



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y
FINANZAS

TESIS

**FACTORES QUE INCREMENTAN LA MORA CREDITICIA
Y SUS EFECTOS EN LA RENTABILIDAD ECONÓMICA DE
LA CAJA TACNA- AGENCIA DESAGUADERO -2019.**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
CONTADOR PÚBLICO**

AUTOR:

Bach. CHAMBILLA CHOQUECOTA, YESENIA OLGA

LIMA – PERÚ

2021

ASESORES DE TESIS

MSC. TANIA SERRUTO CAHUANA

JURADO EXAMINADOR

Dr. FERNANDO LUIS TAM WONG
Presidente

Mg. FRANCISCO EDUARDO DIAZ ZARATE
Secretario

Mg. MARTIN ARTURO REAÑO MUÑOZ
Vocal

DEDICATORIA

A Dios por ser mi inspirador y darme la fuerza para lograr mi anhelo de ser profesional.

A mis padres: Valerio Chambilla Choquecota y Olga Choquecota Chuvi por su amor, trabajo y sacrificio. Gracias a ellos he logrado convertirme en una profesional.

A mi hermano Drake Leonel Chambilla Choquecota y a mi pareja Edwin Richard Centeno Quispe por el apoyo moral que me han brindado en esta etapa de mi vida.

A todas las personas que me han apoyado, en especial a aquellos que me abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos.

AGRADECIMIENTO

A mis docentes y asesores de tesis de la Escuela Profesional de Contabilidad por sus valiosos aportes a mi investigación.

Al Sr Orlando Colque Velásquez, Administrador de la Caja Tacna Agencia Desaguadero, por brindarme los recursos, herramientas y sus conocimientos para realizar el proceso de investigación. Sin su incondicional ayuda no hubiese podido lograr estos resultados.

A todos mis compañeros de la Caja Tacna y a mi familia por apoyarme a lo largo del proceso de investigación.

A mis padres Valerio Chambilla Mamani y Olga Choquecota Chuvi por confiar y creer en mis expectativas, por los consejos, valores y principios que me han inculcado.

RESUMEN

El objetivo de la presente investigación es identificar los factores que incrementan la mora crediticia y establecer sus efectos en la rentabilidad económica de la Caja Tacna- Agencia Desaguadero en el período 2019. Para el efecto se analizaron los registros de la misma Caja sobre créditos otorgados, las actas de las reuniones semanales del Comité de Morosidad y los registros de los resultados de la gestión mensual de la Agencia. Adicionalmente se entrevistó a funcionarios de diversas instituciones de microfinanzas nacionales y extranjeras. La hipótesis principal afirmó que existen factores que incrementan la mora crediticia y que afectan negativamente la rentabilidad económica de la Agencia Desaguadero en el período 2019. Las conclusiones comprobaron que el factor principal que incrementa la mora crediticia es de carácter interno y se relaciona con el diseño y la aplicación de la política de gestión de riesgo, especialmente el referido a la evaluación previa y el seguimiento al crédito. Se demostró también las proposiciones de las hipótesis específicas estableciendo el volumen monetario de las provisiones por mora crediticia y el fuerte impacto negativo que tuvo en la rentabilidad anual de la Agencia el año 2019.

Palabras clave: crédito, mora crediticia, provisiones por mora, gestión de riesgo, evaluación previa, plan de negocios, rentabilidad.

ABSTRACT

The objective of this research is to identify the factors that increase credit default and establish their effects on the economic profitability of Caja Tacna-Agencia Desaguadero in the period 2019. For this purpose, the records of the same Agency on loans granted were analyzed, as well as, the minutes of the weekly meetings of the Default Committee and the records of the results of the monthly management of it. Additionally, officials from various national and foreign microfinance institutions were interviewed. The main hypothesis stated that there are factors that increase credit default and that negatively affect the economic profitability of Desaguadero Agency in the period 2019. The conclusions verified that the main factor that increases credit default is internal and related to the design and the application of the risk management policy, especially that referring to the prior evaluation and monitoring of credit. The propositions of the specific hypotheses were also demonstrated, establishing the monetary volume of the provisions for credit default and the strong negative impact it had on the Agency's annual profitability in 2019.

Keywords: Credit, credit default, provisions for default, risk management, prior evaluation, business plan, profitability.

TABLA DE CONTENIDO

CARÁTULA	i
ASESORES DE TESIS	ii
JURADO EXAMINADOR.....	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT.....	vii
TABLA DE CONTENIDO.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	x
ÍNDICE DE FIGURAS	xii
INTRODUCCIÓN	14
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	16
1.1. Planteamiento del Problema	16
1.2. Formulación del Problema.....	17
1.2.1. Problema general.....	17
1.2.2. Problemas Específicos	18
1.2.3. Justificación del Estudio.....	18
1.3. Objetivos de la Investigación	19
1.4.1. Objetivo general.....	19
1.4.2. Objetivos específicos	19
II. MARCO TEÓRICO	20
2.1. Antecedentes de la investigación	20
2.1.1. La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna	22
2.1.2. Antecedentes nacionales	23
2.1.3. Antecedentes internacionales	27
2.2. Bases teóricas de las variables	31
2.3. Definición de términos básicos.....	41
III. MÉTODOS Y MATERIALES	44
3.1. Hipótesis de la investigación	44
3.1.1. Hipótesis general.....	44

3.1.2. Hipótesis específicas.....	44
3.2. Variables del estudio	45
3.2.1. Definición conceptual	45
3.2.2. Definición operacional	48
3.3. Tipo y nivel de la investigación.....	48
3.4. Diseño de la Investigación.....	48
3.5. Población.....	49
3.5.1. Población.....	49
3.5.2. Muestra.....	49
3.5.3. Tipo de muestreo.....	50
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	50
3.6.1. Técnicas de recolección de datos.....	50
3.6.2. Instrumentos de recolección de datos	50
3.6.3. Validez y confiabilidad del instrumento	51
3.7. Métodos de análisis de datos	51
3.8. Aspectos éticos	52
IV. RESULTADOS	53
4.1. Resultados descriptivos.....	53
4.2. Análisis inferencial.....	73
4.2.1 Prueba de hipótesis	74
V. DISCUSIÓN	78
VI. CONCLUSIONES	81
VII. RECOMENDACIONES.....	82
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	83
ANEXOS	87
Anexo 1: Matriz de consistencia	88
Anexo 2: Matriz de operacionalización	89
Anexo 3: Instrumentos	90
Anexo 4: Validación de instrumentos.....	92
Anexo 5: Matriz de información de clientes encuestados.	96

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Relación de Entidades Autorizadas a Captar Depósitos en la Región Puno	20
Tabla 2.	Sistema Financiero de Puno: Saldo en soles, tasa de crecimiento y estructura por tipo de entidad financiera.	21
Tabla 3.	Ranking de Cajas Municipales por Créditos Directos Año 2016 en Miles de Soles.....	33
Tabla 4.	Ranking de Cajas Municipales por Depósitos Totales Año 2016 en Miles de soles.....	33
Tabla 5.	Ranking de Cajas Municipales por Utilidades Totales Año 2018 en Miles de Soles	34
Tabla 6.	Principales Indicadores de las Entidades No Bancarias.....	36
Tabla 7.	Ratios de Morosidad según días de Incumplimiento por Caja Municipal al 30 de noviembre de 2019	37
Tabla 8.	Clasificación Crediticia del Deudor, Según Tipo de Crédito	46
Tabla 9.	Definición Operacional de Variables.....	48
Tabla 10.	Alfa de Cronbach.....	51
Tabla 11.	¿Cuándo obtuvo su préstamo en Caja Tacna, tramitaba otros prestamos en otras entidades financieras?	53
Tabla 12.	¿Le otorgan créditos en otras entidades sin muchos requisitos?	54
Tabla 13.	¿Teniendo crédito vigente en Caja Tacna tramita otros créditos en otras entidades?	55
Tabla 14.	¿Los créditos que tramitas lo destinas para incrementar tus ingresos en tu giro de negocio?	56
Tabla 15.	¿Las ventas que realiza su negocio le alcanza para pagar la deuda que tiene con Caja Tacna?.....	57
Tabla 16.	¿Su negocio o actividad tiene la capacidad para asumir pagos en más de dos entidades financieras?	58
Tabla 17.	¿El ingreso de su actividad económica tiene inconvenientes de cobro? ...	59
Tabla 18.	¿Pagaba sus cuotas siempre en su día según cronograma de pagos?..	60

Tabla 19. ¿Tuviste problemas económicos en tu negocio antes que te dieran el crédito?.....	61
Tabla 20. ¿Tus ingresos económicos pueden asumir cuotas y otros gastos a parte de los gastos de primera necesidad, como vacaciones y otros gastos?.....	62
Tabla 21. ¿Los ingresos económicos que tiene usted tiene la capacidad de adquirir inmuebles o vehículos?	63
Tabla 22. ¿Ud. considera que sus ingresos económicos le dan tranquilidad para asumir obligaciones financieras y familiares y otros?.....	64
Tabla 23. ¿Sabe usted que es el ROA (la rentabilidad del total de activos) de la Caja Tacna?	65
Tabla 24. ¿Sabe usted que es la rentabilidad y para qué sirve?.....	66
Tabla 25. ¿Sabe usted lo que significa un ROA (la rentabilidad del total de activos) negativo?.....	67
Tabla 26. ¿Sabe usted que es el ROE (rentabilidad financiera)?.....	68
Tabla 27. ¿Sabe usted como se mide la rentabilidad de una entidad?	69
Tabla 28. ¿Cree usted que entrar en morosidad afecta la rentabilidad de la caja Tacna?	70
Tabla 29. ¿Sabe usted que el incremento de morosidad perjudica la rentabilidad de la Caja Tacna?	71
Tabla 30. ¿Sabe usted que las provisiones realizadas por la Caja Tacna, (dinero inmovilizado y que no puede ser prestado por morosidad), afecta la rentabilidad de la entidad financiera?	72
Tabla 31. Prueba de normalidad	73
Tabla 32. Baremo de Spearman	74
Tabla 33. Prueba de hipótesis general.....	75
Tabla 34. Prueba de hipótesis específica 1	75
Tabla 35. Prueba de hipótesis específica 2.....	76
Tabla 36. Prueba de hipótesis específica 3.....	77

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. ¿Cuándo obtuvo su préstamo en Caja Tacna, tramitaba otros préstamos en otras entidades financieras?	53
Figura 2. ¿Le otorgan créditos en otras entidades sin muchos requisitos?	54
Figura 3. ¿Teniendo crédito vigente en Caja Tacna tramita otros créditos en otras entidades?	55
Figura 4. ¿Los créditos que tramitas lo destinas para incrementar tus ingresos en tu giro de negocio?	56
Figura 5. ¿Las ventas que realiza su negocio le alcanza para pagar la deuda que tiene con Caja Tacna?.....	57
Figura 6. ¿Su negocio o actividad tiene la capacidad para asumir pagos en más de dos entidades financieras?	58
Figura 7. ¿El ingreso de su actividad económica tiene inconvenientes de cobro? .	59
Figura 8. ¿Pagaba sus cuotas siempre en su día según cronograma de pagos?..	60
Figura 9. ¿Tuviste problemas económicos en tu negocio antes que te dieran el crédito?.....	61
Figura 10. ¿Tus ingresos económicos pueden asumir cuotas y otros gastos a parte de los gastos de primera necesidad, como vacaciones y otros gastos?.....	62
Figura 11. ¿Los ingresos económicos que tiene usted tiene la capacidad de adquirir inmuebles o vehículos?	63
Figura 12. ¿Ud. considera que sus ingresos económicos le dan tranquilidad para asumir obligaciones financieras y familiares y otros?	64
Figura 13. ¿Sabe usted que es el ROA (la rentabilidad del total de activos) de la Caja Tacna?	65
Figura 14. ¿Sabe usted que es la rentabilidad y para qué sirve?.....	66
Figura 15. ¿Sabe usted lo que significa un ROA (la rentabilidad del total de activos) negativo?.....	67
Figura 16. ¿Sabe usted que es el ROE (rentabilidad financiera)?.....	68
Figura 17. ¿Sabe usted como se mide la rentabilidad de una entidad?	69

Figura 18. ¿Cree usted que entrar en morosidad afecta la rentabilidad de la caja Tacna?	70
Figura 19. ¿Sabe usted que el incremento de morosidad perjudica la rentabilidad de la Caja Tacna?	71
Figura 20. ¿Sabe usted que las provisiones realizadas por la Caja Tacna, (dinero inmovilizado y que no puede ser prestado por morosidad), afecta la rentabilidad de la entidad financiera?	72

INTRODUCCIÓN

La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna inició sus operaciones de ahorro y crédito el año 1995, el 2002 abrió una Agencia Regional en Puno y el año 2011 una Agencia en el Distrito de Desaguadero, Provincia Chucuito de la Región de Puno. El funcionamiento de la Caja Tacna es expresión del explosivo crecimiento del sector de microfinanzas en el Perú desde la década del 90 del siglo pasado hasta la actualidad. En la Región Puno concentra el 37% de las captaciones crediticias y se constituye en un factor de desarrollo económico y social.

Este crecimiento implica el funcionamiento de diversas instituciones de microfinanzas además de las cajas municipales, tales como, las financieras y las cajas rurales de ahorro y crédito. Éstas compiten por captar clientes en el mercado regional para lo cual tienden a flexibilizar sus políticas de créditos generando una situación que desvaloriza sus carteras de créditos y disminuye sus utilidades.

Diversas investigaciones nacionales y latinoamericanas han estudiado este fenómeno y establecido que la flexibilización o relajamiento de los requisitos para obtener un crédito no es el único factor de desvalorización de la cartera crediticia sino que, en muchos casos, son la eficacia administrativa interna y la política de gestión de riesgos la que afecta la rentabilidad de las instituciones de microcrédito.

Esta problemática nos llevó a investigar el modo en que esta dinámica afecta el funcionamiento de la Agencia Desaguadero de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna. Analizamos el incremento de la mora en los pagos de créditos y el efecto en la rentabilidad durante el año 2019.

Las fuentes de información han sido dos, la primera es el sistema de registro de la gestión de créditos de la Agencia Desaguadero. La administración de la Agencia autorizó el uso de la información referente a los créditos y al seguimiento realizado. La segunda, es la opinión juicio de funcionarios de otras cajas de crédito sobre esta temática.

Los hallazgos de la investigación establecen los factores que se relacionan con la generación de la mora y su impacto en la rentabilidad de la Agencia.

Constituyen un insumo importante para que la Caja ajuste sus políticas crediticias poniendo su atención preferente a la actuación de los analistas de crédito y a la necesidad de adecuar los mecanismos e indicadores de evaluación y seguimiento a las características económicas y sociales de la zona y de los clientes para hacer más efectiva su gestión de riesgo.

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del Problema

El mercado financiero en la Región Puno inició su expansión y desarrollo en la década de los años 90 del siglo XX. Este proceso fue casi paralelo al incremento de inversiones significativas desde el Gobierno Central en obras de infraestructura de gran impacto económico como la hidroeléctrica de San Gabán, el asfaltado de la carretera Puno – Arequipa, la electrificación del área rural, la ejecución de proyectos de desarrollo agropecuario, el fuerte desarrollo de la actividad turística y otros, que generaron fuentes de trabajo e inyectaron liquidez para el consumo industrial y personal en la región. Este contexto local, en el marco del proceso de crecimiento económico del país desde esa década, atrajo la presencia de las principales instituciones financieras como los bancos y de las que se crearon como parte de este proceso de auge económico, tales como, las cajas municipales, las entidades financieras y las cajas rurales. Además de estas instituciones, debe considerarse al Banco de la Nación como parte de la banca estatal. (Quecaño Ibañez, 2011)

Los saldos monetarios en el mes de octubre de 2019 del sistema financiero de la Región Puno alcanzaron a 3,652 millones de soles. El 52,6% corresponde al sistema bancario y el restante 47,4% a las instituciones no bancarias (Las cajas municipales son parte de las instituciones no bancarias). Dentro del 47,4% de las instituciones no financieras, las Cajas Municipales retienen el 32% de estos saldos, muy por encima de las Financieras que captan el 8,7%, de las Cajas Rurales que captan solo el 6,7% y de las Edpymes que no superan el 0%. Este dato demuestra la importancia que han adquirido las cajas municipales en el sistema financiero y en la economía de la región. Las instituciones no bancarias muestran también un mayor dinamismo que los bancos en cuanto a la tasa de crecimiento anual pues alcanzaron un 12,8% en promedio, cifra mayor al 7,2% de la banca múltiple. Las Cajas Municipales en la Región Puno crecieron el 11,8% en el año 2018. (Banco Central de Reserva del Perú, 2019)

La Caja Tacna inició sus operaciones con el servicio de Crédito Pignoraticio (Prendario) el 1º de junio de 1992. En 1996, la Caja Tacna inició sus colocaciones en el sector agropecuario y en el 2002 las amplió con el Crédito Hipotecario canalizando los Fondos Mi Vivienda.

El 5 de diciembre de 2010 Caja Municipal Tacna abrió una Agencia en el Distrito de Desaguadero, Provincia Chucuito de la Región de Puno (Caja Tacna - Crecemos Contigo, 2020), considerando la ubicación estratégica de este Distrito y, especialmente, el significativo movimiento económico comercial que tiene. Este nutrido comercio fronterizo ha actuado como un imán para atraer a diversas instituciones micro financieras y ofrecer sus servicios crediticios, tales como, la CMAC Arequipa, la CMAC Huancayo, la CMAC Cusco y la CMAC Tacna; además, la Caja Rurales Los Andes, las financieras Credinka, Raíz, Confianza y Mibanco. El único banco que tiene una agencia en Desaguadero es el Banco de la Nación.

Todas las instituciones mencionadas compiten para captar clientes dentro de una misma población y que desarrolla las mismas actividades comerciales, lo que ha generado un escenario complejo para estas entidades. Con una oferta tan amplia de créditos, las personas pueden acceder a más de un préstamo porque las entidades tienden a rebajar sus requisitos o relajar las exigencias que exigen sus reglamentos ante la presión y urgencia de captar clientes.

En este contexto, la SBS (Seguros, 2019) reporta que la Agencia Desaguadero de la Caja Tacna cerró su ejercicio el año 2019 con una mora del 12.79% mientras que la Caja Huancayo alcanzó el 3%. La mora de la Caja Tacna es alta y requiere un análisis para identificar los factores que inciden en mayor medida en su crecimiento o disminución y, además, para establecer su impacto en la rentabilidad de la Caja, de modo tal que la gestión de riesgo pueda actuar directamente sobre ellos con el propósito de disminuir la mora.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema general

PG ¿De qué forma los factores que incrementan la mora crediticia afectan la rentabilidad económica de la caja Tacna- agencia Desaguadero - 2019?

1.2.2. Problemas Específicos

- PE 1 ¿De qué forma el nivel de endeudamiento afecta la rentabilidad económica de la caja Tacna- agencia Desaguadero - 2019?
- PE 2 ¿Cómo la capacidad de pago afecta la rentabilidad económica de la caja Tacna- agencia Desaguadero - 2019?
- PE 3 ¿De qué manera el nivel económico afecta la rentabilidad económica de la caja Tacna- agencia Desaguadero - 2019?

1.2.3. Justificación del Estudio

Las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito recogen casi la mitad de las captaciones y créditos monetarios en el sistema financiero de la Región Puno (Superintendencia de Banca y Seguros Perú, 2019). A pesar de este crecimiento acelerado y exponencial desde la década del 90 del siglo XX, han tenido períodos de crisis motivados por la modificación de sus metodologías para llegar a clientes personales, especialmente las referidas a las garantías que avalan los créditos, y también por la competencia entre las entidades bancarias cuando ingresaron al campo de la microfinanza en la década del 90. Estas crisis se han expresado en la insuficiente o inadecuada gestión de riesgos la cual devino en un incremento de la morosidad de sus carteras crediticias, hecho que afecta la rentabilidad de estas empresas o entidades financieras.

La Caja Tacna cumple un rol financiero importante en el Distrito Desaguadero de la Provincia Chucuito del Departamento de Puno, a través de su Agencia Desaguadero, facilitando el crédito a los microempresarios, en su mayoría comerciantes, para mejorar su situación económica y la calidad de vida de sus familias. El año 2019 la Agencia tuvo dificultades en su gestión financiera disminuyendo sus utilidades en relación a los años anteriores. La presente investigación está dirigida a identificar los factores que incrementan la mora crediticia y establecer sus efectos en la rentabilidad económica de la Agencia Desaguadero de la Caja Municipal Tacna. Las conclusiones y recomendaciones constituirán un insumo importante para mejorar la gestión de riesgos y disminuir las posibilidades de mora crediticia e incrementar la rentabilidad.

1.3. Objetivos de la Investigación

1.4.1. Objetivo general

OG Identificar los factores que incrementan la mora crediticia que afectan la rentabilidad económica de la caja Tacna- agencia Desaguadero – 2019.

1.4.2. Objetivos específicos

OE 1 Analizar como el nivel de endeudamiento afecta la rentabilidad económica de la caja Tacna- agencia Desaguadero – 2019.

OE 2 Determinar cómo la capacidad de pago afecta la rentabilidad económica de la caja Tacna- agencia Desaguadero – 2019.

OE 3 Analizar como el nivel económico afecta la rentabilidad económica de la caja Tacna- agencia Desaguadero – 2019.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

Es importante definir el contexto institucional en el que se desenvuelve la Agencia Desaguadero de la Caja Tacna y en el que se desarrolló la presente investigación. El sistema financiero regional de Puno está conformado por las siguientes entidades.

Tabla 1.

Relación de Entidades Autorizadas a Captar Depósitos en la Región Puno

TIPO DE ENTIDAD	ENTIDAD
Banco	Banco Azteca del Perú S.A.
	Banco BBVA Perú
	Banco de Crédito del Perú
	Banco Interamericano de Finanzas
	Banco Internacional del Perú
	Banco Pichincha
	Mibanco Banco de la Micro Empresa S.A.
	Scotiabank Perú S.A.
Financiera	Compartamos Financiera S.A.
	Crediscotia Financiera S A
	Financiera Confianza S.A.
	Financiera Credinka S A
	Financiera Efectiva S A
Caja Municipal de Ahorro y Crédito	Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco
	Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa
	Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo
	Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura
	Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna
Caja Rural de Ahorro y Crédito	Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes

Fuente: Superintendencia de Banca y Seguros.

Además de estas instituciones, debe considerarse al Banco de la Nación como parte de la banca estatal.

En el sistema de Cajas Municipales, la Caja Municipal Arequipa es la que concentra el mayor porcentaje de captaciones y colocaciones, le sigue la CMAC Cusco, luego la CMAC Tacna, la CMAC Piura y la CMAC Huancayo, todas

conceden créditos para micro y pequeñas empresas y ofrecen la ventaja de obtener créditos en corto tiempo y con garantías personales. (Quecaño Ibañez, 2011)

La situación actual del sistema financiero en Puno puede apreciarse con la información que brinda el (Banco Central de Reserva del Perú, 2019) en “Síntesis de Actividad Económica - Enero 2019” emitido por su Departamento de Estudios Económicos Sucursal Puno y publicado en Febrero de 2019. La Tabla 2 extraída de este boletín brinda una visión panorámica y detallada del movimiento de las instituciones financieras en la Región Puno.

Tabla 2.

Sistema Financiero de Puno: Saldo en soles, tasa de crecimiento y estructura por tipo de entidad financiera.

	ESTRUCTURA %	SALDO DE SOLES CON TCF*	TASA DE CRECIMIENTO (%)	DE (%)
	Dic-18	Nov-18	Dic-18	12 Meses
Banco de la Nación	5,0	186	187	14,2
Agrobanco	0,5	15	17	-39,2
Banca Múltiple	47,1	1,742	1,752	7,2
Instituciones No Bancarias	47,4	1,741	1,765	12,8
Financieras	8,7	319	326	16,4
Cajas Municipales	32,0	1,176	1,190	11,8
Cajas Rurales	6,7	245	248	14,0
Edpymes	0,0	1,3	1,1	-59,5
TOTAL	100,0	3,685	3,722	9,8
Empresas	67,4	2,483	2,507	7,6
Personas	32,6	1,202	1,215	14,5
Consumo	29,5	1,084	1,098	14,9
Hipotecario	3,1	118	117	11,2
MN	98,1	3,615	3,652	10,6
ME	1,9	69	70	-20,2
ME (Mill. US\$) -		21	22	20,2

Fuente: SBS y AFP.

* / TCF = Tipo de Cambio Fijo (S/ 3,24 por US\$).

Los aspectos más importantes a destacar son los siguientes: Los saldos monetarios en el mes de octubre de 2019 en el sistema financiero en la Región Puno alcanzaron a 3,652 millones de soles. El 52,6% corresponde al sistema bancario y el restante 47,4% a las instituciones no bancarias. Es sorprendente el crecimiento del sector no bancario (47,4) que supera ligeramente el 47,1 porcentaje de todos los bancos privados (la banca múltiple). Este dato demuestra la importancia que han adquirido las instituciones como las cajas municipales en el sistema financiero y en la economía de la región. La participación de las CMAC a nivel de país es mucho menor que en la región Puno.

Dentro del 47,4% de las instituciones no financieras, las Cajas Municipales retienen el 32% de estos saldos, muy por encima de las Financieras que captan el 8,7% y de las Cajas Rurales que captan solo el 6,7% y de las Edpymes que no superan el 0%. Las instituciones no bancarias muestran también un mayor dinamismo que los bancos en cuanto a la tasa de crecimiento anual pues alcanzaron un 12,8% en promedio, cifra mayor al 7,2% de la banca múltiple. Las Cajas Municipales en la Región Puno crecieron el 11,8% en el año 2018.

2.1.1. La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna

La Caja Tacna inició sus operaciones con el servicio de Crédito Pignoraticio (Prendario) el 1º de junio de 1992. En agosto de 1995, la SBS mediante resolución Nro. 524-95 autoriza a la Caja Tacna el servicio de ahorros y créditos a la pequeña empresa en moneda extranjera, iniciando así la captación de ahorros en dólares y colocaciones en la misma moneda. En 1996, la Caja Tacna inició sus colocaciones en el sector agropecuario y en el 2002 las amplió con el Crédito Hipotecario canalizando los Fondos Mi Vivienda. Inició sus operaciones en la Región Puno el año 2002 y el 2010 inauguró su Agencia en el Distrito de Desaguadero. (Caja Tacna - Crecemos Contigo, 2020).

MicrofinanzasGlobal (2019) Este portal web ubica en su ranking de Cajas Municipales del año 2017 a la Caja Municipal Tacna en el 7º lugar entre 12 cajas municipales del país. Este lugar se mantiene a la fecha en los rubros de créditos concedidos, captaciones y utilidades.

2.1.2. Antecedentes nacionales

En el país, en las últimas dos décadas, se han incrementado las investigaciones universitarias sobre la naturaleza, el funcionamiento y el impacto de las instituciones financieras no bancarias que han contribuido a ampliar el ámbito y horizonte de las microfinanzas incorporando a sectores productivos que no tenían posibilidad de acceder a créditos debido a las exigencias de las entidades bancarias. Pequeños y medianos empresarios de diversos rubros productivos, emprendedores, comerciantes, personas con necesidades crediticias han sido beneficiados y han podido incorporarse al mercado contribuyendo al sostenido crecimiento de la economía del Perú.

Estas investigaciones han aportado y contribuido al desarrollo de una teoría local de las microfinanzas dándole sustento y cohesión teórica al funcionamiento del sistema. Esta sistematización de las prácticas operativas de las entidades de microfinanzas ha contribuido a su afianzamiento y desarrollo al perfeccionar y/o innovar sus metodologías de trabajo ayudando a su expansión y consolidación. El sistema de microfinanzas del Perú está catalogado como uno de los más desarrollados y sólidos a nivel mundial, tal como lo sustentaremos más adelante. Las investigaciones nacionales que han contribuido a elaborar el presente informe se reseñan a continuación.

En Lima, Malca Navarro (2014) realizó una investigación para determinar las causas del incremento de la mora crediticia en la oficina de José Gálvez de la Empresa Financiera Edyficar. Sus principales hallazgos giran alrededor de la labor de los asesores de crédito como piezas-clave, tanto en la búsqueda de clientes, su evaluación y el seguimiento a la recuperación del crédito. Desarrolla una metodología de acción para cada una de estas etapas, planteando que los asesores planifiquen sus labores diarias para realizar una buena evaluación crediticia a los clientes. Al respecto el autor señala: “El Asesor de Negocios tiene que buscar y promocionar el servicio crediticio, seleccionando a los clientes potenciales y evaluar exhaustivamente al cliente de la microempresa a financiar, realizando las estimaciones económicas y cualitativas con la finalidad de detectar oportunamente capacidad y voluntad de pago, presentando una buena evaluación en los comités de crédito, sustentando las propuestas de financiamiento

correctamente documentadas, basado en la información cualitativa y cuantitativa del solicitante y velar por la permanente y oportuna actualización de la información del solicitante del préstamo, con la finalidad de disminuir el riesgo crediticio”.

La función del Asesor de Negocios debe resaltarse por la importancia que tiene en la colocación y en la recuperación de los créditos y se debe extender su relación con el cliente en el circuito financiero completo. Los Asesores de Negocios y los Jefes de Créditos deben realizar buenas evaluaciones y tener un mejor control en las revisiones en los días de alta demanda de créditos. El excesivo trabajo en estos días de alta demanda es la principal razón de que los asesores de negocio aprueben los créditos a personas que no califican para los mismos.

Las evaluaciones por parte de los jefes de crédito son deficientes porque pasan por alto muchos requisitos que se exigen para la aprobación debido a la saturación laboral y porque los asesores de negocio realizan evaluaciones muy superficiales con tal de llegar a la meta que les pone el Jefe de Negocios. No se aplica ningún tipo de sanción a los Asesores de Negocio que no cumplen con los protocolos establecidos en la guía crediticia lo que genera pérdidas en la empresa e incrementan la carga de créditos en recuperación. Los hallazgos de la investigación de Malca Navarro, 2014, contribuyen a afinar los métodos de la gestión de riesgos en estas entidades financieras y aporta a la especialización de los asesores de negocio.

A nivel nacional Talledo Sánchez (2013), investigó la morosidad de la cartera de créditos de la microempresa de las Cajas Rurales de Ahorro y Crédito del Perú y llegó a las conclusiones siguientes. Las cajas rurales de ahorro y crédito tienen un rol importante en proporcionar acceso de los microempresarios al crédito, especialmente en las zonas rurales. Sin embargo, han enfrentado un serio deterioro en la calidad de su cartera crediticia, problemas de eficiencia y rentabilidad, ante la competencia de otras entidades financieras no especializadas en microcréditos a dicho segmento de mercado.

Hasta el año 2007, las cajas rurales lograron un cierto nivel de consolidación en sus áreas de influencia con mejoras en las tecnologías crediticias para el otorgamiento de microcréditos. A partir del 2008, la fuerte expansión de la banca

comercial hacia el segmento de microcrédito provocó la reducción de los márgenes de tasas de interés, obligó a las cajas rurales a expandir sus operaciones a otras zonas geográficas incrementando sus gastos operativos y provocando ineficiencia operativa. (Talledo Sánchez, 2013)

El número de clientes que las cajas rurales compartieron con otras instituciones financieras ha tenido un efecto negativo en la calidad de cartera de microcréditos. Estos deudores compartidos constituyen el mayor porcentaje de atraso de la cartera de créditos, asimismo constituyen cerca de la mitad de la cartera en las cosechas de microcréditos. Estos deudores compartidos también constituyen el mayor porcentaje en situación de pérdida (atraso mayor a 120 días) durante los primeros meses de vida de las cosechas. Pone el acento en los clientes que obtienen créditos en una Caja Rural y en otra entidad que puede ser bancaria, y los denomina “Clientes compartidos”, como el factor principal de la morosidad de la cartera de créditos. (Talledo Sánchez, 2013)

En Puno, Supo Flores (2015) realizó una investigación denominada “Factores que Determinan la Calidad de la Cartera Crediticia de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes – Agencia Ayaviri en el Período 2011 – 2014” para lo cual analizó la cartera de clientes de la CRAC- Los Andes Agencia Ayaviri por medio de variables microeconómicas como edad, estado civil, tiempo de constitución del negocio, número de entidades, destino del crédito, ratio de endeudamiento, plazo del crédito y zona. Utilizó los modelos econométricos logit 1 y logit 2 y obtuvo los siguientes resultados: “En la CRAC Los Andes – Agencia Ayaviri, los factores económicos y sociales que determinan e influyen en la calidad de cartera crediticia en el periodo 2011 – 2014 son: el número de entidades financieras con las cuales el cliente mantiene otras obligaciones financieras (NENTID), Ratio de Endeudamiento (RDEUDA), plazo otorgado para que el crédito concedido sea liquidado (PLAZO), Estado civil (ECIVIL), Tiempo de Constitución del Negocio (TIEMPOC) y destino del crédito (DESTCRED).

El incumplimiento del plan de negocios, deteriora la cartera crediticia, elevando la probabilidad de morosidad de los clientes en 9.2% Los mayores niveles de endeudamiento deterioran la calidad de la cartera crediticia. Se comprueba que un mayor nivel de endeudamiento, lo cual reduce en términos relativos el patrimonio

del negocio, contribuye a la probabilidad de incumplir las obligaciones en aproximadamente 7.3%. A mayor tiempo de constitución del negocio, la probabilidad de que este sea moroso disminuye en un 0.1%, se comprueba que mientras más tiempo de constitución tiene el negocio, ya que pasó un período de prueba y este se consolida a medida que pasa el tiempo.” (Supo Flores, 2015)

También en Puno, Quecaño Ibañez (2011) elaboró un informe de experiencia profesional basado en su gestión como administrador de la Agencia de la CMAC Tacna titulado “Gestión de la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna S.A. - Agencia Puno” y concluyó que la problemática de la caja se resume en: “Al cierre del 2010, las provisiones por malos créditos aumentaron 101%, en relación al 2009, como consecuencia de un aumento de la cartera problema en 38%. Asimismo, aumentaron los gastos operativos de la Caja en 26%, alcanzando S/.41.3 millones, como consecuencia de la apertura de 5 oficinas a nivel nacional y de la contratación de nuevo personal. En este sentido, Caja Tacna redujo su utilidad operativa a S/. 17.4 millones, es decir, se contrajo en 17% en relación al cierre del 2009.”

Para la CMAC-Tacna el origen y causa del endeudamiento y la morosidad son el bajo desempeño del negocio, poca voluntad del pago, falta de educación financiera del cliente, olvido del cliente en el pago de sus cuotas, sobreendeudamiento del cliente, entre otros aspectos de carácter familiar y/o conyugal. Sostiene que el incumplimiento de pagos se da por el uso indebido del préstamo, además de un sistema de recuperación imperfecto por parte del analista de crédito y ausencia de seguimiento a los vencimientos. Señala que, a menos que se controle de forma progresiva, la morosidad tiende a diseminarse y empeorarse derivando en altos niveles de incumplimiento. Además, la morosidad disminuye la rotación de la cartera, resultando en otro tipo de pérdida de ingresos. Este informe de (Quecaño Ibañez, 2011) ilustra con información empírica la problemática de este informe de Tesis y le da sustento y coherencia.

La investigación de Cermeño et al (2011) para “identificar los principales determinantes del comportamiento de la morosidad en el Sistema de Cajas Municipales del Perú” durante el período 2003-2010, para lo cual utilizaron un modelo de panel dinámico. Concluyeron que los principales determinantes de la

morosidad (cartera atrasada, de alto riesgo y atrasada) son las tasas de interés, la posición de liquidez y la intermediación de fondos. Un incremento de cualquiera de estos, deteriora la calidad de la cartera. La situación de la economía nacional afecta indirectamente la morosidad. Tasas positivas de crecimiento mejoran la calidad de la cartera y periodos de recesión la empeorará porque afecta la capacidad de pago de los clientes. El modelo aplicado muestra que estas variables (las tasas de interés, la posición de liquidez y la intermediación de fondos) explican el comportamiento de los indicadores de la calidad de la cartera. Las diferencias que se dan se explican por factores específicos de cada CMAC, tales como el estilo de administración y la filosofía de la entidad. Estos hallazgos, señalan los autores, “sugieren que el órgano regulador debería supervisar y promover un manejo adecuado de las tasas de interés entre las diversas cajas”. Además, la gestión de las cajas debería considerar que i) los incentivos para captar créditos podrían tener un efecto adverso, ii) buscar estructuras óptimas de financiamiento e inversión, y iii) incorporar indicadores de crecimiento del PIB en los procesos de toma de decisiones.

Estas investigaciones brindan un soporte académico y teórico a nuestro planteamiento del problema. Todas ellas muestran que, a pesar del fuerte crecimiento de las CMAC, afrontan un problema de calidad de cartera que se expresa en el incremento de la morosidad. También hacen referencia a los factores asociados que explican este problema, en unos casos se los relaciona con variables macroeconómicas y, en la mayoría de casos, a variables microeconómicas.

2.1.3. Antecedentes internacionales

El microcrédito o las microfinanzas se han convertido en una estrategia mundial para contribuir a superar la pobreza, especialmente en países en desarrollo. Debido a esto, las investigaciones sobre las características de funcionamiento en estos países, que realiza la academia en cada uno de los países concernidos, o desde países desarrollados, se ha incrementado en los últimos decenios.

En Chile, (López Avilés, Diana; Tobar Vidal, Andrés; Vergara Toro, René;, 2018), investigaron sobre los “Factores determinantes del incumplimiento en créditos de consumo de una cooperativa de ahorro y crédito”. Señalan que determinar el riesgo de crédito es una de las principales dificultades para cualquier entidad financiera, puesto que si no son cuantificados de una manera adecuada pueden generar graves problemas, como la incapacidad para responder ante pérdidas en las operaciones crediticias otorgadas. Las instituciones utilizan diversas metodologías para cuantificar este tipo de riesgo, las cuales van desde el juicio experto de un analista hasta metodologías más complejas, como modelos de predicción de comportamiento.

En Nicaragua, Rodríguez et al (2017), estudiaron los “Factores que afectan el nivel de mora en los créditos otorgados por Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna, R.L de Estelí, en el primer semestre del año 2016”. El trabajo está basado en el estudio de las variables que ocasionan los índices moratorios en los servicios financieros otorgados por Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna, R.L. casa matriz Estelí, en el primer semestre del año 2016. Se analizan elementos internos como el proceso de otorgamiento de créditos y las políticas que lo rigen, la aplicación de técnicas estandarizadas de análisis financiero y de carácter moratorio en este tipo de servicios. También factores externos como el sobreendeudamiento de los socios, sus condiciones de salud, de empleo ente otros. El gerente de esta institución crediticia, así como otros jefes de área y promotores, compartieron su experiencia y opiniones sobre el manejo de los índices moratorios. Explicaron cómo algunas variables externas inciden directamente en el comportamiento de pago de los asociados y como cada funcionario de la Cooperativa Moderna que participa en el proceso de crédito, contribuye para eliminar el riesgo inherente y a la vez reducir al máximo el riesgo residual. Los resultados finales se obtuvieron a través de la aplicación de las entrevistas al personal de Cooperativa Moderna y las encuestas se aplicaron a los asociados que incurrieron en mora durante este periodo, quienes indicaron los factores que les afectan en el cumplimiento de su plan de pagos y explican su condición de morosidad. Finalmente, se presentaron las valoraciones y recomendaciones que permitirían a la Cooperativa Moderna reducir más estos índices moratorios y con ello mejorar el record crediticio de cada socio afectado por este fenómeno. Después de haber aplicado las técnicas de recolección de datos

se observó que Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna, R.L, a pesar de que cuenta con los recursos financieros suficiente, no implementó nuevas políticas de desarrollo tecnológico ni publicitario para dar respuesta rápida a los socios que lo requieran. El autor señala que la Cooperativa implementó políticas de crédito para asegurar que los socios cumplan con todos los requisitos establecidos, pero no fue suficiente para disminuir el índice moratorio. De los factores que contribuyeron a generar una mayor mora, los más relevantes son: la falta de tiempo y el sobreendeudamiento. Es por ello que una de las estrategias se enfoca en la implementación de tarjetas para reducir el tiempo. Además, se dio a conocer un plan estratégico con el fin de dar solución a algunas de las situaciones de mora antes planteadas. Se propuso la implementación de estrategias con el propósito de recuperar la cartera de crédito y aumentar el capital de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna, R.L.

En Ecuador, Tutillo Recalde (2018), realizó un análisis de los factores que inciden en la cartera vencida del Área Microempresa del Banco Guayaquil, Agencia Latacunga en el período 2010-2015, estableciendo que gran parte de la cartera vencida corresponde a prestatarios con nivel de educación primaria, lo cual, a juicio de la autora, limita sus capacidades de administrar bien sus finanzas. Estableció, además, que más del 50% de la cartera vencida provienen de microcréditos del rango 3,000 a 10,000 dólares que fueron concedidos sin un adecuado análisis crediticio. Asimismo, cerca del 50% de morosidad está relacionada con actividades comerciales, en la que la competencia reduce los márgenes de utilidad. Un 17% de mora proviene de prestatarios agricultores que logran bajos márgenes de utilidad a pesar de la larga espera para producir y vender su producción. Por último, estableció que las políticas de recuperación de cartera del Banco no son suficientemente estrictas.

En Argentina, Goldman & Beckerman (2018), realizaron una investigación con el objetivo de distinguir las variables determinantes sobre el mayor o menor grado de morosidad en el pago de los prestatarios micro-financieros en un estudio de caso sobre la Asociación Civil Avanzar. Esta organización sin fines de lucro se inició a principios del año 2,000 con el objetivo de contribuir a mejorar las condiciones de vida de los microemprendedores más pobres. Trabaja en los barrios

del sur de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, (Villa Soldati, Villa Lugano, Mataderos y Villa Riachuelo). Analizan las características más relevantes de los prestatarios, incluyendo las personales, del hogar y del mismo crédito otorgado, para explicar el comportamiento frente al pago de sus cuotas. Las conclusiones señalan: los prestatarios paraguayos y peruanos son los de mejor puntualidad en sus pagos. En cuanto a la edad, los prestatarios de rango etario medio son los peores pagadores. No se pudo demostrar una condición de mayor puntualidad de pago de las mujeres respecto de los hombres, a pesar de la existencia de experiencias internacionales que indican que las mujeres resultan mejores pagadoras. La variable sexo fue descartada por su nula significatividad. De la variable educación se concluyó que un mayor nivel educativo formal no sería un indicador de mayor cultura crediticia; por otro lado, la educación crediticia o financiera sí incide en mejor cultura de pago y ésta no deviene de la escuela sino de la práctica microfinanciera. La experiencia crediticia es un factor que hace a la mejor puntualidad, ya sea por su aspecto educativo como por el vínculo generado con la institución. (Goldman & Beckerman, 2018)

Los emprendedores en pareja tienen menos retraso en el pago, pero, no logran diferenciarse drásticamente de los solteros. En el otro extremo, los individuos separados, en su amplia mayoría mujeres, sí presentaron problemas con el pago al ser categorizados como los más incobrables. En cuanto a la zona de residencia, la cercanía geográfica a la institución tiene una relación positiva con la cualidad de buen pagador. Es importante la acción de los asesores que tienen mayor disponibilidad de visita y un mayor contacto, así como un mejor acompañamiento. Los prestatarios que alquilan sus viviendas son los que más retraso en el pago presentan, ya que exceden en su proporción de incobrables y morosos que el resto. Otra variable es la de número de personas en el hogar, ya que a partir de los siete integrantes se mostró una tendencia hacia la incobrabilidad. A la inversa, los emprendedores que viven solos son los más puntuales en el pago.

Del ingreso total del hogar se pueden obtener conclusiones atinadas con la hipótesis: los resultados soportan nuevamente los argumentos sobre el integral rol microfinanciero en la disminución de la pobreza, ya que a medida que los microempresarios consolidan su experiencia crediticia y adquieren educación

financiera, mejoran su nivel de vida, se vuelven más eficientes y confiables para futuros créditos con la institución. Asimismo, se deduce del buen comportamiento de los prestatarios primerizos que, ante la falta de garantías formales, y por lo consiguiente la inaccesibilidad al crédito regular, muchos prestatarios de bajos ingresos tienen un intachable comportamiento, aprovechando la oportunidad otorgada. Respecto al plazo del crédito actual, los prestatarios con cuotas más altas en sus primeros créditos pagan con mayor retraso, los plazos largos de las cuotas son muy efectivos a medida que el volumen del crédito es mayor. (Goldman & Beckerman, 2018)

2.2. Bases teóricas de las variables

El sector de las microfinanzas del Perú está catalogado, en la actualidad, como uno de los más sólidos a nivel mundial (Jaramillo, 2013). En su desarrollo han jugado un papel importante las cajas municipales de ahorro y crédito que forman parte del sistema de microfinanzas de Perú.

Según el portal web (MicrofinanzasGlobal, 2019) “las Cajas Municipales son instituciones microfinancieras descentralizadas enfocadas en la atención de aquellos sectores de la población no atendidos por la banca formal, que fueron creadas por la ley 23029 autorizando la creación de las CMAC en las municipalidades provinciales.” Están reguladas por la Superintendencia de Banca y Seguro (SBS) y pueden operar en cualquier región y capital de Perú.

Las cajas municipales de ahorro y crédito (CMAC) son instituciones de micro financiamiento (IMF) que pertenecen a los gobiernos municipales. Ofrecen cuentas de ahorro y otros instrumentos de ahorro y, desde 2002, una amplia gama de servicios bancarios. Un aspecto clave de este enfoque es la apertura de la metodología de gestión del riesgo, cuyos procedimientos comerciales se replantearon para centrarse en el cliente. Otra característica importante de las cajas es la metodología de evaluación crediticia, que dejó de lado las garantías o prendas para adoptar un análisis de flujo de caja que evalúa la capacidad de pago del cliente (Jaramillo, 2013).

El modelo de la caja municipal es descentralista porque busca crear oportunidades para la población y el desarrollo económico local, fortaleciendo el

poder local, y a su vez, una mayor independencia de la capital. Este modelo apoya a los desfavorecidos y no a las élites, y se adapta a la característica de la estructura productiva del Perú en la cual prima el sector informal, el autoempleo y el emprendimiento.

Las principales características de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito, según MicrofinanzasGlobal, (2019) son:

- Entidades microfinancieras con autonomía.
- Costos fijos y variables se encuentran cobertura dos.
- Identificación local y regional.
- Progresivo desarrollo institucional.
- Cuentan con tecnología crediticia y financiera propia.
- Atienden necesidades de financiamiento para la micro, pequeña y mediana empresa como capital de trabajo, activo fijo.
- También atienden créditos personales y pignoratícios (créditos otorgados dejando como garantía una joya de oro o plata).

Desde el año 1982 cuando empezó a operar la primera caja municipal, a la fecha, han transcurrido 37 años de crecimiento sostenido y del incremento de la importancia del sistema de las cajas municipales en la economía del país. Si el año 1996 el volumen de créditos concedidos alcanzó a 106 millones de dólares el 2018 creció a 5,204,877 millones de dólares aproximadamente (S/. 17,176,096) lo que representa un incremento exponencial.

En la actualidad, el sistema está constituido por 12 cajas municipales en el país. Para aquilatar la importancia de las cajas municipales en el sistema financiero del país se muestra en la siguiente Tabla 3 el volumen monetario de créditos colocados el año 2016.

Tabla 3.*Ranking de Cajas Municipales por Créditos Directos Año 2016 en Miles de Soles*

N°	CMAC	MONTO	PARTICIPACIÓN %
1	Arequipa	3,723,964	21.68%
2	Huancayo	2,555,380	14.88%
3	Sullana	2,540,110	14.79%
4	Piura	2,536,318	14.77%
5	Cusco	1,979,793	11.53%
6	Trujillo	1,439,674	8.38%
7	Ica	714,474	4.16%
8	Tacna	681,634	3.97%
9	Lima	380,436	2.21%
10	Maynas	338,861	1.97%
11	Paita	146,546	0.85%
12	Del Santa	138,906	0.81%
	TOTAL	17,176,096	100.00%

Fuente: (MicrofinanzasGlobal, 2019)

El monto total de créditos otorgados el año 2016 por las 12 cajas municipales asciende a la suma de: 17,176, 096 millones de soles. Las 4 cajas que ocupan los primeros lugares concentran el 66,12% de créditos otorgados.

Es importante también evaluar la importancia de las cajas municipales a través de los depósitos de ahorros el año 2016. La Tabla 4 muestra el ranking de depósitos totales de las cajas municipales el año 2016.

Tabla 4.*Ranking de Cajas Municipales por Depósitos Totales Año 2016 en Miles de soles*

N°	CMAC	MONTO	PARTICIPACIÓN %
1	Arequipa	3,645,916	21.77%
2	Huancayo	2,710,509	16.18%
3	Sullana	2,466,527	14.73%
4	Piura	2,211,895	13.21%
5	Cusco	1,812,416	10.82%
6	Trujillo	1,482,829	8.85%
7	Ica	698,671	4.17%
8	Tacna	683,625	4.08%
9	Lima	379,718	2.27%
10	Maynas	335,781	2.00%
11	Paita	162,151	0.97%
12	Del Santa	159,489	0.95%
	TOTAL	16,749,527	100.00%

Fuente: (MicrofinanzasGlobal, 2019)

Las captaciones de ahorros ascienden el año 2016 a la suma de S/.16.749.527 millones de soles. De modo similar al caso de los créditos, las 4 cajas que ocupan los primeros lugares concentran más del 50% de captaciones. Una característica adicional es el emparejamiento del monto de captaciones con el monto de créditos, es decir, que el monto total de créditos es similar al de ahorros captados. Para completar la información sobre la importancia financiera de las cajas municipales veamos en la Tabla 5 el nivel de utilidades logradas el año 2018.

Tabla 5.

Ranking de Cajas Municipales por Utilidades Totales Año 2018 en Miles de Soles

N°	CMAC	MONTO	PARTICIPACIÓN %
1	Arequipa	102,421	34.33%
2	Huancayo	70,841	23.74%
3	Sullana	63,115	21.15%
4	Piura	53,757	18.02%
5	Cusco	21,285	7.13%
6	Trujillo	19,497	6.53%
7	Ica	10,006	3.35%
8	Tacna	5,177	1.74%
9	Lima	122	0.04%
10	Maynas	-2,154	-0.72%
11	Paita	-7,207	-2.42%
12	Del Santa	-38,482	-12.90%
	TOTAL	298,378	100.00%

Fuente: (MicrofinanzasGlobal, 2019)

Las ganancias obtenidas el año 2018 por 9 cajas municipales ascendieron a 346,221 millones de soles. Sin embargo, 3 cajas presentaron pérdidas, resaltando el caso de la Caja Sullana con una pérdida de 38,482,000 millones de soles. Las 4 primeras cajas municipales concentran el 44% de utilidades.

A pesar de esta evolución ascendente del sistema de cajas municipales, enfrentan problemas de rentabilidad delicados como constatamos en la situación de pérdida de 3 cajas y del porcentaje de utilidad que dista del porcentaje de créditos y captaciones.

Estos problemas se derivan del propio proceso de desarrollo de las cajas municipales. La modificación de la metodología bancaria con el fin de acercarse a los clientes tradicionalmente excluidos del sistema financiero produjo 2 efectos. Por un lado, se reemplazaron las garantías prendarias para respaldar los créditos por un estudio de los ingresos de los clientes prestatarios y, por otro lado, se focalizó al cliente individual en lugar de las empresas.

Si bien estos efectos produjeron la expansión exponencial de los créditos y las captaciones, también originaron puntos débiles en la cadena de gestión del microcrédito. La selección de los clientes que demandan un crédito es el punto crítico para establecer un mecanismo de recuperación sostenible. La capacidad de pago determinará la recuperación del crédito y, en consecuencia, la rentabilidad de la empresa.

La mayoría de las cajas enfrentaron estos puntos débiles adaptando su arquitectura organizacional para superarlas. La especialización técnica del personal encargado de la captación de los créditos, así como los procedimientos de selección y evaluación de los clientes, han sido claves para el desarrollo progresivo de las cajas municipales.

A partir del año 2010, las cajas enfrentaron una crisis debido al ingreso de otras instituciones financieras, entre ellas los bancos, al campo de las microfinanzas. Este hecho generó una competencia no esperada que influyó en la captación de clientes, la calidad de la cartera de créditos y la rentabilidad de la actividad (Talledo Sánchez, 2013)

Las Cajas Municipales tuvieron que reajustar sus metodologías de gestión de riesgos para hacer frente a esta competencia. Una investigación sobre las deficiencias de las actividades de control de las cajas municipales del norte del Perú realizada por (Ramírez Osorio, 2015) demostró su hipótesis de que “Las deficiencias en la aplicación de las políticas y procedimientos de las actividades de control gerencial, los controles administrativos y los controles de procesamiento de información, afectan la gestión de las Cajas Municipales del Norte del Perú, período 2008-2010”. Menciona que informes de empresas calificadoras de riesgos basados el análisis de estados financieros auditados, revelan problemas relacionados

principalmente con la gestión de riesgo de crédito (p.114). Demuestra, además, que si una institución financiera, como es el caso de una Caja Municipal, no asume la gestión de riesgo de crédito de manera adecuada, la calidad de la cartera de créditos tiende a deteriorarse, debido, entre otros factores, a la morosidad de los clientes con sus pagos por los créditos.

Con relación a la morosidad de las cajas municipales, el (Banco Central de Reserva del Perú, 2019) en el Reporte de la Estabilidad Financiera del Perú a mayo de 2019 señala lo siguiente: “Es importante mencionar que un grupo de entidades no bancarias registran pérdidas en lo que va del año 2019, por su elevada morosidad y, en algunos casos, por su baja escala operativa “...“Las cajas municipales redujeron su rentabilidad en los últimos doce meses debido a la desaceleración de sus colocaciones y al incremento de su morosidad y el consiguiente mayor gasto en provisiones. Este deterioro se presentó principalmente en los créditos otorgados en años anteriores por un grupo de cajas que actualmente registran bajos indicadores de rentabilidad.” (Pp. 28-29).

En el mismo documento del BCRP se muestra la siguiente Tabla 6 (p.28) referida a los principales indicadores de las entidades no bancarias.

Tabla 6.
Principales Indicadores de las Entidades No Bancarias

	Patrimonio efectivo (% de APR) ¹		Cartera morosa (% del crédito)		Gastos operativos (% del activo)		Utilidades (% del activo)		Activos líquidos (% de los pasivos de corto plazo en MN)	
	Ene-18	Ene-19	Mar-18	Mar-19	Mar-18	Mar-19	Mar-18	Mar-19	Mar-18	Mar-19
Entidades no bancarias	15,6	15,6	8,0	8,5	10,4	10,1	2,0	2,1	25,6	28,7
Financieras	16,9	16,8	7,9	7,8	12,6	12,3	2,9	3,5	21,8	21,7
Cajas Municipales	14,9	14,8	8,5	9,2	8,4	8,3	1,7	1,5	27,2	32,3
Cajas Rurales	14,4	14,5	6,2	8,7	15,8	13,7	0,5	0,5	32,2	33,7

1/ Última información disponible en el portal de Internet de la SBS.

Fuente: Balances de Comprobación de la SBS

Entre el año 2018 y 2019 la cartera morosa de las cajas municipales se incrementó de 8,5% a 9,2%, hecho que confirma las apreciaciones de las investigaciones de párrafos anteriores.

La (Superintendencia de Banca y Seguros Perú, 2019) brinda información estadística de Cajas Municipales atendiendo a diversos indicadores. El de Ratios de Morosidad mostrado en la siguiente Tabla 7, nos permite ver que la Caja Tacna tiene uno de los más altos índices de morosidad a nivel nacional que alcanza a 11.49 detrás de CMAC del Santa, CMAC Paita, CMAC Sullana y delante del restante siete CMAC. Si comparamos este índice de 11.49 con el de la Caja Huancayo que alcanza a 3.00 podemos apreciar la gravedad del problema.

Tabla 7.

Ratios de Morosidad según días de Incumplimiento por Caja Municipal al 30 de noviembre de 2019

Empresas	Porcentaje de créditos con				Morosidad según criterio contable SBS ^{2/}
	Más de 30 días de incumplimiento	Más de 60 días de incumplimiento	Más de 90 días de incumplimiento ^{1/}	Más de 120 días de incumplimiento	
CMAC Del Santa	22.32	21.71	21.34	20.75	22.32
CMAC Paita	17.79	16.20	15.03	14.27	17.55
CMAC Sullana	17.65	16.28	15.42	14.83	17.25
CMAC Tacna	11.98	10.36	9.45	8.85	11.49
CMAC Piura	7.88	6.95	6.21	5.73	7.91
CMAC Maynas	7.64	6.89	6.13	5.73	7.02
CMAC Trujillo	7.71	6.56	5.81	5.49	6.60
CMAC Ica	6.51	5.82	5.11	4.77	5.84
CMAC Arequipa	5.64	4.87	4.29	3.83	5.32
CMAC Cusco	4.95	4.32	4.04	3.82	4.82
CMAC Huancayo	3.63	2.88	2.29	2.02	3.00
TOTAL CAJAS MUNICIPALES	7.30	6.41	5.78	5.38	6.91
CMCP Lima	23.48	20.08	19.46	18.88	20.66
TOTAL CAJAS MUNICIPALES	7.55	6.62	5.99	5.59	7.13

Fuente: Superintendencia de Banca y Seguros

Nota: Información obtenida del Reporte N° 14, Créditos según días de incumplimiento.

1/ Morosidad acorde con estándares internacionales. Corresponde a la definición de créditos vencidos establecida en Basilea II.

2/ Un crédito se considera vencido cuando tiene más de 15 días de atraso para los créditos corporativos, a grandes y a medianas empresas; más de 30 días para los créditos a pequeñas y microempresas; y en el caso de los créditos hipotecarios y de consumo, se considera vencida la cuota con más de 30 días de atraso y el saldo a partir de 90 días de atraso.

A partir de enero de 2013, los saldos de créditos vigentes, reestructurados, refinanciados, vencidos y en cobranza judicial, se encuentran neteados de los ingresos no devengados por arrendamiento financiero y lease-back.

Establecida la importancia de las cajas municipales en el sistema financiero del país, es conveniente establecer su origen, su evolución y los enfoques respecto de su impacto en la economía de las personas catalogadas como pobres. Sobre este último punto se han desarrollado visiones acerca del papel de la microfinanza en la superación de la pobreza de millones de personas en el mundo.

Gómez-Lavín Fernández,(2015) define las microfinanzas como: “un tipo de servicio bancario que se ofrece a personas de bajos ingresos o desempleadas - normalmente mujeres- que de otra manera no tendrían acceso a los servicios financieros” (p.7). El concepto de Microcrédito, como se conoce hoy, surgió en la década del 70 de la mano de Muhammad Yunus como un medio para combatir la pobreza y la exclusión financiera. Un antecedente antiguo lo constituyen los “Panderos” o “Juntas” (como se denominan en Perú) que son grupos informales de personas que aportan una cuota fija cada mes. El total recaudado se entrega de manera rotatoria a cada uno de los miembros del grupo, permitiéndoles así acceder a un fondo de capital sin interés o pago alguno.

El mismo (Gómez-Lavín Fernández, 2015) presenta algunos antecedentes históricos de los microcréditos en otros países del mundo. Señala que: “A principios del siglo XVIII Jonathan Swift fundó “The Irish LoanFund”, institución que daba pequeños créditos a los pobres en Dublín justo antes de la gran hambruna en Irlanda. Esta iniciativa promovió la aparición de pequeñas instituciones formales en el país que daban préstamos de una cantidad máxima de diez libras, y que tenían que ser devueltos en 20 semanas (Hollisy Sweetman, 2003). No fue sin embargo hasta principios del siglo XIX cuando se conocieron iniciativas similares a las de Swift en el resto de Europa. Friedich Willhelm Raifessen, un alcalde alemán, fundó en Alemania los bancos cooperativos europeos rurales. El objetivo de estos bancos no era el del beneficio económico, sino el de mejorar la situación financiera, económica y social de todos sus miembros (Toporowski yMichell, 2012). Y ya en el siglo XX, durante los años 50, Akhtar Hameed Khan también promovió el desarrollo de las zonas rurales de Pakistán con iniciativas como el Proyecto Piloto Orangi.”

En 1971 Muhammad Yunus retornó de Estados Unidos a Bangladesh y con la ayuda de varios de sus estudiantes fundó el Banco Grameen (BG), primera institución micro financiera y pionera del concepto del microcrédito actual (Counts,

1996). Junto con otras instituciones (como Acción Internacional de Venezuela y la Asociación de Mujeres Autoempleadas (SEWA) en India) formalizaron el modelo que se conoce hoy. Hasta entonces los préstamos se utilizaban en cubrir necesidades básicas como el agua, la comida o la ropa, pero estas tres instituciones empujaban a las prestatarias a utilizar el dinero para emprender nuevos micro negocios (Krieger, 2006). (Gómez-Lavín Fernández, 2015)

La década de los 80 vio crecer aceleradamente el número y tamaño de estas instituciones de microfinanzas (IMFs). Atendieron a millones de personas movilizand o los ahorros de los primeros prestatarios y cobrando bajos intereses en comparación a los bancarios. Sin embargo, todas tenían pérdidas y fueron desapareciendo. Sólo sobrevivieron aquellas que recibían subvenciones (Gutiérrez Nieto, 2006). Según estudios de Morduch (2000) apenas un 1% de las IMFs son actualmente sostenibles, y que no más del 5% lo será en el futuro (Brauy Woller, 2004). En los años 90, se concedían préstamos a grupos de mujeres como modo de disminuir la morosidad pues la garantía grupal sirvió de presión sobre las deudoras. (Gómez-Lavín Fernández, 2015)

Visto el impacto de IMFs en los sectores que antes no podían acceder a créditos bancarios, entidades gubernamentales y de cooperación, impulsaron la transformación en entidades con ánimo de lucro, y convertirlas así en instituciones financieramente autosuficientes. Por ejemplo, Banco Solidario (BancoSol) en Bolivia fue fundado como un banco privado comercial, las cajas municipales en Perú. La industria ha continuado creciendo en número y tamaño y, también, la preocupación por su sostenibilidad, la regulación, y la supervisión y medida de impacto de las mismas. La importancia creciente de las IMFs en lo económico y social, ha dado lugar a dos escuelas de pensamiento actuales. La escuela de Grameen y la escuela de Acción, también conocida como la escuela de Ohio. La primera sostiene que la dimensión del apoyo a los más pobres debe ser la prioridad principal de una entidad, y la segunda, que el objetivo principal debe ser la expansión rápida y sostenible de las microfinanzas. (Gómez-Lavín Fernández, 2015)

Gómez-Lavín Fernández (2015) explica que la diferencia fundamental entre estas dos escuelas es el enfoque y el objetivo. La Escuela de Acción postula la

inclusión financiera como la situación en las personas tienen acceso a los servicios bancarios como lo son el crédito, el ahorro, los pagos y los seguros. Implica que estos servicios financieros se ofrezcan mediante instituciones formales, a un precio que el cliente se pueda permitir y de manera sostenible para la institución. La Escuela Grameen propone que el objetivo debe ser paliar la pobreza y que se debe buscar la “rentabilidad social” antes que la rentabilidad financiera y el autosostenimiento. Esto implica, para las IMFs que una busca un rendimiento monetario para ser sostenible, mientras que no espera rendimiento económico de su capital y necesitaría subvenciones para subsistir.

Si buscamos reducir la pobreza deberíamos priorizar la inclusión financiera de los más amplios sectores considerados en situación de pobreza, pero no subsidiando a través de tasas bajas que no pueden cubrir costos de operación y de gerencia de cartera. Debe apuntarse a unir estos dos paradigmas, la inclusión financiera y la reducción de la pobreza. Una de las consecuencias será que los sectores más pobres no podrán acceder a microcréditos sino aquellos que pueden generar una fuente de ingresos para pagar sus créditos. Los subsidios generan un círculo vicioso de dependencia de los que reciben los subsidios hacia los que lo proporcionan.

A este respecto es fundamental precisar que el crédito facilita el desarrollo de la economía, pero no juega un papel conductor en ella. Si se proporciona capital a una persona no creará riqueza automáticamente. Podrá gastarla o le proporcionará un capital para iniciar algún negocio, pero no le asegura que el negocio sea exitoso, no le dota de las capacidades que requiere gerenciar un negocio. La mayor demostración de la potencialidad de este enfoque es el caso de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito del Perú, han logrado estabilizarse, consolidar y expandir su capital logrando su autosostenimiento y sirviendo a millones de personas en todos estos años.

La morosidad en los pagos a los créditos debe direccionarse dentro de estos enfoques. Un incremento de la morosidad afecta la rentabilidad de las cajas, no solo por el capital que no logran recuperar sino por las provisiones que están obligadas a realizar por norma de la Superintendencia de Banca y Seguros. Es importante establecer los factores que afectan positiva o negativamente la

morosidad del pago de créditos para contribuir a la permanencia de las cajas municipales y a la continuidad de sus servicios de inclusión financiera.

2.3. Definición de términos básicos

Estas definiciones han sido tomadas del Glosario de términos financieros establecidos por la (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP) del Perú.

A. Solvencia.

Ratio de Capital Global (%). Este indicador considera el patrimonio efectivo como porcentaje de los activos y contingentes ponderados por riesgo totales (riesgo de crédito, riesgo de mercado y riesgo operacional).

Pasivo Total / Capital Social y Reservas (N° veces). Esta ratio mide el nivel de apalancamiento financiero de la empresa.

B. Calidad de Activos

Créditos Atrasados (criterio SBS)/ Créditos Directos (%). Porcentaje de los créditos directos que se encuentra en situación de vencido o en cobranza judicial. El criterio de la SBS para considerar un crédito en situación de vencido, depende del número de días de atraso según el tipo de crédito: para los créditos corporativos, a grandes y a medianas empresas cuando el atraso supera los 15 días; para los créditos a pequeñas y microempresas los 30 días; y para los créditos hipotecarios y de consumo, a los 30 días de atraso se considera la cuota como vencida y a los 90 días de atraso el saldo total.

Créditos Atrasados con más de 90 días de atraso / Créditos Directos (%). Porcentaje de los créditos directos con más de 90 días de incumplimiento en el pago. Ratio de morosidad acorde con estándares internacionales.

Créditos Refinanciados y Reestructurados / Créditos Directos (%). Porcentaje de los créditos directos que han sido refinanciados o reestructurados.

Créditos de alto riesgo / Créditos directos (%). Porcentaje de los créditos directos que se encuentra en situación de refinanciado, reestructurado, vencido o en cobranza judicial.

Provisiones / Créditos Atrasados (%). Porcentaje de los créditos directos en situación de vencido o en cobranza judicial que se encuentran cubiertos por provisiones.

C. Rentabilidad

Utilidad Neta Anualizada / Patrimonio Promedio (ROAE) (%). Este indicador mide la utilidad neta generada en los últimos 12 meses con relación al patrimonio contable promedio de los últimos 12 meses. Este indicador refleja la rentabilidad que los accionistas han obtenido por su patrimonio en el último año, variable que usualmente es tomada en cuenta para futuras decisiones de inversión, y que además muestra la capacidad que tendría la empresa para autofinanciar su crecimiento vía capitalización de utilidades.

Utilidad Neta Anualizada / Activo Promedio (ROAA) (%). Este indicador mide la utilidad neta generada en los últimos 12 meses con relación al activo total promedio de los últimos 12 meses. Indica cuán bien la institución financiera ha utilizado sus activos para generar ganancias.

D. Liquidez

Ratio de Liquidez MN (Promedio de saldos del mes) (%). Es el promedio mensual de los saldos diarios de los activos líquidos en moneda nacional dividido entre el promedio mensual de los saldos diarios de los pasivos de corto plazo en moneda nacional. Las instituciones financieras deben mantener un ratio mínimo de 8% en MN. No aplicable a Edpymes.

Adeudos / Pasivo total (%). Porcentaje del pasivo total que corresponde a adeudos y obligaciones financieras a corto plazo y largo plazo.

Además, utilizamos las siguientes definiciones

E. Créditos según Situación

Créditos vigentes. Créditos otorgados en sus distintas modalidades, cuyos pagos se encuentran al día, de acuerdo con lo pactado. La transferencia de los créditos no pagados se realiza de acuerdo a lo señalado en la definición de créditos vencidos.

Créditos refinanciados. Créditos que han sufrido variaciones de plazo y/o monto respecto al contrato original, las cuales obedecen a dificultades en la capacidad de pago del deudor.

Créditos reestructurados. Créditos, cualquiera sea su modalidad, sujeto a la reprogramación de pagos aprobada en el proceso de reestructuración, de concurso ordinario o preventivo.

Créditos vencidos. Son los créditos que no han sido cancelados o amortizados por los obligados en la fecha de vencimiento y que contablemente son registrados como vencidos. En el caso de los créditos corporativos, a grandes empresas y a medianas empresas, corresponde al saldo total de los créditos con atraso mayor a 15 días. En los créditos a pequeñas empresas y microempresas, corresponde al saldo total de los créditos con atraso mayor a 30 días. En los créditos de consumo, hipotecario para vivienda, arrendamiento financiero y capitalización inmobiliaria, corresponde a las cuotas impagas si el atraso es mayor a 30 días y menor a 90 días y al saldo total del crédito si el atraso supera los 90 días. En el caso de sobregiros en cuenta corriente, se considerará como crédito vencido a partir del día 31 de otorgado el sobregiro.

Créditos en cobranza judicial. Corresponde a los créditos cuya recuperación se encuentra en proceso judicial.

Créditos indirectos o créditos contingentes. Representan los avales, las cartas fianza, las cartas de crédito, las aceptaciones bancarias, los créditos aprobados no desembolsados y las líneas de crédito no utilizadas otorgados por las empresas del sistema financiero". (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP)

Tasa de morosidad de la agencia. La morosidad está medida como el porcentaje de cartera atrasada al total de colocaciones directas. Durante los meses iniciales de funcionamiento las agencias muestran niveles muy bajos (o iguales a cero) debido a que las colocaciones recién empiezan y a que los plazos (aún los más cortos) aún no vencen. Esto representará un problema en la estrategia empírica a utilizar. Un indicador alternativo de morosidad es la cartera en alto riesgo (atrasada más refinanciada), pero para estas agencias la diferencia es mínima. (Murrugarra V. & Ebentreich, 2000)

III. MÉTODOS Y MATERIALES

3.1. Hipótesis de la investigación

Las hipótesis que orientan la presente investigación son:

3.1.1. Hipótesis general

- H1.** Los factores que incrementan la mora crediticia afectan significativamente la rentabilidad económica de la caja Tacna- agencia Desaguadero – 2019.
- H0.** Los factores que incrementan la mora crediticia no afectan la rentabilidad económica de la caja Tacna- agencia Desaguadero – 2019.

3.1.2. Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

- H1.** El nivel de endeudamiento afecta significativamente la rentabilidad económica de la caja Tacna- agencia Desaguadero – 2019.
- H0.** El nivel de endeudamiento no afecta la rentabilidad económica de la caja Tacna- agencia Desaguadero – 2019.

Hipótesis específica 2

- H1.** La capacidad de pago afecta significativamente la rentabilidad económica de la caja Tacna- agencia Desaguadero – 2019.
- H0.** La capacidad de pago no afecta la rentabilidad económica de la caja Tacna- agencia Desaguadero – 2019.

Hipótesis específica 3

- H1.** El nivel económico del cliente afecta significativamente la rentabilidad económica de la caja Tacna- agencia Desaguadero – 2019.
- H1.** El nivel económico del cliente no afecta la rentabilidad económica de la caja Tacna- agencia Desaguadero – 2019.

3.2. Variables del estudio

Variable independiente: Factores que incrementan la mora crediticia.

Variable dependiente: Efectos en la Rentabilidad económica

3.2.1. Definición conceptual

Clasificación crediticia. (Aparicio, Gutiérrez, Jaramillo, & Moreno, 2013)
Según la Resolución SBS N° 11356-2008, la clasificación crediticia que otorga la SBS a los deudores mayoristas está determinada principalmente por la capacidad de pago del deudor. Esto se determina en función de las características de su flujo de caja y del grado de cumplimiento de sus obligaciones. Asimismo, se toma en consideración su nivel de solvencia, las clasificaciones crediticias asignadas por otras empresas del sistema financiero, así como su historial crediticio, entre otros elementos prudenciales. Para el caso de los deudores minoristas y los créditos hipotecarios, la clasificación crediticia de la SBS únicamente considera el grado de cumplimiento (días de atraso). En la siguiente Tabla 8 se presenta los criterios utilizados para la clasificación de los ocho tipos de crédito en cada una de las cinco clasificaciones crediticias vigentes propuestas por las Superintendencia de Banca y Seguros: Normal, Con Problemas Potenciales (CPP), Deficiente, Dudoso y Pérdida.

Tabla 8.*Clasificación Crediticia del Deudor, Según Tipo de Crédito*

TIPO DE CRÉDITO	NORMAL	CPP	DEFICIENTE	DUDOSO	PÉRDIDA
Corporativo, grandes empresas y medianas empresas	(a) Buena situación financiera y rentabilidad, con bajo nivel de endeudamiento patrimonial. El flujo de caja no es susceptible de un empeoramiento significativo; o, (b) Cumple puntualmente con sus obligaciones	(a) Buena situación financiera y de rentabilidad, con endeudamiento moderado patrimonial. El flujo de caja podría debilitarse dentro de 12 meses dado que es sumamente sensible a modificaciones de variables relevantes, o b) Atrasos ocasionales y reducidos en el pago de sus créditos que no exceden los 60 días.	a) Situación financiera débil, flujo de caja no permite atender sus obligaciones. La proyección del flujo de caja no muestra mejoría en el tiempo y presenta alta sensibilidad a modificaciones menores y previsibles de variables significativas. Tiene escasa capacidad de generar utilidades; o, b) Atrasos mayores a 60 días y que no excedan de 120 días.	a) Flujo de caja insuficiente, no cubre sus obligaciones; situación financiera crítica y muy alto nivel de endeudamiento patrimonial. Se encuentra obligado a vender activos de importancia y tiene resultados negativos en el negocio; o, b) Atrasos mayores a 120 días y que no excedan de 365 días.	a) Flujo de caja no alcanza a cubrir sus costos. Es factible presumir que también tendrá dificultades para cumplir eventuales acuerdos de reestructuración; se encuentra en estado de insolvencia decretada o está obligado a vender activos de importancia; o b) Atrasos mayores a 365 días.
Pequeñas empresas, microempresas y Consumo (R y NR)*	Cumple con los pagos o tiene atrasos de máximo 8 días	Atrasos mayores a 8 días y que no excedan de 30 días	Atrasos mayores a 30 días y que no excedan de 60 días	Atrasos mayores a 60 días y que no excedan de 120 días	Atrasos de más de 120 días
Hipotecarios	Cumple con los pagos o tiene atrasos de máximo 30 días	Atrasos mayores a 30 días y que no excedan de 60 días	Atrasos mayores a 60 días y que no excedan de 120 días	Atrasos mayores a 120 días y que no excedan de 365	Atrasos mayores a 365 días

* *Revolvente (R) y No Revolvente (NR)**Resolución SBS N° 11356-2008**Fuente: Elaboración propia con información de la SBS*

Morosidad. La morosidad de un crédito se define como una situación en la que el deudor se ha retrasado tres meses en el pago de los intereses y/o el principal de su deuda. Se trata de una situación de alto riesgo pero que aún no ha caído en la categoría de crédito fallido (irrecuperable). Cuando un crédito se considera irrecuperable se eliminan de la contabilidad de morosos. (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP)

La morosidad bancaria puede calcularse de diversas formas. Generalmente se estiman tasas o ratios. Entre las más utilizadas tenemos: la tasa de morosidad de crédito, la tasa de morosidad de balance y la tasa de morosidad total. (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP)

Tasa de morosidad de crédito. Se mide como el cociente entre los créditos morosos y el total de créditos concedidos a los clientes. (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP)

Tasa de morosidad de balance. Es el cociente entre los morosos de créditos a clientes, depósitos a entidades de crédito y valores representativos de deuda con respecto al total de todas estas operaciones. (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP)

Tasa de morosidad total. Se agrega a la morosidad de balance los riesgos y compromisos contingentes. (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP)

La rentabilidad o utilidad Neta Anualizada / Patrimonio Promedio (ROAE) (%). Este indicador mide la utilidad neta generada en los últimos 12 meses con relación al patrimonio contable promedio de los últimos 12 meses. Este indicador refleja la rentabilidad que los accionistas han obtenido por su patrimonio en el último año, variable que usualmente es tomada en cuenta para futuras decisiones de inversión, y que además muestra la capacidad que tendría la empresa para autofinanciar su crecimiento vía capitalización de utilidades. (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP)

La Utilidad Neta Anualizada / Activo Promedio (ROAA) (%). Este indicador mide la utilidad neta generada en los últimos 12 meses con relación al activo total promedio de los últimos 12 meses. Indica cuán bien la institución financiera ha utilizado sus activos para generar ganancias. (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP)

3.2.2. Definición operacional

La tabla 9 contiene la definición operacional de las variables de la presente investigación.

Tabla 9.
Definición Operacional de Variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
VARIABLE INDEPENDIENTE	1. Nivel de endeudamiento.	1.1. Nro de entidades del cliente.
FACTORES QUE INCREMENTAN LA MORA CREDITICIA	2. Capacidad de pago.	1.2. Capacidad de pago.
	3. Nivel económico.	2.1. Razón de cargos de interés fijos.
		2.2. Índice de cobertura de pagos fijos.
		3.1. Economía del cliente.
VARIABLE DEPENDIENTE	1. Rentabilidad Económica.	1.1. ROA
EFFECTOS EN LA RENTABILIDAD ECONOMICA		1.2. Nro de empleados.
		1.3. Nivel de producción (analista)

Fuente: Elaboración Propia

3.3. Tipo y nivel de la investigación

La investigación realizada es de tipo aplicada. No es teórica o pura por cuanto nuestro ámbito de estudio es preciso y empírico. A través de la metodología aplicada y de los instrumentos consiguientes, la investigación se enfocó en identificar los factores que incrementan la mora crediticia y explicar los efectos que producen en la rentabilidad de la Caja Tacna, Agencia Desaguadero.

La investigación es de nivel correlacional explicativo porque relaciona dos variables: la morosidad en los pagos de créditos y la rentabilidad de la Caja Tacna, Agencia Desaguadero. Intenta explicar la influencia de morosidad en la rentabilidad a través de la identificación de los factores que influyen en la morosidad de los clientes, sea desde el lado de la Caja.

3.4. Diseño de la Investigación

El diseño de la investigación está referido “al plan o estrategia concebida para obtener la información que se desea con el fin de responder al planteamiento del problema”. (Hernández Sampieri, Roberto; Fernández Collado, Carlos; Baptista Lucio, María del Pilar, 2014). El plan que se ejecutó es cuantitativo porque se utilizaron los registros oficiales de la Caja Tacna, oficina Desaguadero, de los

movimientos financieros de los clientes ocurridos a lo largo de todo el año 2019. Por tanto, el diseño es cuantitativo, no experimental porque no manipuló las variables, sino que recogió, procesó y analizó información del comportamiento ocurrido, y transeccional porque el período es determinado (2019).

Con el fin de enriquecer el análisis y ampliar la explicación de los primeros resultados de la información cuantitativa, se añadió una etapa adicional de recojo de información. Para el efecto, se elaboró una encuesta con preguntas relacionadas al “cómo” los analistas de crédito de la Agencia Desaguadero de la Caja Tacna y de otras Cajas de Ahorro y Crédito ejecutan sus estrategias. Esta encuesta se aplicó a una muestra de nueve analistas de crédito.

3.5. Población

3.5.1. Población

La población objeto de la investigación es el conjunto de clientes de la Caja Tacna, Agencia Desaguadero que obtuvieron un crédito y realizaron sus pagos en el lapso comprendido entre enero y diciembre del año 2019. El número de registros obtenidos es de 1,701, además se procesaron 51 actas semanales del Comité de Morosidad de la Agencia.

3.5.2. Muestra

La muestra se determinó con la fórmula finita:

$$n = \frac{Z^2 * p * q + N}{e^2(N - 1) + z^2 * p * q}$$

Donde:

N = Población = 1701

n = Muestra =?

p = Probabilidad a favor = 0,5

q = Probabilidad en contra = 0.5

z = Nivel de confianza = 95% (Z alfa 1,96)

e = error de muestra = 0.05

Reemplazando:

Tenemos como resultado: 326

El total de la muestra es de 326 clientes a los cuales se les encuestó (clientes que se encuentran ubicables dentro de la zona de investigación).

3.5.3. Tipo de muestreo

Después de calcular el tamaño de la muestra, se utilizó el tipo de muestreo probabilístico estratificado proporcional. “Estratificado”, en la medida que la población está dividida en un grupo que está en estado de morosidad. Y “proporcional”, ya que el tamaño de cada estrato se ha fijado teniendo en cuenta la población de clientes de la caja Tacna.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnicas de recolección de datos

Las técnicas de recolección de datos para Peñuelas (2008): “Las técnicas, son los medios empleados para recolectar información, entre las que destacan la observación, cuestionario, entrevistas, encuestas” (p.10)

Por otro lado, La encuesta es definida por Arias (2012) como “una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de si mismos” (p. 72)

En el presente estudio de investigación se utilizó la encuesta el cual permitió recoger información de los clientes y de los analistas de créditos.

3.6.2. Instrumentos de recolección de datos

Se define el instrumento de investigación el cuestionario según, Grasso, (2006) lo define:

La encuesta es un procedimiento que permite explorar cuestiones que hacen a la subjetividad y al mismo tiempo obtener esa información de un número considerable de personas, así, por ejemplo: Permite explorar la opinión pública y los valores vigentes de una sociedad, temas de significación científica y de importancia en las sociedades democráticas. (p.13)

En nuestra investigación se utilizó el cuestionario de preguntas.

3.6.3. Validez y confiabilidad del instrumento

Para garantizar la confiabilidad del instrumento, fue validado por un experto en el área contable, dando su opinión sobre las dimensiones e indicadores y si son factibles para la aplicación, bajo los criterios de claridad, validez, considerando al instrumento como aplicable.

Se creó una prueba piloto del cuestionario a 20 (clientes), siendo el cuestionario con interrogaciones politómicas (escala de Likert), y se creó la prueba de alfa de Cronbach.

Tabla 10.

Alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,809	20

Interpretación.

Considerando la siguiente escala (De Vellis 2006, p.8)

- Por debajo de .60 es inaceptable
- De .60 a .65 es indeseable
- Entre .65 y .70 es mínimamente aceptable
- De .70 a .80 es respetable
- De .80 a .90 es buena
- De .90 a 1.00 muy buena

Correspondiendo el coeficiente de alfa de Cronbach superior a 0,8, en nuestro caso resultó la estadística de fiabilidad con 20 preguntas y 20 encuestados un valor de 0,809 por tanto contemplamos que el instrumento propuesto es propicio. (la tabulación de la prueba piloto se percibe en el anexo 6).

3.7. Métodos de análisis de datos

Al tratarse de una investigación explicativo podemos determinar que la hipótesis se comprobó después del procesamiento de los datos. Se utilizó la prueba de chi cuadrado debido a que las variables son cuantitativas, para el procesamiento de datos se utilizó el SPSS versión 25 y Microsoft Excel.

3.8. Aspectos éticos

Aun cuando la consideración de aspectos éticos está mayormente relacionada con investigaciones de tipo cualitativo debido a la naturaleza de las relaciones que el investigador establece con la población a investigar, (Reyes, 2021) identifica aspectos éticos que se deben seguir en una investigación cuantitativa:

- 1) Consentimiento o Aprobación de la Participación: se obtuvo el consentimiento de los directivos de la Agencia Desaguadero de la Caja Tacna para utilizar sus registros financieros.
- 2) Confidencialidad. No se ha revelado la identidad de los clientes ni de los encuestados y se ha respetado su anonimato.
- 3) El contexto en el cual se conducen las investigaciones debe ser respetado.
- 4) En ningún momento, forma o circunstancia se ha interferido con las oficinas, horarios, funciones y funcionarios de la Agencia Desaguadero de la Caja Tacna.
- 5) La investigación plantea con claridad sus límites y alcances. No pretende interferir con el funcionamiento de la Caja. Los resultados están trabajados con honestidad y responden al análisis de los datos de la Agencia Desaguadero. Se ponen a consideración de sus directivos para que consideren su utilización.
- 6) El valor de la investigación radica en la identificación de los factores que influyen en el incremento de la mora y su impacto en la rentabilidad de la Agencia. Puede contribuir a mejorar este aspecto y con ello contribuir a mejorar el servicio de la Caja Tacna a los emprendedores, hombres y mujeres, que requieren del acceso al crédito en condiciones factibles para mejorar sus ingresos y sus vidas.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

Tabla 11.

¿Cuándo obtuvo su préstamo en Caja Tacna, tramitaba otros préstamos en otras entidades financieras?

		Pregunta 1			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	85	26,1	26,1	26,1
	A veces	123	37,7	37,7	63,8
	Casi Siempre	86	26,4	26,4	90,2
	Siempre	32	9,8	9,8	100,0
	Total	326	100,0	100,0	

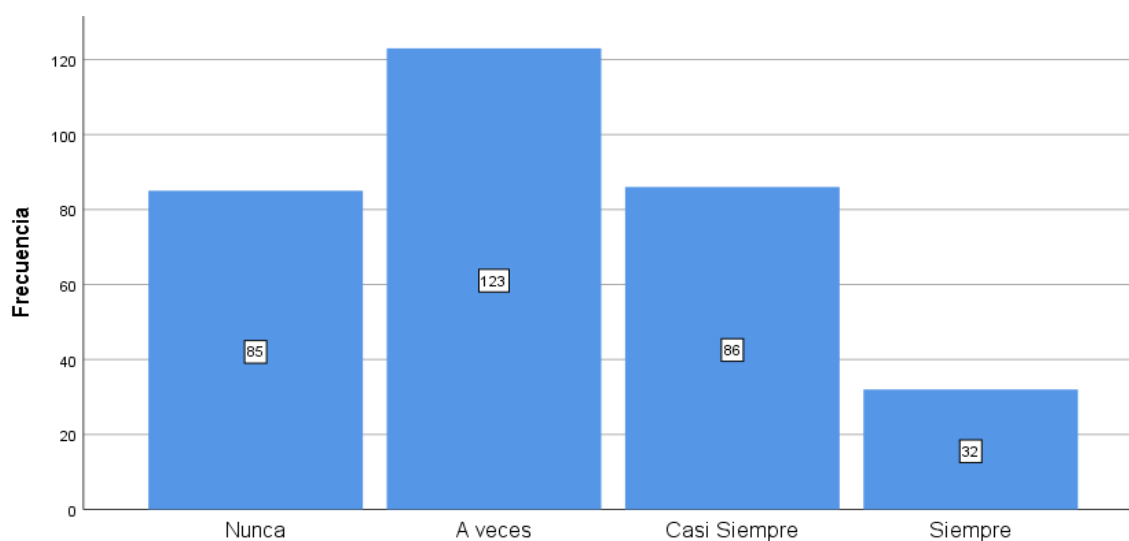


Figura 1. *¿Cuándo obtuvo su préstamo en Caja Tacna, tramitaba otros préstamos en otras entidades financieras?*

Interpretación. Del total de encuestados de la pregunta Nro 1 *¿Cuándo obtuvo su préstamo en Caja Tacna, tramitaba otros préstamos en otras entidades financieras?*: 85 clientes indicaron que nunca tramitaban algún préstamo en otra entidad, 123 clientes indicaron que a veces, 86 clientes indicaron casi siempre y 32 clientes indicaron siempre.

Tabla 12.

¿Le otorgan créditos en otras entidades sin muchos requisitos?

		Pregunta 2			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	105	32,2	32,2	32,2
	A veces	129	39,6	39,6	71,8
	Casi Siempre	46	14,1	14,1	85,9
	Siempre	46	14,1	14,1	100,0
	Total	326	100,0	100,0	

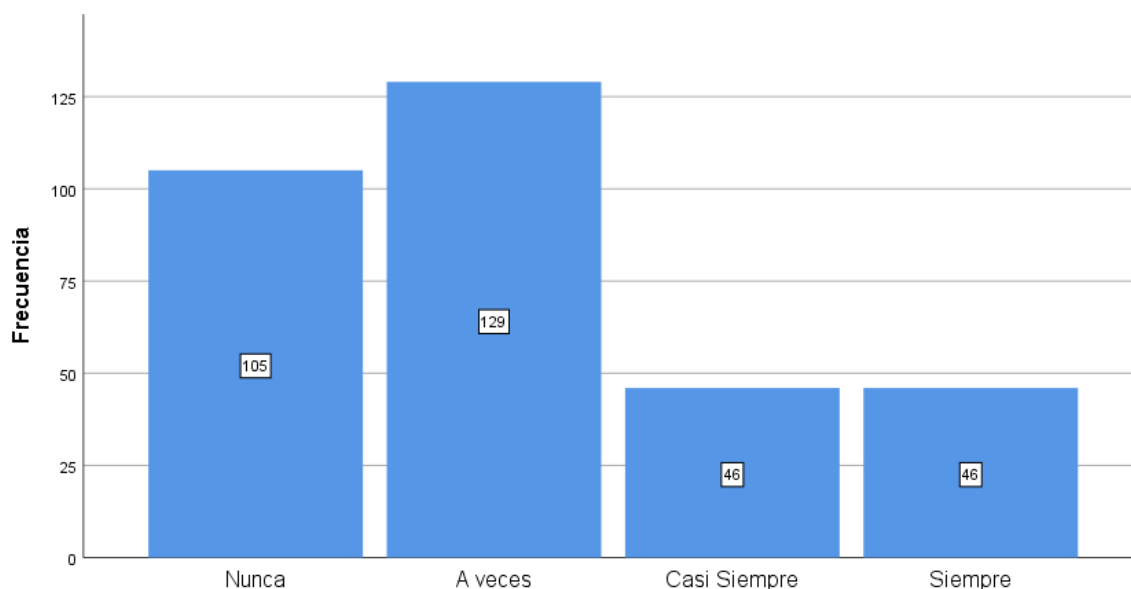


Figura 2. *¿Le otorgan créditos en otras entidades sin muchos requisitos?*

Interpretación. Del total de encuestados de la pregunta Nro 2 *¿Le otorgan créditos en otras entidades sin muchos requisitos?*: 105 clientes indicaron que nunca le otorgaban otros créditos en otras entidades sin tantos requisitos, 129 clientes indicaron que a veces, 46 clientes indicaron casi siempre y 46 clientes indicaron siempre.

Tabla 13.

¿Teniendo crédito vigente en Caja Tacna tramita otros créditos en otras entidades?

		Pregunta 3			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	84	25,8	25,8	25,8
	A veces	103	31,6	31,6	57,4
	Casi Siempre	76	23,3	23,3	80,7
	Siempre	63	19,3	19,3	100,0
	Total	326	100,0	100,0	

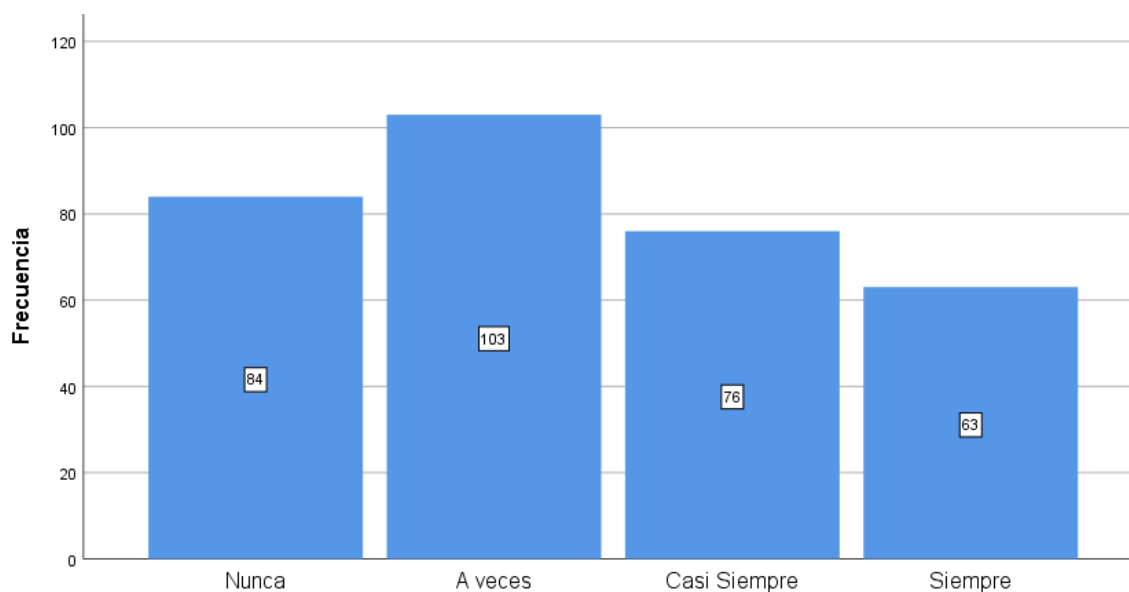


Figura 3. *¿Teniendo crédito vigente en Caja Tacna tramita otros créditos en otras entidades?*

Interpretación. Del total de encuestados de la pregunta Nro 3 *¿Teniendo crédito vigente en Caja Tacna tramita otros créditos en otras entidades?*: 84 clientes indicaron que nunca le tramitaban otros créditos teniendo crédito vigente, 103 clientes indicaron que a veces, 76 clientes indicaron casi siempre y 63 clientes indicaron siempre.

Tabla 14.

¿Los créditos que tramitas lo destinas para incrementar tus ingresos en tu giro de negocio?

Pregunta 4					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	111	34,0	34,0	34,0
	A veces	148	45,4	45,4	79,4
	Casi Siempre	24	7,4	7,4	86,8
	Siempre	43	13,2	13,2	100,0
	Total	326	100,0	100,0	

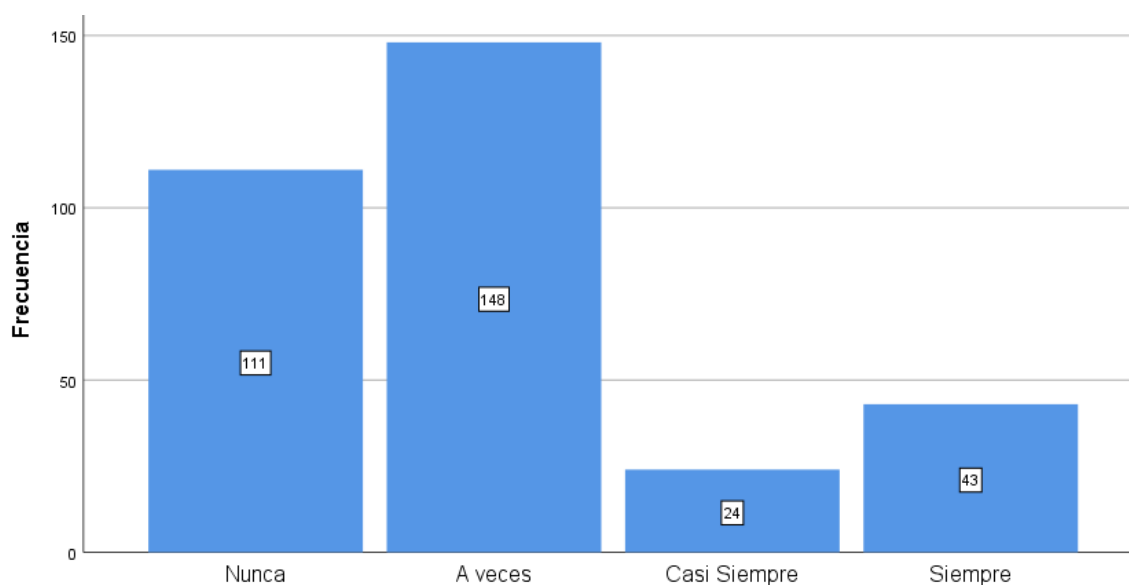


Figura 4. *¿Los créditos que tramitas lo destinas para incrementar tus ingresos en tu giro de negocio?*

Interpretación. Del total de encuestados de la pregunta Nro 4 *¿Los créditos que tramitas lo destinas para incrementar tus ingresos en tu giro de negocio?*: 111 clientes indicaron que nunca destinaban el crédito para su negocio, 148 clientes indicaron que a veces, 24 clientes indicaron casi siempre y 43 clientes indicaron siempre.

Tabla 15.

¿Las ventas que realiza su negocio le alcanza para pagar la deuda que tiene con Caja Tacna?

		Pregunta 5			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	109	33,4	33,4	33,4
	A veces	98	30,1	30,1	63,5
	Casi Siempre	87	26,7	26,7	90,2
	Siempre	32	9,8	9,8	100,0
	Total	326	100,0	100,0	

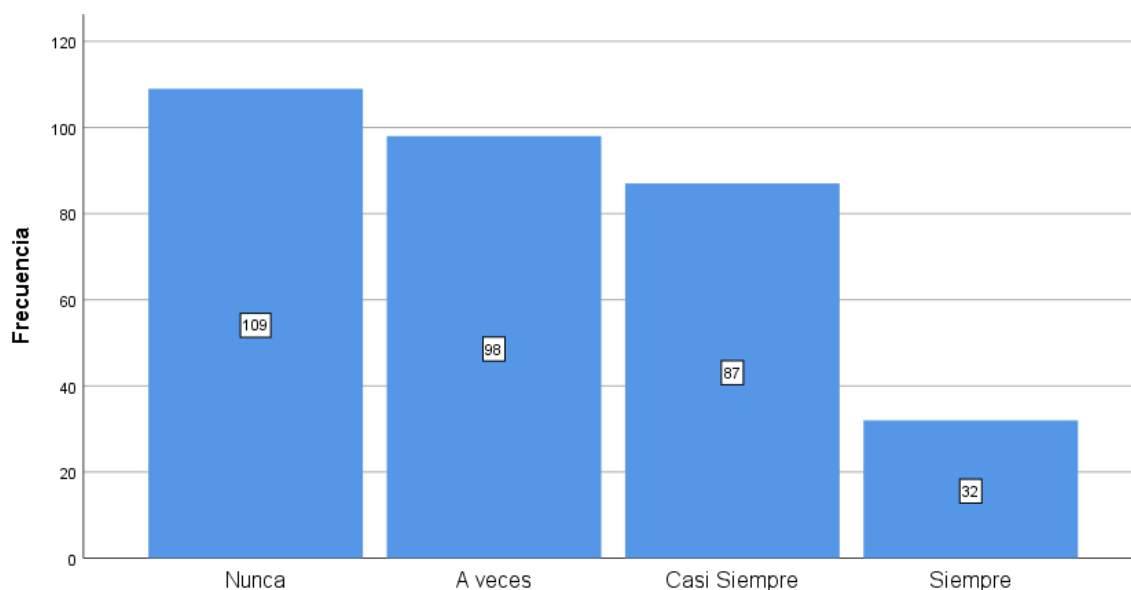


Figura 5. *¿Las ventas que realiza su negocio le alcanza para pagar la deuda que tiene con Caja Tacna?*

Interpretación. Del total de encuestados de la pregunta Nro 5 *¿Las ventas que realiza su negocio le alcanza para pagar la deuda que tiene con Caja Tacna?*: 109 clientes indicaron que nunca le alcanza para asumir su obligación con la caja Tacna, 98 clientes indicaron que a veces, 87 clientes indicaron casi siempre y 32 clientes indicaron siempre.

Tabla 16.

¿Su negocio o actividad tiene la capacidad para asumir pagos en más de dos entidades financieras?

Pregunta 6					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	96	29,4	29,4	29,4
	A veces	86	26,4	26,4	55,8
	Casi Siempre	71	21,8	21,8	77,6
	Siempre	73	22,4	22,4	100,0
	Total	326	100,0	100,0	

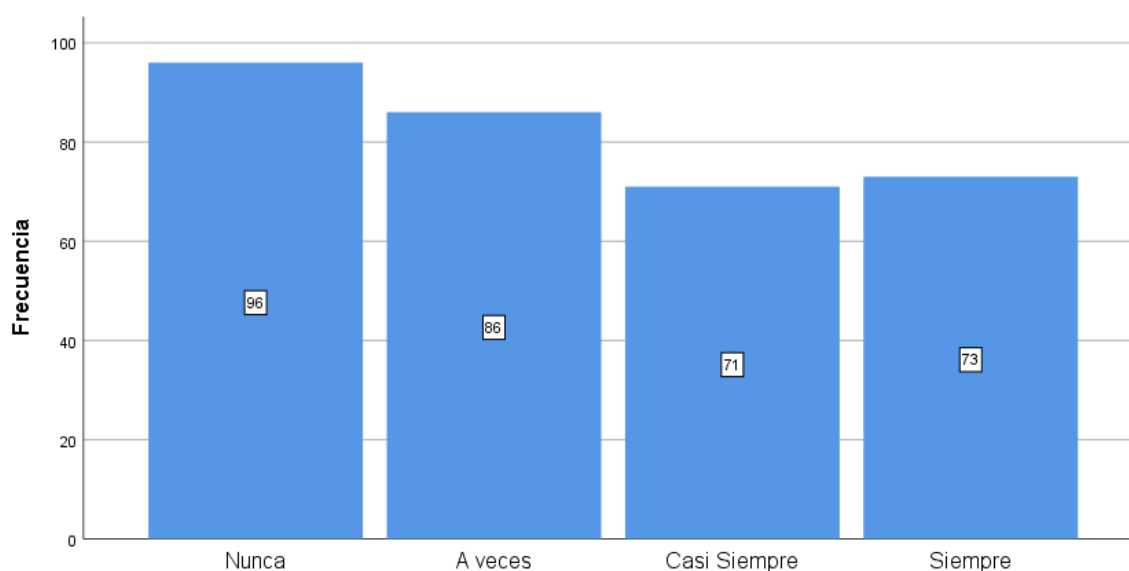


Figura 6. ¿Su negocio o actividad tiene la capacidad para asumir pagos en más de dos entidades financieras?

Interpretación. Del total de encuestados de la pregunta Nro 6 ¿Su negocio o actividad tiene la capacidad para asumir pagos en más de dos entidades financieras?: 96 clientes indicaron que nunca su negocio tiene la capacidad para asumir las cuotas a más de dos entidades, 86 clientes indicaron que a veces, 71 clientes indicaron casi siempre y 73 clientes indicaron siempre.

Tabla 17.

¿El ingreso de su actividad económica tiene inconvenientes de cobro?

Pregunta 7					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	83	25,5	25,5	25,5
	A veces	75	23,0	23,0	48,5
	Casi Siempre	86	26,4	26,4	74,8
	Siempre	82	25,2	25,2	100,0
	Total	326	100,0	100,0	

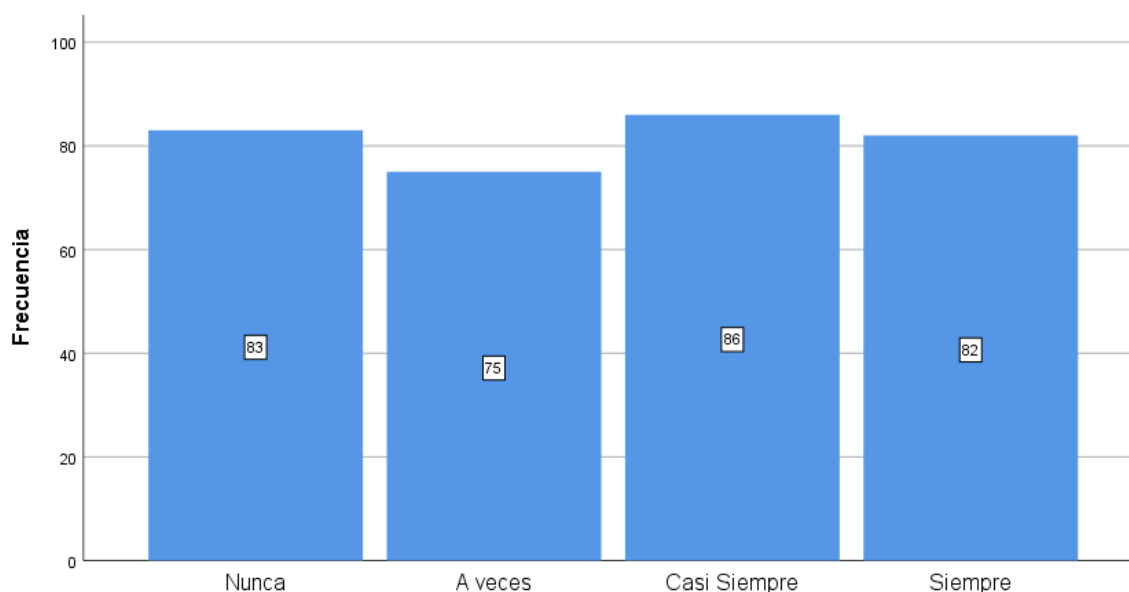


Figura 7. ¿El ingreso de su actividad económica tiene inconvenientes de cobro?

Interpretación. Del total de encuestados de la pregunta Nro 7 ¿El ingreso de su actividad económica tiene inconvenientes de cobro?: 83 clientes indicaron que nunca su actividad tiene problemas de cobranza, 75 clientes indicaron que a veces, 86 clientes indicaron casi siempre y 82 clientes indicaron siempre.

Tabla 18.

¿Pagaba sus cuotas siempre en su día según cronograma de pagos?

		Pregunta 8			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	90	27,6	27,6	27,6
	A veces	144	44,2	44,2	71,8
	Casi Siempre	26	8,0	8,0	79,8
	Siempre	66	20,2	20,2	100,0
	Total	326	100,0	100,0	

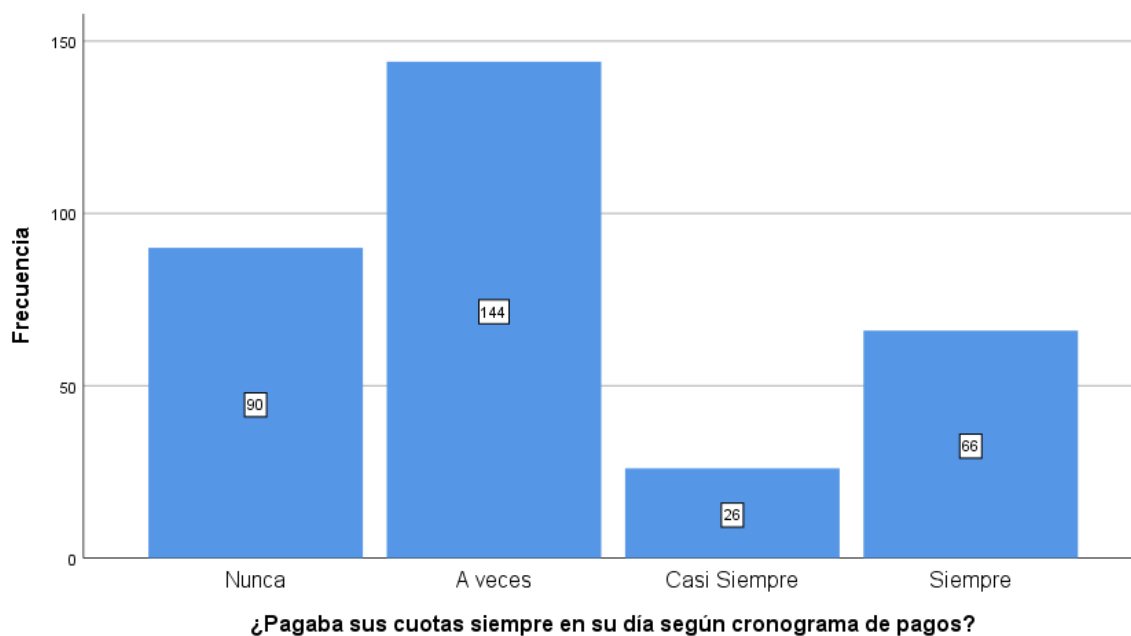


Figura 8. *¿Pagaba sus cuotas siempre en su día según cronograma de pagos?*

Interpretación. Del total de encuestados de la pregunta Nro 8 *¿Pagaba sus cuotas siempre en su día según cronograma de pagos?*: 90 clientes indicaron que nunca pagaban su cuota en su día de vencimiento, 144 clientes indicaron que a veces, 26 clientes indicaron casi siempre y 66 clientes indicaron siempre.

Tabla 19.

¿Tuviste problemas económicos en tu negocio antes que te dieran el crédito?

		Pregunta 9			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	186	57,1	57,1	57,1
	A veces	100	30,7	30,7	87,7
	Casi Siempre	29	8,9	8,9	96,6
	Siempre	11	3,4	3,4	100,0
	Total	326	100,0	100,0	

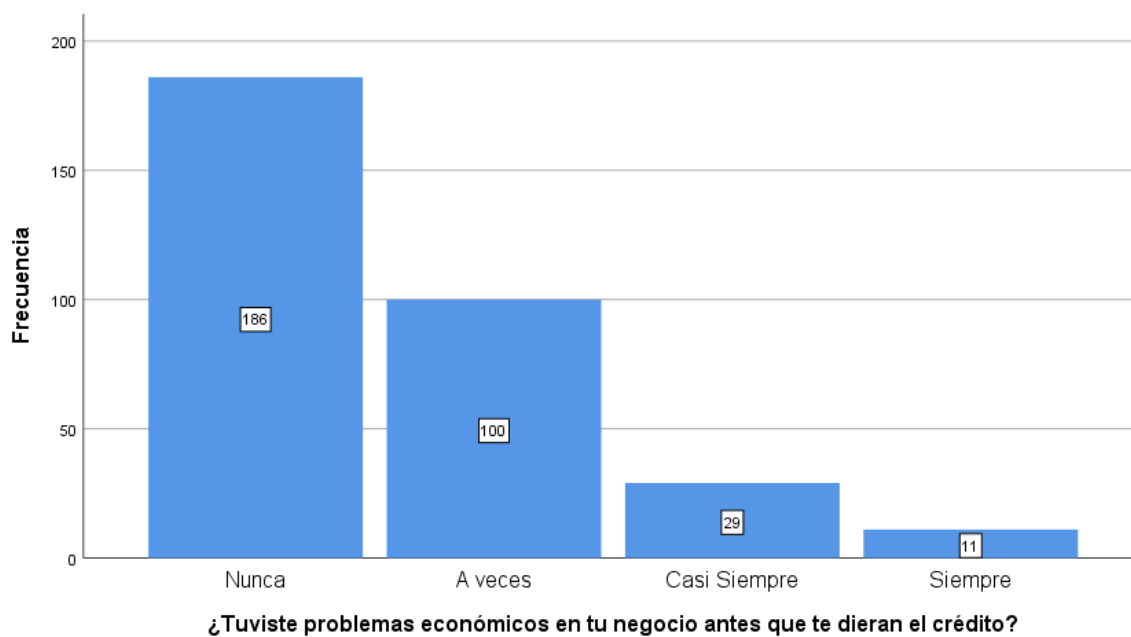


Figura 9. *¿Tuviste problemas económicos en tu negocio antes que te dieran el crédito?*

Interpretación. Del total de encuestados de la pregunta Nro 9 *¿Tuviste problemas económicos en tu negocio antes que te dieran el crédito?*: 186 clientes indicaron que nunca problemas económicos antes del crédito obtenido, 100 clientes indicaron que a veces, 29 clientes indicaron casi siempre y 11 clientes indicaron siempre.

Tabla 20.

¿Tus ingresos económicos pueden asumir cuotas y otros gastos a parte de los gastos de primera necesidad, como vacaciones y otros gastos?

		Pregunta 10			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	136	41,7	41,7	41,7
	A veces	140	42,9	42,9	84,7
	Casi Siempre	40	12,3	12,3	96,9
	Siempre	10	3,1	3,1	100,0
	Total	326	100,0	100,0	

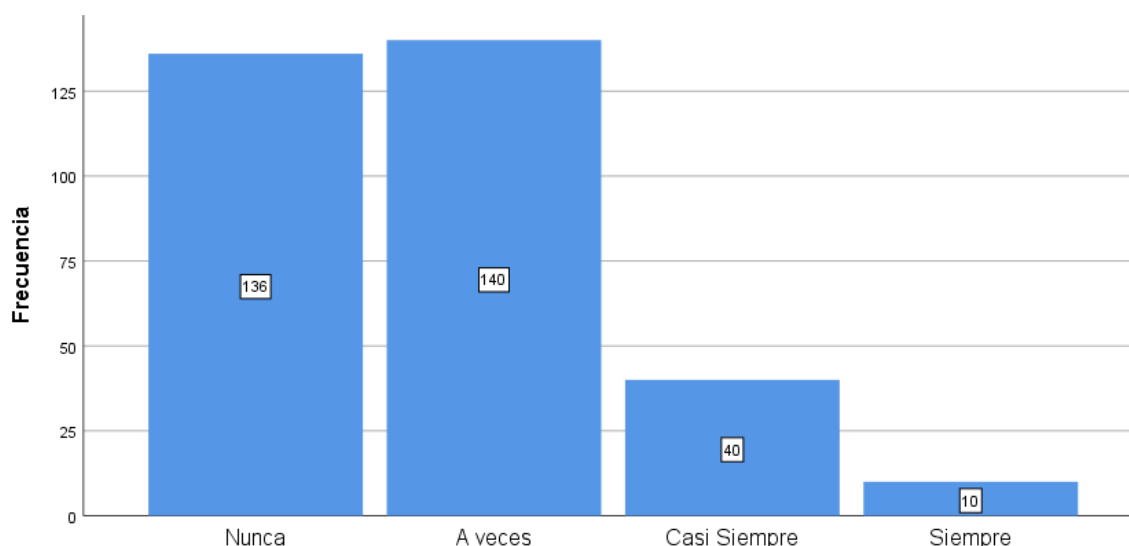


Figura 10. *¿Tus ingresos económicos pueden asumir cuotas y otros gastos a parte de los gastos de primera necesidad, como vacaciones y otros gastos?*

Interpretación. Del total de encuestados de la pregunta Nro 10 ¿Tus ingresos económicos pueden asumir cuotas y otros gastos a parte de los gastos de primera necesidad, como vacaciones y otros gastos?: 136 clientes indicaron que nunca sus ingresos pueden cubrir otros gastos, 140 clientes indicaron que a veces, 40 clientes indicaron casi siempre y 10 clientes indicaron siempre.

Tabla 21.

¿Los ingresos económicos que tiene usted tiene la capacidad de adquirir inmuebles o vehículos?

Pregunta 11					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	140	42,9	42,9	42,9
	A veces	100	30,7	30,7	73,6
	Casi Siempre	57	17,5	17,5	91,1
	Siempre	29	8,9	8,9	100,0
	Total	326	100,0	100,0	

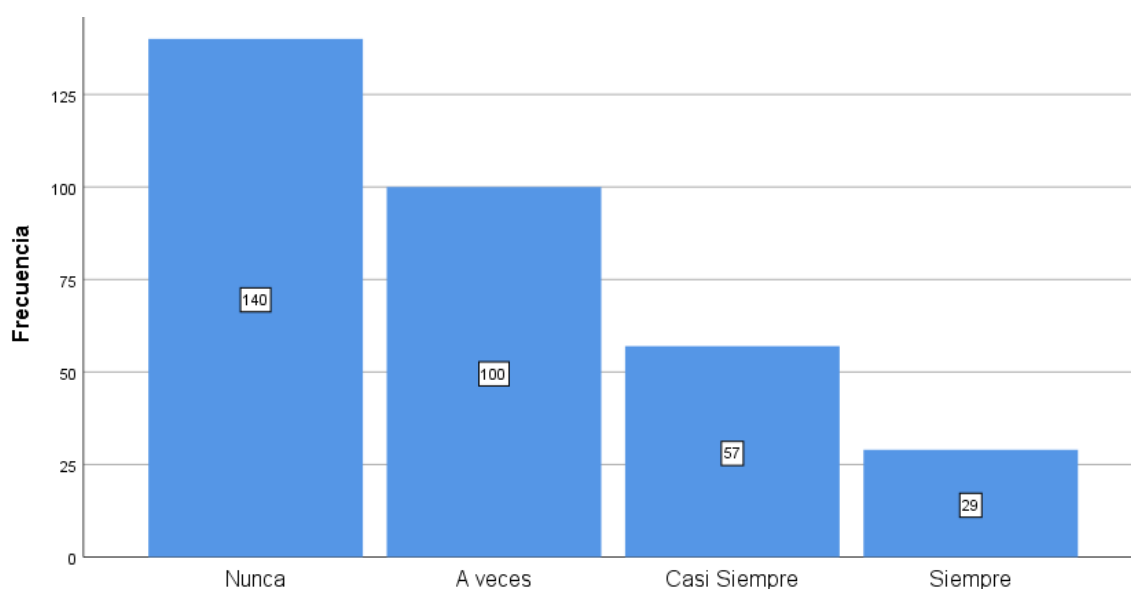


Figura 11. ¿Los ingresos económicos que tiene usted tiene la capacidad de adquirir inmuebles o vehículos?

Interpretación. Del total de encuestados de la pregunta Nro 11 ¿Los ingresos económicos que tiene usted tiene la capacidad de adquirir inmuebles o vehículos?: 140 clientes indicaron que nunca sus ingresos tienen la capacidad de adquirir inmuebles o vehículos, 100 clientes indicaron que a veces, 57 clientes indicaron casi siempre y 29 clientes indicaron siempre.

Tabla 22.

¿Ud. considera que sus ingresos económicos le dan tranquilidad para asumir obligaciones financieras y familiares y otros?

Pregunta 12					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	116	35,6	35,6	35,6
	A veces	153	46,9	46,9	82,5
	Casi Siempre	27	8,3	8,3	90,8
	Siempre	30	9,2	9,2	100,0
	Total	326	100,0	100,0	

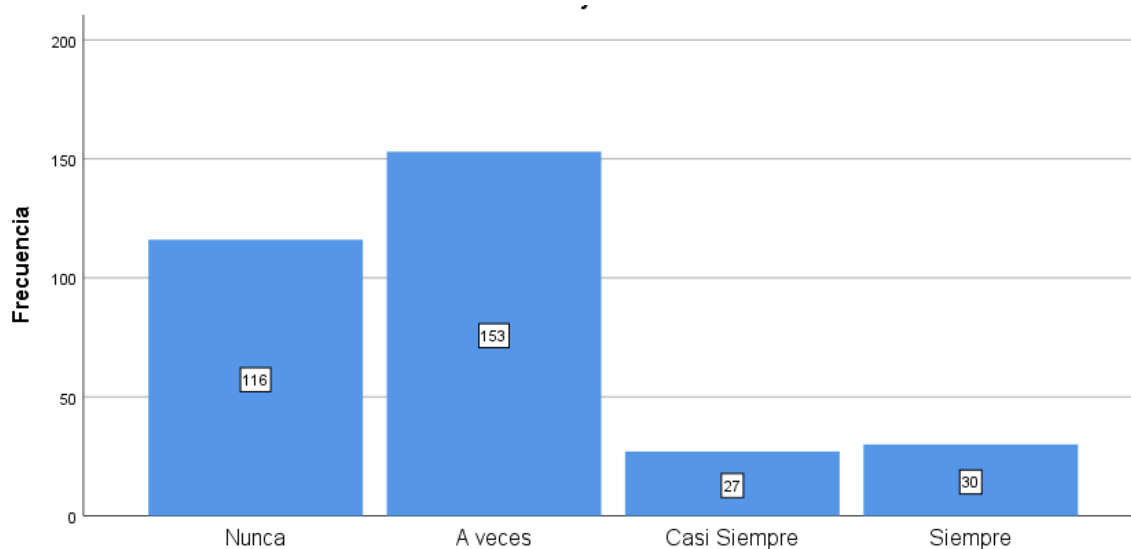


Figura 12. ¿Ud. considera que sus ingresos económicos le dan tranquilidad para asumir obligaciones financieras y familiares y otros?

Interpretación. Del total de encuestados de la pregunta Nro 12 ¿Ud. considera que sus ingresos económicos le dan tranquilidad para asumir obligaciones financieras y familiares y otros?: 116 clientes indicaron que nunca sus ingresos le dan tranquilidad para asumir sus obligaciones financieras y familiares, 153 clientes indicaron que a veces, 27 clientes indicaron casi siempre y 30 clientes indicaron siempre.

Tabla 23.

¿Sabe usted que es el ROA (la rentabilidad del total de activos) de la Caja Tacna?

Pregunta 13

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	151	46,3	46,3	46,3
	No	175	53,7	53,7	100,0
	Total	326	100,0	100,0	

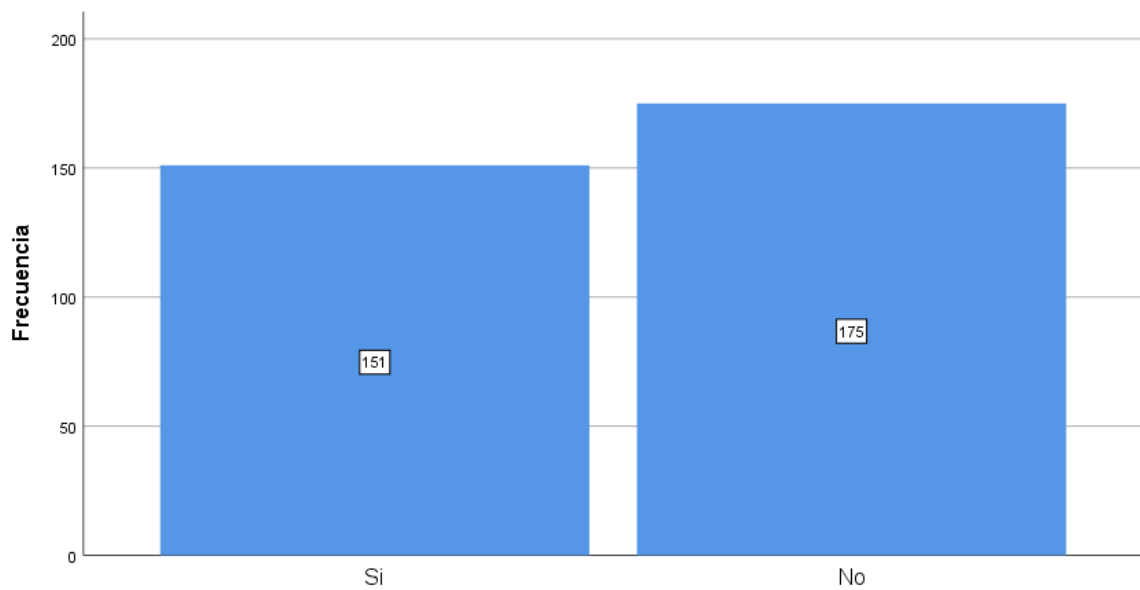


Figura 13. *¿Sabe usted que es el ROA (la rentabilidad del total de activos) de la Caja Tacna?*

Interpretación. Del total de encuestados de la pregunta Nro 13 *¿Sabe usted que es el ROA (la rentabilidad del total de activos) de la Caja Tacna?*: 151 clientes indicaron si tienen conocimiento, 175 clientes indicaron que no tienen conocimiento.

Tabla 24.

¿Sabe usted que es la rentabilidad y para qué sirve?

		Pregunta 14			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	135	41,4	41,4	41,4
	No	191	58,6	58,6	100,0
	Total	326	100,0	100,0	

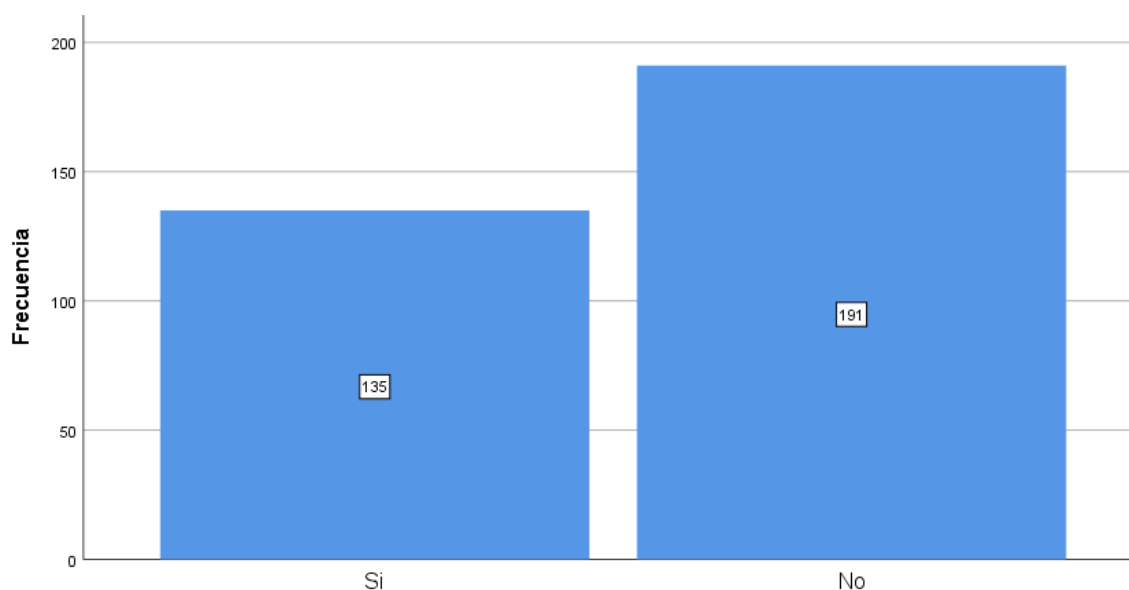


Figura 14. *¿Sabe usted que es la rentabilidad y para qué sirve?*

Interpretación. Del total de encuestados de la pregunta Nro 14 *¿Sabe usted que es la rentabilidad y para qué sirve?*: 135 clientes indicaron si tienen conocimiento sobre la rentabilidad, 191 clientes indicaron que no tienen conocimiento sobre la rentabilidad.

Tabla 25.

¿Sabe usted lo que significa un ROA (la rentabilidad del total de activos) negativo?

Pregunta 15					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	173	53,1	53,1	53,1
	No	153	46,9	46,9	100,0
	Total	326	100,0	100,0	

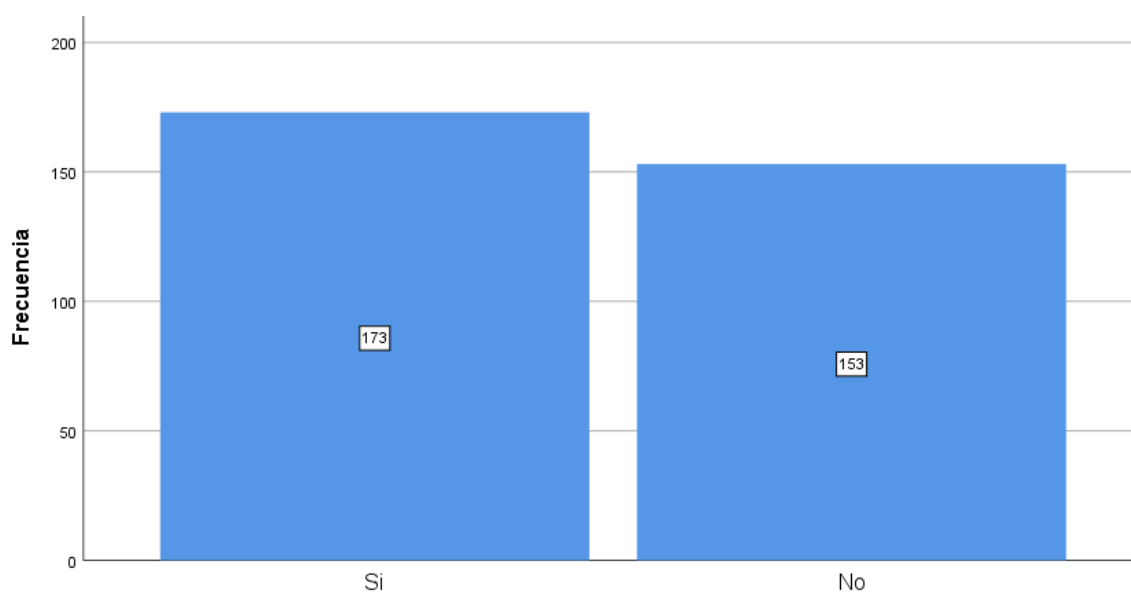


Figura 15. *¿Sabe usted lo que significa un ROA (la rentabilidad del total de activos) negativo?*

Interpretación. Del total de encuestados de la pregunta Nro 15 *¿Sabe usted lo que significa un ROA (la rentabilidad del total de activos) negativo?*: 173 clientes indicaron si saben el significado del ROA, 191 clientes indicaron que no saben el significado de ROA.

Tabla 26.

¿Sabe usted que es el ROE (rentabilidad financiera)?

		Pregunta 16			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	186	57,1	57,1	57,1
	No	140	42,9	42,9	100,0
	Total	326	100,0	100,0	

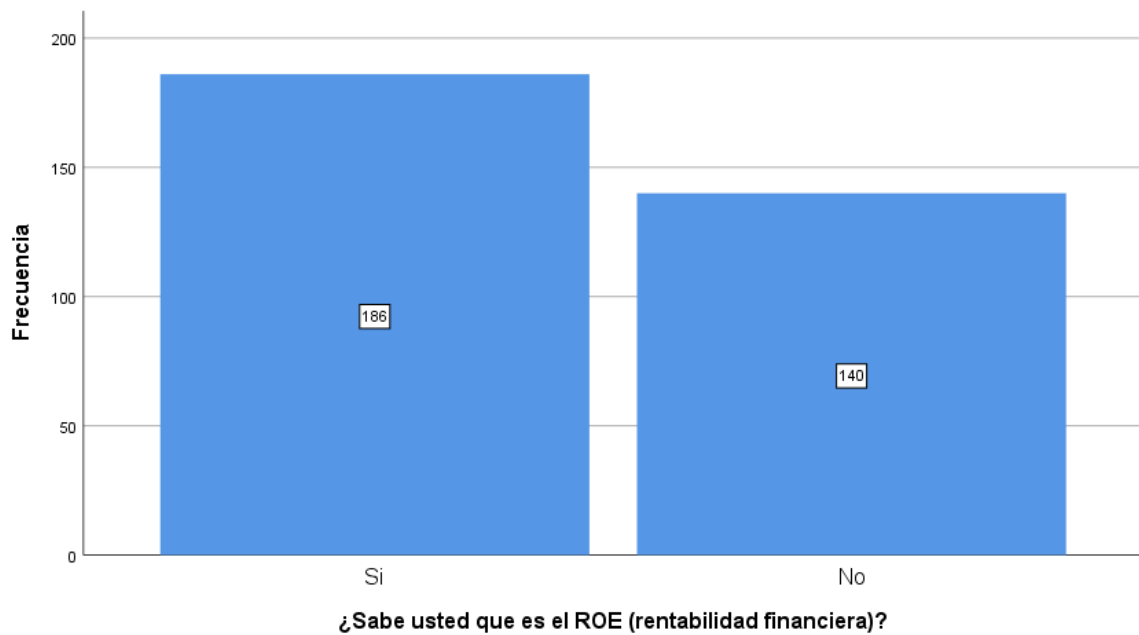


Figura 16. *¿Sabe usted que es el ROE (rentabilidad financiera)?*

Interpretación. Del total de encuestados de la pregunta Nro 16 *¿Sabe usted que es el ROE (rentabilidad financiera) ?*: 186 clientes indicaron si saben lo que es el ROE, 140 clientes indicaron que no saben lo que es el ROE.

Tabla 27.

¿Sabe usted como se mide la rentabilidad de una entidad?

		Pregunta 17			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	243	74,5	74,5	74,5
	No	83	25,5	25,5	100,0
	Total	326	100,0	100,0	

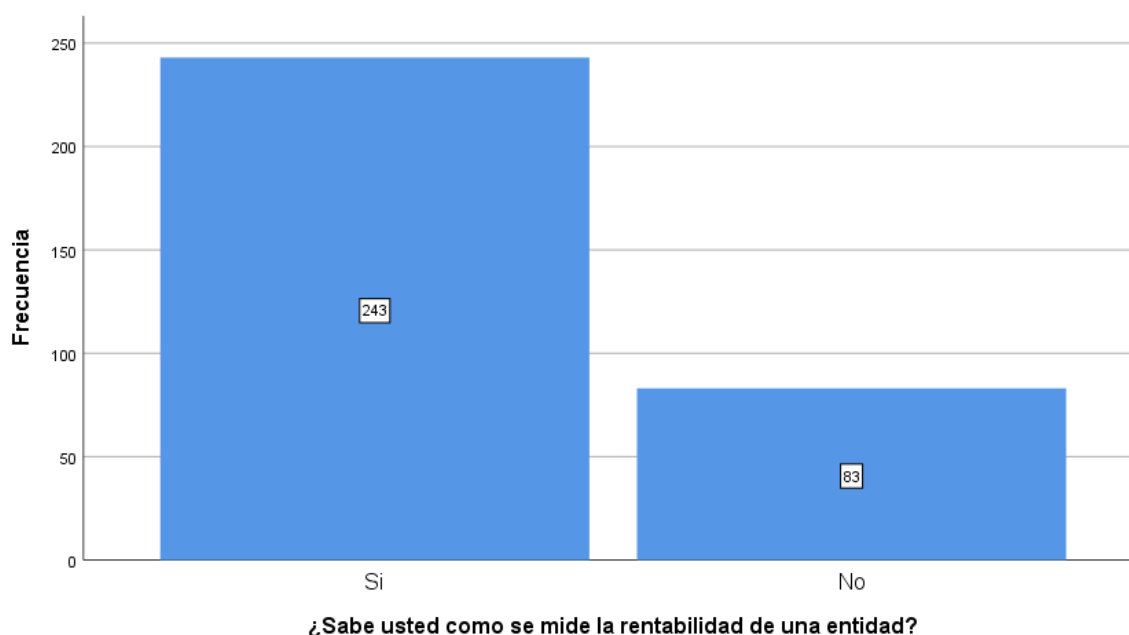


Figura 17. *¿Sabe usted como se mide la rentabilidad de una entidad?*

Interpretación. Del total de encuestados de la pregunta Nro 17 *¿Sabe usted como se mide la rentabilidad de una entidad?*: 243 clientes indicaron si saben cómo se mide la rentabilidad de una empresa, 83 clientes indicaron que no saben cómo se mide la rentabilidad.

Tabla 28.

¿Cree usted que entrar en morosidad afecta la rentabilidad de la caja Tacna?

Pregunta 18

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	34	10,4	10,4	10,4
	No	292	89,6	89,6	100,0
	Total	326	100,0	100,0	

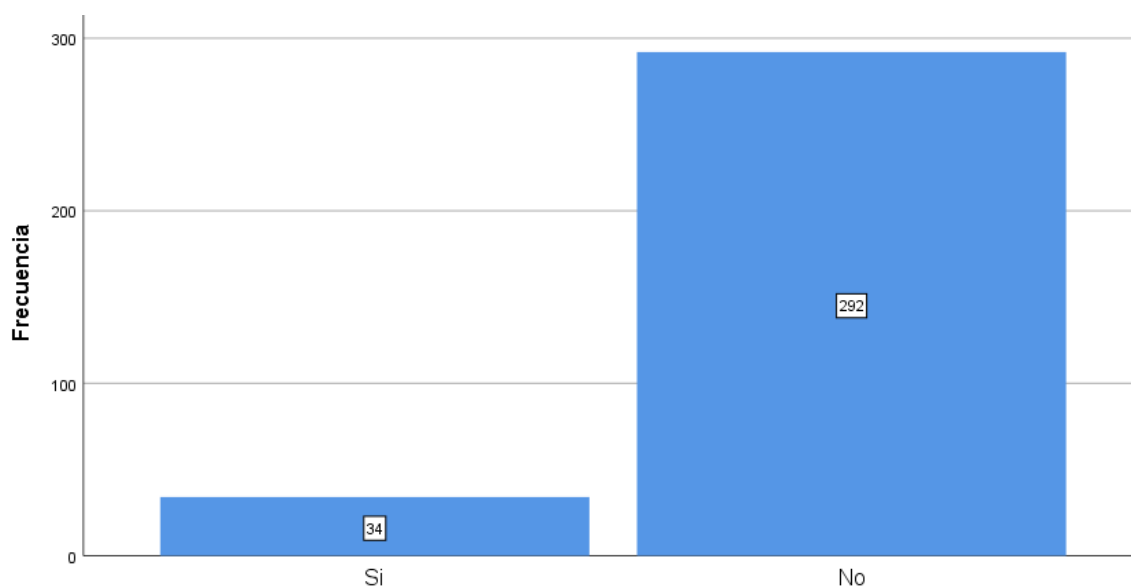


Figura 18. ¿Cree usted que entrar en morosidad afecta la rentabilidad de la caja Tacna?

Interpretación. Del total de encuestados de la pregunta Nro 18 ¿Cree usted que entrar en morosidad afecta la rentabilidad de la caja Tacna?: 34 clientes creen que entrar en morosidad afecta la rentabilidad de la caja Tacna, 292 clientes indicaron entrar en morosidad no afecta la rentabilidad de la caja Tacna.

Tabla 29.

¿Sabe usted que el incremento de morosidad perjudica la rentabilidad de la Caja Tacna?

Pregunta 19					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	63	19,3	19,3	19,3
	No	263	80,7	80,7	100,0
	Total	326	100,0	100,0	

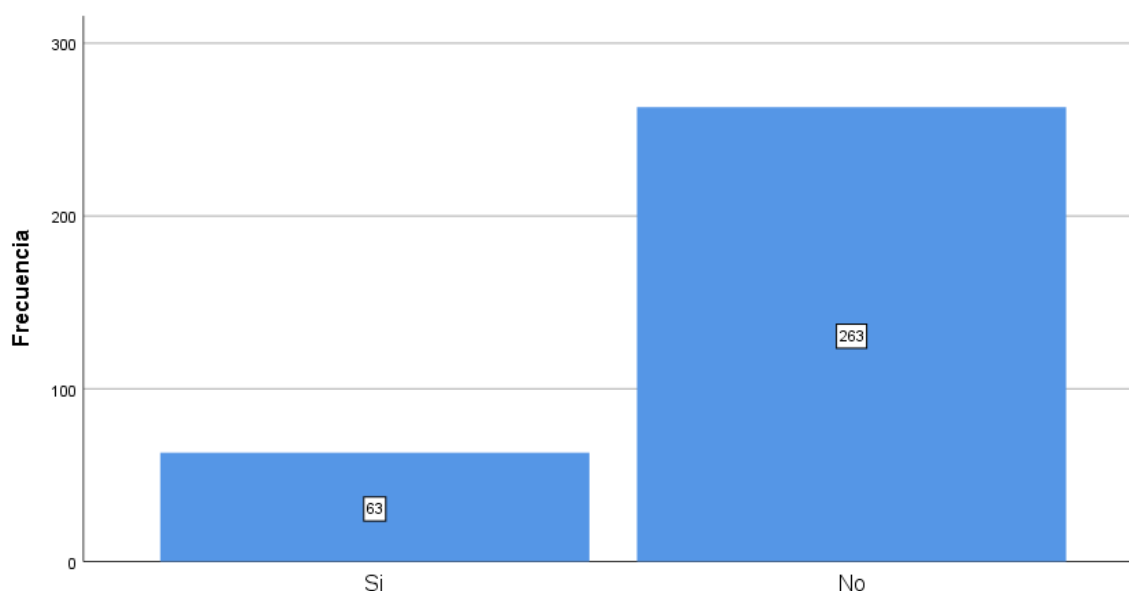


Figura 19. *¿Sabe usted que el incremento de morosidad perjudica la rentabilidad de la Caja Tacna?*

Interpretación. Del total de encuestados de la pregunta Nro 19 *¿Sabe usted que el incremento de morosidad perjudica la rentabilidad de la Caja Tacna?*: 63 clientes saben que el incremento de la morosidad perjudica la rentabilidad de la caja Tacna, 263 clientes creen que el incremento de la morosidad no perjudica la rentabilidad de la caja Tacna.

Tabla 30.

¿Sabe usted que las provisiones realizadas por la Caja Tacna, (dinero inmovilizado y que no puede ser prestado por morosidad), afecta la rentabilidad de la entidad financiera?

Pregunta 20					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	161	49,4	49,4	49,4
	No	165	50,6	50,6	100,0
	Total	326	100,0	100,0	

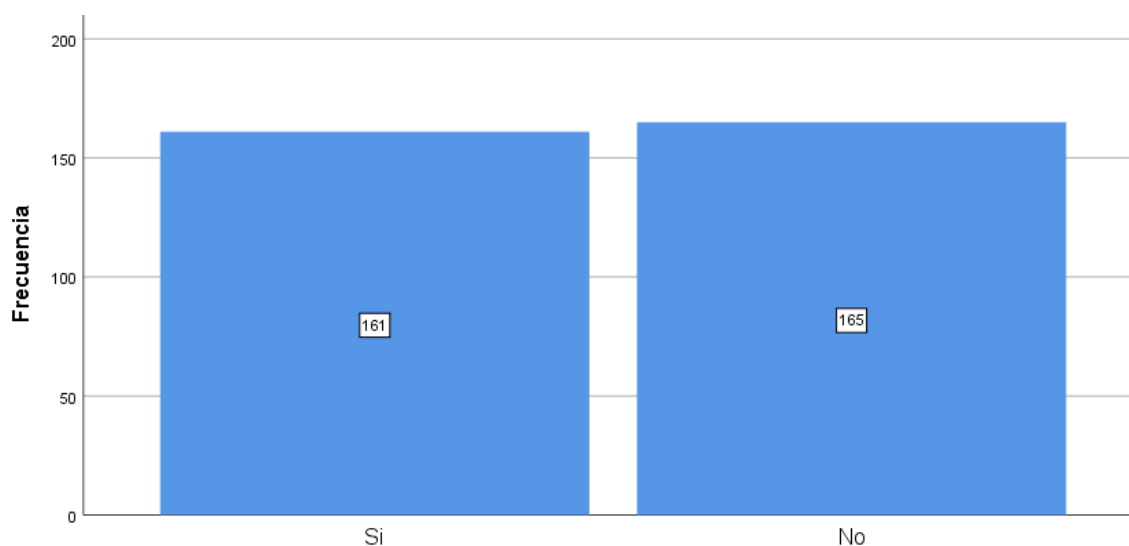


Figura 20. *¿Sabe usted que las provisiones realizadas por la Caja Tacna, (dinero inmovilizado y que no puede ser prestado por morosidad), afecta la rentabilidad de la entidad financiera?*

Interpretación. Del total de encuestados de la pregunta Nro 20 ¿Sabe usted que las provisiones realizadas por la Caja Tacna, (dinero inmovilizado y que no puede ser prestado por morosidad), afecta la rentabilidad de la entidad financiera?: 161 clientes saben las provisiones realizadas por la caja Tacna afecta la rentabilidad de dicha entidad, 165 clientes indican que dichas provisiones no afectan la rentabilidad de la entidad financiera.

4.2. Análisis inferencial

Para hacer el análisis y hacer inferencias tenemos que hacer pruebas de hipótesis determinar la relación existente entre las variables de estudio que en nuestro caso con cuantitativas y su medición son de categoría nominal por no tener un orden jerárquico, para identificar las relaciones cuantitativas se utilizó el test estadístico Rho Spearman.

- Si es $p < 0,05$ rechazamos la hipótesis nula y decimos que las variables son dependientes.
- Si es $p > 0,05$ no podríamos rechazar la hipótesis nula porque la probabilidad de equivocarnos sería muy alta.

Tabla 31.
Prueba de normalidad

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Factores mora crediticia	,076	326	,000	,987	326	,006
Rentabilidad económica	,170	326	,000	,950	326	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Para ver si las variables vienen de una distribución normal se hizo la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnova (porque los números de casos es mayor a 50).

H0: la distribución es normal.

Ha: la distribución de los datos no es normal.

Como el nivel de significancia en la variable 1 Los factores que incrementan la mora crediticia es menor que 0,05 ($0,000 < 0,05$) indicamos que la variable no tiene una distribución normal. (no paramétrica)

Como el nivel de significancia en la variable 2 rentabilidad económica es menor que 0,05 ($0,000 < 0,05$) indicamos que la variable no tiene una distribución normal (no paramétrica).

4.2.1 Prueba de hipótesis

Interpretación de los índices de correlación de Rho de Spearman.

Tabla 32.
Baremo de Spearman

Puntuación	Denominación del grado
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta (a mayor X menor Y)
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.26 a -0.50	Correlación negativa media
-0.11 a -0.25	Correlación negativa débil
-0.01 a -0.10	Correlación negativa muy débil
0.000	No existe Correlación alguna entre la variable
+0.01 a +0.10	Correlación positiva muy débil
+0.11 a +0.25	Correlación positiva débil
+0.26 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta (a mayor X mayor Y)

Fuente: Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 305). Metodología de la investigación científica.

4.2.2.1. Prueba de hipótesis general

Hipótesis estadísticas.

- H1.** Los factores que incrementan la mora crediticia afectan significativamente la rentabilidad económica de la caja Tacna- agencia Desaguadero – 2019.
- H0.** Los factores que incrementan la mora crediticia no afectan la rentabilidad económica de la caja Tacna- agencia Desaguadero – 2019.

Tabla 33.
Prueba de hipótesis general

			Correlaciones	
			V1	V2
Rho de Spearman	V1	Coeficiente de correlación	1,000	,271**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	326	326
	V2	Coeficiente de correlación	,271**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	326	326

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

Interpretación. Como el nivel de significancia es menor que 0,05 ($0,000 < 0,05$) rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa. El índice de correlación Rho Spearman indica que existe una Correlación positiva media entre los factores que incrementan la mora crediticia y la rentabilidad económica de la caja Tacna agencia Desaguadero.

4.2.2.2. Prueba de hipótesis específica 1

- H1.** El nivel de endeudamiento afecta significativamente la rentabilidad económica de la caja Tacna- agencia Desaguadero – 2019.
- H0.** El nivel de endeudamiento no afecta la rentabilidad económica de la caja Tacna- agencia Desaguadero – 2019.

Tabla 34.
Prueba de hipótesis específica 1

			Correlaciones	
			V2	V1_D1
Rho de Spearman	V2	Coeficiente de correlación	1,000	,243**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	326	326
	V1_D1	Coeficiente de correlación	,243**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	326	326

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

Interpretación. Como el nivel de significancia es menor que 0,05 ($0,000 < 0,05$) rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa. El índice de correlación Rho Spearman indica que existe una Correlación positiva media entre

el nivel de endeudamiento y la rentabilidad económica de la caja Tacna agencia Desaguadero.

4.2.2.3. Prueba de hipótesis específica 2

H1. La capacidad de pago afecta significativamente la rentabilidad económica de la caja Tacna- agencia Desaguadero – 2019.

H0. La capacidad de pago no afecta la rentabilidad económica de la caja Tacna- agencia Desaguadero – 2019.

Tabla 35.
Prueba de hipótesis específica 2

		Correlaciones		
			V2	V1_D2
Rho de Spearman	V2	Coefficiente de correlación	1,000	,137*
		Sig. (bilateral)	.	,013
		N	326	326
	V1_D2	Coefficiente de correlación	,137*	1,000
		Sig. (bilateral)	,013	.
		N	326	326

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

Interpretación. Como el nivel de significancia es menor que 0,05 ($0,013 < 0,05$) rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa. El índice de correlación Rho Spearman indica que existe una Correlación positiva débil entre La capacidad de pago y la rentabilidad económica de la caja Tacna agencia Desaguadero.

4.2.2.4. Prueba de hipótesis específica 3

H1. El nivel económico del cliente afecta significativamente la rentabilidad económica de la caja Tacna- agencia Desaguadero – 2019.

H1. El nivel económico del cliente no afecta la rentabilidad económica de la caja Tacna- agencia Desaguadero – 2019.

Tabla 36.
Prueba de hipótesis específica 3

		Correlaciones		
			V2	V1_D3
Rho de Spearman	V2	Coeficiente de correlación	de 1,000	,183**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	326	326
	V1_D3	Coeficiente de correlación	de ,183**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	326	326

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

Interpretación. Como el nivel de significancia es menor que 0,05 ($0,001 < 0,05$) rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa. El índice de correlación Rho Spearman indica que existe una Correlación positiva débil entre el nivel económico del cliente y la rentabilidad económica de la caja Tacna agencia Desaguadero.

V. DISCUSIÓN

A partir de los objetivos y los alcances hallados establecemos que, según el objetivo general, Identificar los factores que incrementan la mora crediticia que afectan la rentabilidad económica de la caja Tacna- agencia Desaguadero 2019.

Las conclusiones que se localizaron en la tabla Nro 32. estipula que la los factores que incrementan la mora crediticia SI afectan la rentabilidad económica de la caja Tacna- agencia Desaguadero 2019, por lo cual, se admitió la hipótesis (general) alternativa. Dichos resultados guardan relación con el estudio de investigación que realizo, Supo Flores (2015) denominada “Factores que Determinan la Calidad de la Cartera Crediticia de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes – Agencia Ayaviri en el Período 2011 – 2014” para lo cual analizó la cartera de clientes de la CRAC- Los Andes Agencia Ayaviri por medio de variables microeconómicas como edad, estado civil, tiempo de constitución del negocio, número de entidades, destino del crédito, ratio de endeudamiento, plazo del crédito y zona. Utilizó los modelos econométricos logit 1 y logit 2 y obtuvo los siguientes resultados: “En la CRAC Los Andes – Agencia Ayaviri, los factores económicos y sociales que determinan e influyen en la calidad de cartera crediticia en el periodo 2011 – 2014 son: el número de entidades financieras con las cuales el cliente mantiene otras obligaciones financieras (NENTID), Ratio de Endeudamiento (RDEUDA), plazo otorgado para que el crédito concedido sea liquidado (PLAZO), Estado civil (ECIVIL), Tiempo de Constitución del Negocio (TIEMPOC) y destino del crédito (DESTCRED).

Por otro lado, Según el objetivo específico Nro 1 Analizar como el nivel de endeudamiento afecta la rentabilidad económica de la caja Tacna- agencia Desaguadero – 2019. Las conclusiones que se localizaron en la tabla Nro 33. estipula que el nivel de endeudamiento si afecta la rentabilidad económica de la caja Tacna- agencia Desaguadero 2019, por lo cual, se admitió la hipótesis alternativa. Dichos resultados guardan relación con el estudio de investigación que realizo, Quecaño Ibáñez, (2011) elaboró un informe de experiencia profesional basado en su gestión como administrador de la Agencia de la CMAC Tacna titulado

“Gestión de la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna S.A. - Agencia Puno”

Para la CMAC-Tacna el origen y causa del endeudamiento y la morosidad son el bajo desempeño del negocio, poca voluntad del pago, falta de educación financiera del cliente, olvido del cliente en el pago de sus cuotas, sobreendeudamiento del cliente, entre otros aspectos de carácter familiar y/o conyugal.

Según el objetivo específico Nro 2, Determinar cómo la capacidad de pago afecta la rentabilidad económica de la caja Tacna- agencia Desaguadero – 2019. Las conclusiones que se localizaron en la tabla Nro 34. estipula que la capacidad de pago si afecta la rentabilidad económica de la caja Tacna- agencia Desaguadero 2019, por lo cual, se admitió la hipótesis alternativa. Dichos resultados guardan relación con el estudio de investigación que realizo, Supo Flores (2015) realizó una investigación denominada “Factores que Determinan la Calidad de la Cartera Crediticia de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes – Agencia Ayaviri en el Período 2011 – 2014”

El incumplimiento del plan de negocios, deteriora la cartera crediticia, elevando la probabilidad de morosidad de los clientes en 9.2% Los mayores niveles de endeudamiento deterioran la calidad de la cartera crediticia. Se comprueba que un mayor nivel de endeudamiento, lo cual reduce en términos relativos el patrimonio del negocio, contribuye a la probabilidad de incumplir las obligaciones en aproximadamente 7.3% A mayor tiempo de constitución del negocio, la probabilidad de que este sea moroso disminuye en un en 0.1%, se comprueba que mientras más tiempo de constitución tiene el negocio, ya que pasó un período de prueba y éste se consolida a medida que pasa el tiempo.

Según el objetivo específico Nro 3, Analizar como el nivel económico afecta la rentabilidad económica de la caja Tacna- agencia Desaguadero – 2019. Las conclusiones que se localizaron en la tabla Nro 35. estipula que el nivel económico del cliente si afecta la rentabilidad económica de la caja Tacna- agencia Desaguadero 2019, por lo cual, se admitió la hipótesis alternativa. Dichos resultados guardan relación con el estudio de investigación que realizó, Quecaño

Ibáñez, (2011) elaboró un informe de experiencia profesional basado en su gestión como administrador de la Agencia de la CMAC Tacna titulado “Gestión de la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna S.A. - Agencia Puno”

Para la CMAC-Tacna el origen y causa del endeudamiento y la morosidad son el bajo desempeño del negocio, poca voluntad del pago, falta de educación financiera del cliente, también olvido del cliente en el pago de sus cuotas, sobreendeudamiento del cliente, entre otros aspectos de carácter familiar y/o conyugal. Sostiene que el incumplimiento de pagos se da por el uso indebido del préstamo, además de un sistema de recuperación imperfecto por parte del analista de crédito y ausencia de seguimiento a los vencimientos.

VI. CONCLUSIONES

Primera. En este trabajo de investigación se determinó, como Los factores que incrementan la mora crediticia afectan significativamente la rentabilidad económica de la caja Tacna- agencia Desaguadero – 2019. Como el nivel de significancia es menor que 0,05 ($0,000 < 0,05$) se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. El índice de correlación Rho Spearman indica que existe una Correlación positiva media entre los factores que incrementan la mora crediticia y la rentabilidad económica de la caja Tacna agencia Desaguadero.

Segunda. En este trabajo de investigación se determinó, como el nivel de endeudamiento afecta significativamente la rentabilidad económica de la caja Tacna- agencia Desaguadero – 2019. Como el nivel de significancia es menor que 0,05 ($0,000 < 0,05$) rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa. El índice de correlación Rho Spearman indica que existe una Correlación positiva media entre el nivel de endeudamiento y la rentabilidad económica de la caja Tacna agencia Desaguadero.

Tercera. En este trabajo de investigación se determinó, como La capacidad de pago afecta significativamente la rentabilidad económica de la caja Tacna- agencia Desaguadero – 2019. Como el nivel de significancia es menor que 0,05 ($0,013 < 0,05$) rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa. El índice de correlación Rho Spearman indica que existe una Correlación positiva débil entre La capacidad de pago y la rentabilidad económica de la caja Tacna agencia Desaguadero.

Cuarta. En este trabajo de investigación se determinó, como El nivel económico del cliente afecta significativamente la rentabilidad económica de la caja Tacna- agencia Desaguadero – 2019. Como el nivel de significancia es menor que 0,05 ($0,001 < 0,05$) rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa. El índice de correlación Rho Spearman indica que existe una Correlación positiva débil entre el nivel económico del cliente y la rentabilidad económica de la caja Tacna agencia Desaguadero.

VII. RECOMENDACIONES

- 1) La Agencia Desaguadero de la Caja Tacna debe sistematizar y analizar la casuística de su cartera de mora crediticia y establecer un conjunto de indicadores que sirvan para adaptar y enriquecer sus estrategias de gestión de riesgo crediticio a las características de sus clientes locales.
- 2) Se recomienda, analizar el nivel de endeudamiento del cliente con número de entidades y montos que adeudan a otras entidades financieras y de esa forma conocer el nivel real de endeudamiento del cliente
- 3) Se recomienda utilizar ratios de endeudamiento con una real evaluación del negocio del cliente, con el propósito de conocer su real capacidad de pago del cliente.
- 4) Se recomienda al momento de la evaluación de créditos, buscar más información del nivel económico del cliente con estrategias como referencias de personas allegadas al cliente evaluado.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aparicio, C., Gutiérrez, J., Jaramillo, M., & Moreno, H. (2013). *SBS Documentos de Trabajo*. Obtenido de https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/1jer/ddt_ano2013/SBS-DT-001-2013.pdf
- Arturo. (junio de 2020). Analista de MiBanco. (Y. Chambilla, Entrevistador)
- Banco Central de Reserva del Perú. (2019). *PUNO: Síntesis de Actividad Económica*. Banco Central de Reserva del Perú - Sucursal Puno, Departamento de Estudios Económicos. Recuperado el 2020, de <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Sucursales/Puno/2019/sintesis-puno-01-2019.pdf>
- Banco Central de Reserva del Perú. (2019). *Reporte de la Estabilidad Financiera del Perú*. Lima, Perú. Obtenido de <https://www.bcrp.gob.pe/160-publicaciones/reportes-de-estabilidad-financiera.html>
- Caja Tacna - Crecemos Contigo. (2020). Obtenido de <https://cmactacna.com.pe/Ahorros/CTS/>
- Cermeño, Rodolfo; León Castillo, Janina; Mantilla Varas, Gloria;. (2011). *Determinantes de la Morosidad: un Estudio Panel Para el Caso de las Cajas Municipales de Crédito 2003-2010*. Centro de Investigación y Docencia Económicas, CIDE, México DF, México.
- Desaguadero, C. T. (2019). *Comportamiento de la Cartera Morosa*. Desaguadero, Puno.
- Edmundo. (Junio de 2020). Analista Caja Huancayo. (Y. Chambilla, Entrevistador)
- Equilibrium, C. R. (julio de 2020). *MOODY'S LOCAL PE CLASIFICADORA DE RIESGO S.A.* Obtenido de <https://www.moodylocal.com/resources/res-documents/pe/ratings/cmactacnad18.pdf>
- Fernando. (Junio de 2020). Analista de la Caja Arequipa. (Y. Chambilla, Entrevistador)

- Goldman, M., & Beckerman, M. (2018). ¿Qué determina la morosidad en las Microfinanzas? El Caso de la Asociación Civil Avanzar. *Revista Problemas del Desarrollo*, 127-151. doi:<https://doi.org/10.22201/iiec.20078951e.2018.195.62527>
- Gómez-Lavín Fernández, M. (2015). *Microfinanzas y las Escuelas de Pensamiento: Análisis del Caso Banco Compartamos*. Universidad Pontificia Comillas, Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, Madrid, España. Obtenido de <https://repositorio.comillas.edu/rest/bitstreams/6972/retrieve>
- Hernández Sampieri, Roberto; Fernández Collado, Carlos; Baptista Lucio, María del Pilar;. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). México D.F.: Mc Graw Hill. Recuperado el 2020
- Jaramillo, M. (2013). *GRADE Grupo de Análisis para el Desarrollo*. Recuperado el 2020, de ELLA Network, Investigación, Intercambio, Aprendizaje Sur-Sur: <https://www.grade.org.pe/publicaciones/13151-el-modelo-de-la-caja-municipal-en-peru/>
- Jonás. (Junio de 2020). Analista 3 Caja Tacna Desaguadero. (Y. Chambilla, Entrevistador)
- Juan. (Junio de 2020). Analista 1 Caja Tacna Desaguadero. (Y. Chambilla, Entrevistador)
- Juan, P. (Agosto de 2020). Funcionario Caja Tacna. (Y. Chambilla, Entrevistador)
- Katherine. (junio de 2020). Fundación Bolivia para el Desarrollo - FUBODE, Bolivia. (Y. Chambilla, Entrevistador)
- López Avilés, Diana; Tobar Vidal, Andrés; Vergara Toro, René;. (2018). Factores Determinantes del Incumplimiento en Créditos de Consumo de una Cooperativa de Ahorro y Crédito. *Revista Chilena de Economía y Sociedad*.
- Malca Navarro, G. (2014). *Causas del Incremento de la Mora Crediticia en la Financiera Edyficar de la Oficina de José Gálvez en el Distrito de Villa María del Triunfo*. Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional Agraria La Molina, Lima, Perú.

- María. (Junio de 2020). Analista 2 Caja Tacna Desaguadero. (Y. Chambilla, Entrevistador)
- MicrofinanzasGlobal. (2019). *Caja Municipal: Definición, Evolución y Características: Microfinanzas Global*. Obtenido de <https://microfinanzasglobal.com/caja-municipal>
- Milagros. (Junio de 2020). Analista 2 MiBanco. (Y. Chambilla, Entrevistador)
- Murrugarra V., E., & Ebentreich, A. (2000). Obtenido de https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/EDIPUB_VOLUMEN1/Murrugarra.pdf
- Quecaño Ibañez, J. J. (2011). *Informe de experiencia profesional "Gestión de la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna S.A.- Agencia Puno"*. Puno, Perú: Universidad Nacional del Altiplano.
- Ramírez Osorio, A. (2015). Deficiencias en las actividades de control de las cajas municipales del norte del Perú. *QuipuKamayok, Revista de Investigación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos*, 111-118. Obtenido de <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/search/authors/view?firstName=Armanda&middleName=&lastName=Ram%C3%ADrez%20Osorio&affiliation=Universidad%20Nacional%20Mayor%20de%20San%20Marcos%2C%20Facultad%20de%20Ciencias%20Contables.%20Lima%2C>
- Rodríguez Galeano, Marbely Lisbeth; Rodríguez Calero, Karolina del Socorro; Tercero Herrera, Griselda Jessenia;. (2017). *Factores que Afectan el Nivel de Mora en los Créditos Otorgados por Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna R.L. de Estelí, en el Primer Semestre del Año 2016*. Seminario de graduación para optar al título de Licenciada en Administración, Universidad Nacional Autónoma De Nicaragua, Facultad Regional Multidisciplinaria, Estelí, Managua, Nicaragua.
- Seguros, S. d. (2019). *Ratio Morosidad - SBS*. Obtenido de <https://www.google.com/search?q=sbs+ratio+de+morosidad&oq=sbs+ratios+de+&aqs=chrome.2.69i57j0l3.7228j0j15&sourceid=chrome&ie=UTF-8>

- Superintendencia de Banca y Seguros Perú. (2019). *Información Estadística de Cajas Municipales. Riesgo Crediticio*, Lima, Perú. Obtenido de <https://www.sbs.gob.pe/app/stats/EstadisticaBoletinEstadistico.asp?p=3#>
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (s.f.). Recuperado el 2020, de <https://intranet2.sbs.gob.pe/estadistica/financiera/2015/Setiembre/SF-0002-se2015.PDF>
- Supo Flores, P. (2015). *Factores que Determinan la Calidad de la Cartera Crediticia de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes-Agencia Ayaviri en el Período 2011-2014*. Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional del Altiplano, Facultad de Ingeniería Económica, Puno, Perú.
- Talledo Sánchez, J. (2013). *La Morosidad de la Cartera de Créditos a la Microempresa de las Cajas Rurales de Ahorro y Crédito y su Relación con la Competencia*. Tesis de Maestría, Universidad ESAN, Lima, Perú.
- Tutillo Recalde, G. (2018). *Análisis de los Factores que Inciden en la Cartera Vencida del Área Microempresa del Banco Guayaquil, Agencia Latacunga, período 2010-2015*. Trabajo de Titulación de Magister, Escuela Politécnica Nacional, Facultad de Ciencias Administrativas, Quito, Ecuador.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

TÍTULO: FACTORES QUE INCREMENTAN LA MORA CREDITICIA Y SUS EFECTOS EN LA RENTABILIDAD ECONOMICA DE LA CAJA TACNA- AGENCIA DESAGUADERO-2019

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>¿De qué forma los factores que incrementan la mora crediticia afectan la rentabilidad económica de la caja Tacna- agencia Desaguadero - 2019?</p> <p>Problema específica 1 ¿De qué forma el nivel de endeudamiento afecta la rentabilidad económica de la caja Tacna- agencia Desaguadero - 2019?</p> <p>Problema específica 2 ¿Cómo la capacidad de pago afecta la rentabilidad económica de la caja Tacna- agencia Desaguadero - 2019?</p> <p>Problema específica 3 ¿De qué manera el nivel económico afecta la rentabilidad económica de la caja Tacna- agencia Desaguadero - 2019?</p>	<p>Identificar los factores que incrementan la mora crediticia que afectan la rentabilidad económica de la caja Tacna- agencia Desaguadero – 2019.</p> <p>Objetivo específico 1 Analizar como el nivel de endeudamiento afecta la rentabilidad económica de la caja Tacna- agencia Desaguadero – 2019.</p> <p>Objetivo específico 2 Determinar cómo la capacidad de pago afecta la rentabilidad económica de la caja Tacna- agencia Desaguadero – 2019.</p> <p>Objetivo específico 3 Analizar como el nivel económico afecta la rentabilidad económica de la caja Tacna- agencia Desaguadero – 2019.</p>	<p>Nacional: Quecaño Ibañez, Juan Jesús. (2011). Puno. Perú. Malca Navarro, Guillermo. (2014). Lima. Perú. Talledo Sánchez, Jacqueline. (2013). ESAN, Lima. Perú.</p> <p>Internacional: Tutillo Recalde, Gabriela del Cisne. 2018. Ecuador. Gómez-Lavín Fernández, Miriam. 2015. España. López Avilés, Diana, et al. (2018). Revista Chilena de Economía y Sociedad. Chile. Puig i Pla, Xavier. 2002.. Barcelona. España. Rodríguez Galeano, Marbely, et al. (2016). Managua. Nicaragua.</p>	<p>Los factores que incrementan la mora crediticia afectan significativamente la rentabilidad económica de la caja Tacna- agencia Desaguadero – 2019.</p> <p>El nivel de endeudamiento afecta significativamente la rentabilidad económica de la caja Tacna- agencia Desaguadero – 2019.</p> <p>La capacidad de pago afecta significativamente la rentabilidad económica de la caja Tacna- agencia Desaguadero – 2019.</p> <p>El nivel económico del cliente afecta significativamente la rentabilidad económica de la caja Tacna- agencia Desaguadero – 2019.</p>	<p>Variable independiente los factores que incrementan la mora crediticia</p> <p>Variable dependiente Rentabilidad económica.</p>	<p>Tipo de Investigación: Aplicada, no experimental. Método de la Investigación: cuantitativo. Diseño de la Investigación: Correlacional explicativo. Población y Muestra: Clientes con mora de la Caja Tacna, Agencia Desaguadero en el periodo - 2019. Técnicas e Instrumentos. Análisis documental. Encuesta. Parámetros estadísticos: Medidas de tendencia central Frecuencias Promedios</p>

Anexo 2: Matriz de operacionalización

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
VARIABLE INDEPENDIENTE FACTORES QUE INCREMENTAN LA MORA CREDITICIA	1. Nivel de endeudamiento. 2. Capacidad de pago. 3. Nivel económico.	1.1. Nro de entidades del cliente. 1.2. Capacidad de pago. 2.1. Razón de cargos de interés fijos. 2.2. Índice de cobertura de pagos fijos. 3.1. Economía del cliente.
VARIABLE DEPENDIENTE EFECTOS EN LA RENTABILIDAD ECONOMICA	1. Rentabilidad Económica.	1.1. ROA 1.2. Nro de empleados. 1.3. Nivel de producción (analista)

Anexo 3: Instrumentos

VARIABLE 1 FACTORES QUE INCREMENTAN LA MORA CREDITICIA.					
Encuesta realizada a los clientes de la Caja Tacna					
marca con una con una X.					
	Dimensión 1 Nivel de endeudamiento.	Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1.	¿Cuándo obtuvo su préstamo en Caja Tacna, tramitaba otros prestamos en otras entidades financieras?				
2.	¿Le otorgan créditos en otras entidades sin muchos requisitos?				
3.	¿Teniendo crédito vigente en Caja Tacna tramita otros créditos en otras entidades?				
4.	¿Los créditos que tramitas lo destinas para incrementar tus ingresos en tu giro de negocio?				
Dimensión 2 Capacidad de pago de obligaciones.					
5.	¿Las ventas que realiza su negocio le alcanza para pagar la deuda que tiene con Caja Tacna?				
6.	¿Su negocio o actividad tiene la capacidad para asumir pagos en más de dos entidades financieras?				
7.	¿El ingreso de su actividad económica tiene inconvenientes de cobro?				
8.	¿Pagaba sus cuotas siempre en su día según cronograma de pagos?				
Dimensión 3 Nivel económico.					
9.	¿Tuviste problemas económicos en tu negocio antes que te dieran el crédito?				
10.	¿Tus ingresos económicos pueden asumir cuotas y otros gastos a parte de los gastos de primera necesidad, como vacaciones y otros gastos?				
11.	¿Los ingresos económicos que tiene usted tiene la capacidad de adquirir inmuebles o vehículos?				

12.	¿Ud. considera que sus ingresos económicos le dan tranquilidad para asumir obligaciones financieras y familiares y otros?				
VARIABLE 1 FACTORES QUE INCREMENTAN LA MORA CREDITICIA.					
Encuesta realizada a los analistas de crédito de la Caja Tacna					
marca con una con una X.					
VARIABLE 2 RENTABILIDAD ECONÓMICA				SI	NO
Dimensión ROA					
13.	¿Sabe usted que es el ROA (la rentabilidad del total de activos) de la Caja Tacna?				
14.	¿Sabe usted que es la rentabilidad y para qué sirve?				
15.	¿Sabe usted lo que significa un ROA (la rentabilidad del total de activos) negativo?				
16.	¿Sabe usted que es el ROE (rentabilidad financiera)?				
17.	¿Sabe usted como se mide la rentabilidad de una entidad?				
18.	¿Cree usted que entrar en morosidad afecta la rentabilidad de la caja Tacna?				
19.	¿Sabe usted que el incremento de morosidad perjudica la rentabilidad de la Caja Tacna?				
20.	¿Sabe usted que las provisiones realizadas por la Caja Tacna, (dinero inmovilizado y que no puede ser prestado por morosidad), afecta la rentabilidad de la entidad financiera?				
Gracias por su colaboración					

Anexo 4: Validación de instrumentos

Cuestionario para Recabar Información Complementaria

DIMENSIONES / ITEMS	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIAS
I. Dimensión 1 Nivel de endeudamiento. Crédito	Si	No	Si	No	Si	No	
¿Cuándo obtuvo su préstamo en Caja Tacna, tramitaba otros préstamos en otras entidades financieras?	X		X		X		
¿Le otorgan créditos en otras entidades sin muchos requisitos?	X		X		X		
¿Teniendo crédito vigente en Caja Tacna tramita otros créditos en otras entidades?	X		X		X		
¿Los créditos que tramitas lo destinas para incrementar tus ingresos en tu giro de negocio?	X		X		X		
II. Dimensión 2 Capacidad de pago de obligaciones.	Si	No	Si	No	Si	No	
¿Las ventas que realiza su negocio le alcanza para pagar la deuda que tiene con Caja Tacna?	X		X		X		
¿Su negocio o actividad tiene la capacidad para asumir pagos en más de dos entidades financieras?	X		X		X		
¿El ingreso de su actividad económica tiene inconvenientes de cobro?	X		X		X		
¿Pagaba sus cuotas siempre en su día según cronograma de pagos?	X		X		X		
III. Dimensión 3 Nivel económico.							
¿Tuviste problemas económicos en tu negocio antes que te dieran el crédito?	X		X		X		
¿Tus ingresos económicos pueden asumir cuotas y otros gastos a parte de	X		X		X		

los gastos de primera necesidad, como vacaciones y otros gastos?						
¿Los ingresos económicos que tiene usted tiene la capacidad de adquirir inmuebles o vehículos?	X		X		X	
¿Ud. considera que sus ingresos económicos le dan tranquilidad para asumir obligaciones financieras y familiares y otros?	X		X		X	
RENTABILIDAD ECONÓMICA						
Dimensión ROA						
¿Sabe usted que es el ROA (la rentabilidad del total de activos) de la Caja Tacna?	X		X		X	
¿Sabe usted que es la rentabilidad y para qué sirve?	X		X		X	
¿Sabe usted lo que significa un ROA (la rentabilidad del total de activos) negativo?	X		X		X	
¿Sabe usted que es el ROE (rentabilidad financiera)?	X		X		X	
¿Sabe usted como se mide la rentabilidad de una entidad?	X		X		X	
¿Cree usted que entrar en morosidad afecta la rentabilidad de la caja Tacna?	X		X		X	
¿Sabe usted que el incremento de morosidad perjudica la rentabilidad de la Caja Tacna?	X		X		X	

¿Sabe usted que las provisiones realizadas por la Caja Tacna, (dinero inmovilizado y que no puede ser prestado por morosidad), afecta la rentabilidad de la entidad financiera?	X		X		X		
---	---	--	---	--	---	--	--

Observaciones (SI HAY SUFICIENCIA)

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()


Apellidos y Nombres del Juez validador. Dr. / Mag.

ELMER SALAMANCA MAMANI

DNI: 41668100

Especialidad del Validador: C.P.C

FIRMA:.....


 CPC Elmer Salamanca Mamani
 MAC N° 274
 OFICIO DE SUPERVISIÓN DE MON

- 1 **Pertenencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado
 - 2 **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o Dimensión específica del constructo
 - 3 **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem es conciso, exacto y directo
- Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son Suficientes para medir la dimensión.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:

SERRUTO CAHUANA Tania

DNI :.....

Especialidad del validador: CPCC

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Validador

Anexo 5: Matriz de información de clientes encuestados.

LAURA PARI VICTOR
ACERO APAZA DAVID MARIO
COPA SARMIENTO SANTOS
CONDORI APAZA JOHN
CONDORI CALJARO JHON ANGEL
LLACHI SANDOVAL MIGUEL LUIS
MAMANI CARITA FREDY
QUIÑONES CENTENO RENE WILLIAM
MAMANI PARI RUBEN
MAMANI RIVERA PERCY
OREJA MAMANI ADRIAN
AYHUASI FLORES ALAN GERONIMO
TICAHUANCA GUERRA FREDY
ALVAREZ HUANCA JULIO CESAR
APAZA CHIPANA JUAN CARLOS
MENDOZA CHIPANA VICTOR RAUL
BONIFACIO CHIPANA EDWIN
CALIZAYA QUENTA MARTIN
MENDOZA SARMIENTO LUIS
CACERES ARRATIA JUAN
MONRROY QUISPE EFRAIN
QUISPE MAMANI LEANDRO
ROQUE SANDOVAL RONALD
BARRETO SALAS JOSE
RIVERA CHAMBILLA MARIO
HUANCA HUANCA ESPRIL
ARANA CAMAÑA ALFREDO
CACERES PACO MARIO
ARRATIA TITO BONIFACIO
CONDORI TORRES ROBER
CAHUACHIA CHAMBILLA EDGAR
CHAMBILLA CHOQUE HOLGER NELSON
CHIPANA TICLLA LUCAS
CABRERA ARRATIA PERCY
SACARI VARGAS GELBERTO WILSON
SANCHEZ ESCOBAR JAVIER
FLORES BAUTISTA VICTOR RUFINO
CATAORA HUARCAYA GUIDO
CHACHAAQUE CONDORI LUCIO
FERNANDEZ HUAYNAPATA FELIX

QUIÑONEZ CHOQUE EDWIN CESAR
ESTALLA CALISAYA RONALD
LARICO URURI MACK JUNIOR
CARITA HUALLPA WILINTON
COPARI UCHARICO DOMINGO
ESTALLA CALANI ALEJANDRO
CHOQUE MAMANI HERNAN
CHUQUIMIA QUISPE JOSE FELICIANO
CHOQUE MAMANI EDWIN
CARITA COAQUIRA PASCUAL
BAUTISTA FLORES GERARDO
SALCEDO MAMANI JUAN CARLOS
SARMIENTO CHIPANA EVELIO
MUSAJA CEREZO EDWIN
CONDORI VARGAS CLEMENTE
VILCANQUI VILCANQUI JUSTO
GUTIERREZ PUCHO SEGUNDINO
ARUCUTIPA QUISPE JUAN
TARQUI TARQUI SATURNINO
SARMIENTO HUAYTA FREDY
TORRES PEREYRA RONALD ERICK
SARMIENTO YUJRA CRISTOBAL
CABRERA CONDORI JUAN DE LA CRUZ
MENDOZA COAQUIRA VERONIO
ANCASI PAYEHUANCA YONY SAUL
CENTENO VILLANUEVA LUIS
ESTAÑA ESTAÑA ANTONIO
BARRIOS FLORES JUAN EDER
HUALLPA COPA PABLO JULIO
CASTILLO PEREYRA ISIDRO
CACHICATARI MAMANI IGNACIO
CHOQUE VELA RODRIGO
CHOQUE VELA GENARO
CHOQUE RAMOS FRANCISCO ANDRES
ESTAÑA HUALPA ELI MAURO
CALIZAYA MAMANI JAVIER ALFREDO
ESCOBAR SANCHEZ WILSON
FLORES YUJRA ELOY ELIGIO
PARI CHOQUE FRANCISCO
MAMANI BARRIOS EFRAIN
SANDOVAL MOLLO KEMPS
HUERTA HUANCHI VICENTE
ROMERO YUJRA WILBER ROGER

JALIRI MAMANI ROLANDO
CACHICATARI ARUCUTIPA RAER ROYERS
SARMIENTO CHIPANA PRIMITIVO
CHOQUE CHIPANA BAYLON ANASTACIO
TRUJILLO MENA NILO JAVIER
CARIZAYLE QUISPE EDWIN
LAURA QUISPE DAVID
CACHI CANAHUIRE LEO OLAF
COPAJA MAMANI JUAN CARLOS
MAMANI QUENTA ROBERTO CARLOS
MUSAJA CHURA RUFO
CALDERON LIMACHI CALIXTO
PEREZ ALANOCA JULIO CESAR
CALIZAYA VILCA YHONY NESTOR
CHAMBILLA CONDORI DANIEL
SACARI HONORI CIRIACO
AROCUTIPA FARGIN JHON
ALMOGUERA RAMOS OSCAR RAUL
SIHUAYRO LARICO MANUEL
CAHUAYA MAMANI JULIO CESAR
GUTIERREZ MAMANI AMERICO
ALANOCA PEREZ PERCY
YUCRA QUISPE SANTIAGO
MAMANI TICONA MARIO
AYHUASI COPA OSWALDO
CARITA LICOTA JOSE
APAZA CONDORI ROBERTO
HUANCA CHOQUE RUBEN DARIO
CALDERON QUISOCALA JACINTO
CHAMBILLA PEREZ ROSINALDO
RAMOS CAHUACHIA ALBERTO
SALCEDO LIMACHI ANDRES
SARMIENTO HUAYTA FREDY
TARQUI CHAMBI ANDRES
SERRANO MAMANI HUMBERTO
CALISAYA CAPAQUIRA JUAN
TARQUI CHAPARRO CESAR ANGEL
RAMOS CUSACANI DIMAS PERCY
POMA LLANOS CARLOS UBALDO
YUCRA POMA INOCENCIO
LAURA SARMIENTO PLACIDO
AYALA JIMENEZ FELICIANO
SARMIENTO PARI LUIS ADOLFO

SUCSO ROMERO RICHARD HANS
MORALES CHOQUECOTA RICARDO
SARMIENTO HUAYTA WILBER
MIRANDA MAMANI ROGER
HUARCUSI CAPAQUIRA JUAN CARLOS
CONDORI QUISPE HERNAN JAVIER
URURI CALISAYA JIMMY WILMAR
FLORES ARUCUTIPA HUGO
AGUILAR RIVERA MILTON WALTER
UCHARICO CHIPANA HECTOR JAVIER
QUISPE TICAHUANCA MANUEL
MAMANI CEREZO DIONISIO
YUJRA AQUINO EDWIN CALIXTO
RAMOS VILCA JOSE LUIS
CHOQUEMAMANI QUISPE RUBEN DARIO
SALLUCA SALLUCA JOSE
CAPAQUIRA HUALLPA GUALBERTO
ALIAGA TITO MARIO
SACARI POMA ROY SARATE
MAMANI CHURAHUANACO JORGE DAVID
OREJA LOPEZ PORFIRIO
CAPIA LIMACHI MODESTO
DELGADO ALEJO RAUL
COAQUIRA CALLAPANI WILFREDO DENIS
MAMANI CHAMBILLA NICOLAS
GALVAN SACARI VICTOR NISEFORO
CALDERON QUISPE JULIO CESAR
PAREDES CONDORI LUCHO ELOY
PARI BENEGAS HERNAN CARLOS
MAMANI CONDORI JUAN ELOY
LAURA CALJARO HECTOR GONZALO
LAURENTE CHINO CALIXTO
ZAPANA LIMACHI SILVERIO
TICONA VARGAS ESTEBAN
SIGUAIRO MAMANI EUGENIO ODILON
CHIPANA HUISA WILE
YUPANQUI FLORES HUMBERTO
FERNANDEZ POMA PABLO
QUISPE QUISPE PERCY JAVIER
MAMANI AYHUASI YHONY ALBERTO
CALISAYA ROJAS ELOY
CHOQUE MAMANI ALFONSO ALBERTO
ONOFRE CEREZO ALEX ALFREDO

CHARAÑA LAURA FREDY
CONDORI CONDORI SAMUEL ERNESTO
PAYE CAMPOS EDWIN
QUIÑONEZ CONDORI WILMER
MAMANI CHAMBI ANASTACIO BACILIO
MENDOZA COPA EDUARDO
CALDERON CHAMBILLA LUIS
VILLALTA ALARCON BRANDY YOHAN
CHOQUE JIMENEZ REMIGIO
QUISPE ESPINAL PEDRO
PILCO MAMANI NABOL
COYA VALDIVIA ALEJANDRO
HUAYTA CHOQUE SIMON
HUALLPA MAMANI RICARDO
UCHARICO GOMEZ JUAN WALTER
CHAMBILLA MAMANI ISAIAS
CENTENO VILLANUEVA VALENTIN
YUPANQUI HUAYNA CARLOS
CHOQUE GONZALES ELIAS
CONDORI MENDOZA BASILIO
MAMANI MAMANI ZENON
MOLLISACA CHALCO EUSEBIO
MAMANI CHAMBILLA DIONICIO
OCHOA MAMANI ANCELMO
SALAS CONDORI AURELIO
CONDORI QUISPE LEONIDAS
VELA TITO JUAN CARLOS
SURCO LIMACHI VICTOR
MAMANI TOTORA ANTONIO