	2,590
			<b>TOTAL PATRIMONIO</b>		79,555	89,734	Amortización y Deterioro de Intangibles	377	348
<b>TOTAL DEL ACTIVO.....</b>	558,702	647,975	<b>TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO NETO</b>		558,702	647,975	<b>OTROS INGRESOS Y GASTOS</b>	-116	304
<b>CUENTAS CONTINGENTES DEUDORAS</b>	7,609	5,831	<b>CUENTAS CONTINGENTES ACREEDORAS</b>		7,609	5,831	Ingresos netos(gastos netos) por Recuperacion de Creditos	50	43
			Responsabilidad por Aavales y Cartas Fianza Otorgadas		1,434	1,867	Otros ingresos y gastos	-167	261
<b>CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS</b>	59,723	78,346	Responsabilidad por Cartas de Credito		0	0	<b>RESULTADO DEL EJERC. ANTES DE IMPUESTO A LA RTA.</b>	14,136	15,391
Incluye financiamiento garantizado con cartera crediticia con COFIDE, BID, CAF a largo plazo monto de la cartera cedida			Responsabilidad por Aceptaciones Bancarias		0	0	<b>IMPUESTO A LA RENTA</b>	-4,351	-5,002
			Respons. Por Lineas de Cred. No Utiliz. Y Cred.		6,175	3,964	<b>UTILIDAD (PERDIDA) NETA DEL PERIODO</b>	9,784	10,389
			Respons. Por contratos de Underwriting		0	0			
			Respons. Por litigios, demandas y otras contingencias		0	0			
<b>CONTRACUENTAS DE CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS</b>	209,538	267,741	<b>CUENTAS DE ORDEN ACREEDORAS</b>		59,723	78,346			
FIDEICOMISOS Y COMIS. DE CONF. DEUDORAS	7,390	7,122	FIDEICOMISOS Y COMIS. DE CONF. ACREEDORAS		209,538	267,741			



### BALANCE GENERAL

Al 31 de Diciembre del 2012  
(En Miles de Nuevos Soles)

### ESTADO DE GANANCIAS Y PERDIDAS

Al 31 de Diciembre del 2012  
(En Miles de Nuevos Soles)

ACTIVO	TOTAL	TOTAL	PASIVO Y PATRIMONIO		RUBROS				
	HISTORICO 2011	HISTORICO 2012	TOTAL HISTORICO 2011	TOTAL HISTORICO 2012	TOTAL HISTORICO 2011	TOTAL HISTORICO 2012			
<b>DISPONIBLES</b>	84,215	114,123	<b>OBLIGACIONES CON EL PUBLICO</b>		417,710	520,881	<b>INGRESOS FINANCIEROS</b>	106,450	122,549
Caja	10,007	9,689	Obligaciones a la Vista		452	52	Intereses por Disponibles	818	1,727
Banco Central de Reserva del Perú	47,452	84,005	Obligaciones por Cuenta de Ahorro		90,051	100,797	Ingresos por Fondos Interbancarios	109	73
Bancos y otras Empresas del Sist. Financ. Del país	26,470	20,320	Obligaciones por Cuentas a Plazo		290,220	368,042	Ingresos por Inversiones Negociables a Vencimiento	354	398
Bancos y otras Instituciones Financieras del Exterior	0	0	Otras Obligaciones		20,494	27,707	Ingresos por Valorización de Inversiones Negociables	0	0
Canje	0	0	Gastos por Pagar de Obligaciones con el Público		16,492	24,283	Intereses y Comisiones por Cartera de Creditos	103,910	118,202
Otras Disponibilidades	120	104	<b>FONDOS INTERBANCARIOS</b>		254	12	Ganancias por Inversiones en Subsidiarias y Asociadas	38	15
Rendimientos Devengados del Disponible	166	4	Fondos Interbancarios		254	12	Diferencia de Cambio por Operaciones Varias	541	915
<b>FONDOS INTERBANCARIOS</b>	2,292	0	Gastos por Pagar por Fondos Interbancarios		0	0	Reajuste por Indexación	0	0
Fondos Interbancarios	2,292	0	<b>DEPOSITOS DE EMP. SIST. FINANC. Y ORG. FINANC.</b>		37,621	23,574	Participaciones ganadas por Inversiones Permanentes	0	0
Rendimientos Deveng. De Fondos Interbancarios	0	0	Depósitos a la Vista		0	0	Otros Ingresos Financieros	680	1,219
<b>INVERSIONES NEGOCIABLES A VENCIMIENTO</b>	10,491	15,742	Depósitos de Ahorro		241	291	<b>GASTOS FINANCIEROS</b>	31,650	39,337
Invers. Negoc. Dispon. Para vent.Rep.Cap	0	0	Depósitos a Plazo		37,094	23,097	Intereses y Comisiones por Oper. Con el Público	20,168	28,348
Invers. Negoc. Dispon. Para vent.Rep.Deuda	0	0	Gastos Pag. Dep. Emp. Sist. Financ. Y Org. Financ.		286	187	Intereses por Depósitos del Sist Financiero	1,565	1,253
Inversiones a Vencimiento	10,491	15,742	<b>ADEUDOS Y OBLIGACIONES FINANC. A CORTO PLAZO</b>		27,212	46,079	Intereses por Adeud. Y Oblig. Del Sist. Financ. Del País	3,734	3,286
Rendimiento Devengado	0	0	Adeudos y Obligac. Con el B.C.R.		0	0	Intereses Adeud. Y Oblig. Inst. Fin. Ext. Y Org. Fin.	694	519
<b>CARTERA DE CREDITOS</b>	519,729	585,628	Adeudos y Obligac. Con Emp. E Inst. Financ. Del País		21,626	27,531	Intereses de Otros Adeudos y Oblig. Del país y del exterior	3,999	4,167
Cartera de Créditos Vigentes	519,742	584,370	Adeudos y Obligac. Con Emp. Del Ext. Y Org. Financ. Inter.		1,500	1,500	Diferencia de Cambio por Operaciones Varias	0	0
Cartera de Créditos Reestructurados	0	0	Otros Adeudos y Obligac. Del país y del exterior		3,750	18,263	Reajuste por Indexación	0	0
Cartera de Créditos Refinanciados	1,694	3,421	Gastos por Pagar de Adeudos y Oblig. Financieras		336	286	Primas para el Fondo de Seguros de Depósitos	1,490	1,764
Cartera de Créditos Vencidos	7,046	13,946	<b>CUENTAS POR PAGAR</b>		3,547	3,667	Otros Gastos Financieros	0	1
Cartera de Créditos en Cobranza Judicial	11,827	13,261	Clas por Pag. Difer. De Instrum. Financ. Deriv.		0	0	<b>RESULTADO FINANCIERO BRUTO</b>	74,800	83,212
Rendimiento Devengados de Créditos vigentes	7,755	8,837	Clas por Pag. Difer. De Instrum. Financ. Deriv. De Cobert		0	0	<b>PROVISIONES PARA INCOBRABILIDAD DE CREDITOS DIFERIDOS</b>	8,990	14,606
(-) Provisiones para Créditos .....	-28,335	-38,206	Otras Cuentas por Pagar		3,547	3,667	<b>MARGEN FINANCIERO NETO</b>	65,810	68,606
<b>CUENTAS POR COBRAR</b>	583	1,597	Gastos por Pagar de Clas por Pagar		0	0	<b>INGRESOS POR SERVICIOS FINANCIEROS</b>	736	995
Otras cuentas por cobrar	583	1,597	<b>ADEUDOS Y OBLIGACIONES FINANC. A LARGO PLAZO</b>		71,443	49,319	Ingresos por Operaciones Contingentes	39	7
<b>BIENES REALIZABLES RECIBIDOS EN PAGO , ADJUDICADOS Y FUERA DE USO.</b>	163	152	Adeudos y Obligac. Con el B.C.R.		0	0	Ingresos por Fideicomiso y Comisiones de Confianza	0	0
Bienes Realizables	163	152	Adeudos y Obligac. Con Emp. E Inst. Financ. Del País		23,797	21,907	Ingresos Diversos	697	988
Bienes Recibidos en Pago y Adjudicados	0	0	Adeudos y Obligac. Con Emp. Del Ext. Y Org. Financ. Inter.		0	0	<b>GASTOS POR SERVICIOS FINANCIEROS</b>	1,075	749
Bienes fuera de uso	163	152	Otros Adeudos y Obligac. Del país y del exterior		47,646	27,413	Gastos por Operaciones Contingentes	0	0
<b>INVERSIONES EN SUBSIDIARIAS Y ASOCIAD.</b>	848	848	Gastos por Pagar de Adeudos y Oblig. Financieras		0	0	Gastos Diversos	1,075	749
Invers. Particip. Patrim. Pers. Jurídicas del país y Ext.	0	0	<b>PROVISIONES</b>		44	61	<b>MARGEN OPERACIONAL</b>	65,470	68,852
Otras Invers. Permanentes	848	848	VALORES, TITULOS Y OBLIGAC. EN CIRCULACION		0	0	<b>GASTOS DE ADMINISTRACION</b>	47,444	47,299
Rendimiento devengados de Inv. Permanentes	0	0	IMPUESTO A LA RENTA DIFERIDO		0	0	Gastos de Personal y Directorio	26,932	28,756
(-) Provisión para Inversiones Permanentes.....	0	0	OTROS PASIVOS		410	200	Gastos por Servicios Recibidos de terceros	19,615	17,559
<b>INMUEBLE, MOBILIARIO Y EQUIPO NETO</b>	25,471	25,792	TOTAL PASIVO.....		558,241	643,795	Impuestos y Contribuciones	897	984
Intangibles neto	238	74	CAPITAL SOCIAL		51,516	58,601	<b>MARGEN OPERACIONAL NETO</b>	18,027	21,553
Impuesto a la renta diferido	1,914	2,149	CAPITAL ADICIONAL		73	73	<b>PROVISIONES, DEPRECIACION Y AMORTIZACION</b>	2,940	2,856
Otros activos netos	2,031	1,506	RESERVAS		24,213	27,164	Provisiones para Incobrabilidad de Clas por Cobrar	0	0
<b>TOTAL DEL ACTIVO:.....</b>	<b>647,975</b>	<b>747,611</b>	AJUSTES AL PATRIMONIO		0	0	Prov. Bs. Realiz. Recib. En Pago, Adjud. Y Bns. Fuera de Uso	0	0
<b>CUENTAS CONTINGENTES DEUDORAS</b>	5,831	3,599	RESULTADOS ACUMULADOS		3,542	3,896	Provisiones para creditos contingentes	3	-10
<b>CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS</b>	78,346	89,580	RESULTADO NETO DEL EJERCICIO		10,389	14,083	Depreciación de Inmuebles, Mobiliario y Equipo	2,590	2,702
Incluye financiamiento garantizado con cartera crediticia con COFIDE, BID, CAF a largo plazo monto de la cartera cedida			<b>TOTAL PATRIMONIO</b>		<b>89,734</b>	<b>103,816</b>	Amortización y Deterioro de Intangibles	348	164
<b>CONTRACUENTA DE CUENTAS DE ORDEN ACREEDORA FIDEICOMISOS Y COMIS. DE CONF. DEUDORAS</b>	267,741	301,454	<b>TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO NETO</b>		<b>647,975</b>	<b>747,611</b>	<b>OTROS INGRESOS Y GASTOS</b>	304	1,747
	7,122	6,860	Cuentas contingentes acreedoras		5,831	3,599	Ingresos netos(gastos netos) por Recuperacion de Creditos	43	561
			Responsabilidad por Aavales y Cartas Fianza Otorgadas		1,867	38	Otros ingresos y gastos	261	1,186
			Responsabilidad por Cartas de Credito		0	0	<b>RESULTADO DEL EJERC. ANTES DE IMPUESTO A LA RTA.</b>	15,391	20,444
			Responsabilidad por Aceptaciones Bancarias		0	0	IMPUESTO A LA RENTA	-5,002	-6,361
			Respons. Por Líneas de Cred. No Utiliz. Y Cred.		3,964	3,561	<b>UTILIDAD (PERDIDA) NETA DEL PERIODO</b>	10,389	14,083
			Respons. Por contratos de Underwriting		0	0			
			Respons. Por litigios, demandas y otras contingencias		0	0			
			<b>CONTRACUENTAS DE CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS</b>		78,346	89,580			
			Cuentas de orden acreedoras		267,741	301,454			
			Fideicomisos y comis. de conf. acreedoras		7,122	6,860			



## ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA

Al 31 de Diciembre del 2013  
(En Miles de Nuevos Soles)

## ESTADO DE RESULTADOS

Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2013  
(En Miles de Nuevos Soles)

ACTIVO	TOTAL HISTORICO	TOTAL HISTORICO	PASIVO Y PATRIMONIO	TOTAL HISTORICO	TOTAL HISTORICO	RUBROS	TOTAL HISTORICO	TOTAL HISTORICO
	2012	2013		2012	2013		2012	2013
<b>DISPONIBLES</b>	<b>114,123</b>	<b>126,950</b>	<b>OBLIGACIONES CON EL PUBLICO</b>	<b>520,881</b>	<b>631,371</b>	<b>INGRESOS FINANCIEROS</b>	<b>122,549</b>	<b>133,591</b>
Caja	9,689	10,490	Obligaciones a la Vista	52	58	Intereses por Disponibles	1,727	2,010
Banco Central de Reserva del Perú	84,005	92,274	Obligaciones por Cuenta de Ahorro	100,797	114,314	Ingresos por Fondos Interbancarios	73	1
Bancos y otras Empresas del Sist. Financ. Del país	20,320	24,062	Obligaciones por Cuentas a Plazo	368,042	482,184	Ingresos por Inversiones Negociables a Vencimiento	398	234
Bancos y otras Instituciones Financieras del Exterior	0	0	Otras Obligaciones	27,707	34,815	Ingresos por Valorización de Inversiones Negociables	0	0
Carje	0	0	Gastos por Pagar de Obligaciones con el Público	24,283	0	Intereses y Comisiones por Cartera de Créditos	118,202	131,346
Otras Disponibilidades	104	125	<b>FONDOS INTERBANCARIOS</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	Ganancias por Inversiones en Subsidiarias y Asociadas	15	0
Rendimientos Devengados del Disponible	4	0	Fondos Interbancarios	12	0	Diferencia de Cambio por Operaciones Varias	915	0
<b>FONDOS INTERBANCARIOS</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	Gastos por Pagar por Fondos Interbancarios	0	0	Reajuste por Indexación	0	0
Fondos Interbancarios	0	0	<b>DEPOSITOS DE EMP. SIST. FINANCI. Y ORG. FINANCI.</b>	<b>23,574</b>	<b>26,274</b>	Participaciones ganadas por Inversiones Permanentes	0	0
Rendimientos Deveng. De Fondos Interbancarios	0	0	Depósitos a la Vista	0	0	Otros Ingresos Financieros	1,219	0
<b>INVERSIONES NEGOCIABLES A VENCIMIENTO</b>	<b>15,742</b>	<b>12,622</b>	Depósitos de Ahorro	291	893	<b>GASTOS FINANCIEROS</b>	<b>39,337</b>	<b>41,362</b>
Invers. Negoc. Dispon. Para vent.Rep.Cap	0	0	Depósitos a Plazo	23,097	25,381	Intereses y Comisiones por Oper. Con el Público	28,348	33,802
Invers. Negoc. Dispon. Para vent.Rep.Deuda	0	6,280	Gastos Pag. Dep. Emp. Sist. Financ. Y Org. Financ.	187	0	Intereses por Depósitos del Sist. Financiero	1,253	473
Inversiones a Vencimiento	15,742	6,342	<b>ADEUDOS Y OBLIGACIONES FINANCI. A CORTO PLAZO</b>	<b>46,079</b>	<b>45,083</b>	Intereses por Adeud. Y Oblig. Del Sist. Financ. Del País	3,286	2,871
Rendimiento Devengado	0	0	Adeudos y Obligac. Con el B.C.R.	0	0	Intereses Adeud. Y Oblig. Inst. Fin. Ext. Y Org. Fin.	519	350
<b>CARTERA DE CREDITOS</b>	<b>585,628</b>	<b>666,993</b>	Adeudos y Obligac. Con Emp. E Inst. Financ. Del País	27,531	14,778	Intereses de Otros Adeudos y Oblig. Del país y del exterior	4,167	3,865
Cartera de Créditos Vigentes	584,370	671,240	Adeudos y Obligac. Con Emp. Del Ext. Y Org. Financ. Inter.	0	0	Diferencia de Cambio por Operaciones Varias	0	0
Cartera de Créditos Reestructurados	0	0	Otros Adeudos y Obligac. Del país y del exterior	18,263	30,305	Reajuste por Indexación	0	0
Cartera de Créditos Refinanciados	3,421	6,949	Gastos por Pagar de Adeudos y Oblig. Financieras	286	0	Primas para el Fondo de Seguros de Depósitos	1,764	0
Cartera de Créditos Vencidos	13,946	22,507	<b>CUENTAS POR PAGAR</b>	<b>3,667</b>	<b>4,155</b>	Otros Gastos Financieros	1	1
Cartera de Créditos en Cobranza Judicial	13,261	18,543	Clas por Pag. Difer. De Instrum. Financ. Deriv.	0	0	<b>RESULTADO FINANCIERO BRUTO</b>	<b>83,212</b>	<b>92,229</b>
Rendimiento Devengados de Créditos vigentes	8,837	0	Clas por Pag. Difer. De Instrum. Financ. Deriv. De Cobert	0	0	<b>PROVISIONES PARA INCORRIBILIDAD DE CREDITOS DE</b>	<b>14,606</b>	<b>22,981</b>
(-) Provisiones para Créditos .....	-38,206	-52,245	Otras Cuentas por Pagar	3,667	4,155	<b>MARGEN FINANCIERO NETO</b>	<b>68,606</b>	<b>69,248</b>
<b>CUENTAS POR COBRAR</b>	<b>1,597</b>	<b>1,166</b>	Gastos por Pagar de Ctas por Pagar	0	0	<b>INGRESOS POR SERVICIOS FINANCIEROS</b>	<b>995</b>	<b>979</b>
Otras cuentas por cobrar	1,597	1,166	<b>ADEUDOS Y OBLIGACIONES FINANCI. A LARGO PLAZO</b>	<b>49,319</b>	<b>28,704</b>	Ingresos por Operaciones Contingentes	7	1
<b>BIENES REALIZABLES RECIBIDOS EN PAGO , ADJUDICADOS Y FUERA DE USO.</b>	<b>152</b>	<b>158</b>	Adeudos y Obligac. Con el B.C.R.	0	0	Ingresos por Fideicomiso y Comisiones de Confianza	0	0
Bienes Realizables	0	0	Adeudos y Obligac. Con Emp. E Inst. Financ. Del País	21,907	21,018	Ingresos Diversos	988	978
Bienes Recibidos en Pago y Adjudicados	152	158	Adeudos y Obligac. Con Emp. Del Ext. Y Org. Financ. Inter.	0	0	<b>GASTOS POR SERVICIOS FINANCIEROS</b>	<b>749</b>	<b>3,097</b>
Bienes fuera de uso	0	0	Otros Adeudos y Obligac. Del país y del exterior	27,413	7,686	Gastos por Operaciones Contingentes	0	0
<b>INVERSIONES EN SUBSIDIARIAS Y ASOCIAD.</b>	<b>848</b>	<b>848</b>	Gastos por Pagar de Adeudos y Oblig. Financieras	0	0	Primas al Fondo de Seguro de Deposito	0	2,197
Invers. Particip. Patrim. Pers. Jurídicas del país y Ext.	0	0	<b>PROVISIONES</b>	<b>61</b>	<b>66</b>	Gastos Diversos	749	900
Otras Invers. Permanentes	848	848	<b>VALORES, TITULOS Y OBLIGAC. EN CIRCULACION</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>MARGEN OPERACIONAL</b>	<b>68,852</b>	<b>67,129</b>
Rendimiento devengados de Inv. Permanentes	0	0	<b>IMPUESTO A LA RENTA DIFERIDO</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>GASTOS DE ADMINISTRACION</b>	<b>47,299</b>	<b>55,874</b>
(-) Provisión para Inversiones Permanentes.....	0	0	<b>OTROS PASIVOS</b>	<b>200</b>	<b>220</b>	Gastos de Personal y Directorio	28,756	34,381
<b>INMUEBLE, MOBILIARIO Y EQUIPO NETO</b>	<b>25,792</b>	<b>30,843</b>	<b>TOTAL PASIVO.....</b>	<b>643,795</b>	<b>735,873</b>	Gastos por Servicios Recibidos de terceros	17,559	20,364
<b>INTANGIBLES NETO</b>	<b>74</b>	<b>121</b>	<b>CAPITAL SOCIAL</b>	<b>58,601</b>	<b>66,393</b>	Impuestos y Contribuciones	984	1,129
<b>IMPUESTOS CORRIENTES</b>	<b>0</b>	<b>2,305</b>	CAPITAL ADICIONAL	73	73	<b>RESULTADO POR OPERACIONES FINANCIERAS (ROF)</b>	<b>0</b>	<b>1,753</b>
<b>IMPUESTO A LA RENTA DIFERIDO</b>	<b>2,149</b>	<b>3,688</b>	RESERVAS	27,164	31,013	Inversiones Disponibles para la Venta	0	4
<b>OTROS ACTIVOS NETOS</b>	<b>1,506</b>	<b>1,913</b>	AJUSTES AL PATRIMONIO	0	35	Utilidad - Perdida en diferencia de Cambio	0	1,268
<b>TOTAL DEL ACTIVO</b>	<b>747,611</b>	<b>847,607</b>	RESULTADOS ACUMULADOS	3,896	6,402	Otros	0	481
<b>CONTRAPARTE DE RIESGOS Y COMPROMISOS CONTINGENTES</b>	<b>3,599</b>	<b>3,851</b>	RESULTADO NETO DEL EJERCICIO	14,083	7,818	<b>MARGEN OPERACIONAL NETO</b>	<b>21,553</b>	<b>13,008</b>
			<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>103,816</b>	<b>111,734</b>	<b>PROVISIONES, DEPRECIACION Y AMORTIZACION</b>	<b>2,856</b>	<b>2,947</b>
			<b>TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO NETO</b>	<b>747,611</b>	<b>847,607</b>	Provisiones para Incobrabilidad de Ctas por Cobrar	0	0
			<b>RIESGOS Y COMPROMISOS CONTINGENTES</b>	<b>3,599</b>	<b>3,851</b>	Prov. Bs. Realiz. Recib. En Pago, Adjud. Y Bns. Fuera de Uso	0	23
						Provisiones para creditos contingentes	-10	0
						Depreciaciones y Amortizaciones	2,866	2,924
						<b>OTROS INGRESOS Y GASTOS</b>	<b>1,747</b>	<b>1,518</b>
						Ingresos netos(gastos netos) por Recuperacion de Creditos	561	0
						Otros ingresos y gastos	1,186	1,518
						<b>RESULTADO DEL EJERC. ANTES DE IMPUESTO A LA RTA.</b>	<b>20,444</b>	<b>11,579</b>
						<b>IMPUESTO A LA RENTA</b>	<b>-6,361</b>	<b>-3,762</b>
						<b>RESULTADO NETO DEL EJERCICIO</b>	<b>14,083</b>	<b>7,818</b>
						<b>OTRO RESULTADO INTEGRAL</b>	<b>0</b>	<b>35</b>
						Inversiones disponibles para la venta	0	35
						<b>RESULTADO INTEGRAL TOTAL DEL EJERCICIO</b>	<b>14,083</b>	<b>7,853</b>



## Estado de Situación Financiera

### Caja Municipal de Ahorro y Credito de Tacna S.A.

Al 31 de Diciembre de 2014

(En Miles de Nuevos Soles)

Forma "A"

Activo	TOTAL HISTORICO	Pasivo y Patrimonio	TOTAL HISTORICO
<b>DISPONIBLE</b>	<b>188,775.44</b>	<b>OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO</b>	<b>692,581.24</b>
Caja	10,823.17	Obligaciones a la Vista	54.77
Banco Central de Reserva del Perú	81,960.05	Obligaciones por Cuenta de Ahorro	108,929.68
Bancos y otras Empresas del Sist. Financ. del país.	95,686.38	Obligaciones por Cuentas a Plazo	550,664.65
Bancos y otras Instituciones Financ. del Exterior	0.00	Otras Obligaciones	32,932.14
Canje	0.00		
Otras disponibilidades	305.85		
		<b>FONDOS INTERBANCARIOS</b>	<b>0.00</b>
<b>FONDOS INTERBANCARIOS</b>	<b>0.00</b>	<b>DEPÓSITOS DE EMP. SIST. FINANCIERO Y ORG. FINANCI. INTERNACIONA</b>	<b>1,573.24</b>
<b>INVERSIONES A VALOR RAZONABLE CON CAMBIOS EN RESULTADOS</b>	<b>0.00</b>	Depósitos a la Vista	0.00
Instrumentos de Capital	0.00	Depósitos de Ahorro	307.32
Instrumentos de Deuda	0.00	Depósitos a Plazo	1,265.92
Inversiones en commodities	0.00		
		<b>INVERSIONES DISPONIBLES PARA LA VENTA</b>	
Instrumentos Representativos de Capital	0.00		
Instrumentos Representativos de Deuda	7,967.67		
		<b>INVERSIONES A VENCIMIENTO</b>	
	<b>614.81</b>	<b>ADEUDOS Y OBLIGACIONES FINANCIERAS</b>	<b>54,664.58</b>
<b>CARTERA DE CREDITOS</b>	<b>619,197.66</b>	Adeudos y Obligaciones con el Banco Central de Reserva del Perú	
Cartera de Creditos Vigentes	613,614.66	Adeudos y Oblig. con empresas e Instituciones Financ. del País	26,042.01
Cartera de Creditos Reestructurados	0.00	Adeudos y Oblig. con empresas del Exterior y Org. Financieras Internacionales	0.00
Cartera de Creditos Refinanciados	8,918.05	Otros Adeudos y Obligaciones del país y del Exterior	28,622.57
Cartera de Creditos Vencidos	26,090.33	Valores y Títulos	
Cartera de Creditos Cobranza Judicial	27,626.28	<b>DERIVADOS PARA NEGOCIACIÓN</b>	0.00
(-) Provisiones para Creditos	-57,051.66	<b>DERIVADOS PARA COBERTURA</b>	0.00
<b>DERIVADOS PARA NEGOCIACIÓN</b>	<b>0.00</b>	<b>CUENTAS POR PAGAR</b>	<b>2,548.84</b>
<b>DERIVADOS DE COBERTURA</b>	<b>0.00</b>		0.00
		<b>CUENTAS POR COBRAR</b>	<b>376.02</b>
<b>CUENTAS POR COBRAR</b>	<b>376.02</b>	Provision para créditos Contingentes	0.12
Cuentas por Cobrar por Bienes y Servicios Fideicomiso	0.00	Provisión para litigios y demandas	144.95
Otras cuentas por cobrar	376.02	Otros	0.00
		<b>BIENES REALIZABLES, RECIBIDOS EN PAGO Y ADJUDICADOS</b>	
<b>BIENES REALIZABLES, RECIBIDOS EN PAGO Y ADJUDICADOS</b>	<b>432.68</b>	Bienes Realizables	0
Bienes Realizables	0	Bienes Recibidos en pago de Adjudicados	432.68
Bienes Recibidos en pago de Adjudicados	432.68	<b>IMPUESTOS CORRIENTES</b>	<b>0.00</b>
		<b>IMPUESTO DIFERIDO</b>	<b>0.00</b>
<b>PARTICIPACIONES</b>	<b>2,075.80</b>		
Subsidiarias	0.00	<b>OTROS PASIVOS</b>	<b>284.80</b>
Asociadas y Participaciones en Negocios conjuntos	0.00		
Otras	2,075.80		
		<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>751,797.78</b>
<b>INMUEBLE, MOBILIARIO Y EQUIPO</b>	<b>44,458.47</b>	<b>PATRIMONIO</b>	
<b>ACTIVO INTANGIBLE</b>	<b>83.91</b>	Capital Social	86,134.56
Plusvalía	0.00	Capital Adicional	73.48
Otros Activos Intangibles	83.91	Reservas	25,461.11
		Ajustes al Patrimonio	342.29
<b>IMPUESTOS CORRIENTES</b>	<b>4,424.46</b>	Resultados Acumulados	-202.01
<b>IMPUESTO DIFERIDO</b>	<b>2,164.08</b>	Resultado Neto del Ejercicio	8,928.38
<b>ACTIVOS NO CORRIENTES MANTENIDOS PARA LA VENTA</b>		<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>120,737.81</b>
<b>OTROS ACTIVOS</b>	<b>1,964.57</b>		
		<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>872,535.59</b>
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>872,535.59</b>	<b>RIESGOS Y COMPROMISOS CONTINGENTES</b>	<b>3,020.86</b>

Tipo de Cambio Contable: S/. 2.986

**Estado de Resultados**  
**Caja Municipal de Ahorro y Credito de Tacna S.A.**  
**Del 01 de enero al 31 de Diciembre del 2014**  
(En Miles de Nuevos Soles)

	TOTAL
<b>INGRESOS POR INTERESES</b>	<b>145,378.57</b>
Disponible	1,396.18
Fondos Interbancarios	1.76
Inversiones a Valor Razonable con Cambios en Resultados	0.00
Inversiones Disponibles para la Venta	2.72
Inversiones a Vencimiento	83.90
Cartera de Créditos Directos	143,894.02
Resultado por Operaciones de Cobertura	0.00
Cuentas por cobrar	0.00
Otros Ingresos Financieros	0.00
<b>GASTOS POR INTERESES</b>	<b>39,678.76</b>
Obligaciones con el Público	34,483.64
Fondos Interbancarios	0.00
Depósitos de Empresas del Sistema Financiero y Organismos Financieros	272.59
Adeudos y Obligaciones Financieras	4,922.53
Adeudos y Obligaciones con el Banco Central de Reserva del Perú	0.00
Adeudos y Obligaciones del Sistema Financiero del País	2,302.53
Adeudos y Obligaciones con Instituciones financieras del Ext. Y Organ.	177.22
Otros Adeudos y Obligaciones del País y del Exterior	2,442.78
Comisiones y Otros cargos por Adeudos y Obligaciones Financieras	0.00
Valores Títulos y Obligaciones en Circulación	0.00
Cuentas Por Pagar	0.00
Intereses de Cuentas por Pagar	0.00
Resultados por Operaciones de Cobertura	0.00
Otros gastos Financieros	0.00
<b>MARGEN FINANCIERO BRUTO</b>	<b>105,699.81</b>
Provisiones para Créditos Directos	33,070.40
<b>MARGEN FINANCIERO NETO</b>	<b>72,629.41</b>
<b>INGRESOS POR SERVICIOS FINANCIEROS</b>	<b>1,000.88</b>
Ingresos por Créditos Indirectos	0.90
Ingresos por Fideicomisos y Comisiones de Confianza	0.00
Ingresos Diversos	999.97
<b>GASTOS POR SERVICIOS FINANCIEROS</b>	<b>3,524.78</b>
Gastos por Créditos Indirectos	0.00
Gastos por Fideicomisos y Comisiones de Confianza	0.00
Primas al Fondo de Seguros de Depósito	2,669.37
Gastos Diversos	855.41
<b>MARGEN FINANCIERO NETO DE INGRESOS Y GASTOS POR SERVICIOS FINANCIEROS</b>	<b>70,105.50</b>
<b>RESULTADO POR OPERACIONES FINANCIERAS (ROF)</b>	<b>1,332.63</b>
Inversiones a Valor Razonable con Cambios en Resultados	0.00
Inversiones a Valor Razonable con cambios en Resultados	0.00
Inversiones en Commodities	0.00
Inversiones Disponibles para la Venta	5.78
Derivados de Negociación	0.00
Resultado por Operaciones de Cobertura	0.00
Ganancia ( Pérdida) en Participaciones	0.00
Utilidad- Pérdida en diferencia de Cambio	968.88
Otros	357.97
<b>MARGEN OPERACIONAL</b>	<b>71,438.13</b>
<b>GASTOS DE ADMINISTRACION</b>	<b>57,313.23</b>
Gastos de Personal y Directorio	36,926.08
Gastos por Servicios Recibidos de Terceros	19,264.35
Impuestos y Contribuciones	1,122.81
<b>DEPRECIACIONES Y AMORTIZACIONES</b>	<b>2,877.45</b>
<b>MARGEN OPERACIONAL NETO</b>	<b>11,247.45</b>
<b>VALUACION DE ACTIVOS Y PROVISIONES</b>	<b>136.83</b>
Provisión para Créditos Indirectos	-0.01
Provisiones para Incobrabilidad de Cuentas por Cobrar	0.00
Provisiones para Bienes Realizables, Recibidos en Pago, Recuperados y	137.19
Provisiones para Activos No Corrientes Mantenidos para la Venta	0.00
Deterioro de Inversiones	-0.35
Deterioro de Activo Fijo	0.00
Deterioro de Activos Intangibles	0.00
Provisión para Litigios y Demandas	0.00
Otras Provisiones	0.00
<b>RESULTADO DE OPERACIÓN</b>	<b>11,110.63</b>
<b>OTROS INGRESOS Y GASTOS</b>	<b>2,094.49</b>
<b>RESULTADOS DEL EJERCICIO ANTES DE IMPUESTO A LA RENTA</b>	<b>13,205.12</b>
IMPUESTO A LA RENTA	-4,276.73
<b>RESULTADO NETO DEL EJERCICIO</b>	<b>8,928.38</b>