

# ESCUELA DE POSTGRADO NEUMANN

## MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS



**“Impacto en la morosidad y las provisiones de la institución financiera Caja Tacna S.A. 2017 – 2018”**

**Trabajo de Investigación  
para optar el Grado a Nombre de la Nación de:**

Maestro en  
Administración de Negocios

**Autores:**

Lic. Nole Rojas, Miguel Angel  
Lic. Bravo Valencia, Ernesto Teofilo

**Docente Guía:**

Mg. Moscoso Zegarra, Giomar Walter

**TACNA – PERÚ  
2020**

"El texto final, datos, expresiones, opiniones y apreciaciones contenidas en este trabajo son de exclusividad responsabilidad del (los) autor (es)"

## **DEDICATORIA**

Dedicamos este trabajo a nuestras familias que siempre nos apoyaron en cada momento grato e ingrato en nuestras vidas, sin pedir algo a cambio. Nos motivaron a continuar aprendiendo y no sucumbir en la mediocridad.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecemos a la administración del Neumann Business School, por aperturar en la ciudad de Tacna, esta excelente maestría. A sus docentes por compartir su conocimiento y poder llevar a cabo las amenas clases. A nuestros compañeros por intercambiar sus conocimientos, sin ánimos de soberbia.

## ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	3
AGRADECIMIENTO .....	4
ÍNDICE GENERAL.....	5
RESUMEN EJECUTIVO .....	12
INTRODUCCIÓN .....	13
CAPÍTULO I: ANTECEDENTES DEL ESTUDIO .....	14
1.1. TITULO DEL TEMA .....	14
1.2. ORIGEN DEL TEMA.....	14
1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	16
1.3.1. Problema general .....	16
1.3.2. Problemas específicos .....	16
1.4. HIPÓTESIS.....	17
1.4.1. Hipótesis general.....	17
1.4.2. Hipótesis específica.....	17
1.5. OBJETIVOS.....	17
1.5.1. Objetivo general .....	17

1.5.2. Objetivos específicos.....	17
1.6. JUSTIFICACIÓN.....	18
1.7. METODOLOGÍA.....	19
1.7.1. Tipo de investigación.....	19
1.7.2. Diseño de investigación.....	20
1.7.3. Fuentes, herramientas y análisis de datos .....	20
1.8. LIMITACIONES DEL ESTUDIO.....	21
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	21
SUBCAPÍTULO I: Morosidad .....	21
1.1. Morosidad .....	21
1.2. Dimensiones .....	22
1.3. Tipos de morosos .....	24
1.4. Modelos de Credit Scoring.....	25
1.4.1. Análisis Discriminante .....	25
1.4.2. Modelos de Probabilidad Lineal .....	26
1.4.3. Modelos Logit .....	26
1.4.4. Modelos de Programación Lineal .....	26
1.4.5. Redes Neuronales.....	26
1.4.6. Árboles de Decisión.....	27

SUBCAPÍTULO II: Provisiones financieras .....	27
2.1. Sistema financiero en el Perú .....	27
2.2. Definición de provisiones según autores.....	28
2.3. Tipos de provisiones .....	28
2.4. Categorización de deudores .....	29
2.5. Tasa de provisiones.....	31
2.6. Importancia de la provisión .....	32
SUBCAPÍTULO III: Análisis comparativo .....	33
3.1. Morosidad .....	33
3.2. Provisiones .....	35
SUBCAPÍTULO IV: Análisis crítico.....	37
CAPÍTULO III: MARCO REFERENCIAL.....	38
3.1. Análisis del sector a nivel nacional .....	38
3.2. Análisis del sector a nivel local .....	40
3.3. Reseña histórica .....	41
3.4. Antecedentes de la empresa .....	42
3.5. Filosofía empresarial.....	43
3.5.1. Misión .....	43
3.5.2. Visión.....	43

3.5.3. Valores .....	44
3.6. Objetivos de la empresa .....	44
3.7. Productos financieros.....	45
3.8. Accionistas, directorio y plana gerencial CMAC Tacna.....	45
3.9. Sedes.....	46
3.10. Diagnostico organizacional.....	47
3.11. Análisis critico .....	48
CAPÍTULO IV: RESULTADOS.....	50
4.1. MARCO METODOLÓGICO .....	50
4.1.1. Descripción del tipo y diseño de investigación .....	50
4.1.2. Determinación de la población y muestra.....	51
4.1.3. Diseño del o los instrumentos de recopilación de información .....	51
4.2. PRESENTACIÓN DE LOS DATOS .....	52
4.2.1. Morosidad.....	52
4.2.1.1. Cantidad de créditos en mora .....	52
4.2.1.2. Porcentaje de mora .....	54
4.2.2. Provisiones .....	56
4.2.2.1. Monto total de provisiones.....	56
4.2.2.2. Provisiones por producto.....	58



4.2.2.3. Provisiones por clasificación de deudor .....	62
4.3. HIPÓTESIS GENERAL.....	66
4.3.1. Comprobación de hipótesis general .....	66
4.3.2. Comprobación primera hipótesis específica .....	67
4.3.3. Comprobación segunda hipótesis específica .....	69
CONCLUSIONES .....	71
RECOMENDACIONES .....	74
Bibliografía .....	76

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Tipos de morosos.....	24
Tabla 2. Categorización: Deudor del sistema financiero .....	30
Tabla 3. Clasificación: deudor de un crédito hipotecario.....	31
Tabla 4. Tasas de provisiones genérica.....	32
Tabla 5. Tasa de provisiones específicas .....	32
Tabla 6. Definiciones de morosidad .....	33
Tabla 7. Dimensiones de morosidad.....	33
Tabla 8. Modelos de evaluación de morosidad.....	34
Tabla 9. Definiciones de provisiones.....	35
Tabla 10. Clases de provisiones .....	35
Tabla 11. Categorización de deudores .....	36
Tabla 12. Tasas de provisiones .....	36
Tabla 13. Accionistas de CMAC Tacna.....	45
Tabla 14. Directorio de CMAC Tacna .....	46
Tabla 15. Plana gerencial CMAC Tacna .....	46
Tabla 16. Matriz FODA .....	47

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Evolución de la cartera de créditos .....	38
Figura 2. Morosidad y créditos castigados oct. 15 - oct. 18 .....	39
Figura 3. Tasa de morosidad .....	41
Figura 4. Valores de CMAC Tacna Fuente: (CMAC TACNA, 2019) .....	44
Figura 5. Productos financieros CMAC Tacna Fuente: (CMAC TACNA, 2019)	45
Figura 6. Cantidad de créditos en mora periodo 2017- 2018 .....	52
Figura 7. Tendencia de cantidad de créditos en mora periodo 2017-2018 .....	53
Figura 8. Porcentaje de mora periodo 2017 .....	54
Figura 9. Porcentaje de mora periodo 2018 .....	55
Figura 10. Monto total de provisiones periodo 2017 - 2018 .....	56
Figura 11. Porcentaje de participación anual por producto 2017 .....	59
Figura 12. Porcentaje de participación anual por producto 2018 .....	61
Figura 13. Porcentaje de participación anual por clasificación de deudor - 2017 .....	63
Figura 14. Porcentaje de participación anual por clasificación de deudor - 2018 .....	65

## RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio está constituido por las teorías del método científico, las cuales son analizadas para perfeccionar sus contenidos, en CMAC Tacna. Por ello, se busca evaluar de qué manera la gestión de provisiones impactaron en la morosidad de la Institución Financiera Caja Tacna SA 2017 – 2018.

Metodológicamente la investigación se definió de tipo descriptivo, retrospectivo e histórica, de diseño no experimental y observacional, haciendo uso de información de tipo cuantitativa.

Es así que, se utilizó el método estadístico R de Pearson y Rho de Spearman para entender la incidencia de las provisiones sobre la morosidad en el año 2017 y 2018, teniendo como resultado, una significancia mayor al p valor (0,05) por tanto, se concluyó que, la gestión de provisiones no impactó en la morosidad de la Institución Financiera Caja Tacna SA 2017 – 2018.

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación sigue el proceso del método científico, bajo un enfoque cualitativo, considerando la normativa de redacción otorgada por la institución (APA 6.0).

La investigación se divide en cuatro capítulos:

Capítulo I: Antecedentes del estudio, presenta el origen del tema y la formulación del problema, igualmente la justificación desarrollada de manera teórica, metodológica y práctica, establece los objetivos, general y específico, finalmente la metodología del estudio.

Capitulo II: Marco teórico, desarrolla bases teóricas de las variables, morosidad y provisiones financieras, considerando conceptos, dimensiones, tipos y modelos de Credit Scoring, del mismo modo considera bases teóricas del sistema financiero, categorización de deudores, tasa e importancia de provisiones, culminando el capítulo con el análisis comparativo y crítico.

Capitulo III: Marco referencial, realiza el análisis del sector financiero, nivel nacional y local, se expone la reseña y los antecedentes de la empresa, asimismo la filosofía empresarial, considerando misión, visión y valores. Además de objetivos, productos financieros, y sedes a nivel nacional de la empresa.

Capitulo IV: Resultados, despliega el desarrollo del tema, se presenta los resultados de la investigación, como también se realiza la comprobación de las hipótesis planteadas. Es así que, se precisan las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

## **CAPÍTULO I: ANTECEDENTES DEL ESTUDIO**

### **1.1. TITULO DEL TEMA**

Impacto en la morosidad y las provisiones de la Institución Financiera Caja Tacna SA 2017 – 2018

### **1.2. ORIGEN DEL TEMA**

De acuerdo al análisis realizado por (Vallejo & Tarazona, Equilibrium Clasificadora de Riesgos S.A., 2019), la evolución de los índices de morosidad que existe en Institución Financiera Caja Tacna SA, se pudo identificar que existe un aumento progresivo de esta problemática, y se registró en diciembre del 2017 que la Institución Financiera Caja Tacna SA cerró el año con 6.45% de morosidad, esta situación ya tiene precedentes puesto que el año anterior esta situación ya se ha registrado, y con el pasar de cada año el incremento ha sido progresivo, no se ha detenido. Es así que en el 2018 se alcanzó a cerrar el año con un índice de morosidad 6.76%.

Por otro lado, se pudo notar el incremento de la cartera problema de 8.29% a 9.95% ocasionado por los créditos refinanciados y restructurados de la Institución Financiera Caja Tacna SA, esta situación se repite en las sedes ubicadas en las regiones de Arequipa, Cusco, Puno y Lima, es por tanto un

problema que viene aquejando a la entidad financiera, aportando al crecimiento de sus índices de morosidad.

Lo que ha ocasionado tales problemas dentro de la cartera de morosidad de la Institución Financiera Caja Tacna SA, de acuerdo con (Vallejo & Tarazona, Equilibrium Clasificadora de Riesgos S.A., 2019) considera que es ocasionado por el sobreendeudamiento existente de los clientes y como este impactó en la calidad de cartera de la Institución financiera, a su vez un deterioro de la cobertura que brindan las provisiones a la cartera problema, generando un mayor impacto en la exposición patrimonial, de igual manera un aumento en los créditos reprogramados que generan incertidumbre respecto a la generación futura de la caja.

De esta forma, de perdurar este panorama y de no asumirse esta problemática existente, esto se verá reflejado en un deterioro de las provisiones financieras que no podrán cubrir al menos el 100% la cartera problema, que repercutirá directamente en un deterioro de la exposición patrimonial de la Institución Financiera Caja Tacna SA.

Es así que se puede considerar este un tema de importancia para poder estudiar las prevenciones necesarias y tomar acción sobre la problemática actual, de igual manera se puede resaltar la intervención positiva que realizó SBS ante el aumento progresivo del índice de morosidad, al implementar una nueva categorización de los clientes que ya tenían

deudas, esto con el fin de poder ser más exhaustivos al momento de aprobar un crédito y así evitar problemas financieros y/o legales.

Por lo tanto, se considera de importancia e interés poder analizar las provisiones financieras de la Institución Financiera Caja Tacna SA y el impacto que genera en los índices de morosidad, a fin de conocer el panorama suscitado en el periodo 2017- 2018.

### **1.3.FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

#### **1.3.1. Problema general**

¿De qué manera la gestión de provisiones impacto en la morosidad de la Institución Financiera Caja Tacna SA 2017 – 2018?

#### **1.3.2. Problemas específicos**

PE1 ¿De qué manera incidió las provisiones genéricas en los índices de morosidad de la Institución Financiera Caja Tacna SA 2017 – 2018?

PE2 ¿De qué manera incidió las provisiones específicas en los índices de morosidad de la Institución Financiera Caja Tacna SA 2017 – 2018?



## **1.4.HIPÓTESIS**

### **1.4.1. Hipótesis general**

La gestión de provisiones impactó de manera significativa en la morosidad de la Institución Financiera Caja Tacna SA 2017 – 2018.

### **1.4.2. Hipótesis específica**

HE1 Existe una fuerte incidencia de las provisiones genéricas en los índices de morosidad de la Institución Financiera Caja Tacna SA 2017 – 2018.

HE2 Existe una fuerte incidencia de las provisiones específicas en los índices de morosidad de la Institución Financiera Caja Tacna SA 2017 – 2018.

## **1.5.OBJETIVOS**

### **1.5.1. Objetivo general**

Evaluar de qué manera la gestión de provisiones impactaron en la morosidad de la Institución Financiera Caja Tacna SA 2017 – 2018.

### **1.5.2. Objetivos específicos**

OE1 Analizar la incidencia de las provisiones genéricas en los índices de morosidad de la Institución Financiera Caja Tacna SA 2017 – 2018.

OE2 Analizar la incidencia de las provisiones específicas en los índices de morosidad de la Institución Financiera Caja Tacna SA 2017 – 2018.

## 1.6. JUSTIFICACIÓN

La presente investigación se justifica de manera teórica, metodológica y práctica.

### a) Justificación teórica

Según Roldan (2015), da a conocer que la morosidad es un indicador que representa el nivel de riesgo de deudores bancarios al evidenciar un incumpliendo de sus obligaciones de pago.

A su vez evidencia una relación directa de los índices de morosidad bancaria con la gestión de provisiones genéricas y específicas, por lo cual se pretende hacer uso de teorías que sustenten la incidencia de las provisiones financieras en la morosidad.

A si también producto de la investigación se aportara información teórico valiosa para futuras investigaciones.

### b) Justificación metodológica

La investigación hará uso de datos cuantitativos que será obtenida por medio de la técnica de análisis documental y revisión histórica, así también se recabaran datos de las memorias anuales emitidas por la Institución.

c) Justificación practica

Al realizar la investigación, se lograra obtener resultados que permitan comprender la incidencia que genera la gestión de provisiones voluntarias y específicas y la influencia que tienen sobre los índices de morosidad de la Institución Financiera Caja Tacna, de tal forma se podrá conocer en panorama actual que presenta la institución financiera con el fin de realizar una aporte que podrá ser utilizado por el área encargada de la gestión de provisiones para disminuir el riesgo de crédito de la institución y por consecuencia disminuir los índices de morosidad de la misma.

## **1.7.METODOLOGÍA**

### **1.7.1. Tipo de investigación**

El presente estudio se define de tipo descriptico y retrospectiva puesto que se realizará a partir de hechos estudiados y se obtendrá la información por medio del Informe de Clasificación y Memorias Anuales del 2017 y 2018 de la Institución Financiera Caja Tacna SA, y de tipo histórico puesto que se realiza el análisis de sucesos ocurridos en un los periodos 2017 y 2018. (Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, 2010)

### **1.7.2. Diseño de investigación**

No experimental, porque se analizan los sucesos sin manipulación de las variables.

Observacional, puesto que los investigadores se limitan a observar y analizar el fenómeno en estudio, sin posibilidad de alterar, intervenir o modificar los fenómenos en estudio. (Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, 2010)

De la misma manera se toma como referencia las metodologías utilizadas en las investigaciones desarrolladas por (Condori, 2016) y (Cañahuara, 2017) que abordan temas relacionados al de la presente investigación.

### **1.7.3. Fuentes, herramientas y análisis de datos**

Las fuentes de información serán secundarias de tipo cuantitativo y serán obtenidas por medio de la revisión documental e histórica, así como de las memorias anuales emitidas por la unidad de estudio.

Para el análisis de datos se hará uso de la estadística descriptiva, que permitirá recolectar, analizar y organizar la información con el objetivo de describir las principales causas y características, y estadística inferencial que permitirá comprender los métodos y procedimientos para poder realizar un pronóstico.

## **1.8.LIMITACIONES DEL ESTUDIO**

- Acceso a la información de la Institución Financiera Caja Tacna.
- Fiabilidad de la documentación e información accesible.
- El cronograma de actividad es tentativo

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

En el presente capítulo se hace referencia a las bases teóricas, dimensiones y demás información teórica de relevancia para el análisis de las variables en estudio morosidad y provisiones.

### **SUBCAPÍTULO I: Morosidad**

#### **1.1. Morosidad**

Cuando mencionamos morosidad, estamos refiriéndonos pues al incumplimiento de las obligaciones correspondiente al pago de crédito que fueron otorgadas en un tiempo específico y bajo parámetros de pago, es así que el vencimiento de este plazo, que fue destinado para el desarrollo empresarial u otro fin, se le denomina morosidad (Díaz Fernandez , 2014)

Por otro lado, (Lizarzaburu & Del Brío, 2016) nos dicen que para poder precisar el nivel de morosidad se puede recurrir a una ratio, esto para poder entender el nivel de atraso generado por la persona morosa.

Finalmente (Caurin, 2018) nos dice que la morosidad puede ser entendida como impuntualidad al retornar una cosa, sin embargo, precisa que, de forma financiera la morosidad nos hace referencia al

impago de deudas con un plazo vencido, por ende, documentariamente estas personas son denominadas como morosos.

## **1.2. Dimensiones**

De acuerdo con (Correa Rojas, 2012) que nos proporciona 3 indicadores para que se pueda entender de mejor manera el índice de morosidad en una empresa, estas son:

- **Ratio de morosidad**

Mencionada ratio nos brinda información acerca de los créditos atrasados en una entidad financiera 3 meses en relación con el total de préstamos vencidos.

- **Cartera vencida**

Según (BCRP, Junio - 2018), cuando se obtiene un crédito, automáticamente los ingresos que proporcionemos a la entidad financiera serán dirigidos hacia una cartera de crédito, sin embargo, si se deja de pagar o el tiempo acordado es excedido, se puede hablar de una cartera vencida. Dicho en otras palabras, la cartera vigente nos habla acerca de clientes con deudas pero que cancelan de forma corriente, por otro lado, los clientes ubicados en la cartera vencida, son los clientes que poseen incumplimiento de deudas sin haber presentado alguna justificación u objeción que cambie este parecer.

- **Cartera pesada**

En esta cartera se encuentran las personas cuya calificación en el sistema financiero figuren como deudor, deficiente, dudoso o pérdida.

Por otra parte (Brachfeld, 2008) nos presenta cuatro dimensiones que fueron aplicadas por la empresa EPSEL S.A., asimismo, asegura que los deudores están en la capacidad de poder asumir sus deudas, si son notificados con tiempo.

- **Activo rentable**

Esta dimensión proporciona información para calcular la simetría existente entre el activo y la ganancia financiera

- **Créditos refinanciados y reestructurados**

De acuerdo con (Blancas Vega, 2014), son las facilidades otorgadas por la entidad financiera para poder incentivar el pago total de sus cuotas, precisamente por las personas que muestra un atraso con el pago.

- **Provisiones**

Según (Montserrat, 2019), lo define como una aplicación adecuada de las provisiones para poder cobrar e incluso subsanar cuentas que se han convertido en incobrables.

- **Créditos directos**

Son los créditos que se encuentran en situación crítica, por ser considerado como cartera atrasada, pero con la peculiaridad de ser presentado en moneda nacional.

### 1.3. Tipos de morosos

Según Brachfeld (2008), nos menciona que existen grupos de morosos con características similares como para poder asemejarlos entre ellos, por esta razón nos presenta a los siguientes:

**Tabla 1**  
*Tipos de morosos*

<b>Tipos de morosos</b>	<b>Definición</b>
Los clientes mal informados	Cientes que no conocen sobre la forma de pago y pautas necesarias para evitar la mora.
Los clientes que han tenido impagos técnicos	Son aquellos clientes que han tenido problemas con el domicilio bancario en plazos de entrega.
Los clientes que han bloqueado el pago	Cientes que dejan de pagar por litigios comerciales o desacuerdo con facturas.
Los deudores fortuitos	Personas que sufren algún imprevisto que los obliga a no poder cumplir con sus obligaciones, sin embargo, cuando solucionan sus problemas, pagan de inmediato.
Los clientes solventes y con liquidez, pero malos administradores	Mala gestión para llevar su negocio, lo que ocasiona que su economía caiga.
Los clientes son solventes, pero la factura del acreedor es insignificante	Son aquellas corporaciones con una burocracia que daña el proceso de cobranza.
Los clientes sin planificación	Cientes que no planifican de forma oportuna y se sobre endeudan.
Los deudores negligentes	Aquellos clientes que carecen de prontitud y compromiso.
Los morosos habituales	Son aquellos clientes que poseen problemas financieros y demoran en el pago de sus obligaciones.
Los morosos en situación de crisis	Son aquellos clientes que pasan problemas económicos y están en quiebra
Los morosos profesionales	Crece bajo el incumplimiento descarado de sus obligaciones
Los defraudadores	Cientes que realizan operaciones con la intención de nunca solventarla.



Fuente: (Brachfeld, 2008)  
Elaboración: Propia

#### **1.4. Modelos de Credit Scoring**

De acuerdo con el artículo científico publicado por (Rayo Cantón, Lara Rubio, & Camino Blasco, 2010) nos hablan acerca de los parámetros estadísticos utilizados para poder trabajar en el campo crediticio, estos son:

##### **1.4.1. Análisis Discriminante**

Mediante este método multivariante se puede analizar una serie de variables independientes, para comprender el comportamiento, es así que, a través de este modelo se puede clasificar a buenos y malos pagadores a la hora que se entrega un crédito.

Sin embargo, el resultado se encuentra influenciado por la linealidad, normalidad, homocedasticidad e independencia de los supuestos, por tal motivo, se debería atender estos requerimientos para desarrollar de forma adecuada la evaluación.

#### **1.4.2. Modelos de Probabilidad Lineal**

Este modelo utiliza la probabilidad a través de los cuadrados mínimos, se toma en consideración la variable dummy y el valor de 1 para clientes que incumplan con sus pagos y el valor de 0 si el cliente asume responsablemente sus deudas.

#### **1.4.3. Modelos Logit**

La observación es utilizada para llevar a cabo esta herramienta, se busca medir la probabilidad de conciencia de pago de un cliente en relación con su préstamo.

Este modelo es considerado por algunos como la versión mejorada del modelo discriminante.

#### **1.4.4. Modelos de Programación Lineal**

Este modelo posibilita la programación de plantillas o sistemas rating, este modelo sirve para anteponerse a situaciones, es por ello, que se utilizó para predecir el comportamiento crediticio en entidades financieras.

#### **1.4.5. Redes Neuronales**

Esta es una prueba no paramétrica de credit scoring; pretende imitar las redes neuronales a través de nodos, es así que, cada nodo

representa una respuesta y cada respuesta pretende brindar un pronóstico acerca de la decisión de pago.

#### **1.4.6. Árboles de Decisión**

Esta es una técnica que no emplea referentes estadísticos, sin embargo, comprender este modelo es complicado, por lo que es necesario de expertos para interpretar los datos visuales con las variables presentadas; cada muestra otorga un resultado distinto, por lo que se pueden encontrar distintos tipos de perfiles de pago.

### **SUBCAPÍTULO II: Provisiones financieras**

#### **2.1. Sistema financiero en el Perú**

En el Perú, el sistema financiero esta normado por la Ley General N°26702 de la SBS. Esta ley establece el marco normativo y regulador que deben acatar las organizaciones para realizar operaciones en el sistema financiero y de seguro, de tal modo las entidades pertenecientes al sistema financiero de índole nacional o privado deben de contar con la autorización de la SBS.

## 2.2. Definición de provisiones según autores

Según la (SBS, 2015), las provisiones financieras “*son la cuenta que ajusta el valor de la cartera de crédito*” de acuerdo al perfil crediticio del deudor, el tipo de financiamiento que requiera y la garantía que lo soporte.

Por su parte (INSACO, 2018), expresa que es acción de prevenir y ser consciente del riesgo de crédito existente al otorgar un crédito, de no realizar el cobro de cuota mensual conlleva a contar con una provisión del valor total de la cartera.

Por otro lado (BBVA, 2017), define las provisiones como la asignación de recursos financieros destinados a cubrir el riesgo de crédito, lo cual puede darse de dos maneras, genérica y específica.

## 2.3. Tipos de provisiones

La (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2008) , determina dos clases de provisiones, considerando la provisión genérica y específica.

### a) Provisión genérica

Este tipo de provisión es ejecutada generalmente de forma preventiva sobre los créditos directos y sobre créditos indirectos buscando equilibrar el riesgo de crédito, este tipo de provisión es aplicado en deudores categorizado en la Categoría Normal.

**b) Provisión específica**

De igual manera que la provisión genérica, este tipo de provisión es ejecuta en créditos directos e indirectos, pero es aplicada en deudores categorizados en clasificación con un mayor margen de riesgo que el Normal.

De acuerdo con lo establecido por la SBS (2008), las provisiones buscan brindar un soporte y prevenir ante cualquier incumplimiento de pago o retraso de cuota mensual por parte de un deudor, denominado “riesgo de crédito” por ello el tipo de provisión que se aplique va de acuerdo al tipo de deudor que solicite el crédito, al cual se le realizara una evaluación crediticia para conocer su categorización financiera.

**c) Provisiones procíclicas o dinámicas**

Considera como un ahorro de recurso, se ejecuta en una etapa de crecimiento económico y tiene un papel importante en las etapas de decrecimiento económico. A su vez es considerado como una parte adicional a las provisiones utilizadas en los clientes categorizados como normal.

**2.4. Categorización de deudores****a) Categorías de acuerdo al Sistema Financiero**

Según la (Superintendencia de Banca, 2015), da a conocer en el informe de “Central de riesgos de la SBS” que la categorización del deudor financiero se realiza de acuerdo a los días de incumplimiento de presente el deudor, detallado en la Tabla 1.

**Tabla 2.**

*Categorización: Deudor del sistema financiero*

CATEGORÍA	DESCRIPCIÓN
Categoría normal (0)	Implica que el deudor cumple puntualmente con el pago del crédito o tiene un atraso máximo de 8 días calendarios
Categoría con problemas Potenciales (1)	Implica que el deudor tiene un atraso de entre 9 a 30 días calendario en el pago del crédito.
Categoría deficiente (2)	Implica atrasos en el pago del crédito de entre 31 a 60 días calendario.
Categoría Dudoso (3)	Representa atrasos de entre 61 a 120 días calendario en el pago de crédito.
Categoría de pérdida (4)	Implica atrasos en el pago del crédito de más de 120 días calendario.

Fuente: (Superintendencia de Banca, 2015)

Elaboración: Propia

#### **b) Clasificación: deudor de un crédito hipotecario**

A su vez se determina que la categorización de los deudores de crédito hipotecario es realizada de manera diferenciada en comparación a los deudores de un crédito directo e indirecto. Detallado en la Tabla 2.

**Tabla 3.**  
*Clasificación: deudor de un crédito hipotecario*

CATEGORÍA	DESCRIPCIÓN
Categoría normal (0)	Implica el cumplimiento puntual del pago o un atraso máximo de 30 días calendario.
Categoría con problemas Potenciales (1)	Implica el cumplimiento puntual del pago o un atraso máximo de 30 días calendario.
Categoría deficiente (2)	Implica atrasos en el pago de crédito de entre 61 a 120 días calendario
Categoría Dudoso (3)	Representa atrasos de entre 121 a 365 días calendario en el pago de crédito
Categoría de perdida (4)	Implica atrasos en el pago de las cuotas de más de 365 días calendario.

Fuente: (Superintendencia de Banca, 2015)  
Elaboración: Propia

De acuerdo a los tipos de provisiones y la categorización de deudores se establece que la categoría normal (0) se deriva a provisiones genéricas y el resto de categorías pasan a provisiones específicas por su nivel de riesgo de crédito, en ambos casos de créditos normales e hipotecarios.

## 2.5. Tasa de provisiones

### a) Tratamiento general

Las tasas mínimas aplicadas por las empresas en relación a las provisiones genéricas en los créditos directos y previniendo el riesgo de crédito de los créditos indirectos, teniendo en cuenta que las provisiones genéricas se aplican a los deudores de categoría normal (0), se detalla las tasas provisiones en la Tabla 3.

**Tabla 4.**  
*Tasas de provisiones genérica*

<b>Tipos de crédito</b>	<b>Tasas de Provisiones</b>
Créditos corporativos	0.70%
Créditos a grandes empresas	0.70%
Créditos a medianas empresas	1.00%
Créditos a pequeñas empresas	1.00%
Créditos a microempresas	1.00%
Créditos de consumo revolventes	1.00%
Créditos de consumo no-revolventes	1.00%
Créditos hipotecarios para vivienda	0.70%

Fuente y elaboración: (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2008)

De igual manera en el caso de provisiones específicas las tasas de provisiones son aplicadas de acuerdo a la categorización del deudor, detallado en la Tabla 4.

**Tabla 5.**  
*Tasa de provisiones específicas*

<b>Categoría de Riesgo</b>	<b>Tabla 1</b>	<b>Tabla 2</b>	<b>Tabla 3</b>
Categoría con Problemas Potenciales	5.00%	2.50%	1.25%
Categoría Deficiente	25.00%	12.50%	6.25%
Categoría Dudoso	60.00%	30.00%	15.00%
Categoría Pérdida	100.00%	60.00%	30.00%

Fuente y elaboración: (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2008)

## **2.6. Importancia de la provisión**

Desde el punto de vista de (INSACO, 2018), las provisiones son de importancia por tres razones, considerando:



- a) Porque los créditos realizados deben de contar con una garantía que asegure su retorno, de tal manera la entidad financiera pueda responder de forma efectiva a sus clientes.
- b) La ausencia de provisiones puede generar insolvencia, debido a que el incumplimiento de pago de unos clientes afectara la calidad de cartera, generando un nulo retorno de los créditos brindados.
- c) Porque el mecanismo de trabajo de las entidades financieras se basa en utilizar el dinero depositar por los ahorristas y destinarlos a préstamos.

### SUBCAPÍTULO III: Análisis comparativo

#### 3.1. Morosidad

**Tabla 6.**  
*Definiciones de morosidad*

<b>Fuente</b>	<b>Postura</b>	<b>Análisis</b>
Díaz fernandez (2014)	Incumplimiento de obligaciones que pudo ser destinado para crecimiento empresarial u otro.	Los autores concuerdan en que es el incumplimiento de una responsabilidad y que puede generar complicaciones a la entidad bancaria.
Lizarzaburu & Del Brío (2016)	El nivel de morosidad encontrado puede ser medido mediante un ratio financiero	
Caurin (2018)	Es la impuntualidad al retornar una deuda o no cumplirla	

Fuente: Autores varios  
Elaboración: Propia

**Tabla 7.**  
*Dimensiones de morosidad*

<b>Fuente</b>	<b>Postura</b>	<b>Análisis</b>
Correa Rojas (2012)	Ratio de morosidad	Toma en consideración indicadores que sirven de utilidad para medir el nivel de morosidad
	Cartera vencida	
	Cartera pesada	
Brachfeld (2008)	Activo rentable	Toma en cuenta información de la entidad financiera y como esta actua ante la morosidad.
	Créditos refinanciados y reestructurados	
	Provisiones	
	Créditos directos	

Fuente: Autores varios

Elaboración: Propia

**Tabla 8.**

*Modelos de evaluación de morosidad*

<b>Fuente</b>	<b>Modelo</b>	<b>Análisis</b>
Rayo Cantón, Lara Rubio, & Camino Blasco (2010)	Análisis discriminante	Modelos estadísticos que sirven de ayuda para anteponerse a una situación y como herramienta para crear una ficha de evaluación a los clientes, de esta manera evitar clientes morosos.
	Modelo de probabilidad lineal	
	Modelo logit	
	Modelos de programación lineal	
	Redes Neuronales	
	Árboles de decisión	

Fuente: Autores varios

Elaboración: Propia

### 3.2. Provisiones

**Tabla 9.**  
*Definiciones de provisiones*

Fuente	Definición	Análisis
SBS (2015)	Son la cuenta que ajusta el valor de la cartera de crédito <sup>o</sup> de acuerdo al perfil crediticio del deudor, el tipo de financiamiento que requiera y la garantía que lo soporte.	De acuerdo con las posturas de los autores, se infiere que las provisiones constituyen una especie de garantía realizada por la entidad financiera para cubrir un crédito.
INSACO (2018)	Acción de prevenir y ser consciente del riesgo de crédito existente al otorgar un crédito, de no realizar el cobro de cuota mensual conlleva a contar con una provisión del valor total de la cartera.	
BBVA (2017)	La asignación de recursos financieros destinados a cubrir el riesgo de crédito, lo cual puede darse de dos maneras, genérica y específica.	

Fuente: Autores varios  
Elaboración: Propia

**Tabla 10.**  
*Clases de provisiones*

Fuente	Tipo	Análisis
SBS (2008)	Provision genérica	El tipo de provisiones es aplicado de acuerdo al perfil y comportamiento crediticio del deudor, de tal manera las provisiones genéricas son aplicadas a los deudores de categoría normal (0) y las específicas a los demás deudores que superen el riesgo de crédito normal.
	Provision específica	
	Provisiones procíclicas o dinámicas	

Fuente: Autores varios  
Elaboración: Propia

**Tabla 11.**  
*Categorización de deudores*

Fuente	Indicador	Categorías	Análisis
SBS (2015)	Sistema financiero	Categoría normal (0)	Las categorizaciones tanto del sistemas financiero y credito hipotecario son clasificadas de acuerdo a los dias de retraso de pago que presente el deudor, de tal manera los dias que sean registrados en el sistema financiero determinan su categoria.
		Categoría con problemas potenciales (1)	
		Categoría deficiente (2)	
		Categoría dudosa (3)	
		Categoría de perdida (4)	
	Deudor credito hipotecario	Categoría normal (0)	
		Categoría con problemas potenciales (1)	
		Categoría deficiente (2)	
		Categoría dudosa (3)	
		Categoría de perdida (4)	

Fuente: Autores varios  
Elaboración: Propia

**Tabla 12.**  
*Tasas de provisiones*

Fuente	Tipo	Análisis
SBS (2008)	Tasa de provisiones genericas	Las tasas de provisiones genericas o especificas son determinadas por la SBS para que sean acatadas por las entidades financieras, brindadoles un % minimo para cada categorizacion de deudor.
	Tasa de provisiones especificas	

Fuente: Autores varios  
Elaboración: Propia

#### **SUBCAPÍTULO IV: Análisis crítico**

La morosidad es definida como el incumplimiento de pago de una obligación financiera de un deudor con una entidad financiera, el indicador de morosidad puede ser identificado y medido conociendo y determinado la ratio de morosidad, cartera vencida y cartera pesada, puesto que estos factores brindan información relacionada a la cantidad de deudores con un riesgo crediticio alto.

A su vez, la morosidad presenta cuatro dimensiones, activo rentable, créditos refinanciado y reestructurados, provisiones y créditos directos.

Por otro las provisiones financieras son consideradas la acción para prevenir el riesgo de crédito generado por el incumplimiento de pago, de esta manera las provisiones financieras son establecidas de acuerdo al perfil crediticio de un deudor, puesto que analiza su comportamiento de pago lo cual sirve para ser categorizado. De esta forma las provisiones establecidas en una entidad financiera buscan solventar los vacíos que deja la morosidad causada por unos

deudores, cabe recalcar que las provisiones no ejecutan un plan para erradicar la morosidad, puesto que solo pueden lograr un equilibrio por lo cual es de relevancia realizar el diseño de estrategias para disminuir los índices de morosidad en una entidad financiera y no caer en insolvencia.

De igual manera las provisiones procíclicas ocupan un papel relevante ante una contingencia financiero o decrecimiento económico causado por elevados índices de morosidad u otros factores, cabe recalcar que esta clase de provisión es efectiva si se ejecutó en un periodo de auge económico.

### CAPÍTULO III: MARCO REFERENCIAL

#### 3.1. Análisis del sector a nivel nacional

Según el Informe Mensual de la (Asociación de Bancos del Perú, 2018), las entidades financieras a nivel nacional registran un total de 264,933 millones de soles otorgados en créditos, el cual presenta un incremento del 9.01% en comparación al año pasado.

A su vez, se registró un total de 171,875 millones de soles otorgados en créditos a empresas, el cual presenta un incremento de

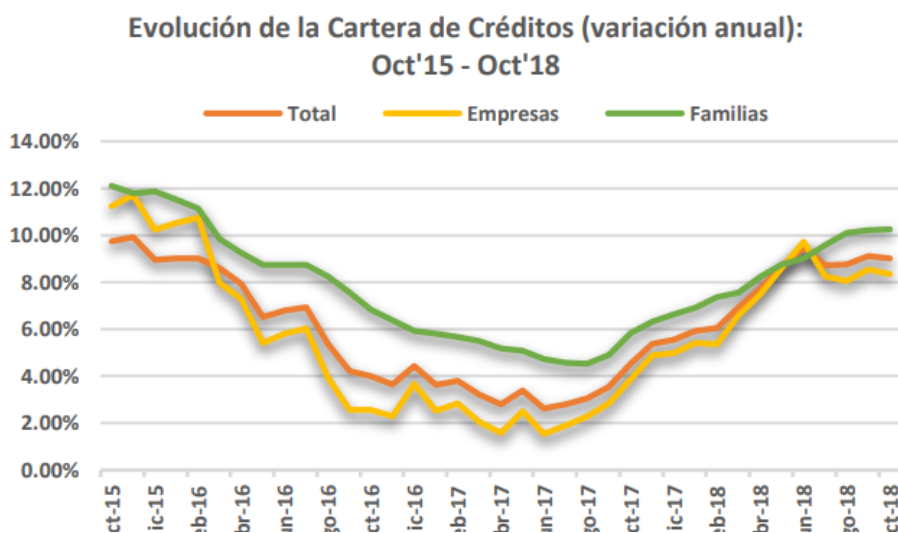


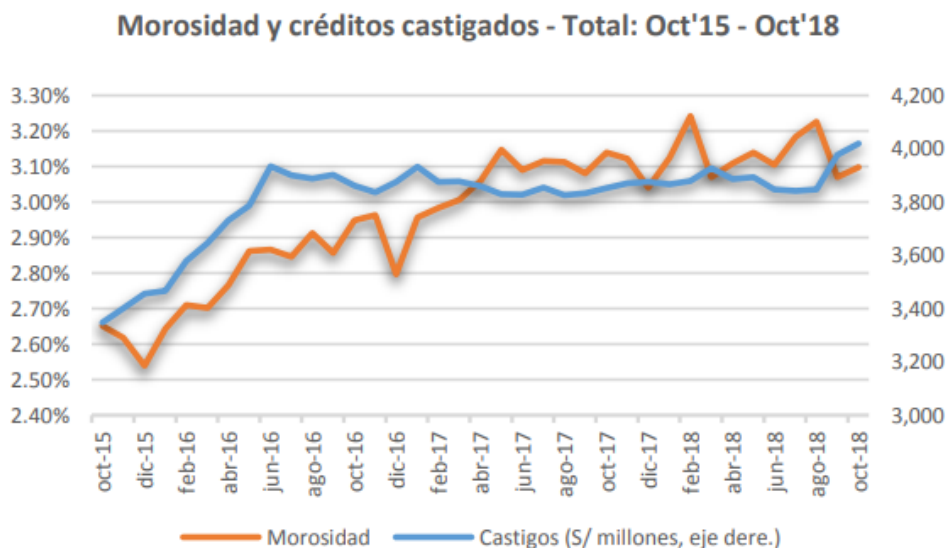
Figura 1. Evolución de la cartera de créditos

8.75% en comparación al año pasado, por su parte los créditos otorgados a familias registran un total de 93,058 millones de soles.

*Fuente: Asociación de Bancos del Perú*

Según información brindada por la (Asociación de Bancos del Perú, 2018) los índices de morosidad registrados hasta octubre del año 2018 son de 3.10%, presentando un incremento de 0.03%, pese a este incremento la cifra se encuentra por debajo del ratio máximo registrado en el mes de agosto del mismo año (3.23%) y del índice de morosidad promedio del dicho año (3.14%).

Por otro lado, el flujo anual de créditos castigados fue de 4,018 millones de soles, registrando un incremento de 4.32%.



*Figura 2. Morosidad y créditos castigados oct. 15 - oct. 18*

La morosidad en pequeñas empresas, está representado por un 9.33%, registrando un incremento de 0.11%, teniendo un flujo anual de créditos

castigados de 640 millones de soles, el cual presenta un incremento de 2.64%.

Cabe resaltar que, a pesar de registrarse un incremento en el índice de morosidad de la cartera total de créditos, las entidades bancarias cuentan con los recursos para poder sustentar dichos préstamos, esto registrado en las provisiones, el cual se situó en 150% en el mes de octubre, esto interpretándose, las provisiones acumuladas por los bancos supera al total de los créditos no pagos.

El sistema bancario peruano cuenta con los niveles de solvencia los cuales son requeridos por la Superintendencia de Bancos y Seguros

- Ratio de Capital Global, registra un aumento: 14.71%, el cual es superior al requerido (10%).
- Ratio de Rentabilidad (ROE), registró: 17.69%
- Ratio de Liquidez, llegó: 26.62% en moneda nacional; superior al requerido (8%); en moneda extranjera, registró 45.17%, sobre el porcentaje requerido (20%).

### **3.2. Análisis del sector a nivel local**

Según el (Banco Central de Reserva del Perú, 2018), en la ciudad de Tacna los créditos registraron un saldo de 2,548 millones de soles, presentando un incremento del 12%.

La tasa de morosidad registrada en diciembre del 2018 alcanzo el 5%, registrando un incremento de 0.7% en comparación al año anterior, las



tasas de morosidad más representativas pertenecen a Agrobanco en un 24.6%, EDPYMES en un 11.4%, de igual manera se registraron tasas de 5.5% y 5% pertenecientes a empresas financieras y cajas municipales respectivamente, por su parte la Banca Múltiple y Banco de la Nación registraron tasas de 4.9% y 1.6% respectivamente.

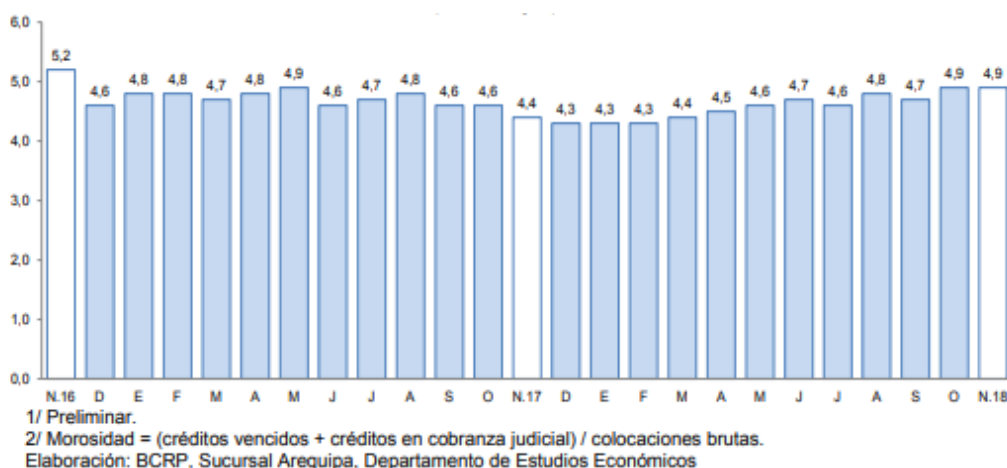


Figura 3. Tasa de morosidad

### 3.3. Reseña histórica

La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, inicia operaciones el 1 de junio del año 1992.

En 1994, comienza sus operaciones en el módulo de ahorros en moneda nacional, establecido por Resolución Nro. 636-93-SBS, la cual fue autorizada por la Superintendencia Banca y Seguros.

Mediante Resolución Nro. 358-94-SBS, en junio del mismo año da comienzo al módulo de crédito a la Micro Pequeña Empresa.

En 1995, un año después, Caja Tacna da comienzo a sus operaciones en el módulo de Créditos Personales, mediante convenios con empresas e instituciones públicas y privadas, otorgados con descuentos por planilla.

En agosto del mismo año, se estableció mediante Resolución Nro.524-95 el servicio de ahorros y créditos en moneda extranjera, en cuanto al ingreso y salida de la misma moneda.

En 1996, se da comienzo a las operaciones el sector Agropecuarios.

### **3.4. Antecedentes de la empresa**

Según (CMAC TACNA, 2019):

La Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna comienza a operar el 1 de junio de 1992, se rige bajo la ley N°26702 de la Ley General del Sistema Financiero y de la SBS, a su vez es regulada por el BCRP y supervisada por la SBS y la FEPMAC.

El cuerpo directivo está conformado por siete miembros que representan a distintas fuerzas sociales de la comunidad como la municipalidad provincial de Tacna, Iglesia católica, Cámara de comercio, industria y producción de Tacna, Banco de la Nación y APEMYPE, de esta forma se mantiene un equilibrio en la toma de decisiones de la entidad.

Su crecimiento sostenido le permite ser conocido como una entidad competitiva en el sector de microfinanzas, con un posicionamiento destacado en el departamento de Tacna y Puerto Maldonado, a su vez CMAC se encuentra posicionada como una de las cajas municipales de ahorro y crédito con mayor rentabilidad en el sistema de CMACs.

### **3.5. Filosofía empresarial**

#### **3.5.1. Misión**

Según (CMAC TACNA, 2019) la misión es:

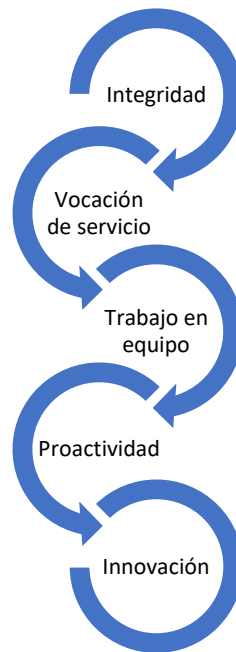
"Somos una Institución que ofrece servicios financieros al sector de micro y pequeña empresa de manera eficiente y oportuna, contribuyendo a su desarrollo sostenible".

#### **3.5.2. Visión**

Según (CMAC TACNA, 2019) la visión es:

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

### 3.5.3. Valores



*Figura 4. Valores de CMAC Tacna  
Fuente: (CMAC TACNA, 2019)*

### 3.6. Objetivos de la empresa

- 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

### 3.7. Productos financieros

Para la descripción de los productos de la Caja Municipal Tacna, se divide en cuatro.

CREDITOS	AHORROS	SERVICIOS	CANALES
<input type="checkbox"/> Credipyme <input type="checkbox"/> CrediFacil <input type="checkbox"/> Micro Agropecuario <input type="checkbox"/> Agropecuario <input type="checkbox"/> Leasing <input type="checkbox"/> Carta Fianza <input type="checkbox"/> Crediconstruye <input type="checkbox"/> Mi Terrenito <input type="checkbox"/> Hipotecario <input type="checkbox"/> Crédito Personal <input type="checkbox"/> Crédito por convenio <input type="checkbox"/> Prendario <input type="checkbox"/> Multifocios	<input type="checkbox"/> Ahorro Corriente <input type="checkbox"/> Ahorro con Órdenes de Pago <input type="checkbox"/> Ahorro Sueldo <input type="checkbox"/> Ahorro Futuro <input type="checkbox"/> Ahorro CTS <input type="checkbox"/> Depósito a plazo fijo <input type="checkbox"/> Depósito a plazo plan Ahorro	<input type="checkbox"/> Transferencia Interbancaria Vía CCE <input type="checkbox"/> Transferencia Interbancaria Vía BCR <input type="checkbox"/> Giros (Emisión y Pagos) <input type="checkbox"/> Pago de Servicios Públicos <input type="checkbox"/> Compra y Venta de Moneda <input type="checkbox"/> Pago de pensiones Educativas <input type="checkbox"/> Operaciones Internacionales <input type="checkbox"/> Notificaciones Virtuales <input type="checkbox"/> Micro seguro de vida Tacna <input type="checkbox"/> Seguro Multiriesgo PYME <input type="checkbox"/> Mi comprobante electrónico	<input type="checkbox"/> Tu caja por Internet <input type="checkbox"/> ServiCaja Virtua <input type="checkbox"/> Caja Tacna App <input type="checkbox"/> Kasnet <input type="checkbox"/> CMC Movil <input type="checkbox"/> BIM <input type="checkbox"/> Servifono <input type="checkbox"/> Call Center <input type="checkbox"/> Tarjeta ServiCard Debito VISA <input type="checkbox"/> Cajeros Automaticos y dispensaores en Monedas <input type="checkbox"/> SafetyPay <input type="checkbox"/> Pago Remuneraciones y CTS <input type="checkbox"/> Wester Union- Pago de créditos

Figura 5. Productos financieros CMAC Tacna  
Fuente: (CMAC TACNA, 2019)

### 3.8. Accionistas, directorio y plana gerencial CMAC Tacna

**Tabla 13.**  
Accionistas de CMAC Tacna

Accionistas	Participación
Municipalidad Provincial de Tacna	100%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

Fuente: (CMAC TACNA, 2019)

**Tabla 14.**  
*Directorio de CMAC Tacna*

Directorio	
Edgar Efraín Mamani Suarez	Presidente
Dora Esther Zeballos Zeballos	Vicepresidente
Duberli Dante Quispe Casilla	Director
Ernesto Pantaleón Vilca Gallegos	Director
Raúl Marco Alcázar Alay	Director
Ronald Guillermo Salas Perez	Director
Diana Orialis Yufra Catacora	Director

Fuente: (CMAC TACNA, 2019)

**Tabla 15.**  
*Plana gerencial CMAC Tacna*

Plana Gerencial	
Jorge Alcalá Blanco	Gerencia de Negocios
Miguel Angel Nole (e)	Gerencia de Finanzas y Operaciones
Rocío Sakuray Montalvo	Gerencia de Administración

Fuente: (CMAC TACNA, 2019)

### 3.9. Sedes

Según (CMAC TACNA, 2019), en la ciudad de Tacna cuenta con seis (6) agencias:

- **Agencia Principal:**  
Cl. Francisco Lazo N° 297, Tacna
- **Agencia San Martín**  
Av. San Martín N° 710, Tacna
- **Agencia Gregorio Albarracín**  
Av. Municipal Cdra. 10, Gregorio Albarracín Lanchipa - Tacna
- **Agencia Alto de la Alianza**  
Av. Jorge Basadre Grohmann Mz. J Lt. 23, Alto de la Alianza - Tacna

- **Agencia Ciudad Nueva**

Av. Internacional Comité 7 Mz. 41 Lt. 15, Ciudad Nueva - Tacna

- **Agencia Coronel Mendoza**

Av. Coronel Mendoza N° 1728, Tacna

### 3.10. Diagnostico organizacional

El diagnóstico de CMAC Tacna, se describe a través de la Matriz FODA, que describe en la Tabla 6.

**Tabla 16.**  
*Matriz FODA*

<b>FORTALEZAS</b>		<b>DEBILIDADES</b>	
F1. Posicionamiento de mercado local		D1. Depreciación de equipos	
F2. Gama de productos financieros		D2. Carencia de abastecimiento de stock de equipos de alta rotación	
F3. Tecnología		D3. Disminución de ingresos financieros a causa de la disminución de intereses.	
F4. Alianzas estratégicas		D4. Ajustada cobertura de la cartera de alto riesgo (CAR), poniendo en peligro el patrimonio de la caja.	
F5. Trayectoria en el mercado		D5. Limitado respaldo patrimonial de su accionista, la municipalidad provincial de Tacna, al no disponer de una partida destinada al fortalecimiento patrimonial de la misma.	
F6. Experiencia del directorio y gerencia			
F7. Zona de ubicación estratégica			
F8. Cantidad de sedes			
<b>OPORTUNIDADES</b>		<b>AMENAZAS</b>	
O1. Tecnología orientada a mejorar la cartera de productos		A1.- Nuevos competidores	
O2. Alianzas estratégicas con entidades del sector financiero.		A2.- Competencia agresiva	
O3. Zona local de alta rotación comercial		A3.- Injerencia política en las decisiones de la caja, impidiendo tomar decisiones financieras favorables para la organización.	
O4. Mercado dinámico favorable para el incremento de colocaciones		A4.- Incremento de la competencia en la colocación de créditos a pequeñas y medianas empresas por la incursión de otras entidades financieras.	
		A5.- Riesgo de sobreendeudamiento de los clientes, provocando aumento en porcentajes de mora y	

---

de cartera problema.

---

Fuente: Elaboración propia

### **3.11. Análisis crítico**

CMAC Tacna es una entidad financiera con una notable participación de mercado en los departamentos de Tacna y Puerto Maldonado, de igual manera presenta una posición favorable dentro del sistema de CMACs, siendo considerada como una entidad con mayores índices de rentabilidad.

El sector financiero a nivel nacional presenta un índice de morosidad del 3.10%, presentando un leve incremento a comparación del periodo anterior, pese a este incremento las entidades financieras del sector cuentan con los recursos financieros necesario para sustentar dichos créditos y cartera de riesgo. En el ámbito local las tasas de morosidad son representadas por un 5%, involucrando principalmente a Agrobanco y EDPYMES con un 24.6% y 11.4% respectivamente.

La morosidad dispone de riesgos a la entidad financiera, puesto que la reduce de liquidez y obliga a la entidad a utilizar sus provisiones, por tanto, se debe establecer planes de cobranza para reducir la cartera problema de Caja Tacna.

Asimismo, se pudo identificar que el problema de pago es una característica que se repite a nivel nacional, mayormente quienes incumplen los pagos son las pequeñas empresas, es así que, los



mecanismos de cobro deben ser tan exhaustivos como el proceso de evaluación.

De igual manera la morosidad es un indicador que es influenciado por diferentes factores que deben ser evaluados desde la prospección de clientes, a su vez se evidencio que un crecimiento del portafolio de colocaciones, acompañados de niveles de morosidad controlados, y la existencia de provisiones voluntarias que logra cubrir la totalidad de la cartera problema.

## CAPÍTULO IV: RESULTADOS

### 4.1. MARCO METODOLÓGICO

#### 4.1.1. Descripción del tipo y diseño de investigación

- Tipo de investigación

El presente estudio se define de tipo descriptivo y retrospectivo puesto que se realizará a partir de hechos estudiados y se obtendrá la información por medio del Informe de Clasificación y Memorias Anuales del 2017 y 2018 de la Institución Financiera Caja Tacna SA, y de tipo histórico puesto que se realiza el análisis de sucesos ocurridos en un los periodos 2017 y 2018. (Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, 2010)

- Diseño de investigación

No experimental, porque se analizan los sucesos sin manipulación de las variables.

Observacional, puesto que los investigadores se limitan a observar y analizar el fenómeno en estudio, sin posibilidad de alterar, intervenir o modificar los fenómenos en estudio. (Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, 2010)

De la misma manera se toma como referencia las metodologías utilizadas en las investigaciones desarrolladas por (Condori, 2016) y (Cañahuara, 2017) que abordan temas relacionados al de la presente investigación.

#### **4.1.2. Determinación de la población y muestra**

En la presente investigación, se desarrolló un análisis documental, por ello se realizó un análisis mensual de información, tomando en consideración desde enero del 2017 a diciembre del 2018, es así que, la información recopilada se encuentra conformada por la cartera de clientes con los que se contó durante mencionadas fechas.

#### **4.1.3. Diseño del o los instrumentos de recopilación de información**

Para realizar el levantamiento de información, se ha considerado utilizar como instrumento el análisis documental y como técnica, la ficha de registro de datos, los cuales han proporcionado información cuantitativa acerca del índice de morosidad durante los años 2017 y 2018, así como las provisiones con las que se contó de manera mensual, esta información fue presentada en gráficos de dispersión, tablas de doble entrada, diagrama circulares, por otro lado, el procesamiento estadístico se efectuó bajo las técnicas estadística de R de Pearson y Rho de spearman, de acuerdo a la naturaleza de su normalidad respectivamente.

## 4.2. PRESENTACIÓN DE LOS DATOS

### 4.2.1. Morosidad

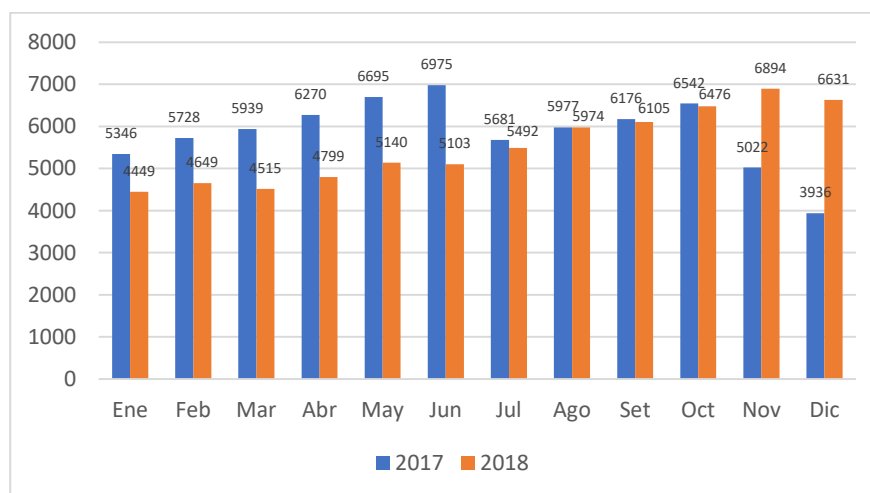
#### 4.2.1.1. Cantidad de créditos en mora

**Tabla 17.**

Cantidad de créditos en mora periodo 2017- 2018

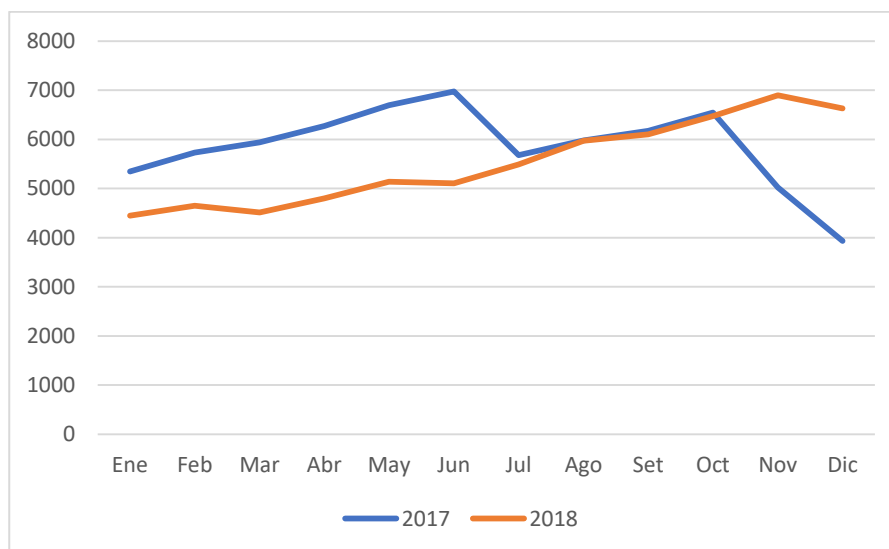
Mes	Cantidad de créditos en mora	
	2017	2018
Ene	5346	4449
Feb	5728	4649
Mar	5939	4515
Abr	6270	4799
May	6695	5140
Jun	6975	5103
Jul	5681	5492
Ago	5977	5974
Set	6176	6105
Oct	6542	6476
Nov	5022	6894
Dic	3936	6631
<b>TOTAL</b>	<b>70287</b>	<b>66227</b>

Fuente: Informe mensual por productos morosidad y provisiones - CMAC Tacna – AMOSIF



*Figura 6. Cantidad de créditos en mora periodo 2017- 2018*

Fuente: Informe mensual por productos morosidad y provisiones - CMAC Tacna – AMOSIF



*Figura 7. Tendencia de cantidad de créditos en mora periodo 2017-2018*

*Fuente: Informe mensual por productos morosidad y provisiones - CMAC Tacna – AMOSIF*

De acuerdo con la Tabla N°17 y Figura N°6 se evidencia que en los primeros seis meses de los periodos 2017 y 2018, existió una mayor cantidad de créditos en mora en el año 2017, siendo 6975 el número más alto y 4449 el más bajo en ambos periodos, consecuentemente los meses de julio, agosto, setiembre y octubre, ambos periodos 2017 y 2018 muestran una cantidad similar de créditos en mora, finalmente en los dos últimos meses de los periodos 2017-2018, se evidencia una mayor cantidad de créditos con mora en el año 2018, siendo 6894 el número más alto y 3936 el más bajo en ambos periodos.

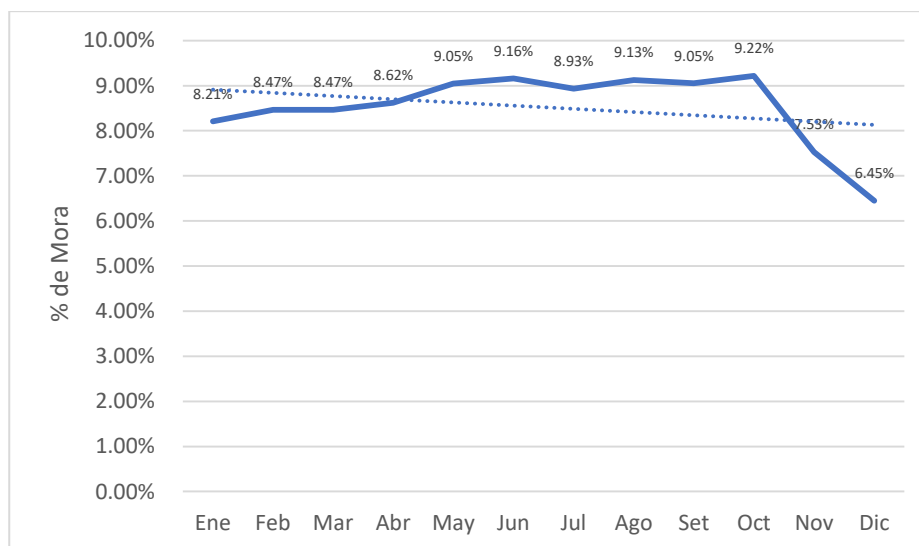
De igual manera la Figura N° 7 da a conocer que el periodo 2017 muestra una curva decreciente de créditos en mora, mientras el periodo 2018 muestra un evidente crecimiento.

#### 4.2.1.2. Porcentaje de mora

**Tabla 18.**  
Porcentaje de mora periodo 2017-2018

Mes	% Mora		Saldo de capital	
	2017	2018	2017	2018
Ene	8.21%	7.05%	55.82	55.61
Feb	8.47%	7.04%	58.28	55.14
Mar	8.47%	6.46%	59.05	51.09
Abr	8.62%	6.71%	60.47	53.63
May	9.05%	6.90%	63.75	55.82
Jun	9.16%	6.32%	65.16	51.44
Jul	8.93%	6.67%	63.86	54.54
Ago	9.13%	7.36%	65.93	60.51
Set	9.05%	6.90%	66.81	57.22
Oct	9.22%	7.19%	69.31	59.74
Nov	7.53%	7.54%	57.04	63.03
Dic	6.45%	6.77%	49.73	56.45

Fuente: Informe mensual por productos morosidad y provisiones - CMAC Tacna – AMOSIF



*Figura 8. Porcentaje de mora periodo 2017*

Fuente: Informe mensual por productos morosidad y provisiones - CMAC Tacna – AMOSIF

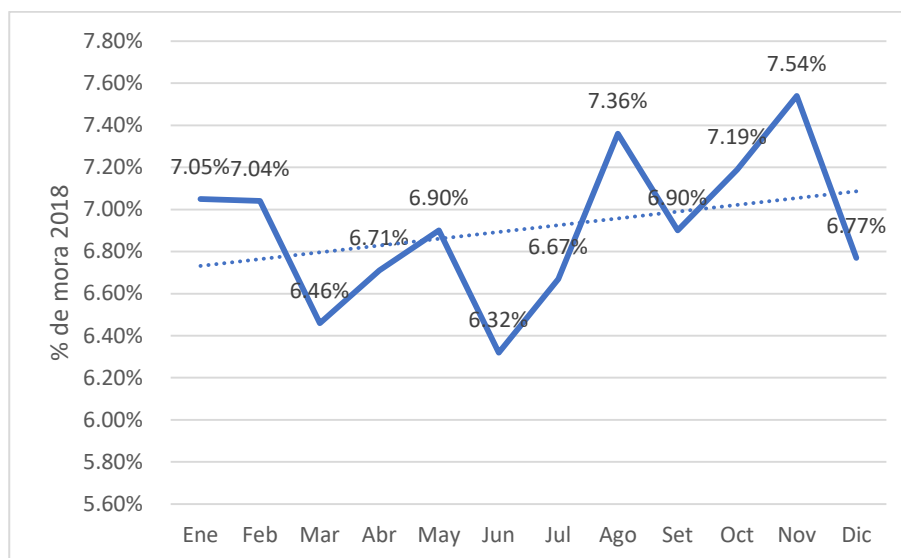


Figura 9. Porcentaje de mora periodo 2018

Fuente: Informe mensual por productos morosidad y provisiones - CMAC Tacna – AMOSIF

De acuerdo con la Figura N°8 se evidencia un porcentaje de mora decreciente en el periodo 2017, iniciando con un 8.21% y cerrando el año con un porcentaje de mora del 6.45%

Por su parte la Figura N° 9, muestran un panorama inestable en el periodo 2018, con picos altos y bajas, siendo el más alto en el mes de noviembre con un 7.54% y el más bajo en el mes de junio con un 6.32%.

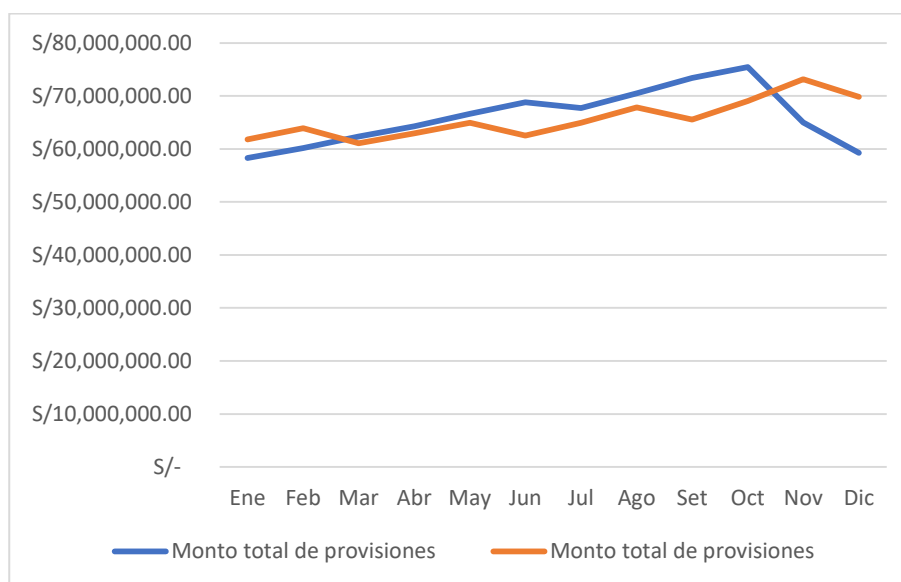
## 4.2.2. Provisiones

### 4.2.2.1. Monto total de provisiones

**Tabla 19.**  
Monto total de provisiones periodo 2017 - 2018

Mes	Monto total de provisiones			
	2017		2018	
Ene	S/	58,271,187.59	S/	61,817,543.24
Feb	S/	60,164,269.82	S/	63,941,946.15
Mar	S/	62,358,967.28	S/	61,054,791.26
Abr	S/	64,292,909.30	S/	62,953,770.79
May	S/	66,637,523.04	S/	64,951,697.78
Jun	S/	68,818,726.23	S/	62,546,796.93
Jul	S/	67,723,429.17	S/	64,943,610.41
Ago	S/	70,508,434.69	S/	67,850,924.29
Set	S/	73,412,387.90	S/	65,549,604.42
Oct	S/	75,441,645.07	S/	69,055,772.52
Nov	S/	64,978,363.16	S/	73,153,081.36
Dic	S/	59,241,128.52	S/	69,804,375.08
<b>TOTAL</b>	S/	<b>791,848,971.77</b>	S/	<b>787,623,914.23</b>

Fuente: Informe mensual por productos morosidad y provisiones - CMAC Tacna – AMOSIF



*Figura 10. Monto total de provisiones periodo 2017 - 2018*

Fuente: Informe mensual por productos morosidad y provisiones - CMAC Tacna – AMOSIF



De acuerdo con la Tabla N° 19 y Figura N° 10, se muestra que el periodo 2017 muestra una curva de provisiones decreciente, siendo su pico más alto el mes de octubre con un monto de 75,441,645.07 soles, por su parte el periodo 2018 muestra una curva de provisiones ascendente, iniciando el año con 61,817,543.24 soles y culminando con 69,804,375.08 soles, mostrando un crecimiento de 7,986,831.84 soles anual en provisiones.

#### 4.2.2.2. Provisiones por producto

**Tabla 20.**  
*Provisiones por producto - periodo 2017*

Producto	Periodo 2017 (millones)											
	Ene-17	Feb-17	Mar-17	Abr-17	May-17	Jun-17	Jul-17	Ago-17	Set-17	Oct-17	Nov-17	Dic-17
Grande empresa	0.02	0.02	0.02	0.02	0.02	0.02	0.02	0.02	0.01	0.01	0.01	0.01
Mediana empresa	4.84	5.09	5.39	5.31	5.34	5.32	5.45	5.52	6.35	6.24	6.24	6.25
Pequeña empresa	35.61	36.51	37.47	38.70	39.99	41.05	41.86	43.76	44.82	46.11	40.94	36.87
Microempresa	10.62	11.16	11.93	12.57	13.35	14.34	12.48	13.16	13.77	14.46	10.01	8.61
Consumo no relevante	7.05	7.25	7.38	7.53	7.80	7.95	7.80	7.93	8.31	8.49	7.63	7.36
Hipotecario	0.13	0.14	0.17	0.16	0.14	0.14	0.13	0.12	0.14	0.14	0.15	0.15
<b>Total</b>	<b>58.3</b>	<b>60.2</b>	<b>62.4</b>	<b>64.3</b>	<b>66.6</b>	<b>68.8</b>	<b>67.7</b>	<b>70.5</b>	<b>73.4</b>	<b>75.4</b>	<b>65.0</b>	<b>59.2</b>

Fuente: Informe mensual por productos morosidad y provisiones - CMAC Tacna – AMOSIF

**Tabla 21.**  
*Porcentaje de participación anual por producto 2017*

	Anual	%
Grande empresa	0.19	0.02%
Mediana empresa	67.32	8.50%
Pequeña empresa	483.69	61.08%
Microempresa	146.46	18.50%
Consumo no relevante	92.48	11.68%
Hipotecario	1.71	0.22%
<b>Total</b>	<b>791.85</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Informe mensual por productos morosidad y provisiones - CMAC Tacna – AMOSIF

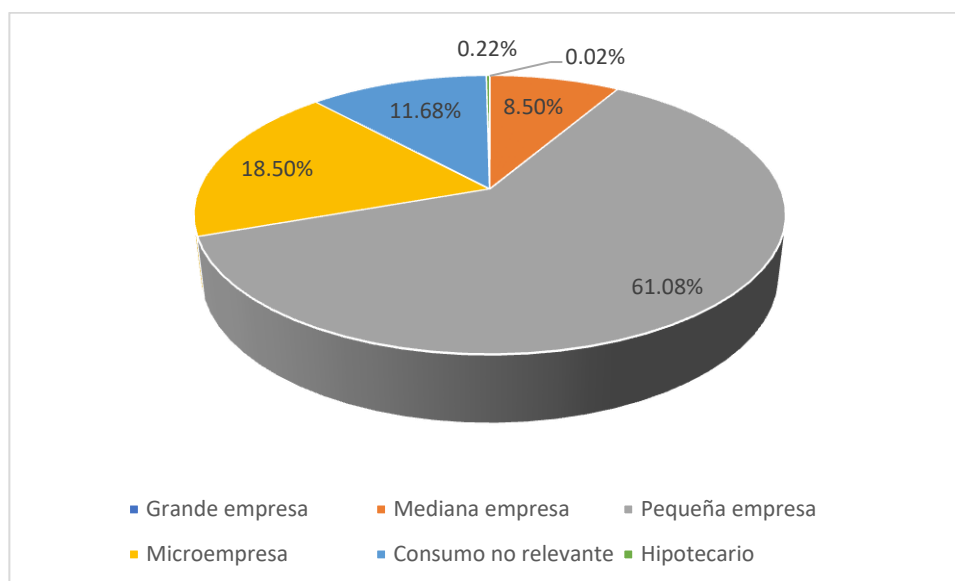


Figura 11. Porcentaje de participación anual por producto 2017

Fuente: Informe mensual por productos morosidad y provisiones - CMAC Tacna – AMOSIF

De acuerdo con la Figura N°11 las provisiones por producto en el periodo 2017, han mostrado una mayor representatividad en créditos a pequeñas empresas en un 61.08%, microempresa en un 18.5%, consumo no relevante en un 11.68%, mediana empresa 8.5%, crédito hipotecario en un 0.22% y grandes empresas en un 0.02%.

**Tabla 22.***Provisiones por producto - periodo 2018*

Producto	Periodo 2018 (millones)											
	Ene-18	Feb-18	Mar-18	Abr-18	May-18	Jun-18	Jul-18	Ago-18	Set-18	Oct-18	Nov-18	Dic-18
Grande empresa	0.01	0.01	0.01	0.03	0.03	0.03	0.28	0.12	0.12	0.12	0.29	0.29
Mediana empresa	6.28	6.43	6.58	6.53	6.67	6.63	6.62	6.74	6.67	7.19	8.08	8.58
Pequeña empresa	38.61	39.72	37.67	38.90	39.93	37.92	39.49	41.73	39.70	41.64	39.78	37.35
Microempresa	9.23	9.73	8.91	9.40	10.03	9.74	10.22	10.71	10.73	11.45	10.54	10.18
Consumo no relevante	7.53	7.88	7.72	7.95	8.13	8.07	8.19	8.41	8.18	8.50	14.29	13.19
Hipotecario	0.15	0.17	0.16	0.14	0.16	0.16	0.15	0.14	0.14	0.15	0.18	0.21
<b>Total</b>	<b>61.8</b>	<b>63.9</b>	<b>61.1</b>	<b>63.0</b>	<b>65.0</b>	<b>62.5</b>	<b>64.9</b>	<b>67.9</b>	<b>65.5</b>	<b>69.1</b>	<b>73.2</b>	<b>69.8</b>

Fuente: Informe mensual por productos morosidad y provisiones - CMAC Tacna – AMOSIF

**Tabla 23.***Porcentaje de participación anual por producto 2018*

	Anual	%
Grande empresa	1.34	0.17%
Mediana empresa	83.02	10.54%
Pequeña empresa	472.44	59.98%
Microempresa	120.88	15.35%
Consumo no relevante	108.05	13.72%
Hipotecario	1.91	0.24%
<b>Total</b>	<b>787.62</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Informe mensual por productos morosidad y provisiones - CMAC Tacna – AMOSIF

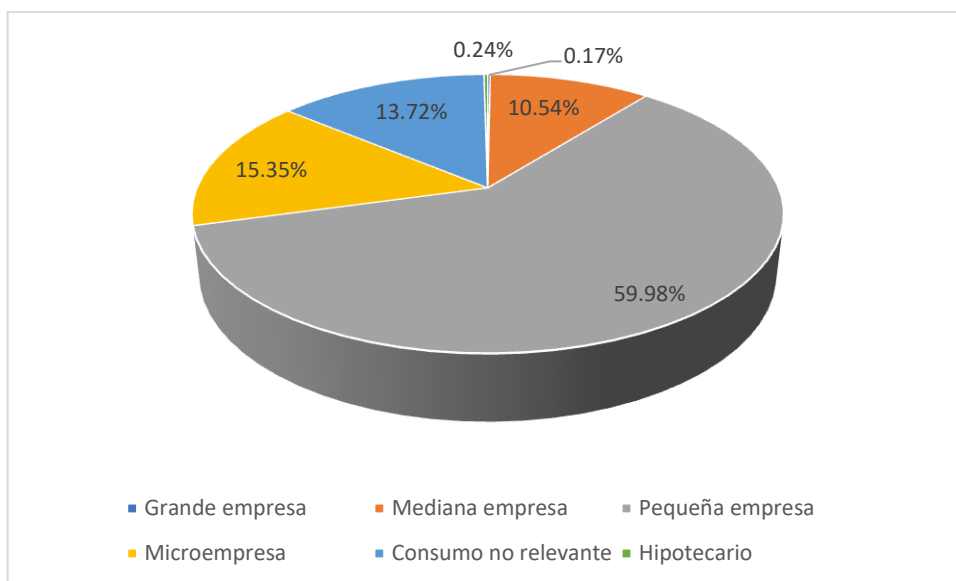


Figura 12. Porcentaje de participación anual por producto 2018

Fuente: Informe mensual por productos morosidad y provisiones - CMAC Tacna – AMOSIF

De acuerdo con la Figura N°12 las provisiones por producto en el periodo 2018, han mostrado una mayor representatividad en créditos a pequeñas empresas en un 59.98%, microempresas en un 15.35%, consumo no relevante en un 13.72%, mediana empresa en un 10.54%, crédito hipotecario en un 0.24% y finalmente grandes empresas en un 0.17%.

#### 4.2.2.3. Provisiones por clasificación de deudor

**Tabla 24.**

*Provisiones por clasificación de deudor - 2017*

Producto	Periodo 2017 (millones)											
	Ene-17	Feb-17	Mar-17	Abr-17	May-17	Jun-17	Jul-17	Ago-17	Set-17	Oct-17	Nov-17	Dic-17
NORMAL	5.86	5.96	6.03	6.02	6.05	6.10	6.14	6.15	6.27	6.41	6.55	6.70
CPP	1.08	1.07	1.18	1.30	1.26	1.25	1.28	1.29	1.29	1.29	1.29	1.46
DEFICIENTE	1.23	2.05	1.70	1.76	1.99	1.91	2.05	1.88	1.86	2.13	1.84	1.88
DUDOSO	7.13	6.72	6.90	6.63	6.47	6.61	6.88	7.16	6.79	6.46	6.53	6.28
PERDIDA	42.96	44.36	46.54	48.58	50.88	52.95	51.37	54.03	57.13	59.20	48.75	42.92
Total	58.3	60.2	62.4	64.3	66.6	68.8	67.7	70.5	73.3	75.5	65.0	59.2

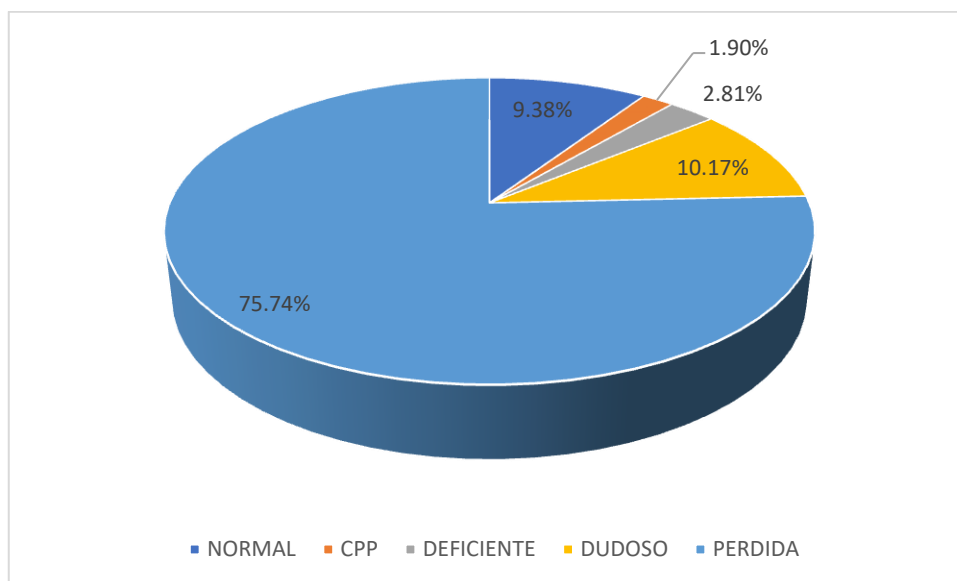
Fuente: Informe mensual por producto morosidad y provisiones – CMAC Tacna - AMOSIF

**Tabla 25.**

*Porcentaje de participación anual por clasificación de deudor - 2017*

	Anual	%
NORMAL	74.25	9.38%
CPP	15.05	1.90%
DEFICIENTE	22.28	2.81%
DUDOSO	80.55	10.17%
PERDIDA	599.68	75.74%
Total	791.81	100.00%

Fuente: Informe mensual por producto morosidad y provisiones – CMAC Tacna - AMOSIF



*Figura 13. Porcentaje de participación anual por clasificación de deudor - 2017*

*Fuente: Informe mensual por producto morosidad y provisiones CMAC Tacna – AMOSIF*

De acuerdo con la Figura N°13 las provisiones por la clasificación del deudor en el periodo 2017, han mostrado una mayor representatividad en los clasificados como perdida en un 75.74%, dudoso en un 10.17%, normal en un 9.38%, deficiente en un 2.81%, y finalmente con problemas potenciales en un 1.9%

**Tabla 26.**  
Provisiones por clasificación de deudor - 2018

Producto	Periodo 2018 (millones)											
	Ene-18	Feb-18	Mar-18	Abr-18	May-18	Jun-18	Jul-18	Ago-18	Set-18	Oct-18	Nov-18	Dic-18
NORMAL	6.73	6.82	6.90	6.96	7.02	7.07	7.09	7.08	7.11	7.08	7.12	7.12
CPP	1.33	1.20	1.36	1.32	1.37	1.51	1.49	1.53	1.70	1.80	1.42	1.51
DEFICIENTE	2.31	1.98	1.97	2.14	2.35	2.20	2.26	2.63	2.37	2.78	4.00	2.81
DUDOSO	6.56	7.79	7.92	6.91	7.14	7.29	8.04	8.23	9.42	9.01	9.23	11.76
PERDIDA	44.88	46.15	42.90	45.62	47.08	44.47	46.07	48.38	44.95	48.39	51.39	46.61
Total	61.8	63.9	61.1	63.0	65.0	62.5	64.9	67.9	65.5	69.1	73.2	69.8

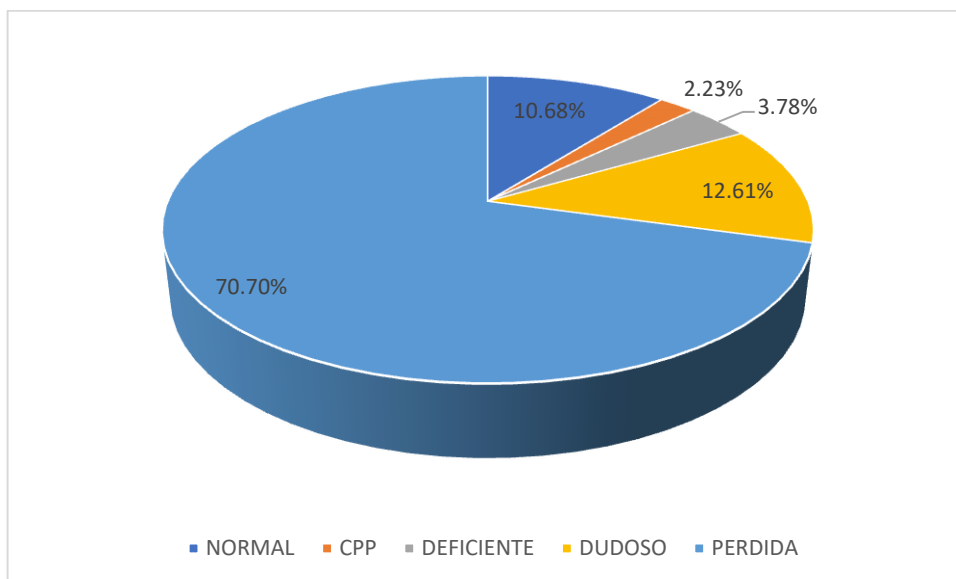
Fuente: Informe mensual por producto morosidad y provisiones CMAC Tacna - AMOSIF

**Tabla 27.**  
Porcentaje de participación anual por clasificación de deudor - 2018

	Anual	%
NORMAL	84.11	10.68%
CPP	17.54	2.23%
DEFICIENTE	29.80	3.78%
DUDOSO	99.29	12.61%
PERDIDA	556.89	70.70%
Total	787.62	100.00%

Fuente: Informe mensual por producto morosidad y provisiones CMAC Tacna - AMOSIF





*Figura 14. Porcentaje de participación anual por clasificación de deudor - 2018*

*Fuente: Informe mensual por producto morosidad y provisiones – CMAC Tacna - AMOSIF*

De acuerdo con la Figura N°14 las provisiones por la clasificación del deudor en el periodo 2018, han mostrado una mayor representatividad en los clasificados como perdida en un 70.70%, dudoso en un 12.61%, normal 10.68%, deficiente en un 3.78% y finalmente con problemas potenciales en un 2.23%.

### 4.3. HIPÓTESIS GENERAL

#### 4.3.1. Comprobación de hipótesis general

##### a. Planteamiento de la hipótesis

H0: La gestión de provisiones no impactó de manera significativa en la morosidad de la Institución Financiera Caja Tacna SA 2017 – 2018.

H1: La gestión de provisiones impactó de manera significativa en la morosidad de la Institución Financiera Caja Tacna SA 2017 – 2018.

##### b. P – valor

5%

##### c. Prueba estadística

R de Pearson

##### d. Regla de decisión

Si P – valor < valor de significancia → Rechazar H0

##### e. Cálculo estadístico

**Tabla 28.**  
*Correlación de hipótesis general*

		Morosidad	Provisiones
Morosidad	Correlación de Pearson	1	,286
	Sig. (bilateral)		,176
	N	24	24
Provisiones	Correlación de Pearson	,286	1
	Sig. (bilateral)	,176	
	N	24	24

De acuerdo con la tabla N.º 28 se puede precisar que, existe un P valor de (0,176) mayor al valor significativo de (0,05), por tanto, no se rechaza la hipótesis nula y con un nivel de confianza del 95% se infiere que, la gestión de provisiones no impactó de manera significativa en la morosidad de la Institución Financiera Caja Tacna SA 2017 – 2018.

#### **4.3.2. Comprobación primera hipótesis específica**

De acuerdo con (Vallejo & Tarazona, Caja municipal de ahorro y crédito de Tacna, 2019) en el informe de clasificación de riesgos presentado, precisan que, el 10.19% de la totalidad de provisiones son pertenecientes a las genéricas, por ello, se ha considerado este porcentaje para determinar el nivel de correlación.

##### **a. Planteamiento de la hipótesis**

H0: No existe una fuerte incidencia de las provisiones genéricas en los índices de morosidad de la Institución Financiera Caja Tacna SA 2017 – 2018.

H1: Existe una fuerte incidencia de las provisiones genéricas en los índices de morosidad de la Institución Financiera Caja Tacna SA 2017 – 2018.

##### **b. P – valor**

5%

**c. Prueba estadística**

Rho de Spearman

**d. Regla de decisión**

Si  $P - \text{valor} < \text{valor de significancia} \rightarrow \text{Rechazar } H_0$

**e. Cálculo estadístico**

**Tabla 29.**

*Comprobación primera hipótesis específica*

			Morosidad	Provisiones específicas
Rho de Spearman	Morosidad	Coefficiente de correlación	1,000	,362
		Sig. (bilateral)	.	,083
		N	24	24
	Provisiones genéricas	Coefficiente de correlación	,362	1,000
		Sig. (bilateral)	,083	.
		N	24	24

cuerdo con la tabla N.º 29 se puede precisar que, existe un P valor de (0,083) mayor al valor significativo de (0,05), por tanto, no se rechaza la hipótesis nula y con un nivel de confianza del 95% se infiere que, no existe una fuerte incidencia de las provisiones genéricas en los índices de morosidad de la Institución Financiera Caja Tacna SA 2017 – 2018.

#### **4.3.3. Comprobación segunda hipótesis específica**

De acuerdo con (Vallejo & Tarazona, Caja municipal de ahorro y crédito de Tacna, 2019) en el informe de clasificación de riesgos presentado, precisan que, el 89.81% de la totalidad de provisiones son pertenecientes a las específicas, por ello, se ha considerado este porcentaje para determinar el nivel de correlación.

##### **a. Planteamiento de la hipótesis**

H0: No existe una fuerte incidencia de las provisiones específicas en los índices de morosidad de la Institución Financiera Caja Tacna SA 2017 – 2018.

H1: Existe una fuerte incidencia de las provisiones específicas en los índices de morosidad de la Institución Financiera Caja Tacna SA 2017 – 2018.

##### **b. P – valor**

5%

##### **c. Prueba estadística**

Rho de Spearman

##### **d. Regla de decisión**

Si  $P - \text{valor} < \text{valor de significancia} \rightarrow \text{Rechazar } H_0$

### e. Cálculo estadístico

**Tabla 30.**  
*Correlación segunda hipótesis específica*

			Morosidad	Provisiones
Rho de Spearman	Morosidad	Coefficiente de correlación	1,000	,383
		Sig. (bilateral)	.	,064
		N	24	24
	Provisiones específicas	Coefficiente de correlación	,383	1,000
		Sig. (bilateral)	,064	.
		N	24	24

De acuerdo con la tabla N.º 30 se puede precisar que, existe un P valor de (0,064) mayor al valor significativo de (0,05), por tanto, no se rechaza la hipótesis nula y con un nivel de confianza del 95% se infiere que, no existe una fuerte incidencia de las provisiones específicas en los índices de morosidad de la Institución Financiera Caja Tacna SA 2017 – 2018.

## CONCLUSIONES

### Primero

Mediante la correlación de R de Pearson, se pudo encontrar un p valor de (0,176), siendo este mayor al valor de significancia dispuesto, por ello, se pudo inferir que, la gestión de provisiones no impactó de manera significativa en la morosidad de la Institución Financiera Caja Tacna SA 2017 – 2018. Asimismo, se pudo notar que, existe un nivel de correlación positiva baja (0,286) entre las provisiones y la morosidad.

De manera general el año 2017 presenta una mayor cantidad de créditos en mora respecto al periodo 2018, con una diferencia de 4060 créditos en mora, sin embargo, el periodo 2018 muestra una tendencia de crecimiento progresivo de enero a diciembre, porcentualmente el periodo 2017 cerró el periodo con 6.45% de mora, mientras el periodo 2018 cerró con 6.77% de mora, mostrando un panorama inestable de picos y bajos durante todo el periodo. Por otro lado, las provisiones del periodo 2018 mostraron una tendencia ascendente, evidenciando una diferencia de 7,986,831.84 soles respecto al periodo 2017.

### Segundo

Mediante la correlación de rho de Spearman, se pudo encontrar un p valor de (0,083), siendo este mayor al valor de significancia, por ello, se pudo inferir que, no existe una fuerte incidencia de las provisiones genéricas en los índices de morosidad de la Institución Financiera Caja Tacna SA 2017 – 2018. Por otro lado, se pudo notar que, existe un nivel de correlación positiva baja (0,362)

entre las provisiones genéricas y la morosidad, en adición a ello, el porcentaje establecido para las provisiones genéricas es de 10,16% de la morosidad total, sin embargo, este no repercute, debido a que las provisiones son establecidas para la cartera de clientes morosos, específicamente para créditos directos y sobre créditos indirectos buscando equilibrar el riesgo de crédito, este tipo de provisión es aplicado en deudores categorizado en la categoría normal y estos no pueden incidir dentro de las provisiones, puesto que, al incrementar el índice de morosidad, solo incrementaría el riesgo de crédito, más no las provisiones que están destinadas para este propósito.

### **Tercero**

Mediante la correlación de rho de Spearman, se pudo encontrar un p valor de (0,064), siendo este mayor al valor de significancia dispuesto, por ello, se pudo inferir que, no existe una fuerte incidencia de las provisiones específicas en los índices de morosidad de la Institución Financiera Caja Tacna SA 2017 – 2018. Asimismo, se pudo notar que, existe un nivel de correlación positiva baja (0,383) entre las provisiones específicas y la morosidad.

Las provisiones específicas, representadas por el 89.81% del total de provisiones, siendo esta de 711,159,561.54 soles en el periodo 2017 y de 707,365,037.36 soles en el periodo 2018. De acuerdo a las provisiones por producto las pequeñas empresas mostraron mayor representatividad en los periodos 2017 y 2018 con un 61.08% y 59.98% respectivamente, de acuerdo a la clasificación por deudor, la clasificación perdida muestra mayor



representatividad en ambos periodos, con un 75.74% y 70.7% en el 2017 y 2018 respectivamente, por ellos se constituyó provisiones adicionales para cubrir la reclasificación de deudores, incrementando el gasto por provisiones.

## RECOMENDACIONES

### **Primero**

Como es sabido las provisiones no inciden directamente sobre el índice de morosidad, sin embargo, mantener un porcentaje bajo de morosidad es indispensable para evitar el uso de provisiones, por ello, se considera implementar campañas de pago anticipado, de modo tal que, el saldo de capital disminuya anticipadamente y el riesgo asumido por la entidad financiera sea mínimo.

### **Segundo**

Si bien es cierto que, el porcentaje destinado para provisiones genéricas es menor con relación a las provisiones específicas, se considera importante, puesto que abarca genéricamente la cartera de productos ofrecidos por la entidad financiera, en tanto, como medida de reforzamiento para la primera recomendación, se recomienda realizar un análisis del índice de morosidad entre los diferentes productos ofertados por Caja Tacna, de modo tal que, se puedan entender las razones y en consecuencia tomar medidas correctivas, puesto que, las provisiones no inciden directamente con la morosidad, pero se mantienen con un margen de riesgo al ser expuestos a clientes morosos.

**Tercero**

En este punto, en las provisiones específicas se deben considerar otro tipo de variables para analizar el comportamiento de pago de los clientes, puesto que, se analiza de manera específica el nivel de pago, si refinancia sus préstamos o incumple por un tiempo prolongado sus obligaciones financieras, por ello, se debe realizar un análisis específico, a prestamistas de alto riesgo, de modo tal que, se pueda brindar facilidades de pago y no afecte al capital inicial, que se ha otorgado, esto con el fin de resguardar las provisiones.

## Bibliografía

- Asociación de Bancos del Perú. (2018). *Banca Peruana - Octubre 2018*. Perú.
- Banco Central de Reserva del Perú. (2018). *Tacna: Sintesis de Actividad Economica - Diciembre 2018*. Arequipa.
- BBVA. (02 de 03 de 2017). *Las provisiones bancarias ¿Que son y cuantos tipos hay?* Obtenido de <https://www.bbva.com/es/las-provisiones-bancarias-cuantos-tipos/>
- BCRP. (26 de Marzo de Junio - 2018). *Reporte de inflación - ProInversión*. Obtenido de <https://www.investinperu.pe/https://www.investinperu.pe/modulos/JER/PlantillaStandard.aspx?are=0&prf=0&jer=5651&sec=1>
- Blancas Vega, Y. M. (2014). *La cultura financiera y su impacto en la gestión crediticia de la agencia el tambo de la CMAC Huancayo enel año 2014*. Huancayo: Universidad Peruana Los Andes.
- Brachfeld, P. (2008). *Como vender a crédito y cobrar sin contratiempos* (Primera ed.). España: Ediciones Gestión 2000.
- Cañahuara, C. A. (2017). *EL COMPORTAMIENTO DE LA MOROSIDAD DE LA CMAC TACNA S.A. Y SU INCIDENCIA EN LOS RESULTADOS DE LA GESTIÓN CREDITICIA, EN LAS AGENCIAS DE TACNA PERIODO 2010-2014*. Obtenido de [http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/486/1/Calloapaza\\_Ca%C3%B1ahuara\\_Carlos.pdf](http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/486/1/Calloapaza_Ca%C3%B1ahuara_Carlos.pdf)

- Caurin, J. (1 de Marzo de 2018). *Economía simple*. Obtenido de Morosidad:  
<https://www.economiasimple.net/morosidad>
- CMAC TACNA. (2019). *¿Quiénes somos?* Obtenido de  
<https://www.cmactacna.com.pe/Nosotros/quienessomos>
- Condori, J. E. (2016). *PUEDEN LAS PROVISIONES DINÁMICAS MEJORAR LA SOLVENCIA DE LOS BANCOS*. Obtenido de  
[file:///C:/Users/admin/Downloads/APAZA\\_CONDORI\\_JOSE\\_EDGAR\\_PUEDEN.pdf](file:///C:/Users/admin/Downloads/APAZA_CONDORI_JOSE_EDGAR_PUEDEN.pdf)
- Correa Rojas, L. (2012). *Repositorio Universidad Nacional de Trujillo*. Obtenido de La morosidad y su impacto en la rentabilidad de las cajas municipales de la región la libertad:  
[http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/5328/correa\\_liliana.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/5328/correa_liliana.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Díaz Fernandez , J. M. (2014). *a morosidad: Cobro y prevención* (Primera ed.). Chile: Alcala grupo editorial.
- INSACO. (10 de Abril de 2018). *Clasificación Crediticia del Deudor*. Obtenido de  
<https://insaco.pe/clasificacion-crediticia-del-deudor/>
- Lizarzaburu, E., & Del Brío, J. (2016). Evolución del sistema financiero peruano y su reputación bajo el índice merco. Período: 2010 - 2014 . *Suma de negocios*.

Monserrat, P. A. (13 de Marzo de 2019). *Cultura financiera y “tecnofinanzas”*.

Obtenido de <https://futurfinances.com>: <https://futurfinances.com/wp-content/uploads/2017/08/Cultura-financiera-y-tecnofinanzas.pdf>

Rayo Cantón, S., Lara Rubio, J., & Camino Blasco, D. (28 de Junio de 2010).

*Scielo Perú*. Obtenido de Un Modelo de Credit Scoring para instituciones de microfinanzas en el marco de Basilea II: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2077-18862010000100005](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-18862010000100005)

Sampieri, R. H., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010).

*Metodología de la investigación 5ta edición*. Mexico: MC Graw Hill.

SBS. (Setiembre de 2015). *GLOSARIO DE TÉRMINOS E INDICADORES FINANCIEROS*. Obtenido de

<https://intranet2.sbs.gob.pe/estadistica/financiera/2015/Setiembre/SF-0002-se2015.PDF>

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (2008). *Resolución S.B.S. Nº*

*11356 - 2008 El Superintendente de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones*:. Lima.

Superintendencia de Banca, s. y. (2015). *Central de Riesgos de la SBS*.

Obtenido de <https://www.consumidor.gob.pe/documents/127561/1460393/CentralDeRiesgos.pdf/3314584b-9d2b-fb8a-ee77-54cc310518ec>

Vallejo, R., & Tarazona, J. (25 de Marzo de 2019). *Caja municipal de ahorro y*

*crédito de Tacna*. Obtenido de Equilibriun clasificadora de riesgo S.A.:

[https://www.moodyslocal.com/resources/res-  
documents/pe/ratings/cmactacnadic18.pdf](https://www.moodyslocal.com/resources/res-<br/>documents/pe/ratings/cmactacnadic18.pdf)

Vallejo, R., & Tarazona, J. (2019). *Equilibrium Clasificadora de Riesgos S.A.*  
Lima.