

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA COMERCIAL



“Causas de la morosidad de los clientes PYMES, Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna 2014-2015 en las ciudades de Tacna y Arequipa”

Presentado por el bachiller:

- Bryan Angello Amézquita Cervantes

Tesis para obtener el Título de Ingeniero Comercial

Mención en Finanzas

**AREQUIPA – PERÚ
2017**

Índice

Contenido

Introducción.....	8
CAPITULO I: Sistema Microfinanciero	1
1. Antecedentes de las Microfinanzas	1
2. Perú, estrella latinoamericana en el nuevo siglo	2
3. Impacto del Microcrédito sobre la pobreza.....	3
4. Importancia de la tasa de interés para los clientes de Microfinanzas	5
5. Sistema Financiero.....	6
5.1 IMPORTANCIA	6
5.2. LA INTERMEDIACIÓN FINANCIERA.....	7
5.3 DIVISION DEL SISTEMA FINANCIERO	8
5.4. La Regulación y Supervisión de las Instituciones Microfinancieras	9
6. Tipos de Créditos	9
6.1. Créditos de Consumo:	9
6.2. Créditos Comerciales:.....	10
6.3. Créditos Hipotecarios:.....	10
7. Tipos de Instituciones Microfinancieras.....	10
7.1 Cooperativas de Crédito	10
7.2. Cajas Rurales de Ahorro y Crédito	11
7.3. Edpymes.....	11
7.4. Financieras.	11
7.5. Cajas Municipales de Ahorro y Crédito.....	12
8. Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna.....	13
8.1. Situación de Caja Tacna en el mercado.	13
8. 2. Descripción del proceso para otorgar un crédito.....	19
CAPITULOII: CAUSAS DE LA MOROSIDAD EN LOS CLIENTES PYMES	22
1. PROBLEMAS DE MOROSIDAD EN CAJA TACNA.....	22
2. Estudio de Mercado	25
2.1. Proceso de la investigación de mercado	25
2.2. Metodología cuantitativa de encuestas.....	27
2.3. Tipos de muestreo	28

2.4. Tamaño de la muestra.....	28
3. Informe final del estudio de Mercado.....	29
<i>Conclusiones</i>	37
<i>Recomendaciones</i>	39
<i>Bibliografía Básica</i>	40
Anexos	46



Índice de siglas

Siglas

ONG (Organización No Gubernamentales).....	3
AFP (Administradores de Fondos de Pensiones)	4
USAID (Agencia Estadounidense de Ayuda Internacional)	7
SBS (Superintendencia de Banca y Seguros).....	31
IMFs (Instituciones Microfinancieras)	40
TRe (Tasa de Referencial).....	42
TEAC (Tasa Efectiva- Activa al Cliente).....	42
ROE (Rendimiento sobre el patrimonio).....	48
ROA (Rendimiento sobre los activos)	48
PIB (Producto Bruto Interno)	54
FMI (Fondo Monetario Internacional)	58
Países Pobres Muy Endeudados (HIPC por sus siglas en inglés)	59
Iniciativa Multilateral de Alivio de Deuda (MDRI por sus siglas en inglés)	59
La Inversión Extranjera Directa (IED).....	63
BCR (Banco Central de Reserva)	72
Federal Housing Association (FHA)	74
INEI (Institución Nacional de Estadística e Investigación).....	95

Índice de Tablas

Tabla 1 Diferencias entre Crédito convencional y Microcrédito.....	3
Tabla 2 Tipos de empresa por N° de trabajadores.....	10
Tabla 3 Participación de mercado Sistema Financiero	14
Tabla 4 Cartera Morosa por tipo de Crédito.	15
Tabla 5 Créditos y depósitos por Oficina Caja Tacna	16
Tabla 6 Número de Deudores por Crédito	23
Tabla 7 Créditos según su situación	23
Tabla 8 Ratios de Morosidad según días de Incumplimiento.	24



Índice de Figuras.

Figura 1 Crecimiento PBI contexto regional-mundial	2
Figura 2 Sistema Financiero.....	7
Figura 3 Colocaciones brutas Caja Tacna.	17
Figura 4 Colocaciones por tipo de crédito	17
Figura 5 Colocaciones por Departamento.....	18
Figura 6 Morosidad Caja Tacna	19
Figura 7 Porcentaje de Hombres y Mujeres encuestados.....	30
Figura 8 Causas del Retraso clientes Mypes	32
Figura 9 Utilización del préstamo otorgado	33
Figura 10 Motivos de la disminución de Ventas	34
Figura 11 Acciones contra la disminución de ventas.....	34
Figura 12 Acciones para superar la Mora	35



Resumen

La morosidad en el sistema Financiero Peruano ha sufrido un constante crecimiento en los últimos años, cerca del 27% de las familias en el Perú tienen un sobreendeudamiento, afectando al sistema financiero peruano generando la intervención de algunas entidades microfinancieras como Caja Pisco y Caja Laurent en los últimos años. El mayor endeudamiento se ve en los clientes Mypes de estas empresas por lo que el presente estudio presenta las causas por las cuales los clientes Mypes de Caja Tacna entran en morosidad.

Palabras Claves:

Morosidad, Mypes y Microfinanzas



Abstract

The default rate in the Peruvian financial system has experienced a constant growth in the last years, about 27% of the families in Peru have an over-indebtedness, affecting the Peruvian financial system generating the intervention of some microfinance entities like Caja Pisco and Caja Laurent in the last years. The greater indebtedness is seen in the Mypes clients of these companies, so the present study presents the causes for which the clients of Caja Tacna Mypes enter into default rate.

Keywords.

Default rate, Mypes y Microfinance



Introducción.

La presente investigación tiene como objetivo encontrar las causas de la morosidad en los clientes Mypes de Caja Tacna

Esta investigación presenta los siguientes capítulos:

El Capítulo 1 nos da un esquema de cómo se conforma nuestro Sistema Financiero, y sobre todo el sistema Microfinanciero Peruano el comportamiento que tuvo el proceso de colocación de los crédito y su comportamiento, las instituciones que lo conforman y como el Sistema Financiero se comporta en la actualidad.

En el Capítulo 2 se analiza la situación de Caja Tacna, los departamentos donde opera y el nivel de colocaciones además se describe el comportamiento de los clientes de caja Tacna los periodos de morosidad y cuáles de los clientes son más morosos para determinar cuál es mi universo para el estudio de mercado con el cual se halla las causas de la morosidad de los clientes Mypes en esta institución.

La limitación del presente estudio fue la realización del estudio de mercado en dos ciudades de las ocho en donde se encuentra operando caja Tacna, y las causas principales son exclusivamente de los clientes quien por su nivel de educación, control administrativo y de personal hace que estos clientes incurran en morosidad.

Caja Tacna posee una morosidad histórica realmente alarmante cerca del doble en el 2015 con respecto al 2012 sin embargo se presenta oportunidades en las cuales Caja Tacna debe aprovechar para su permanencia en el mercado.

CAPITULO I: Sistema Microfinanciero

1. Antecedentes de las Microfinanzas

ASOMIF (2012) El desarrollo de las Microfinanzas Peruanas, es una clara señal que esta industria ha sido exitosa en su objetivo de atender indefinidamente a las poblaciones marginadas de los servicios financieros. Este mercado de características comerciales gracias a su rentabilidad, asegura hoy a nuestras instituciones el acceso a los mercados nacionales e internacionales de dinero y capital, no sólo para obtener líneas de crédito, sino inversores que estén dispuestos a invertir su dinero en este mercado y así acompañar su crecimiento.

Para nadie es desconocido que una de las mayores restricciones que enfrentan las poblaciones marginales y de bajos ingresos, en los países en desarrollo, además de las dificultades en el derecho a la educación, a la salud y a los servicios básicos, es el limitado acceso a los servicios financieros. Cuando nos referimos a éstos últimos, sin embargo, políticos, donantes, filántropos, y el ciudadano de a pie, por lo general piensan únicamente en la falta de acceso al crédito, pasando por alto el hecho de que las personas y los negocios también requieren de facilidades para ahorrar su dinero a través de depósitos seguros, confiables y versátiles, que les permitan efectuar retiros automáticos, pagos a distancia, y les den facilidades para efectuar giros, remesas y transferencias de una localidad a otra.

Dale Adams, uno de los "gurús" de las Microfinanzas siempre se quejaba de que las Microfinanzas en su desarrollo, tenían una "mitad olvidada". Habían desarrollado muy bien las tecnologías micro crediticias, pero habían postergado dramáticamente los servicios de depósitos y ahorro para los más pobres.

En el proceso de desarrollo de las Microfinanzas Peruanas la experiencia acumulada ha sido altamente relevante y objetiva. Una serie de eventos así lo confirman, y cuyos aspectos más destacados los subrayamos a continuación:

- Se ha logrado una amplia cobertura, especialmente en el área urbana.
- La industria de las Microfinanzas ha transitado del mono producto al multiproducto: créditos, depósitos micro seguros, servicios de pago, giros y remesas.

2. Perú, estrella latinoamericana en el nuevo siglo

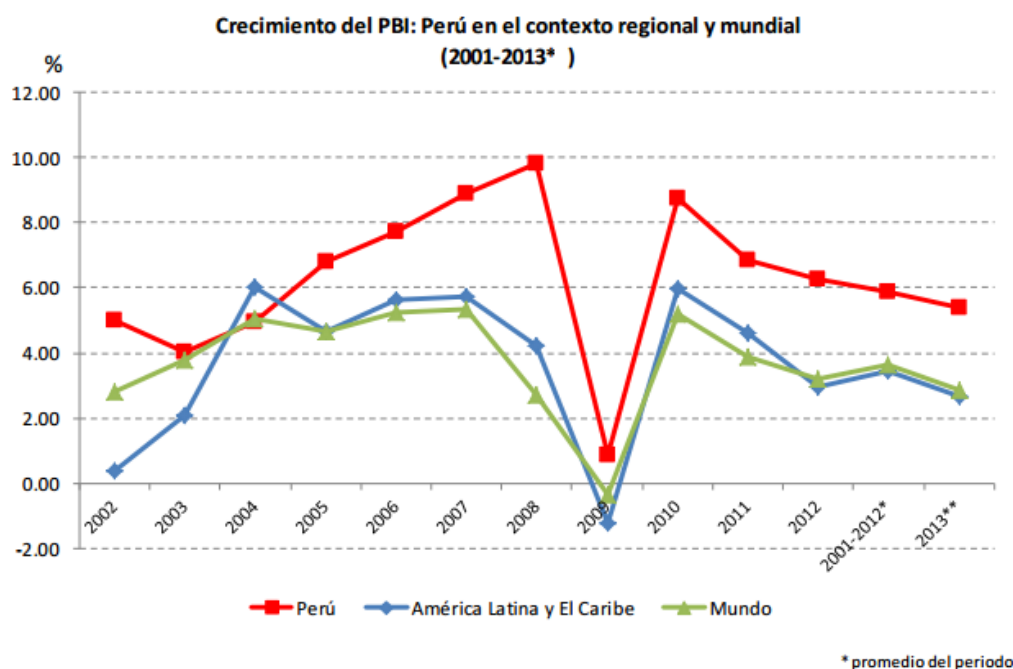
Fuente Apoyo Consultora (2013-2014).

En lo que va del siglo XXI, los países de América Latina han mostrado en general un buen desempeño económico en lo que se refiere a tasas de crecimiento, gracias a lo cual la región ha mantenido un ritmo de avance acorde al promedio mundial.

Dentro de esta parte del mundo, Perú ha sido sin lugar a dudas la estrella regional, con una expansión superior al promedio latinoamericano y mundial a lo largo de casi todo el periodo que abarca desde el año 2001 en adelante, siendo sólo superado por Panamá entre las economías de la región.

Así, según datos del Fondo Monetario Internacional, entre el 2001 y el 2012, nuestro país creció a un ritmo anual promedio de 5.86%, mientras que Panamá hizo lo propio en 7.11%. Por su parte, el PBI del conjunto de América Latina y El Caribe se incrementó a una tasa media de 3.47%, en tanto que la economía global avanzó 3.65% al año en promedio.

Figura 1 Crecimiento PBI contexto regional-mundial



Fuente: FMI

El alto crecimiento económico que experimentó el Perú brinda una oportunidad única para sentar las bases del desarrollo futuro. El crecimiento económico de los últimos años le permite al Perú hacer frente a las brechas en infraestructura y en capital humano. Sin embargo, el resultado final de las inversiones en tales rubros dependerá inevitablemente de la calidad de aquellas. Al respecto, resulta crítico seguir fortaleciendo a las instituciones que aseguren la calidad de las

inversiones y del gasto público. Y hay que proceder con cautela, pues la experiencia histórica en América Latina alerta de los peligros de malgastar recursos en períodos de bonanza.

Perú se ve afectado por economías mundiales que son las que controlan de cierta forma el mercado mundial, el Perú está sujeto a los cambios que tienen porque estos países son los principales consumidores de nuestras materias primas por lo que los cambios en el consumo de productos del Perú afecta a nuestro PBI.

3. Microcrédito

En palabras de Maricruz Lacalle (2002), “los microcréditos son un instrumento de financiación para el desarrollo, cuyo objetivo final es la reducción de la pobreza en el mundo. Ahora bien, no todas las organizaciones ni entidades que trabajen en este campo definen el concepto de la misma manera. Alguno de los criterios utilizados suelen ser el tamaño de los préstamos, el uso de los fondos o los sujetos del préstamo” si bien el inicio de este tipo de crédito por parte del denominado padre del microcrédito Muhammand Yunus con el pensamiento siguiente pensamiento “los pobres son las personas bonsái, la sociedad no les ha permitido el suelo autentico, si les permite el suelo legítimo (oportunidades reales) crecerán tan alto como los demás” nos permite entender que este credito funciona para personas con negocios pequeños que no pueden acceder a un credito del sistema financiero tradicional el cual estaremos explicando más adelante.

La definición que se dio al microcrédito en la Cumbre del Microcrédito celebrada en Washington en 1997, considera que “los microcréditos son programas de concesión de pequeños créditos a los más necesitados de entre los pobres para que éstos puedan poner en marcha pequeños negocios que generen ingresos con los que mejorar su nivel de vida y el de sus familias”.

Tabla 1 Diferencias entre Crédito convencional y Microcrédito

	Crédito convencional	Microcrédito
Características del producto	<ul style="list-style-type: none"> • Menos préstamos • Préstamos de gran tamaño y cuantía • Préstamos garantizados • Vencimiento a largo plazo • Morosidad estable • Bajos tipos de interés 	<ul style="list-style-type: none"> • Más préstamos • Préstamos de reducido tamaño o cuantía • Préstamos no garantizados • Vencimiento a corto plazo • Morosidad volátil • Altos tipos de interés
Características del cliente	<p>Diversos tipos de empresas formales y empleados asalariados</p> <p>Clientes dispersos geográficamente</p>	<p>Empresarios de bajos ingresos con empresas familiares rudimentarias y con limitada documentación formal</p> <p>Localizados en áreas geográficas específicas</p>
Metodologías de préstamo	<p>Colateral y documentación formal</p> <p>Pagos mensuales</p>	<p>Análisis del deudor y del flujo de caja con inspección en el sitio</p> <p>Pagos semanales, bisemanales o mensuales</p>

Fuente: Adaptado de Jansson y Wenner (1997) y Rock y Otero (1996).

Como vemos la diferencia de créditos una persona la cual tiene una empresa pequeña necesita un mayor análisis por parte de la Institución para garantizar el pago.

Impacto del Microcrédito sobre la pobreza

Para ASOMIF el Microcrédito significa proveer a familias pobres de pequeños préstamos para ayudarlos a comenzar o expandir un negocio pequeño. El cliente típico de un programa de microcrédito es aquella persona de bajo nivel de ingresos que no tiene acceso a instituciones financieras formales. Generalmente son personas que no trabajan en relación de dependencia, sino de forma independiente.

Se indica a las personas interesadas que formen grupos de entre 3 y 5 emprendedores de manera de que cada uno garantice que el otro va a pagar. Es decir, si un emprendedor del grupo no paga su cuota los demás deberán hacerlo. La principal motivación por repagar su microcrédito o la deuda de su compañero está en la posibilidad de recibir un nuevo microcrédito. Comienza recibiendo su microcrédito un emprendedor y a medida que este repaga recibe otra persona del grupo. Se crea así una presión entre los pares que ayuda a disminuir la tasa de incobrabilidad o de atraso. Esto es lo que se denomina un grupo solidario. Los grupos se reúnen semanalmente para realizar el pago de sus cuotas y analizar los planes de negocio de cada uno de sus miembros. Los grupos están formados principalmente por mujeres porque generalmente son más pobres que los hombres y es más común que gasten sus ingresos en el bienestar de los hijos.

A través del microcrédito se ayuda a la gente pobre a desarrollar un negocio viable, aumentar su ingreso y reducir su vulnerabilidad a shocks externos. Se fortalece la seguridad de cada persona en sí misma y en su trabajo para salir adelante.

El microcrédito funciona mejor que cualquier otro tipo de asistencia social por dos razones:

- a) Fomenta la iniciativa antes que la dependencia.
- b) Un programa de microcrédito bien administrado puede ser auto-sustentable.

Asomif: “El microcrédito es una ayuda directa para los pobres, crea trabajos en los pueblos, y ayuda a las mujeres a desarrollar confianza en sí mismas e independizarse. En definitiva, el microcrédito ha probado ser una herramienta efectiva para reducir la pobreza”.

Brindar servicios financieros a gente que se encuentra por debajo de la línea de la pobreza es bastante caro, especialmente en relación al tamaño de la transacción que implica. Otorgar un préstamo por para este sector requiere un costo igual de personal y recursos (evaluación, visita a la casa, seguimiento cobranza). Se incrementan así los costos de transacción por unidad. Por tanto el costo de transacción se mantiene fijo y obliga a cobrar una tasa de interés

mayor para créditos de menor tamaño para cubrir los gastos administrativos. Las instituciones en la industria podrían subsidiar los préstamos para reducir la carga de la gente pobre, pero los programas pasarían a depender permanentemente de subsidios. De todas formas se observa que los clientes de los programas de microcrédito están dispuestos a pagar "altas" tasas de interés a cambio de tener un acceso continuo en el largo plazo al crédito. Muchas veces los retornos que reciben por sus inversiones son mayores al interés que deben pagar.

Se han realizado un gran número de estudios sobre el microcrédito, y sostienen de forma abrumadora como beneficio directo del microcrédito un aumento en los niveles de ingreso de los micro emprendedores y una disminución en la vulnerabilidad de estos a los shocks externos. Sin embargo, pocos proveen evidencia sobre el impacto que pudo haber tenido y tiene el microcrédito en la salud, la nutrición, entre otras razones por la cual se piden estos créditos.

4. Importancia de la tasa de interés para los clientes de Microfinanzas

Uno de los argumentos más escuchados según el BCR y la SBS para cobrar altas tasas de interés, es que los clientes de bajos ingresos, no tienen otras alternativas mejores que las instituciones Microfinancieras para lograr financiamiento, e incluso llegan a pagar tasas por encima del 10% mensual cuando recurren a fuentes informales.

La experiencia ha demostrado que los clientes de las instituciones Microfinancieras están en la capacidad y dispuestos a pagar por sus préstamos tasas de interés superiores a las ofertadas por las entidades bancarias, siempre que reciban un adecuado nivel de servicio que combine agilidad, oportunidad, buena atención del personal, claridad en la explicación de las condiciones de préstamo y otros aspectos relacionados con la transparencia de la información.

Respecto al costo del préstamo, podríamos dividir a los clientes en dos segmentos de micro prestatarios, en función al tamaño del crédito. Por un lado, clientes que son grandes en el sentido que solicitan montos mayores, por otro lado, clientes pequeños o microempresas que demandan préstamos menores.

Con relación al primer grupo, estos clientes son empresas medianas o empresas pequeñas que han crecido en sus actividades, y son las que más interesadas están en lograr que las entidades les cobren tasas más bajas. Para estos clientes, el monto que deben pagar por intereses resulta importante, dado que el monto de su préstamo es también mayor. Por ello, beneficiarse con una menor tasa implicaría menores cargas financieras, o la posibilidad de contar con mayor capital de trabajo en lugar de destinar esos recursos al pago de intereses.

Sin embargo, al parecer lo que más preocupa a estos clientes no es tanto la tasa de interés, sino el costo total de su endeudamiento, el cual contempla varios otros factores adicionales a las tasas de interés. Estos clientes, en la mayor parte

de los casos, son más sensibles a las comisiones por desembolso, cobranzas por recuperación de gastos administrativos, cobranza por uso de formularios y otros cargos adicionales.

Respecto al segundo grupo, estudios de campo han demostrado que este tipo de clientes valoran enormemente los procedimientos diseñados para ahorrarles tiempo; son clientes que asignan una alta importancia al poco volumen de documentos que deben presentar para obtener un financiamiento. Para un potencial cliente de microcrédito puede ser más costoso la constitución de registros legales y la preparación de estados financieros, que la tasa de interés. En este sentido, la "tecnología crediticia" debe estar enfocada a brindar un acceso rápido y oportuno al demandante de crédito, reduciendo el tiempo de trámite y la exigencia de requisitos legales o tributarios.

Otra consideración importante, es que la rentabilidad marginal del capital de la microempresa es tan alta que el costo financiero de un préstamo obtenido de una institución Microfinanciera puede pagarse sin mayores complicaciones. Por ello, la tasa de interés puede no ser el factor más importante a la hora de tomar la decisión de obtener un crédito.

5. Sistema Financiero

Según el Banco Central de Reserva: El sistema financiero está formado por el conjunto de Instituciones bancarias y financieras debidamente autorizadas por la Superintendencia de Banca y Seguro, que operan en la intermediación financiera.

En el sistema financiero existen un conjunto de instituciones encargadas de la circulación del flujo monetario y cuya tarea principal es canalizar el dinero de los ahorristas hacia quienes desean hacer inversiones productivas. Las instituciones que cumplen con este papel se llaman "Intermediarios Financieros"

Actualmente nuestro sistema financiero cuenta con 42 entidades debido a:

- Intervención de Caja Pisco.
- Cierre de Caja Rural de Ahorro y Crédito de Laurent.
- La CRAC Credinka se convirtió en Financiera y absorbió a Nueva Visión
- Financiera TFC absorbió a CRAC Libertadores de Ayacucho.
- Financiera Edyficar fue absorbida por Solución Empresa Administradora Hipotecaria
- Inicio operaciones Edpyme Santander

5.1 Importancia

SBS: "El sector financiero es un sector de servicios, intermediario entre la oferta y demanda de servicios financieros; ofrece a las partes del mercado involucradas la posibilidad de tramitar sus transacciones financieras, de tal forma

que un sector financiero bien desarrollado es prioritario para el desarrollo de la economía”.

En muchos países en vías de desarrollo la prestación de servicios financieros se limita a ciertos factores y a determinados grupos de clientes. Es de suma importancia este sector para el ámbito de la economía en el país. Las intervenciones del gobierno o del banco central pueden adoptar diferentes formas y conciernen asuntos como: la estabilización o ajuste del tipo de cambio, el cual influenciaría el clima de las inversiones y la tramitación de las finanzas gubernamentales.

Si bien los países difieren en la intervención de gobierno y en el grado hasta el cual han estabilizado y reestructurado sus economías, la tendencia es a confiar más en el sector privado y en las señales del mercado para la asignación de recursos. Para obtener todos los beneficios de la confianza en las decisiones voluntarias del mercado, se necesitan sistemas financieros eficientes.

Un sistema financiero ofrece servicios que son esenciales en una economía moderna. Un medio de intercambio estable y ampliamente aceptado reduce los costos de las transacciones y facilita el comercio.

La importancia del sector financiero como transformador de ahorro en inversión, ha llevado a que diversos autores desde el siglo XIX estudien la relación entre el grado de desarrollo financiero y el crecimiento económico en los países, buscando determinar la relación de causalidad existente.

5.2. La intermediación financiera

La intermediación financiera según la Súper Intendencia de Banca y Seguros es el proceso por el cual las instituciones financieras trasladan recursos de los agentes superavitarios (Son aquellos agentes económicos no consumen la totalidad de su ingreso en un período determinado, es decir que generan un ahorro) hacia los agentes deficitarios (son aquellos agentes económicos que desean gastar más que su nivel de ingresos y por lo tanto, necesitan financiamiento) y son los que demandarán los ahorros de las unidades superavitarias para cubrir su déficit.

Figura 2 Sistema Financiero



Elaboración: Propia

La intermediación Financiera puede ser de dos clases:

Fuente SBS:

- **Intermediación Financiera Directa:** Es aquella donde existe un contacto directo entre los agentes superavitarios y los agentes deficitarios. La intermediación directa se realiza en el “Mercado de valores” , donde concurren los agentes deficitarios emitiendo acciones y bonos , para venderlos a los agentes superavitarios y captar recursos de ellos , que será invertido en actividades productivas regulado por la SMV¹.
- **Intermediación Financiero Indirecta:** Es aquella donde el agente superavitarios no logra identificar al agente deficitario .Por ejemplo: Un ahorrista que ha depositado su dinero en el banco .No logra identificar a la persona que solicitara su dinero del préstamo. Se realiza en el sistema bancario y el sistema no bancario, son regulados y supervisados por la superintendencia de Banca y Seguros (SBS).

5.3 División del sistema financiero

El sistema financiero según la Súper Intendencia de Banca y Seguros está conformado por:

5.3.1. Sistema bancario

Es el conjunto de instituciones bancarias que realiza intermediación financiera, formal indirecta .En nuestro país el sistema bancario está conformada por la banca múltiple, el Banco Central de Reserva y Banco de la Nación.

- **Los Bancos**

Se denomina también empresas bancarias, son instituciones mercantiles que canalizan fondos, y dinero que captan y se les dirige estos fondos hacia los agentes deficitarios y hacia otras actividades que les proporcionen utilidades.

Los bancos no son las únicas entidades que realizan intermediación financiera formal indirecta pero son las únicas que pueden aceptar depósitos a la vista y movilizar dinero a través de usos de cheques extendidos contra ellos .Gracias a esto puede crear dinero a través de sus operaciones crediticias (creación secundaria del dinero)

¹ Súper Intendencia de Mercado de Valores

Importancia de los Bancos

- Facilitar los pagos tanto en el interior como exterior.
- Impulsan las actividades económicas
- Son agentes de crédito
- Ofrecen seguridad y confianza

5.3.2. El sistema no bancario

Según la SBS el sistema no bancario son el conjunto de instituciones que realizan intermediación indirecta que captan y canalizan recursos, pero no califican como bancos, entre estos tenemos a:

- **Financieras**
- **Cajas Municipales de Ahorro y Crédito**
- **Compañías de Seguro**
- **Comparativas de Ahorro y Crédito**
- **Caja Rurales**
- **Administradoras de Fondo de Pensiones**

5.4. La Regulación y Supervisión de las Instituciones Microfinancieras

Las dos principales funciones de la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS), son las de regular y supervisar el sistema financiero, con el objetivo de contribuir a mantener la estabilidad del mismo.

Su labor de regulación es cumplida a través de la elaboración de nuevas normas y reglamentos, y la actualización de las normas existentes, que son de estricto cumplimiento por parte de las entidades de intermediación financiera.

6. Tipos de Créditos

Los tipos de créditos según ASOMIF son:

6.1. Créditos de Consumo:

Monto de dinero que otorga a personas para la adquisición de bienes o pago de servicios, y que normalmente es pactado para ser pagado en el corto o mediano plazo (1 a 4 años).

6.2. Créditos Comerciales:

Monto de dinero que otorga el Banco a empresas de diverso tamaño para satisfacer necesidades de Capital de Trabajo, adquisición de bienes, pago de servicios orientados a la operación de la misma o para refinanciar pasivos con otras instituciones y proveedores de corto plazo y que normalmente es pactado para ser pagado en el corto o mediano plazo (1 a 4 años) entre ellos tenemos.

- *Créditos a Gran Empresa.*
- *Créditos a Mediana Empresa.*
- *Créditos a Pequeña Empresa.*
- *Créditos a Micro Empresa.*

Tabla 2 Tipos de empresa por N° de trabajadores

Dimensión	N° de Trabajadores
Microempresa	0--9
Pequeña Empresa	10--49
Mediana Empresa	50--249
Empresa Grandes	250 +

Elaboración: Propia

6.3. Créditos Hipotecarios:

Crédito que se otorga para la adquisición de una propiedad ya construida, un terreno, como también para la construcción de viviendas, oficinas y otros bienes raíces, con la garantía de la hipoteca sobre el bien adquirido o construido; normalmente es pactado para ser pagado en el mediano o largo plazo (8 a 40 años, aunque lo habitual son 20 años).

7. Tipos de Instituciones Microfinancieras

Las instituciones Microfinancieras según la SBS se dividen en:

7.1 Cooperativas de Crédito

Pese a que la experiencia cooperativista en Perú se estableció a partir de finales de la década de los años cincuenta y principios de los sesenta del siglo

pasado, ignoró casi por completo al sector informal, en virtud a que su orientación era casi exclusiva al sector asalariado. Al generarse el proceso hiperinflacionario, el sector cooperativo alcanzó un punto tan bajo que prácticamente quedó destruido; simultáneamente se generaron problemas de gobernabilidad que agudizaron más todavía la precaria situación de estas entidades, lo que no permitió que las cooperativas fuesen consideradas como la forma de organización adecuada para dar origen al desarrollo de las Microfinanzas.

Pese a los problemas que enfrentaban estas organizaciones, varias cooperativas lograron sobrevivir (sin apoyo del sector gubernamental ni de la ayuda externa) y actualmente se encuentran operando, enfocadas básicamente hacia la clase media, aunque han descubierto, en el transcurso de los últimos años, al sector micro empresarial como un importante nicho de mercado para desarrollar el microcrédito.

7.2. Cajas Rurales de Ahorro y Crédito

Durante los años setenta, se generó otro tipo de entidades, los fondos rurales Revolventes. Los donantes no deseaban canalizar su ayuda a través de los gobiernos militares, dando lugar a la formación de Organizaciones No Gubernamentales (ONGs) que, dedicadas a un amplio espectro de actividades, también se dirigieron a la actividad crediticia.

La Visión de las Cajas Rurales de Ahorro y Crédito coincide con la figura de una entidad financiera líder, consolidada, que facilita el acceso a servicios financieros competitivos, y a la vez, especializada en la atención a micro, pequeños y medianos empresarios y ahorristas en zonas rurales del Perú.

Son entidades que tienen como uno de los principales objetivos la intermediación financiera, es decir, la captación y colocación de recursos con el fin de apoyar las diferentes actividades económicas que se desarrollan en una determinada región.

Las Cajas Rurales de Ahorro y Crédito, al igual que las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito, forman parte del sistema financiero de la nación y todas sus operaciones son supervisadas por la Superintendencia en Banca y Seguros, rigiéndose, además, por las normas promulgadas por este organismo.

7.3. Edpymes.

Marco Legal

Tanto la Resolución de la SBS (Superintendencia en Banca y Seguros) n° 847-94 del 23 de diciembre de 1994 como la Resolución de la SBS n° 259-95 del 28 de marzo de 1995 (Reglamento), junto con el artículo 10 de la Ley General

de Instituciones Bancarias, Financieras y de Seguros (Decreto Legislativo n° 770 de 1 de abril de 1993), conforman el marco legal bajo el cual aparecieron las EDPYMEs.

Misión, objetivos y líneas de acción

Las EDPYMEs son Entidades de Desarrollo para la Pequeña y Microempresa orientadas a satisfacer la permanente demanda de servicios crediticios.

Las EDPYMEs pueden conceder créditos directos a corto, medio y largo plazo; otorgar avales, fianzas y otros tipos de garantías; descontar letras de cambio y pagarés. No obstante, las EDPYMEs, a diferencia de las otras empresas del sistema financiero, no están inicialmente autorizadas a captar ahorros del público, sino que sólo pueden hacerlo después de tres años de funcionamiento y bajo el cumplimiento de ciertos requisitos.

7.4. Financieras.

Son entidades o empresas orientadas a satisfacer servicios crediticios de Personas jurídicas o naturales ellas en particular pueden ofrecer servicios financieros como la apertura de una cuenta de ahorro entre otros servicios.

7.5. Cajas Municipales de Ahorro y Crédito.

Marco Legal.

Las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito, fueron creadas por el D.L. 23039, norma que regulaba el funcionamiento de las Cajas Municipales ubicadas fuera de los perímetros de Lima y Callao de la República del Perú. En mayo de 1990 fue promulgado el Decreto Supremo (D.S). 157-90EF, el cual adquiere jerarquía de ley por el Decreto Legislativo 770 de 1993

Proclama en la Constitución Política del año 1979 con la finalidad descentralizar el desarrollo del Perú otorgándole a los Gobierno Regionales y Locales la tarea de impulsar el desarrollo de todas las regiones.

Las Cajas Municipales como empresas financieras están supervisadas por la Superintendencia de Banca y Seguros y el Banco Central de Reserva, sujetándose a las disposiciones sobre encaje bancario y otras normas obligatorias.

Misión y Objetivos

Desde un punto de vista social, las CMACs ofrecen los créditos, depósitos y otros servicios, a los sectores sociales en desarrollo, a la población en general,

y en particular, tienen como objetivo promover a la micro y pequeña empresa a contribuir en el desarrollo socio-económico de la región, todo ello ofreciendo servicios financieros con una atención profesional y personalizada.

A este respecto, estas entidades se introducen en ciertos sectores de la población cuya financiación carece de garantías, y lo hacen favoreciendo y posibilitando el crecimiento, desarrollo y bienestar social de la región.

Desde un punto de vista estratégico, las CMACs persiguen objetivos de liderazgo en posicionamiento e imagen con la intención de consolidarse regionalmente y expandirse en el ámbito nacional.

FEPCMAC (Federación Peruana de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito), que es una institución de derecho público con autonomía económica, financiera y administrativa que ofrece servicios de asesoría y consultoría exclusiva.

8. Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna.

Caja Tacna es una institución financiera creada el primero de Junio de 1992 y se rige por la norma de la ley del sistema financiero y del sistema de Seguros Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros.

SBS (1996) En enero de 1994 mediante Resolución Nro. 636-93-SBS, Caja Tacna comienza a operar el módulo de ahorros en moneda nacional, En junio del mismo año, con autorización de la SBS a través de la Resolución Nro. 358-94-SBS inició operaciones con el módulo de Crédito a la Micro Pequeña Empresa.

En junio de 1995, la Caja Tacna comienza a operar el módulo de Créditos Personales, bajo diversas modalidades que incluyen la firma de convenios con empresas e instituciones públicas y privadas para el otorgamiento de créditos que son cancelados mediante descuento por planilla.

Los servicios que Caja Tacna puede ofrecer a sus clientes está:

- Intermediación Financiera (recibir depósitos de terceros e invertirlos)
- Otorgamiento de crédito a micro, pequeña, mediana, gran empresa y corporativo
- Crédito pignoraticio.
- Créditos hipotecarios.
- Créditos vehiculares.

8.1. Situación de Caja Tacna en el mercado.

Actualmente la distribución de nuestro sistema financiero se encuentra de la siguiente forma

Tabla 3 Participación de mercado Sistema Financiero

PARTICIPACION DE MERCADO					
	Activos Millones S/.	Participación %			# de Entidades
		Activos	Créditos	Depósitos	
Total	391,680	100%	100%	100.0%	59
Banca	359,560	92%	89.5%	91.5%	17
No Banca	33,121	8.4%	10.5%	8.5%	42
Financieras	11,407	2.9%	3.7%	2.1%	11
Cajas Municipales	18,921	4.8%	4.8%	6.1%	12
Cajas Rurales	641	0.2%	0.2%	0.2%	7
Edpymes	2,151	0.5%	0.5%	0.0%	12

Fuente: Súper Intendencia de Banca y Seguros

Donde según el BCR en nuestro sistema Financiero la situación es sostenible y estable incrementando la banca en S/. 48.7 mil millones en activos y las entidades no bancarias aumentaron sus activos en S/. 2.5 mil millones y caja Tacna aumento en 2.48% el total de sus activos de S/. 812.8 millones a S/. 832.9 millones. Sin embargo mantiene un portafolio de S/. 2.7 millones reduciendo su exposición a inversiones de fondos mutuos los cuales serian

- Títulos del Gobierno del Perú.
- Fondos Mutuos.
- Títulos emitidos por el Banco Central de Reserva.

Sin embargo Caja Tacna se ubicó en una disminución de 0.65% en colocaciones brutas de S/. 621.7 millones a S/. 617.7 millones, además de la transferencia o venta de una cartera castigada a FOCMAC de S/. 29.8 millones por el importe de S/ 900 mil que se representan como ingresos extraordinarios.

Esta operación no requirió autorización de la SBS según la resolución N° 1308-2013 artículo 7 que autoriza la transferencia de la cartera declarada en perdida con el 100% provisionada y comunicada de la transferencia a la SBS 20 días antes de la transacción.

Para el BCR las cajas municipales mejoraros sus indicadores de suficiencia de capital, algunas pocas aumentaron sus gastos operativos por la contratación de personal sin embargo para Caja Tacna las cosas no fueron buenas, debido a los préstamos que se otorgaron en el año 2013 siendo su recuperación los años siguientes pero los préstamos o colocaciones llegaron a cartera de castigos en su mayoría.

Tabla 4 Cartera Morosa por tipo de Crédito.

RATIO DE CARTERA MOROSA POR TIPO DE CREDITO										
	Sistema		Banca		Financieras		Cajas Municipales		Cajas Rurales	
	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015
Total	4.1	4.2	3.6	3.8	7.8	7.7	8.2	8.3	9.7	10.4
Total Empresas	4.4	4.3	3.7	3.7	9.1	8.7	9.9	9.9	10.1	10.8
Cooperativas	0.1	0.0	0.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Grandes Empresas	1.3	1.6	1.3	1.6	16.6	15.9	8.1	2.9	21.6	0.0
Medianas Empresas	7.4	8.2	7.2	8.0	6.7	5.8	9.4	12.3	8	9.6
Pequeñas Empresas	11.9	11.4	11.9	11.8	11.3	11.1	11.6	10.9	14.4	14.6
Microempresas	6.7	6.0	4.8	3.8	6.7	6	7.6	7.8	7.9	9.0
Total Hogares	3.5	4.0	3.3	3.9	6	6.6	3.1	3.6	6.2	7.2
Consumo	4.7	5.2	4.7	5.1	6	6.7	3.4	3.9	6.2	7.2
Hipotecarios	2.0	2.6	1.9	2.6	5.3	4.9	2.3	2.5	3.9	0.0

Fuente: Superintendencia de Banca y Seguros

El ratio de morosidad aumento ligeramente en todo el sistema financiero y como se ve en el cuadro anterior la cartera de medianas empresas, consumo e hipotecario son las más afectadas. Además que el escenario de la morosidad podría ser peor si el crecimiento económico sea menor de lo esperado.

Para Pablo J. Azabache La Torre del departamento de análisis del sistema financiero del BCR en la presentación del 2013 hace una relación entre los ciclos económicos y el estado de la morosidad, dando como resultado que no tienen una relación directa entre estos dos sucesos pero por lo visto históricamente se entiende que la morosidad aumenta cuando el crecimiento de un país es menor al esperado.

Actualmente Caja Tacna ha pasado por algunos cambios administrativos y de gestión del riesgo el sr. Steven Segura encargado del fomento de la colocación de crédito de Arequipa en la entrevista que me dio encontramos que algunas decisiones del directorio anterior llegaron a afectar de manera muy grave a la cartera del 2014, tratando de evitar números altos en planillas contrataron a personal que presentaron problemas de deterioro de calidad en sus colocaciones otorgando un alto crédito promedio a medianas y pequeñas empresas que son las que presentan mayores niveles de morosidad.

Actualmente Caja Tacna tiene 36 oficinas en todo el Perú.

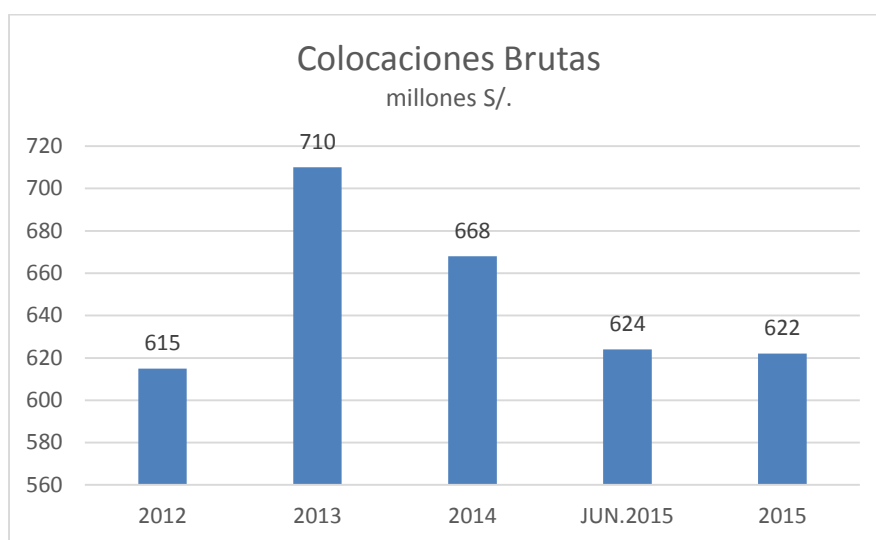
Tabla 5 Créditos y depósitos por Oficina Caja Tacna

Créditos Directos y Depósitos por Oficina de las Cajas Municipales					
(En miles de soles)					
Empresa	Ubicación			Total Depósitos	Créditos Directos Total
	Departamento	Provincia	Distrito		
CMAC TACNA	Arequipa	Arequipa	Arequipa	19,773	26,964
				7,790	29,300
			Cayma	13,221	11,684
			Cerro Colorado	753	11,221
			Jose Luis Bustamante y Rivero	12,067	16,349
		Caylloma	Majes	818	11,347
	Cusco	Cusco	Wanchaq	7,713	15,446
				3,116	12,482
	Ica	Ica	Ica	6,349	12,745
	Lima	Lima	La Victoria	19,095	11,972
			San Juan de Miraflores	15,715	9,010
			Santiago de Surco	155,550	9,096
	Madre de Dios	Tahuamanu	Iberia	1,545	9,904
		Tambopata	Inambari	5,096	16,082
			Tambopata	22,601	33,969
				6,343	23,483
	Moquegua	Manu	Huepetuhe	6,618	10,516
		Ilo	Ilo	18,589	25,086
			Mariscal Nieto	Moquegua	12,697
	Puno	Chucuito	Desaguadero	412	9,964
		El Collao	Ilave	770	12,774
		Puno	Puno	12,719	39,168
		San Roman	Juliaca	8,013	29,618
				3,247	14,524
	Tacna	Tacna	Alto de la Alianza	12,795	17,190
			Ciudad Nueva	10,108	10,988
Coronel Gregorio Albarracín L			22,722	30,055	
			168,382	65,715	
Tacna			33,210	25,532	
		56,720	54,799		

Fuente: Superintendencia de Banca y Seguros

Actualmente según la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS) caja Tacna tiene una participación en 8 departamentos siendo Tacna la ciudad donde representa el 33.66% de los créditos de la ciudad, en puno representa el 17.06% y en Arequipa el 16.85% sin embargo las colocaciones butas muestran una disminución desde el 2014 donde alcanzó su mayor nivel en los últimos 5 años debido a pérdidas de mercado potencial de colocación de créditos y deterioro en su cartera.

Figura 3 Colocaciones brutas Caja Tacna.

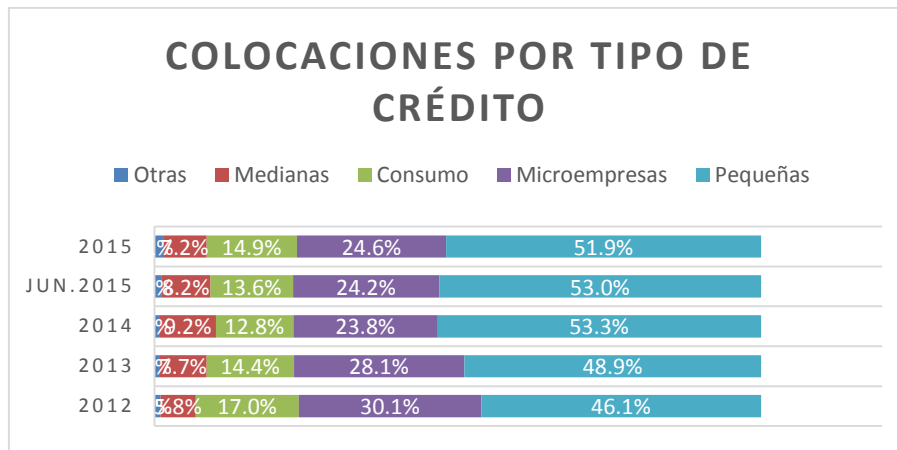


Fuente: Equilibrium

Como vemos en el 2013 la cantidad en soles de colocaciones brutas alcanzo un nivel alto debido al monto entregado a sus clientes que puso su crédito promedio mayor al nivel de la media del mercado esto se entiende que la cantidad otorgado por cliente es mayor al que se debe teniendo repercusiones en los años de cobranza de esos créditos 2014 y 2015.

Como vemos en la figura siguiente la cartera se encuentra concentrada en pequeña y microempresa, sectores productivos representativos para caja Tacna con sus participaciones de 51.9% y 24.6% del total de sus colocaciones, destaca la reducción en microempresa y mediana empresa situación que fue compensada por el crecimiento en créditos de consumo y pequeña empresa, donde se ubican los sectores de comercio como sector principal los mismos que representan un 52% aproximadamente del total de la cartera además del sector agrícola, ganadería, transporte y pesca.

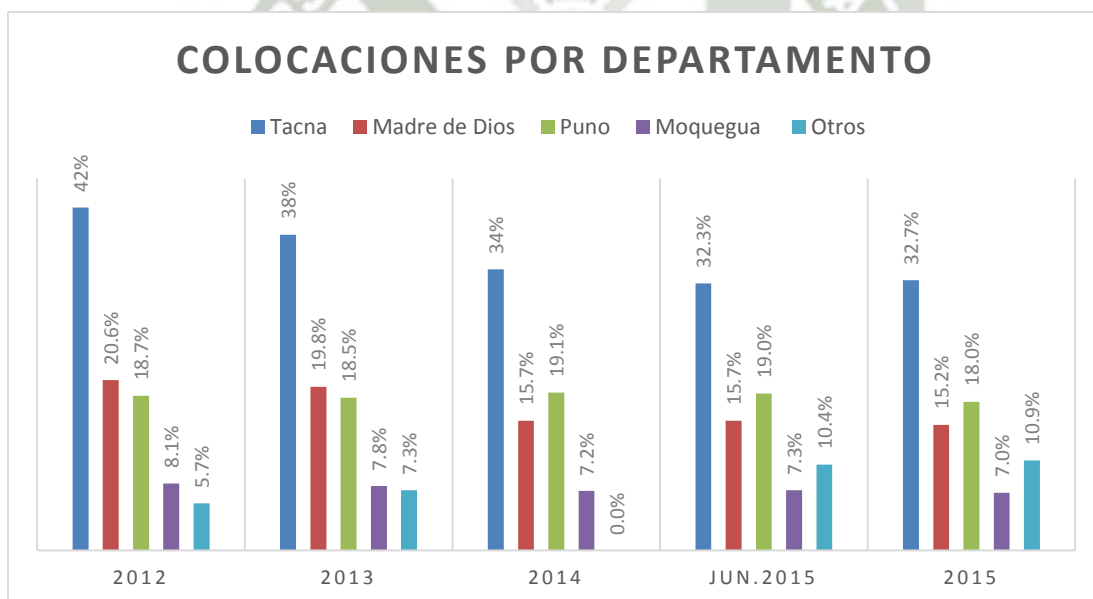
Figura 4 Colocaciones por tipo de crédito



Fuente: Superintendencia de Banca y Seguros

Caja Tacna ha perdido protagonismo en su ciudad natal debido a la competencia y sus establecimientos cerca de los principales centros comerciales o mercadillos que son concurridos por muchas personas tanto peruanas como chilenas en los fines de semana.

Figura 5 Colocaciones por Departamento



Fuente: Superintendencia de Banca y Seguros

Esto se debe a la introducción de sus competidores como caja Arequipa y caja Cuzco que otorgaron créditos en su mayoría a pequeños empresarios y medianos empresarios entre ellos distribuidores de muebles, dedicados a la comercialización de productos eléctricos (computadoras, impresoras, electrodomésticos entre otros) del centro comercial Bolognesi donde uno encuentra las propagandas de caja Arequipa y la zona rural encontramos a clientes que pertenecían a caja Tacna y ahora están en caja Cuzco.

Del punto de vista de caja Tacna el sr. Steven Segura afirma que buenos clientes se fueron debido a la falta de atención de parte de los asesores de créditos que más adelante explicaremos como afecta eso al desarrollo normal de la cobranza y seguimiento del crédito.

La morosidad en los últimos años estuvo en aumento, para el crecimiento de esta institución se dieron créditos a empresas con mayor facilidad en el 2013 y 2014 generando el mayor deterioro de la cartera dando como resultado un aumento en la morosidad de la institución en junio del 2015 con 12.44% casi el doble del sector en ese momento por eso en el tercer trimestre del 2015 se vendió la cartera problema a un precio pequeño de la cartera vendida, ocasionando una pérdida en la utilidad del año que en el capítulo 2 se explicara el problema con mayor detenimiento y se describirá cuales tipos de créditos se encuentran con mayor morosidad en la cartera de caja Tacna

Figura 6 Morosidad Caja Tacna



Fuente: Superintendencia de Banca y Seguros

8. 2. Descripción del proceso para otorgar un crédito.

Portal Caja Tacna (2016):

8.2.1. Capacitación pre-crédito

Se efectúa una sesión previa al desembolso, en la que se explica a los integrantes del grupo sus derechos y obligaciones. Se exhorta a cumplir el compromiso, haciendo énfasis en el hecho de que una vez cumplido el pago se

puede obtener un nuevo préstamo (por monto mayor de acuerdo a escalas previamente predefinidas).

En estas sesiones se incluyen detalles de las amortizaciones, el cálculo de los intereses respectivos, así como especificación muy precisa sobre los vencimientos. Algunas instituciones preparan los cuadros de amortización del grupo y aquellos correspondientes a cada uno de los integrantes del mismo.

8.2.2. Visita a los negocios

Se realizan visitas a varios grupos (con el objeto de hacer más eficiente el proceso de evaluación), comprobando la existencia de los negocios, su antigüedad y otras características que pudiera resaltar el oficial. Con el correr del tiempo, el mencionado analista tenía una perspectiva muy completa de todo el entorno que rodeaba a un mercado en particular.

8.2.3. Búsqueda de información relacionada con el endeudamiento del cliente

En el caso de las entidades reguladas, éstas consultan con la denominada “Central de Riesgos” de la SBS, si el cliente se encuentra en mora, la operación es rechazada.

Si un cliente no es moroso, la información no se encuentra en dicha Central de Riesgos y si además no informa a otra institución crediticia respecto a estas obligaciones, la nueva evaluación de riesgo es incompleta y aumenta el riesgo moral.

Para más información y documentos de otorgamiento del crédito revisar el anexo 3

8.2.4. Procedimiento operativo

Firma del contrato y desembolso

La operativa resulta relativamente sencilla pues, las instituciones tienen contratos tipo (en archivo informático) en los que sólo es necesario incluir los nombres del titular, los garantes solidarios, sus números de cédula de identidad y las direcciones, además del monto, tasa de interés y los vencimientos correspondientes.

Control y seguimiento.

Como se expresó anteriormente, el seguimiento tiene dos vertientes de información:

Si el cliente que efectúa sus pagos de manera regular, es detectado a través de los pagos periódicos que realiza, y si éstos son realizados en períodos relativamente cortos (semanal, quincenal o mensualmente) la institución financiera efectúa sin mayor costo y de manera indirecta y permanente el seguimiento respectivo.

Si el cliente, por el contrario, tiene problemas en el cumplimiento de su crédito, éste es normalmente visitado por el Oficial de Créditos, después de la espera de un tiempo razonable (hasta unos 10 días de estar la obligación vencida). El cliente tiene que tomar conciencia de que es controlado. Períodos de más de 30 días de no cobrada una obligación es señal “roja” en muchas instituciones financieras. Por ello, la visita y la exigencia inmediata de pago, son elementos indispensables para conseguir el éxito esperado.

Los primeros préstamos solidarios otorgados a los pequeños comerciantes se basan al inicio en la “confianza” que se deposita en el prestatario y la verificación de la existencia de su negocio. Las evaluaciones son en realidad de carácter “macro”, en sentido de conocer el entorno y mercados en los que se desenvuelven un grupo de pequeños empresarios. No es posible, ni eficiente, efectuar un análisis “micro” de cada negocio en particular. El ofrecer pequeños montos de dinero significaba entrar con riesgos poco significativos, hasta conocer al cliente y evaluar su posterior comportamiento. Todos aquellos aspectos “micro” que no se alcanzan a determinar, se disminuyen por la solidaridad comprometida por el grupo, a quién se le ofrecía nuevo apoyo condicionado a su buen cumplimiento.

CAPITULOII: CAUSAS DE LA MOROSIDAD EN LOS CLIENTES PYMES

1. PROBLEMAS DE MOROSIDAD EN CAJA TACNA.

Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna creada el primero de Junio de 1992 presenta hoy en día un reto de gestión de sus créditos y morosidad los cuales en los anteriores años tuvo un nivel de morosidad casi la mitad de lo que se tiene ahora en cifras más específicas el nivel de morosidad llego a estar por debajo del promedio del sector, en 2012 la morosidad de caja Tacna estuvo cerca de los 4.42% y promedio del sector en 5.08% y en el 2015 de 10.63% para caja Tacna con 5.78% para el sector; esto deja ver que la evolución de caja Tacna ha sido desfavorable para la entidad cerca a sus quince años caja Tacna muestra un nivel de morosidad alto y cerca del límite de morosidad permitido por la Superintendencia de Banca y Seguros corriendo bastante riesgo y a su vez tener que vender su cartera de clientes morosos a empresas dedicadas al recobro de estos créditos en mención, como el capítulo uno se vino explicando.

Como información adicional la clasificación que tiene Caja Tacna en la actualidad según la consultora Equilibrium es de C+; pasando desde la clasificación B en el año 2012 considerando que los años anteriores a los problemas que explicaremos a continuación, para entender un poco más los procesos de clasificación en el anexo 4 podemos observar un tipo de clasificación y que factores influyen en este. Este modelo y análisis es hecho por la empresa Moddy's una clasificadora de riesgo internacional que nos da conocimiento de que variables y factores actúan en esta clasificación.

La institución aclara que estos niveles se deben por:

- a) Mayor endeudamiento de los clientes y menor capacidad de pago
- b) Desaceleración del crecimiento de la economía Local y Nacional
- c) Deterioro en la cadena productiva por control tributario y explotación de recursos naturales
- d) Poco conocimiento de la evaluación productiva

Durante el primer mes del 2015 en una sesión extraordinaria de concejo Municipal se cambiaron cinco de los siete directores. En total son 703 colaboradores entre analistas, personal administrativo, funcionarios y gerentes con respecto a los 725 colaboradores, estos números se deben al cese de las labores de algunos analistas y funcionarios.

Pese a que caja Tacna tenga diversificación en los sectores productivos que hay en el país tanto en la agricultura, infraestructura y comercio siendo sus principales sectores la empresa concluye que el poco nivel y control por parte del analista del crédito hace que sus clientes se retiren a otras cajas de la competencia, esto hace a su vez que la empresa baje el nivel de colocaciones y se quede solo con su cartera atrasada que se convierte en cartera perdida o problema.

Actualmente podemos observar que la concentración de los clientes de caja Tacna se encuentran en medianas, pequeñas y microempresas como representa la siguiente tabla.

Tabla 6 Número de Deudores por Crédito

Número de Deudores con Crédito Directo Caja Tacna

Empresas	Corporativos	Grandes Empresas	Medianas Empresas	Pequeñas Empresas	Microempresas	Consumo	Hipotecarios para Vivienda	Total
CMAC Tacna	1	3	215	11,098	26,988	9,831	140	48,276

Elaboración: Superintendencia Banca y Seguros

Como se puede observar Caja Tacna cuenta con una cartera concentrada en las Mypes que son empresas que cuentan con pequeño capital de trabajo que obtienen un crédito desde los 1,000 soles hasta los 12,000 soles dependiendo la clasificación que obtienen por sus estados financieros que se explicó en el capítulo pasado.

La caja Tacna posee una cartera de créditos refinanciados y atrasados bastante más alta en los últimos años debido a los cambios en la economía y gasto público que en los últimos años está disminuyendo; además de los mayores sectores productivos en el Perú tuvieron una variación.

Tabla 7 Créditos según su situación

Créditos según Tipo y Situación			
(En miles de nuevos soles)			
Tipo de crédito	Situación	CMAC Tacna 2014	CMAC Tacna 2015
Corporativos	Vigentes	158	416
	Refinanciado y Reestructurado	0	0
	Atrasados	0	0
Grandes Empresas	Vigentes	2,705	3,241
	Refinanciado y Reestructurado	0	0
	Atrasados	0	0
Medianas Empresas	Vigentes	36,834	29,432
	Refinanciado y Reestructurado	1,162	1,726
	Atrasados	6,817	7,782
Pequeñas Empresas	Vigentes	288,531	272,632
	Refinanciado y Reestructurado	6,202	6,851
	Atrasados	33,660	43,090

Micro Empresas	Vigentes		139,104	138,234
	Refinanciado y Reestructurado		742	925
	Atrasados		9,450	13,533
Consumo	Vigentes		88,970	95,606
	Refinanciado y Reestructurado		786	905
	Atrasados		3,847	2,648
Hipotecarios para Vivienda	Vigentes		5,916	5,705
	Refinanciado y Reestructurado		46	47
	Atrasados		14	12
Total Créditos Directos			624,943	622,786

Elaboración: Superintendencia Banca y Seguros

Como podemos observar la concentración de la cartera en caja Tacna que son mediana, pequeña y micro empresa ha tenido un aumento los créditos refinanciados y atrasados donde el porcentaje de créditos tiene más de 30 días de incumplimiento con un 9.04% en el 2014 y 11.14% en el 2015.

Tabla 8 Ratios de Morosidad según días de Incumplimiento.

Ratios de Morosidad según días de Incumplimiento					
Años Caja Tacna	Porcentaje de créditos con				Morosidad según criterio contable SBS
	Más de 30 días de incumplimiento	Más de 60 días de incumplimiento	Más de 90 días de incumplimiento	Más de 120 días de incumplimiento	
CMAC Tacna 2014	9.04	8.07	7.34	6.88	8.75
CMAC Tacna 2015	11.14	10.16	9.20	8.62	10.63

Elaboración: Superintendencia Banca y Seguros

Por ello dado los datos explicados en el presente capítulo obtuvimos las causas de la morosidad de estos clientes mediante un levantamiento de información primaria con encuesta entrevistas en la ciudad de Tacna y Arequipa teniendo en cuenta que la limitación de este estudio se debe a que no tiene el alcance en los 8 departamentos en los que se desenvuelve caja Tacna pero están entre los tres primeros como se explicó en el capítulo 1.

2. Estudio de Mercado

Para saber cuáles son las causas principales de la morosidad en los clientes Mypes de caja Tacna se hace un levantamiento de información con una encuesta que hace referencia a los problemas actuales de la morosidad de dichos clientes estas encuestas se formularon por los problemas que se detectó en 5 microempresarios de la ciudad de Arequipa formulando las preguntas del anexo 2

2.1. Proceso de la investigación de mercado

Para Naresh Malhotra quien considera que el proceso de investigación de mercados consta de seis pasos.

Paso 1: Definición del Problema

El primer paso en cualquier proyecto de investigación de mercados es definir el problema. Al hacerlo, el investigador debe considerar el propósito del estudio, la información antecedente pertinente, la información que se necesita y la forma en que se utilizará para la toma de decisiones.

Esta definición del problema se supone de hablar con las personas que realmente toman las decisiones, parte o expertos del problema además de un análisis secundario de la información o alguna investigación anterior la cual te puede dar parámetros o estructura de manera adecuada el problema en definición, por eso las entrevistas anteriores a los MYPES formo parte esencial de la investigación siguiente.

Paso 2: Desarrollo del Enfoque del Problema

El desarrollo del enfoque del problema incluye la formulación de un marco de referencia objetivo o teórico, modelos analíticos, preguntas de investigación e hipótesis, e identificación de la información que se necesita, para este paso se conversó con el sr. Stiven Segura encargado del fomento de la colocación de crédito en Caja Tacna.

Resultado de dicha entrevista se obtuvo los problemas por parte de caja Tacna que afectan a la morosidad de los clientes, tanto como seguimiento de los clientes y el efecto de las colocaciones a las personas poco solventes arriesgando el crédito.

Paso 3: Formulación del diseño de investigación

Un diseño de investigación es un esquema para llevar a cabo un proyecto de investigación de mercados. Expone con detalle los procedimientos necesarios para obtener la información requerida, y su propósito es diseñar un estudio que descubra y proporcione la información que se necesita para tomar.

Paso 4: Trabajo de campo o recopilación de datos

La recopilación de datos implica contar con personal o un equipo que opere ya sea en el campo, como en el caso de las encuestas personales (casa por casa, en los centros comerciales o asistidas por computadora), desde una oficina por teléfono (telefónicas o por computadora), por correo (correo tradicional y encuestas en panel por correo en hogares preseleccionados), o electrónicamente (por correo electrónico o Internet).

En este caso el estudio se realizó por encuestas en los principales mercadillos de Arequipa:

- San Camilo Cercado
- Rio Seco Aviación
- Avelino Cáceres José Luis Bustamante y Rivero.

Y en los principales mercadillos de Tacna.

- Centro comercial Cajamarca
- Centro comercial Coronel Mendoza
- Centro comercial el Morro
- Centro comercial Federico Barreto
- Centro comercial Polvos Rosados
- Centro comercial Túpac Amaru I
- Galería comercial "pacífico"
- Feria comercial Caplina

Empresas Encuestadas

- Comercial Nemdar.
- Elove Boutique.
- Constructora Barra.
- Le Principe E.I.R.L.
- Taxi Plaza Vip.
- Comercial el Chino E.I.R.L.
- Siselectel S.R.L.
- Bhulis EIRL
- Distribuidora Paloma (Manufactura Muebles).
- Qusque S.R.L.
- Comercial Karolina E.I.R.L.
- Taller de Tejido "Arte en alpaca e hilo"
- Uniformes Alva.
- Yarada S.A.C.

Paso 5: Preparación y Análisis de Datos

La preparación de los datos incluye su revisión, codificación, transcripción y verificación. Cada cuestionario o forma de observación se revisa y, de ser necesario, se corrige. Se asignan códigos numéricos o letras para representar cada respuesta a cada pregunta del cuestionario.

Las encuestas se pasaron al programa SPSS para el análisis de los datos y su tabulación.

Paso 6: Elaboración y presentación del informe

Los hallazgos deben presentarse en un formato comprensible que facilite a la administración su uso en el proceso de toma de decisiones. Además, debe hacerse una presentación oral para la administración, en la cual se usen tablas, figuras y gráficas para mejorar su claridad e influencia.

Para esto véase los resultados de la investigación en el siguiente capítulo.

2.2. Metodología cuantitativa de encuestas.

Según Naresh Malhotra, existen dos tipos de técnicas para el levantamiento de encuestas.

- Técnicas cuantitativas :

Recogen la información mediante preguntas que se plantean mediante una manera idéntica y homogénea para su tratamiento estadístico.

Esta técnica cuantifica mide y gradúa los fenómenos y su intensidad.

- Técnicas cualitativas:

Se acercan al objetivo del estudio y se pretende delimitar un marco expreso y preciso tratando de encontrar el sentido de los hechos sociales y significados.

Esta técnica trata de encontrar la riqueza de los resultados no cuantificados a través de entrevistas, encuestas y grupos de discusión.

Estas técnicas son complementarias y no excluyentes cada una de ellas responde a diferentes tipos de objetivos y propósitos que deben realizar.

En general la finalidad es la investigación de buscar significados y aclarar las percepciones; además la búsqueda de la intensidad del fenómeno, el sentido y poder generalizar los datos encontrados podremos tener una técnica combinada o mixta para poder tener un resultado social y poderlo cuantificar; por lo tanto es una técnica con la que podemos desarrollar este estudio.

Las encuestas son parte de una investigación que define a una muestra representativa de un grupo en general o un segmento definido, mediante preguntas estandarizadas que logra medir la dispersión de las preguntas tratando de representar o ser un fiel retrato a mi población total del estudio.

2.3. Tipos de muestreo

Existen tipos de muestreo que especializa a los diferentes estudios y los segmenta encontrando datos más representativos de la población.

Según Naresh Malhotra:

- **Aleatorio simple o con reposición.** Trata de mantener el que todos los elementos tengan igual de posibilidades a pertenecer a la muestra.
- **Por cuotas.** Toma una unidad de un universo a partir de una unidad elegida aleatoriamente.
- **Estratificado.** Toma un grupo de unidades de un universo que no puede dividirse en grupos con arreglo de una variable que desempeña un papel importante
- **Conglomerados.** Toman unidades muestrales formadas por grupos en vez de sujetos individuales específicos o de un grupo.
- **Mixtas.** Se escoge 2 o más tipos de muestreo.

2.4. Tamaño de la muestra.

La representatividad de la muestra no se define siempre con el tamaño de los encuestados, pues la muestra debe ser una imagen exacta de la población o el público a estudiar en una forma reducida, de manera que las características que definen a este público sean observadas o estudiadas.

- **Error de la muestra.**

El error tiene una relación con el tamaño de la muestra (número de encuestas) de forma que mayor número de muestras menor el error estadístico

- **Nivel de Confianza.**

Delimita la proporción de distribución que nos proponemos considerar se utilizan generalmente un nivel de 95% o 99% de confianza. Siempre que se realizan estimaciones en nivel muestral esta presenta un error de estimación o de medida, que indica los parámetros donde puedan oscilar los parámetros de la muestra.

- **Error de estimación.**

Crece en función del tamaño de la muestra y de las probabilidades en que se distribuye la característica de medir

- En el tamaño de la muestra no se puede cometer el error estadístico salvo que el universo que se encueste sea el total.
- De la distribución de la variable es más fácil y seguro acertar la proporción exacta en la que se distribuye un universo.

Para definir el tamaño de la muestra deducimos la siguiente fórmula para una población finita

$$n = \frac{k^2 p q N}{E^2(N - 1) + k^2 p q}$$

Donde:

E= margen de error deseado.

N= cantidad finita del universo.

P y Q= proporción muestral a realizarse.

K= constante por nivel de confianza

3. Informe final del estudio de Mercado.

Antecedentes.

Ante el constante aumento de la morosidad en Caja Tacna, se observa que la morosidad de los clientes de micro, pequeña y mediana empresa son las que representan un mayor aumento de la morosidad siendo también el porcentaje más fuerte de la cartera de clientes de Caja Tacna.

La empresa presenta grandes retos como el aumento del crédito promedio y la disminución de las colocaciones que pone al descubierto un mal manejo de la cartera y la forma en como estas colocaciones les hacen seguimiento y cobranza.

Metodología

Para la elaboración del presente estudio se aplicó lo siguiente:

- Recopilación de información general con entrevistas personales a empresarios y distribuidores donde se encontraron algunos marcos referenciales de cuáles podrían ser estas causas y en qué tipo de créditos o montos están con mayor deterioro.
- Se formuló con base a la información de la entrevista con estos empresarios las preguntas de las encuestas en cuestión.
- Diseño de cuestionarios, teniendo en cuenta mediante el estudio de Arellano Marketing con respecto al nivel cultural de los clientes de las Microfinancieras del presente año, estudio que realizo para una de las Cajas Municipales más fuertes en el mercado.
- Identificación y Ubicación de los clientes de Caja Tacna.
- Planeamiento de visitas a los clientes para el levantamiento de encuestas en la ciudad en la ciudad de Arequipa y Tacna.

- Tres viajes para el levantamiento de encuestas y desarrollo de información de Caja Tacna.
- Tratamiento de respuestas y encuestas.
- Descubrimiento y elaboración de resultados.

Alcances

- La cantidad de encuestas a realizarse son 202 encuestas

$$n = \frac{1.96^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5 \cdot 38086}{0.03^2(38086 - 1) + 1.96^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5}$$

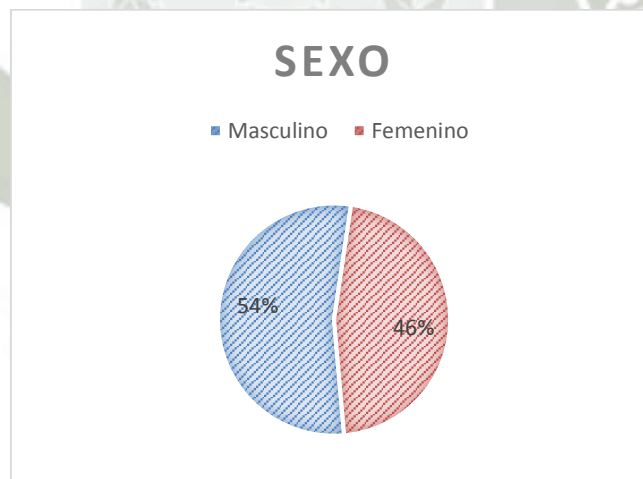
Se llegaron a realizar 214 encuestas

- El estudio solo se realizó en la ciudad de Arequipa y Tacna dos de las 8 ciudades donde se desenvuelve caja Tacna.
- Las encuestas se desarrollaron en los principales sectores de producción que caja Tacna tiene.

Resultados

- El 54% de los encuestados son varones y el 46% son mujeres.

Figura 7 Porcentaje de Hombres y Mujeres encuestados



Elaboración: Propia

- De los cuales El 60% que son jefe de hogar lograron obtener un nivel de estudios secundarios, seguidos de un 22% de estudios primarios y de 18% que lograron un título superior.
- En cambio el 42% que no son jefe de hogar lograron obtener un nivel de estudios superiores, seguidos de un 36% de estudios secundarios y de 22% que lograron nivel primario

El 66% de los encuestados cuentan con otro crédito.

- De los cuales el 50% cuentan créditos con un tercero (Personas en el medio que ofrecen créditos a personas mediante letras de cambio)
- El 8% de los que cuentan con otro crédito tienen préstamos con un familiar.
- Y el 37% restante trabajan con otra institución Financiera.

La mayoría de personas que cuentan con otro crédito con otra empresa financiera lo hacen por el seguimiento que la otra entidad les ofrece facilidades de pago y de control y ayuda de sus analistas, aparte la ubicación de las agencias que están a la mano del cliente Mype para su desarrollo.

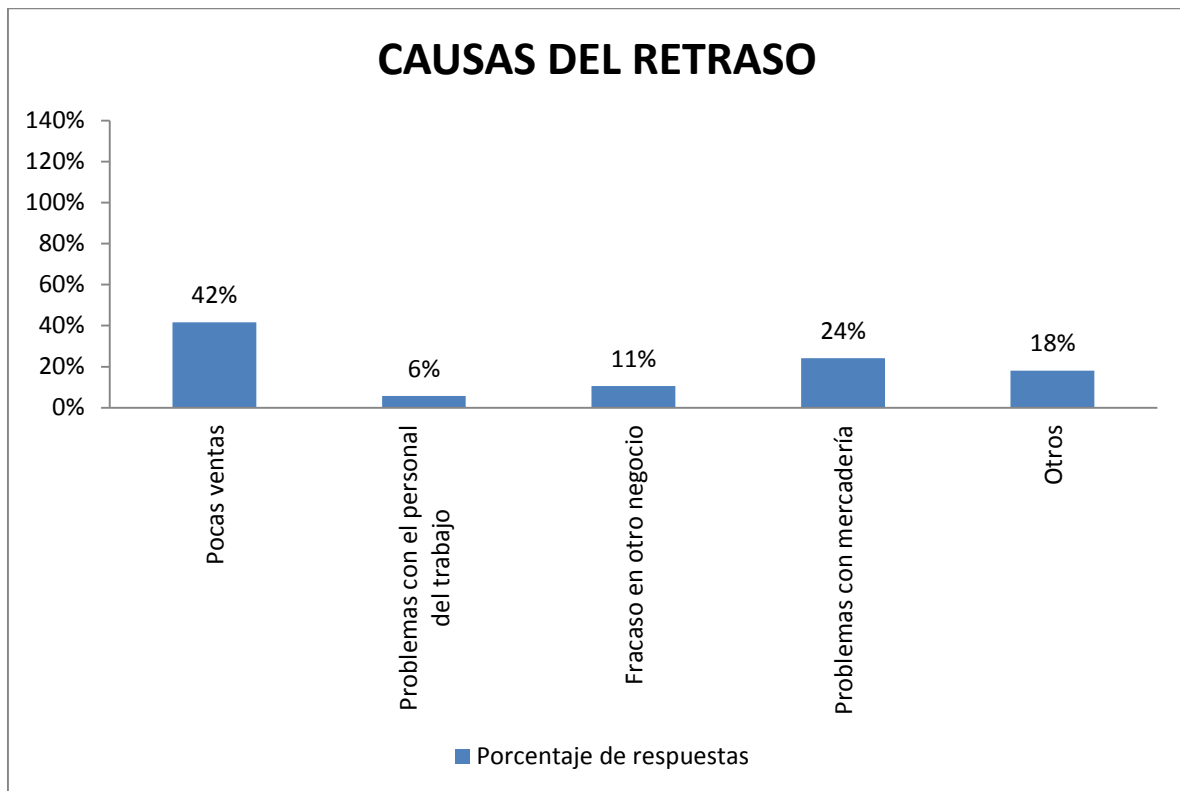
Los cuales el 92% han tenido retraso en sus deudas y solo el 8% de los encuestados son clientes puntuales.

Los cuales el 42% han tenido problemas con sus ventas de los productos los mas afectados fueron las personas dedicadas a los trabajo en muebles; al momento de encuestarlos se les pregunto acerca de cuanto aproximadamente en clientes habian perdido, lo que se llevo a obtener como información adicional fue abrumadora de un fin de semana cerca de 30 clientes en un fin de semana solo llegan a tener 10 clientes con los que se cerro la compra.

El 6% tuvieron problemas con el personal entre tardanzas a sus labores, faltas, hurto de mercaderia, mala administracion de caja Chica. En uno de los casos una diseñadora de ropa en la ciudad de Arequipa tuvo problemas con el hurto de una Maquinaria que le produjo un fuerte retraso con la entrega de mercaderia a un cliente y el pago a caja Tacna.

El 11% tuvo problemas con la apertura de otro negocio y el 14% problemas con la mercaderia; esto ultimo refiere a problemas con la entrega de mercaderia tanto para abastecimiento como para entrega de material a clientes.

Figura 8 Causas del Retraso clientes Mypes



Elaboración: Propia

Además considerando que el monto prestado con mayor frecuencia esta éntrelos 3 500 y 6000 soles con el 43% entre ellos y con un monto del 23% entre los 2 000 y los 3 500, entre estos el 36% se presta entre un año y dos años lo cual puede aclarar el porqué de las colocaciones en el año 2013 estén afectando la morosidad de caja Tacna dado que la solvencia de sus clientes en los periodos de cobranza o de cobro total del préstamo se ve reflejado como el capítulo 1 da referencia al índice de morosidad el cual vario entre el 2013 y el 2015.

Solo el 26% de la población no recibió el crédito solicitado a tiempo el 34% de las Mypes recibieron su crédito después de 2 semanas y el 30% después de un mes, además los encuestados que respondieron sobre el retraso de sus créditos opinan que los analistas de caja Tacna a veces se “desaparecen” o no les dan el seguimiento del negocio, los rotan o salen de viaje que hace que el cliente tenga que esperar un tiempo para que pueda ser otorgado el crédito entre ellos esta Taxi Plaza Vip que al momento de pedir el crédito para la compra de algunas unidades tuvo que esperar un promedio de un mes para que le pueda ser otorgado.

Con respecto al capital de trabajo el 82% obtuvieron beneficio aumentando sus ventas y agilizando mercadería para poder vender en algunos casos adelantando algunas festividades, del 18% que no se llegó a beneficiar con el crédito el 48% fracasaron en la apertura de un nuevo negocio por los problemas del personal que se encargan de esa tienda, como dato del encuestador, las

personas que abren otro negocio mayormente en este estudio han fracasado debido al control con el personal que se contrata que consta del control de mercadería, de ventas o ingresos y los horarios de atención. Además el 45% no utiliza la totalidad del dinero como capital de trabajo para su negocio. Entre ellas el 32% utiliza el crédito para pagar una deuda anterior lo cual genera un circuito vicioso que consta de pagar deudas anteriores con préstamos nuevos acumulando mayor morosidad para el Sistema Financiero y por la misma caja entre estos resultados vemos que la inicial para una casa o un carro son respuestas más frecuentes lo cual nos da como resultado que la utilización del capital de trabajo utilizado por parte de los clientes de caja Tacna no es exclusivamente dedicado a la actividad misma por la que se solicitó.

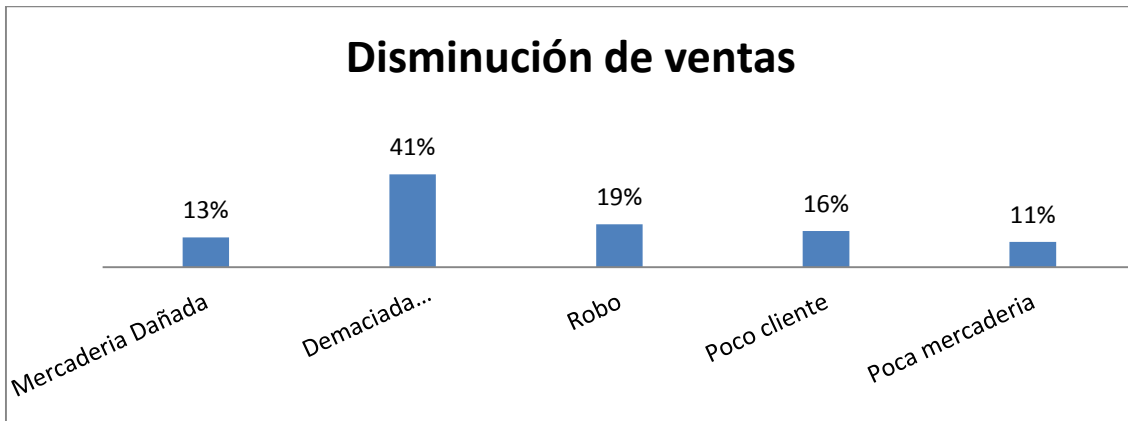
Figura 9 Utilización del préstamo otorgado



Elaboración: Propia

Para el 67% de los clientes Mypes de Caja Tacna disminuyeron sus ventas de los cuales el 41% opinan que se debe por el incremento de la competencia y se opina que la construcción del Mall Aventura Plaza para el siguiente año afectará aún más sus ventas, además que el 19% han visto irregularidades de la mercadería y los ingresos por parte de su personal, varios encuestados dieron a conocer que la mayoría de veces ocurre esto cuando los empresarios salen de la ciudad a comprar mercadería y cuando llegan se dan con la sorpresa de estas irregularidades.

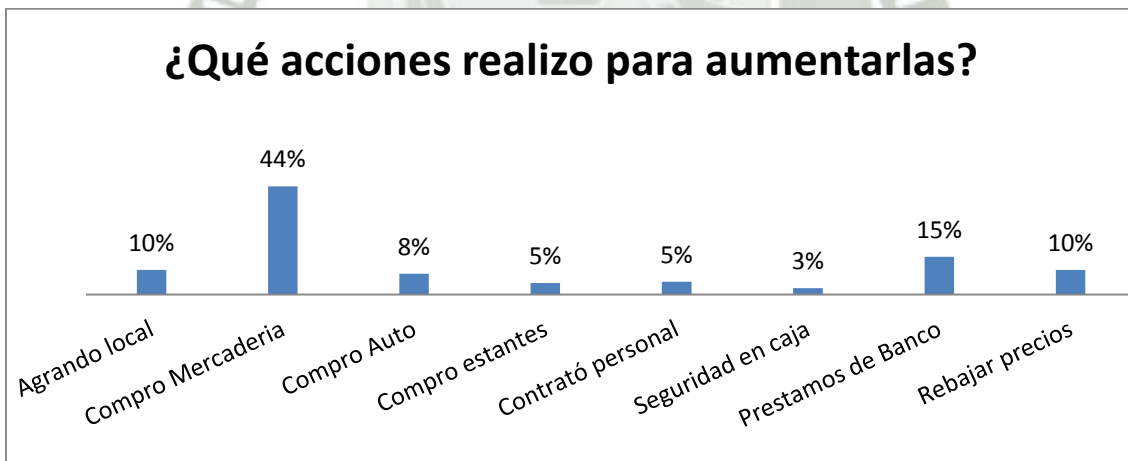
Figura 10 Motivos de la disminución de Ventas



Elaboración: Propia

Este 67% de clientes tomaron algunas decisiones para contrarrestar la disminución de sus ventas entre ellas el 44% de los clientes compran mercadería para aumentar sus ventas, tomando las palabras de la presentación de Arellano Marketing antes mencionada los clientes de las microfinanzas recurren a la compra de mercadería de las festividades durante el año y el restante no vendido o que no se logró vender se tiene que esperar al siguiente año para esperar venderlo, del total de los encuestados ninguno respondió o menciona el hacer publicidad a su negocio, volantes, anuncios, carteles y/o publicidad en redes sociales.

Figura 11 Acciones contra la disminución de ventas

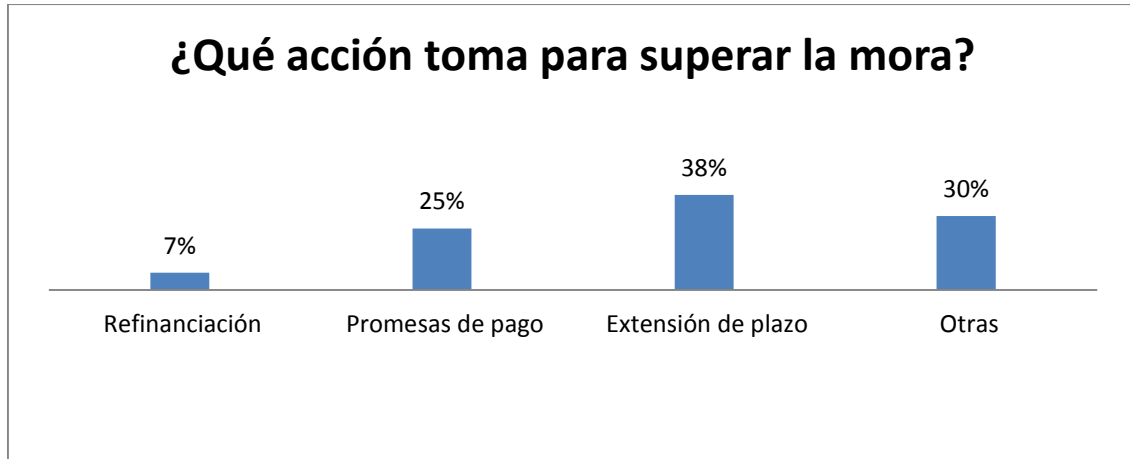


Elaboración: Propia

Para generar sus ventas solo el 33% de los clientes de caja Tacna otorgan crédito al comprador de sus productos a una semana 39%, a dos semanas el 37% y el 24% a un mes, esto se da en algunos clientes de caja Tacna entre ellos esta Comercial Nemdar distribuidor de la Marca Nicoll es una pequeña distribuidora que tiene bastante rotación en sus productos por lo que tiene una holgura en ofrecer créditos a sus clientes; sin embargo, para algunos otros clientes con rotaciones de mercadería menores no otorgan el crédito a sus clientes que es la mayoría el 67% de las Mypes no otorgan crédito a sus clientes.

Esto da como resultado que al momento del pago de su deuda el 38% procura en extender el plazo pactado al momento de otorgar el crédito, el 30% eligen otras opciones de hacer el pago de sus deudas la mayoría de este grupo pagan la deuda con otro préstamo.

Figura 12 Acciones para superar la Mora



Elaboración: Propia

Para muchos autores entre ellos Pablo J. Azabache La Torre del Departamento de Análisis del Sistema Financiero del BCR el resultado de un estar en una economía en desaceleración en la publicación “Ciclos Económicos y Riesgo de Crédito: Un modelo umbral de proyección de la morosidad de Perú” del 2010; donde presenta un modelo no lineal como un modelo explicativo que el ciclo económico afecta al riesgo de crédito en el Perú pudiendo proyectar el ratio de morosidad mediante el análisis de variables macroeconómicas

Entre otros autores tenemos

Greenidge y Grosvenor (2009), se utiliza modelos de regresión lineal simple para proyectar la morosidad para el sistema bancario.

Entre sus variable utilizadas tenemos el ratio de morosidad histórico, tasa de crecimiento del PBI, tasa de inflación, tasa de interés en moneda nacional, crecimiento de las colocaciones.

Gambera (2003), para EE.UU., utiliza modelos de regresión lineal simple (MCO) para proyectar el ratio de morosidad

El autor utiliza variables macroeconómicas regionales

- ingreso del sector agricultura.
- tasa de empleo del estado.
- ingreso per cápita.

De estos autores podemos concluir que un modelo lineal simple puede darnos una proyección de la morosidad por lo tanto podemos utilizar para cuantificar el riesgo que puede poseer Caja Tacna para los siguientes años teniendo en

cuenta que caja Tacna aún posee los créditos promedios altos y créditos mal colocados de los años anteriores como parte de su cartera.

Para un mayor análisis de este tema el anexo 5 tiene una proyección estimada de la morosidad, estimación que se generó con las variables que son más representativas para la explicación de este caso.



Conclusiones.

1. Los clientes de Caja Tacna presentan una morosidad por tres causas disminución de sus ventas con un 42%, problemas dentro de su empresa tanto como problemas administrativos como de mercadería que suman el 30%, el aumento de la competencia por fracaso en otros rubros o negocios a que han arriesgado que es el 11% de la población.
2. La reducción de las ventas de nuestros clientes representando un 41% hace que el proceso normal de pago de sus deudas disminuya generando morosidad, además del robo de mercadería y maquinaria por parte del personal que se acerca a un 19% y el desconocimiento de algunas herramientas de publicidad sin costo como redes sociales suma a que la disminución sea un factor fuerte en el pago de su deuda.
3. El sobreendeudamiento de los clientes es un triángulo de préstamos y pagos que lo único que impulsa es el aumento de la morosidad en las Mypes.
4. Las causas de la morosidad de los clientes Pymes no son generadas en un cien por ciento por causa de caja Tacna, la demora en algunos casos hace que las pérdidas de las oportunidades para estas Pymes se reduzca a la disminución de las ventas y del desarrollo del negocio.
5. Caja Tacna ha perdido protagonismo en su ciudad Natal debido a la competencia y al seguimiento que otras entidades microfinancieras le ofrecen a los clientes, facilidades de pago y agencias más cercanas que le dan facilidad al cliente en el 2012 en la ciudad de Tacna esta caja tenía un protagonismo del 42% y en el 2015 la participación llega al 32.7%.
6. La mala gestión de crédito en el año 2013 se ve reflejada en los siguientes años debido a que la mayoría de créditos otorgados han sido por dos años generando una cartera problema en aumento en estos años que da como resultado aumento de la morosidad y la venta de cartera que se debía convertir en ganancia para la Caja Tacna.
7. El Sistema del manejo de créditos de Caja Tacna presenta retos de sostenibilidad que refleja un mal manejo de su cartera y de la forma en como la institución otorga el crédito, por colocar a personas con créditos en otras entidades o con otras personas.
8. El nivel de colocación de Caja Tacna de 710 millones de soles en el 2013 a 622 millones de soles en el 2015, sumado a los clientes morosos en aumento, ha generado malestar en caja Tacna con una decreciente generación de ingresos financieros
9. El elevado crédito promedio hace ver que el proceso de la colocación de créditos no sea la correcta.

10. El 45% del capital de trabajo no utiliza la totalidad del dinero como capital de trabajo para su negocio, mientras que el 32% utiliza el crédito para pagar otras deudas o préstamos anteriores generando un triángulo de pagos y deudas.



Recomendaciones

1. Búsqueda de nuevos nichos de mercado solventes para la colocación de créditos.
2. Mejorar la gestión de riesgo en la Caja Tacna y una mejor la forma de otorgar créditos a personas que no den morosidad a estas Instituciones o a personas que ya son morosas mayores a 2 créditos.
3. Dependiendo los tipos de clientes se debe optar por un mayor aprovechamiento de las bases de datos para implementar nuevas metodologías para la evaluación y seguimiento de la cartera de créditos (alertas tempranas, análisis de cosechas, nuevos mercados, etc.)
4. Aumentar el personal capacitado que de soporte al cliente Mype trabajando de la mano en la otorgación del crédito correcto, verificando que el monto sea adecuado y no genere un mayor pago de intereses a personas que no son solventes de esa cantidad de crédito.
5. La revisión de solvencia periódica de los clientes además de la verificación de sus domicilios por combatir el caso de cartera perdida.
6. Comenzar el cobro antes de la fecha de vencimiento otorgaría la información para tomar medidas si la fecha se alarga o haya una refinanciación buscando siempre un pago amigable y de forma correcta
7. Un análisis por parte de caja Tacna con las variaciones anuales de los sectores del mercado nacional como del Internacional haría que la ubicación del sector de su cartera que pueda caer en mora y en algunos casos poder adelantar los pagos de otra.
8. El personal encargado de una determinada cartera de créditos debe estar consciente del dinamismo comercial que existe en Tacna.
9. Buscar la reducción de costos y el aumento de las utilidades en estas instituciones.
10. Mirar hacia el futuro; si bien aún se posee créditos de cobranza peligrosa, mirar hacia un futuro donde las colocaciones o créditos entregados sean a personas y familias que tengan solvencia y no este sobre endeudado.

Bibliografía Básica

Textos

AGUILAR, G. y G. Camargo

(2004) “Análisis de la Morosidad en las instituciones microfinancieras del Perú”. En Mercado y Gestión del microcrédito en el Perú. Lima: Consorcio de Investigación Económica y Social. Serie: Diagnóstico y Propuestas No 12.

ALVARADO, G.

(2001). Programas de microcrédito rural para pequeños negocios en Piura: Eficiencia y empoderamiento. Proyecto breve abierto de CIES. Lima, Perú: Consorcio de Investigación Económica y Social.

APARICIO Carlos y Hesione Moreno

(2011) Calidad de la cartera crediticia bancaria y el ciclo económico: una mirada al gasto en provisiones bancarias en el Perú (2001-2011)

Apoyo consultora

(2010) La economía Peruana en el 2009.

Banco Interamericano de Desarrollo (BID).

(1996) Programa global de crédito para la microempresa, propuesta de préstamo. Wahington D.C.

CONGER Lucy, Patricia INGA y Richard WEBB.

(2000) “*El Árbol de la Mostaza: Historia de las Microfinanzas en el Perú*”.

Coral Mendoza, Francis.

(2010) “Análisis econométrico de la morosidad de las instituciones microfinancieras y del sistema bancario peruano, enero 2004- julio 2009”.

CHONG, A. y E. Schroth

(1998) “Eficiencia Interna y Externa del Sistema de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito del Perú,”

FREIXAS, X. J. De Hevia y A. Inurrieta

(1994) “Determinantes macroeconómicos de la morosidad bancaria: un modelo empírico para el caso español”. En Moneda y Crédito 199, pp. 125-156.

GARCÍA, Juan y Nikita CÉSPEDES

(2011) *Pobreza y crecimiento económico: tendencias durante la década del 2000*. Documento de Trabajo N° 2011-021. Lima: BCRP.

GUILLÉN, Jorge

(2001) “Morosidad crediticia y tamaño: un análisis de la crisis bancaria peruana”. En Revista Concurso de Investigación para Jóvenes Economistas 2001-2002. Banco Central de Reserva del Perú.

INEI

(2011) *Evolución de la pobreza al 2010*. Lima: INEI.

MACLEAN Jorge

(2005) Microfinanzas en Bolivia: aportes y perspectivas “Políticas financieras para incrementar el ahorro y promover la equidad”
Santiago de Chile Ed: Cepal

MAHÍA, Ramón y Rafael de Arce

(2012) “Breve apunte sobre la estimación de los parámetros por el método de mínimos cuadrados ordinarios y máxima verosimilitud”

Moddy´s Investors Service

(2012) Metodología Global de Calificación de Compañías Financieras.

MEZA RIQUELME, Mauricio

(2013) *El microcrédito, la Autosuficiencia Financiera y la Lucha Contra la Pobreza en la Región Arequipa*. Ed: Arequipa Universidad Católica Santa María

MUÑOZ, Jorge.

(1999) *Calidad de la cartera del Sistema Bancario y el ciclo económico: Una aproximación econométrica para el caso peruano*. Estudios Económicos. Banco Central de Reserva del Perú. Julio, 1999.

M. Wooldridge, Jeffrey.

(2014) *Introducción a la Econometría*

MURES, M. J., García, A., & Vallejo, M. E.

(2005). Aplicación del análisis discriminante y regresión logística en el estudio de la morosidad de las entidades financieras. Comparación de resultados. *Pecunia*, 1, 175-199.

ROJAS, Jorge

(1994) "La reforma del sistema financiero peruano, 1990-1995". En: *Economía*, Vol. XVII, No 33-34, Julio-Diciembre. Lima: Departamento de Economía - Pontificia Universidad Católica del Perú.

SANHUEZA MARTÍNEZ, Paulina Alejandra

(2011) *Microempresa y microfinanzas como instrumento de desarrollo local evaluación de impacto del microcrédito en la Región de La Araucanía*, Chile: Universidad Católica de Valparaíso.

SAURINA, Jesús

(1998) "Determinantes de la morosidad de las cajas de ahorro españolas". En *Investigaciones Económicas*. Vol. XXII, N° 3, pp. 393-426.

SCHULDT, Jürgen

(2004) *Bonanza Macroeconómica y malestar microeconómico: Apuntes para el estudio del caso peruano*. Lima: Centro de Investigación de la Universidad del Pacífico.

Superintendencia de Banca y Seguros (SBS).

(1993-2003) Información financiera mensual de la banca múltiple, empresas financieras y empresas de arrendamiento financiero. Varios números. Lima: Superintendencia de Banca y Seguros.

(1993-2003) Información financiera mensual de las cajas municipales, de las cajas rurales y de las EDPYMES. Varios números.

(2001) Boletín de Instituciones Microfinancieras No Bancarias. Gerencia de Estudios Económicos. Departamento de Logística. Lima, 28 de febrero.

(2001) *Boletín de Instituciones Microfinancieras 2001 no Bancarias*. Gerencia de Estudios Económicos. Departamento de Logística. Lima, 28 de febrero de 2001.

(Sf.) *Información Financiera mensual de la Banca Múltiple, Empresas Financieras y Empresas de Arrendamiento Financiero*.

(Sf.) *Información Financiera mensual de las Cajas Municipales, de las Cajas Rurales y de las EDPYMES.* Varios Números.

TRIVELLI, Carolina, Rosa Morales, Francisco Galarza y Giovanna Aguilar

(2004) El financiamiento en el ámbito rural. En prensa. Lima: Instituto de Estudio Peruanos.

TRUCHARTE, C., & Marcelo, A.

(2001) Modelos factoriales de riesgo de crédito: El modelo de Basilea II y sus implicaciones. *Actualidad Financiera*, 1, 205-218.

WEISBROT Mark, Rebecca Ray, y Jake Johnston

(2009) Bolivia: La economía bajo el gobierno de Morales.

Páginas webs

Asociación de Instituciones Microfinancieras del Perú

2010 “Memoria anual 2012”. Asomif. Fecha de consulta 23/05/2014 <<<http://www.asomifperu.com/memoria.html>>>

Asociación de Instituciones Microfinancieras del Perú

2013 “Resumen ejecutivo”. Asomif. Fecha de consulta 23/08/2014 <<<http://www.asomifperu.com/descargas/ResEjecMay2013.pdf>>>

Asociación Nacional de Establecimientos Financieros de Crédito

2009 “Portal”. En: EQUIFAX. Fecha de consulta 23/08/2014 <<<http://www.equifax.com/>>>

Asomif

2012 “Producto Bruto Interno por departamentos”. Fecha de actualización diciembre del 2012. Fecha de consulta 22/08/2014. <<http://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1104/index.html>>

2013 “Resumen Ejecutivo”. Fecha de actualización 30 Junio del 2012. Fecha de consulta 22/08/2014. <<<http://www.asomifperu.com/descargas/ResEjecMay2013.pdf>>>

Apoyos y asociados

Sf. “Instituciones Microfinancieras” .Fecha de consulta
22/08/2014.

<<http://www.aai.com.pe/files/instituciones_financieras/cmac_arequipa/cu/cmac_arequipa_cu.pdf>>

Banco Central de Bolivia.

2008. *Boletín Estadístico – Junio 2008*. Fecha de consulta
20/08/2014

<<http://www.bcb.gov.bo/index.php?q=publicaciones/boletin_estadistico&cbo2=-1&cbo3=0>>

2009a. Boletín Estadístico – Junio 2009. Fecha de consulta
20/08/2014

<<<http://www.bcb.gov.bo/webdocs/Junio2009/estadistico/estadisticojunio09.pdf>>>

Camara de Comercio e Industria de Arequipa

(2011) “Caso Insituciones Microfinancieras”. Fecha de
consulta 20/05/2014

<<http://www.camara-arequipa.org.pe/index.php?option=com_content&view=article&id=63&Itemid=270>>

Equilibrium Clasificadora de Riesgo S.A

Sf. Portal. Fecha de consulta 20/08/2014

<<<http://www.equilibrium.com.pe/CmacAreq.pdf>>>

Informe de clasificación caja rural de ahorro y crédito SIPAN

<<<http://www.equilibrium.com.pe/Sipan.pdf>>>

Informe de clasificación caja rural de ahorro y crédito CHAVIN

<<<http://www.equilibrium.com.pe/Credichavin.pdf>>>

Diario Gestión

2014 Portal “Las reservas internacionales del Perú”. Fecha de
actualización 13 de mayo del 2014. Fecha de consulta 20/08/2014

<<<http://www.gestion.com.pe/>>>

ISSSU

s.f. “Estructura de créditos en Arequipa y Perú”. Obtenido
el 22 de mayo del 2014 en:

<<[http://issuu.com/camara-arequipa/docs/estructura del credito en arequipa](http://issuu.com/camara-arequipa/docs/estructura_del_credito_en_arequipa)>>

Ministerio de trabajo y Promoción del Empleo

2014 Principales resultados de la Encuesta de Demanda Ocupacional en el sector Construcción

<<<http://www.mintra.gob.pe/>>>

Ministerio de Economía y Finanzas Públicas de Bolivia.

2008 “Memoria Fiscal 2008”. Fecha de consulta 20/08/2014
<<http://www.economiayfinanzas.gob.bo/index.php?opcion=com_contenido&ver=contenido&id=1989&id_item=646&seccion=269&categoria=1523>>

2009 “Memoria fiscal 2009”. Fecha de consulta 20/08/2014
<<http://www.economiayfinanzas.gob.bo/index.php?opcion=com_contenido&ver=contenido&id=1990&id_item=646&seccion=269&categoria=1523>>

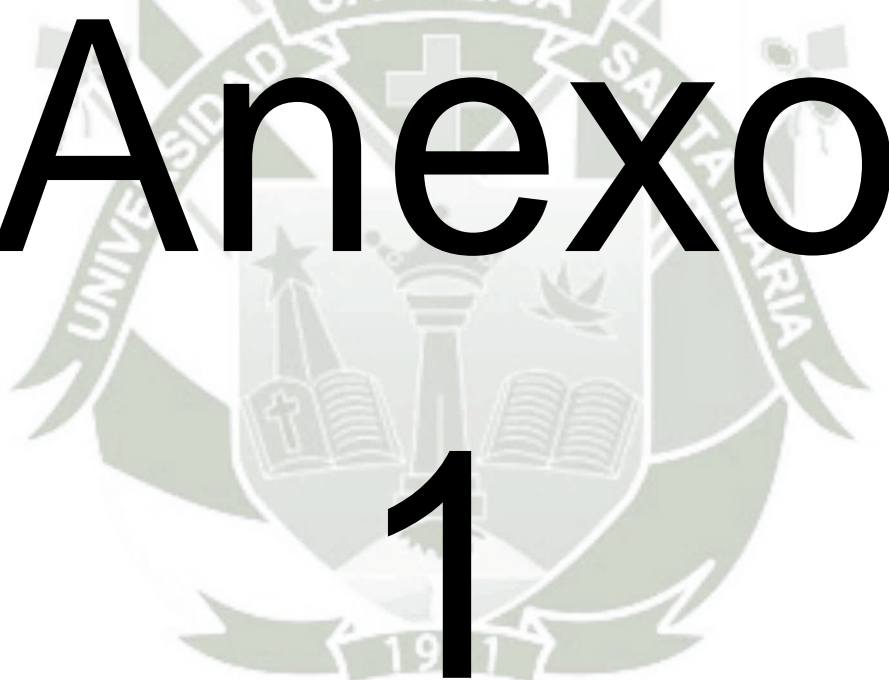
2000. Schreiner, M. “Credit Scoring for Microfinance: Can It Work?” Microfinance Risk Management and Center for Social Development, Washington University in St. Louis. Recuperado de:
<http://www.microfinance.com/English/Papers/Scoring_Can_It_Work.pdf>

Anexos



Anejo

1



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICO ADMINISTRATIVAS

PROGRAMA PROFESIONAL DE INGENIERÍA COMERCIAL



“Causas de la morosidad de los clientes PYMES, Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna 2014-2015.”

Presentado por:

- Bryan Angello Amézquita Cervantes

**AREQUIPA – PERÚ
2016**

ESTRUCTURA DEL PROYECTO O PLAN DE INVESTIGACIÓN

1. PLANEAMIENTO TEÓRICO

1.1. Problema: “Causas de la morosidad de las PYMES, clientes Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna 2014-2015.”

1.2. Descripción:

La morosidad hace referencia al incumplimiento de las obligaciones de pago. En el caso de los créditos concedidos por las entidades financieras, normalmente se expresa como cociente entre el importe de los créditos morosos y el total de préstamos concedidos. Así, la tasa de morosidad se define como la tasa de morosidad = $\text{Créditos impagados} / \text{Total de créditos}$, en la que se distinguen cuatro tipos de situaciones en los riesgos correspondientes a las operaciones financieras:

- i) **Riesgo normal:** aquellas operaciones para las que se disponga de evidencia objetiva y verificable que haga altamente probable la recuperación de todos los importes debidos.
- ii) **Riesgo subestandar:** aquellas operaciones que si bien no pueden ser consideradas como dudosas o fallidas, sí presentan ciertas debilidades que pueden suponer la asunción de pérdidas por parte de la entidad financiera mayores que las coberturas genéricas dotadas
- iii) **Riesgo dudoso:** son aquellas que presenten un retraso en el pago superior a 90 días (3 meses); y, iv) **Riesgo fallido:** son aquellas operaciones cuya recuperación se considera remota, por lo que procede darlas de baja del activo.

En los últimos 5 años las tasas de morosidad en el Perú han estado en aumento siendo la de abril del 2016 la mayor tasa de morosidad que el país ha tenido en los últimos diez años de 2.77% según Asbanc.

La Producción Nacional muestra caídas importantes en varios sectores, muchos de los cuales afectan de sobremanera a los micros y pequeños empresarios, que son los que en mayor morosidad han caído, esto afecta la colocación segura de los créditos en las Instituciones Microfinancieras.

Una cartera morosa en crecimiento de CMAC TACNA sumada a su mal proceso de colocación, problemas en la gestión de la morosidad y coyuntura que la economía del país

hace preguntar si esta CMAC presente problemas de permanencia en el mercado, además del cambio de 5 de 7 directores para una reestructuración de los planteamientos y cambios de metodologías que lleva el cambio de directores de la empresa

1.2.1 Síntomas:

- En el último periodo CMAC TACNA bajo su nivel de participación de créditos directos en el Sistema de Cajas municipales.
- Esta institución registra una pérdida neta de 0.78 millones de soles que se explica por la reducción de ingresos, explicada por un bajo nivel de colocaciones brutas en el mercado
- CMAC TACNA posee el menor crédito promedio del mercado, que significa el nivel de colocación de esta entidad es una de las que más corre riesgo en el mercado.
- Las provisiones en las CMAC TACNA se ven comprometidas por la morosidad y su bajo nivel de colocaciones brutas en el mercado.
- Las CMAC TACNA se han introducido a sectores económicos de más alto riesgo, por ganar más, se introducen a mercados menos solventes.
- Las Micro y Pequeñas empresas presentan menor nivel de ventas y tienen mercadería en baja rotación, presentando pocas oportunidades de desarrollo.
- Un endeudamiento excesivo se registra en las zonas urbanas debido a la competencia entre IMFs y la colocación créditos a personas que no puedan pagar, generando un impacto en la cartera.
- El sobreendeudamiento que se viene registrando en algunas zonas urbanas por la mayor competencia y al incremento en la colocación de créditos de montos mayores, los cuales al deteriorarse, tienen un mayor impacto en la cartera.
- Poca cultura financiera hace que el pago de la deuda de las personas sea mala y afecte a las CMAC TACNA.

1.2.2 Consecuencias:

- La cartera de la CMAC TACNA caen en deterioro, como resultado del incumplimiento de sus clientes, los cuales buscan otras fuentes de financiamiento que sin un adecuado seguimiento y control del crédito hacen más moroso al cliente.
- La caja municipal de Pisco y caja Laurent cerraron; por su mal manejo administrativo y su aumento de morosidad permitida por la Superintendencia de Banca y Seguros pese a que estas cajas era muy pequeñas y de baja participación en el mercado, las demás cajas estarían sujetas a un mayor riesgo que la participación del mercado misma lo tiene.
- Disminución de los ingresos financieros de 5.62% lo cual refleja S/. 63.0 millones.
- Por parte de los gastos financieros se encuentra en menor gasto de las obligaciones públicas de 21.9% a 19.8% en la medida que el alza de tasas en el medio se proyectan menores eficiencias lo que implica una menor parte de colocaciones de la entidad.
- La entidad perdió la mayor participación de mercado en su ciudad originaria dando lugar a otras entidades con mayor acercamiento y unión al cliente.

1.2.3 Posibles soluciones:

- Mejora en el fondeo o financiamiento con una tasa menor, genera que la CMAC TACNA pueda captar dinero a menor precio y obtener una mejor ganancia para hacer frente a la morosidad.
- Hacer un debido control y seguimiento por parte de la entidad a sus clientes como objetivo principal para que el mercado de la entidad no se vea comprometido por mal seguimiento al cliente.
- Aumentar otros sectores de producción y nuevos productos propios de la CMAC TACNA en el Perú para que el crecimiento económico no se vea afectado, generando una activación en la economía.
- Prevenir situaciones de exceso de endeudamiento y promover el micro financiamiento responsable.
- Comprometerse con el desarrollo y formación del cliente, incluyendo programas de educación financiera, para comunicar las consecuencias del sobreendeudamiento y las técnicas de prevención.

1.2.4 *Campo:*

Facultad de Ciencias Económico – Administrativas.

Área:

Ingeniería Comercial.

Línea:

Finanzas.

1.2.5 *Tipo de problema:*

Para el estudio se contara con un análisis del problema de manera descriptiva; para poder explicar los datos obtenidos y el comportamiento que tiene en la morosidad de los clientes en la CMAC TACNA, e identificar las principales causas por las que los clientes de la entidad están incurriendo en morosidad. Para esto se dará a conocer las situaciones a través de la descripción de actividades y procesos que posee la CMAC TACNA para otorgar un crédito.

Un gran fenómeno que es resaltante en este escenario son las personas que dependen de estas Instituciones como fuente de trabajo y la reducción de la pobreza. Por eso debemos recordar que las Microfinanzas nacieron para ayudar a las personas de bajo recurso, que no pueden acceder al crédito de una Institución Financiera Tradicional, con el objetivo social e inclusión de los sectores más pobres. Para ello se presentara un modelo pensando explicar la relación y los fenómenos que ocurran en nuestra economía,

para comprobar si las CMAC TACNA en el Perú están protegidas de cualquier fenómeno que pueda hacer temblar nuestro desarrollo y nuestro bienestar.

1.2.6 Variables

(a) Análisis de Variables:

- **Variable Dependiente:**
Morosidad en Caja Tacna.

- **Variable Independiente:**
Causas de la morosidad.

(b) Operacionalización de Variables:

VARIABLE	INDICADORES	SUB INDICADORES
Morosidad en CMAC Tacna (Variable Dependiente)	<ul style="list-style-type: none"> • % Cartera Problema • Incremento en soles de la cartera problema 	<ul style="list-style-type: none"> • Morosidad= Cartera Problema/Total de créditos colocados • Años 2014 y 2015.
Causas (Variable Dependiente)	<ul style="list-style-type: none"> • Cultura institucional CMAC TACNA. 	<ul style="list-style-type: none"> • Agilidad en el otorgamiento de préstamos entendimiento de las necesidades y oportunidades del cliente. • Seguimiento permanente y trato personal al cliente. • Niveles de préstamos elevados a personas de incapaces de pago
	<ul style="list-style-type: none"> • Cultura financiera del cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Sobreendeudamiento con varias entidades, familiares y/o terceros. <ul style="list-style-type: none"> • Bajos niveles de ventas. • Robos de mercadería y/o equipos por parte del personal. • No inversión total del capital de trabajo (préstamo) en el negocio. • Designación de recursos por causa de enfermedad o estudios.

1.2.7 Interrogantes Básicas

- *¿Cuáles son las causas de la morosidad de los clientes PYMES en la CMAC TACNA?*
- *¿Cuál sería la principal causa de la morosidad de los clientes de CMAC TACNA?*
- *¿Cómo afecta el seguimiento de créditos a los clientes de la CMAC TACNA?*
- *¿Qué factores económicos afectan las ventas de los clientes PYMES de la CMAC TACNA para aumentar su nivel de morosidad?*
- *¿Cómo puede mejorar el seguimiento de su cartera?*
- *¿Qué consecuencias tiene la morosidad alta en estas instituciones?*
- *¿El procedimiento de colocación del crédito es el correcto?*
- *¿Cuál es el nivel de morosidad para los siguientes años?*

1.3 Justificación

Justificación Económica.

La presente investigación es válida pues resulta muy importante causas de la morosidad en los clientes PYMES caso de CMAC TACNA 2014-2015. De allí también la conveniencia de la presente investigación y que ésta sirve, pues incrementa el conocimiento sobre este importante tema.

Además de la importancia para las familias que tienen vinculación a esta institución tanto por el lado laboral (personas que trabajan en dicha caja) y por el lado de inversión que son las personas que con apoyo de la caja hacen crecer sus negocios

Justificación Social.

El desempleo en el Perú pasa por una etapa de bastantes cambios, sin tener una constancia en sus tasas de crecimiento o decrecimiento lo que afecta a la Población Económicamente Activa a cambios que no pueden prever ni gastos ni inversiones que sirven para cubrir alguna necesidad o para percibir algunos otros ingresos por actividades

La morosidad en una Institución Financiera afecta tanto a las personas que obtienen un crédito y las personas que guardan sus ahorros en las mismas; siempre y cuando la Institución tenga buen manejo del dinero y el correcto aprovechamiento de oportunidades del mercado, las personas que se involucran en la institución estarán resguardadas por la misma institución.

Justificación Personal.

Mi preocupación personal en el tema es la falta de oportunidades laborales.

Inestabilidad económica y falta de oportunidades de inversión.

1.4 Objetivos:

Generales:

- Descubrir las causas de la morosidad de los clientes PYMES de CMAC TACNA.

Específicos:

- Demostrar las causas de la morosidad de los clientes en esta caja.
- Conocer si la morosidad de los clientes puede mejorar, teniendo un mejor control y seguimiento por parte de la empresa.
- Determinar los efectos de la morosidad en la CMAC Tacna
- Conocer los objetivos para CMAC Tacna para amortiguar el nivel de morosidad y verificar su cumplimiento de pagos.
- Identificar el comportamiento y causas de la morosidad en el periodo de estudio.

1.5 Marco Teórico

La morosidad hace referencia al incumplimiento de las obligaciones de pago. En el caso de los créditos concedidos por las entidades financieras, normalmente se expresa como cociente entre el importe de los créditos morosos y el total de préstamos concedidos. Así, la tasa de morosidad se define como:

Tasa de morosidad = $\frac{\text{Créditos impagados}}{\text{Total de créditos}}$.

Se pueden distinguir cuatro tipos de situaciones en los riesgos correspondientes a las operaciones financieras:

1.- Crédito normal: aquellas operaciones para las que se disponga de evidencia objetiva y verificable que haga altamente probable la recuperación de todos los importes debidos.

2.- Crédito sub estándar: aquellas operaciones que si bien no pueden ser consideradas como dudosas o fallidas, sí presentan ciertas debilidades que pueden suponer la asunción de pérdidas por parte de la entidad financiera mayores que las coberturas

genéricas dotadas.

3.- *Crédito dudoso*: son aquellas que presenten un retraso en el pago superior a 90 días (3 meses).

4.- *Crédito fallido*: son aquellas operaciones cuya recuperación se considera remota, por lo que procede darlas de baja del activo.

La morosidad tiene una destacada incidencia sobre la cuenta de resultados de la entidad financiera, debido a las provisiones para insolvencias que ésta debe ir dotando para hacer frente a los posibles impagos que se vayan confirmando. Además, la entrada de un crédito en situación de morosidad implica la parada del devengo de los intereses en la cuenta de resultados.

Se considera como moroso un crédito cuando se ha producido un retraso de tres meses en el pago de las cantidades a entregar (principal y/o intereses) por parte del deudor. Se trata de un concepto distinto al de crédito fallido que es aquél que es considerado como incobrable por parte de la entidad. Es práctica habitual la venta de la cartera de estos últimos a entidades especializadas en su recobro a un descuento sustancial respecto su valor nominal como forma de sacarlos del balance y minimizar su impacto en la cuenta de resultados.

1.5.1 Nivel de morosidad.

El porcentaje de créditos morosos se calcula como un cociente entre el importe de los que existen al final del periodo considerado, normalmente trimestral, sobre el total de créditos concedidos. El saldo anterior más los nuevos morosos menos aquellos créditos que son considerados como fallidos y que, por tanto, minoran el saldo y menos recuperaciones que se hayan producido dan lugar al saldo final. Una morosidad del 1% significa que del total de financiación otorgada por la entidad de que se trate, un 1% presentan dudas fundadas acerca de su recuperación.

1.5.2 Institución Microfinanciera (IMF).

Una institución de microfinanzas (IMF) es una organización, privada, pública o ambas, que proporciona servicios de microfinanzas a clientes con pocos recursos económicos, incluyendo consumidores y auto-empleados, quienes normalmente no tienen acceso a los sistemas bancarios tradicionales.

IMF hace referencia a un amplio rango de organizaciones que proporcionan los servicios financieros anteriormente mencionados. La IMF puede ser de uno de los siguientes tipos: ONGs, Unión de crédito, cooperativas, bancos privados comerciales, instituciones financieras no bancarias o parte de un banco estatal, por ejemplo.

Durante 1970s y 1980s, el movimiento de la microempresa condujo a la aparición de organizaciones no gubernamentales (ONGs) que proporcionaban pequeños préstamos a gente con pocos recursos económicos. En 1990s, un gran número de estas instituciones se transformaron en instituciones financieras reguladas oficiales.

Estas instituciones son reguladas por el gobierno en los países de origen para proporcionar servicios de crédito y ahorro a clientes con pocos recursos económicos.

Amifi coparticipa con instituciones de microfinanzas en los países emergentes como agentes locales.

Los copartícipes se reúnen y evalúan los perfiles de emprendedores candidatos a través de redes locales. Esta evaluación está basada en la cantidad del préstamo, la viabilidad del proyecto, el histórico de previos créditos del candidato, además de la reputación en la comunidad, entre otros factores.

Cuando un microcrédito es aceptado, la información es añadida en la página web de Amifi. Esto proporciona a los inversores solidarios la posibilidad de tener acceso a proyectos en lugares remotos.

1.5.3 Las microfinanzas.

Microfinanzas no es caridad. Es el reconocimiento de que los pobres son la solución, no el problema. Es una manera de hacer crecer las empresas productivas y permitir a las comunidades prosperar. Con ello se hace referencia no sólo a préstamos para los pobres sino a mucho más.

Un microcrédito, una libreta de ahorro, la posibilidad de recibir una transferencia de sueldo, son oportunidades que pueden dar lugar a grandes cambios en una familia pobre. Se usa para esto el término “microfinanzas”, que simplemente significa “servicios financieros sostenibles para las poblaciones de bajos recursos”. Se trata de remover los obstáculos que impiden las iniciativas emprendedoras, de forma que los pobres puedan desarrollar sus capacidades y ganarse la vida con ello.

Las microfinanzas tienen una historia reciente que se remonta a la década de los 70.

Los precursores fueron el cofundador de Grameen Bank y Premio Nobel de la Paz en 2006, el bangladeshí Muhammad Yunus y la ONG estadounidense Accion Internacional,

quienes facilitaron microcréditos en Bangladesh y Brasil, respectivamente, de manera paralela.

Históricamente se ha hecho énfasis en el microcrédito cuando se habla de microfinanzas, a veces olvidando los otros servicios financieros: como el microahorro, los microseguros y los servicios financieros básicos, como transferencias y otros análogos, en muchos casos a través del teléfono móvil.

Las microfinanzas tienen lugar en el mundo menos desarrollado, que podemos clasificar en seis grandes áreas: África subsahariana, Asia del Este y Pacífico, Europa del Este y Asia Central, Latinoamérica, Medio Oriente y Norte de África y Asia del Sur. Latinoamérica ostenta el liderazgo en el desarrollo de las microfinanzas, y le sigue Asia del Sur.

1.5.4 Los microcréditos.

Los microcréditos son créditos sin garantía real, normalmente de pequeñas cantidades, concedidos a micro emprendedores con la exclusiva garantía del negocio que pretenden desarrollar. También la garantía de allegados y familiares, así como de otros prestatarios de la misma zona.

Hay 40.000 millones de dólares en créditos vivos concedidos por las 1.725 instituciones microfinancieras (IMF) cubiertas por MixMarket, con una tasa de crecimiento del 30% anual. El tamaño del crédito varía mucho, pero podemos cifrarlo entre 500 y 4.000 dólares, con unos 1.500 dólares de media, siendo condición principal la devolución periódica pactada del microcrédito, típicamente con pagos semanales o mensuales. Los plazos de los créditos suelen ser cortos, de meses. Los tipos de interés pueden ser altos, siendo en ocasiones objeto de polémica.

La concesión de los créditos está basada en la confianza mutua entre los prestatarios de la zona, eso hace que las tasas de impagos sean muy bajas, de media inferior al 2%.

- Crédito para pequeña empresa.
- Crédito para micro empresa.
- Crédito de consumo.
- Crédito vehicular.
- Crédito para mediana empresa.

1.5.5 Rentabilidad de la IMF

No hay contradicción entre la búsqueda de impacto social y una aproximación comercial: la obtención de rentabilidad es esencial para mejorar el impacto de las microfinanzas, para hacerlas sostenibles.

Según ha demostrado la evidencia empírica en Bolivia, sin instituciones rentables es imposible que exista un programa generalizado de microfinanzas.

Y para lograr la rentabilidad, las instituciones descubrieron que son varias las condiciones necesarias que debe tener el servicio: masificación, control estricto de la morosidad y personalización máxima.

Si comparamos las IMF con los bancos comerciales, descubrimos:

- Mayores márgenes por tipos de interés.
- Mayor cost/income ratio, debido a la cantidad de créditos pequeños de corta duración y a lo intensivo en mano de obra del microcrédito.
- Préstamos sin garantía colateral.
- Tasas de morosidad muy bajas.
- Mayor rentabilidad, tanto por activos como sobre recursos propios.
- Retornos estables a lo largo de los diferentes ciclos económicos.
- Baja correlación de sus beneficios con los mercados de capitales internacionales y con sus economías domésticas.
- Fuerte impacto social.

Conceptos básicos sacados de Edumed “diccionarios de economía y finanzas”

Banca comunal.

Es una organización sin ánimo de lucro que otorga créditos especialmente a mujeres o a personas que no tienen acceso al crédito en las Instituciones Bancarias.

Colocar un crédito.

Es un término que refiera a que una Institución Financiera otorgue un crédito al solicitante.

Crédito de Consumo.

Son bienes, servicios, privilegios o dinero dado a un individuo en lugar de pagos directos.

Crédito solidario.

Son préstamos a personas que se encargan en conjunto en devolver el préstamo.

Desdolarización.

Proceso en el cual un país reduce la cantidad de dólares en su economía.

Inclusión Social.

Integrar a la vida comunitaria a todos los miembros de la sociedad, independientemente de su origen, condición social o actividad.

Microfinanzas.

Son préstamos que se dirigen a personas o a grupos con pocos medios económicos y que normalmente están excluidos del sistema financiero tradicional y ve la eficiencia que tiene la colocación de estos préstamos.

Producto Bruto Interno.

Es la sumatoria monetaria de todos los productos y servicios finales que produce un País. (NORDHAUS, Samuelson).

Productos de necesidad primaria.

Se dicen a los alimentos necesarios y requeridos en todas las familias de un país.

Provisiones.

Es un porcentaje que guarda toda empresa financiera para prevenir una falta de cumplimiento en los pagos de los prestatarios.

Productos Microfinancieros.

Son documentos que emiten las CMAC TACNA que representan deudas, deberes y propiedad.

Recursos Financieros.

La forma o medio en cómo se financia lo que necesita una CMAC TACNA

1.5.6 Esquema Estructural

- Primera Unidad : Marco teórico.
- Segunda Unidad : Diseño de la Investigación.
- Tercera Unidad : Presentación.
- Conclusiones
- Recomendaciones
- Bibliografía
- Anexos

1.5.7 Antecedentes Investigativos

SANHUEZA MARTÍNEZ, Paulina Alejandra

2011 *Microempresa y microfinanzas como instrumento de desarrollo local evaluación de impacto del microcrédito en la Región de La Araucanía, Chile: Universidad Católica de Valparaíso.*

Este estudio muestra la importancia de las microfinanzas en un país como un instrumento de inclusión social, para reducir la pobreza de manera sustancial, recurren a la estadística para afirmar que las principales personas que piden créditos son las mujeres para la formación de pequeños negocios.

Este estudio me sirvió como muestra de la función de las IMFs y el desarrollo que ofrecen en la comunidad, además del impacto que pueda tener una economía en desaceleración en las personas más pobres.

MACLEAN Jorge

(2005) Microfinanzas en Bolivia: aportes y perspectivas "Políticas financieras para incrementar el ahorro y promover la equidad" Santiago de Chile Ed: Cepal

Este estudio muestra el estado de las microfinanzas en el Sistema Financiero Boliviano, siendo el soporte de la mayoría de negocios en la ciudad de la Paz. Este estudio a su vez muestra que las personas desarrollan capacidades y aprendizaje en el campo de las

microfinanzas haciéndolas responsables en los pagos y a crecer en sus respectivos rubros

Para el estudio ofrece soluciones y nuevos campos donde las IMFs puedan desarrollarse sin intervención del estado haciendo una capacitación a las personas que colocan los microcréditos no obstante es un estudio antes de la desaceleración que vivió Bolivia en los años posteriores

WEISBROT Mark, Rebecca Ray, y Jake Johnston

(2009) Bolivia: La economía bajo el gobierno de Morales.

Es un resumen de las políticas y situación financiera del gobierno Boliviano en 2008 y 2009 no obstante compara su pasado y hace el estudio de las variables tales como Inflación, Desdolarización, Inversión Pública, Crecimiento Económico PBI.

Fue esencial este estudio porque muestra hacia donde puede ir el Perú en una economía de desaceleración es probable que el Perú con las reservas que tiene en la actualidad pueda afrontar una desaceleración estacionaria pero sectores productivos, las IMFs y las personas en general estamos protegidos de esta situación

El Perú no es ajeno a la situación de Bolivia solo la buena practica de Políticas Económicas correctas harán que no entremos a este escenario.

MEZA RIQUELME, Mauricio

(2013) *El microcrédito, la Autosuficiencia Financiera y la Lucha Contra la Pobreza en la Región Arequipa*. Ed: Arequipa Universidad Católica Santa María

Es un estudio de donde encontramos el efecto de la pobreza en Arequipa mediante el microcrédito, a su vez el estudio de las IMFS y dando un punto de vista entre sostenibilidad y ayuda social que nos deja pensando el recorrido que aún falta en las IMFs para desarrollar sostenibilidad y ayuda a la reducción de los pobres

Habla también de la tasa de suficiencia financiera que ha sido heterogénea en el mercado, pese a esto la reducción de la pobreza sigue siendo preocupante para el sector rural pese a esto el estudio nos muestra el incremento en los últimos 5 años tanto en los clientes de las IMFs como en las ONGs.

Es de gran ayuda pues muestra una gran pregunta a una relación inversa entre la Auto sostenibilidad y la Ayuda Social o reducción de la pobreza es preocupante que siendo el Perú uno de los países más estables en Latinoamérica y el mejor en el mercado Microfinanciero una Caja Municipal haya quebrado es decir si el Perú entra en una situación de desaceleración cuantas de estas IMFs estarían quebrando.

1.6 Hipótesis

Si las causas de la morosidad en los clientes son producto de las actividades CMAC TACNA entonces la entidad puede cambiar su situación de morosidad actual.

2. PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

2.1. Técnicas e instrumentos

Para obtener la información sobre la variable dependiente: causas de la morosidad clientes de CMAC TACNA se realizara una recolección de datos en internet y un estudio de mercado a los clientes en las principales ciudades de participación de la entidad además de la solicitud de información de la institución que por normal de la SBS brindan información sobre el estado económico, así también como el portal web del Banco Central de Reserva, la Superintendencia de Banca, Seguros y AFPs, la Asociación de Microfinancieras, entre otras las cuales me brindan información de la situación de cada CMAC TACNA.

Entrevistas con los funcionarios de CMAC TACNA para la opinión referente a los problemas que se vienen dando en la institución sobre las metas alcanzadas.

2.2. Técnicas de los instrumentos

Recolectare información vía internet en las páginas donde pueda encontrar la información requerida en los portales del:

- Banco Central de Reserva del Perú.
- Superintendencia de Banca y Seguros.
- Asociación de Microfinancieras.
- Ministerio de Economía y Finanzas del Perú.
- Equilibriun

Además de los boletines mensuales y trimestrales que publican estos portales de los acontecimientos actualidad en la CMAC TACNA.

Encuestas para conocer el motivo por los cuales el cliente entra en morosidad :

Edad: _____ Sexo: _____ Lugar de Residencia: _____

1. ¿Cuál es su estado civil?

- a) Casado/a ()
- b) Separado/a ()
- c) Viudo/a ()
- d) Soltero/a ()

2. ¿Cuál es su nivel educativo alcanzado?

- Primaria ()
- Secundaria ()
- Superior ()

3. ¿Es usted Jefe/a de hogar?

Sí () No ()

Si la respuesta es si: Cual es ocupación de los miembros de su hogar:

FAMILIAR 1	FAMILIAR 2	FAMILIAR 3	FAMILIAR 4	FAMILIAR 5	FAMILIAR 6
a) Estudiante	a) Estudiante	a) Estudiante	a) Estudiante	a) Estudiante	a) Estudiante
b) Trabajador	b) Trabajador	b) Trabajador	b) Trabajador	b) Trabajador	b) Trabajador
c) desempleado	c) desempleado	c) desempleado	c) desempleado	c) desempleado	c) desempleado

4. ¿Cuál es su monto solicitado que consiguió en su préstamo?

- a) Menor que 2,000 soles ()
- b) Entre 2,000 y 3,500 soles ()
- c) Entre 3,500 y 6,000 soles ()
- d) Entre 6,000 y 10,000 soles ()
- e) Más de 10,000 soles ()

5. ¿Cuál es su plazo de su préstamo solicitado?

- a) Menor de 1 año ()
- b) Mayor de 1 año pero menor que 2 ()
- c) Mayor de 2 años pero menor de 3 ()
- d) Mayor de 3 años ()

6. ¿Beneficio en su negocio el préstamo otorgado?

Sí () No ()

Porque: _____

7. ¿Utilizo todo el dinero del préstamo para su negocio?

Sí () No ()

De ser **NO** la respuesta ¿En que otro motivo uso el préstamo? *(Respuesta múltiple)*

- a) () Inicial para una casa
- b) () Inicial para un auto
- c) () Costos en salud, medicina, etc.
- d) () Remodelación de casa
- e) () Pago de otra deuda
- f) () Requerimientos de hijos
- g) () Pago de cuotas de colegio
- h) () Pago de pensiones escolares
- i) () Compra de artefactos electrónicos
- j) () Uso personales
- k) () Otro (especificar)

8. ¿Cuenta usted con otro préstamo? *(Indicar quien de ser el caso)*

Sí () No () → p.9

- a) Tercero ()
- b) Familiar ()
- c) Institución financiera ()

9. ¿Ha tenido alguna vez un retraso en su deuda?

Sí () No () → p.10

De ser **SÍ** la respuesta, ¿Cuál de los siguientes motivos son consecuencias para que tenga el retraso en la cuota? *(Respuesta múltiple)*

- a) () Pocas ventas
- b) () Problemas con el personal del trabajo
- c) () fracaso en otro negocio
- d) () Problemas con mercadería
- e) () Otros _____

10. ¿Disminuyo las ventas en su negocio?

Sí () No ()

Porque: _____

11. ¿Hizo algo para aumentar sus ventas?

Sí () No () → p.12

De ser **Sí** la respuesta, ¿Qué acciones realizo para aumentarlas?

12. ¿Usted ofrece facilidades de pagos a sus clientes (Prestamos)?

Sí () → p.13 No () → p.14

De ser **Sí** la respuesta, ¿Cuánto es el plazo que tienen para pagarle?

- a) Una semana ()
- b) Dos semanas ()
- c) Un mes ()

13. ¿Tuvo problemas al ofrecer facilidad de pagos a sus clientes (Prestamos)?

Sí () No () → p.14

De ser **Sí** la respuesta, ¿Qué problemas tuvo? (*Respuesta múltiple*)

- a) () retraso en los pagos
- b) () Robos/estafas
- c) () mala evaluación crediticia de sus clientes
- d) () Otros _____

14. ¿Tuvo problemas administrativos en su empresa?

Sí () No () → p.15

De ser **Sí** la respuesta, ¿Qué percances tuvo? (*Respuesta múltiple*)

- a) () inasistencia del personal
- b) () Manipulación de mercadería
- c) () Hurto en las ventas
- d) () Otros _____

15. ¿Hubo demora para que obtenga su dinero del préstamo?

Sí () No () →p.16

De ser **Sí** la respuesta, ¿Cuánto se demoró?

- a) Una semana ()
- b) Dos semanas ()
- c) Un mes ()
- d) Más de un mes ()

16. ¿Qué acción toma para superar la mora? *(Respuesta múltiple)*

- a) Refinanciación ()
- b) Promesas de pago ()
- c) Extensión de plazo ()
- d) Otras _____

17. ¿El desembolso de su dinero ayudó al propósito tenido para su negocio?

Sí () No ()

Porque: _____

18. ¿Está usted contento con el servicio y trato de Caja Tacna?

Sí () No ()

Porque: _____

Fin de la encuesta.

Para comprender estos resultados se realizaron mapas conceptuales, cuadros estadísticos, cuadros sinópticos con la sistematización de la información.

2.3. Campo de Verificación

2.3.1 *Ámbito:*

Económico - Financiero

2.3.2 *Temporalidad:*

Años de estudio del 2014-2015

2.4. Estrategia de recolección de datos

Se trabajar en la recolección y el análisis de la información en un horario de Lunes, Miércoles Viernes de 7:00am a 11:00am; Martes, Jueves y fines de semana de 12:00pm a 3:00pm de la tarde durante dos semanas, un total de 60horas.

Realizar 3 viajes para levantamientos de encuestas y entrevistas con los funcionarios en la ciudad de Tacna.

Evaluar cuáles son las causas por las que la morosidad ha crecido cerca del 12.4% en el tercer trimestre del 2015 y la probabilidad de que vuelva a pasar.

2.5. Recursos necesarios

2.5.1 Humanos

Investigador: Amézquita Cervantes, Bryan

Asesor:

2.5.2 Materiales

- Computadora personal.
- Libros.
- Páginas Web.
- Impresora.
- Papel.
- Materiales audiovisuales.
- Entrevistas.

2.5.3 Financieros

Recursos logísticos y material humano.

2.6. Cronograma:

TIEMPO ACTIVIDADES (por quincena)	Mes 1		Mes 2				Mes 3				Mes 4						
	10	15	1	15	22	31	1	15	22	30	7	14	21	31			
Redacción del Plan de Tesis	█																
Presentación del Plan de investigación			█														
Aceptación e inscripción del Plan de Investigación			█														
Búsqueda más profunda de Información			█														
Redacción del Marco Teórico						█											
Elección y constitución de las empresas a analizar								█									
Cálculo de las distintas variables a utilizar: Rentabilidad, desviación estándar, varianza, etc.									█								
Elaboración e interpretación de gráficas										█							
Redacción de Introducción											█						
Redacción de resultados												█					
Redacción de conclusiones													█				
Presentación del borrador de tesis														█			
Lectura y calificación por asesores														█			

Anexo 2



Encuestas a clientes PYMES

Edad: _____ Sexo: _____ Lugar de Residencia: _____

19. ¿Cuál es su estado civil?

- e) Casado/a ()
- f) Separado/a ()
- g) Viudo/a ()
- h) Soltero/a ()

20. ¿Cuál es su nivel educativo alcanzado?

- Primaria ()
- Secundaria ()
- Superior ()

21. ¿Es usted Jefe/a de hogar?

- Sí () No ()

Si la respuesta es si: Cual es ocupación de los miembros de su hogar:

FAMILIAR 1	FAMILIAR 2	FAMILIAR 3	FAMILIAR 4	FAMILIAR 5	FAMILIAR 6
a) Estudiante	a) Estudiante	a) Estudiante	a) Estudiante	a) Estudiante	a) Estudiante
b) Trabajador	b) Trabajador	b) Trabajador	b) Trabajador	b) Trabajador	b) Trabajador
c) desempleado	c) desempleado	c) desempleado	c) desempleado	c) desempleado	c) desempleado

22. ¿Cuál es su monto solicitado que consiguió en su préstamo?

- f) Menor que 2,000 soles ()
- g) Entre 2,000 y 3,500 soles ()
- h) Entre 3,500 y 6,000 soles ()
- i) Entre 6,000 y 10,000 soles ()
- j) Más de 10,000 soles ()

23. ¿Cuál es su plazo de su préstamo solicitado?

- e) Menor de 1 año ()
- f) Mayor de 1 año pero menor que 2 ()
- g) Mayor de 2 años pero menor de 3 ()
- h) Mayor de 3 años ()

24. ¿Beneficio en su negocio el préstamo otorgado?

- Sí () No ()

Porque: _____

25. ¿Utilizo todo el dinero del préstamo para su negocio?

- Sí () No ()

De ser **NO** la respuesta ¿En que otro motivo uso el préstamo? (Respuesta múltiple)

- a) () Inicial para una casa
- b) () Inicial para un auto
- c) () Costos en salud, medicina, etc.
- d) () Remodelación de casa
- e) () Pago de otra deuda
- f) () Requerimientos de hijos
- g) () Pago de cuotas de colegio
- h) () Pago de pensiones escolares
- i) () Compra de artefactos electrónicos
- j) () Uso personales
- k) () Otro (especificar)

26. ¿Cuenta usted con otro préstamo? (Indicar quien de ser el caso)

Sí () No () → p.9

- d) Tercero ()
- e) Familiar ()
- f) Institución financiera ()

27. ¿Ha tenido alguna vez un retraso en su deuda?

Sí () No () → p.10

De ser **Sí** la respuesta, ¿Cuál de los siguientes motivos son consecuencias para que tenga el retraso en la cuota? (Respuesta múltiple)

- a) () Pocas ventas
- b) () Problemas con el personal del trabajo
- c) () fracaso en otro negocio
- d) () Problemas con el proveedor
- e) () Otros

28. ¿Disminuyo las ventas en su negocio?

Sí () No ()

Porque: _____

29. ¿Hizo algo para aumentar sus ventas?

Sí () No () → p.12

De ser **Sí** la respuesta, ¿Qué acciones realizo para aumentarlas?

30. ¿Usted ofrece facilidades de pagos a sus clientes (Préstamos)?

Sí () → p.13 No () → p.14

De ser **Sí** la respuesta, ¿Cuánto es el plazo que tienen para pagarle?

- a) Una semana ()
- b) Dos semanas ()
- c) Un mes ()

31. ¿Tuvo problemas al ofrecer facilidad de pagos a sus clientes (Préstamos)?

Sí () No () → p.14

De ser **Sí** la respuesta, ¿Qué problemas tuvo? *(Respuesta múltiple)*

- a) () retraso en los pagos
- b) () Robos/estafas
- c) () mala evaluación crediticia de sus clientes
- d) () Otros _____

32. ¿Tuvo problemas administrativos en su empresa?

Sí () No () → p.15

De ser **Sí** la respuesta, ¿Qué percances tuvo? *(Respuesta múltiple)*

- a) () inasistencia del personal
- b) () Manipulación de mercadería
- c) () Hurto en las ventas
- d) () Otros _____

33. ¿Hubo demora para que obtenga su dinero del préstamo?

Sí () No () → p.16

De ser **Sí** la respuesta, ¿Cuánto se demoró?

- a) Una semana ()
- b) Dos semanas ()
- c) Un mes ()
- d) Más de un mes ()

34. ¿Qué acción toma para superar la mora? *(Respuesta múltiple)*

- e) Refinanciación ()
- f) Promesas de pago ()
- g) Extensión de plazo ()
- h) Otras _____

35. ¿El desembolso de su dinero ayudo al propósito tenido para su negocio?

Sí () No ()

Porque: _____

36. ¿Está usted contento con el servicio y trato de Caja Tacna?

Sí () No ()

Porque: _____

Anexo 3



DISEÑO DE FORMULARIOS Y/O FORMATOS

a. MPOA-CL04-01: Formato de Acumulación Patrimonial.

Logo Institucional

FORMATO DE ACUMULACION PATRIMONIAL

PATRIMONIO TITULAR

1. Titular	_____	DNI	<input type="text"/>	RUC	<input type="text"/>
2. Cónyuge/Codeudor	_____	DNI	<input type="text"/>	RUC	<input type="text"/>
3. Cónyuge/Codeudor	_____	DNI	<input type="text"/>	RUC	<input type="text"/>

*Dirección de vivienda

	CODIGO	VALOR (US\$)	COBERTURA(US\$)
VEHICULO(S)			
INMUEBLE(S)			
ARTEFACTOS ELECTRICOS			
MUEBLES DEL HOGAR			
OTROS:.....			
TOTAL ACTIVOS			
		US\$	US\$

DESCRIPCIONES ADICIONALES

PATRIMONIO AVAL

1. Titular	_____	DNI	<input type="text"/>	RUC	<input type="text"/>
2. Cónyuge/Codeudor	_____	DNI	<input type="text"/>	RUC	<input type="text"/>
3. Cónyuge/Codeudor	_____	DNI	<input type="text"/>	RUC	<input type="text"/>

*Dirección de vivienda

	CODIGO	VALOR (US\$)	COBERTURA(US\$)
VEHICULO(S)			
INMUEBLE(S)			
ARTEFACTOS ELECTRICOS			
MUEBLES DEL HOGAR			
OTROS:.....			
TOTAL ACTIVOS			
		US\$	US\$

DESCRIPCIONES ADICIONALES

PATRIMONIO AVAL

1. Titular	_____	DNI	<input type="text"/>	RUC	<input type="text"/>
2. Cónyuge/Codeudor	_____	DNI	<input type="text"/>	RUC	<input type="text"/>
3. Cónyuge/Codeudor	_____	DNI	<input type="text"/>	RUC	<input type="text"/>

*Dirección de vivienda

	CODIGO	VALOR (US\$)	COBERTURA(US\$)
VEHICULO(S)			
INMUEBLE(S)			
ARTEFACTOS ELECTRICOS			
MUEBLES DEL HOGAR			
OTROS:.....			
TOTAL ACTIVOS			
		US\$	US\$

DESCRIPCIONES ADICIONALES

Tacna, ____ de _____ del 200__

Nota: Este formato se actualizará: Solo cuando sufran variaciones en la acumulación patrimonial.

En señal de conformidad
Firma y Sello del Analista de Créditos

COD. PROCEDIMIENTO	FECHA VIGENCIA	PAG.	528	de	32
MPOA-CL04	01/01/04	Versión			1.0

DISEÑO DE FORMULARIOS Y/O FORMATOS (Continuación)

b. MPOA-CL04-02: Ratios. (Delante)

Logo Institucional

RATIOS	CALCULO	RESULTADO
<u>RATIOS DE LIQUIDEZ</u>		
1. LIQUIDEZ GENERAL (Aplicable a actividades de comercio, servicio, industria) <u>Activo Corriente</u> Pasivo Corriente		
2. CAPITAL DE TRABAJO (Aplicable a actividades de comercio, servicio, industria) Activo Corriente-Pasivo Corriente		
<u>RATIOS DE SOLVENCIA O ENDEUDAMIENTO:</u>		
1. GRADO DE ENDEUDAMIENTO: (Aplicable a actividades de comercio, servicio, industria) <u>Activo Corriente</u> Pasivo Corriente		
<u>RATIOS DE RENTABILIDAD</u>		
1. RENTABILIDAD SOBRE VENTAS (Aplicable a actividades de comercio, servicio, industria) a) <u>Utilidad Bruta</u> Ventas b) <u>Utilidad Neta</u> Ventas		
2. RENTABILIDAD DEL ACTIVO (Aplicable a actividades de comercio, servicio, industria) <u>Utilidad Neta</u> Activo Total		
<u>RATIOS DE GESTION</u>		
1. ROTACION DE CUENTAS POR COBRAR (Aplicable a actividades de comercio, servicio, industria) <u>Ventas Netas</u> Promedio de Cuentas Por Cobrar		
2. ROTACION DE INVENTARIOS (Aplicable a actividades de comercio) <u>Costo de Ventas</u> Inventario Promedio		
3. ROTACION DE CAPITAL DE TRABAJO (Aplicable a actividades de comercio) <u>Ventas Netas</u> Capital de Trabajo		
4. ROTACION DEL ACTIVO TOTAL (Aplicable a actividades de servicio, industria) <u>Ventas Netas</u> Activo Total		
5. ROTACION DEL ACTIVO FIJO (Aplicable a actividades de servicio, industria) <u>Ventas Netas</u> Activo Fijo		

COD. PROCEDIMIENTO	FECHA VIGENCIA	PAG.	529	de	32
MPOA-CL04	01/01/04	Versión			1.0

DISEÑO DE FORMULARIOS Y/O FORMATOS (Continuación)

b. MPOA-CL04-02: Ratios. (Atrás)

ESPECIFICACIONES DE LOS PRINCIPALES INDICADORES FINANCIEROS RATIOS DE LIQUIDEZ:F32

1.- **LIQUIDEZ GENERAL** $\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$

Relaciona los activos frente a los pasivos corrientes, es decir indica el grado de cobertura que tiene los activos de mayor liquidez frente a las obligaciones de menor vencimiento o mayor exigibilidad.

2.- **CAPITAL DE TRABAJO** $\text{activo Corriente-Pasivo Corriente}$

Determina los niveles apropiados de capital de trabajo, es decir los activos corrientes y pasivos corrientes, ayudandonos a tomar decisiones fundamentales respecto a la liquidez de la empresa y composición de los vencimientos de sus obligaciones, decisión relacionada con la rentabilidad y riesgo de la empresa.

RATIOS DE SOLVENCIA O ENDEUDAMIENTO:

1.- **GRADO DE ENDEUDAMIENTO** $\frac{\text{Pasivo Corriente}}{\text{Activo Corriente}}$

Relaciona las deudas del pasivo corriente, indicando la porción de los activos que esta financiada por terceros.

RATIOS DE RENTABILIDAD:

1.- **RENTABILIDAD SOBRE VENTAS** $\frac{\text{Utilidad Bruta}}{\text{Ventas}}$

Determina el nivel de utilidad bruta obtenida respecto al nivel de ventas generadas.

$$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas}}$$

Relaciona el nivel de utilidad neta obtenidas respecto al nivel de ventas generadas. Este indice depende el tipo de negocio.

2.- **RENTABILIDAD DEL ACTIVO** $\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Activo Total}}$

Permite mostrar la eficiencia en el uso de los activos de una empresa, relacionando las utilidades con el monto de los activos. Los indices varían según el tipo de negocio.

RATIOS DE GESTION:

1.- **ROT DE CTAS POR COBRAR** $\frac{\text{Ventas Netas}}{\text{Prom de Ctas Por Cobrar}}$ (veces)

Muestra el numero de veces en que una venta se refleja en las cuentas por cobrar, es decir el plazo de créditos que se concede a los clientes.

2.- **ROTACION DE INVENTARIOS** $\frac{\text{Costo de Ventas}}{\text{Inventario Promedio}}$ (veces)

Mide el numero de veces que cambian los inventarios, es decir la rapidez con la que los inventarios se convierten en cuentas por cobrar o efectivo a través del proceso de ventas.

3.- **ROT DE CAPITAL DE TRABAJO** $\frac{\text{Ventas Netas}}{\text{Capital de Trabajo}}$ (veces)

Muestra el numero de veces que rota el capital de trabajo en relacion con las ventas, esta prueba es muy importante para mostrar que a mayores niveles de ventas, requiere una mayor cantidad de inventarios y tambien ve la necesidad de incrementar el monto de los creditos a los clientes.

4.- **ROTACION DEL ACTIVO TOTAL** $\frac{\text{Ventas Netas}}{\text{Activo Total}}$

Muestra la eficiencia en la utilizacion de los activos totales, asociando el volumen de la inversion en activos al nivel de ventas que estos son capaces de generar.

5.- **ROTACION DEL ACTIVO FIJO** $\frac{\text{Ventas Netas}}{\text{Activo Fijo}}$

Muestra la eficiencia en la utilizacion de unicamente los inmuebles, maquinarias y equipos respecto a las ventas generadas.

COD. PROCEDIMIENTO	FECHA VIGENCIA	PAG.	530	de	32
MPOA-CL04	01/01/04	Versión	1.0		

DISEÑO DE FORMULARIOS Y/O FORMATOS (Continuación)

c. MPOA-CL04-03: Historial de Créditos

HISTORIAL DE CRÉDITOS

NOMBRE DEL CLIENTE: _____ ACTIVIDAD: _____ TELEFONO: _____

ANALISTA	N° DE PAGARÉ	FECHA DE DESEMBOLSO	MONTO DE PRÉSTAMO	PLAZO Y FORMA DE PAGO	CANCELACIÓN DE CUOTAS												CALIFICACIÓN DEL CRÉDITO	FECHA DE CANCELACIÓN	GARANTÍAS		VºBº ANAL.
					01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12			CODIGO	VALORIZACIÓN	
01																					
02																					
03																					
04																					
05																					
06																					
07																					
08																					
09																					
10																					
11																					
12																					
13																					
14																					
15																					
16																					

COD. PROCEDIMIENTO	FECHA VIGENCIA	PAG.	531	de	32
MPOA-CL04	01/01/04	Versión			1.0

DISEÑO DE FORMULARIOS Y/O FORMATOS (Continuación)

d. MPOA-CL04-04: Información Unidad Familiar – Solicitante (Delante)

LOGO INSTITUCIONAL

INFORMACIÓN UNIDAD FAMILIAR - SOLICITANTE

DATOS DEL SOLICITANTE					
NOMBRE:			LUGAR/FECHA NACIMIENTO:		
ESTADO CIVIL:			VIVIENDA:	PROPIA	ALQUILADA
NIVEL EDUCACIÓN: COLEGIO			CARGA FAMILIAR:		
UNIVERSIDAD			HIJOS EDADES:		
OTROS			CENTRO DE TRABAJO:		
PROFESIÓN U OCUPACIÓN:			LABORA DESDE:		
CARGO DESEMPEÑADO:					
DATOS DEL CONYUGE					
NOMBRE:			LUGAR/FECHA NACIMIENTO:		
PROFESIÓN U OCUPACIÓN:			CENTRO DE TRABAJO:		
CARGO DESEMPEÑADO:			LABORA DESDE:		
INFORMACIÓN PATRIMONIAL					
1) PROPIEDADES INMUEBLES		DIRECCIÓN:		VALOR:	
2) VEHICULOS - MARCA		MODELO:	AÑO:	PLACA:	VALOR:
PRESUPUESTO FAMILIAR					
I) INGRESOS		CRÉDITO Nº 01	II) EGRESOS		
1) INGRESO SOLICITANTE			1) ALIMENTACION		
2) INGRESO CONYUGE			2) EDUCACIÓN		
3) OTROS INGRESOS			3) TRANSPORTE		
TOTAL INGRESOS			4) ALQUILER		
III) RESULTADO (I-II)			5) SERVICIOS		
			6) OTROS		
			TOTAL EGRESOS		
COMENTARIOS:					
I) INGRESOS		CRÉDITO Nº 02	II) EGRESOS		
1) INGRESO SOLICITANTE			1) ALIMENTACION		
2) INGRESO CONYUGE			2) EDUCACIÓN		
3) OTROS INGRESOS			3) TRANSPORTE		
TOTAL INGRESOS			4) ALQUILER		
III) RESULTADO (I-II)			5) SERVICIOS		
			6) OTROS		
			TOTAL EGRESOS		
COMENTARIOS:					
FIRMA - SOLICITANTE		FIRMA - CONYUGE		VºBº ANALISTA	

COD. PROCEDIMIENTO	FECHA VIGENCIA	PAG.	533	de	32
MPOA-CL04	01/01/04	Versión			1.0

DISEÑO DE FORMULARIOS Y/O FORMATOS (Continuación)

e. MPOA-CL04-05: Datos del Propietario de la Garantía Compartida

LOGO INSTITUCIONAL

DATOS DEL PROPIETARIO DE LA GARANTÍA COMPARTIDA

Apellidos y Nombres: _____ D.N.I. : _____
(Titular)
Apellidos y Nombres: _____ D.N.I. : _____
(Conyuge)
Dirección de Vivienda: _____
(Inmueble)

DESCRIPCIÓN DE LA GARANTÍA COMPARTIDA

Dirección de Garantía Hipotecaria: _____
Datos de Garantía Vehicular: _____
Otros: _____

CODIGO DE GARANTÍA	VALORIZACIÓN EN US \$	COBERTURA TOTAL EN US \$	FECHA DE INSCRIPCIÓN

CRÉDITOS QUE COBERTURAN LA GARANTÍA COMPARTIDA

FECHA DESEMBOLSO	TIPO DE CRÉDITO	Nº PAGARÉ	Nº CLIENTE O NOMBRE DEL CLIENTE	COBERTURA DE GARANTÍA COMPARTIDA	FECHA DE CANCELACIÓN	VISTO BUENO DEL ANALISTA

ANALISTA DE CRÉDITOS

GERENTE DE CRÉDITOS/JEFE DE CRÉDITOS
ADMINISTRADOR DE AGENCIA/APODERADO
DE OFICINA

COD. PROCEDIMIENTO	FECHA VIGENCIA	PAG.	535	de	32
MPOA-CL04	01/01/04	Versión			1.0

DISEÑO DE FORMULARIOS Y/O FORMATOS (Continuación)

g. MPOA-CL04-07: Carta Autorización de Descuento (EMPLEADO-EMPLEADOR)

CARTA AUTORIZACIÓN DE DESCUENTO

Señores _____ Tacna,

Ciudad.-

Yo,identificado(a)
con D.N.I. N°....., trabajador(a) activo(a)
de

.....**Autorizo Irrevocablemente** a su digna Institución a realizar el
descuento por planilla de mi haber mensual e inclusive a afectar mas del 50% de mis ingresos,
con la finalidad de cumplir con las amortizaciones del Pagaré Nro..... por el
monto de S/.a un plazo de
.....meses, con cuotas indivisibles de S/.....
que me fuera otorgado con la CMAC Tacna S.A. dicho importe deberá ser remitido
puntualmente a la CMAC Tacna S.A. según el cronograma de pagos pactado que se
adjunta a la presente, en caso contrario deberá adicionarse el porcentaje correspondiente
por concepto de mora.

Así mismo, en caso de reasignación, permuta, licencia sin goce de haber y/o destaque a
otro lugar fuera del departamento de Tacna me comprometo a pagar directamente en las
Oficinas de la CMAC Tacna S.A. el importe de la cuota según cronograma de pagos.

De igual manera, en caso de renuncia, destitución, cese, separación temporal, licencia sin
goce de haber, traslado o fallecimiento, autorizo para que me retengan los ingresos que me
correspondan por concepto de remuneraciones, compensación por tiempo de servicios,
aguinaldos, vacaciones u otros ingresos y se giren a la orden de la CMAC Tacna S.A. con la
finalidad de cancelar mi deuda total pendiente.

FIRMA DEL EMPLEADO

D.N.I. Nro.....
Dirección.....

CALIFICACIÓN DEL EMPLEADOR

.....; **AUTORIZA** y se
compromete a retener mensualmente a nuestro trabajador(a).....
....., el monto de la cuota en la planilla única de
haber, en las condiciones indicadas líneas arriba.

FIRMA Y SELLO DEL TITULAR
DE LA ENTIDAD

FIRMA Y SELLO JEFE DE PERSONAL
DE LA ENTIDAD

COD. PROCEDIMIENTO	FECHA VIGENCIA	PAG.	536	de	32
MPOA-CL04	01/01/04	Versión			1.0

DISEÑO DE FORMULARIOS Y/O FORMATOS (Continuación)

h. MPOA-CL04-08: Carta de Autorización de Descuento (EMPLEADO)

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE DESCUENTO

Tacna,dedel 20....
Señores:
Ciudad.-

Estimado Señor o Señora:

En virtud del CONVENIO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS PERSONALES.....
....., celebrado entre ustedes y la CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y
CRÉDITO DE TACNA S.A., cuyos términos y condiciones declaro aceptar.

Quien suscribe la presente ha solicitado a través suyo la concesión de un préstamo personal a la CMAC
TACNA S.A. hasta por el monto S/.....(.....)

En tal sentido, mediante la presente AUTORIZO expresamente y en forma irrevocable a ustedes para que,
a fin de amortizar y/o cancelar el crédito concedido por la CMAC TACNA S.A. que se menciona en el
párrafo anterior, descuenten de mi remuneración mensual, la suma correspondiente, de conformidad con
el plan de pagos proporcionado por dicha institución.

Asimismo, deberán abstenerse de otorgarme adelantos de mi remuneración que pueden afectar el normal
cumplimiento del pago de mis cuotas, salvo casos de suma urgencia debidamente acreditados y bajo mi
absoluta responsabilidad.

Del mismo modo, en caso de suspensión o extinción de mi relación laboral (cese, despido, renuncia,
fallecimiento, jubilación o invalidez permanente) AUTORIZO expresamente y en forma irrevocable a ustedes
para que el monto pendiente de pago a la CMAC TACNA S.A. en virtud del crédito otorgado, sea descontado
de mis beneficios sociales, remuneraciones impagas, CTS y/o de cualquier otro beneficio al que tuviera
derecho.

Finalmente, dejo expresa constancia que si por cualquier razón ustedes no realizarán oportunamente los
descuentos autorizados mediante la presente, ello no afectará mi obligación frente a la CMAC TACNA
S.A. la que continuará vigente hasta su total cancelación.

Atentamente,

FIRMAS:

NOMBRE TITULAR:_____ NOMBRE CONYUGE:_____

DOC. IDENTIDAD:_____ DOC. IDENTIDAD:_____

DOMICILIO:_____

DISEÑO DE FORMULARIOS Y/O FORMATOS (Continuación)

i. MPOA-CL04-09: Declaración Jurada Crédito Hipotecario con Fines de Vivienda

DECLARACIÓN JURADA CRÉDITO HIPOTECARIO CON FINES DE VIVIENDA

Por medio de la presente,
Yo..... Identificado con
D.N.I. Nro y Co – deudor
....., identificado con
D.N.I.

Nro..... Declaro (amos) bajo juramento lo siguiente:

Que él(los) suscrito autoriza (mos) a la CMAC TACNA S.A. a contratar el seguro de incendio y líneas aliadas (incluyendo como mínimo los riesgos del terremoto, inundaciones, rayo, explosión, huelgas, conmociones civiles, vandalismo y terrorismo) y el seguro de desgravamen, los cuales deberán ser endosados a la CMAC TACNA S.A., de acuerdo a la Resolución SBS N° 0052-99, e incluir el costo total de los mismos en las cuotas del préstamo otorgado.

Asimismo en relación a la Póliza de Seguro de Desgravamen, tiene las siguientes exclusiones:

- Esta póliza no cubre los siniestros del prestatario a consecuencia de una acción de guerra(civil o internacional), en el Perú o fuera de el, declarada o no, de actos violentos motivados por la aplicación de la Ley marcial, así como la intervención directa o indirecta en algún tipo de servicio militar, paramilitar, policial o parapolicial.
- Esta póliza no cubre los siniestros del prestatario por enfermedades, lesiones o defectos que se consideren pre-existentes al inicio del seguro y que los mismos hayan sido de conocimiento del asegurado; en caso contrario el siniestro si se encontrará cubierto y será de responsabilidad de la Compañía de Seguros la comprobación de lo contrario, pudiendo requerirle documentación sustentatoria adicional para los casos que así se ameriten; no considerándose enfermedades graves y/o crónicas los casos de Hipertensión y Diabetes.
- Igualmente queda sin efecto la exclusión por estos conceptos de preexistencias, si al momento del fallecimiento o invalidez del cliente, la relación crediticia de la CMAC TACNA S.A. con el prestatario es mayor a 12 meses continuos e ininterrumpidos ya sea que en éste periodo crediticio haya habido créditos ya cancelados o nuevos créditos otorgados.
- Esta póliza no cubre si el fallecimiento es a consecuencia de SIDA.
- Esta póliza no cubre créditos con garantías de los fondos depositados por

Compensación por

Tiempo de Servicios (CTS), Créditos con Garantía de Certificado a Plazo Fijo, y Certificados con garantía de joyas.

- Esta póliza cubre saldo insoluto de la deuda (Saldo de Capital) de uno o más créditos al momento del fallecimiento o invalidez total y permanente, excluyendo los intereses compensatorios y moratorios.

Por lo tanto en caso me encontrase incurso dentro de éstas exclusiones, la Póliza de Seguros de Desgravamen no cubrirá los montos adeudados contraídos con la CMAC TACNA S.A.

.....
..... (LUGAR Y
FECHA)

Firma Titular

Codeudor

Firma

Anexo 4



CALIFICACION DE LAS EMPRESAS FINANCIERAS MOODYS

Para esta calificación solo tomaremos la parte financiera de la metodología por que la parte de los Factores no financieros son argumentos y supuestos que tendrían que ser cuestionados y realizados por personas que trabajan y dirigen las empresas que veremos adelante

Las calificaciones de Moody's tienen como fin ser una calificación relativa de riesgo, que permite hacer comparaciones globales. Las razones financieras son analizadas sobre una base de predicción histórica (promedio histórico de tres años), actual (el período más reciente) y hacia el futuro, para determinar cuáles datos financieros reflejan mejor el desempeño continuo de la compañía financiera. Los analistas también utilizan análisis de escenarios (casos de estrés), como lo hacemos para bancos.

Asimismo, al analizar los datos financieros de una compañía financiera empleamos un conjunto de ajustes estándar para mejorar la consistencia de nuestras calificaciones globales (también se aplican ajustes similares a los estados financieros de bancos y compañías emisoras de títulos)

Como se trata a continuación, utilizamos ciertas razones financieras en la scorecard de manera amplia para evaluar todas las compañías financieras, mientras que otras razones financieras sólo las usamos para determinado tipo de compañías financieras. Para fines de la scorecard, categorizamos las compañías financieras en los siguientes modelos:

Compañía financiera tradicional (préstamos comerciales y de consumo y arrendamientos financieros);

Arrendadora operativa (arrendamientos operativos con activos de vida media a larga);

Compañías de desarrollo de negocios (compañías de inversión de los EE.UU., con un enfoque de inversión y financiamiento comercial);

Compañías orientadas al flujo de fondos (cuentas por cobrar de plazo corto, resolventes de ingresos y servicios financieros auxiliares).

Reconocemos que debido a las diferencias locales de contabilidad y los convencionalismos de revelación de la información, las razones financieras no siempre son comparables. Los analistas y los comités pueden, a su criterio, hacer ajustes a las razones financieras, si con esto se consigue representar con mayor precisión la posición de la compañía en determinado factor o subfactor.

Factores No-Financieros

Entre los factores no-financieros están el Posicionamiento de Franquicia, el Posicionamiento de Riesgo y el Prelación Operativo. Dentro de la scorecard, la calificación general no-financiera combinado se pondera en un 60%. Para llegar a una calificación general no-financiera, el Posicionamiento de Franquicia se pondera en un 25%, el

Posicionamiento de Riesgo se pondera en un 60% y el Prelación Operativo se pondera en un 15.

Factor #1: Posicionamiento de Franquicia

¿Por qué Interesa?

El posicionamiento de la franquicia es la robustez y la resistencia de participación de mercado de una compañía financiera con base en la fuerza de sus ventajas competitivas. Una franquicia sólida y defendible es un elemento clave que apuntala la capacidad de una institución para generar y sostener sus ingresos clave. Cuando analizamos la fortaleza de la franquicia de una compañía financiera, consideramos tanto el mercado general de la compañía como su participación en dicho mercado.

Normalmente las entidades que han obtenido un mejor posicionamiento de franquicia tienen una participación líder en el mercado, respaldada por ofertas de valor únicas o muy bien establecidas y, adicionalmente, diversificación por línea de negocio y/o geográfica. Una vez que determinamos las fortalezas particulares de una compañía, analizamos si estas ventajas competitivas son defendibles y sustentables. Las instituciones con fuerte posicionamiento de franquicia deberían ser más capaces de resistir condiciones de mercado difíciles y prolongadas, en beneficio de sus acreedores.

¿Cómo lo Medimos?

El Posicionamiento de la Franquicia incluye dos Subfactores:

1. Participación de Mercado y Sustentabilidad
2. Diversificación Operativa

Factor #2: Posicionamiento de Riesgo

¿Por qué Interesa?

El posicionamiento de riesgo representa los elementos de la estrategia, la organización y estructura de una compañía financiera que indican su apetito de riesgo, así como su habilidad para manejar diversos tipos de riesgo. Entre los riesgos que las compañías financieras comúnmente manejan están el crediticio, el de liquidez, de mercado, operativo y de reputación o de mala publicidad. La mayoría de las compañías financieras tienen las dos siguientes características que aumentan su posicionamiento de riesgo:

1. Relaciones concentradas con clientes o proveedores clave. La concentración de relaciones supone para una compañía financiera exponerse a lo siguiente:

La pérdida de confianza de la contraparte en la compañía financiera

El potencial deterioro de prospectos de operación en la contraparte misma.

De suceder esta exposición, pueden ocurrir importantes repercusiones que dañen los ingresos de la compañía financiera, el desempeño de la calidad de sus activos y su rentabilidad.

2. Alta dependencia de financiamiento mayorista. La mayoría de las compañías financieras carecen de subsidiarias que acepten depósitos y por lo tanto dependen principalmente de fondeo mayorista para apoyar sus actividades. Al ser por naturaleza sensible a cuestiones de confianza, el fondeo mayorista ha demostrado ser poco confiable para las compañías financieras, sin importar su modelo de negocio, su tipo de activos o geografía. Durante la crisis crediticia de 2008-2009, incluso el fondeo garantizado demostró ser poco confiable, no obstante las protecciones adicionales que este tipo de fondeo otorga a los acreedores.

¿Cómo lo Medimos?

Al evaluar el posicionamiento de riesgo consideramos los siguientes Subfactores:

- Potencial Volatilidad de Activos y Flujos de fondos
- Calidad de Gobierno y Administración
- Administración de Riesgo
- Concentración de Relaciones Clave
- Administración de Liquidez

Factor #3: Ambiente Operativo

¿Por qué es Importante?

El desempeño de una compañía financiera se ve influenciado por su ambiente operativo. Los ciclos económicos severos, las condiciones políticas inestables y los sistemas legales débiles pueden actuar por separado o combinados para limitar la oportunidad de negocios, impedir la ejecución del plan de negocios, e impedir el desempeño financiero. Los sistemas que son muy desarrollados y menos volátiles son más conducentes a un desempeño operativo estable y predecible. Globalmente, los ambientes de operación pueden variar en muchas dimensiones, pero creemos que las características más preocupantes para las compañías financieras son la vitalidad y volatilidad económica, el estado de derecho y la eficiencia del sistema legal, la estabilidad social y de las instituciones políticas, la dinámica de la competencia y la estructura del sistema financiero y de la industria.

¿Cómo lo Medimos?

Para evaluar el ambiente operativo de una compañía financiera, empleamos indicadores macro incluidos en la publicación de Moody's sobre metodología de calificación Soberana.

Solidez Económica: Factor de calificación para Solidez Económica publicado por el Grupo de Calificación Soberana de Moody's. Este factor aborda la fortaleza de la estructura económica de un país y considera medidas como el PIB per cápita, la

diversificación/tamaño y tendencias a largo plazo. El rango de calificaciones posibles del factor es el siguiente: Muy Alta, Alta, Moderada, Baja y Muy Baja.

La solidez económica se refleja primordialmente en el PIB per cápita. Moody's complementa esta evaluación considerando el grado de diversificación en la economía (o su escala), así como factores estructurales como el grado de inversión en "capital humano", el nivel de innovación de la participación en un área económica integrada (lo que hace que las caídas sean en general más leves), lo que apunta a una robustez de largo plazo. Para suavizar los efectos cíclicos, Moody's observa los promedios de varios años. Adicionalmente, consideramos factores estructurales de largo plazo, tales como el grado de innovación (medida por El Foro Económico Mundial en su Informe de Competitividad Global) así como el nivel de inversión en capital humano (medido por ejemplo como % de un grupo relevante de edad en nivel escolar de primaria y secundaria). Por último, la integración de un país en zonas económicas y de comercio, lo que ayuda a amortiguar la severidad de las caídas económicas, puede utilizarse para refinar la clasificación.

Solidez Institucional: Factor de calificación para Solidez Institucional publicado por el Grupo de Calificación Soberana de Moody's. Este factor aborda la robustez de las instituciones de un país y la capacidad de predecir de sus políticas y considera cuestiones tales como el estado de derecho, gobierno y transparencia. La gama de calificaciones posibles por factor es la siguiente: Muy Alta, Alta, Moderada, Baja y Muy Baja.

Analizados en serie con la solidez económica, la calidad del marco institucional de un país y el gobierno son consideraciones clave al determinar el ambiente operativo. El papel de las instituciones al guiar el desarrollo económico ha sido ampliamente reconocido. Las instituciones económicas y políticas inestables y/o inmaduras incrementan el riesgo de un comportamiento impredecible en tiempos de estrés, lo que puede causar implicaciones crediticias negativas. Este factor considera el grado en que las instituciones políticas, sociales y legales de una nación actúan como una limitación cuando hay cambios súbitos y adversos en el perfil crediticio de un país.

Entre más fuertes sean las instituciones, mayor será la limitación. Esta evaluación constituye una opinión informada de la efectividad del gobierno y el grado en que determinadas situaciones pueden degenerar en interrupción del crédito en tiempos de estrés. Las "instituciones" se definen como el conjunto de reglas formales y convencionalismos informales que dan marco a la interacción humana y dan forma a los incentivos de la sociedad. Desde la perspectiva de riesgo país, lo que cuenta es si las instituciones de un país son conducentes a que los contratos se cumplan. En el escenario mundial, la independencia de los bancos centrales, la mejora en los marcos regulatorios y de supervisión del sistema financiero y una mayor transparencia han mejorado la calidad del gobierno en muchos países.

Susceptibilidad al Riesgo de Evento: Factor de calificación para Susceptibilidad a Riesgo de Evento publicado por el Grupo de Calificación Soberana de Moody's. Este factor aborda el riesgo de una amenaza directa y súbita al perfil crediticio de un país y considera la exposición a tensiones financieras, económicas y políticas. La gama de calificaciones posibles por factor es la siguiente: Muy Alta, Alta, Moderada, Baja y Muy Baja.

La susceptibilidad al riesgo de evento considera la “combustibilidad” del perfil crediticio de un país en respuesta a eventos externos. Los eventos pueden ser de naturaleza distinta: económicos (Ej. Terremotos, huracanes), financieros (Ej. Crisis especulativas) y/o políticos (Ej. Guerra, caos político, decisiones deliberadas para dañar a acreedores). Este factor también considera si estos eventos pudieran representar una “amenaza directa e inmediata” con el potencial de implicaciones negativas significativas para importantes instituciones financieras, como las compañías de seguros.

La evaluación del ambiente operativo se aplicará de manera uniforme a todas las compañías financieras que operen en ese sistema. Cuando resulte apropiado, los analistas incorporarán consideraciones subsoberanas en su evaluación del ambiente operativo. Para las compañías financieras con una porción sustancial de activos (más del 20%) o utilidades provenientes de otro país (ya sea de forma directa o por medio de subsidiarias) o para las cuales las características del sistema domiciliar tienen menos consecuencias sobre sus actividades de negocios, consideraremos una calificación del ambiente de operación mixta, basada en la distribución geográfica de los activos e ingresos de la compañía.

Dentro de la scorecard, la calificación por el ambiente operativo no excederá el promedio ponderado de las calificaciones asignadas a otros factores no-financieros de una compañía. Esto refleja nuestro criterio, de que hay un límite del grado en que las condiciones operativas favorables pueden mitigar la debilidad crediticia de una compañía.

Factores financieros

Factor #1: Rentabilidad

¿Por qué es Importante?

El poder adquisitivo es un determinante clave en el éxito a largo plazo o falla de una institución financiera. Mide la capacidad de una compañía financiera para crear valor económico y, al añadirse a su reserva de recursos, preservar o mejorar la protección del riesgo a acreedores. La rentabilidad fundamental (core) o recurrente es la primera línea de defensa para absorber pérdidas crediticias y pérdidas derivadas del mercado, así como del riesgo operativo y de negocios. Una rentabilidad sólida también es crítica porque las compañías financieras deben manejar la confianza de los inversionistas, dada la escala y frecuencia del re-financiamiento de deuda que requieren.

¿Cómo lo Medimos?

Ingreso Antes de Impuestos, Antes de Provisiones/ Activos Administrados Promedio [PPI/AMA]:

El ingreso antes de impuestos, antes de provisiones refleja el poder fundamental de generar ingresos de una compañía financiera y el amortiguador principal contra costos crediticios futuros. Las utilidades se miden contra los activos administrados promedio. Esto tiende a dar una mejor medición del riesgo, que los activos totales en el balance porque también incluye los activos fuera del balance, tales como los activos garantizados

y de arrendamiento con recompra (sin embargo, muchos de estos actualmente se encuentran en los balances, debido los cambios en los reglamentos).

Ingreso Neto/Activos:

La rentabilidad final mide el desempeño después de todos los costos, incluyendo costos crediticios e impuestos. Utilizamos los activos como el denominador para la relación arriba citada.

Ingresos antes de Intereses, Impuestos, Depreciación y Amortización/Gastos de Intereses y Dividendos Preferentes [EBITDA/Interest&Pref]:

Mide la facilidad con que una compañía puede cubrir su servicio de deuda con el flujo de operación. Esta relación se utiliza sólo para compañías financieras con modelos de negocios orientados hacia flujos de fondos.

Desviación Estándar de Ingresos Antes de Impuestos /Media de Ingreso Antes de Impuestos [Coeficiente de Variación de Ingresos Antes de Impuestos]:

Mide la volatilidad de los ingresos periódicos antes de impuestos de una compañía financiera. Al calcular esta métrica utilizaremos todos los datos puntuales disponibles dependiendo del ciclo de reportes de una compañía (trimestral semestral o anual) sobre el período que a nuestro juicio proporciona los resultados más significativos (cuando menos tres y hasta 10 años).

Rentabilidad	Aa/A	Baa	Ba	B	Caa
	≥	≥<	≥<	≥<	<
PPI/AMA	5%	2,5%-5%	1%-2,5%	0,5%-1%	0,5%
Ingreso neto/AMA	2,5%	1-2,5%	0,5%-1%	0-0,5%	0%
EBITDA/DIVIDENDOS POR INTERESES	6x	5,6x	3,5x-5x	1,0x-2,5x	1,0x
	≤	>≤	>≤	>≤	>
Coef. De VAR. De Ingresos antes de Impuestos	15%	15%-40%	40%-55%	55%- 70%	70%

Factor #2: Liquidez

¿Por qué es Importante?

Las compañías financieras tienen una necesidad recurrente de acceso a mercados de financiamiento para mantener sus actividades de creación de activos. Debido a que el financiamiento mayorista no es confiable, determinamos la suficiencia de una compañía financiera de contar con liquidez disponible en su balance y su liquidez contingente comprometida en relación con los vencimientos de deuda.

Adicionalmente, consideramos la cantidad de los activos de una compañía financiados con deuda garantizada. Este análisis es complementario con el Subfactor de manejo de liquidez tratado en la sección de Factores No-Financieros.

¿Cómo lo Medimos?

(Efectivo no restringido + compromisos soberanos Aaa sin gravamen al 98% + agencias gubernamentales Aaa sin gravamen al 95% + disponibilidad de línea bancaria no garantizada)/Vencimientos de deuda (excluyendo la bursatilización) por los siguientes 24 meses [relación de cobertura de deuda de 24 meses]:

Mide la capacidad de una compañía financiera de cobertura de los vencimientos de deuda en los siguientes 24 meses con lo que consideramos como fuentes de liquidez altamente confiables y de rápida disposición, incluyendo efectivo no restringido, las garantías gubernamentales y de agencias gubernamentales calificadas como Aaa (con quitas menores) y disponibilidad de línea bancaria comprometida no garantizada con vencimiento superior a los dos años de contrapartes

La deuda incluye todas las obligaciones financiadas, excepto para estructuras sin recurso y totalmente auto-liquidables, tales como la bursatilización de vencimientos.

Deuda Garantizada/Activos Brutos Tangibles Garantizados

Mide la cantidad de activos brutos tangibles de una compañía (antes de las reservas por pérdida de crédito) financiados con deuda garantizada. Una alta dependencia de deuda garantizada reduce la flexibilidad financiera de una compañía financiera porque esto grava los activos, haciéndolos no disponibles para ser utilizados como fuente de liquidez, en caso de surgir una necesidad inesperada. Donde los niveles de deuda garantizada son altos, o una compañía financiera está migrando su estructura de capital para incluir un porcentaje mayor de deuda garantizada, esta relación también puede ser un indicador de subordinación estructural de los acreedores preferentes. Al interpretar esta relación, los analistas considerarán las diferencias cualitativas entre las clases de activos y los mercados, en función de su resistencia a la demanda de inversionistas, la profundidad del mercado, la liquidez de los activos, etc.

Liquidez	Aa/A	Baa	Ba	B	Caa
	≥	≥<	≥<	≥<	<
PPI/AMA	100%	85%-100%	70%-85%	50%-70%	50%
	≤	>≤	>≤	>≤	>
Coef. De VAR. De Ingresos antes de Impuestos	10%	10%-20%	20%-35%	35%-60%	60%

Factor #3: Capitalización

¿Por qué es Importante?

El capital es una consideración clave para la calificación. Sin suficiente capital (y liquidez) las compañías financieras son incapaces de sobrevivir a crisis sistémicas e individuales. Un capital considerable puede permitir un acceso favorable a mercados de capital, potencialmente incluso en tiempos de estrés y brinda a la administración flexibilidad financiera para sacar ventaja de oportunidades de adquisición, desinversiones y discontinuidad de negocios, incluyendo las amortizaciones correspondientes. Comparada con la mayoría de las demás industrias, las instituciones financieras son entidades muy apalancadas. La tarjeta de calificación incluye una relación de apalancamiento estilo banco para todas las compañías financieras pero con umbrales de calificación que difieren dependiendo del modelo de negocio: compañía financiera tradicional, arrendadora operativa (concentración en arrendamientos de operación), compañía desarrolladora de negocios y modelo de negocios orientado al flujo de fondos. También usamos una medida de Deuda/EBITDA para compañías financieras con modelos de negocio orientados al flujo de fondos.

¿Cómo lo Medimos?

Capital Ordinario Tangible/Activos Tangibles Administrados: El Capital Ordinario Tangible se calcula como el Capital Total de los Accionistas menos lo siguiente:

Acciones preferentes, Interés minoritario, Reservas a Valor Razonable/Utilidades o Pérdidas No Realizadas sobre Valores AFS (Disponibles para la venta, siglas en inglés de "Available For Sale"), Reservas de (Re) Valuación de Activos, Reservas de Cobertura/Ajuste por Cobertura de Flujo de fondos, menos Crédito Mercantil y todos los demás activos intangibles netos de gravámenes por impuestos diferidos; más el crédito capital de Moody's por acciones mixtas y preferentes de conformidad con el Comité de Nuevos Instrumentos de Moody's.

El capital se mide contra los activos tangibles administrados, lo que incluye activos fuera de balance, como los activos bursatilizados (instrumentos financieros) y activos de arrendamiento vendidos-devueltos (saleleaseback assets).

Deuda/Ingresos antes de Intereses, Impuestos, Depreciación y Amortización/[Deuda/EBITDA]:

Mide la capacidad de una compañía financiera de reducir su apalancamiento por medio de flujo de fondos de operación. La deuda siempre incluye la deuda no garantizada e incluirá la deuda garantizada, así como la deuda sin recurso, si los flujos de fondos que garantizan estas obligaciones están incluidos en el EBITDA. Para compañías financieras con un modelo de negocio con base en sucursales también ajustamos la deuda para que incluya los arrendamientos operativos capitalizados y los arrendamientos financieros fuera del balance. La capitalización de arrendamientos de operación se calcula como 8 veces la renta anual. Esta razón financiera sólo se utiliza para compañías financieras con modelos de negocio orientados al flujo de fondos como prestamistas de nómina y administradores de hipotecas residenciales.

Capitalización	Aa/A	Baa	Ba	B	Caa
	≥	≥<	≥<	≥<	<
PPI/AMA	16%	12%-16%	8%-12%	4%-8%	4%
Ingreso neto/AMA	2,5%	1-2,5%	0,5%-1%	0-0,5%	0%
EBITDA/DIVIDENDOS POR INTERESES	67%	60%-70%	55x-60x	50%-55x	50%
	≤	>≤	>≤	>≤	>
Coef. De VAR. De Ingresos antes de Impuestos	2,5x	2,5x-3x	3x-4x	4x-70%	5,5x

Factor #4: Calidad de Activos

¿Por qué es Importante?

La calidad de activos es un determinante principal de los ingresos y de la formación de capital para las compañías financieras tradicionales; de esta forma, una calidad fuerte y predecible de los activos es crítica para el éxito de estas compañías. Los problemas inesperados de calidad de activos representan una de las fuentes de riesgo más importantes con que se encuentran las compañías financieras. La calidad de activos también figura de manera sobresaliente en el perfil de liquidez de una compañía financiera. Una reacción negativa de inversionistas a un deterioro de la calidad de los activos puede impedir la capacidad de una compañía de obtener el capital que necesita. Por otro lado, activos de calidad consistentemente alta pueden ser fuente de liquidez alternativa para compañías que pasan por contratiempos pasajeros debidos a otros factores.

Para arrendadores de operación, los impedimentos de activos pueden indicar problemas de calidad de activos, pero estos cargos pueden no predecir problemas futuros de calidad de los activos ya que estos a menudo son impulsados por eventos. Para estas compañías, las medidas de exposición residual son indicadores más útiles para establecer las expectativas futuras sobre el desempeño de la calidad de activos.

Algunas compañías financieras basadas en flujos de fondos carecen de un métrico de calidad de activos en su scorecard porque los activos convencionales de préstamo y arrendamiento no son su fuente de ingresos.

¿Cómo lo Medimos?

Préstamos Problema/Cartera Bruta: Los préstamos problema consisten en:

"préstamos impedidos" como se definen en IAS 39 párrafo 59 para compañías financieras que reportan bajo IFRS o un marco estándar contable substancialmente parecido; o (2) préstamos no acumulables más préstamos acumulables vencidos desde hace 90 días o más. La revelación de información sobre cartera problema por parte de las compañías financieras no es uniforme; realizamos los ajustes que consideramos adecuados.

Préstamos Problema/(Capital de Accionistas + Reservas para Pérdidas en Cartera):

Los préstamos problema (como arriba se definen) son medidos contra el capital de los accionistas más las reservas por pérdidas de crédito.

Valor Residual de Arrendamiento/Capital Ordinario Tangible

Para compañías arrendadoras, esta es una medida tanto de la concentración residual, como de la capacidad del capital social de actuar como reserva contra pérdidas residuales inesperadas. Los valores residuales de arrendamiento se calculan como la inversión neta en arrendamientos menos el valor presente del mínimo de pagos futuros de arrendamiento. Las diferencias cualitativas entre los tipos de activos se consideran al evaluar esta medida de exposición residual

Calidad de Activos	Aa/A	Baa	Ba	B	Caa
	≥	≥<	≥<	≥<	<
PPI/AMA	0,7%	0,7%-1,7%	1,7%-4%	4%-6,7%	6,7%
Ingreso neto/AMA	6,7%	6,7-10%	10%-16,7%	16,7%-23,3%	23,3%
EBITDA/DIVIDENDOS POR INTERESES	50%	50%	100%-200%	200-300%	300%

Tabla de Calificaciones

Factores	Ponderación de la categoría	Ponderación General	Subfactores	Ponderación del subfactor	Ponderación General
Posicionamiento de Franquicia	25%	15%	Posición de Mercado y sustentabilidad	50%	7,5%
			Diversificación Operativa	50%	7,5%
Posicionamiento de Riesgo	60%	36%	Volatilidad Potencial de Activos/Flujos de fondos	20%	7,2%
			Calidad de Gobierno y Administración	20%	7,2%
			Administración de Riesgo	20%	7,2%
			Concentración de Relaciones Clave	20%	7,2%
			Administración de Liquidez	20%	7,2%
			Solidez Económica	33,3%	3%
Ambiente Operativo	15%	9%	Solidez Institucional	33,3%	3%
			Susceptibilidad a Eventos de Riesgo	33,3%	3%
			PPI/AMA	25%	2,2%
Rentabilidad	22,00%	8,8%	Ingreso Neto/AMA	25%	2,2%
			EBITDA/Gastos de Intereses+ Dividendos Preferentes	25%	2,2%
			Coefficiente de variación de Ingresos antes de Impuestos	25%	2,2%
			Relación de Cobertura = 24 meses	50%	6,80%
Liquidez	34,00%	13,6%	% de Deuda Garantizada sobre Activos	50%	6,80%
Capitalización	22,00%	8,8%	TCE/ Activos Tangibles Administrados	50%	4,40%
			Deuda/EBITDA	50%	4,40%
Calidad de activos	22,00%	8,8%	% Prestamos Problema/ % Cartera bruta	33,30%	2,90%
			% Prestamos Problema (Capital de Accionistas + LLR)	33,30%	2,90%
			Exposición del Valor Residual de Arrendamiento al TCE	33,30%	2,90%
Factores Financieros		40%			
Factores Financieros		60%			

Calificación de Caja Tacna metodología Moody's

En el siguiente cuadro los Subfactores 3 de rentabilidad y 3 de calidad de activos no se toman en cuenta dado que están sujetas a otro tipo de empresas.

Por lo tanto la ponderación de los Subfactores del factor Rentabilidad sería 33,3% y en el caso del factor de Calidad de activos la ponderación de los Subfactores sería 50%.

		Factores	Ponderación de la categoría	Subfactores	Ponderación del subfactor
Factores Financieros	100%	Rentabilidad	22,00%	PPI/AMA	25%
				Ingreso Neto/AMA	25%
				EBITDA/Gastos de Intereses+ Dividendos Preferentes	25%
				Coeficiente de variación de Ingresos antes de Impuestos	25%
		Liquidez	34,00%	Relación de Cobertura = 24 meses	50%
				% de Deuda Garantizada sobre Activos	50%
		Capitalización	22,00%	TCE/ Activos Tangibles Administrados	50%
				Deuda/EBITDA	50%
		Calidad de activos	22,00%	%Prestamos Problema/ %Cartera bruta	33,30%
				%Prestamos Problema(Capital de Accionistas + LLR)	33,30%
				Exposición del Valor Residual de Arrendamiento al TCE	33,30%

Calificaciones en las empresas

		Factores	% de la categoría	% del subfactor	Subfactores	CAJA TACNA 2014	Calificación	CAJA TACNA 2015	Calificación
Factores Financieros	100%	Rentabilidad	2,00%	3,30%	PPI/AMA	-3,16%	Caa	-3.21%	Caa
				3,30%	Ingreso Neto/AMA	-4,83%	Caa	-4.97%	Caa
				3,30%	DA/Gastos de Intereses+ Dividendos Preferencia	57%	B	67%	Caa
		Liquidez	4,00%	50%	Relación de Cobertura = 24 meses	25%	Caa	20%	Caa
				50%	% de Deuda Garantizada sobre Activos	120%	Caa	100%	Caa
		Capitalización	2,00%	50%	TCE/ Activos Tangibles Administrados	7%	B	4%	Caa
				50%	Deuda/EBITDA	6,8	Caa	8,7	Caa
		Calidad de activos	2,00%	50%	% Prestamos Problema/ % Cartera bruta	7%	Ba	10%	Caa
				50%	% Prestamos Problema(Capital de Accionistas)	7.2%	Ba	16%	B



Anexo 5



Modelo Econométrico

Mahia Ramón, Rafael de Arce (2012)

Sea el Modelo Básico de Regresión Lineal (MBRL) definido como:

$$y_i = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \dots + \beta_k X_k + \mu_i$$

Donde los parámetros β cuantifican la relación parcial de cada variable exógena X con la endógena Y .

Partimos de que se ha completado la etapa de especificación del modelo econométrico y son conocidos por tanto los valores de la "Y" y las "X" para la muestra temporal o transversal seleccionada.

Modelo de Mínimos Cuadrados Ordinarios (MCO).

Uno de los procedimientos más conocidos es el denominado Estimador de Mínimos Cuadrados Ordinarios (MCO). Este procedimiento plantea utilizar, como estimación de los parámetros, aquella combinación de $\beta_1, \beta_2, \dots, \beta_k$ que minimice los errores que el modelo cometerá, sin estos errores el μ_i quedaría fuera de la ecuación.

$$y_i = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \dots + \beta_k X_k$$

y, por tanto, podríamos computar el error o residuo que el modelo comete en la estimación de cada valor de la endógena comparando, de forma inmediata, el valor real de la endógena en cada observación con el valor estimado:

$$\begin{aligned} e_i &= y_i - \hat{y}_i \\ &= y_i - (\hat{\beta}_0 + \hat{\beta}_1 X_1 + \hat{\beta}_2 X_2 + \dots + \hat{\beta}_k X_k) \end{aligned}$$

Este error dependería del valor asignado a las estimaciones de los parámetros β ; pues bien, el método de MCO sugiere utilizar aquella combinación de parámetros estimados que minimice la suma al cuadrado de todos los errores cometidos para las "n" observaciones disponibles:

$$\hat{\beta}_{MCO} \rightarrow \min(S) = \min \sum_{i=1}^n (e_i)^2$$

Desarrollo no Matricial

Para un desarrollo no matricial del modelo tenemos la expresión para minimizar de los estimadores de MCO

$$(S) = \sum_{i=1}^n (e_i)^2 = \sum_{i=1}^n (y_i - \widehat{\beta}_0 + \widehat{\beta}_1 X_1 + \widehat{\beta}_2 X_2 + \dots + \widehat{\beta}_k X_k)^2$$

Para obtener los valores de cada uno de los “k” parámetros β_j que minimizan esta expresión derivamos con respecto a cada uno de ellos e igualamos a cero, obteniendo “k” expresiones del tipo:

$$\frac{\partial(S)}{\partial \widehat{\beta}_j} = 2 \sum_{i=1}^n (y_i - \widehat{\beta}_0 + \widehat{\beta}_1 X_1 + \widehat{\beta}_2 X_2 + \dots + \widehat{\beta}_k X_k) \cdot (-X_{ji}) = 0$$

Estas expresiones, se denominan “ecuaciones normales”. En este sistema de las ecuaciones normales las incógnitas son los parámetros β_j a estimar y los valores conocidos son los datos muestrales recogidos de la “Y” y de las “X”.

Observadas una a una, para cada parámetro, las expresiones de las ecuaciones normales son:

$$\sum_{i=1}^n y_i x_{1i} = \widehat{\beta}_0 \sum_{i=1}^n x_{1i} x_{1i} + \widehat{\beta}_1 \sum_{i=1}^n x_{1i} x_{1i} + \widehat{\beta}_2 \sum_{i=1}^n x_{2i} x_{1i} + \dots + \widehat{\beta}_k \sum_{i=1}^n x_{ki} x_{1i}$$

$$\sum_{i=1}^n y_i x_{2i} = \widehat{\beta}_0 \sum_{i=1}^n x_{1i} x_{2i} + \widehat{\beta}_1 \sum_{i=1}^n x_{1i} x_{2i} + \widehat{\beta}_2 \sum_{i=1}^n x_{2i} x_{2i} + \dots + \widehat{\beta}_k \sum_{i=1}^n x_{ki} x_{2i}$$

-
-
-

$$\sum_{i=1}^n y_i x_{ki} = \widehat{\beta}_0 \sum_{i=1}^n x_{1i} x_{ki} + \widehat{\beta}_1 \sum_{i=1}^n x_{1i} x_{ki} + \widehat{\beta}_2 \sum_{i=1}^n x_{2i} x_{ki} + \dots + \widehat{\beta}_k \sum_{i=1}^n x_{ki} x_{ki}$$

Lo que, teniendo en cuenta las expresiones matriciales del vector endógeno “Y” y de la matriz de variables exógenas “X”, puede expresarse matricialmente como:

$$X'Y = X'X\widehat{\beta}$$

De donde se obtiene fácilmente (“despejando”) la expresión final matricial¹ del vector de parámetros estimados $\hat{\beta}$:

$$\begin{aligned} X'Y &= X'X\hat{\beta} \\ (X'X)^{-1}X'Y &= (X'X)^{-1}X'X\hat{\beta} \\ \hat{\beta} &= (X'X)^{-1}X'Y \end{aligned}$$

Para saber sobre el Desarrollo Matricial observe el Anexo 6.

Intercepto de la ecuación:

Refiere al intercepto de la función β_0 cuando las variables son “0” toca el eje Y

$$\beta_0 = \bar{Y} - \beta_1 \cdot \bar{X}_1 - \beta_2 \cdot \bar{X}_2 \dots \beta_k \cdot \bar{X}_k$$

Varianza de la regresión

Es un proceso estadístico para la estimación de relaciones entre variables en sí, el análisis de regresión ayuda a entender cómo el valor de la variable dependiente cambia cuando cualquiera de las variables independientes es variada.

Para ello en cada modelo se tiene una parte explicada y otra no explicada al igual la varianza donde se encuentra el valor de $Y_i - \bar{Y}$ es la varianza de la regresión donde Y_i son los datos observados y \bar{Y} es el promedio de estos datos.

Para especificar la variación total es la diferencia entre cada dato y su promedio.

$$Y_i - \bar{Y} = (Y_i - \hat{Y}_i) + (\hat{Y}_i - \bar{Y})$$

Dónde:

- 1.- $(\hat{Y}_i - \bar{Y})$ Es la parte explicada de nuestro modelo es la diferencia entre el promedio y el valor pronosticado. Entonces quiere decir que tanto de \bar{Y} es explicado con nuestro modelo \hat{Y}_i .
- 2.- $(Y_i - \hat{Y}_i)$ Es la parte que no es explicada por nuestro modelo es la diferencia entre el valor pronosticado y los datos observados. Quiere decir la parte de nuestro modelo que no llego a explicar.
- 3.- n son los grados de libertad

Varianza de la regresión:

$$VAR \hat{Y} = \hat{\sigma}^2 = \frac{\sum_{i=1}^n e_i^2}{n - 2}$$

Podemos hacer transformaciones para las varianzas de los coeficientes que hemos estimado

4.5.1. Varianza del Coeficiente del Intercepto:

$$VAR \beta_0 = \hat{\sigma}_{\beta_0}^2 = \sigma^2 \left(\frac{1}{n} + \frac{\bar{x}^2}{\sum_{i=1}^n (x - \bar{x})^2} \right)$$

4.5.2. Varianza del Coeficiente de la Variable independiente:

$$VAR \beta_k = \hat{\sigma}_{\beta_k}^2 = \frac{\sigma^2}{\sum_{i=1}^n (x - \bar{x})^2}$$

4.5.3. Desviación Estándar:

$$DE = \sqrt{VAR \hat{Y}}$$

Coeficiente de determinación

Nos explica que porcentaje de la variación total $Y_i - \bar{Y}$ se debe a la variación de las variables $X_1; X_2 \dots X_k$

Entonces

$$\sum_{i=1}^n (Y_i - \bar{Y})^2 = \sum_{i=1}^n (\hat{Y}_i - \bar{Y})^2 - \sum_{i=1}^n e_i^2$$

(Variación total) V. Explicada V. No Explicada

$\sum_{i=1}^n (Y_i - \bar{Y})^2$ Suma de cuadrados de la variación total

$\sum_{i=1}^n (\hat{Y}_i - \bar{Y})^2$ Suma de cuadrados de la variación explicada

$\sum_{i=1}^n e_i^2$ Suma de errores al cuadrado

Por lo tanto:

$$R^2 = \frac{\sum_{i=1}^n (\hat{Y}_i - \bar{Y})^2}{\sum_{i=1}^n (Y_i - \bar{Y})^2} = \frac{\sum_{i=1}^n e_i^2}{\sum_{i=1}^n (Y_i - \bar{Y})^2}$$

R^2 Es la proporción de la variación total que es explicada por nuestro modelo.

Sí R^2 es más cercano a 1 quiere decir que nuestro modelo es más significativo a la variación de nuestra variable.

Sí R^2 es más cercano a 0 quiere decir que nuestro modelo es menos significativo a la variación de nuestra variable y no guarda relación

Pruebas de Hipótesis

Estadísticamente una prueba de hipótesis es cualquier afirmación acerca de una población y/o sus parámetros.

Una prueba de hipótesis consiste en contrastar dos hipótesis estadísticas. Tal contraste involucra la toma de decisión acerca de las hipótesis. La decisión consiste en rechazar o no una hipótesis en favor de la otra. Una hipótesis estadística se denota por "H" y son dos:

- H_0 : hipótesis nula
- H_1 : hipótesis alternativa

$$H_0) \quad \beta_k \neq 0$$

$$H_1) \quad \beta_0 = 0$$

Sí las variables independientes tienen efecto en la variable dependiente quiere decir que el coeficiente respectivo " β_k " en el modelo de regresión tiene un valor esperado diferente de "0"

En otras palabras mi Hipótesis Nula H_0 quiere decir que las variables X_k guardan relación con Y , un coeficiente igual a 0 corresponde a decir que no importa que cambie X_k no va a cambiar Y . Es decir que mientras que X_k cambie cambiara Y .

Para nuestro modelo describimos nuestras hipótesis, luego contrastamos nuestra H_0 con los valores hallados $\hat{\beta}_i$ y se contrastan con el error estándar de cada uno de los coeficientes.

Se hace una prueba T se obtiene un estadístico de prueba y eso se compara con el valor de las tablas.

Error estándar.

Es la desviación estándar es el estimador usual de una media poblacional de todas las posibles muestras (de un tamaño dado) escogidos de esa población.

$$SE_{\beta_i} = \frac{\sigma}{\sqrt{n}}$$

Donde

σ Es la desviación estándar y es la raíz cuadrada de la varianza de la distribución de probabilidad discreta:

$$\sigma = \sqrt{\frac{1}{n-1} \sum_{i=1}^n (x - \bar{x})^2}$$

Prueba T

La prueba de t- Student, es un método de análisis estadístico, que compara las medias de dos grupos diferentes. Es una prueba paramétrica, o sea que solo sirve para comparar variables numéricas de distribución normal.

$$t = \frac{\widehat{\beta}_i - \beta_1}{SE(\beta_1)}$$

Se compara con el valor de las tablas para saber si mis variables son significativas (explican el modelo) o no

Análisis e Interpretación de las variables para el modelo econométrico de la morosidad.

Para nuestro análisis econométrico de la morosidad obtuvimos primeramente los datos históricos de las variables que puedan afectar de mayor modo mi variable dependiente Y.

Años	Morosidad	PBI S/.	% PBI	Colocac. S/.	% Colocac	% TAMN	% TAMEX	# de Agencias	% # de Agencias	% Desempleo
2003	5,80%	204337	4,16%	5013	16,28%	23,30%	9,33%	1027	5%	9,40%
2004	3,71%	227935	4,96%	5988	13,64%	26,12%	9,28%	1086	6,29%	9,70%
2005	2,14%	250749	6,29%	6933	20,48%	23,48%	10,41%	1159	5,80%	9,60%
2006	1,63%	290271	7,53%	8719	25,00%	23,80%	10,85%	1230	13,67%	7,60%
2007	1,26%	319693	8,52%	11625	14,94%	22,39%	10,41%	1425	14,82%	7,20%
2008	1,27%	352719	9,14%	13667	10,89%	23,12%	10,41%	1673	18,00%	8,10%
2009	1,56%	363943	1,05%	15337	20,88%	20,04%	8,49%	1974	10,40%	8,10%
2010	1,41%	416784	8,50%	19385	20,12%	18,78%	8,56%	2179	12,80%	7,90%
2011	1,54%	473049	6,50%	23402	20,32%	19,11%	7,70%	2458	7,00%	7,90%
2012	1,75%	508131	6,00%	26683	14,02%	19,06%	8,19%	2631	4,50%	6,30%
2013	2,14%	543670	5,80%	28771	7,82%	16,02%	7,96%	2749	1,30%	7,60%
2014	2,47%	570780	2,40%	31283	8,73%	16,26%	7,60%	2785	6,10%	6,50%
2015	2.54%	602527	3.3%	487023	6.42%	16.34%	7.63%	3002	7.81%	6.52%

Para ver que variable es más significativa para el Modelo de Mínimos Cuadrados multivariable, empecé con una regresión simple entra la variable dependiente Y (Morosidad) y cada variable independiente X . Siendo mis variables:

X_1 %PBI

X_2 %Colocaciones

X_3 %TAMN

X_4 %TAMEX

X_5 % #de Agencias

X_6 % Desempleo

Dando los resultados de R^2 :

X_1 16,34%

X_2 2,40%

X_3 9,83%

X_4 0,13%

X_5 22,08%

X_6 30,44%

Por lo cual opte por los R^2 más significativos

X_1 %PBI

X_3 %TAMN

X_5 % #de Agencias

X_6 % Desempleo

Sea el Modelo Básico de Regresión Lineal (MBRL) definido como:

$$y_i = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \dots + \beta_k X_k + \mu_i$$

Lo que hace MCO es la minimización de los errores al cuadrado por lo tanto en la ecuación final.

$$(S) = \sum_{i=1}^n (\mu_i)^2 = \sum_{i=1}^n (y_i - \widehat{\beta}_0 + \widehat{\beta}_1 X_1 + \widehat{\beta}_2 X_2 + \dots + \widehat{\beta}_k X_k)^2$$

Coefficientes: β_k

$$\beta_0 = -0,01498484$$

$$\beta_1 = -0,13040158$$

$$\beta_2 = 0,15824491$$

$$\beta_3 = -0,12162357$$

$$\beta_4 = 0,28168127$$

Ecuación de regresión

$$Y_i = -0,01498484 - 0,13040158X_1 + 0,15824491X_2 - 0,12162357X_3 + 0,28168127X_4 + \mu_i$$

Varianza \hat{Y} :

$$VAR \hat{Y} = \hat{\sigma}^2 = \frac{\sum_{i=1}^n e_i^2}{n-2} = 0,02\%$$

Desviación Estándar \hat{Y} :

$$DE = \sqrt{VAR \hat{Y}} = 1,32\%$$

Varianza del Coeficiente del Intercepto:

$$VAR \beta_0 = \hat{\sigma}^2 \beta_0 = \sigma^2 \left(\frac{1}{n} + \frac{\bar{x}^2}{\sum_{i=1}^n (x_i - \bar{x})^2} \right) = 2,58\%$$

Desviación Estándar del Coeficiente del Intercepto:

$$DE = \sqrt{VAR \beta_0} = 16,07\%$$

Varianza del Coeficiente de la Variable independiente:

$$VAR \beta_k = \hat{\sigma}^2_{\beta_k} = \frac{\sigma^2}{\sum_{i=1}^n (x - \bar{x})^2}$$

$$X_1 = 15,74\%$$

$$X_3 = 17,42\%$$

$$X_5 = 8,86\%$$

$$X_6 = 46,67\%$$

Desviación Estándar del Coeficiente del Intercepto:

$$DE = \sqrt{VAR \beta_k} =$$

$$X_1 = 39,68\%$$

$$X_3 = 41,74\%$$

$$X_5 = 29,77\%$$

$$X_6 = 68,31\%$$

Coeficiente de Determinación R^2

$$R^2 = \frac{\sum_{i=1}^n (\hat{Y}_i - \bar{Y})^2}{\sum_{i=1}^n (Y_i - \bar{Y})^2} = \frac{\sum_{i=1}^n e_i^2}{\sum_{i=1}^n (Y_i - \bar{Y})^2} = 56,74\%$$

Hipótesis

$H_0) \beta_i = 0$ Existe relación entre la Morosidad y PBI, TAMN, #Agencias y Desempleo

$H_1) \beta_0 \neq 0$ No existe relación entre la variable dependiente Y y las variables independientes X .

Aceptamos la Hipótesis Alternativa H_0

$$Y_i = -0,01498484 - 0,13040158X_1 + 0,15824491X_2 - 0,12162357X_3 + 0,28168127X_4 + \mu_i$$

Prueba T

$$t = \frac{\hat{\beta}_i - \beta_1}{SE(\beta_1)}$$

T- teórico con nivel de confianza 95% y (n-2) grados de libertad = **2,23**

$$\beta_0 = -0,5800272$$

$$\beta_1 = -0,8283495$$

$$\beta_2 = 0,9083202$$

$$\beta_3 = -1,3721089$$

$$\beta_4 = 0,6035929$$

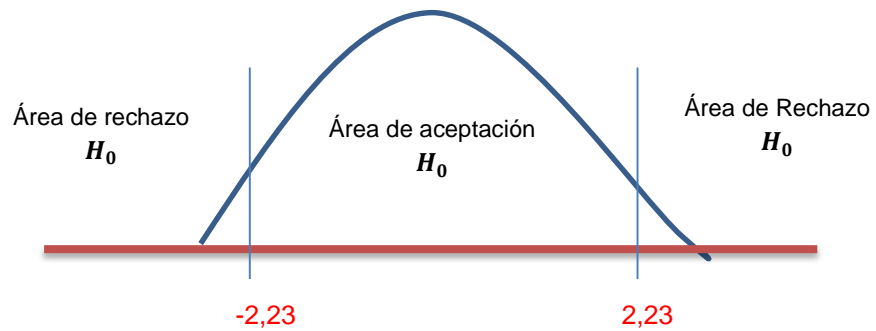


Figura 13 Aceptación de la Hipótesis H0

Por lo tanto como vemos aceptamos nuestra hipótesis nula es decir que las variables son significativas para el modelo y el coeficiente de determinación explica el modelo con las variables observadas un 56,74%.

Por lo tanto para que hallemos la morosidad en una economía con aún más desaceleración partiremos del principio de Ceteris Paribus que significa permaneciendo el resto constante hallar la morosidad cuando cambia la tasa de crecimiento del PBI y el Desempleo en la Economía Peruana.

$$Y_i = -0,01498484 - 0,13040158X_1 + 0,15824491X_2 - 0,12162357X_3 + 0,28168127X_4 + \mu_i$$

Tomamos el último año de los datos (2015) viendo el peor de los escenarios se repetiría los datos del año más bajo en PBI (2009) y en la misma fecha la tasa de desempleo luego hallamos la nueva morosidad estimada para el 2015.

Proyección de MORA	Morosidad	% TAMN	% PBI	% # de Agencias	% Desempleo
2015	2,54%	16,26%	2,40%	6,10%	6,50%
2016	3,08%	20,04%	1,05%	6,10%	6,5%

Por lo tanto la proyección estimada con el modelo podría ser un 3,08% de Mora en el Mercado Financiero si se repite la situación del 2009, esto inmediatamente afectaría a las empresas, en este

$$\Delta \text{ tasa de morosidad} = \frac{\text{Ratio de morosidad X (Cartera atrasada + Cartera refinanciada)}}{\text{TOTAL de Colocaciones}}$$

Caja Municipal Chavín	2012	2013	2014	2015
Carteras Problemas	31055	41050	63488	75991
Total de colocaciones brutas	615437	709868	668111	621698
Ratio de morosidad	5.05%	5.78%	9.50%	12.22%

Fuente: Equilibriun

Por lo tanto viendo los últimos resultados se puede concluir en el supuesto de que estos sucesos lleguen a ocurrir es lo más probable caja Tacna pueda ser intervenida por la SBS.



Anexo 6

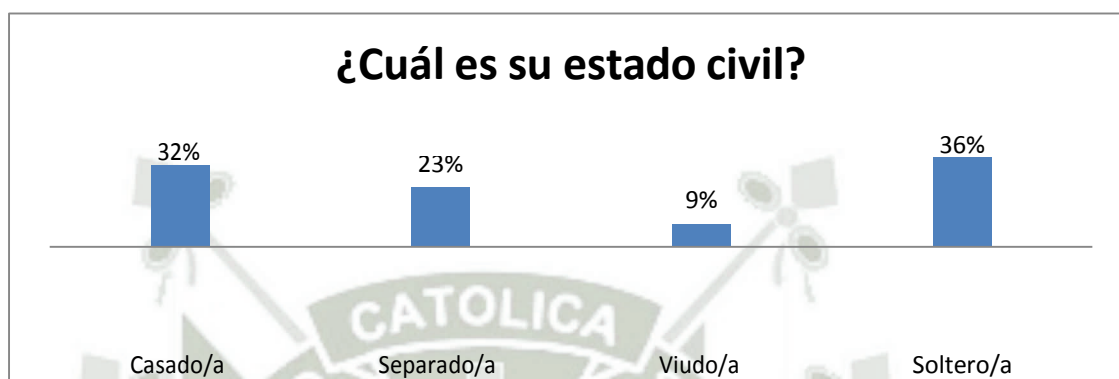


P1

¿Cuál es su estado civil?

Válidos

¿Cuál es su estado civil?	Frecuencia	Porcentaje
Casado/a	69	32%
Separado/a	50	23%
Viudo/a	19	9%
Soltero/a	76	36%
Total	214	100%

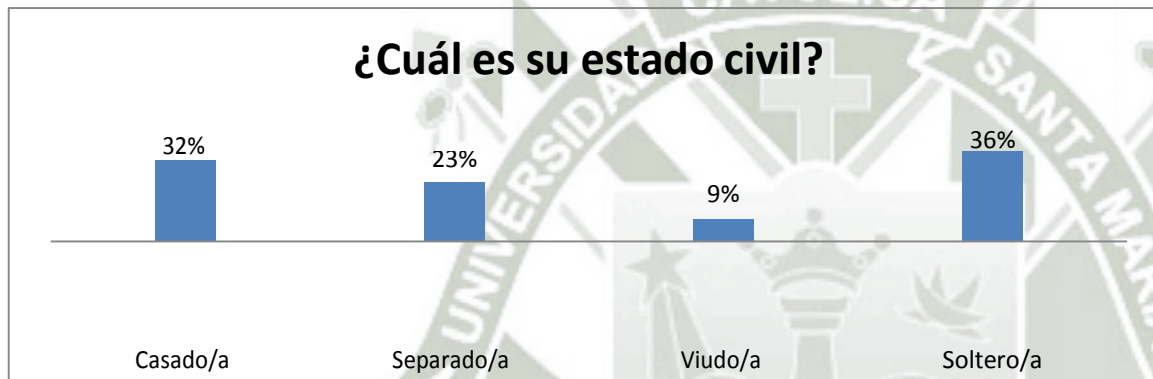


P2

¿Cuál es su nivel educativo alcanzado?

Válidos

¿Cuál es su nivel educativo alcanzado?	Frecuencia	Porcentaje
Primaria	47	22%
Secundaria	106	50%
Superior	61	29%
Total	214	100%



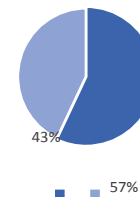
P3

¿Es usted Jefe/a de hogar?

Válidos

¿Es usted Jefe/a de hogar?	Frecuencia	Porcentaje
Sí	122	57%
No	92	43%
Total	214	100%

¿Es usted Jefe/a de hogar?



OCUPACION

Resumen de los casos

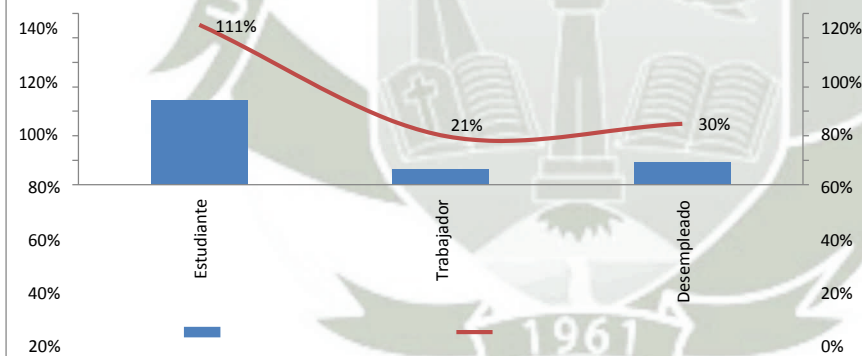
Casos Válidos Nº	Perdidos		Total		
	Nº	Porcentaje	Nº	Porcentaje	
\$OCUP_TOTAL(a)	122	57%	92	43%	214

Frecuencias \$OCUP_TOTAL

OCUP_TOTAL(a)

¿Cuál es la ocupación de los miembros de su hogar?	Nº	Porcentaje de respuestas	Porcentaje de encuestados
Estudiante	237	69%	111%
Trabajador	44	13%	21%
Desempleado	64	19%	30%
Total de respuesta	345	100%	
Total de encuestas	214		

¿Cuál es la ocupación de los miembros de su hogar?



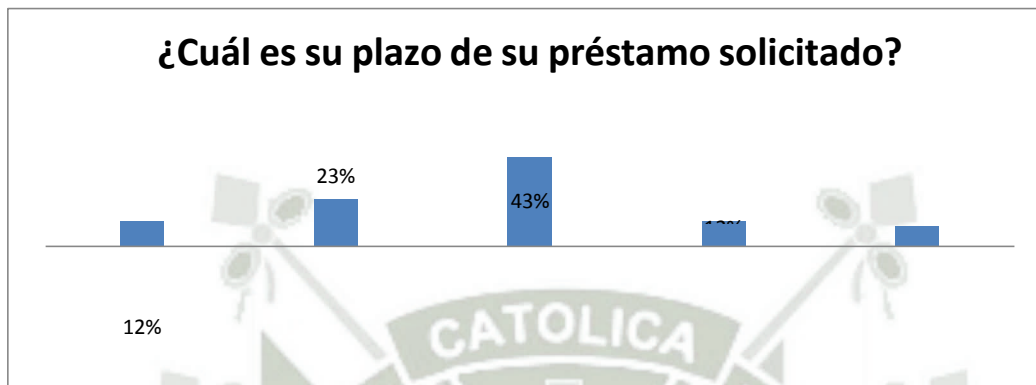
P4

¿Cuál es su monto solicitado que consiguió en su préstamo?

Válidos

¿Cuál es su monto solicitado que consiguió en su préstamo?	Frecuencia	Porcentaje
Menor que 2,000 soles	26	12%
Entre 2,000 y 3,500 soles	49	23%
Entre 3,500 y 6,000 soles	92	43%
Entre 6,000 y 10,000 soles	26	12%
Más de 10,000 soles	21	10%
Total	214	100%

¿Cuál es su plazo de su préstamo solicitado?



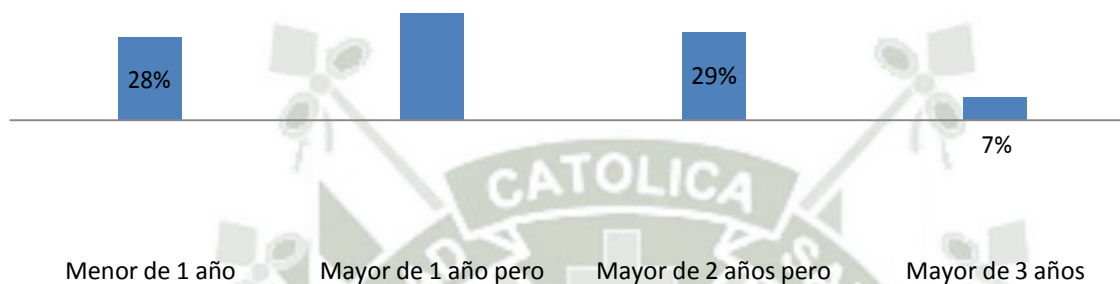
P5

¿Cuál es su plazo de su préstamo solicitado?

Válidos

¿Cuál es su plazo de su préstamo solicitado?	Frecuencia	Porcentaje
Menor de 1 año	59	28%
Mayor de 1 año pero menor que 2	76	36%
Mayor de 2 años pero menor de 3	63	29%
Mayor de 3 años	16	7%
Total	214	100%

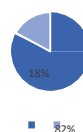
¿Cuál es su plazo de su préstamo solicitado?



P6

¿Beneficio en su negocio el préstamo otorgado?	Frecuencia	Porcentaje
Sí	176	82%
No	38	18%
Total	214	100%

¿Beneficio en su negocio el préstamo otorgado?

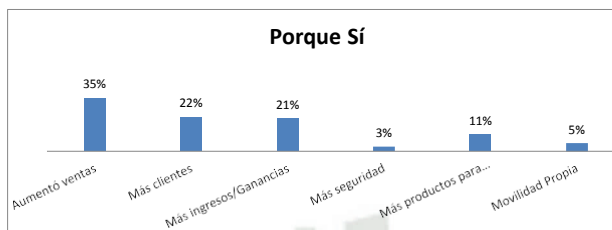


PORQUE SI

Porque	Sí	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Aumentó ventas Más clientes	61	35%
	Más ingresos/Ganancias Más seguridad	39	22%
	Más seguridad	37	21%
Total		176	100%

x=176

Porque Sí

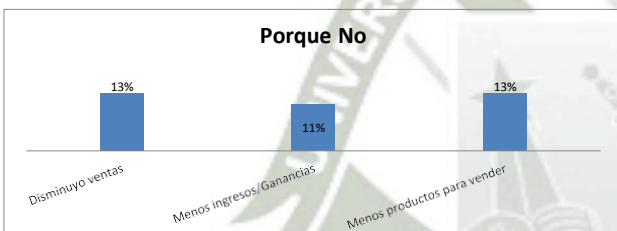


PORQUE NO

Porque No	Frecuencia	Porcentaje	
Válidos	Disminuyo ventas	5	13%
	Menos ingresos/Ganancias	4	11%
	Menos productos para vender	5	13%
Total		38	100%

x=38

Porque No



¿Utilizo todo el dinero del préstamo para su negocio?

	Frecuencia	Porcentaje
¿Utilizo todo el dinero del préstamo para su negocio?		
Si	118	55%
No	96	45%
Total	214	100%

¿Utilizo todo el dinero del préstamo para su negocio?



OTRO MOTIVO EN DONDE USO

Resumen de los casos

Casos	Perdidos	Total
Válidos	Nº	Nº
SUSO_PREST(a)	Porcentaje	Porcentaje
96	44.65116279	119
55.34883721	214	100

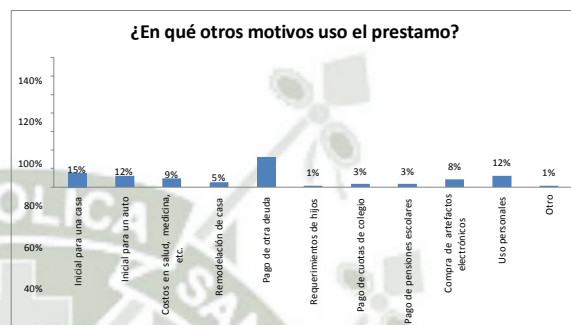
Agrupación de dicotomías. Tabulado el valor 2.

Frecuencias SUSO_PREST

USO_PREST(a)	Respuestas		
		Porcentaje de respuestas	Porcentaje de encuestados
Inicial para una casa	14	15%	12%
Inicial para un auto	12	12%	10%
Costos en salud, medicina, etc.	9	9%	7%
Remodelación de casa	5	5%	4%
Pago de otra deuda	31	32%	26%
Requerimientos de hijos	1	1%	1%
Pago de cuotas de colegio	3	3%	2%
Pago de pensiones escolares	3	3%	2%
Compra de artefactos electrónicos	8	8%	7%
Uso personales	12	12%	10%
Otro	1	1%	1%
Total	96	100%	

n=118

¿En qué otros motivos uso el préstamo?



P8

¿Cuenta usted con otro préstamo?

	¿Cuenta usted con otro préstamo?	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Si	142	66%
	No	72	34%
	Total	214	100%

¿Cuenta usted con otro préstamo?



34%

INDICAR CASO

Indicar quien de ser el caso

	Se presto de:	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Tercero	77	54%
	Familiar	12	8%
	Institución financiera	53	37%
	Total	142	100%

Se presto de:



x=142



P9

¿Ha tenido alguna vez un retraso en su deuda?	Frecuencia	Porcentaje
Sí	197	92%
No	17	8%
Total	214	100%

¿Ha tenido alguna vez un retraso en su deuda?



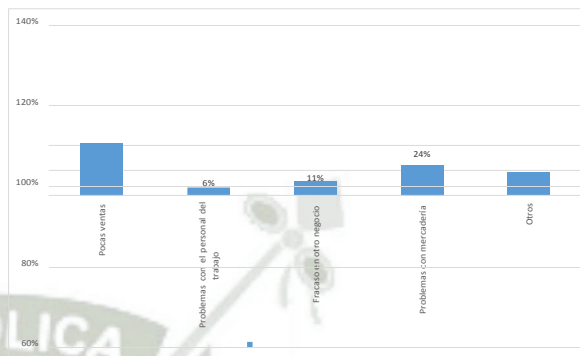
P9 MOT_RETRASO

Resumen de los casos

Casos Válidos Nº	Porcentaje	Perdidos		Total Nº	Porcentaje
		Nº	Porcentaje		
SMOT_RETRA	197	92	17	214	100

Frecuencias SMOT_RETRASO

MOT_RETRAS	Respuestas	
	Porcentaje de respuestas	Porcentaje de encuestados
Pocas ventas	83	42%
Problemas con el personal del trabajo	12	6%
Fracaso en otro negocio	22	11%
Problemas con mercadería	47	24%
Otros	35	18%
Total	197	100%



P10

	¿Disminuyo las ventas en su negocio?	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Sí	144	67%
	No	70	33%
	Total	214	100%

¿Disminuyo las ventas en su negocio?

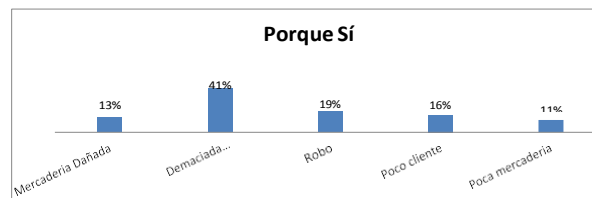


PORQUE SÍ

Porque	Frecuencia	Porcentaje
Por que Sí		
Mercadería Dañada	19	13%
Demaciada Competencia	40	41%
Robo	14	19%
Poco cliente	23	16%
Poca mercadería	16	11%
Total	144	100%

x=144

Porque Sí



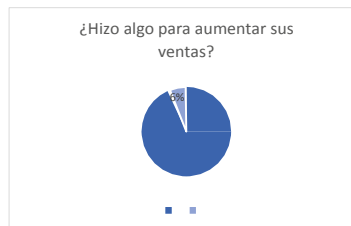
PORQUE NO

Porque	Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	215	100



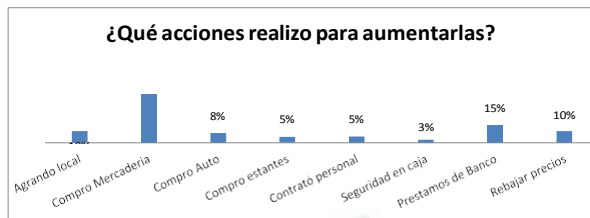
P11

	¿Hizo algo para aumentar sus ventas?	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Sí	190	94%
	No	12	6%
	Total	202	100%
Perdidos	Sistema	12	



ACCIONES REALIZO

	¿Qué acciones realizo para aumentarlas?	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Agrando local	19	10%
	Compro Mercaderia	78	41%
	Compro Auto	16	8%
	Compro estantes	9	5%
	Contrató personal	10	5%
	Seguridad en caja	5	3%
	Prestamos de Banco	29	15%
	Rebajar precios	19	10%
	Total	190	100%



x=190



P12

		¿Usted ofrece facilidades de pagos a sus clientes (Prestamos)?	Frecuencia	Porcentaje
Válidos		Sí	70	33%
		No	144	67%
		Total	214	100%

¿Usted ofrece facilidades de pagos a sus clientes (Prestamos)?

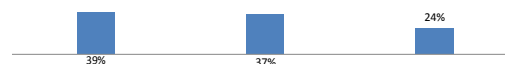


■ 33%

¿Cuánto es el plazo que tienen para pagarle?

		¿Cuánto es el plazo que tienen para pagarle?	Frecuencia	Porcentaje
Válidos		Una semana	27	39%
		Dos semanas	26	37%
		Un mes	17	24%
		Total	70	100%

¿Cuánto es el plazo que tienen para pagarle?



P13

¿Tuvo problemas al ofrecer facilidad de pagos a sus clientes (Prestamos)?	Frecuencia	Porcentaje
Si	65	30%
No	149	70%
Total	214	100%

¿Tuvo problemas al ofrecer facilidad de pagos a sus clientes (Prestamos)?



30%

QUE PROBLEMAS

Resumen de los casos

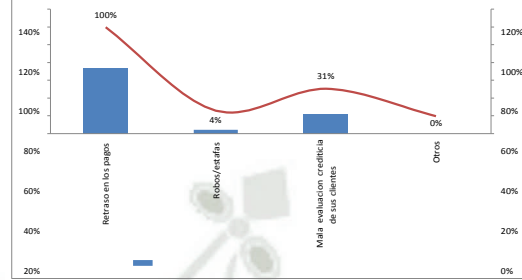
Casos Válidos	Perdidos	Total
65	149	214

a Agrupación de dicotomías. Tabulado el valor 2.

Frecuencias PROB_PREST

	Respuestas	Porcentaje de respuestas	Porcentaje de encuestados
PROB_PREST	Retraso en los pagos	65	73%
	Robos/estafas	4	4%
	Mala evaluación crediticia de sus clientes	20	22%
	Otros	0	0%
Total	89		

¿En qué otros motivos uso el préstamo?

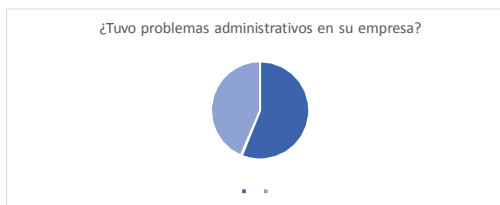


		Retraso en los pagos	
		Si	Porcentaje
¿Ha tenido alguna vez un retraso en su deuda?	Si	58	29%
	No	7	4%
		197	

P14

¿Tuvo problemas administrativos en su empresa?	Frecuencia	Porcentaje
Si	118	56%
No	91	44%
Total	209	100%

Válidos



QUE PERCANCES

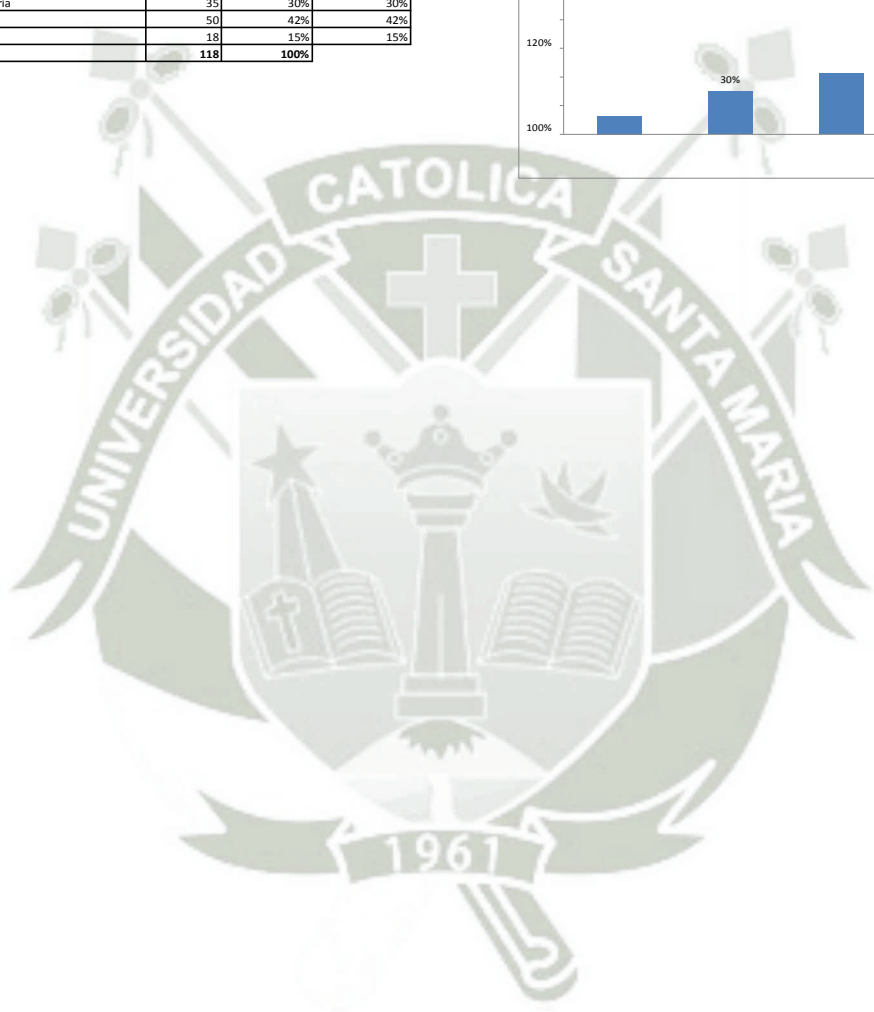
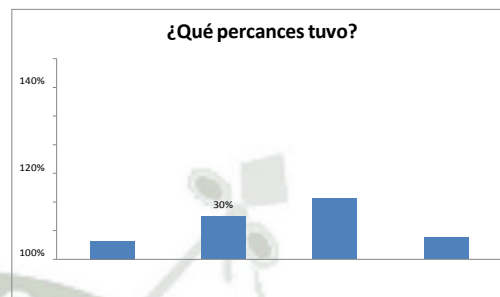
Resumen de los casos

Casos Válidos Nº	Porcentaje	Perdidos Nº	Porcentaje	Total		
				Nº	Porcentaje	
SPER_ADMI(a)	118	54.88372093	97	45.11627907	215	100

a Agrupación de dicotomías. Tabulado el valor 2.

Frecuencias SPER_ADMI

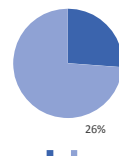
SPER_ADMI(a)	Respuestas		
		Porcentaje de respuestas	Porcentaje de encuestados
Inasistencia del personal	15	13%	13%
Manipulación de mercadería	35	30%	30%
Hurto en las ventas	50	42%	42%
Otros	18	15%	15%
Total	118	100%	



P15

Válidos	¿Hubo demora para que obtenga su dinero del préstamo?	Frecuencia	Porcentaje
		Sí	56
	No	158	74%
	Total	214	100%

¿Hubo demora para que obtenga su dinero del préstamo?



¿Cuánto se demoró?

Válidos	¿Cuánto se demoró?	Frecuencia	Porcentaje
		Una semana	14
	Dos semanas	19	34%
	Un mes	17	30%
	Más de un mes	6	11%
	Total	56	100%

¿Cuánto se demoró?



P16

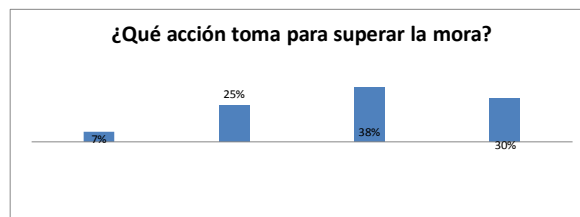
Resumen de los casos

	Casos Válidos Nº	Perdidos		Total		Porcentaje
		Porcentaje	Nº	Porcentaje	Nº	
a	Agrupación de dicotomías. Tabulado el valor 2.					215

Frecuencias SUPER_DEUDA

SUPER_DEUD	Respuestas	
	Nº	Porcentaje
¿Qué acción toma para superar la mora?		
Refinanciación	14	7%
Promesas de pago	49	25%
Extensión de plazo	75	38%
Otras	59	30%
Total	197	100%

x=214



P17

	¿El desembolso de su dinero ayudo al propósito tenido para su negocio?	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Sí	180	84%
	No	34	16%
	Total	214	100%

¿El desembolso de su dinero ayudo al propósito tenido para su negocio?



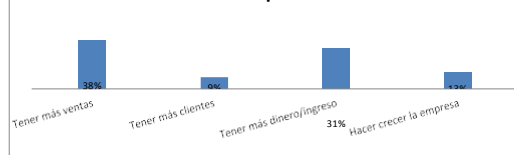
PORQUE SI

	Porque Sí	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Tener más ventas	68	38%
	Tener más clientes	16	9%
	Tener más dinero/ingreso	56	31%
	Hacer crecer la empresa	24	13%
	Total	180	100%

Perdidos Sistema 50

x=180

Porque Sí



PORQUE NO

	Porque No	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Pocas ventas	5	15%
	Robaron la mercadería	4	12%
	Total	34	100%

Perdidos Sistema 33

x=34

Porque No



P18

¿Está usted contento con el servicio y trato de Caja Tacna?	Frecuencia	Porcentaje
Sí	123	57%
No	94	44%
Total	214	100%

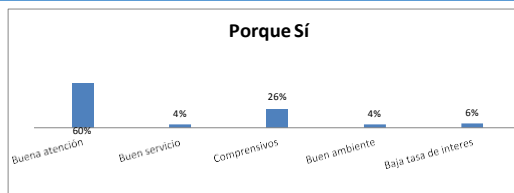
¿Está usted contento con el servicio y trato de Caja Tacna?



PORQUE SÍ

Porque Sí	Frecuencia	Porcentaje
Buena atención	54	60%
Buen servicio	4	4%
Comprensivos	23	26%
Buen ambiente	4	4%
Baja tasa de interes	5	6%
Total	90	100%

Porque Sí



PORQUE NO

Porque No	Frecuencia	Porcentaje
Mala Atención	19	37%
Mal trato	20	39%
Cobradores malcriados	12	24%
Total	51	100%

Porque No

