



“AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO”

UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES**

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



TÍTULO DE LA TESIS

**LA MOROSIDAD Y LA RENTABILIDAD EN LA CAJA MUNICIPAL DE
AHORRO Y CREDITO TACNA S.A. PTO. MDO. - 2016**

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

PRESENTADO POR:

Br. LAURA LUCERO NAVARRO PEREZ

ASESOR:

CPCC. IGOR ANGEL RUIZ ZEGARRA

PTO. MDO. – PERÚ

2017



PRESENTACIÓN

**SEÑOR DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES DE LA UNIVERSIDAD ANDINA DEL
CUSCO.**

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO:

Cumpliendo con las disposiciones del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Andina del Cusco, con todo respeto presento el trabajo de Investigación Titulado: **“LA MOROSIDAD Y LA RENTABILIDAD DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO TACNA S.A. PTO. MDO. 2016”**

El presente trabajo realizado con el propósito de informar, aportar y dar a conocer de qué manera la morosidad se relaciona con la rentabilidad de la entidad financiera, explicado de una manera simple para que pueda ser comprendido por las personas que crean conveniente tomar como guía este trabajo.

Cordialmente,

Br. Laura Lucero Navarro Pérez

pág. II



AGRADECIMIENTO

A Dios, porque hizo posible mi existencia;
a la Universidad Andina del Cusco, que
nos permitió asimilar y aprender todo el
conocimiento y valores profesionales.

A mi madre por ser el motivo y razón de
seguir adelante, en toda mi vida; a mi
padre por sus enseñanzas y valores
inculcados y a mis hermanos (as) por su
apoyo incondicional.

DEDICATORIA



A MI FAMILIA

A mi madre Clotilde. Por su abnegada lucha y preocupación por el bienestar y tranquilidad de mi persona y mis hermanos.

A mis hermanos, amigos y familiares. Por el apoyo moral e incondicional y los buenos deseos para lograr al ansiado logro profesional.



1 PAGINAS DEL JURADO

PRESIDENTE

SECRETARIO

ASESOR



INDICE

PRESENTACIÓN II

AGRADECIMIENTO..... III

DEDICATORIA III

1 PAGINAS DEL JURADO V

RESUMENXII

CAPITULO I: 14

INTRODUCCION..... 14

 1.1 Planteamiento del problema..... 14

 1.2 Formulación del problema 15

 1.2.1 Problema general.....15

 1.2.2 Problemas específicos.....16

 1.3 Objetivos de la investigación 16

 1.3.1 Objetivo general.....16

 1.3.2 Objetivos específicos.....16

 1.4 Justificación de la investigación 17

 1.4.1 Relevancia social.....17

 1.4.2 Implicancias prácticas.....17

 1.4.3 Valor teórico.....17

 1.4.4 Utilidad metodológica.....18

 1.4.5 Viabilidad o Factibilidad.....18

 1.5 Delimitación de la investigación..... 18

 1.5.1 Delimitación Temporal.....18

 1.5.2 Delimitación Espacial.....18

 1.5.3 Delimitación Conceptual.....18

CAPITULO II..... 20

MARCO TEORICO 20

 2.1. Antecedentes de la Investigación..... 20

 2.1.1. Antecedentes Internacionales.....20



2.1.2. Antecedentes Nacionales.....21

2.1.3. Antecedentes locales.....23

2.2. Bases Teóricas.....24

2.2.1. Morosidad.....24

2.2.2. La Rentabilidad.....33

2.3. Marco Conceptual..... 42

2.4. Formulación de Hipótesis 46

a) Hipótesis General.....46

b) Hipótesis Específicas..... 46

2.5 Variables e Indicadores..... 47

2.5.1. Variables.....47

2.5.2. Operacionalización de las variables de estudio.....47

CAPITULO III 50

METODO DE INVESTIGACION..... 50

3.1. Tipo de Investigación..... 50

3.2. Enfoque de la investigación 50

3.3. Diseño de la Investigación 50

3.4. Alcance de la Investigación. 51

3.5. Población y Muestra de la Investigación 51

3.5.1. Población.....51

3.5.2. Muestra.....51

3.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos 52

3.6.1. Ficha técnica de los instrumento.....52

3.6.2. Baremos.....53

3.7. Tipo de procesar los datos 60

CAPITULO IV: 61

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN 61

4.1. Resultados generales..... 61

4.1.1. Resultados descriptivos dela variable morosidad. 61

4.1.2. Resultados para la variable Rentabilidad..... 65

4.2. Punt. Estadísticas descriptivos..... 69



4.3. Matriz de Análisis de Correlaciones.....	72
4.4. Prueba de Normalidad para decisión estadística.....	73
4.5. Prueba Estadística de Hipótesis.....	73
4.5.1. Prueba Estadística de Hipótesis General.....	73
4.5.2. Prueba Estadística de Hipótesis Específicas.....	77
CAPITULO V	88
5.1. Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos	88
5.2. Limitaciones del estudio	90
5.3. Comparación critica con la literatura existente.....	90
5.4. Implicancias del estudio.....	92
5.5. Procesamiento y análisis de la información.....	92
CONCLUSIONES.....	92
RECOMENDACIONES	94
Bibliografía.....	96
Matriz de Consistencia	100
Matriz de Instrumento de Recojo de Datos.....	102



INDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 Operacionalizacion de las Variables. 49

Tabla N° 2 Muestra. 51

Tabla N° 3 Descripción de Técnicas e Instrumentos. 52

Tabla N° 4 Baremo Variable Morosidad. 53

Tabla N° 5 Baremo Dimensión Incumplimiento de Pago. 54

Tabla N° 6 Baremo Dimensión Solvencia Económica. 54

Tabla N° 7 Baremo Dimensión Evaluación Crediticia. 55

Tabla N° 8 Baremo Variable Rentabilidad, 56

Tabla N° 9 Baremo Dimensión Beneficios. 56

Tabla N° 10 Baremo Dimensión Inversión. 57

Tabla N° 11 Baremo Dimensión Rentabilidad Económica. 57

Tabla N° 12 Resumen de procesamiento de los casos. 58

Tabla N° 13 Instrumentos de Variable de Morosidad. 58

Tabla N° 14 Punt. Estadísticas de la escala. 58

Tabla N° 15 Resumen del procesamiento de los casos. 59

Tabla N° 16 Instrumento de Variable Rentabilidad. 59

Tabla N° 17 Punt. Estadísticas de la escala. 59

Tabla N° 18 Variable Morosidad. 61

Tabla N° 19 Dimensión Incumplimiento de Pago. 62

Tabla N° 20 Dimensión Solvencia Económica. 63

Tabla N° 21 Dimensión Evaluación Crediticia. 64

Tabla N° 22 Variable Rentabilidad. 65

Tabla N° 23 Dimensión Beneficios. 66

Tabla N° 24 Dimensión Inversión. 67

Tabla N° 25 Dimensión Rentabilidad Económica. 68

Tabla N° 26 Punt. Estadística Descriptivo para la Variable Morosidad y sus
dimensiones. 70

Tabla N° 27 Matriz de Análisis de Correlaciones. 72

Tabla N° 28 Prueba de Normalidad para decisión estadística. 73

Tabla N° 29 Correlación entre morosidad y rentabilidad. 74

Tabla N° 30 Resumen del modelo de Correlación. 74

Tabla N° 31 Anova. 74

Tabla N° 32 Coeficientes de correlación. 75

Tabla N° 33 Niveles de Correlacion. 76

Tabla N° 34 Correlación entre incumplimiento de pago y rentabilidad. 78

Tabla N° 35 Correlación entre incumplimiento de pago y rentabilidad. 78

Tabla N° 36 Anova. Coeficientes de correlación. 78

Tabla N° 37 Coeficientes de correlación. 78

Tabla N° 38 Niveles de Correlacion. 81



Tabla N° 39 Análisis de Correlaciones entre solvencia económica y rentabilidad.	81
Tabla N° 40 Resumen del modelo de Correlación Coeficientes de correlación.....	82
Tabla N° 41 Anova	84
Tabla N° 42 Coeficientes de correlación	85
Tabla N° 43 Niveles de Correlacion Anova	85
Tabla N° 44 Análisis de Correlaciones entre evaluacion crediticia y rentabilidad.	85
Tabla N° 45 Resumen de modelo	88
Tabla N° 46 Anova.	88
Tabla N° 47 Coeficientes de correlación.	85
Tabla N° 48 Niveles de Correlacion	87



INDICE DE GRAFICOS

Gráfico N° 1 Confiabilidad.....	58
Gráfico N° 2 Variable Morosidad.....	62
Gráfico N° 3 Dimensión Incumplimiento de Pago.....	63
Gráfico N° 4 Dimensión Solvencia Económica.....	64
Gráfico N° 5 Evaluacion Crediticia.....	66
Gráfico N° 6 Variable Rentabilidad.....	66
Gráfico N° 7 Dimensión Beneficios.....	68
Gráfico N° 8 Dimensión Inversion.....	68
Gráfico N° 9 Dimensión Rentabilidad Economica.....	68
Gráfico N° 10 Campana de Gauss.....	76
Grafico N° 11 Campana de Gauss.....	79
Gráfico N° 12 Campana de Gauss.....	83



RESUMEN

La tesis “La Morosidad y la Rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna S.A. Pto. Mdo. 2016”, está organizado en 08 capítulos, el presente trabajo de investigación tienen por objetivo determinar la relación existente entre la Morosidad y la Rentabilidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna S.A. Pto. Mdo. - 2016. Se consideró una muestra de 20 trabajadores de mencionada institución. El tipo de estudio es correlacional, el diseño es descriptivo correlacional de corte transversal y para recabar información se utilizó técnicas como: encuesta y observación directa, así mismo se utilizaron los siguientes instrumentos como: fichas bibliográficas y cuestionario. El cuestionario aplicado a los trabajadores consta de dos partes, el primero relacionado a la variable Morosidad de 12 ítems, y para ello se utilizó la escala de Likert, con cinco escalas de medición: 1) Casi siempre; 2) Siempre, 3) Medianamente; 4) Casi nunca; 5) Nunca. El segundo, relacionado a la variable Rentabilidad de 12 ítems. Asimismo, se ha confirmado que el coeficiente de correlación entre las variables morosidad y rentabilidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna S.A. Pto. Mdo.- 2016, es de 0,884; y que existe una correlación positiva en relación a las variables de estudio. Lo cual significa que la morosidad en la entidad si tiene relación con la rentabilidad.

Palabras claves:

Morosidad, Rentabilidad, Incumplimiento de Pago, solvencia económica, evaluación crediticia, rentabilidad, beneficios, inversión.

**ABSTRACT**

The thesis "The Delinquency and the Profitability of the Caja de Ahorro y Crédito Tacna S.A. Pto. Mdo. 2016 ", is organized in 08 chapters. The purpose of this research work is to determine the relationship between delinquency and profitability in the Tacna SA Savings and Credit Bank. Pto. Mdo. - 2016. A sample of 20 workers of said institution was considered. The type of study is correlational, the design is descriptive correlational cross-sectional and to collect information techniques were used as: survey and direct observation, likewise the following instruments were used as: bibliographic records and questionnaire. The questionnaire applied to the workers consists of two parts, the first related to the 12-item delinquency variable, and for this the Likert scale was used, with five measurement scales: 1) Almost always; 2) Always, 3) Medium; 4) Almost never; 5) Never. The second, related to the Variability variable of 12 items. Likewise, it has been confirmed that the correlation coefficient between the delinquency and profitability variables in the Tacna S.A. Pto. Mdo.- 2016, is 0.884; and that there is a positive correlation in relation to the study variables. Which means that the delinquency in the entity if it is related to profitability.

Keywords:

Default, Profitability, Payment Failure, economic solvency, credit evaluation, profitability, benefits, investment.



CAPITULO I:

INTRODUCCION

1.1 Planteamiento del problema

En los últimos años, la presencia de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito se ha incrementado y consolidado, constituyéndose en un sistema que contribuye de manera relevante en la provisión de servicios financieros en la ciudad de Pto. Mdo.

No obstante, es indudable que el contexto bajo el cual fueron creadas las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito ha cambiado, considerando el impulso del sistema financiero en los últimos años, un escenario de menores tasas de incremento del patrimonio y la competencia acentuada y creciente en su segmento objetivo (pequeña y microempresa); lo que ha significado, entre otros aspectos, la reducción gradual de los márgenes de rentabilidad y la necesidad de una mayor innovación para preservar el posicionamiento de mercado alcanzado. (Barba, 2017)

Sin embargo las tasas de morosidad obtenidas en esta instituciones vinieron en incremento, pasando de 5.09% en el 2010 a 6.65% a setiembre 2016 (Superintendencia de Banca y Seguros, 2016), niveles esencialmente mayores a los obtenidos en el sistema bancario afectando la rentabilidad económica los cuales se componen de un conjunto de estudio de ratios financieros.

Es bueno resaltar que las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito que aplican metodologías en sus operaciones financieras conducirá a disminuir las tasas de morosidad dentro de la misma, es por ello la importancia de analizar y estudiar los indicadores de morosidad y que las políticas empleadas para las operaciones financieras



se cumplan de manera oportuna, para de esta manera obtener resultados económicos favorables y un índice mayor de rentabilidad.

La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna S.A.; ubicada en la Av. Madre de Dios N° 555 y en el Jr. Daniel Alcides Carrión N° 271, en la ciudad de Pto. Mdo., es una entidad financiera dedicada a la intermediación financiera la que contribuye de manera relativa a la inversión y ahorro de los pobladores de la ciudad; a lo largo de los años que viene desempeñando sus actividades ha venido incrementando considerablemente su cartera de clientes debido al crecimiento y desarrollo de la ciudad. Sin embargo, debido al incremento de clientes la entidad está viéndose afectada por el aumento de los índices de morosidad, ya que esto conlleva a que la empresa no logre un equilibrio económico y posicionarse.

En consecuencia, el posicionamiento de una organización, va a depender de los análisis y las decisiones que se tomen, en base a las observaciones realizadas y estudios que conlleven a la disminución de la morosidad y la mejora de medidas para evitar que repercutan en la rentabilidad de la entidad financiera; por tanto, la finalidad de la investigación radica en el hecho de identificar las deficiencias que se presenta en la morosidad y conocer sus posibles soluciones.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Existe relación entre la morosidad de los clientes y la rentabilidad económica de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna S.A. Pto. Mdo. - 2016?



1.2.2 Problemas específicos

¿Existe relación entre el incumplimiento de pago y la rentabilidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna S.A. Pto. Mdo. - 2016?

¿Existe relación entre la solvencia económica y la rentabilidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna S.A. Pto. Mdo. – 2016?

¿Existe relación entre la evaluación crediticia y la rentabilidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna S.A. Pto. Mdo. - 2016?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación que se da entre la morosidad de los clientes y la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna S.A. Pto. Mdo. - 2016

1.3.2 Objetivos específicos

Determinar si el incumplimiento de pago se relaciona con la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna S.A. Pto. Mdo. – 2016.

Determinar si la solvencia económica se relación con la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna S.A. Pto. Mdo. – 2016.

Determinar si la evaluación crediticia se relaciona con la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna S.A. Pto. Mdo. - 2016.



1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Relevancia social

La relevancia de la investigación giro entorno al hecho de que permite conocer los indicadores y puntuaciones exactas del indica de morosidad y su incidencia con la rentabilidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna S.A. Pto. Mdo. - 2016.

1.4.2 Implicancias prácticas

Los aportes de la investigación permitirán conocer la relación que existe entre la morosidad y la rentabilidad en la CMAC Tacna S.A. Pto. Mdo. - 2016. Ofreciendo información acerca de cómo se ven afectados los resultados económicos y financieros, las consecuencias que origina la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna S.A. Pto. Mdo. S.A.

Ofreciendo, excelente información referencial para el Directorio, Gerencia, Administrador y todas las autoridades que lo requieran.

1.4.3 Valor teórico

Al realizar este estudio, la entidad financiera CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO TACNA S.A. PTO. MDO., contará con información teórica relevante acerca de aspectos relevantes a la conceptualización y entorno acerca de la morosidad; asimismo se brinda información precisa en cuanto a la variable rentabilidad.



1.4.4 Utilidad metodológica

La finalidad metodológica de la investigación está centralizada en ubicar la asociación que existe entre dos variables, sin embargo el hecho de no manipularlas ubica la estudio en el nivel de descripción, puesto que su finalidad está determinada por la relación, así como en la forma de recojo de la información.

1.4.5 Viabilidad o Factibilidad

El presente trabajo de investigación es viable, puesto que servirá como punto de referencia para las futuras investigaciones que se realicen, se cuenta con información necesaria de la fuente, datos relacionados con la entidad y el conocimiento e identificación del problema de estudio.

1.5 Delimitación de la investigación

1.5.1 Delimitación Temporal

Se puede concluir que el estudio de las variables y su asociación, estuvo ubicado en el periodo de tiempo de los meses que corresponden al año 2016.

1.5.2 Delimitación Espacial

En cuanto al periodo en el cual se ubicó el estudio investigativo corresponde a la capital de la Región de MDD, específicamente a la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna S.A. Pto. Mdo. – 2016.

1.5.3 Delimitación Conceptual



Esta investigación enmarca dos conceptos fundamentales, la Morosidad y la Rentabilidad en la Oficina de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna S.A. Pto. Mdo. - 2016, considerando su dimensionabilidad.



CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

Según los estudios que se han realizado con diferentes autores en cada trabajo de investigación, se tomó en cuenta las conclusiones de cada uno y a continuación detallamos:

2.1.1. Antecedentes Internacionales

PILLCO Y CHUISACA (2015), en su estudio análisis financiero de las provisiones de cuentas incobrables en la cooperativa de ahorro y crédito Santa Ana LTDA y el riesgo de morosidad de sus socios, concluye que; la COAC SANTA ANA LTDA, no tiene un organigrama donde se evidencie las jerarquías y sus respectivas funciones.

Además, en el proceso de estudio, se observó que el índice de morosidad era elevada, lo cual afecta a la situación financiera de la Cooperativa y no cuenta con un departamento de riesgo, cobranza, seguimiento y control de operaciones de crédito.

Por otro lado no cuenta con personal calificado ni capacitado, con una dedicación a tiempo completo para desempeñar funciones que la institución lo requiera (Talento humano altamente calificado).

También, podemos indicar que existen falencias en la administración de riesgos ya que no cuenta con un buen reglamento interno de crédito que de sustento a las funciones y tareas, debido a ello los créditos incobrables son bajas y la morosidad alta.



PARRALES (2013), en su estudio, análisis del índice de morosidad en la cartera de créditos del IECE-Guayaquil y propuesta de mecanismos de prevención de morosidad y técnicas eficientes de cobranzas, concluye que; en el periodo de investigación el índice de morosidad se encuentra elevado y que de acuerdo al proceso de cobranza se evidencia que está en progreso.

Así mismo se concluyó que, la principal falencia del departamento de cobranzas del IECE-Guayaquil, es el insuficiente número de personal. Además no existe un programa de capacitación y sumado a la falta de gestión de cobranza con nula apertura para el cobro a través de otras instituciones y la necesidad de contar con un sistema de ayuda a los clientes para la orientación y/o cancelar sus cuotas.

También se puede concluir que, la información al momento de contrato, la información en el proceso de estudio, problemas de pago de intereses, desembolso, mecanismos de notificación de cuotas y desconocimiento de las fechas de pago, etc. son los directos responsables con número de cuotas vencidas.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

ALVAREZ (2016), su estudio estuvo centralizado en la finalidad de conocer el verdadero valor de los créditos que puedan ser dudosos con el valor total de todos los créditos y cómo se asocia con la conducta o forma de aprobación de algún posible crédito considerando el límite de financiamientos que se puedan hacer en cajas municipales, por lo que llegó a la conclusión de que el aumento de la morosidad en la Caja Cusco desde el año 2011 hasta el 2015 ha sufrido un aumento al 4.73%, siendo un indicador creciente. Por otra parte, la asociación que existe entre las dimensiones de las variables corresponde al



83.2%, por último, a partir del coeficiente de determinación se puede apreciar que el índice de morosidad se estipula en el 82,3%.

CASTAÑEDA Y TAMAYO (2013), en su trabajo denominado: La morosidad y relación en el ausencia de los objetivos estratégicos de la agencia real plaza de la caja municipal de ahorro y crédito de Trujillo, concluye que:

El propósito de la caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo está conformado por un número de indicadores y algunas perspectivas claramente fijadas las cuales no se cumplieron por el incremento de la morosidad en la Ag Real Plaza, ya que emplean más tiempo en la recuperación de crédito y dejan de lado el cumplimiento de los objetivos contemplados en planeamiento estratégico de la institución.

De igual manera la morosidad durante el 2010-2012 registró un aumento de hasta 11.51% en ciertos sectores económicos durante la evaluación, generando altos índices de morosidad, provisiones y el aumento de personas sancionadas por morosidad, lo que afectó desfavorablemente con el cumplimiento de objetivos estratégicos y generó una situación negativa provocando una inestabilidad generalizada que se concretó en gastos y pérdidas en la Ag. Real Plaza, corroborándose en la entrevista y encuestas aplicadas al personal.

VASQUEZ (2012), en su investigación, Causas de la morosidad y su efecto de las instituciones financieras de la ciudad de Chepen, concluye que:

La existencia de morosidad ocasiona la aparición de más instituciones crediticias en la ciudad de Chepen, evaluaciones crediticias inconsistentes, incumplimiento de cuotas por parte de clientes, etc. Ocasionadas en gran parte por problemas internos de las instituciones financieras que prefieren por acciones que



dan solución momentánea pero no ayudan a resolver el problema y acarrear más problemas a la institución.

Así mismo, a la mayoría de clientes le hace falta una conciencia moral para efectuar con sus obligaciones de pago y es que solo aprovechan las facilidades que ofrecen las instituciones crediticias o simplemente realizan una mala inversión del dinero obtenido, perdiendo el capital y quedándose sin efectivo que respalde las cuotas establecidas, teniendo como resultado deudas y perjuicio de la institución.

También se determinó, que los índices de morosidad se incrementaron considerablemente sin contar con plan de contingencia para afrontar dicho problema, además debemos mencionar que la ciudad de Chepen es una ciudad donde el desarrollo del comercio con la contribución de otros sectores económicos, lo que permite a las instituciones financieras para atender en la necesidad crediticia de la población.

2.1.3. Antecedentes locales

CAPAJAÑA (2015), en su estudio: Análisis del impacto y morosidad de los créditos MYPES otorgados al sector agrario por la CMAC TACNA, en Mazuko, concluyo lo siguiente:

Los créditos MYPES otorgados al sector agrario por la CMAC Tacna en los Valles de Mazuko – Madre de Dios, en el periodo 2012 – 2014. Tuvieron un impacto positivo en el nivel de ingresos y área cultivada de los productores agrarios que obtuvieron crédito. Asimismo se encontró que los determinantes de



la morosidad son: el monto del crédito, el plazo del préstamo, la tasa de interés, el tamaño de hogar y el nivel de ingresos después antes de otorgar el crédito.

Los créditos MYPES otorgados al sector agrario por la CMAC Tacna Agencia Mazuko – Madre de Dios, en el periodo 2012 – 2014. Han inducido en los prestatarios en promedio (media de las 126 observaciones) un incremento en 0.5 hectáreas en el área cultivada, y un aumento de S/. 106 en el nivel de ingresos de los individuos que accedieron al crédito. Por lo tanto, se concluye que los créditos de la entidad financiera analizada tuvieron un impacto positivo en los productores agrarios que accedieron al crédito. Entonces, no se rechaza la hipótesis específica N° 1.

De los créditos MYPES otorgados al sector agrario por la CMAC Tacna Agencia Mazuko – Madre de Dios, en el periodo 2012 – 2014, el 25% (de los 126 casos) de los clientes se encontraron en la condición de morosos. Además, se encontró que las variables económicas: monto del crédito, plazo del préstamo, nivel de ingresos antes de crédito, y la tasa de interés; y la variable social: tamaño de hogar; son determinantes de 81 la morosidad. Con estas variables se obtuvo, que la probabilidad de que un cliente con características medias enfrente una situación de mora es igual al 17.25%. Entonces, no se rechaza la hipótesis específica N° 2.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Morosidad

(Academia) Explica que; la palabra Morosidad proviene del latín morositas -ātis. Que significa “lentitud, dilación, demora” “falta de actividad o puntualidad”



(Pere, 2000). *Lucha Contra la Morosidad*. “Define la morosología es un conjunto de teorías orientadas al estudio y reducción de la morosidad con una visión global cuyo fin es comprender el problema desde diferentes visiones y permiten la comprensión del entorno y contexto de los pasos de la morosidad, de sus actores que intervienen, su entorno y proponiendo soluciones de acuerdo a los hallazgos que se den en su estudio”.

La morosidad es un problema complejo originado por diferentes razones, motivo por el cual se debe analizar los factores económicos de manera global considerando aspectos relacionadas con otras áreas, como: psicosocial y socioeconómico.

2.2.1.1. Causas de la Morosidad

(Saurina & Salas, 1998, págs. 393 - 426) De acuerdo a la bibliografía revisada consideramos a Saurina & Salas, sobre teoría relacionada a la morosidad:

2.2.1.2. Factores Macroeconómicos

Saurina (1998), llega a la siguiente conclusión, “Por tener un origen de las dificultades financieros que pasa en las instituciones que fracasan, la morosidad precede al inevitable fracaso, sin embargo no es motivo para que una institución con estos problemas fracase”.

De la afirmación podemos acotar que el autor utiliza algunos resultados teóricos relacionados a fracasos de algunas instituciones para demostrar lo determinante que es la morosidad.



Sin embargo otra conclusión por paradigmas hipotéticos y prácticos, es la relación desfavorable del proceso financiero y la morosidad. Pero, esta situación puede variar según las variables que intervienen para calcular el período. Además, hay que analizar si la correlación entre morosidad y los eventos repetitivos es armonizada o incluye plazos.

Los problemas de capacidad pueden originar conflictos en la eficacia de ejecución de procesos. Por ejemplo, un incremento generalizado de los sueldos, del coste de la materia prima o del logro de activos, puede reducir el mecanismo de desembolso de las instituciones.

Superiores escenarios de endeudamiento (calculado en función al PBI o del ingreso medio) tienen la posibilidad de incrementar las adversidades de trabajadores para llevar a cabo sus responsabilidades, así se oriente por el frente más grande problema de la deuda como por el menor ingreso a solvencias desconocidos puesto que escenarios de apalancamiento más prominente hacen más complicado conseguir financiación agregada.

El motivo fundamental del trabajo de investigación fue analizar las consecuencias de las políticas crediticias de las Edpymes relacionados a la morosidad evidenciados en su propia institución, teniendo como referencia las bondades del ámbito de crédito concreto y de los manejos de gestión de créditos de las instituciones crediticias. Se proyecta un paradigma clásico de tradicional de datos con estimaciones asentado y



fortuito en la muestra empleada y así mismo, considerando la naturaleza y comportamiento de las variables que intervienen.

En conclusión los factores determinantes de la morosidad en una economía global se identifican en tres sectores bien definidos: variables que calculan el ciclo económico, los que intervienen en el grado de liquidez y los que calculan la morosidad.

2.2.1.3. Factores Microeconómicos

Es importante conocer la estructura funcional de toda institución financiera para explicar los aciertos, virtudes, deficiencias, falencias y poner especial atención en la morosidad porque es un problema complejo y de nunca acabar. Por ello, el aumento crediticio, la clase de empresa y la manera de atraer más clientes con propuestas arriesgadas; son las variables que son tomadas en consideración para su análisis.

Así mismo un esencial componente de la tasa de morosidad de una entidad bancaria es el tiempo que demora en consolidarse y tener acceso a la mayoría de la población, incluidos de las facilidades que brinda a los clientes.

Saurina (1998), sostiene que: “Como una posibilidad del aumento de la morosidad es los ofrecimiento y propuestas que utilizan los trabajadores al responsabilizarse de las acciones peligrosas”.

De lo indicado por el autor, podemos agregar que, las instituciones crediticias ofrecen incentivos que son tentadores para



algunos clientes y no analizan en realidad la responsabilidad que asumen y terminan siendo parte de los altos índices de morosidad.

Por otro lado, también podemos enfatizar que otra situación perjudicial para las entidades bancarias, sucede cuando tratan de incrementar la cantidad de clientes y convencen a personas de pasar a sus filas, pero en la mayoría de los casos son clientes con falta de moral con el compromiso asumido.

El aumento de instituciones crediticias significa más dificultad para el control, monitoreo obteniendo como resultado negativos para el proceso de evaluación y recuperación.

También, una correcta supervisión de los créditos en el mercado significa decisivo para el proceso de recuperación de tasas. Los pocos recursos empleados en las labores de supervisión representan peligro, lo cual a lo largo repercute en la habilidad de supervisión y recobro de las inversiones.

Una de las referencias comunes es el dinero asignado a cada empleado, porque refleja el monto asignado que, como media, cada trabajador debe administrar y se le denomina ratio de inversión sobre el número de empleados. Un resultado esperado de lo mencionadas asignaciones sobre los índices de morosidad sea favorable. Pero esta relación no se puede predecir ya que una de las posibles situaciones es que las tasas de morosidad se incrementen si es que el empleado con créditos saturados, el cual impida monitorear adecuadamente, en otras palabras deben de considerar una determinado monto colocado, para de



esa manera se realice eficiente control y de acuerdo de los resultados se evalué su incremento y en todo caso evitar el exceso tamaño del monto a supervisar y evitar pérdidas para la institución.

Contamos con garantías de lenta y rápida realización además otras no catalogadas. En ese sentido y como indican Murrugarra y Ebentreich (1999), sostiene que: “Cabe señalar que con los microcréditos no se precisa con exactitud los rasgos debido a que no capta las consecuencias de otras formas de garantía por los múltiples créditos ofrecidos, como las garantías colectivas e individuales que tienen un origen distinto al de una garantía real”.

Como conclusión, que la masificación crediticia, de acuerdo al tipo de diversidad sectorial, regalías y la eficacia de la institución, la existencia de precauciones, la influencia del mercado y la rentabilidad de las instituciones crediticias tienen gran importancia para encontrar la tasa de morosidad percibida.

(Brookes, 1994, págs. 134 - 144) En su libro, “*An Empirical Model Of Mortgage Arrears and Repossessions. EE.UU*”, sostiene que: la posibilidad de ser moroso en cancelar sus créditos hipotecarios en grupos familiares en función a la renta, considerando las razones financieras entre los activos netos del sector privado y la cantidad de créditos hipotecarios, en relación al valor del desempleo y del ratio de endeudamiento sobre la puntuación de las propiedades inmobiliarias.

(Muñoz, 1999) Manifiesta que, según investigaciones económicas del BCR de Julio de 1999, analiza por medio de una serie de



datos permanentes las consecuencias del desarrollo financiero ante la rentabilidad del sistema de banca nacional. Obtiene que el desarrollo de los índices de morosidad es contra-cíclica, que la inestabilidad de la forma afecta la morosidad de acciones en moneda extranjera y algunas alteraciones de los índices de interés mantienen una influencia frontal con la eficiencia con los montos asignados. A nivel nacional, la búsqueda para determinar la morosidad en las IMF es parcialmente desconocida y poco desarrollada, uno de los trabajos más conocidos es el documento de Murrugarra y Ebentreich (1999).

(Peru, 2012) en la publicación de la SBS del Perú, acerca de los factores de calidad de activos (Glosario SBS, 2012); se proponen tener en cuenta las siguientes relaciones en función a la Morosidad:

- Activo Rentable / Activo Total (%): Facilita conseguir la relación del activo que obtiene del capital financiero.
 - Cartera Atrasada / Créditos Directos (%): Créditos directos vencido o cobranza judicial.
 - Atrasada MN / Créditos Directos MN (%): Créditos directos Cartera en moneda nacional que están vencido o en cobranza judicial.
 - Cartera Atrasada ME / Créditos Directos ME (%): Créditos directos en moneda extranjera que están vencidos o en cobranza judicial.
 - Créditos Refinanciados y Reestructurados / Créditos Directos (%): Créditos directos que fueron refinanciados o reestructurados.
 - Provisiones / Cartera Atrasada (%): Cartera atrasada que se encuentra cubierta por provisiones.



Queremos resaltar algunas limitaciones de algunas guías de cartera. Aguilar y Camargo (2004). Considera que las guías de morosidad están en función al monto de colocación observado y analizado en Balance, que no contempla posibles acciones de venta a costos cómodos de inversiones afectadas, sanciones contables y con apoyo del gobierno.

Así mismo, los autores apuntan que las mediciones de morosidad son agregadas y estáticas, comparado con las consecuencias que trae la morosidad de cada préstamo de crédito, que para las entidades financieras tiene un tiempo de desarrollo de un año y seis meses. Considerando, además que los créditos sancionados se encuentran en función a los compromisos de regularización; por ello, se suscribe de manera anticipada el compromiso de los asesores. Pero si los responsables de los créditos amplían o modifican las fechas de pago con la esperanza de que los clientes cumplan con sus responsabilidades financieras, disminuyendo así los altos índices de morosidad. Prediciendo de esta manera el comportamiento de los problemas de morosidad. La evaluación de la calidad financiera necesita de acciones concretas que puedan determinar alcanzar los objetivos planteados.

Así mismo, no existe consenso de un factor determinante de los casos que se puedan plantear morosidad en los procesos y acciones de una entidad crediticia.

También es importante indicar que para el caso de los créditos de pequeñas empresas la programación se realiza de acuerdo netamente en función de la morosidad y la integridad de la cuenta morosa. Además, es



una de las razones primordiales de la calidad crediticia, con ocho días de atraso, la integridad del crédito que muestra cuotas en mora como cartera atrasada y no sólo las cuotas atrasadas.

(Guillén, 2002), sostiene que: “Si poseemos el incremento de la morosidad a nivel nacional (Perú), el estado podría ser parte de una crisis financiera. Al originarse la morosidad financiera el primer afectado es la rentabilidad y paralelamente se origina extracción en la variación económica. Generando que la institución financiera aumente sus reservas por los créditos que se deben, esto también perjudica rápidamente a los beneficios. Por consiguiente, un aumento considerable en la morosidad provoca que el inconveniente de infracción se concrete en la rentabilidad, liquidez y al final un problema de liquidez”.

2.2.1.4. Incumplimiento de pago

(Wayar, 2004), en su investigación manifiesta que: “El incumplimiento se considera, por nuestros civilistas, como el primero de los requisitos del compromiso civil “contractual”; se lo muestra como un accionar del moroso que quebranta la obligación, consiguiendo ese obrar, por esto, carácter ilícito o antijurídico. De acuerdo con la lección tradicional, tal ilicitud, alguno sea la clase donde se presente, trae como resultado la obligación de resarcir el inconveniente provocado al



acreedor; siempre, es evidente, que concurra un aspecto que justifique atribuir compromiso al moroso”.

2.2.1.5. Solvencia Económica

(Gabas, 1990) Considera que: “La supervisión de liquidez tiene relación a la cuantificación o expresión en términos numéricos del grado ganancia o pérdida institucional, introduciendo la oportunidad de hacer comparaciones entre la circunstancia en numerosas fechas de una compañía y de diferentes compañías entre sí”.

2.2.1.6. Evaluación Crediticia

(Valdivia, 2004), Podemos afirmar que: “La esencia del negocio crediticio es desembolsar y recobrar bien las operaciones de crédito. Para lo primero es requisito hacer una estricta evaluación crediticia, que determine bien la aptitud de pago del cliente (tema rigurosamente técnico) y su solvencia moral (muchas ocasiones subjetivo, aunque en este momento hay superiores maneras de medirla y en todo caso mientras el analista va consiguiendo vivencia lleva a cabo más su “olfato” para ubicar hábitos típicos de un viable cliente moroso). Para lo segundo recobrar bien, es requisito tener un sistema de cobranza correcto”.

2.2.2. La Rentabilidad

(Mariano, Rentabilidad, 2007, pág. 17) Manifiesta que: “La rentabilidad es equivalente a la interacción de la interés y monto depositado necesarios para obtener, debido a que obtenemos la efectividad gerencial de una entidad, sustentada por los montos adquiridos de las ventas realizadas a cabo y uso



utilidades, el tipo y la perpetuidad la variación de los beneficios. Los beneficios, son resultados de una óptima y eficiente gestión, una planificación general de costos y sobre todo la supervisión de acciones para obtener utilidades”.

(Domingo, 2007, pág. 27) La utilidad es un indicador esencial en las decisiones de inversión y nos ayuda a comparar las actuales adquisiciones o esperadas inversiones con los panoramas de rentabilidad.

2.2.2.1. Ratios de la rentabilidad

Detallan la utilidad de la compañía en función a ventas, el capital y la inversión, explicando también la efectividad operativa de la gestión empresarial.

Ratio de rentabilidad de la inversión (roa)

Los cocientes financieros más importantes de forma global en la institución, ya que la hace sencilla para conseguir más activos económicos.

$$(\text{Utilidad Neta/ activos}) \times 100.$$

Ratio de rentabilidad del patrimonio (Roe)

El ratio se encarga de determinar la manera de originar beneficios netamente con capital de los inversionistas y lo que generó nuestra compañía (capital propio).

$$(\text{Utilidad Neta/ Patrimonios}) \times 100.$$

**Ratio de rentabilidad bruta sobre ventas**

Se encarga de aproximar las transacciones, exhibe el entorno o provecho de la compañía en relación en las transacciones.

$$(\text{Utilidad Bruta} / \text{Ventas Netas}) \times 100.$$

Ratio de rentabilidad neta sobre ventas

Es el más preciso puesto que utiliza el provecho neto después de predecir la inversión, presupuestos e impuestos.

$$(\text{Utilidad Neta} / \text{Ventas Netas}) \times 100.$$

Ratio de rentabilidad por acción

Conocido también como, herramienta por acción, facilita saber la herramienta absoluta que se ajusta a cada transacción. Esta razón financiera adquiere más relevancia para los capitalistas ya que le facilita contrastar con acciones de otras compañías.

$$(\text{Utilidad Neta} / \text{Numero de Acciones}) \times 100.$$

Ratio de dividendos por acción

El producto de esta razón financiera es el monto o importe a cada accionista según la proporción de acciones que este tenga.

Medición de la rentabilidad

De todos modos, hay numerosas medidas probables de la rentabilidad, pero todas tienen la siguiente forma:



La rentabilidad es la relación que hay entre la herramienta y la inversión que se requiere para lograrla, la rentabilidad mide la eficacia de una compañía.

Puede verse como una medida, de cómo una compañía invierte fondos para crear capital.

$$\text{Razón Financiera} = \frac{\text{Beneficio Neto}}$$

Patrimonio Neto

Relación de la liquidez con la rentabilidad

La relación entre liquidez, compromiso y rentabilidad es complicada de medir, los bancos dan más grande desempeño por los depósitos a plazos que por los ahorros, un tesorero va a tener que abonar una más grande carga financiera por el financiamiento solicitado (menos rentabilidad si quieres poseer más grande para los pagos futuros (mayor liquidez).

(D, 1996) Sustenta que están indebido no poder realizar los pagos las obligaciones a corto período como sostener una innecesaria liquidez, lo primero porque se perdería imagen frente a los acreedores y el segundo porque el dinero tiene un valor y ellos disminuirán la rentabilidad.

Rentabilidad, fondos financieros y liquidez

Rentabilidad y herramienta no son términos equivalentes, pero en oportunidades sus resultados tienden a ser coincidentes.

La rentabilidad es la ganancia contra el activo, en tanto que la herramienta (beneficio o ganancia) es la distingue entre egresos y costos.

Índice de solvencia



Los indicadores de endeudamiento o solvencia tienen como propósito determinar nivel y de qué manera integran los beneficiarios al interior de la inversión de la compañía. Hablamos de entablar además el compromiso que corren tales acreedores y los dueños de la empresa y la conveniencia o inconveniencia del endeudamiento.

Endeudamiento del activo

Este índice facilita saber el nivel de soberanía financiera. Cuando el índice es alto sugiere que la compañía es dependiente bastante de sus acreedores y que tiene una limitada aptitud de endeudamiento, o lo que es semejante, se está descapitalizando y trabaja con una composición financiera más osada. Por el opuesto, un índice bajo representa un alto nivel de independencia de la compañía frente a sus acreedores.

Formula:

$$\text{Endeudamiento del activo} = \frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Activo Total}} \quad \%$$

Endeudamiento patrimonial

Este indicio mide el nivel de deber del patrimonio para con los acreedores de la compañía. No debe entenderse como que los pasivos se logren realizar los pagos con patrimonio, ya que, en el fondo, los dos conforman un deber para la compañía.

Formula:

$$\text{Endeudamiento Patrimonial} = \frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Patrimonio}}$$



Apalancamiento

Se interpreta como el número de entidades monetarias de activos que se consiguieron por cada unidad monetaria de patrimonio. Oséa, establece el nivel de acompañamiento de los elementos internos de la compañía sobre elementos de otros.

Formula:

$$\text{Apalancamiento} = \frac{\text{Pasivo total}}{\text{Patrimonio}}$$

Rotación de Ventas

La eficacia en la utilización del activo total se mide por medio de esta relación que sugiere además el número de ocasiones que, en un preciso nivel de ventas, se usan los activos.

Formula:

$$\text{Rotación de venta} = \frac{\text{Ventas}}{\text{Activo total}}$$

Índice de rentabilidad

Los indicadores de desempeño, catalogados además de rentabilidad o lucrativita, se usan para medir la eficacia de la gestión de la compañía para vigilar los costos, así, transformar las transacciones.

Una visión de los financiamientos, lo de mayor relevancia de usar estos indicadores es investigar la forma de cómo se origina el regreso de cantidades financiadas en la compañía.



2.2.2.2. Beneficios

Según la Real Academia De España Provecho procede del latín *beneficium*, un provecho es un bien que se hace o se recibe. El concepto además se usa como sinónimo de herramienta o virtud. Por ejemplo: “Este banco me da más provecho en el momento de abrir una cuenta”, “Nuestra compañía ofrece enormes provecho a los usuarios más fieles”, “Con la adquisición del TV, accedí a numerosos provecho en la tienda”.

(Cardy, 2001, pág. 261) Definen los provechos colega - baratos como asignaciones o gratificaciones que le brinda la compañía al trabajador para admitir su tarea.

2.2.2.3. Inversión

(SABATE, 1986, pág. 308) Dice que la inversión radica en la aplicación de elementos financieros a la construcción, actualización, ampliación u optimización de la aptitud operativa de la compañía.

(DEUSTO, 1967, pág. 21) Dice que “La inversión es todo desembolso de elementos financieros para comprar bienes concretos durables o instrumentos de producción, catalogados bienes de conjunto, y que la compañía va a usar a lo largo de numerosos años para cumplir su objeto social”.

2.2.2.4. Rentabilidad Económica

La rentabilidad es una condición de aquello que es rentable: ósea, que crea renta (provecho, herramienta, ganancia o beneficio). Barato, por su lado, es lo que se asocia a la economía (vinculada a los caudales o el dinero).



2.2.2.5. Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna S.A.

La Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A. (CMAC TACNA S.A.), es una entidad económica-crediticia, ubicada en el Sistema no Bancario del Sistema Financiero Peruano; laborando como Sociedad Anónima, con solvencia monetaria, administrativa y financiera.

Sustenta su funcionamiento en la Resolución Nro. 505-92-SBS del 21 de mayo de 1992, de la Superintendencia de Banca y Seguros, así mismo la Resolución Nro. 322-98 – SBS, que legitimiza su cambio a Sociedad Anónima. De igual modo sostiene correlación con la ley de creación del Sistema de Cajas Municipales y la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros.

Empieza el 01 de Junio de 1992, sujetadas y supervisados por el Estado Peruano: Superintendencia de Banca y Seguros, Banco Central de Reserva, rigiéndose a las normas necesarias; de igual modo la Caja Tacna es integrante del Fondo de Seguros de Depósitos. Sus propósitos son:

- Incrementar la rentabilidad.
- Incrementar la participación en el sector micro financiero.
- Mejorar el nivel de satisfacción de los clientes.
- Optimizar los procesos de negocio.
- Optimizar los procesos administrativos.
- Fortalecer la gestión del talento humano.
- Fortalecer la gestión de la reputación.

MISIÓN



“Somos una Institución que presta servicios financieros al área de micro y pyme de forma eficaz y oportuna, ayudando a su avance sostenible ”.

VISIÓN

“Ser una compañía micro financiera con sólida presencia en la zona sur y optimización continua de su nivel de competitividad e originalidad ”.

VALORES INSTITUCIONALES DE CAJA TACNA 2016 - 2019

- **Integridad**

Facilitamos a nuestros usuarios información oportuna, precisa y comprensible sobre sus operaciones, de esta forma como información clara y veraz sobre los productos, servicios, costos, costos y métodos para canalizar sus reclamaciones.

- **Vocación de Servicio**

Valoramos a la gente y sus pretensiones por lo cual hacemos todos los esfuerzos necesarios para ayudarlos en lo que necesiten, intentando encontrar hacer relaciones duraderas con nuestros usuarios.

- **Trabajo en Equipo**



Promovemos un clima de seguridad apoyado en la relación abierta, el respeto, respaldo mutuo y la comunicación dinámica como elemento de incorporación de los trabajadores.

- **Pro actividad**

Nos anticipamos a las necesidades de los clientes y trabajadores.

- **Innovación**

Buscamos novedosas maneras de sobrepasar las expectativas de nuestros usuarios, ofreciéndoles resoluciones en bienes y prestaciones que impacten en el mercado y que mejoren su calidad de vida.

2.3. Marco Conceptual.

CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO

(Cueto, 2010), Manifiesta que, se crearon por necesidades del siglo XVII en Alemania e Inglaterra, para dar solución, aliviar y obtener progreso en su vida laboral. En el intermedio del siglo XIX, los españoles lanzan una propuesta que podría dar solución a los problemas de usura que se generaba. El esencial fin que tenía era dirigir la inversión común, dirigido a inversión y trabajos sociales. Entonces, debido a ello es que se originan las cajas municipales de ahorro y crédito (CMAC) en el Perú en 1982. Se originaron teniendo como referencia un paradigma alemán y luego se adaptaron al modelo español.

PERDIDA: Circunstancia producida cuando los costos son superiores al capital, y que tiene como resultado un saldo acreedor en esa cuenta; minusvalía, quebranto, saldo



negativo en una transferencia o en un negocio; quedarse sin la posesión de un bien o la titularidad de un derecho. (Finanzas para Mortales)

FINANZAS: Sector de un proceso financiero donde es el sustento de muchas transacciones, como, deferentes tipos de inversiones y aplicado a diferentes sectores”.

(Andrade, 2005), Podemos considerar una definición que indica, “Responsable en investigar todo lo referente a la labor del mercado, oferta y activos financieros”.

LIQUIDEZ: La liquidez de un preciso activo mide su aptitud para ser transformado en numerario (rápidamente y con una achicada pérdida de valor) de modo a que logre ser usado como medio de cambio en transferencias. Los billetes y las monedas conforman el activo con más grande liquides ya que tienen la posibilidad de ser usados de manera directa como medio de cambio. Los capital en cuentas corrientes además son activos de elevada liquidez ya que, al movilizarlas por cheque y por medio de tarjetas de débito, tienen la posibilidad de ser usados de manera directa, o la mayoría de las veces, como medio de pagamiento, además de que tienen la posibilidad de ser transformados en numerario muy de manera rápida y sin alguno pérdida de valor. Ya una vivienda, entre otras cosas, es un activo con poca liquidez ya que, además de difícilmente poder ser usado como medio de pago, su transformación en numerario va a poder ser demorada y tener costos superiores. (Nunes, 2015)

CREDITO RENOVADO: Expone al cliente un nuevo crédito con nuevos términos, monto, interés y período tras terminado o cancelado el crédito previo del moroso. (Gomez, 2012)

GARANTIAS PERSONALES: Bienes donde no se tiene en consideración patrimonios de forma clara y fija; que es muy diferente cuando se trata del usuario como deudor o persona que ayuda a que contribuye en el servicio financiero. Nos referimos a



garantías intangibles, tratándose en realidad de garantías reales sustentadas en activos tangibles e intangibles. Las garantías personales conllevan todas las responsabilidades que adquiere un sujeto natural o jurídico de garantizar la cancelación de las deudas financieras. Se concretan mediante documentos. (UNMSM, 2004).

SOBREENDEUDAMIENTO: Se proporciona por el enorme peso que se le brinda a la garantía que el cliente tiene y se dan créditos de forma desmedida, sin antes investigar su aptitud de pago. (Aguilar, 2004)

POLITICA DE CREDITO: Las reglas de crédito se aplican a las ocupaciones de su departamento en la ejecución de sus funcionalidades, las cuales vienen a detallar un marco de trabajo y una guía para la toma de elecciones, en forma consistente, encaminadas hacia el logro de los objetivos establecidos por la compañía para la capacidad de crédito. Toda compañía que efectúe ventas a crédito debe detallar y sostener actualizada una política de crédito, a fin de que las elecciones particulares en este aspecto sigan un patrón consistente con las finalidades y reglas globales. En sentido riguroso, sólo una empresa que efectúe todas sus ventas de contado puede posibilitarse no tener una política de crédito. (CÒRDOVA, 2011)

CREDITO: El crédito en sentido económico significa el cambio de un bien o servicio por un bien o servicio futuro. (Mises, pág. 289)

CUENTAS POR COBRAR A LARGO PLAZO: Son las cuentas por cobrar a un período más grande que el período financiero de la compañía a un año, tendrán presentarse fuera del activo circulante. (Granados, Clasificación de las cuentas por cobrar, 2001, pág. 132)

CUENTAS POR COBRAR A CORTO PLAZO: Son aquellas cuya disponibilidad se ejecuta en un período no más grande de un año luego de la fecha del balance o período



financiero a corto período y se presentaran en el activo circulante. (Granados, Clasificación de las cuentas por cobrar, 2001, pág. 132)

TIPOS DE CREDITOS: Hay algunos tipos de crédito entre ellos los más usados son: Crédito Clásico, Crédito al Consumo, Crédito Hipotecario, Crédito Consolidado y Crédito Personal. (Lopez, 2005, pág. 65)

COBRANZA: Define a la cobranza como la actividad destinada a la recaudación de fondos mediante el cobro por ventas efectuadas al contado o por créditos de diversas clases a cobrar, también se dice que es el medio o expediente para conseguir un objetivo utilizando diversas herramientas para intentar el cobro de las cuentas que una organización posee. (Godoy J. , 2006, pág. 159)

POLITICA DE COBRANZA: Se refiere a los procedimientos que la empresa sigue para solicitar el pago de sus cuentas por cobrar. La empresa debe determinar la fecha y la manera en que dará notificación de la venta a crédito al comprador, cuanto más pronto recibe un cliente una factura, tanto más pronto se pagara la cuenta. (Besley, 2008, pág. 598)

CARTERA: Cartera son las partidas de clientes o cuentas por cobrar, y la administración de estas es el sistema que determina la calidad de dicha cartera y crea las políticas de cobro o de préstamo. Tendencia propia de documentos comerciales, conjunto de inversiones financieras. (Godoy O. G., 2006, pág. 160)

CARTERA VENCIDA: Son valores que se encuentran impagos por deudores, son considerados pagos vencidos, cuando al haber la fecha de pago del mismo no se ha realizado, es la parte del activo constituida por los documentos y cuentas por cobrar, y en general por todos los créditos que no han sido pagados a la fecha de vencimiento y



generan para la un impacto negativo para la liquidez de la empresa. (Lopez, 2005, pág. 72).

2.4. Formulación de Hipótesis

a) Hipótesis General

He₁ La morosidad se relaciona de manera significativa la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna S.A. Pto. Mdo. - 2016.

H₀. La morosidad no tiene relación directa con la rentabilidad de la Caja Tacna S.A. Pto. Mdo. - 2016.

b) Hipótesis Específicas

He₁ El incumplimiento de pago se relaciona con la Rentabilidad y de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna S.A. Pto. Mdo. – 2016.

H₀ El incumplimiento de pago no se relaciona con la Rentabilidad y de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna S.A. Pto. Mdo. – 2016.

He₂ La solvencia económica tiene relación con la Rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna S.A. Pto. Mdo. – 2016.

H₀ La solvencia económica no tiene relación con la Rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna S.A. Pto. Mdo. – 2016.

He₃ La evaluación crediticia se relaciona con la Rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro Y Crédito Tacna S.A Pto. Mdo. – 2016.

H₀ La evaluación crediticia no se relaciona con la Rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro Y Crédito Tacna S.A Pto. Mdo. – 2016.



2.5 Variables e Indicadores

2.5.1. Variables

2.5.1.1. Variable de estudio 1:

Morosidad

2.5.1.2. Variable de estudio 2:

Rentabilidad

2.5.2. Operacionalización de las variables de estudio



TÍTULO : LA MOROSIDAD Y LA RENTABILIDAD DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO TACNA S.A. PUERTO MALDONADO- 2016

VARIABLES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
MOROSIDAD	El retraso en el incumpliendo de pago de obligaciones contraídas, por tanto, se trata de un incumplimiento de pago en fecha predeterminada. (GONZALES PASCUAL & GOMES BASTOS, pág. 4)	D1 INCUMPLIMIENTO DE PAGO	<ul style="list-style-type: none"> Recuperación de los créditos Refinanciación de créditos Recuperación de cartera Los reportes de morosidad
		Falta de pago de un préstamo o cualquier otro tipo de violación de las condiciones de un contrato de préstamo. Puede ser puesto en estado de incumpliendo si las personas falla en pagar su préstamo. (Wayar, 2004)	<ul style="list-style-type: none"> Capital de Trabajo Prueba Acida Liquidez-Caja (Tesorería) Margen Comercial
		D2 SOLVENCIA ECONÓMICA	<ul style="list-style-type: none"> Antigüedad laboral y/o comercial. Endeudamiento Total. Rotación de Inventario
		El análisis de los conceptos de solvencia e insolvencia “la expresión evaluación o medida de la solvencia se refiere a la cuantificación o expresión en términos cuantitativos del nivel de éxito o fracaso empresarial, incluyendo la posibilidad de realizar comparaciones entre la situación en varias fechas de una empresa y de distintas empresas entre sí”. (Gabas, 1990, pág. 17)	<ul style="list-style-type: none"> Rotación de Cuentas por Pagar
		D3 EVALUACIÓN CREDITICIA	
		Son los criterios que tienen las entidades financieras, en el otorgamiento de préstamos a los clientes midiendo la capacidad de pago del deudor y los flujos de caja de los proyectos financiados. Esto comprende también determinar la liquidez actual, las coberturas y la idoneidad de las garantías, que comprende, entre otros aspectos, la celeridad con que puedan hacerse efectivas, su valor de mercado técnicamente establecido, los costos razonablemente estimados de su realización y el cumplimiento de los requisitos de orden jurídico para hacerlas exigibles. (Valdivia, 2004)	



RENTABILIDAD	La rentabilidad es la relación que existe entre la utilidad y la inversión necesaria para lograrla. (Mariano, 2007, pág. 17)	D1 BENEFICIOS	<ul style="list-style-type: none"> • Ingresos
		Del latín <i>beneficium</i> , un beneficio es un bien que se hace o se recibe. El término también se utiliza como sinónimo de utilidad o ventaja. (Diccionario de la Real Academia Española)	
		D2 INVERSIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de Inversión
La inversión, en el sentido económico, es una colocación de capital para obtener una ganancia futura. Esta colocación supone una elección que resigna un beneficio inmediato por uno futuro y, por lo general, improbable.			
D3 RENTABILIDAD ECONÓMICA	<ul style="list-style-type: none"> • Utilidades. 		
La rentabilidad económica, también llamada ROI (Return on Investment) mide la capacidad que tienen los activos de una empresa para generar beneficios, sin tener en cuenta como han sido financiados			

Tabla N° 1 Operacionalización de las Variables

CAPITULO III

METODO DE INVESTIGACION

3.1. Tipo de Investigación

La investigación realizada correspondió al estudio del análisis de las característica y/o cualidades que existe en un variable, con la finalidad de asociarlas a las de otra, por tanto corresponde a una descripción del tipo correlativa, (**Hernandez S., Zapata, & Mendoza, 2013, pág. 13**)

3.2. Enfoque de la investigación

Se realizó la medición de las variables para poder obtener su posterior correlación; por tanto el estudio se centraliza en el modelo cuantitativo, debido a que para el recojo de la información el instrumento utilizado corresponde a preguntas cerradas, (**Sampieri R. H., 1991, pág. 5**).

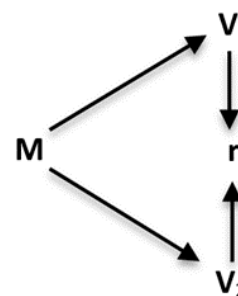
3.3. Diseño de la Investigación

Para la obtención de la información se aplicó tan solo una vez el instrumento a la muestra determinada; por tanto, el diseño del estudio se ubica en obtener información o datos en un solo momento del tiempo, quiere indicar que no corresponde al diseño que se relacione con los experimentos, (**Hernández-Sampieri, 2013, pág. 19**), tal como se puede apreciar a continuación.

Donde:

M : Representa la muestra seleccionada.

V1 : Hace referencia a la aplicación del instrumento 1.





V2 : Hace referencia a la aplicación del instrumento 2.

R : Determina la asociación entre variables.

3.4. Alcance de la Investigación.

La investigación se centralizó en identificar el nivel de asociación que existen entre dos variables, sin necesidad de que una pueda influir en la otra, específicamente en relación a las variables morosidad y la rentabilidad en la entidad financiera Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna S.A. Pto. Mdo. – 2016.

3.5. Población y Muestra de la Investigación

3.5.1. Población

Esta población de estudio constó de 20 servidores que tienen incidencia directa en la Morosidad y la Rentabilidad.

3.5.2. Muestra

La muestra está conformada por 20 servidores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna S.A. Pto. Mdo. 2016, los cuales detallamos a continuación:

GRUPO	AGENCIA		TOTAL
	Av. Madre de Dios	Av. León Velarde	
Administrador	1	1	2
Analistas	10	5	15
Cajera (Desembolsos)	2	1	3
Total	13	7	20

Tabla N° 2 Muestra.



Fuente: Recursos Humanos de CMAC Tacna S.A. Pto. Mdo..

3.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

3.6.1. Ficha técnica de los instrumento

Son el cumulo de procesos y estrategias que utiliza la ciencia para cumplir con su objetivo. Se considera como instrumento de recolección de datos, a todo proceso que pueda utilizar el responsable de la investigación para insertarse en el problema y a partir de ello obtener información. (Hernandez S., Zapata, & Mendoza, 2013).

Técnicas	Instrumentos	Descripción
Encuesta	Cuestionario	Para recoger directamente datos sobre la morosidad y la rentabilidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna S.A. Pto. Mdo. 2016

Fuente: Elaboración propia.

Tabla N° 3 Descripción de Técnicas e Instrumentos

De igual forma, se necesitara aproximadamente 20 minutos para aplicar el instrumento, marcando cualquiera de las siguientes opciones en cada ítem:

- 1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5:
Siempre

Adicionalmente para la recolección de datos se emplearan las siguientes técnicas:

- Recopilación y análisis de documentos
- Observación directa acerca de la colocación de créditos y seguimiento de las gestiones cobranza.

3.6.2. Baremos

Para variable se utilizó un instrumento diferente, de esa manera se realizó la recolección de datos. Los cuales se describen a continuación:

Categorías	Puntaje	%	Descripción
SIEMPRE	[53- 60]	85%-100%	Los trabajadores de la Caja siempre tienen conocimiento sobre incumplimiento de pago, solvencia económica y evaluación crediticia de la Caja Municipal de Ahorro Crédito Tacna S.A. Pto. Mdo. 2016
CASI SIEMPRE	[43- 52]	69%-84%	Los trabajadores de la Caja casi siempre tienen conocimiento sobre incumplimiento de pago, solvencia económica y evaluación crediticia de la Caja Municipal de Ahorro Crédito Tacna S.A. Pto. Mdo. 2016
REGULAR	[33- 42]	52%-68%	Los trabajadores de la Caja regularmente tienen conocimiento sobre incumplimiento de pago, solvencia económica y evaluación crediticia de la Caja Municipal de Ahorro Crédito Tacna S.A. Pto. Mdo. 2016
CASI NUNCA	[23- 32]	36%-51%	Los trabajadores de la Caja casi nunca tienen conocimiento sobre incumplimiento de pago, solvencia económica y evaluación crediticia de la Caja Municipal de Ahorro Crédito Tacna S.A. Pto. Mdo. 2016
NUNCA	[12-22]	1%-35%	Los trabajadores de la Caja nunca tienen conocimiento sobre incumplimiento de pago, solvencia económica y evaluación crediticia de la Caja Municipal de Ahorro Crédito Tacna S.A. Pto. Mdo. 2016

Tabla N° 4 Baremo Variable Morosidad.

Categorías	Puntaje	%	Descripción
SIEMPRE	[17-20]	81%-100%	Los trabajadores de la Caja siempre tienen conocimiento sobre la recuperación de créditos, refinanciación de créditos, recuperación de cartera y los reportes de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro Crédito Tacna S.A. Pto. Mdo. 2016
CASI SIEMPRE	[14 - 16]	61%-80%	Los trabajadores de la Caja casi siempre tienen conocimiento sobre la recuperación de créditos, refinanciación de créditos, recuperación de cartera y los reportes de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro Crédito Tacna S.A. Pto. Mdo. 2016

REGULAR	[11- 13]	41%-60%	Los trabajadores de la Caja regularmente tienen conocimiento sobre la recuperación de créditos, refinanciación de créditos, recuperación de cartera y los reportes de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro Crédito Tacna S.A. Pto. Mdo. 2016
CASI NUNCA	[8- 10]	21%-40%	Los trabajadores de la Caja casi nunca tienen conocimiento sobre la recuperación de créditos, refinanciación de créditos, recuperación de cartera y los reportes de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro Crédito Tacna S.A. Pto. Mdo. 2016
NUNCA	[4- 7]	1%-20%	Los trabajadores de la Caja nunca tienen conocimiento sobre la recuperación de créditos, refinanciación de créditos, recuperación de cartera y los reportes de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro Crédito Tacna S.A. Pto. Mdo. 2016

Tabla N° 5 Baremo Dimensión Incumplimiento de Pago.

Categorías	Puntaje	%	Descripción
SIEMPRE	[17- 20]	81%-100%	Los trabajadores de la Caja siempre tienen conocimiento sobre la capital de trabajo, prueba acida y liquidez – caja (tesorería) y margen comercial de la Caja Municipal de Ahorro Crédito Tacna S.A. Pto. Mdo. 2016
CASI SIEMPRE	[14 - 16]	61%-80%	Los trabajadores de la Caja casi siempre tienen conocimiento sobre la capital de trabajo, prueba acida y liquidez – caja (tesorería) y margen comercial de la Caja Municipal de Ahorro Crédito Tacna S.A. Pto. Mdo. 2016
REGULAR	[11- 13]	41%-60%	Los trabajadores de la Caja regularmente tienen conocimiento sobre la capital de trabajo, prueba acida y liquidez – caja (tesorería) y margen comercial de la Caja Municipal de Ahorro Crédito Tacna S.A. Pto. Mdo. 2016
CASI NUNCA	[8- 10]	21%-40%	Los trabajadores de la Caja casi nunca tienen conocimiento sobre la capital de trabajo, prueba acida y liquidez – caja (tesorería) y margen comercial de la Caja Municipal de Ahorro Crédito Tacna S.A. Pto. Mdo. 2016
NUNCA	[4- 7]	1%-20%	Los trabajadores de la Caja nunca tienen conocimiento sobre la capital de trabajo, prueba acida y liquidez – caja (tesorería) y margen comercial de la Caja Municipal de Ahorro Crédito Tacna S.A. Pto. Mdo. 2016

Tabla N° 6 Baremo Dimensión Solvencia Económica



Categorías	Puntaje	%	Descripción
SIEMPRE	[17- 20]	81%-100%	Los trabajadores de la Caja siempre tienen conocimiento sobre antigüedad laboral y/o comercial, endeudamiento total. rotación de inventario y rotación de cuentas por pagar de la Caja Municipal de Ahorro Crédito Tacna S.A. Pto. Mdo. 2016
CASI SIEMPRE	[14 - 16]	61%-80%	Los trabajadores de la Caja casi siempre tienen conocimiento sobre antigüedad laboral y/o comercial, endeudamiento total. rotación de inventario y rotación de cuentas por pagar de la Caja Municipal de Ahorro Crédito Tacna S.A. Pto. Mdo. 2016
REGULAR	[11- 13]	41%-60%	Los trabajadores de la Caja regularmente tienen conocimiento sobre antigüedad laboral y/o comercial, endeudamiento total. rotación de inventario y rotación de cuentas por pagar de la Caja Municipal de Ahorro Crédito Tacna S.A. Pto. Mdo. 2016
CASI NUNCA	[8- 10]	21%-40%	Los trabajadores de la Caja casi nunca tienen conocimiento sobre antigüedad laboral y/o comercial, endeudamiento total. rotación de inventario y rotación de cuentas por pagar de la Caja Municipal de Ahorro Crédito Tacna S.A. Pto. Mdo. 2016
NUNCA	[4- 7]	1%-20%	Los trabajadores de la Caja nunca tienen conocimiento sobre antigüedad laboral y/o comercial, endeudamiento total. rotación de inventario y rotación de cuentas por pagar de la Caja Municipal de Ahorro Crédito Tacna S.A. Pto. Mdo. 2016

Tabla N° 7 Baremo Dimensión Evaluación Crediticia.

Categorías	Puntaje	%	Descripción
SIEMPRE	[53- 60]	85%-100%	Los trabajadores de la Caja siempre tienen conocimiento sobre beneficios, inversión y rentabilidad económica de la Caja Municipal de Ahorro Crédito Tacna S.A. Pto. Mdo. 2016
CASI SIEMPRE	[43- 52]	69%-84%	Los trabajadores de la Caja casi siempre tienen conocimiento sobre beneficios, inversión y rentabilidad económica de la Caja Municipal de Ahorro Crédito Tacna S.A. Pto. Mdo. 2016
REGULAR	[33- 42]	52%-68%	Los trabajadores de la Caja regularmente tienen conocimiento sobre beneficios, inversión y rentabilidad económica de la Caja Municipal de Ahorro Crédito Tacna S.A. Pto. Mdo. 2016

CASI NUNCA	[23- 32]	36%-51%	Los trabajadores de la Caja casi nunca tienen conocimiento sobre beneficios, inversión y rentabilidad económica de la Caja Municipal de Ahorro Crédito Tacna S.A. Pto. Mdo. 2016
NUNCA	[12-22]	1%-35%	Los trabajadores de la Caja nunca tienen conocimiento sobre beneficios, inversión y rentabilidad económica de la Caja Municipal de Ahorro Crédito Tacna S.A. Pto. Mdo. 2016.

Tabla N° 8 Baremo Variable Rentabilidad.

Categorías	Puntaje	%	Descripción
SIEMPRE	[34- 41]	81%-100%	Los trabajadores de la Caja siempre tienen conocimiento sobre los ingresos de la Caja Municipal de Ahorro Crédito Tacna S.A. Pto. Mdo. 2016
CASI SIEMPRE	[28- 33]	61%-80%	Los trabajadores de la Caja casi siempre tienen conocimiento sobre los ingresos de la Caja Municipal de Ahorro Crédito Tacna S.A. Pto. Mdo. 2016.
REGULAR	[22- 27]	41%-60%	Los trabajadores de la Caja regularmente tienen conocimiento sobre los ingresos de la Caja Municipal de Ahorro Crédito Tacna S.A. Pto. Mdo. 2016
CASI NUNCA	[14- 21]	21%-40%	Los trabajadores de la Caja casi nunca tienen conocimiento sobre los ingresos de la Caja Municipal de Ahorro Crédito Tacna S.A. Pto. Mdo. 2016
NUNCA	[8- 13]	1%-20%	Los trabajadores de la Caja nunca tienen conocimiento sobre los ingresos de la Caja Municipal de Ahorro Crédito Tacna S.A. Pto. Mdo. 2016

Tabla N° 9 Baremo Dimensión Beneficios.

Categorías	Puntaje	%	Descripción
SIEMPRE	[34- 41]	81%-100%	Los trabajadores de la Caja siempre tienen conocimiento sobre el crecimiento y el plan de inversión de la Caja Municipal de Ahorro Crédito Tacna S.A. Pto. Mdo. 2016
CASI SIEMPRE	[28- 33]	61%-80%	Los trabajadores de la Caja casi siempre tienen conocimiento sobre el crecimiento y el plan de inversión de la Caja Municipal de Ahorro Crédito Tacna S.A. Pto. Mdo. 2016

REGULAR	[22- 27]	41%-60%	Los trabajadores de la Caja regularmente tienen conocimiento sobre el crecimiento y el plan de inversión de la Caja Municipal de Ahorro Crédito Tacna S.A. Pto. Mdo. 2016
CASI NUNCA	[14- 21]	21%-40%	Los trabajadores de la Caja casi nunca tienen conocimiento sobre el crecimiento y el plan de inversión de la Caja Municipal de Ahorro Crédito Tacna S.A. Pto. Mdo. 2016
NUNCA	[8- 13]	1%-20%	Los trabajadores de la Caja nunca tienen conocimiento sobre el crecimiento y el plan de inversión de la Caja Municipal de Ahorro Crédito Tacna S.A. Pto. Mdo. 2016

Tabla N° 10 Baremo Dimensión Inversión

Categorías	Puntaje	%	Descripción
SIEMPRE	[34- 41]	81%-100%	Los trabajadores de la Caja siempre tienen conocimiento sobre las utilidades de la Caja Municipal de Ahorro Crédito Tacna S.A. Pto. Mdo. 2016
CASI SIEMPRE	[28- 33]	61%-80%	Los trabajadores de la Caja casi siempre tienen conocimiento sobre las utilidades de la Caja Municipal de Ahorro Crédito Tacna S.A. Pto. Mdo. 2016
REGULAR	[22- 27]	41%-60%	Los trabajadores de la Caja regularmente tienen conocimiento sobre las utilidades de la Caja Municipal de Ahorro Crédito Tacna S.A. Pto. Mdo. 2016
CASI NUNCA	[14- 21]	21%-40%	Los trabajadores de la Caja casi nunca tienen conocimiento sobre las utilidades de la Caja Municipal de Ahorro Crédito Tacna S.A. Pto. Mdo. 2016
NUNCA	[8- 13]	1%-20%	Los trabajadores de la Caja nunca tienen conocimiento sobre las utilidades de la Caja Municipal de Ahorro Crédito Tacna S.A. Pto. Mdo. 2016

Tabla N° 11 Baremo Dimensión Rentabilidad Económica.

3.6.2.1. Fiabilidad de los instrumentos

Fuente: Programa Estadístico SPSS v22

Tabla N° 14 Punt. Estadísticas de la escala.

De acuerdo a la Tabla N° 13, observamos que la puntuación de Alfa de Cronbach es **0,828**. Se puede interpretar que cuando la puntuación de Alfa es mayor. Por tanto, es factible su aplicación.

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	20	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Tabla N° 15 Resumen del procesamiento de los casos.

Fuente: Programa Estadístico SPSS v22

Punt. Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,853	,833	12

Tabla N° 16 Instrumento de Variable Rentabilidad

Fuente: Programa Estadístico SPSS v22

Fuente: Programa Estadístico SPSS v22

Punt. Estadísticas de la escala

Media	Varianza	Desviación típica	N de elementos
39,9500	42,787	6,54117	12

Tabla N° 17 Punt. Estadísticas de la escala.



3.7. Tipo de procesar los datos

Para la obtención de los resultados se realizó el procesamiento de los datos haciendo uso en una primera instancia de la estadística específicamente descriptiva; posteriormente se realizó el análisis mediante las tablas cruzadas para conocer si la prueba de chi cuadrado consideran como error el 5% debido a que en las ciencias sociales se trabajó con un nivel de confianza que este determinado por el 95%.

CAPITULO IV:**RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN****4.1. Resultados generales.****4.1.1. Resultados descriptivos de la variable morosidad.**

MOROSIDAD				
	Frecuencias	%	% válido	% acumulado
	CASI NUNCA	1	5,0	5,0
	CASI SIEMPRE	9	45,0	50,0
Válidos	REGULAR	9	45,0	95,0
	SIEMPRE	1	5,0	100,0
	Total	20	100,0	

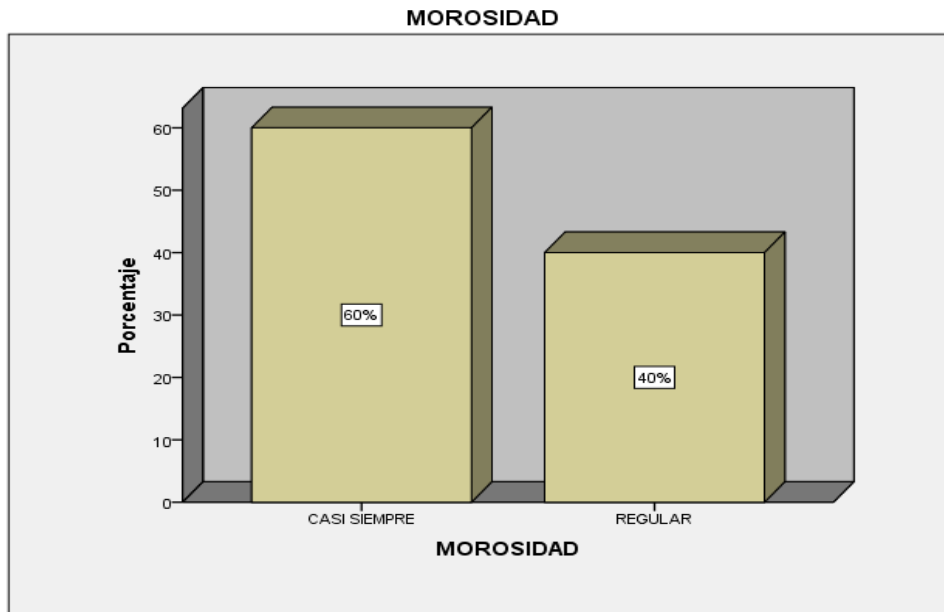
Tabla N° 18 Variable Morosidad

Fuente: Programa Estadístico SPSS v22

ANÁLISIS:

De acuerdo a la Tabla N° 18: se aprecia que un 45 % de la muestra señala que casi siempre y regularmente tiene conocimiento de Morosidad, solvencia económica y la evaluación crediticia. Asimismo, un 5% se encuentra en el nivel casi nunca y nunca. A continuación se presenta el siguiente Grafico para un mejor entendimiento:

Gráfico N° 2 Variable Morosidad.



Fuente: Programa Estadístico SPSS v22

	Frecuencias	%	% válido	% acumulado
	CASI NUNCA	1	5,0	5,0
	CASI SIEMPRE	5	25,0	30,0
Válidos	REGULAR	3	15,0	45,0
	SIEMPRE	11	55,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0

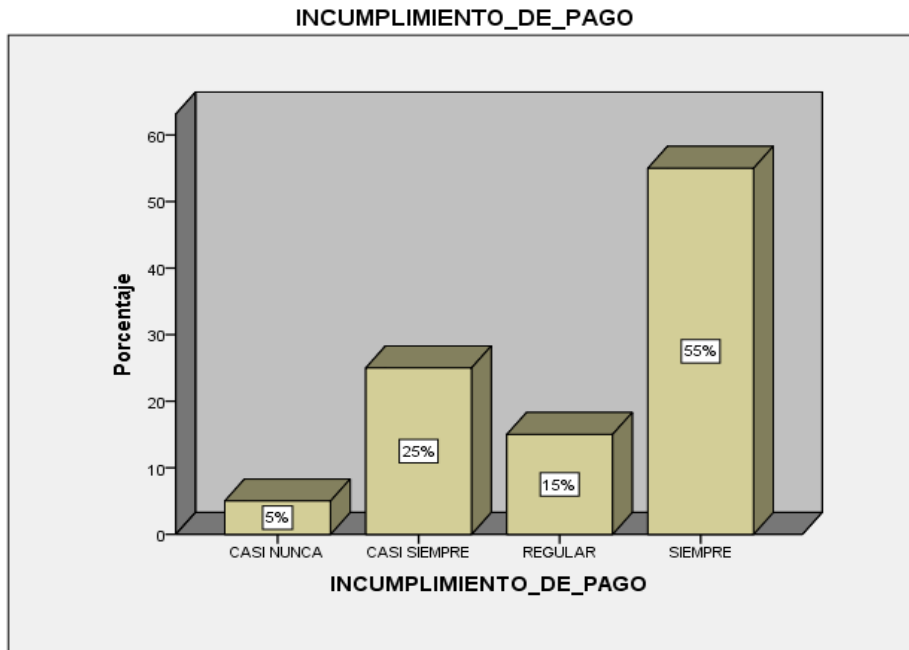
Tabla N° 19 Dimensión Incumplimiento de Pago.

Fuente: Programa Estadístico SPSS v22

ANÁLISIS:

De acuerdo a la Tabla N° 19: se aprecia que un 55% y 25% de la muestra señala que siempre y casi siempre existe conocimiento de recuperación de los créditos, refinanciación de créditos, recuperación de cartera y los reportes de morosidad. Lo que significa que conocen los procesos para dar seguimiento a los índices de morosidad de la entidad. A continuación se presenta el siguiente Grafico para un mejor entendimiento:

Gráfico N° 3 Dimensión Incumplimiento de Pago.



Fuente: Programa Estadístico SPSS v22

	Frecuencias	%	% válido	% acumulado
Válidos	CASI SIEMPRE	13	65,0	65,0
	REGULAR	4	20,0	85,0
	SIEMPRE	3	15,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0

Tabla N° 20 Dimensión Solvencia Económica.

Fuente: Programa Estadístico SPSS v22

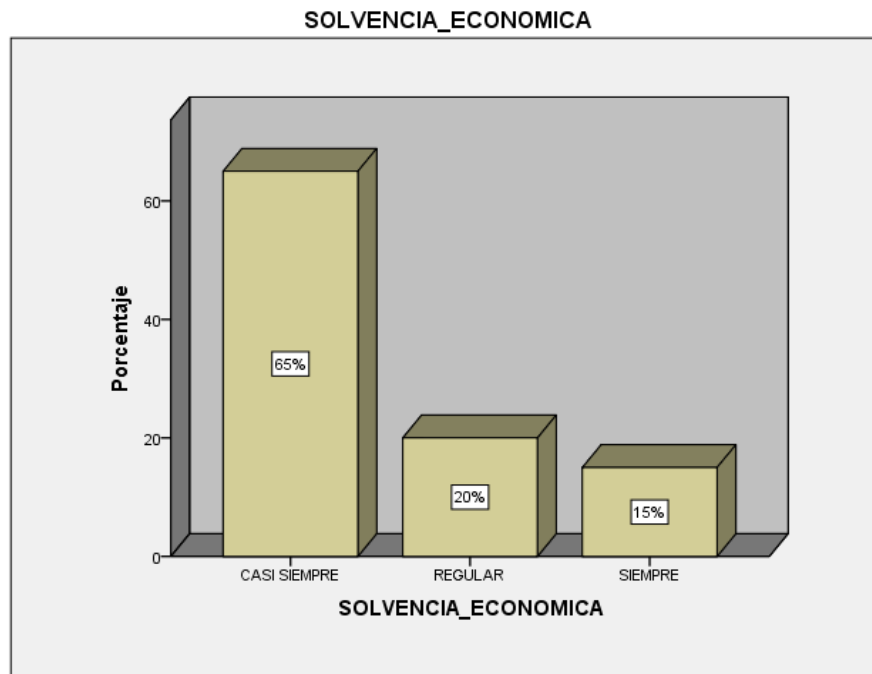
ANÁLISIS:

De acuerdo a la Tabla N° 20 se aprecia que un 65 % de la muestra señala que casi siempre tiene conocimiento de capital de trabajo prueba acida liquidez-caja (tesorería) y margen comercial asimismo, un 20% se encuentra en el nivel regular.

Del resultado se deduce que los analistas y trabajadores tienen conocimiento sobre capital de trabajo, prueba acida liquidez-caja (tesorería) y margen comercial, lo que les

faculta de realizar una buena medición de la solvencia económica de los posibles clientes. A continuación se presenta el siguiente Grafico para un mejor entendimiento:

Gráfico N° 4 Dimensión Solvencia Económica.



Fuente: Programa Estadístico SPSS v22

	Frecuencias	%	% válido	% acumulado
CASI NUNCA	6	30,0	30,0	30,0
CASI SIEMPRE	6	30,0	30,0	60,0
Válidos REGULAR	7	35,0	35,0	95,0
SIEMPRE	1	5,0	5,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

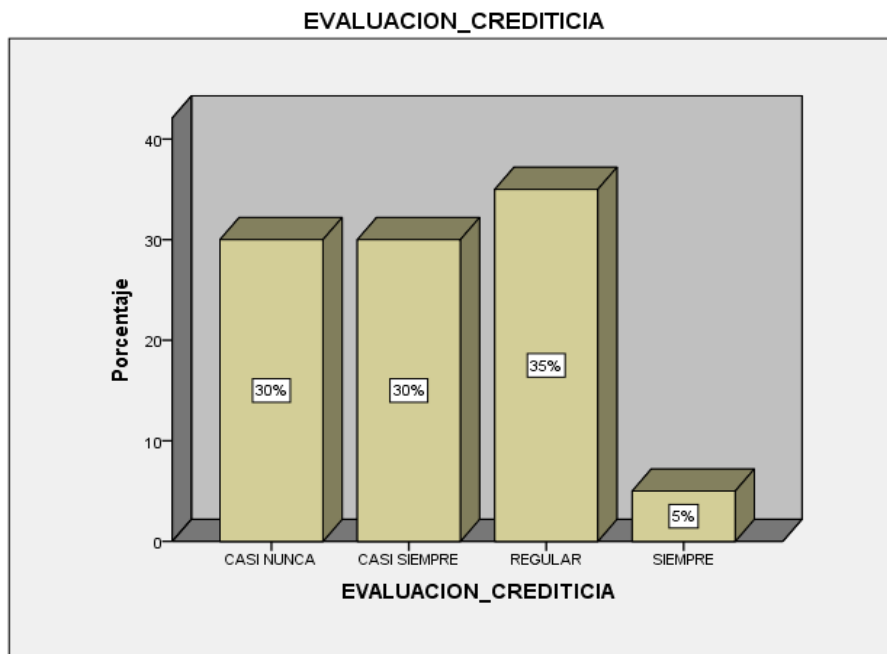
Tabla N° 21 Dimensión Evaluación Crediticia.

Fuente: Programa Estadístico SPSS v22

ANÁLISIS:

De acuerdo a la Tabla N° 21 se aprecia que un 35% de la muestra señala que existe regularmente una correcta evaluación crediticia, es decir se evalúan la antigüedad laboral y/o comercial, el endeudamiento total, rotación de inventarios y rotación de cuentas por pagar del cliente. El 30% de la muestra menciona que casi nunca se evalúa correctamente para otorgar el crédito. A continuación se presenta el siguiente Grafico para un mejor entendimiento:

Gráfico N° 5 Dimensión Evaluación Crediticia.



Fuente: Programa Estadístico SPSS v22

4.1.2. Resultados para la variable Rentabilidad

RENTABILIDAD				
	Frecuencias	%	% válido	% acumulado
Válidos	CASI NUNCA	4	20,0	20,0
	CASI SIEMPRE	6	30,0	50,0
	REGULAR	10	50,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0

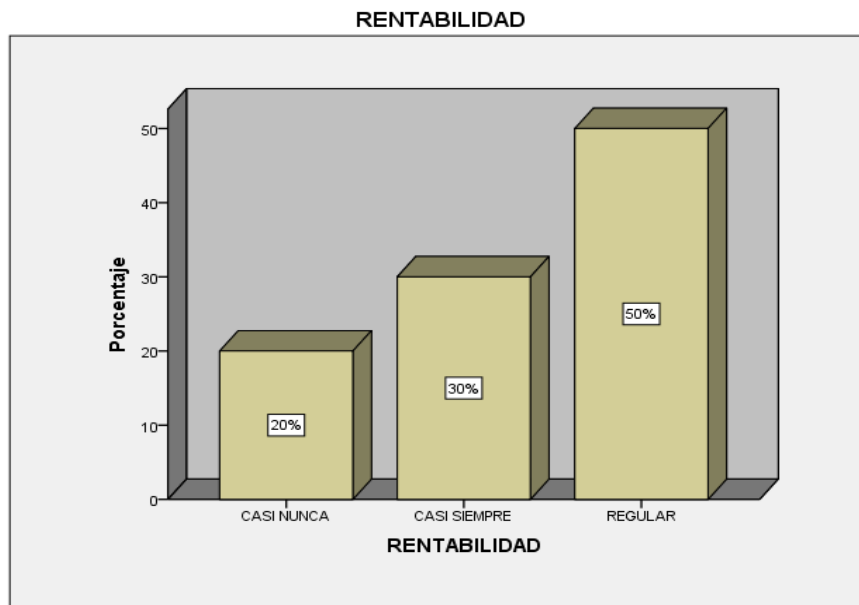
Tabla N° 22 Variable Rentabilidad.

Fuente: Programa Estadístico SPSS v22

ANÁLISIS:

De acuerdo a la Tabla N° 22 se aprecia que un 20% de la muestra señalan que existe casi siempre existen beneficio, un plan de inversión y rentabilidad económica. Asimismo, el 50% de la muestra señala que regularmente tiene conocimiento acerca de los planes de inversión, beneficios y la rentabilidad económica dentro de la entidad. Se deduce que los encuestados regularmente conocen que tan rentable es la entidad financiera.

Gráfico N° 6 Variable Rentabilidad.



Fuente: Programa Estadístico SPSS v22

BENEFICIOS					
	Frecuencias	%	% válido	% acumulado	
	CASI NUNCA	4	20,0	20,0	20,0
	CASI SIEMPRE	6	30,0	30,0	50,0
Válidos	REGULAR	8	40,0	40,0	90,0
	SIEMPRE	2	10,0	10,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Tabla N° 23 Dimensión Beneficios.

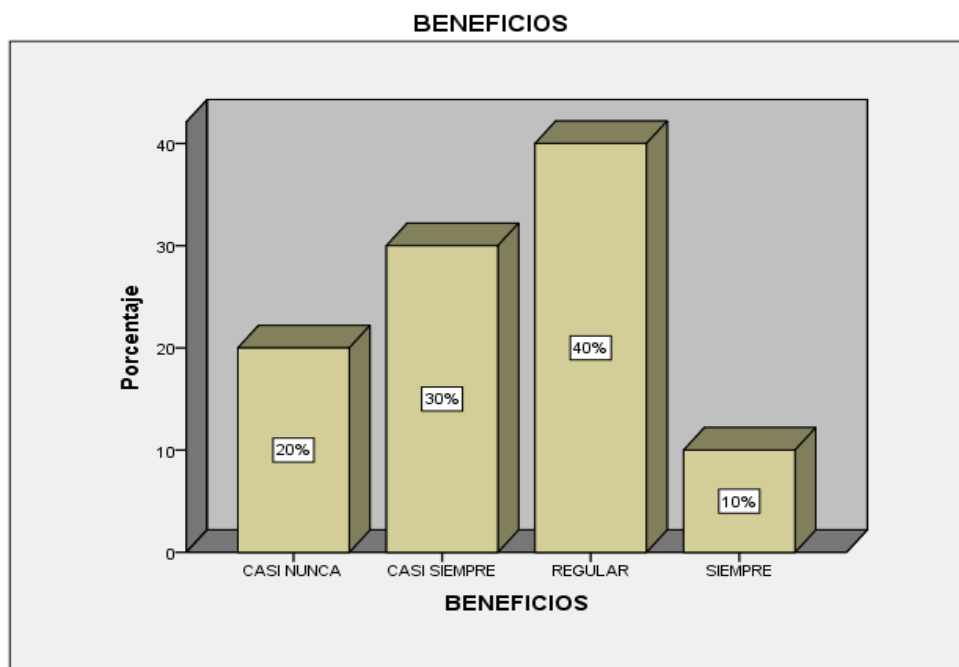
Fuente: Programa Estadístico SPSS v22

ANÁLISIS:

De acuerdo a la Tabla N° 23 se aprecia que un 30 % de la muestra marcaron que casi siempre se obtienen beneficios y/o ingresos de las operaciones concretadas. El 20% indica que casi nunca.

Por tanto, se sintetiza que la muestra regularmente considera que existen ingresos y se atiende a las necesidades de la empresa.

Gráfico N° 7 Dimensión Beneficios.



Fuente: Programa Estadístico SPSS v22

	Frecuencias	%	% válido	% acumulado
CASI NUNCA	6	30,0	30,0	30,0
CASI SIEMPRE	7	35,0	35,0	65,0
Válidos REGULAR	6	30,0	30,0	95,0
SIEMPRE	1	5,0	5,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Tabla N° 24 Dimensión Inversión.

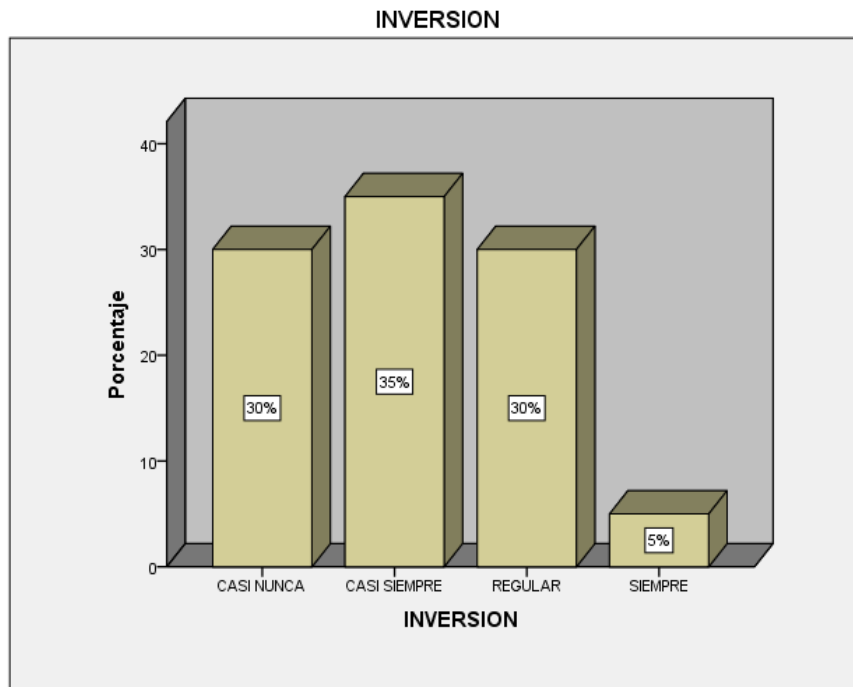
Fuente: Programa Estadístico SPSS v22

ANÁLISIS:

De acuerdo a la Tabla N° 24 se aprecia que un 30% de la muestra señala que existe casi siempre un plan de inversión. Asimismo, el 30% indica que regularmente tienen un plan de inversión.

Por tanto, se sintetiza que la muestra regularmente considera que conocen sobre los planes de inversión de la entidad.

Gráfico N° 8 Dimensión Inversión.



Fuente: Programa Estadístico SPSS v22

RENTABILIDAD ECONOMICA

	Frecuencias	%	% válido	% acumulado
Válidos	CASI SIEMPRE	11	55,0	55,0
	REGULAR	8	40,0	95,0
	SIEMPRE	1	5,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0

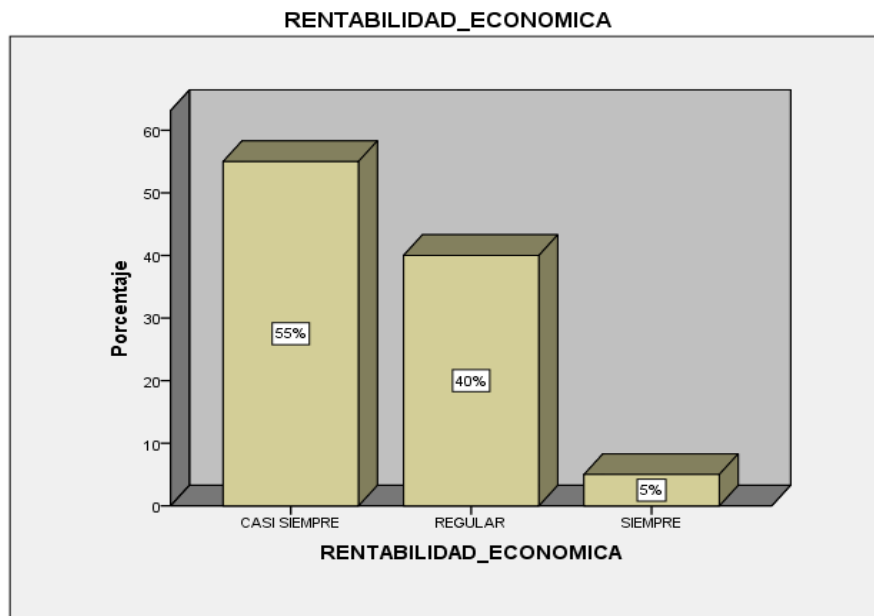
Tabla N° 25 Dimensión Rentabilidad Económica.

Fuente: Programa Estadístico SPSS v22

ANÁLISIS:

De acuerdo a la Tabla N° 25 se aprecia que un 55% de la muestra marcaron que casi siempre la rentabilidad de económica y utilidades se ven reflejados en la entidad. Asimismo, el 40% indica que regularmente las utilidades son bien distribuidas dentro de la entidad.

Gráfico N° 9 Dimensión Rentabilidad Económica.



Fuente: Programa Estadístico SPSS v22

4.2. Punt. Estadísticas descriptivos.

	Punt. Estadísticas descriptivos							
	N	Rango	Mínimo	Máximo	Media		Desv. típ.	Varianza
	Punt. Estadística	Punt. Estadística	Punt. Estadística	Punt. Estadística	Punt. Estadística	Error típico	Punt. Estadística	Punt. Estadística
MOROSIDAD	20	23	31	54	41,65	1,348	6,029	36,345
INCUMPLIMIENTO_D E_PAGO	20	10	9	19	14,30	,594	2,658	7,063
SOLVENCIA_ECONOMICA	20	7	11	18	14,85	,372	1,663	2,766
EVALUACION_CREDITICIA	20	9	8	17	12,50	,596	2,666	7,105



N válido (según lista)	20								
------------------------	----	--	--	--	--	--	--	--	--

Tabla N° 26 Punt. Estadístico Descriptivo para la Variable Morosidad y sus dimensiones.

Fuente: Programa Estadístico SPSS v22

De acuerdo a la Tabla N° 25, se considera que la variable morosidad cuenta con un promedio de 41,65 puntos, por tanto se considera dentro de un nivel regular, demostrando que los analistas y trabajadores que intervienen en el otorgamiento de un crédito regularmente conocen y están informados sobre el incumplimiento de pago, solvencia económica y evaluación crediticia de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna S.A. Pto. Mdo., con desviación típica de 6,029 puntos varianza 36,345 puntos, considerándose un mínimo de 31 y un nivel máximo total de 54 puntos. Además, en el mecanismo de la dimensión de incumplimiento de pago cuenta con un promedio es de 14.30 puntos por tanto se considera dentro de un nivel de casi nunca, demostrando que los analistas y trabajadores que intervienen en el otorgamiento de un crédito, casi nunca tienen conocimiento de las gestiones de recuperación de créditos, la refinanciación de los mismos, la recuperación de cartera y los reportes de morosidad dentro de la Caja Municipal de Ahorro de Ahorro y Crédito Tacna S.A. Pto. Mdo., la desviación típica es de 2,658, asimismo la puntuación de la varianza es de 7,063, considerándose un mínimo de 9 y un nivel máximo total de 19 puntos. La dimensión solvencia económica cuenta con un promedio de 14,85 puntos por tanto se considera dentro de un nivel de casi nunca, demostrando que los analistas y trabajadores que intervienen en el otorgamiento de un crédito, casi nunca tienen conocimiento sobre los indicadores de capital de trabajo, prueba acida, liquidez de caja y margen comercial hacia los clientes para que reciban el crédito, la desviación típica de 1,663 puntos, asimismo la puntuación de la varianza es de 2,766, considerándose un mínimo de 11 y un nivel máximo total de 18 puntos. Finalmente, en la dimensión evaluación crediticia se puede observar que cuenta con un



promedio de 12,50 por tanto se considera dentro de un nivel de nunca, demostrando que los analistas y trabajadores que intervienen en el otorgamiento de un crédito nunca realizan las correspondientes evaluaciones de acuerdo a política y a la realidad de la empresa a evaluar, lo que genera que los clientes que están mal evaluados incidan en un incumplimiento de pago, disminuyendo la rentabilidad de la entidad financiera, la desviación típica es de 2,666 puntos, asimismo la puntuación de la varianza es de 7,105 puntos, mínimo de 8 y un nivel máximo total de 17 puntos.



4.3. Matriz de Análisis de Correlaciones.

Análisis de Correlaciones

		MOROSIDAD	INCUMPLIMIENTO DE PAGO	SOLVENCIA ECONOMICA	EVALUACION CREDITICIA	RENTABILIDAD	BENEFICIOS	INVERSION	RENTABILIDAD ECONOMICA
MOROSIDAD	Correlación de la r de Pearson	1	,914**	,714**	,906**	,884**	,851**	,838**	,696**
	Sig.		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,001
	N	20	20	20	20	20	20	20	20
INCUMPLIMIENTO DE PAGO	Correlación de la r de Pearson	,914**	1	,511*	,750**	,806**	,810**	,687**	,714**
	Sig.	,000		,021	,000	,000	,000	,001	,000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20
SOLVENCIA ECONOMICA	Correlación de la r de Pearson	,714**	,511*	1	,481*	,565**	,500*	,553*	,481*
	Sig.	,000	,021		,032	,009	,025	,011	,032
	N	20	20	20	20	20	20	20	20
EVALUACION CREDITICIA	Correlación de la r de Pearson	,906**	,750**	,481*	1	,844**	,804**	,865**	,563**
	Sig.	,000	,000	,032		,000	,000	,000	,010
	N	20	20	20	20	20	20	20	20
RENTABILIDAD	Correlación de la r de Pearson	,884**	,806**	,565**	,844**	1	,930**	,946**	,837**
	Sig.	,000	,000	,009	,000		,000	,000	,000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20
BENEFICIOS	Correlación de la r de Pearson	,851**	,810**	,500*	,804**	,930**	1	,819**	,680**
	Sig.	,000	,000	,025	,000	,000		,000	,001
	N	20	20	20	20	20	20	20	20
INVERSION	Correlación de la r de Pearson	,838**	,687**	,553*	,865**	,946**	,819**	1	,703**
	Sig.	,000	,001	,011	,000	,000	,000		,001
	N	20	20	20	20	20	20	20	20
RENTABILIDAD ECONOMICA	Correlación de la r de Pearson	,696**	,714**	,481*	,563**	,837**	,680**	,703**	1
	Sig.	,001	,000	,032	,010	,000	,001	,001	
	N	20	20	20	20	20	20	20	20

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

* La correlación es significante al nivel 0,05 (bilateral).

Tabla N° 27 Matriz de Análisis de Correlaciones.

4.4. Prueba de Normalidad para decisión estadística

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Punt. Estadística	gl	Sig.	Punt. Estadística	gl	Sig.
MOROSIDAD	,102	20	,200*	,984	20	,975
RENTABILIDAD	,142	20	,200*	,946	20	,309

*. Este es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Tabla N° 28 Prueba de Normalidad para decisión estadística

Fuente: Programa Estadístico SPSS v22

Análisis: El resultado obtenido en la prueba de Shapiro-wilk considerando un total de 20 individuos, cuyo resultado de significancia es igual: morosidad 0,975 y rentabilidad de 0,309 es mayor a 0,05 demostrando la existencia de una distribución normal, considerándose la utilización de la r de Pearson

Determinación de la Decisión: Al ser 0.05 ($p > 0.05$), se concluye la utilización de las pruebas paramétricas haciendo uso del coeficiente o r de Pearson.

4.5. Prueba Estadística de Hipótesis.

4.5.1. Prueba Estadística de Hipótesis General.

La hipótesis indica que: “La morosidad se relaciona de manera significativa la rentabilidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna S.A. Pto. Mdo.- 2016”

El análisis de los Análisis de Correlaciones arrojaron los siguientes resultados:

Análisis de Correlaciones

		RENTABILIDAD	MOROSIDAD
Correlación de la r de Pearson	RENTABILIDAD	1,000	,884
	MOROSIDAD	,884	1,000
Sig. (unilateral)	RENTABILIDAD	.	,000
	MOROSIDAD	,000	.
N	RENTABILIDAD	20	20
	MOROSIDAD	20	20

Tabla N° 29 Correlación entre morosidad y rentabilidad.
Fuente: Programa Estadístico SPSS v22

Resumen del modelo de Correlación

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación	Punt. Estadísticas de cambio				
					Cambio en R cuadrado	Cambio en F	gl1	gl2	Sig. Cambio en F
1	,884 ^a	,782	,770	3,136	,782	64,639	1	18	,000

a. Variables predictoras: (Constante), MOROSIDAD
Tabla N° 30 Resumen del modelo de Correlación.
Fuente: Programa Estadístico SPSS v22

ANOVA^a

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1 Regresión	635,877	1	635,877	64,639	,000 ^b
1 Residual	177,073	18	9,837		
Total	812,950	19			

a. Variable dependiente: RENTABILIDAD
b. Variables predictoras: (Constante), MOROSIDAD
Tabla N° 31 Anova.
Fuente: Programa Estadístico SPSS v22

Coefficientes de correlación^a

Modelo	Coeficientes de correlación no estandarizados		Coeficientes de correlación tipificados	t	Sig.	Intervalo de confianza de 95.0% para B		Análisis de Correlaciones			Punt. Estadísticas de colinealidad		
	B	Error típ.				Beta	Límite inferior	Límite superior	Orden cero	Parcial	Semi parcial	Tolerancia	FIV
(Constante)	-,017	5,020		-,003	,997	-10,565	10,530						
1 MOROSIDAD	,960	,119	,884	8,040	,000	,709	1,210	,884	,884	,884	1,000	1,000	

a. Variable dependiente: RENTABILIDAD
 Tabla N° 32 Coeficientes de correlación.
 Fuente: Programa Estadístico SPSS v22

a) Prueba de Hipótesis Estadística:

$$H_0: \rho \neq 0$$

“La morosidad no se relaciona de manera significativa la rentabilidad de la empresa Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna S.A. Pto. Mdo.- 2016”

$$H_0: \rho = 0$$

“La morosidad se relaciona de manera significativa la rentabilidad de la empresa Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna S.A. Pto. Mdo.- 2016”

b) Determinación del Nivel de significación:

$$\alpha = 0,05$$

c) Determinación de la Región Crítica:

Si $\alpha = 0,05$ la región crítica para 18 grados de libertad está dada por:

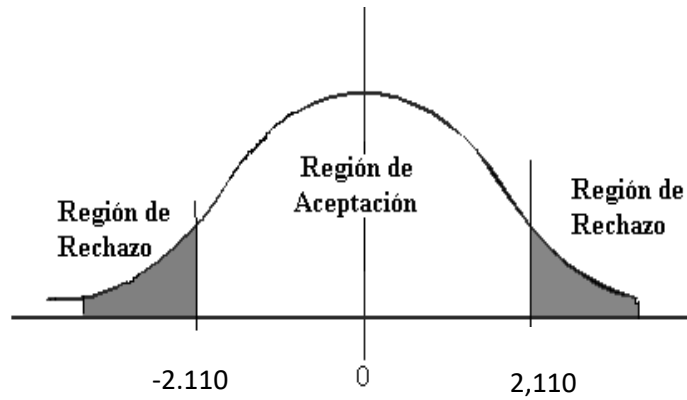
$$RC = \{t: t > |2,110|\}$$

d) Cálculo del Punt. Estadística de prueba:

$$t = 8.040$$

e) Determinación de la Decisión:

Gráfico N° 10 Campana de Gauss



El cálculo del valor es igual a $t = 8.040$ se encuentra en la zona de rechazo de H_0 , se considera la existencia de relación entre ambas variables.

COEFICIENTE DE CORRELACION	INTERPRETACION
De $\pm 0,96$ a $\pm 1,00$	Correlación perfecta
De $\pm 0,85$ a $\pm 0,95$	Correlación fuerte
De $\pm 0,70$ a $\pm 0,84$	Correlación significativa
De $\pm 0,50$ a $\pm 0,69$	Correlación moderada
De $\pm 0,20$ a $\pm 0,49$	Correlación débil
De $\pm 0,10$ a $\pm 0,19$	Correlación muy débil
De $\pm 0,00$ a $\pm 0,09$	Correlación nula o inexistente

Tabla N° 33 Niveles de correlación

f) Conclusión:

- La relación entre ambas variables corresponde a $0,884$ por lo que se determina la existencia de una relación fuerte, estando dentro de la confiabilidad del 95% como se muestra en la Tabla N° 29.
- El resultado del r cuadrado indica una puntuación de $0,782$ (tabla N° 30) ubicándolo en el 78,2 % de las modificaciones en la morosidad se determinan de acuerdo a la modificación de la variable de rentabilidad.

- De acuerdo a la Tabla N° 26, la puntuación de $p=0.997$ representa que la significatividad corresponde a una puntuación menor al 5%. el modelo permite determinar la dependencia de una a otra variable.

$$\text{Morosidad } (y) = -0,17 + 0.960 * \text{Rentabilidad } (x)$$

- Por lo que se concluye en que se da un nivel de asociación positiva entre ambas variables.

4.5.2. Prueba Estadística de Hipótesis Específicas

Hipótesis específica 1

Hi: El incumplimiento de pago se relaciona con la rentabilidad de la Caja Municipal y Crédito Tacna S.A. Pto. Mdo. - 2016.

Ho: El incumplimiento de pago no se relaciona con la rentabilidad de la Caja Municipal y Crédito Tacna S.A. Pto. Mdo. - 2016.

A continuación se presentan los siguientes resultados:

		RENTABILIDAD	INCUMPLIMIENTO_DE_PAGO
Correlación de la r de Pearson	RENTABILIDAD	1,000	,806
	INCUMPLIMIENTO_DE_PAGO	,806	1,000
Sig. (unilateral)	RENTABILIDAD	.	,000
	INCUMPLIMIENTO_DE_PAGO	,000	.
N	RENTABILIDAD	20	20
	INCUMPLIMIENTO_DE_PAGO	20	20

Tabla N° 34 Correlación entre incumplimiento de pago y rentabilidad.

Fuente: Programa Estadístico SPSS v22

Resumen del modelo de Correlación

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación	Punt. Estadísticas de cambio				
					Cambio en R cuadrado	Cambio en F	gl1	gl2	Sig. Cambio en F

1	,806 ^a	,650	,631	3,976	,650	33,431	1	18	,000
---	-------------------	------	------	-------	------	--------	---	----	------

a. Variables predictoras: (Constante), INCUMPLIMIENTO_DE_PAGO

Tabla N° 35 Correlación entre incumplimiento de pago y rentabilidad.

Fuente: Programa Estadístico SPSS v22

ANOVA^a

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1 Regresión	528,433	1	528,433	33,431	,000 ^b
1 Residual	284,517	18	15,807		
Total	812,950	19			

a. Variable dependiente: RENTABILIDAD

b. Variables predictoras: (Constante), INCUMPLIMIENTO_DE_PAGO

Tabla N° 36 Anova.

Fuente: Programa Estadístico SPSS v22

Coefficientes de correlación^a

Modelo	Coeficientes de correlación no estandarizados		Coeficientes de correlación tipificados	t	Sig.	Intervalo de confianza de 95.0% para B		Análisis de Correlaciones			Punt. Estadísticas de colinealidad		
	B	Error típ.				Beta	Límite inferior	Límite superior	Orden cero	Parcial	Semiparcial	Tolerancia	FIV
(Constante)	11,574	4,988		2,321	,032	1,095	22,052						
1 INCUMPLIMIENTO_DE_PAGO	1,984	,343	,806	5,782	,000	1,263	2,705	,806	,806	,806	1,000	1,000	

a. Variable dependiente: RENTABILIDAD

Tabla N° 37 Coeficientes de correlación.

Fuente: Programa Estadístico SPSS v22

a) Prueba de Hipótesis Estadística:

$$H_0: \rho \neq 0$$

El incumplimiento de pago no tiene relación con la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro de Crédito Tacna S.A. Pto. Mdo.- 2016

$$H_0: \rho = 0$$

El incumplimiento de pago tiene relación con la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro de Crédito Tacna S.A. Pto. Mdo.- 2016.

b) Determinación del Nivel de significación:

$$\alpha = 0,05$$

c) Determinación de la Región Crítica:

Si $\alpha = 0,05$ la región crítica para 18 grados de libertad está dada por:

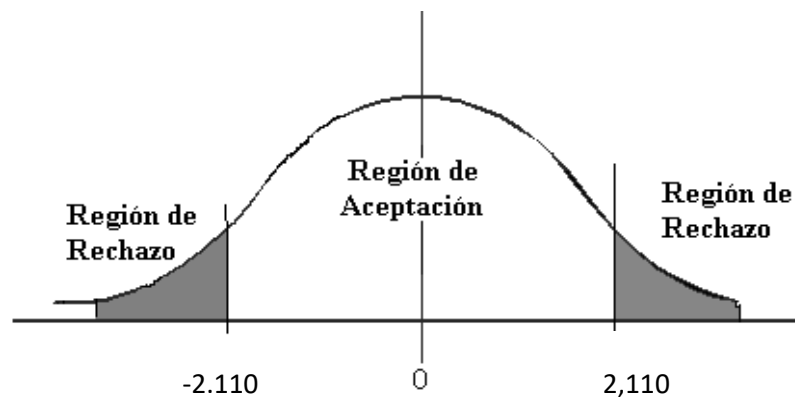
$$RC = \{t: t > |2,110|\}$$

d) Cálculo del Punt. Estadística de prueba:

$$t = 5,782$$

e) Determinación de la Decisión:

Gráfico N° 11 Campana de Gauss



El cálculo del valor es igual a $t = 5,782$ se encuentra en la zona de rechazo de H_0 , se considera la existencia de relación entre ambas variables.



COEFICIENTE DE CORRELACION	INTERPRETACION
De $\pm 0,96$ a $\pm 1,00$	Correlación perfecta
De $\pm 0,85$ a $\pm 0,95$	Correlación fuerte
De $\pm 0,70$ a $\pm 0,84$	Correlación significativa
De $\pm 0,50$ a $\pm 0,69$	Correlación moderada
De $\pm 0,20$ a $\pm 0,49$	Correlación débil
De $\pm 0,10$ a $\pm 0,19$	Correlación muy débil
De $\pm 0,00$ a $\pm 0,09$	Correlación nula o inexistente

Tabla N° 38 Niveles de correlación

f) Conclusión:

- La relación entre ambas variables corresponde a 0,806 por lo que se determina la existencia de una relación fuerte, estando dentro de la confiabilidad del 95% como se muestra en la Tabla N° 34.
- El resultado del r cuadrado indica una puntuación de 0,650 (tabla N° 35) ubicándolo en el 65,00 % de las modificaciones en el incumplimiento de pago se determinan de acuerdo a la modificación de la variable de rentabilidad.
- De acuerdo a la Tabla N° 37, la puntuación de $p=,000$ representa que la significatividad corresponde a una puntuación menor al 5%.el modelo permite determinar la dependencia de una a otra variable.

$$Rentabilidad (y) = 11,574 + 1.984 * incumplimiento de pago(x)$$

- Por lo que se concluye en que se da un nivel de asociación positiva entre ambas variables.

Hipótesis específica 2

Hi: La solvencia económica se relaciona con la rentabilidad de la Caja Municipal y Crédito Tacna S.A. Pto. Mdo. - 2016.

H₀: La solvencia económica no se relaciona con la rentabilidad de la Caja Municipal y Crédito Tacna S.A. Pto. Mdo. - 2016.

A continuación se presentan los siguientes resultados:

Análisis de Correlaciones

		RENTABILIDAD	SOLVENCIA_ECONOMICA
Correlación de la r de Pearson	RENTABILIDAD	1,000	,565
	SOLVENCIA_ECONOMICA	,565	1,000
Sig. (unilateral)	RENTABILIDAD	.	,005
	SOLVENCIA_ECONOMICA	,005	.
N	RENTABILIDAD	20	20
	SOLVENCIA_ECONOMICA	20	20

Tabla N° 39 Análisis de Correlaciones entre solvencia económica y rentabilidad.
Fuente: Programa Estadístico SPSS v22

Resumen del modelo de Correlación

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación	Punt. Estadísticas de cambio				
					Cambio en R cuadrado	Cambio en F	gl1	gl2	Sig. Cambio en F
1	,565 ^a	,320	,282	5,543	,320	8,455	1	18	,009

a. Variables predictoras: (Constante), SOLVENCIA_ECONOMICA
Tabla N° 40 Resumen del modelo de Correlación
Fuente: Programa Estadístico SPSS v22

ANOVA^a

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1 Regresión	259,827	1	259,827	8,455	,009 ^b
1 Residual	553,123	18	30,729		
Total	812,950	19			

a. Variable dependiente: RENTABILIDAD
b. Variables predictoras: (Constante), SOLVENCIA_ECONOMICA
Tabla N° 41 Anova.
Fuente: Programa Estadístico SPSS v22

Coefficientes de correlación^a

Modelo	Coeficientes de correlación no estandarizados		Coeficientes de correlación tipificados	t	Sig.	Intervalo de confianza de 95.0% para B	
	B	Error típ.	Beta			Límite inferior	Límite superior
(Constante)	6,930	11,423		,607	,552	-17,070	30,929
1 SOLVENCIA_ECONOMICA	2,224	,765	,565	2,908	,009	,617	3,830

a. Variable dependiente: RENTABILIDAD

Tabla N° 42 Coeficientes de correlación.
Fuente: Programa Estadístico SPSS v22

a) Prueba de Hipótesis Estadística:

$$H_0: \rho \neq 0$$

La solvencia económica no tiene relación con la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro de Crédito Tacna S.A. Pto. Mdo.- 2016

$$H_0: \rho = 0$$

La solvencia económica tiene relación con la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro de Crédito Tacna S.A. Pto. Mdo.- 2016.

b) Determinación del Nivel de significación:

$$\alpha = 0,05$$

c) Determinación de la Región Crítica:

Si $\alpha = 0,05$ la región crítica para 18 grados de libertad está dada por:

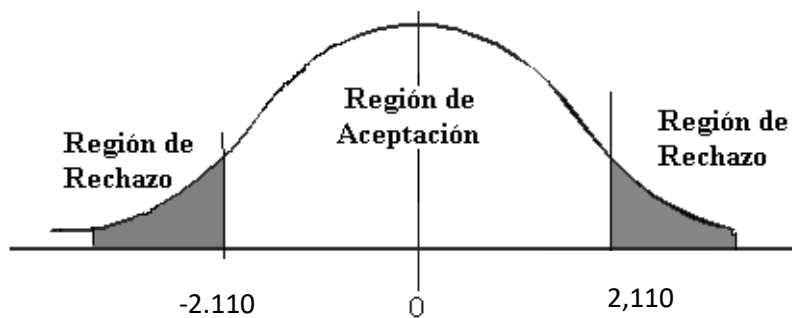
$$RC = \{t: t > |2,110|\}$$

d) Cálculo del Punt. Estadística de prueba:

$$t = 2,908$$

e) Decisión

Gráfico N° 12 Campana de Gauss



El cálculo del valor es igual a $t = 2,908$ se encuentra en la zona de rechazo de H_0 , se considera la existencia de relación entre ambas variables.

COEFICIENTE DE CORRELACION	INTERPRETACION
De $\pm 0,96$ a $\pm 1,00$	Correlación perfecta
De $\pm 0,85$ a $\pm 0,95$	Correlación fuerte
De $\pm 0,70$ a $\pm 0,84$	Correlación significativa
De $\pm 0,50$ a $\pm 0,69$	Correlación moderada
De $\pm 0,20$ a $\pm 0,49$	Correlación débil
De $\pm 0,10$ a $\pm 0,19$	Correlación muy débil
De $\pm 0,00$ a $\pm 0,09$	Correlación nula o inexistente

Tabla N° 43 Niveles de correlación

f) Conclusión:

- La relación entre ambas variables corresponde a 0, 565 por lo que se determina la existencia de una relación moderada, estando dentro de la confiabilidad del 95% como se muestra en la Tabla N° 39.
- El resultado del r cuadrado indica una puntuación de 0,320 (tabla N° 40) ubicándolo en el 32,00 % de las modificaciones en la solvencia económica se determinan de acuerdo a la modificación de la variable de rentabilidad.

- De acuerdo a la Tabla N° 42, la puntuación de $p=0,009$ representa que la significatividad corresponde a una puntuación menor al 5%. el modelo permite determinar la dependencia de una a otra variable.

$$\text{Rentabilidad } (y) = 11,574 + 1.984 * \text{solvenca económica}(x)$$

- Por lo que se concluye en que se da un nivel de asociación positiva entre ambas variables.

Hipótesis específica 3

Hi: La evaluación crediticia se relaciona directamente con la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro de Crédito Tacna S.A. Pto. Mdo.- 2016.

Ho: La evaluación crediticia no se relaciona directamente con la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro de Crédito Tacna S.A. Pto. Mdo.- 2016.

A continuación se presentan los siguientes resultados:

Análisis de Correlaciones			
		RENTABILIDAD	EVALUACION_CREDITICIA
Correlación de la r de Pearson	RENTABILIDAD	1,000	,844
	EVALUACION_CREDITICIA	,844	1,000
Sig. (unilateral)	RENTABILIDAD	.	,000
	EVALUACION_CREDITICIA	,000	.
N	RENTABILIDAD	20	20
	EVALUACION_CREDITICIA	20	20

Tabla N° 44 Correlación entre evaluación crediticia y rentabilidad
Fuente: Programa Estadístico SPSS v22

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregido	Error típ. de la estimación	Punt. Estadísticas de cambio				
					Cambio en R cuadrado	Cambio en F	gl1	gl2	Sig. Cambio en F
1	,844 ^a	,712	,696	3,608	,712	44,459	1	18	,000

a. Variables predictoras: (Constante), EVALUACION_CREDITICIA
 Tabla N° 45 Resumen de modelo.
 Fuente: Programa Estadístico SPSS v22

ANOVA^a

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1 Regresión	578,669	1	578,669	44,459	,000 ^b
1 Residual	234,281	18	13,016		
Total	812,950	19			

a. Variable dependiente: RENTABILIDAD
 b. Variables predictoras: (Constante), EVALUACION_CREDITICIA
 Tabla N° 46 Anova.
 Fuente: Programa Estadístico SPSS v22

Coefficientes de correlación^a

Modelo	Coefficientes de correlación no estandarizados		Coefficientes de correlación tipificados	t	Sig.	Intervalo de confianza de 95.0% para B		Análisis de Correlaciones		
	B	Error típ.				Beta	Límite inferior	Límite superior	Orden cero	Parcial
(Constante)	14,070	3,964		3,549	,002	5,742	22,399			
1 EVALUACION_CREDITICIA	2,070	,311	,844	6,668	,000	1,418	2,723	,844	,844	,844

a. Variable dependiente: RENTABILIDAD
 Tabla N° 47 Coeficientes de correlación.
 Fuente: Programa Estadístico SPSS v22

a) Prueba de Hipótesis Estadística:

$$H_0: \rho \neq 0$$

La evaluación crediticia no tiene relación con la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro de Crédito Tacna S.A. Pto. Mdo.- 2016

$$H_0: \rho = 0$$

La evaluación crediticia tiene relación con la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro de Crédito Tacna S.A. Pto. Mdo.- 2016.

b) Determinación del Nivel de significación:

$$\alpha = 0,05$$

c) Determinación de la Región Crítica:

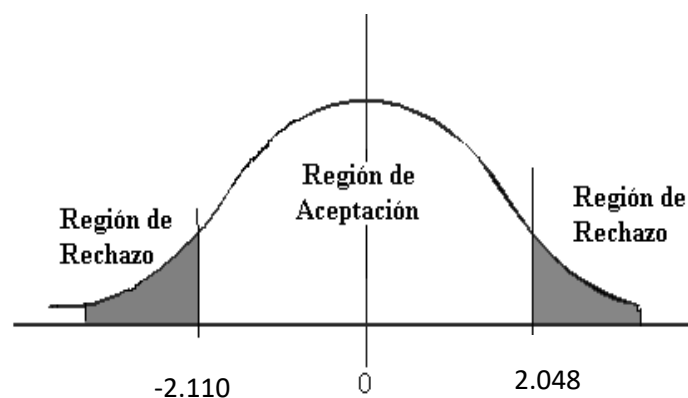
Si $\alpha = 0,05$ la región crítica para 28 grados de libertad está dada por:

$$RC = \{t: t > |2,110|\}$$

d) Cálculo del Punt. Estadística de prueba:

$$t = 6,668$$

Gráfico N° 13 Campana de Gauss

**e) Determinación de la Decisión:**

El cálculo del valor es igual a $t = 6,668$ se encuentra en la zona de rechazo de H_0 , se considera la existencia de relación entre ambas variables.

COEFICIENTE DE CORRELACION	INTERPRETACION
De $\pm 0,96$ a $\pm 1,00$	Correlación perfecta
De $\pm 0,85$ a $\pm 0,95$	Correlación fuerte
De $\pm 0,70$ a $\pm 0,84$	Correlación significativa
De $\pm 0,50$ a $\pm 0,69$	Correlación moderada
De $\pm 0,20$ a $\pm 0,49$	Correlación débil
De $\pm 0,10$ a $\pm 0,19$	Correlación muy débil
De $\pm 0,00$ a $\pm 0,09$	Correlación nula o inexistente

Tabla N° 48 Niveles de correlación

f) Conclusión:

- La relación entre ambas variables corresponde a $0,844$ por lo que se determina la existencia de una relación positiva moderada, estando dentro de la confiabilidad del 95% como se muestra en la Tabla N° 44.
- El resultado del r cuadrado indica una puntuación de $0,712$ (tabla N° 45) ubicándolo en el 71,20 % de las modificaciones en la evaluación crediticia se determinan de acuerdo a la modificación de la variable de rentabilidad.
- De acuerdo a la Tabla N° 47, la puntuación de $p=0,000$ representa que la significatividad corresponde a una puntuación menor al 5%.el modelo permite determinar la dependencia de una a otra variable.

$$\text{Rentabilidad } (y) = 14,070 + 2.070 * \text{evaluacion crediticia}(x)$$

Por lo que se concluye en que se da un nivel de asociación positiva entre ambas variables.



CAPITULO V

5.1. Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos

El objetivo de la investigación fue determinar en qué medida la morosidad se relaciona con la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna S.A. Pto. Mdo.- 2016.

El primer hallazgo es la existencia de un coeficiente de correlación entre las variables estudiadas es de 0.884 por lo que se determina la existencia de una relación fuerte, con un nivel de confianza del 95%, por tal, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que no indica que *si existe relación* entre las variables morosidad y la variable rentabilidad.

Dado los resultados podemos decir que la entidad financiera se encuentra en un nivel significativo, es decir que los analistas y trabajadores que intervienen en el otorgamiento de un crédito, regularmente conocen sobre los reportes de incumplimiento de pago, los indicadores de solvencia económica, evaluación crediticia y están informados sobre los indicadores de rentabilidad. Ya que, no teniendo conocimiento de los reportes de morosidad y la escasa información de cómo se relaciona con la rentabilidad, la entidad genera inestabilidad económica de la entidad financiera.

Un segundo hallazgo es la existencia del coeficiente de correlación entre la dimensión incumplimiento de pago y la variable rentabilidad, es de 0,806 por lo que se determina la existencia de una relación fuerte, con un nivel de confianza del 95%, por tal, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna entre la dimensión incumplimiento de pago y la variable rentabilidad.

Visualizando los resultados podemos aseverar que la entidad financiera se encuentra en un nivel significativo, es decir que los analistas y trabajadores que



intervienen en el otorgamiento de un crédito; regularmente observan que se cumplen las gestiones de recuperación de créditos, refinanciación de créditos, recuperación de cartera y los reportes de morosidad dentro de la entidad y regularmente manejan información de cómo se relacionan con los beneficios, planes de inversión y la rentabilidad económica de la entidad. Es así que, al no cumplirse los objetivos relacionados con las gestiones de disminuir el índice de morosidad, esta se reflejada en los indicadores de rentabilidad.

Un tercer hallazgo es la existencia del coeficiente de correlación entre la dimensión solvencia económica y la variable rentabilidad es de 0,565 por lo que se determina la existencia de una relación positiva moderada, con un nivel de confianza del 95%, por tal se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna entre la dimensión solvencia económica y rentabilidad.

Observando los resultados podemos decir que la entidad financiera se encuentra en un nivel intermedio, es decir que los analistas y trabajadores que intervienen en el otorgamiento de un crédito, regularmente conocen acerca de la solvencia económica de los clientes, lo que influye en los beneficios y planes de inversión futuros de la entidad financiera. Puesto que, no teniendo conocimiento de la solvencia económica de los clientes, no se realiza una correcta operación al otorgar un crédito a una determinada empresa o persona que no se ajusta a los requisitos de la entidad.

Un cuarto hallazgo es la existencia del coeficiente de correlación entre la dimensión evaluación crediticia y la variable rentabilidad, es de 0,844 por lo que se determina la existencia de una relación fuerte, con un nivel de confianza del 95% por tal, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna entre la dimensión evaluación crediticia y la variable rentabilidad.



Dado los resultados podemos decir que la entidad financiera se encuentra en un nivel significativo, es decir que los analistas y trabajadores que intervienen en el otorgamiento de un crédito tienen conocimiento acerca de la evaluación crediticia y los factores a evaluar de un posible cliente. Es así que, al conocer los mecanismos de cómo evaluar a los clientes, estos lo hagan de manera correcta y reflejando la realidad económica de la persona o empresa a la que se vaya a otorgar el crédito, para de esta manera no sea afectada la rentabilidad económica de la entidad financiera,

5.2. Limitaciones del estudio

No existe gran cantidad de información con respecto a la relación entre las variables y dimensiones estudiadas.

5.3. Comparación crítica con la literatura existente

El coeficiente de correlación entre morosidad y rentabilidad es de 0.884, por lo que se determina la existencia de una relación fuerte, con un nivel de confianza del 95%, por tal, nos indica que sí existe relación entre las variables morosidad y rentabilidad. Resultados que se asemejan con (Peralta, 2013). Los resultados encontrados en esta investigación determinan que las cuentas por cobrar están circulando 27 495 días, es decir, indica el tiempo promedio que tardan en convertirse en efectivo. Esto muestra que es un tiempo muy prolongado. Además, se considera que la rotación de las cuentas por cobrar es de 1.30 veces al año. También se determina los factores económicos, financieros, sociales y naturales que inciden en el incumplimiento de los pagos de los prestatarios, lo cual afecta el nivel de morosidad de la Asociación de Apoyo a Pequeños Negocios Perpetuo Socorro. Estos factores eran desconocidos y se tenía la seguridad de que el nivel de morosidad estaba siendo afectado debido a la idea del prestatario (el dinero otorgado era una donación por parte de la asociación, ya que estaba ligada a la asociación de benefactores amigos del Rvdo. Padre Juan Davis, párroco de la parroquia



Perpetuo Socorro y personaje muy conocido por su vocación de servicio y dadivosidad hacia los más necesitados). La presente investigación ha demostrado que la teoría antes mencionada no era real, sino que, por el contrario, obedece a factores económicos, financieros, naturales y mayormente sociales.

El coeficiente de correlación entre la dimensión incumplimiento de pago y la variable rentabilidad, es de 0,806 por lo que se determina la existencia de una relación fuerte, con un nivel de confianza del 95%, por tal no indica si existe relación entre la dimensión incumplimiento de pago y la rentabilidad. Resultados que se asemejan con (Ruiz Cerdán, 2012) Así mismo se comprobó que la influencia del índice de morosidad afecta en los resultados de las cajas municipales debido a que la colocación de créditos si bien cierto existen y crecen, la recuperación de los mismos se hace difícil al existir el incumplimiento de pago por parte de los deudores, originando gastos para la empresa y costos a la empresa para poder recuperar el dinero invertido. Finalmente la presente investigación es un aporte importante a la investigación, debido a que no solo se limita a evaluar conceptos teóricos del tema, si no que demuestra mediante el análisis de los estados financieros correspondientes.

El coeficiente de correlación entre la dimensión solvencia económica y la variable rentabilidad es de 0,565 por lo que se determina la existencia de una relación positiva moderada, con un nivel de confianza del 95%, lo cual nos indica que si existe relación entre la dimensión solvencia económica y la variable rentabilidad resultado que dio (Mondragon, 2015) Se ha llegado a determinar que el riesgo crediticio ejerce influencia en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura S.A.C., Sucursal Chiclayo – 2015, esto debido al incremento de la cartera atrasada, las dificultades de pago de los clientes y porque no se están realizando una evaluación crediticia adecuada antes de brindar un crédito.



El coeficiente de correlación entre la dimensión evaluación crediticia y la variable rentabilidad, es de 0,758 por lo que se determina la existencia de una relación positiva moderada, lo cual nos indica que si existe relación entre la dimensión evaluación crediticia y la variable rentabilidad, resultado que dio (Espinola, 2013) El asesor de créditos de la Caja Trujillo, es la persona responsable del proceso crediticio, siendo su función general el de promover, analizar y tramitar la aprobación de las solicitudes de créditos, asegurando la calidad de la cartera que gestiona. Por lo tanto, se concluye que la recuperación de un crédito depende en gran medida de la correcta ejecución del proceso crediticio que realiza el asesor de créditos.

5.4. Implicancias del estudio

La implicancia del estudio se centra en mejorar la aptitud de los analistas y los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y crédito Tacna S.A. Pto. Mdo. - 2016 así como mejorar los conocimientos en cuanto a temas de información financiera relevante para la toma de decisiones y también en cuanto a que estos se puedan aplicar para la solución de problemas.

5.5. Procesamiento y análisis de la información

El procesamiento de la información se efectúa a través de los programas desarrollados de acuerdo a las características y necesidades de cada variable.

CONCLUSIONES

1. Existe relación significativa entre las variables morosidad y rentabilidad con un coeficiente de correlación de 0,884, lo que significa que



los analistas y trabajadores que intervienen en el otorgamiento de un crédito, regularmente conocen sobre los reportes de incumplimiento de pago, los indicadores de solvencia económica, evaluación crediticia y están informados sobre los indicadores de rentabilidad.

2. Existe relación significativa entre la dimensión incumplimiento de pago y la variable rentabilidad con un coeficiente de 0,806, lo que significa que los analistas y trabajadores que intervienen en el otorgamiento de un crédito; regularmente observan que se cumplen las gestiones de recuperación de créditos, refinanciación de créditos, recuperación de cartera y los reportes de morosidad dentro de la entidad y regularmente manejan información de cómo se relacionan con los beneficios, planes de inversión y la rentabilidad económica de la entidad.

3. Existe relación moderada entre la dimensión solvencia económica y la variable rentabilidad de 0,565, lo que significa que los analistas y trabajadores que intervienen en el otorgamiento de un crédito, regularmente conocen acerca de la solvencia económica de los clientes, lo que influye en los beneficios y planes de inversión futuros de la entidad financiera.

4. Existencia relación significativa entre la dimensión evaluación crediticia y la variable rentabilidad de 0,758, lo que significa que los analistas y trabajadores que intervienen en el otorgamiento de un crédito tienen conocimiento acerca de la evaluación crediticia y los factores a evaluar de un posible cliente. Es así que, al conocer los mecanismos de como evaluar a los clientes estos lo hagan de manera correcta y reflejando la realidad económica de la persona o empresa a la que se vaya a otorgar el crédito, para de esta manera no sea vea afectada la rentabilidad económica de la entidad financiera,



RECOMENDACIONES

Existe una relación significativa entre las variables morosidad y rentabilidad, lo que significa que los analistas y trabajadores que intervienen en el otorgamiento de un crédito, regularmente conocen sobre los reportes de



incumplimiento de pago, los indicadores de solvencia económica, evaluación crediticia y están informados sobre los indicadores de rentabilidad.

1. Se recomienda a la entidad financiera informar regularmente sobre los reportes de morosidad para lograr un sano crecimiento en sus colocaciones a fin de no mermar sus indicadores de rentabilidad y liquidez. En tal sentido se hace necesario una gestión de Morosidad con visión a largo plazo con el objetivo de que la administración tanto de pasivos como de activos encuentre su equilibrio sobre la cual la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna S.A. Pto. Mdo. - 2016, sustente un sano crecimiento generando mayores y mejores resultados.
2. Se recomienda a la entidad financiera, que capacite a los analistas de créditos, para de esta manera ellos puedan conocer y examinar de manera apropiada a cada uno de los clientes que está dentro de su administración, para aplicarle criterios de aprobación más estrictos y establecer un límite de riesgo acorde con su capacidad de endeudamiento; de esta forma se evitarán que los clientes estén en MORA. Además se debe determinar los factores internos y externos que vienen ocasionando el aumento de su cartera atrasada, de tal forma realizar las acciones correctivas.
3. Se recomienda a la entidad financiera fortalecer la política de créditos, iniciando un proceso de sinceramiento de metas, pues en un entorno tan competitivo, se hace más difícil tener un cliente completamente fidelizado, ya que la presión por conseguir metas demasiado elevadas hace que los asesores de créditos arriesguen más de lo debido en el otorgamiento de créditos los cuales tienen mayores probabilidades de entrar en incumplimiento.



4. Se recomienda a la entidad financiera debe realizar entrenamientos constantes acerca de Morosidad y riesgo crediticio a los asesores de finanzas con la finalidad de que apliquen adecuadamente las herramientas de evaluación crediticia, y así reducir la probabilidad de que los clientes caigan en mora y al mismo tiempo permitirá mejorar la rentabilidad de la caja. Adema de fortalecer la supervisión de los créditos antes de efectuar el desembolso, verificando el cumplimiento de las normativas internas, para contribuir con la disminución de los índices de MOROSIDAD de la cartera crediticia.

Bibliografía

- Academia, D. d. (s.f.).
- Aguilar, G. &. (2004). *Análisis de la morosidad de las instituciones micro financieras (IMF) en el Peru.*
- Andrade, S. (2005). *Diccionario de Economia.*
- Barba, G. B. (2017). Analistas de Sesión de Comité. *Equilibrium Clasificadora de Riesgo S.A.*
- Besley, S. (2008). *Fundamentos de Administración Financiera.*
- Brookes. (1994). *An Empirical Model Of Mortgage Arrears and Repossessions.* EE.UU.
- Cardy, B. y. (2001).
- CÒRDOVA, E. E. (2011). Créditos y cobranzas.
- Cueto, A. (1 de Mayo de 2010). Cajas Municipales son una buena opción para ahorrar.



- D, W. (1996).
- DEUSTO, H. P. (1967). *Valoracion de Proyectos de Inversion.*
- Diccionario de la Real Academia Española.* (s.f.).
- Domingo. (2007). *Rentabilidad.*
- ESPAÑOLA, R. A. (s.f.). *MOROSIDAD.*
- Espinola, R. S. (2013). *Gestion del riesgo crediticio y su influencia en el nivel de morosidad de la cmac de trujillo.* Trujillo.
- Finanzas para Mortales. (s.f.).
- Gabas. (1990). *Analisis de los Conceptos de Solvencia e Insolvencia.*
- Godoy, J. (2006).
- Godoy, O. G. (2006).
- Gomez, J. (2012). *Administración de cuentas por cobrar. Políticas de crédito y.*
- GONZALES PASCUAL, J., & GOMES BASTOS, R. V. (s.f.). *LA MOROSIDAD UN ACUCIANTE PROBLEMA FINANCIERO DE NUESTROS DIAS.* BRASIL.
- Granados, J. M. (2001). *Clasificacion de las cuentas por cobrar.*
- Granados, J. M. (2001). *Clasificacion de las cuentas por cobrar.*
- Hernandez S., R., Zapata, N., & Mendoza, P. (2013). *Metodología de la investigación para el bachillerato.* México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES S.A. DE C.V.
- Hernández Sampieri, Roberto; Fernandez Collado, Carlos; Baptista Lucio, María del Pilar. (1998). *Metodología de la Investigación.* Colombia: McGraw-Hill.
- Hernández-Sampieri, Z. y. (2013). *Metodología de la Investigacion.*
- Jimenez, G., & Saurina, J. (2006). *La relacion que existe entre el ciclo crediticio y el riesgo de credito en los bancos y cajas de ahorro español .* España.
- Lopez, K. (2005).
- Lopez, K. (2005).
- Mariano, H. R. (2007).
- Mariano, H. R. (2007). *Rentabilidad.*
- Mises, L. V. (s.f.). *Teoria del dinero y el credito.*
- Mondragon, K. R. (2015). *Incidencia del riesgo crediticio y su incidencia en la caja municipal de ahorro credito Piura S.A.C.* Chiclayo.
- Muñoz. (1999). *Estudios Economicos. Banco Central de Reserva del Peru.*
- Nunes, P. (2015). *Ciencias Economicas y Comerciales.*
- Peralta, O. V. (2013). *La morosidad y su incidencia en la rentabilidad de la asociacion de pequeños negocios .* Chimbote.
- Pere, B. (2000). *Lucha contra la morosidad.*



Peru, S. d. (2012). Calidad de Activos. SBS.

Ruiz Cerdán, W. (2012). *Incidencia que tiene el índice de morosidad en la rentabilidad de las Cajas Municipales.*

SABATE, F. T. (1986). *Fundamentos de Economía.*

Sampieri, R. H. (1991). *Metodología de la Investigación Segunda Edición* . México: McGraw -Hill.

Sampieri, Z. M. (2013).

Saurina, J., & Salas, V. (1998). *Determinantes de la Morosidad de las Cajas de Ahorro Españolas*
Vol. XXII, N° 3. España.

UNMSM, R. d. (2004). Garantías Crediticias. *Revista de investigación UNMSM.*

Valdivia, C. S. (s.f.). Evaluacion Crediticia y Sistema de Cobranza en Microfinanzas.

Wayar, E. C. (2004). El incumplimiento de equivalente en nuestro derecho.

Wong. (1996).



ANEXOS



Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES/DIMENSIONES	METODOLOGIA
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿Existe relación entre la morosidad de los clientes y la rentabilidad económica de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna S.A., Pto. Mdo. - 2016?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>¿Existe relación entre el incumplimiento de pago y la rentabilidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna S.A., Pto. Mdo. - 2016?</p> <p>¿Existe relación entre la solvencia económica y la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna S.A. Pto. Mdo. - 2016?</p> <p>¿Existe relación entre la evaluación crediticia y la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna S.A. Pto. Mdo. - 2016?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar la relación que existe entre la morosidad de los clientes y la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna S.A., Pto. Mdo. – 2016</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>Determinar si el incumplimiento de pago se relaciona con la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna S.A. Pto. Mdo. - 2016</p> <p>Determinar si la solvencia económica se relación con la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna S.A. Pto. Mdo. - 2016</p> <p>Determinar si la evaluación crediticia se relaciona con la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna S.A. Pto. Mdo. - 2016</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>H₁ La morosidad se relaciona de manera significativa la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna S.A. Pto. Mdo. – 2016.</p> <p>H₀ La morosidad no tiene relación directa con la rentabilidad de la Caja Tacna S.A. Pto. Mdo. – 2016.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECIFICAS</p> <p>H_{e1} El incumplimiento de pago se relaciona con la rentabilidad y de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna S.A. Pto. Mdo. – 2016.</p> <p>H₀ El incumplimiento de pago no se relaciona con la rentabilidad y de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna S.A. Pto. Mdo. – 2016.</p> <p>H_{e2} La solvencia económica tiene relación con la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna S.A. Pto. Mdo. – 2016.</p>	<p>VARIABLE 1</p> <p>LA MOROSIDAD</p> <p>DIMENSIONES</p> <p>D1 Incumplimiento de Pago</p> <p>D2 Solvencia Económica</p> <p>D3 Evaluación Crediticia</p> <p>VARIABLE 2</p> <p>LA RENTABILIDAD</p> <p>D1 Beneficios</p> <p>D2 Inversión</p> <p>D3 Rentabilidad Económica</p>	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN:</p> <p>No experimental, Descriptiva Correlacional, porque se relaciona la variable 1 con la variable 2.</p> <p>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:</p> <p>Se utilizara el diseño Descriptivo Correlacional, de corte trasversal.</p> <p>Dónde: Muestra Estudio La</p> <p>Morosidad OY = La Rentabilidad r = Relación entre la Morosidad y la Rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro Y Crédito Tacna S.A Pto. Mdo. 2016</p> <p>POBLACIÓN</p> <p>Está conformada por 20 servidores que tienen incidencia directa en la Morosidad y la Rentabilidad.</p> <p>MUESTRA</p>



		<p>H₀ La solvencia económica no tiene relación con la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna S.A. Pto. Mdo. – 2016.</p> <p>H₃ La evaluación crediticia se relaciona con la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro Y Crédito Tacna S.A Pto. Mdo. – 2016.</p> <p>H₀ La evaluación crediticia no tiene relación con la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna S.A. Pto. Mdo. – 2016.</p>		<p>El tamaño de la muestra lo conforma el 100% de la población para que exista una mayor probabilidad y los datos sean exactos.</p> <p>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.</p> <p>Técnica:</p> <ul style="list-style-type: none">• Encuesta• Observación directa <p>Instrumento:</p> <ul style="list-style-type: none">• Cuestionario <p>TECNICAS DE ANALISIS DE DATOS</p> <p>Se utilizara recursos y herramientas de estadística.</p>
--	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



Matriz de Instrumento de Recojo de Datos

Variable de estudio	Dimensiones	indicadores	N° de ítems	Ítems (índice)	Escala de valoración
*** La morosidad	Incumplimiento de Pago	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recuperación de los créditos 2. Refinanciación de créditos 3. Recuperación de cartera 4. Los reportes de morosidad 		<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Se logran los objetivos con respecto a la recuperación de los créditos en mora? 2. ¿Qué tanto influye el reporte de morosidad en la refinanciación de créditos? 3. ¿La entidad cuenta con un plan de gestión para el cumplimiento de objetivos y recuperación de cartera en mora? 4. ¿Los reportes de morosidad son conocidos por todos los trabajadores? 	<p>Nunca (1)</p> <p>Casi Nunca (2)</p> <p>A veces (3)</p> <p>Casi Siempre (4)</p> <p>Siempre (5)</p>
	Solvencia Económica	<ol style="list-style-type: none"> 1. Capital de Trabajo 2. Prueba Acida 3. Liquidez-Caja (Tesorería) 4. Margen Comercial 		<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Se consideran el capital de trabajo para dar al cliente un crédito? 2. ¿Se considera el método de prueba acida para medir la solvencia económica en las entidades y/o clientes? 3. ¿Se considera el método de Liquidez-Caja (Tesorería) para medir la solvencia económica en los clientes? 4. ¿Se considera el Margen Comercial para medir la solvencia económica de los clientes? 	<p>Nunca (1)</p> <p>Casi Nunca (2)</p> <p>A veces (3)</p> <p>Casi Siempre (4)</p>



					Siempre (5)
	Evaluación Crediticia	<ol style="list-style-type: none">1. Antigüedad laboral y/o comercial.2. Endeudamiento Total.3. Rotación de Inventario4. Rotación de Cuentas por Pagar		<ol style="list-style-type: none">1. ¿Se considera la antigüedad laboral y/o comercial del cliente en la Evaluación Crediticia?2. ¿Se considera el Endeudamiento Total para la aprobación de créditos en la Evaluación Crediticia?3. ¿Se considera la Rotación de Inventario en la Evaluación Crediticia?4. Se considera la Rotación de Cuentas por Pagar para la aprobación de Créditos en la Evaluación Crediticia?	<p>Nunca (1)</p> <p>Casi Nunca (2)</p> <p>A veces (3)</p> <p>Casi Siempre (4)</p> <p>Siempre (5)</p>



CUESTIONARIO

UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

**CUESTIONARIO APLICADO A LOS TRABAJADORES DE LA CAJA
MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO TACNA S.A. PTO. MDO. 2016**

NIVEL OCUPACIONAL: Funcionario () Profesional () Técnico () Auxiliar ()

SEXO: Masculino () Femenino ()

CONDICION LABORAL: Nombrado () Contratado ()

TIEMPO DE SERVICIO:

.....

El presente cuestionario forma parte de un estudio de una tesis de investigación, acerca de La Morosidad y la Rentabilidad en la Caja Municipalidad de Ahorro y Crédito Tacna S.A. Es muy importante que usted conteste de manera sincera, precisa y lo más completamente posible las afirmaciones que a continuación. No hay respuestas buenas ni malas, lo que interesa es lo que usted exprese su acuerdo o desacuerdo con lo planteado. Su colaboración será decisiva para los propósitos del estudio. Toda información que usted nos brinda será absolutamente confidencial, lea detenidamente las proporciones de las siguientes páginas por favor contéstelas todas, marcando con una (X) la casilla que mejor indique su lección, conforme a la siguiente escala:

ESCALA DE VALORACION

Nunca	Casi Nunca	Regular	Casi Siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N°	Ítems	1	2	3	4	5
VARIABLE 1: LA MOROSIDAD						
DIMENSION: INCUMPLIMIENTO DE PAGO		1	2	3	4	5
1	¿Se logran los objetivos con respecto a la recuperación de los créditos en mora?					
2	¿Qué tanto influye el reporte de morosidad en la refinanciación de créditos?					
3	¿La entidad cuenta con un plan de gestión para el cumplimiento de objetivos y recuperación de cartera en mora?					
4	¿Los reportes de morosidad son conocidos por todos los trabajadores?					
DIMENSION: SOLVENCIA ECONÓMICA		1	2	3	4	5
5	¿Se consideran el capital de trabajo para dar al cliente un crédito?					
6	¿Se considera el método de prueba acida para medir la solvencia económica en las entidades y/o clientes?					
7	¿Se considera el método de Liquidez-Caja (Tesorería) para medir la solvencia económica en los clientes?					
8	¿Se considera el Margen Comercial para medir la solvencia económica de los clientes?					
DIMENSION: EVALUACIÓN CREDITICIA		1	2	3	4	5
9	¿Se considera la antigüedad laboral y/o comercial del cliente en la Evaluación Crediticia?					
10	¿Se considera el Endeudamiento Total para la aprobación de créditos en la Evaluación Crediticia?					
11	¿Se considera la Rotación de Inventario en la Evaluación Crediticia?					
12	¿Se considera la Rotación de Cuentas por Pagar para la aprobación de Créditos en la Evaluación Crediticia?					



				impacto sobre su plan de inversión?	Siempre (5)
	Rentabilidad Económica	5. Utilidades		<p>5. ¿Considera Usted que la rentabilidad de la entidad está relacionada con los intereses de la misma?</p> <p>6. ¿Usted considera que, mientras más operaciones activas, existan hay más ingresos?</p> <p>7. ¿Usted conoce la distribución de los ingresos dentro de la entidad?</p> <p>8. ¿Considera Ud. Que los gastos de entidad están bien distribuidos?</p> <p>9. ¿Considera Usted que los indicadores financieros miden efectivamente la rentabilidad de la entidad?</p>	<p>Nunca (1)</p> <p>Casi Nunca (2)</p> <p>A veces (3)</p> <p>Casi Siempre (4)</p> <p>Siempre (5)</p>



CUESTIONARIO

UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

**CUESTIONARIO APLICADO A LOS TRABAJADORES DE LA CAJA
MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO TACNA S.A. PTO. MDO. 2016**

NIVEL OCUPACIONAL: Funcionario () Profesional () Técnico () Auxiliar ()

SEXO: Masculino () Femenino ()

CONDICION LABORAL: Nombrado () Contratado ()

TIEMPO DE SERVICIO:

.....

El presente cuestionario forma parte de un estudio de una tesis de investigación, acerca de La Morosidad y la Rentabilidad en la Caja Municipalidad de Ahorro y Crédito Tacna S.A. Agencia León Velarde Es muy importante que usted conteste de manera sincera, precisa y lo más completamente posible las afirmaciones que a continuación. No hay respuestas buenas ni malas, lo que interesa es lo que usted exprese su acuerdo o desacuerdo con lo planteado. Su colaboración será decisiva para los propósitos del estudio. Toda información que usted nos brinda será absolutamente confidencial, lea detenidamente las proporciones de las siguientes páginas por favor contéstelas todas, marcando con una (X) la casilla que mejor indique su lección, conforme a la siguiente escala:

ESCALA DE VALORACION

Nunca	Casi Nunca	Regular	Casi Siempre	Siempre					
1	2	3	4	5					
Nº	Ítems				1	2	3	4	5
VARIABLE 1: LA RENTABILIDAD									
DIMENSION: BENEFICIOS									
					1	2	3	4	5
1	¿Considera usted que la eficacia de las operaciones concretadas tienen relación con los ingresos de la entidad?								
2	¿Se ve reflejado la rentabilidad de la entidad dentro de la misma?								
3	¿ Considera Usted que existen barreras para la generación de ingresos suficientes								
4	¿Los métodos para medir solvencia económica son conocidos por todos los trabajadores?								
DIMENSION: INVERSION									
					1	2	3	4	5
5	¿Usted considera que la entidad ha evolucionado en el último periodo?								
6	¿La entidad cuenta con un plan de inversión?								
7	¿Tiene conocimiento Ud. acerca de los planes de inversión dentro de la entidad?								
	¿Se toman acciones para garantizar el cumplimiento de planes de inversión a corto plazo?								
8	¿Cree Ud. Que la situación actual de la entidad tiene algún impacto sobre su plan de inversión?								
DIMENSION: RENTABILIDAD ECONOMICA									
					1	2	3	4	5
9	¿Considera Usted que la rentabilidad de la entidad está relacionada con los intereses de la misma?								
10	¿Usted considera que, mientras más operaciones activas, existan hay más ingresos?								
	¿Usted conoce la distribución de los ingresos dentro de la entidad?								
11	¿Considera Ud. Que los gastos de entidad están bien distribuidos?								
12	¿Considera Ud. Que los gastos de entidad están bien distribuidos?								