

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
Facultad de Ciencias Empresariales
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA COMERCIAL



**INFLUENCIA DE LA MOROSIDAD EN LA CALIDAD DE
CARTERA DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO
AREQUIPA, PERIODO 2014 – 2018.**

TESIS

PRESENTADA POR:

Br. SHOSIN GIEZI COPAJA INCACUTIPA

ASESOR:

ING. RENÉ FREDY MAMANI CHOQUE

Para optar el título de:
INGENIERO COMERCIAL

TACNA-PERU

2019

ACTA DE CONFORMIDAD DE INFORME FINAL DE TESIS

“INFLUENCIA DE LA MOROSIDAD EN LA CALIDAD DE CARTERA DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO AREQUIPA, PERIODO 2014-2019”

DE LA BACHILLER EN INGENIERIA COMERCIAL

COPAJA INCACUTIPA, Shosin Giezi

Siendo las 08:00 horas del veintiséis de noviembre del año dos mil diecinueve, se reunieron en el ambiente de la Oficina del Decanato de la Facultad de Ciencias Empresariales; los miembros del Jurado Dictaminador, designado mediante Resolución de Decanato N° 987-2019-UPT-FACEM/D, de fecha 21.08.2019:

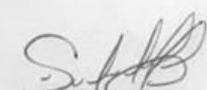
- Presidente : Dr. PEDRO LORENZO HERBERT RIVEROS VALDERRAMA
- Secretario : Dr. ASCENCIÓN AMERICO FLORES FLORES
- Vocal : Mag. REYNA LUZ ARIAS CARRILLO

En la revisión de la Tesis acerca de las observaciones realizadas por los miembros del jurado, fueron levantadas cada una de ellas, dando visto bueno del mismo, debiendo proseguir con los trámites siguientes.

Siendo las 08:30 horas del mismo día, se levantó la presente reunión, firmando en señal de conformidad.-.-.-.-.

 **Dr. PEDRO LORENZO H. RIVEROS VALDERRAMA**  **Dr. ASCENCIÓN AMERICO FLORES FLORES**

 **Mag. REYNA LUZ ARIAS CARRILLO**

 **Bach. SHOSIN GIEZI COPAJA INCACUTIPA**

DEDICATORIA

A Dios, por su apoyo incondicional para fortalecer mi camino académico.
A mis padres por su ejemplo y amor incondicional, por inculcarme la importancia de la perseverancia para concretar mis objetivos en la vida.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Privada de Tacna, por cobijarme en mis años universitarios, donde conocí compañeros y amigos que me acompañaron mi época universitaria.

A mi asesor de investigación, por sus consejos y recomendaciones en cada paso durante el desarrollo de mi proyecto de investigación, por su invaluable predisposición de tiempo y conocimiento.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

RESUMEN.....	x
ABSTRACT.....	xi
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	3
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	6
1.2.1. Problema principal	6
1.2.2. Problemas secundarios	6
1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	7
1.3.1. Justificación teórica.....	7
1.3.2. Justificación metodológica.....	8
1.3.3. Justificación práctica.....	8
1.4. OBJETIVOS	9
1.4.1. Objetivo general	9
1.4.2. Objetivos específicos	9
1.5. HIPÓTESIS	10
1.5.1. Hipótesis general.....	10
1.5.2. Hipótesis específicas	10
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	11
2.1. ANTECEDENTES	11
2.1.1 Antecedentes internacionales	11
2.1.2 Antecedentes nacionales	14
2.1.3 Antecedentes locales	17
2.2. BASES TEÓRICAS CIENTÍFICAS.....	20
2.2.1. Morosidad	20

2.2.2. Calidad de cartera.....	38
2.3. DEFINICIÓN DE CONCEPTOS BÁSICOS.....	44
CAPÍTULO III METODOLOGÍA	47
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	47
3.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....	47
3.3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	47
3.4. VARIABLES E INDICADORES	48
3.4.1. Identificación de variable.....	48
3.4.2. Operacionalización de la variable	48
3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA	49
3.6. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.	50
3.7. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.....	50
CAPÍTULO IV RESULTADOS.....	52
4.1. TÉCNICA DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.....	52
4.2. TRATAMIENTO ESTADÍSTICO	53
4.2.1. Cartera en riesgo de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa	53
4.2.2. Cartera de alto riesgo de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa.....	54
4.2.3. Cartera pesada de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa ..	55
4.2.4. Cartera vigente de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa..	57
4.2.5. Índice de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa.....	58
4.2.6. Índice de calidad cartera de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa.....	60
4.2.7. Pruebas de normalidad para las dimensiones en estudio	61
4.3. TRATAMIENTO ESTADÍSTICO	63
4.3.1. Verificación de las hipótesis específicas.....	63

4.4. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	69
CONCLUSIONES	74
SUGERENCIAS	76
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	78
APÉNDICE.....	82

INDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1. Operacionalización de la variable Morosidad.....</i>	<i>48</i>
<i>Tabla 2. Operacionalización de la variable Calidad de Cartera</i>	<i>49</i>
<i>Tabla 3. Resultados estadísticos de Cartera en Riesgo, 2014 – 2018.</i>	<i>53</i>
<i>Tabla 4. Resultados estadísticos de Cartera de Alto Riesgo, 2014 – 2018.</i>	<i>54</i>
<i>Tabla 5. Resultados estadísticos de Cartera Pesada, 2014 – 2018.</i>	<i>55</i>
<i>Tabla 6. Resultados estadísticos de Cartera Vigente, 2014 – 2018.</i>	<i>57</i>
<i>Tabla 7. Resultados estadísticos de Morosidad, 2014 – 2018.</i>	<i>58</i>
<i>Tabla 8. Resultados estadísticos Calidad de Cartera, 2014 – 2018.</i>	<i>60</i>
<i>Tabla 9. Prueba de normalidad para las dimensiones en estudio</i>	<i>61</i>
<i>Tabla 10. Prueba de hipótesis específica: Rho de Spearman para la dimensión cartera en riesgo</i>	<i>63</i>
<i>Tabla 11. Prueba de hipótesis específica: Rho de Spearman para la dimensión cartera vigente</i>	<i>65</i>
<i>Tabla 12. Prueba de hipótesis general: Rho de Spearman para la variable morosidad.....</i>	<i>67</i>

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. <i>Modelo de Regresión Polinómica Cartera en Riesgo, 2014 – 2018.</i>	53
Figura 2. <i>Modelo de Regresión Polinómica Cartera de Alto Riesgo, 2014 – 2018.</i>	54
Figura 3. <i>Modelo de Regresión Lineal Cartera Pesada, 2014 – 2018.</i>	56
Figura 4. <i>Modelo de Regresión Polinómica Cartera Vigente, 2014 – 2018.</i>	57
Figura 5. <i>Modelo de Regresión Polinómica Índice Morosidad, 2014 – 2018.</i>	59
Figura 6. <i>Modelo de Regresión Potencial Calidad de Cartera, 2014 – 2018.</i>	60
Figura 7. <i>Cuadro de dispersión entre la variable cartera en riesgo y la calidad de cartera.</i>	64
Figura 8. <i>Cuadro de dispersión entre la variable cartera vigente y la calidad de cartera.</i>	66
Figura 9. <i>Cuadro de dispersión entre morosidad y la calidad de cartera.</i>	68

RESUMEN

La presente investigación tiene el objetivo principal de analizar la influencia de la Morosidad en la Calidad de Cartera de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa, período 2014 – 2018. Para ello, se realizó una investigación con un diseño descriptivo, correlacional de corte transversal; la muestra está conformada por 60 períodos mensuales de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa, disponible en el portal de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, período 2014 – 2018.

Con respecto a las conclusiones, con un valor $-p$ (0,00) mayor que el nivel de significancia (0.05), se rechazó la H_0 , y se concluye con un nivel de confianza del 95% que la morosidad tiene una relación positiva muy fuerte en la Calidad de Cartera de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa, período 2014 – 2018.

Palabras claves: morosidad, calidad de cartera, créditos financieros.

ABSTRACT

The present research has the main objective of analyzing the influence of the Default on the Portfolio Quality of the Arequipa Municipal Savings and Credit Fund, period 2014 - 2018. For this, an investigation was carried out with a descriptive, correlational design of cross-section. ; The sample is made up of 60 monthly periods of the Arequipa Municipal Savings and Credit Fund, available on the website of the Superintendence of Banking, Insurance and AFP, period 2014 - 2018.

With respect to the conclusions, with a p-value (0.00) greater than the level of significance (0.05), H_0 was rejected, and it is concluded with a 95% confidence level that delinquency has a very positive relationship Strong in the Portfolio Quality of the Arequipa Municipal Savings and Credit Fund, period 2014 - 2018.

Keywords: delinquency, portfolio quality, financial credits.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación con la finalidad de analizar la morosidad y su influencia en la calidad de cartera de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa, período 2014 – 2018. En la investigación a través 60 períodos mensuales comprendidos entre el año 2014 y 2018 se analizó en qué medida influye la morosidad en la calidad de cartera de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa, período 2014 – 2018. El trabajo de investigación está comprendido por cuatro capítulos.

En el capítulo I, presentamos el planteamiento del problema, la descripción del mismo, la formulación del problema, la justificación de la problemática, objetivos e hipótesis de la investigación.

En el capítulo II, se centra el marco teórico, dando a conocer los antecedentes del estudio, las bases teóricas y la definición de los conceptos básicos.

En el capítulo III, reúne los aspectos correspondientes a la metodología, como: el tipo, nivel, diseño de la investigación, principales variables, sus dimensiones y operacionalización, la población y muestra, las técnicas e instrumentos utilizados para recolección, procesamiento, análisis de los datos obtenidos.

En el capítulo IV, se presentan los resultados obtenidos a través de tablas descriptivas y figuras. Asimismo, se muestra la verificación de las hipótesis planteadas; a través del estadístico no paramétrico Rho de Spearman y finalmente, se redactan las conclusiones en base a los resultados obtenidos y se proponen las sugerencias de la presente investigación para mejorar los índices de morosidad y calidad de cartera en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa, período 2014 y 2018, finalizando con los anexos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

En Latinoamérica, gran parte del sistema financiero es constituido por los bancos; estas entidades han considerado como medida de sostenibilidad, brindar créditos a personas y empresas que, cuenten con información financiera de calidad y puedan hacer frente a préstamos. De esta manera, es como las personas y los negocios de menor tamaño, no logran acceder a créditos bancarios debido a la falta de información financiera, dificultad para evaluar sus activos, ubicación geográfica, entre otras dificultades; ante dicha situación, las pequeñas y microempresas son atendidas por entidades financieras más pequeñas, como las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC).

Las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito en el Perú, han demostrado una gran acogida y crecimiento en los últimos 20 años, a pesar de las dos crisis financieras sufridas a nivel mundial, estas han demostrado ser sostenibles; sin embargo, de acuerdo al Reporte de Estabilidad Financiera emitido por Banco Central de Reserva del Perú (2019) la calidad de los créditos a las pequeñas y microempresas, se ha deteriorado por la desaceleración de las colocaciones y el incremento de la morosidad; asociado al menor crecimiento económico por el que atraviesa el Perú.

Esta situación es requiere ser evaluada pues la mora y la calidad de cartera afectarían significativamente en la rentabilidad de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito, debido a los gastos en provisiones. De acuerdo a investigaciones realizadas, existen determinantes internas y externas a la entidad financiera que, influyen en la morosidad. Las variables internas que influyen en la morosidad son las relacionas con el comportamiento de cada entidad financiera, entre ellas, la política de colocaciones (expansiva o recesiva) y el manejo de riesgos, que pueden afectar tanto la morosidad como la calidad de la cartera; así mismo, el tipo de crédito y el sector donde se encuentre el cliente, influye en la calidad de cartera, debido al riesgo inherente. Por otra parte, las variables externas están relacionadas al ciclo económico, afectando el grado de liquidez de los agentes y otras que miden el nivel de endeudamiento (Huerta, 2014).

Autores como Huerta (2014) han realizado investigaciones acerca de la morosidad y la manera de cómo influyen en la calidad de cartera, debido que las variables están relacionadas; así mismo, la morosidad afecta a la solvencia de la empresa financiera para hacer frente a sus obligaciones. De forma similar, Acuña & Barzola (2015) comprueban que la calidad de cartera es medida, principalmente, por el nivel de morosidad.

Dicha morosidad es influenciada por variables microeconómicas como el saldo mensual de colocaciones, la solvencia, la eficiencia; a la vez es influenciada por las variables macroeconómicas como la tasa de inflación y el PBI regional.

Hoy en día, el riesgo crediticio está asociado directamente con la morosidad, representando el incumplimiento de los pagos establecidos en un crédito; esta situación compromete la rentabilidad de las empresas dedicadas a este rubro, porque no solo afecta los ingresos de la empresa, también influye en la devolución del dinero a los ahorristas y el mayor gasto de provisiones.

Como caso de estudio se estudiará la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa, porque se encuentra en primer lugar frente a las demás Cajas Municipales de Ahorro y Crédito, en términos de colocaciones, captaciones y patrimonio. La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa, dentro de su participación del mercado financiero de cajas municipales, cuenta con el 22.0% de créditos directos, el 20.6% de depósitos totales y el 20.0% de patrimonio. Sus colocaciones brutas totalizaron S/. 4,699.4 millones de soles; la cartera problema (créditos atrasados y refinanciados) representa el 6.67% de las colocaciones brutas, las provisiones de cartera incrementaron en un 15.58% en comparación del periodo anterior (2017).

La morosidad de la entidad está por debajo del promedio, pero esta se incrementó frente periodo anterior (2017) (Equilibrium, 2018). Por estas razones, se considera pertinente realizar una investigación que permita comprender de qué manera la morosidad puede influir en la calidad de cartera de Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema principal

¿En qué medida influye la Morosidad en la Calidad de Cartera de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa, periodo 2014 – 2018?

1.2.2. Problemas secundarios

- A. ¿De qué manera se relaciona la Cartera en Riesgo y la Calidad de Cartera de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa, periodo 2014 – 2018?
- B. ¿De qué manera se relaciona la Cartera Vigente y la Calidad de Cartera de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa, periodo 2014 – 2018?

1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

El desarrollo de esta investigación se justifica bajo tres enfoques: teórico, metodológico y práctico.

1.3.1. Justificación teórica

En el estudio se incluyen diferentes teorías y conceptos, establecidas por diferentes autores y aceptadas en consenso por la comunidad especializada en los temas económicos - financieros, así como las entidades reguladoras participantes: “Superintendencia de Banca, Seguros y AFP”, “Banco Central de Reserva del Perú”, “Federación Peruana de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito”. Estas serán analizadas con el objetivo de perfeccionar sus contenidos.

Por otra parte, las investigaciones relacionadas a las finanzas en el sur del país son exiguas, en comparación de las realizadas en la capital. Así mismo, al realizar esta investigación se estaría aportando al conocimiento de las variables morosidad y calidad de cartera.

1.3.2. Justificación metodológica

Para realizar la medición de las variables en estudio es necesario hacer uso de la estadística descriptiva; para medir la relación entre ambas variables, se debe hacer uso de la estadística inferencial. El estudio estará desarrollado bajo un diseño longitudinal, a través del análisis de los documentos históricos.

Además, el desarrollo de la investigación estará bajo la estructura metodológica de la investigación propuesta por la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Privada de Tacna; además, será imprescindible el uso estricto de las Normas APA en su versión 6.0.

1.3.3. Justificación práctica

La investigación debe realizarse por los beneficios que genera, al realizar el estudio sobre la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa se tendría mayor información para conocer acerca de la morosidad y la calidad de cartera, de esta manera, los funcionarios y colaboradores de la entidad tendrán un nuevo punto de vista para el manejo del riesgo crediticio.

Un aspecto resaltante, es la disposición de los resultados para la generación e implementación de estrategias que permitan monitorear la morosidad y la calidad de cartera en la realidad donde la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa realiza sus actividades, tomando en cuenta la dinámica del mercado y la competencia; de esta manera, se fortalecerá la cartera y los resultados económicos - financieros de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa. Así mismo, es importante para la sociedad conocer de qué forma asumen el riesgo las entidades financieras ante la posibilidad de una mala calidad de cartera; por su parte los clientes que tengan acceso a la información obtenida tomarán consciencia de sus acciones.

1.4. OBJETIVOS

1.4.1. Objetivo general

Analizar en qué medida influye la Morosidad en la calidad de cartera de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa, periodo 2014 – 2018.

1.4.2. Objetivos específicos

A. Determinar la relación entre la Cartera en Riesgo y la Calidad de Cartera de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa, periodo 2014 – 2018.

- B. Determinar la relación entre la Cartera Vigente y la Calidad de Cartera de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa, periodo 2014 – 2018.

1.5. HIPÓTESIS

1.5.1. Hipótesis general

La morosidad tiene una alta influencia en la Calidad de Cartera de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa, periodo 2014 – 2018.

1.5.2. Hipótesis específicas

- A. Existe una alta relación entre Cartera en Riesgo y la Calidad de Cartera de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa, periodo 2014 – 2018.
- B. Existe una alta relación entre Cartera Vigente y la Calidad de Cartera de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa, periodo 2014 – 2018.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES

Los antecedentes encontrados para su revisión son descritos de manera geográfica en orden ascendente para cada variable; es decir, se presentarán antecedentes locales, nacionales, internacionales.

2.1.1 Antecedentes internacionales

Merchán (2016) desarrolló una tesis titulada: “¿Afecta la distancia de residencia a los centros urbanos la calidad en la cartera de créditos? Caso aplicado a una entidad financiera de Colombia”. El objetivo de la investigación fue: “determinar la relación existente entre la distancia del lugar de residencia y el centro urbano más cercano frente al comportamiento de pago de las obligaciones financieras (créditos de consumo)”. Las conclusiones de la investigación dieron a conocer que los prestatarios que residen más lejos de los centros urbanos, muestran que las probabilidades de incumplimiento se reducen. Así mismo, las mujeres con ingreso bajo y con un nivel educativo con el grado de bachiller cuentan con una probabilidad menor de incumplimiento. Por otra parte, se halló que un número mayor de instituciones financieras en una zona, incrementa la probabilidad de incumplimiento.

Sánchez (2015) desarrolló una tesis titulada: “Análisis de los factores que inciden en la morosidad en el segmento microcrédito de una cooperativa”. El objetivo de la investigación fue: “determinar los principales factores que inciden en el deterioro de la cartera de microcrédito y, por tanto, en el crecimiento de la cartera en riesgo de una cooperativa”.

Las conclusiones de la investigación dieron a conocer que el proceso de crédito para la cartera de microcrédito no es el más adecuado ya que la entidad no ha definido los requisitos mínimos que debe cumplir un prestatario para ser apto para otorgarle un crédito. Otro factor que resalta son las visitas domiciliarias que deben mantenerse para otorgar un microcrédito, la interacción con los prestatarios servirá para el levantamiento de información contable-financiero, el conocimiento de las condiciones particulares de cada negocio, información necesaria para mejorar el análisis financiera del prestatario.

Bedón (2015) desarrolló una tesis titulada: “La cartera de créditos y rentabilidad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento Dos de la ciudad de Ambato”. El objetivo de la investigación fue: “determinar la importancia de analizar la Cartera de crédito de las Cooperativas de Ahorro y Crédito Segmento dos de la ciudad de Ambato”.

Entre las principales conclusiones, se resalta que la liquidez influye de manera directa sobre la rentabilidad de la institución y si no se toman las acciones correctivas pertinentes, para el caso de las Cooperativas de Ahorro y Crédito Segmento dos, puede conllevar a una cartera vencida muy elevada ya que las rotaciones de las cuentas por cobrar de la entidad no se están cumpliendo en los plazos acordados debido a que los clientes no están cancelando sus obligaciones.

Giraldo (2010) desarrolló una tesis titulada: “Determinantes de la morosidad de la cartera en el sistema financiero Colombiano”. El objetivo de la investigación fue: “determinar si en el caso del sistema financiero colombiano hay relación de equilibrio de largo plazo entre la cartera y la cartera vencida, si existe relación de causalidad entre la cartera y su calidad futura y si la cartera vencida es sensible a choques de la cartera de créditos”.

Entre las principales conclusiones, se resalta que la cartera vencida es sensible a los choques de la cartera total, de forma directa y positiva para el sistema financiero agregado y algunas de las entidades analizadas; sin embargo, se encontraron algunas evidencias contrarias, específicamente para dos entidades financieras.

Lozano (2007) desarrolló una tesis titulada: “¿La eficiencia del personal en las microfinancieras influye en la cartera vencida?”. El objetivo de la investigación fue: “Determinar en qué medida la eficiencia del personal en las microfinancieras influye en la cartera vencida”. Entre las principales conclusiones, se hace hincapié en la relación directa entre la eficiencia del personal y la cartera vencida. Es preciso indicar que las entidades financieras con más de 10000 clientes, no son sensibles a la influencia de la eficiencia del personal. Además, se dio a conocer la importancia de la uniformidad en los procesos de dación de créditos.

2.1.2 Antecedentes nacionales

Sánchez (2015) desarrolló una tesis titulada: “La morosidad de la cartera de créditos minoristas y su influencia en la rentabilidad de la CMAC Maynas S.A. Agencia Huánuco, 2010 - 2013.”. El objetivo de la investigación fue: “Analizar en qué medida la morosidad de la cartera de los créditos minoristas, viene afectando la rentabilidad de la CMAC”. A manera de conclusión, se obtuvo que existe una relación entre morosidad de créditos minoristas y la rentabilidad de la CMAC Maynas S.A. Agencia Huánuco.

Acosta & Sánchez (2016) desarrolló una tesis titulada: “Calidad de cartera de clientes para mejorar la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo S.A. sucursal Lambayeque - 2015”. El objetivo de la investigación fue: “Determinar la calidad de cartera de clientes para mejorar la rentabilidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo S.A. Sucursal Lambayeque-2015”. A manera de conclusión, se obtuvo que la calidad de cartera es fundamental para el análisis de la gestión financiera, pues representa la mayor fuente de riesgo para las entidades financieras; entre los factores determinantes resalta la cartera de riesgo, gestión de créditos, índices de morosidad, gastos en provisiones. Entre las alternativas para controlar la mora, se encuentran los convenios con terceros con la finalidad de congelar las deudas.

Supo (2015) desarrolló una tesis titulada: “Factores que determinan la calidad de la cartera crediticia de la caja rural de Ahorro y Crédito los Andes – Agencia Ayaviri en el Período 2011 – 2014”. El objetivo de la investigación fue: “Identificar los factores que determinan la calidad de la cartera crediticia en la CRAC Los Andes – Agencia Ayaviri en el periodo 2011-2014”.

Las conclusiones que se obtuvieron en la investigación dieron a conocer los factores que afectaron la calidad de la cartera: número de entidades financieras con las que el cliente mantiene obligaciones financieras, ratio de endeudamiento, plazo otorgado al crédito, estado civil del prestatario, tiempo de constitución del negocio, destino del crédito. Por otro lado, el incumplimiento del plan de negocios eleva la probabilidad de morosidad en un 9.2%; el nivel de endeudamiento afecta en un 7.3% la calidad de cartera, un mayor tiempo de constitución del negocio disminuye en un 0.1% la morosidad.

Gomez (2011) desarrolló una tesis titulada: “Análisis del índice de morosidad de la cartera de clientes y su incidencia en la rentabilidad de la caja Piura - agencia Huamachuco años 2006-2010”. El objetivo de la investigación fue: “Análisis del índice de morosidad de la cartera de clientes y su incidencia en la rentabilidad de la caja Piura - agencia Huamachuco años 2006-2010”. La investigación concluye que en los cinco años la cartera creció en un 513%; la mora incrementó en 2,851%; los principales factores que generaron morosidad son la mala evaluación económica y financiera, el uso inadecuado de los créditos por parte de los clientes, falta de seguimiento del crédito.

2.1.3 Antecedentes locales

Cornejo (2017) desarrolló una tesis titulada: “Influencia de las Provisiones en la Rentabilidad de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito en el Perú, Periodo 2011-2016”. El objetivo de la investigación fue: “Determinar la influencia entre las Provisiones y la Rentabilidad de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito en el Perú, periodo 2011-2016”.

De la investigación se obtuvo que el crecimiento económico influye de forma inversa en las provisiones, disminuyéndolas; la volatilidad del tipo de cambio no influye en las provisiones de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito en el Perú, porque los préstamos en moneda extranjera son mínimos; la inflación influye de manera inversa en la rentabilidad; las provisiones afectan de manera inversa en la rentabilidad.

Calloapaza (2017) desarrolló una tesis titulada: “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”. El objetivo de la investigación fue: “Determinar si el comportamiento de la morosidad de la CMAC Tacna S.A. ha incidido en los resultados de gestión crediticia del periodo 2010-2014”.

Entre las principales conclusiones, se resalta que la evolución de la morosidad de la CMAC Tacna S.A. correspondientes al periodo 2010 – 2014, ha sido desfavorable; pues se demostró un crecimiento notorio equivalente al 255%. Con respecto a las colocaciones, estas tuvieron una evolución desfavorable; lo cual no es coherente con la morosidad.

Así mismo, la morosidad afectó los resultados de la gestión crediticia, específicamente en: ingreso financiero, margen financiero bruto y margen financiero neto; cabe resaltar que en este periodo los ingresos financieros incrementaron en un 12.70%, siendo negativo en los periodos 2013 y 2014.

Martínez (2006) desarrolló una tesis titulada: “Los riesgos crediticios y su Influencia en los resultados de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A. Periodo 2004”. El objetivo de la investigación mencionada fue: “Determinar las causas que incrementan el Riesgo Crediticio, así como las posibles soluciones que mejoren los resultados de la CMAC Tacna”. Entre las principales conclusiones, se hallaron las causas del incremento del Riesgo Crediticio en CMAC Tacna; por ejemplo, las colocaciones al sector agrícola, que mantiene índices elevados de morosidad afectando directamente la rentabilidad y utilidades de la organización.

Otra de las causas es el sobreendeudamiento de los deudores que genera el incumplimiento en sus obligaciones financieras. La agencia que genera mayor morosidad es la ubicada en Puerto Maldonado, con una morosidad de 4,41%.

Libora (2018) desarrolló la tesis titulada: “Factores que se relacionan en la morosidad de los créditos otorgados por Compartamos Financiera, Tacna 2015”. Caso aplicado a una agencia financiera de Tacna. El objetivo de la investigación fue: “Determinar de qué manera los factores macroeconómicos que se relacionan con la morosidad de los créditos otorgados por Compartamos Financiera, Tacna 2015”. Las conclusiones de la investigación mostraron que, con el afán de retener clientes, otorgan nuevos créditos de mayor envergadura de lo que está en sus posibilidades; se renovaron créditos que ya estaban atrasados, lo cual muestra una falta de criterio al proporcionar dichos créditos. También muestra el déficit en cuanto a una planeación ante la recuperación de una cuenta, aunque esta existe, no hay una correcta planeación de la misma.

2.2. BASES TEÓRICAS CIENTÍFICAS

2.2.1. Morosidad

2.2.1.1. Conceptos de morosidad

La morosidad surge cuando existe el aplazamiento en el cumplimiento de un compromiso de dar o de hacer y esta es exigible. En la medida en que dicho retraso sea denunciado al deudor y que el acreedor requiera el pago o cumplimiento de la obligación, se genera en el deudor responsabilidad de morosidad (Recuerda, 2012). Por otro lado, el moroso tiene también consecuencias, como la pérdida de posesión de sus bienes tangibles e intangibles, incertidumbre sobre su futuro, o aparecer en listas de morosos, lo que le impide adquirir determinados productos o préstamos (Blachfield, 2006).

Por tanto, la morosidad es un aspecto clave en nuestra economía, ya que refleja el retraso en el pago por parte del deudor y del cobro por parte del acreedor. Pero es importante iniciar su estudio conociendo qué situaciones causan este retraso en el pago y así poder contribuir a su extinción.

Para salvaguardar el mercado y las operaciones financieras de situaciones de morosidad, existen registros públicos donde se enlista a las personas naturales o jurídicas que cuenta con la condición formal de morosos, con el fin de no adjudicarles préstamos y operaciones financieras para extender así los impagos.

Según Díaz (2014) las principales causas de la morosidad son tres:

A. Baja actividad económica

Los agentes económicos en un determinado periodo del tiempo, presentan declives. Esta causa un gran impacto ya que cuando la actividad económica se ralentiza, es cuando se hacen más probables las situaciones de impago a causa de una baja actividad económica, se han sufrido numerosas consecuencias negativas como el cierre de empresas, el aumento del número de desempleados o la bajada de los salarios. Todo ello influyendo, obviamente, en un aumento de la morosidad.

B. Aplazamiento de los plazos de pago

En situaciones de crisis, las empresas intentan conseguir la mayor amplitud en cuotas y tiempos para realizar sus pagos. Es por ello, que los proveedores se ven obligados a establecer un plazo de pagos muy superior al habitual para así conseguir también un mayor número de clientes; pero arriesgándose a no cobrar nunca la el bien o servicio vendido, lo que se refleja directamente en la rentabilidad de la institución financiera (Dumrauf, 2013).

C. Cultura existente en la sociedad

Ya no nos asombramos de tener que “ir detrás” de nuestro amigo para que nos pague el dinero que nos debe. Esto quiere decir que el comportamiento de los prestatarios es variable con respecto a la devolución de un préstamo; mientras que, algunos se sienten obligados como un asunto de moral, otros dejan pasar el tiempo y creen que realizan un acto de viveza (Arellano, 2016).

2.2.1.2. Factores macroeconómicos

El sistema financiero participa activamente dentro del funcionamiento de la economía por lo cual, es importante contar con entidades sólidas y con un alto nivel de liquidez que permitan que los recursos financieros se desenvuelvan en un ambiente financiero estable. Asimismo, diversos estudios afirman que la morosidad es una de las causas principales que afectan la liquidez y la viabilidad de las instituciones financieras dentro del ámbito local, regional y nacional.

El ratio de morosidad se ve afectado por el crecimiento económico de un país, tasas de interés y la evolución del tipo de cambio y por el crecimiento de carteras de créditos pasada. La relación entre la morosidad de los créditos bancarios y las condiciones de la actividad macroeconómica han sido estudiadas de manera indirecta en los modelos que explican las quiebras empresariales. La influencia de los factores macros en la morosidad de la entidad, no solo dependen del ciclo económico, también se debe considerar el tamaño de la empresa y su ubicación, esta información permitirá saber en qué medida la empresa también depende del desarrollo económico regional donde se ubica.

De acuerdo con diversas investigaciones, los ciclos económicos se relacionan de forma negativa con la morosidad, pero dicha relación es influenciada por las variables que se utilizaron para medir el ciclo (Aguilar & Camargo, 2002). Aparicio et al. (2015) en su investigación muestran que, cuando existe un periodo de optimismo o de expansión económica en alguna institución, se suele infravalorar el riesgo crediticio que involucra eludir las obligaciones de pagos.

Entonces cuando suele haber algún escenario positivo, la regulación y seguimiento financiero debe ser más estricto para lograr evitar que el préstamo incurra en algún riesgo de incumplimiento. De manera similar Uriarte (2016), expresa que el riesgo, aunque puede tener un cambio radical por diferentes factores para el no cumplimiento de obligaciones de un deudor, debería ser medido por diferentes variables, muchas de ellas medidas por matrices de transición; estas muestran el porcentaje del saldo de créditos incurridos en mora que migran de una categoría a otra, en un periodo determinado. Con respecto a ello, a continuación, se describen las variables relacionadas con el PBI y la Inflación.

2.2.1.3. Inflación

Mántey & Levy (2005) explica que la inflación es una situación en la que se presenta un aumento generalizado y persistente de los precios de la economía de un país. La inflación es un alza de los precios de los bienes y servicios representativos de una economía, cuando los precios aumentan sin cesar la capacidad adquisitiva de la persona se deteriora, el dinero que normalmente se utiliza para comprar bienes y servicios no rinde. La inversión a largo plazo con una sana diversificación de acciones y renta fija tienden a generar más rendimientos y superaciones a la inflación.

La inflación provoca una pérdida continua del dinero en el tiempo. Uno de los efectos negativos que tiene la inflación en la economía es la pérdida de competitividad de las empresas, debido a que, el dinero cada vez vale menos la gente pierde poder adquisitivo, esto genera desempleo. Otro efecto negativo es la redistribución de la renta, en el sentido que, perjudica a los acreedores y beneficia a los deudores, si la inflación de un país es alta cuando el deudor devuelva el dinero con el interés pactado, el dinero valdrá menos de lo que se pactó en un inicio (Ramirez, 2007).

2.2.1.4.PBI

PBI (Producto Bruto Interno), es el principal indicador de medición de la economía de un país, es el que permite tomar decisiones respecto al rumbo que está tomando la economía del mismo. El PBI es el valor del mercado de los bienes y servicios finales producidos en un país durante cierto periodo determinado, normalmente anual. Es un indicador de riqueza y poderío económico.

El PBI no se puede considerar como un valor aislado en el tiempo comparado con otros países, sino en relación con otros periodos del mismo país. Si a lo largo del tiempo aumentó el PBI significa que la economía del país está creciendo, si, por el contrario, desciende el país está en recesión (Coyle, 2017). Jiménez (2006) define al PBI como toda riqueza que se genera en un país. El PBI es el parámetro de referencia mundial, se debe tener en consideración que en su composición solo se tiene en cuenta el mercado formal, es decir no incluye el mercado marginal dentro de su cálculo. El PBI se le puede atribuir 4 características: Consumo (C), inversión (I), gastos del gobierno (G) y exportaciones netas (XN). El PBI se puede medir mediante la siguiente fórmula:
$$PBI=C+I+G+XN.$$

Sin embargo, no podemos identificar la evolución del PBI con el bienestar de un país puesto que la calidad de vida depende de otros factores que no son materiales como la esperanza de vida o el nivel de educación de la población.

2.2.1.5. Factores microeconómicos

Existe un conjunto de factores que afectan el comportamiento de la morosidad de la cartera de créditos de una institución bancaria que están relacionados con las políticas de manejo y estrategias de participación en el mercado de cada entidad, es decir, son factores microeconómicos o internos a cada entidad.

No obstante, si la expansión de los créditos se lleva a cabo de manera cuidadosa esta no implica necesariamente mayores niveles de mora. Es necesario explicar que, en el caso de los créditos a las microempresas, esta clasificación se efectúa en función de los días de morosidad. La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2008), según resolución S.B.S. N° 11356 – 2008, establece las siguientes categorías:

2.2.1.6.Categoría normal: hasta ocho días de atraso

2.2.1.7.Categoría problemas potenciales: hasta 30 días de atraso

Este tipo de crédito también es conocido como cartera con problemas potenciales (CPP), este término se utiliza cuando el crédito está dentro del periodo de mora de 8 a 30 días, esto dependerá también del tipo de crédito, sea que un crédito corporativo, grande y media empresa o sea un crédito hipotecario se considera que un crédito está en CPP si aún no ha excedido los 60 días.

Esto da a entender que cuando el crédito es de consumo al día 9 de atraso va a tener la calificación de CPP, mientras que en un crédito corporativo o hipotecario este cambio de calificación sucede a partir del día 31 (SBS, 2015).

Aunque el atraso de un crédito puede deberse a diferentes factores, no se debe tomar a la ligera la cantidad mínima de días atrasados, debido a que estos créditos pueden migrar a calificaciones en las cuales las provisiones pueden llegar al 100%, haciendo que una entidad financiera pierda el fondo necesario que tiene para hacer frente a posibles responsabilidades que aún no se han presentado.

Las provisiones son elementos clave para una entidad financiera, porque, si el crédito no se ha llegado a recuperar en su totalidad, esto puede ocasionar el aumento de dinero provisionado, dinero que la entidad no puede brindar a otro cliente.

2.2.1.8. Categoría deficiente: hasta 60 días de atraso

Dentro de este rango de días se encuentran los créditos atrasados denominados deficientes, los cuales muestran el riesgo potencial que tiene el titular de un crédito, esta muestra que su situación financiera es débil y se ha prolongado hasta 120 días siendo el caso que fuese un crédito corporativo o hipotecario, y hasta 60 días si fuese un crédito de consumo o pequeña empresa.

La situación del titular o empresa no ha tenido mejoría, cuenta con poca o nula capacidad para generar utilidades y hacerse cargo de las responsabilidades financieras. Teniendo en cuenta que el propósito de los préstamos que brinda una entidad financiera es que estos sean devueltos en el tiempo establecido; y que un préstamo este en el rango de deficiente hace que las entidades financieras se vean afectadas con respecto a sus ahorristas e inversionistas.

Esto genera una mala calidad de cartera, haciendo que no haya retorno del efectivo y esta puede presentar problemas de insolvencia. Cada entidad propone diferentes medios de solución ante este tipo de deudas, como una transacción o refinanciamiento (SBS, 2015).

2.2.1.9. Categoría dudoso: hasta 120 días de atraso

Los créditos con más de 120 días son considerados créditos con calificación de pérdida o castigados, para un crédito de consumo o pequeña empresa; de la misma manera que las calificaciones anteriores, se presume que el dinero provisto por la entidad financiera no tuvo el resultado deseado.

Por una mala administración o porque el fin del préstamo no fue aplicado según la información provista por el titular (estafa). Para créditos corporativos o hipotecarios esta calificación empieza desde el día 365, que se dejó de cumplir con la deuda (SBS, 2015). Dentro de este rango hay una provisión del 100% del dinero entregado en el préstamo, la entidad financiera en este lapso de tiempo puede proponer una demanda extrajudicial, que suele ser 21 días después de haber vencido la deuda.

Este método implica hacer llamadas telefónicas, enviar notificaciones, visitar al deudor en el domicilio consignado o trabajo, brindando información del crédito, para su pronta recuperación; este método se usa antes de proponer una demanda judicial.

Huayta (2017) realizó una investigación en la que analizaron diversos escenarios de la competencia de instituciones de micro finanzas y su estabilidad, en la que dieron a entender que uno de los mayores factores que afecta la estabilidad en la calidad de cartera es la morosidad. Así también, otro factor es la competitividad del mercado, porque esta tiende a hacer que bajen las tasas de interés y se reduzca las cuotas del mercado, haciendo que entidades financieras tomen un mayor riesgo, relajando las políticas de otorgamiento de créditos y afectando el perfil de riesgos de sus carteras.

Esto también lo plasma en el estudio de Talledo (2014), donde muestra una alza de morosidad desde el año 2012, observando un incremento en las cajas rurales, mostrando que la competencia en microcréditos es un favor relevante en el deterioro de la calidad de cartera; en ese sentido se mencionan los conceptos de colocaciones, solvencia y eficiencia.

2.2.1.10. Colocaciones

Las colocaciones son un conjunto de operaciones en que los bancos y entidades financieras ponen los dineros recogidos a través de las captaciones en circulación en la economía del país, y esto lo hacen otorgando créditos a las empresas y personas que lo necesiten, por el hecho de otorgar estos créditos los bancos cobran intereses y comisiones, dentro de las colocaciones se encuentran: tarjetas de créditos, crédito de consumo, crédito vehicular, crédito hipotecario, entre otras más (Pessoa & Pimienta, 2015).

BCRP (2011) define las colocaciones como los prestamos que brindan las entidades financieras. Dichas colocaciones se realizan a través de un contrato, en el cual el cliente se compromete a devolver la cantidad prestada en cuotas o un solo pago, cual sea el metodo de pago esta puede incluir intereses, comisiones o mora.

Las colocaciones tambien sirven para medir el nivel de endeudamiento de las personas naturales y jurídicas. Cuando se realiza una colocación la entidad financiera toma la postura de prestamista y el titular de deudor.

2.2.1.11. Solvencia

La solvencia es la capacidad de pago que tiene un individuo o empresa a largo plazo. Este indicador compara la capacidad de pago que tiene el individuo o la empresa con recursos propios y de pronta recuperación contra las deudas a corto plazo que deberá solventar.

A mayor solvencia, mayor capacidad tiene el individuo o empresa para cumplir sus obligaciones. Debe considerarse también que, toda empresa que tiene liquidez es solvente, pero no necesariamente toda empresa que tiene solvencia, tiene liquidez (Haro & Rosario, 2017).

La solvencia es la capacidad para pagar deudas o cumplir cualquier compromiso u obligación. La solvencia es contar con los recursos suficientes para respaldar los compromisos contraídos, es decir, que el individuo o empresa cuente con los medios apropiados suficientes para satisfacer los compromisos con los acreedores. La solvencia indica el estado de la riqueza y el capital de la empresa; es importante saber si la cantidad de activos de una empresa es suficiente para pagar sus obligaciones y que haya un remanente para los socios (Massons, 2014).

2.2.1.12. Eficiencia

Lopez (2013) define la eficiencia como lograr objetivos garantizando los recursos disponibles al mínimo costo sin afectar la calidad.

La eficiencia es la relación que existe entre los resultados y los recursos utilizados, esta relación puede aumentar, es decir, puede ser mejor la eficiencia de las cosas cuando los recursos disminuyen.

La eficiencia nos permite reducir las quejas, los retrocesos y las fallas, disminuye y abarata los costos, la eficiencia es producto del aprendizaje, una organización que aprende es una organización que mejora sus procesos, entrega mejor resultados, con menos recursos asociados.

La eficiencia evalúa el uso óptimo de los recursos para conseguir el resultado buscado. No solo hace falta que el negocio sea rentable o tenga liquidez, se tiene que asegurar que el manejo de los activos y manejo de la inversión del negocio sea adecuado, esto se logra uniendo algunas cuentas del estado de resultados y del balance general para poder llegar a conclusiones sobre cómo se está generando la rentabilidad de una empresa y que tal es la calidad del manejo de esta (Corona, Bejarano, & González, 2014).

2.2.1.13. Componentes de la morosidad

2.2.1.14. Cartera vencida

La cartera atrasada es una porción de la cartera total que no ha sido pagada, además es la ratio conformado por las colocaciones vencidas y en cobranza judicial sobre las colocaciones totales.

Según Pazmiño & Proaño (2011), la cartera atrasada es la porción de la cartera total de una institución financiera cuyo plazo ha sido vencido sin que el acreedor o solicitante haya recibido el pago correspondiente. Además, Aguilar, Camargo & Morales Saravia (2004), mencionan que comúnmente se le llama tasa de morosidad, porque puede fácilmente ser obtenido de la información contable de las instituciones, información que es, además, de dominio público.

Por otro lado, cartera atrasada está compuesta por la categoría deficiente, dudoso y pérdida, siendo estas categorías las que presentan un mayor riesgo para la institución (Hurtado Oliva, 2015). Es así que la cartera atrasada se calcula, en el cociente la suma de los créditos vencidos y en cobranza judicial sobre los créditos totales.

Además, los créditos vencidos son aquellos que tienen una situación de vencido después de treinta días calendario del vencimiento de cualquiera de las cuotas estipuladas; y los créditos en cobranza judicial se registran como cobranza judicial a los noventa días de haberse registrado como vencido.

2.2.1.15. Cartera de riesgo

La cartera de riesgo es fácil de entender, y no subestima el riesgo crediticio; además es un indicador conformado por la suma de los créditos reestructurados, refinanciados, vencidos y en cobranza judicial entre los créditos totales.

Según Aguilar & Camargo (2003), menciona que la cartera de riesgo refleja una medición más exacta que la cartera atrasada; es así que el indicador que más se utiliza para medir la calidad de la cartera en el sector de las micro finanzas, es fácil de comprender dado que es un porcentaje de la cartera total, que está contaminada por atrasos en los pagos y como consecuencia en riesgo de no ser pagados.

Por otro lado, la cartera de riesgo es el cociente entre la suma de los créditos reestructurados, refinanciados, y en cobranza judicial sobre el total de créditos (Talledo Sánchez, 2014).

2.2.2. Calidad de cartera

2.2.1.16. Concepto de calidad de cartera

Aguilar y Camargo (2003) indican que el análisis de la calidad de cartera de una institución financiera requiere de la utilización de un indicador adecuado para tales fines. No existe, sin embargo, unanimidad en la discusión sobre cuál es el “adecuado indicador” de los niveles de morosidad que exhibe la cartera de una entidad crediticia.

De la información financiera publicada por la Superintendencia de Banca y Seguros, se evidencia el reporte de tres indicadores de calidad de cartera que cuantifican en valores relativos el nivel de cartera morosa o de mayor riesgo crediticio.

Los indicadores son:

$$\text{La calidad de Cartera} = \frac{(\text{Cartera en Riesgo} + \text{Cartera en Alto Riesgo} + \text{Cartera Pesada})}{\text{Cartera Vigente}}$$

Una cartera sana no es obra de la casualidad sino del esfuerzo, del esfuerzo de establecer políticas de ventas concretas, políticas de crédito que faciliten la venta, pero a la vez restrinjan los riesgos, políticas de cobranzas flexibles de acuerdo al segmento de cartera, al producto, al tiempo de mora y a la situación de mercado. Las políticas mencionadas además deben contener estrategias de prevención de mora previas al otorgamiento de los productos, durante el otorgamiento, y posterior a este.

Las herramientas previas al otorgamiento se sitúan desde la definición del producto o del servicio hasta la reunión de ventas. En esta etapa influye en forma decisiva el marketing de la empresa, los slogans utilizados, el marketing positivo de la empresa, el establecimiento y penetración de la marca. Las herramientas durante el otorgamiento del producto son en primer término el armado de la carpeta y el análisis de crédito que incluya metodologías de verificación eficiente a fin de posibilitar el otorgamiento con mayor grado de seguridad. Sobre todo, a clientes nuevos.

El analista de crédito tiene principalmente documentación en fotocopia y por lo tanto lo más importante es la tarea de verificación de la información contenida en ellas, por ejemplo, en recibos de sueldo los importes, la información del empleador, la correlación de los recibos, la tipografía utilizada y por último el llamado a la empresa para confirmar información.

En cuanto a herramientas posteriores al otorgamiento, me ha dado muy buen resultado en productos de consumo que recién realizado el dictamen de riesgo y antes del desembolso del préstamo se realice un análisis de calidad de otorgamiento. Resulta clave comunicar eficazmente la importancia de mantenerse al día, los beneficios de pagar y los costos y consecuencias de no hacerlo. La visita al cliente que abona normalmente por el vendedor, el analista de crédito, por un supervisor, o por un Gerente, sirve para varios aspectos, tales como mejorar el vínculo, obtener información del cliente y del rubro, observar cómo se maneja con los clientes y el manejo del stock, para que se sienta mimado e importante, en fin, tiene de múltiples maneras una respuesta positiva del cliente que ayuda a cobrar mejor.

Hacer una gestión de mora ágil, rápida, eficiente, profesional a partir del día 1 de mora hace que las cuentas se regularicen más rápido y hasta generen cultura de pago. Mantener las fortalezas como proveedor por la cual nos eligieron es un aspecto que no hay que olvidar y además hacer marketing de ello para recordar permanentemente nuestros atributos positivos.

Tener el mejor precio, la mejor mercadería, la amplitud de servicios, en definitiva, lo que sea que nos distinga generará en el cliente que no desee perdernos como proveedores y nos pague en tiempo y forma. Establecer en forma acordada con el cliente la fecha de vencimiento de las obligaciones a fin de que coincida con su frecuencia de ingresos.

2.2.1.17. Cartera en riesgo

Constituido por el saldo de capital de créditos atrasados hasta 30 días, debemos entender que, refinanciar un crédito es una forma como el prestatario puede resolver sus dificultades de pago y, para el acreedor, de recuperar créditos que de otro modo pudieran quedar impagos.

Cuando una IMF reestructura un crédito, toma el saldo remanente y lo extiende sobre un plazo más largo, lo cual resulta en cuotas de pago más manejables para el prestatario (SBS, 2019).

2.2.1.18. Cartera atrasada o morosa

Definida como la ratio entre las colocaciones vencidas y en cobranza judicial sobre las colocaciones totales. Créditos directos que no han sido cancelados secuencialmente, ni periódicamente según cronograma de pago, que se encuentran vencidos o bajo litigio judicial (SBS, 2019).

2.2.1.19. Cartera de alto riesgo

Es un indicador de calidad de cartera más severo, incluyendo en el numerador las colocaciones vencidas, en cobranza judicial, refinanciadas y reestructuradas; no obstante, el denominador es el mismo, las colocaciones totales (SBS, 2019).

2.2.1.20. Cartera pesada

Definida como la ratio entre las colocaciones vencidas y en cobranza judicial sobre las colocaciones totales. Créditos directos que no han sido cancelados secuencialmente, ni periódicamente según cronograma de pago, que se encuentran vencidos o bajo litigio judicial (SBS, 2019).

2.2.1.21. Cartera vigente

Es una cuenta que pertenece a las operaciones activas que un banco realiza, concediendo créditos en distintas modalidades de préstamos. La cuenta especifica que contabiliza todos los créditos otorgados con garantías documentarias.

Es por ello que la calidad de carteras en las instituciones financieras tanto públicas como privadas, es el indicador más importante para la sostenibilidad a largo plazo, porque la mayor fuente de riesgo está en sus carteras de créditos.

El coeficiente más ampliamente utilizado para medir la calidad de la cartera en el sector de las microfinanzas es la Cartera en Riesgo (CeR), que mide la porción de la cartera de créditos “contaminada” por deudas atrasadas y en riesgo de no ser pagada como porcentaje de la cartera total.

2.3. DEFINICIÓN DE CONCEPTOS BÁSICOS

- A. Crédito: El crédito es una manifestación en especie o en dinero donde una persona física o jurídica se compromete a devolver la cantidad solicitada en el tiempo o plazo definido según las condiciones establecidas para dicho préstamo más los intereses devengados, seguros y costos asociados si los hubiera (SBS, 2019).

- B. Colocaciones: Colocación o crédito es un préstamo de dinero que una Institución Financiera otorga a su cliente, con el compromiso de que en el futuro, el cliente devolverá dicho préstamo en forma gradual, mediante el pago de cuotas, o en un solo pago y con un interés adicional que compensa al acreedor por el período que no tuvo ese dinero (SBS, 2019).

- C. Sistema financiero: El sistema financiero está constituido por todas sociedades o cuasi sociedades (fondos y fideicomisos) residentes dedicadas principalmente a la intermediación financiera o actividades financieras auxiliares (como la cobertura de riesgos y las prestaciones de jubilación) (SBS, 2019).
- D. Solvencia: Ratio que mide la capacidad de una empresa o particular para hacer frente a todas sus deudas, tanto a largo como a corto plazo, realizando todos sus Activos, Financieros y no Financieros.
- E. Vulnerabilidad bancaria: Se dice que un banco es vulnerable cuando choques relativamente pequeños al nivel de ingreso de la economía o al suyo propio, afectan a la calidad de los activos o a sus fuentes de fondos, provocando que el banco sea, en primera instancia, ilíquido para poder cumplir con sus obligaciones de corto plazo (Durán y Mayorga, 1998).
- F. Superintendencia de Banca, Seguros y AFP - SBS (Perú): Institución autónoma con personería jurídica de derecho público, establecida con el objeto de proteger los intereses del público controlando en representación del Estado a las empresas bancarias, financieras, seguros, administradoras de fondos de pensiones, mutuales, cajas de ahorro, cajas rurales, almacenes generales de depósito, empresas de arrendamiento financiero y demás empresas

autorizadas para operar en el sistema financiero con fondos del público. (Superintendencia de banca y seguros, 2019)

G. Ventas de cartera: Es el proceso por el cual las entidades financieras transfieren al comprador la propiedad del activo de créditos, de manera que el comprador se convierte en el acreedor de todos los derechos inherentes al activo transferido y además de los riesgos implícitos del mismo, las carteras a ser vendidas son aquellas colocadas a clientes o empresas que han incumplido con el pago de sus créditos, en una venta de cartera vencida se hace a un descuento sobre el valor de capital. El precio es establecido con base en las expectativas de recuperación que tienen el comprador y la entidad financiera. El comprador logra un rendimiento sobre su inversión en la medida en que logre una recuperación atractiva, pero es quien asume el riesgo de exponerse a los deudores del portafolio.

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El presente estudio es de tipo puro o básico, porque los objetivos son ampliar el conocimiento existente en nuestra realidad y enriquecer la base teórica científica de la ciencia, para el descubrimiento de principios y leyes (Bunge, 2000).

3.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN.

El nivel de investigación adecuado para la presente investigación es el causal explicativo, porque el estudio pretende demostrar las relaciones de causalidad de la investigación (J. Supo, 2012); analizando de esta manera, de qué manera la variable morosidad influye en la calidad de cartera.

3.3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.

El diseño correspondiente a la investigación es del tipo correlacional, no experimental, porque no se modifica variable alguna, longitudinal porque se consideran distintos periodos de tiempo (Bunge, 2000). Así mismo, este diseño es el que se ajusta, según el Protocolo Para La Presentación Del Trabajo De Investigación Cuantitativa de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Privada de Tacna, 2018.

3.4.1.4. Operacionalización de la variable calidad de cartera

Tabla 2.

Operacionalización de la variable Calidad de Cartera

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores
Calidad de Cartera	Aguilar y Camargo (2003) la calidad de cartera es un indicador que mide la sostenibilidad a largo plazo de la cartera de créditos.	Se refiere al indicador, obtenido de la siguiente fórmula: Calidad de Cartera = (Cartera en Riesgo + Cartera de Alto Riesgo + Cartera Pesada) / Cartera Vigente	Cartera en Riesgo	Saldo de colocaciones riesgosas durante un período
			Cartera de Alto Riesgo	Saldo de colocaciones altamente riesgosas durante un período
			Cartera Pesada	Saldo de colocaciones pesadas durante un período
			Cartera Vigente	Saldo de colocaciones vigentes durante un período

3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA

La población está conformada por la información Estadística mensual de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa, disponible en el portal de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. La muestra obtenida está conformada por la información Estadística mensual de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa, disponible en el portal de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, periodo 2014 – 2018.

3.6. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

Como técnica se hará uso del análisis documental, por ser información histórica. Como instrumento se hará uso del análisis de contenido de los financieros de las carteras de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa, mediante la ficha de recolección de datos.

3.7. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Los datos recogidos, se procesarán a través de la estadística descriptiva e inferencial; basada en la obra “Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta” de Hernández & Mendoza (2018).

Estadística descriptiva: Tomando en cuenta la representación más adecuada a la investigación, que permita una mejor visualización de la información, se utilizarán:

- A. Líneas de tendencia
- B. Medidas de tendencia central como la media, moda, mediana.

Estadística inferencial: Se hará uso de la estadística inferencial para realizar estimaciones y describir tendencias.

Obtenida y representada la información, se procederá a la lectura de los datos y a partir de ello a la interpretación de los mismos.

Como resultado de ello se formularán las conclusiones y sugerencias, comprobando los objetivos y la verificación de las hipótesis. Por cuanto se empleará la prueba R de Pearson o R de Spearman, correspondientemente. Además, se emplearán las regresiones; pudiendo ser: lineal, polinómica, exponencial, logarítmica.

Así mismo, el uso de estadísticos utilizados será de acuerdo a las variables de estudio, el manejo de la información, la presentación de datos, diseño de tablas y gráficos, serán soportados por tres softwares:

- A. IBM SPSS versión 25.
- B. Microsoft Excel versión 2017

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. TÉCNICA DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Los datos recogidos, fueron procesados a través de la estadística descriptiva e inferencial; basada en la obra “Metodología de la Investigación” de (Hernández, 2014).

- Estadística descriptiva:

A través de esta, se realizarán: Medidas de tendencia central como la media, Medidas de desviación.

- Estadística inferencial:

A través de la estadística inferencial, se realizará la verificación de las hipótesis. Para ello se establecerán los coeficientes de correlación, de determinación y niveles de significancia.

El manejo de la información, la presentación de datos, diseño de tablas y gráficos, serán soportados por dos softwares: IBM SPSS versión 25, Microsoft Excel versión 2016, Microsoft Word versión 2016.

4.2. TRATAMIENTO ESTADÍSTICO

4.2.1. Cartera en riesgo de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa

Tabla 3.

Resultados estadísticos de Cartera en Riesgo, 2014 – 2018.

Estadísticos descriptivos	Cartera en Riesgo
N	60
Mínimo	152674.95
Máximo	238759.58
Rango	86084.63
Suma	11637411.90
Media	193956.8650
Desv. típ.	18407.54635
Asimetría	.265
Curtosis	.062



Figura 1. Modelo de Regresión Polinómica Cartera en Riesgo, 2014 – 2018.

Interpretación:

En la tabla N° 03 se observa que los 60 períodos mensuales comprendidos desde el año 2014 a 2018, se concluye que la dimensión cartera en riesgo alcanzó un valor promedio de 193,956.8650 miles de soles en dicho periodo.

El rango evidencia que en los 60 períodos mensuales se registró una variación máxima de 86,084.63 miles de soles.

En la figura 01, la línea de tendencia se ajusta a un modelo de regresión polinómica con un $R^2 = 0.5742$. Se concluye que el 57.42% de la variabilidad de Y puede atribuirse a una relación polinómica con X.

4.2.2. Cartera de alto riesgo de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa

Tabla 4.

Resultados estadísticos de Cartera de Alto Riesgo, 2014 – 2018.

Estadísticos descriptivos	Cartera de Alto Riesgo
N	60
Mínimo	206973.78
Máximo	333213.74
Rango	126239.96
Suma	15454820.31
Media	257580.3385
Desv. típ.	27064.62233
Asimetría	.908
Curtosis	.846



Figura 2. Modelo de Regresión Polinómica Cartera de Alto Riesgo, 2014 – 2018.

Interpretación:

En la tabla N° 04 se observa que los 60 períodos mensuales comprendidos desde el año 2014 a 2018, se concluye que la dimensión cartera de alto riesgo alcanzó un valor promedio de 257,580.3385 miles de soles en dicho periodo. El rango evidencia que en los 60 períodos mensuales se registró una variación máxima de 126,239.96 miles de soles. En la figura 02, la línea de tendencia se ajusta a un modelo de regresión polinómica con un $R^2 = 0.7471$. Se concluye que el 74.71% de la variabilidad de Y puede atribuirse a una relación polinómica con X.

4.2.3. Cartera pesada de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa

Tabla 5.

Resultados estadísticos de Cartera Pesada, 2014 – 2018.

Estadísticos descriptivos	Cartera Pesada
N	60
Mínimo	189305.15
Máximo	293762.81
Rango	104457.66
Suma	14157578.51
Media	235959.6418
Desv. típ.	30366.21340
Asimetría	.458
Curtosis	-1.017

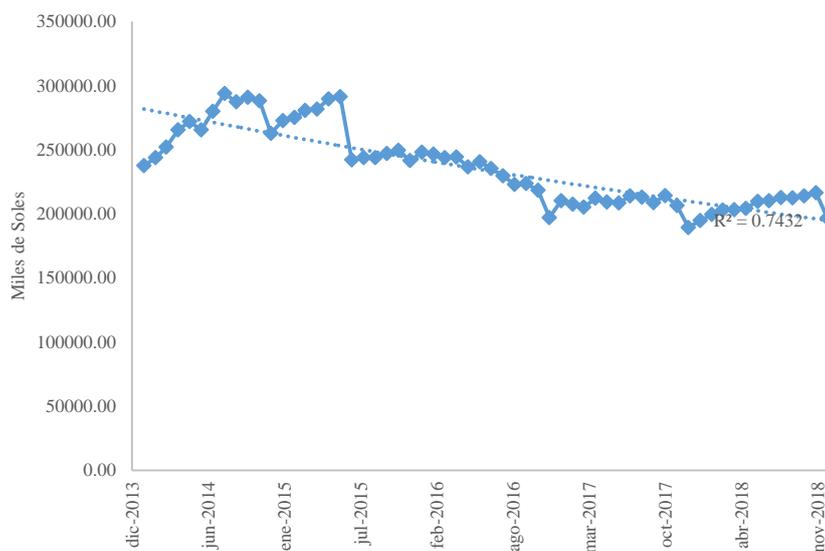


Figura 3. Modelo de Regresión Lineal Cartera Pesada, 2014 – 2018.

Interpretación:

En la tabla N° 05 se observa que los 60 períodos mensuales comprendidos desde el año 2014 a 2018, se concluye que la dimensión cartera pesada alcanzó un valor promedio de 235,959.6418 miles de soles en dicho periodo. El rango evidencia que en los 60 períodos mensuales se registró una variación máxima de 104,457.66 miles de soles. En la figura 03, la línea de tendencia se ajusta a un modelo de regresión lineal con un $R^2 = 0.7432$. Se concluye que el 74.32% de la variabilidad de Y puede atribuirse a una relación lineal con X.

4.2.4. Cartera vigente de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa

Tabla 6.

Resultados estadísticos de Cartera Vigente, 2014 – 2018.

Estadísticos descriptivos	Cartera Vigente
N	60
Mínimo	2593544.43
Máximo	4386034.33
Rango	1792489.90
Suma	196656080.23
Media	3277601.3372
Desv. típ.	576078.53667
Asimetría	.303
Curtosis	-1.348

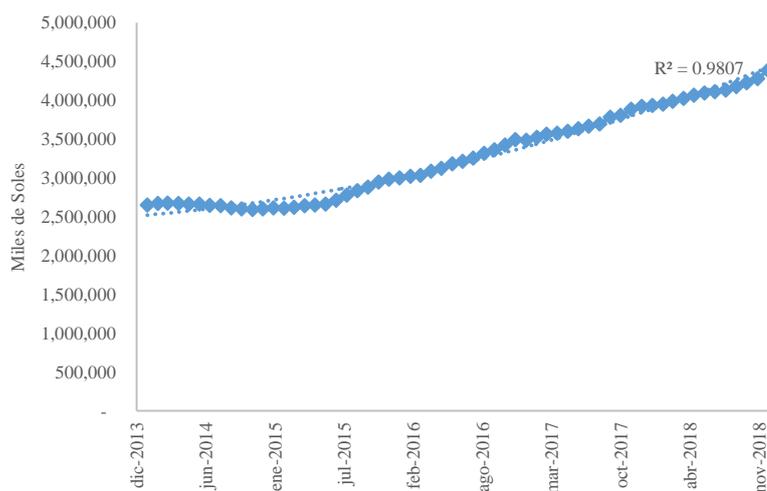


Figura 4. Modelo de Regresión Polinómica Cartera Vigente, 2014 – 2018.

Interpretación:

En la tabla N° 06 se observa que los 60 períodos mensuales comprendidos desde el año 2014 a 2018, se concluye que la dimensión cartera vigente alcanzó un valor promedio de 3,277.601.337 miles de soles en dicho periodo.

El rango evidencia que en los 60 períodos mensuales se registró una variación máxima de 1,792.489.90 millones de soles. En la figura 04, la línea de tendencia se ajusta a un modelo de regresión polinómica con un $R^2 = 0.9807$. Se concluye que el 98.07% de la variabilidad de Y puede atribuirse a una relación polinómica con X.

4.2.5. Índice de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa

Tabla 7.

Resultados estadísticos de Morosidad, 2014 – 2018.

Estadísticos descriptivos	Morosidad
N	60
Mínimo	.05
Máximo	.08
Rango	.04
Suma	3.63
Media	.0605
Desv. típ.	.00987
Asimetría	.788
Curtosis	-.622

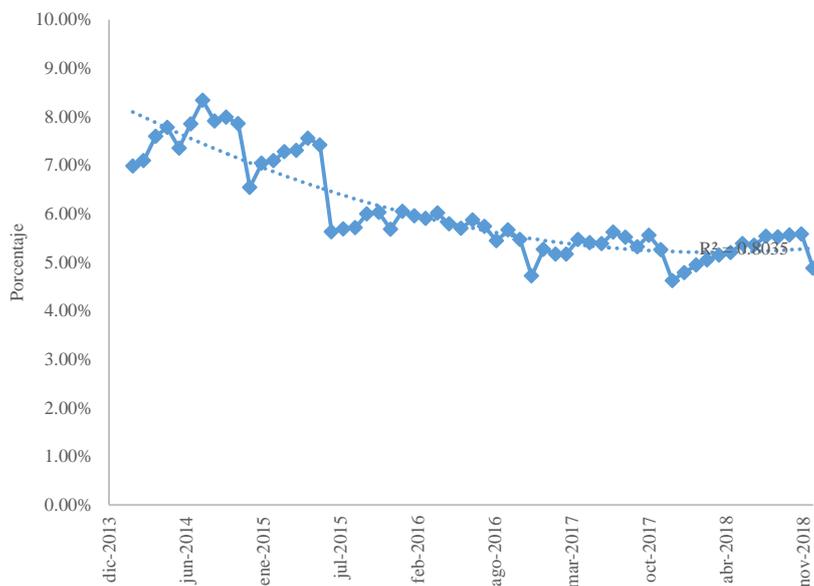


Figura 5. Modelo de Regresión Polinómica Índice Morosidad, 2014 – 2018.

Interpretación:

En la tabla N° 07 se observa que los 60 períodos mensuales comprendidos desde el año 2014 a 2018, se concluye que el índice de la calidad de cartera alcanzó un valor promedio de 0.0605 en dicho periodo. El rango evidencia que en los 60 períodos mensuales se registró una variación máxima de 0.04. En la figura 05, la línea de tendencia se ajusta a un modelo de regresión polinómica con un $R^2 = 0.8035$. Se concluye que el 80.35% de la variabilidad de Y puede atribuirse a una relación polinómica con X.

4.2.6. Índice de calidad cartera de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa

Tabla 8.

Resultados estadísticos Calidad de Cartera, 2014 – 2018.

Estadísticos descriptivos	Calidad de cartera
N	60
Mínimo	.16
Máximo	.29
Rango	.13
Suma	12.97
Media	.2161
Desv. típ.	.04053
Asimetría	.485
Curtosis	-1.129

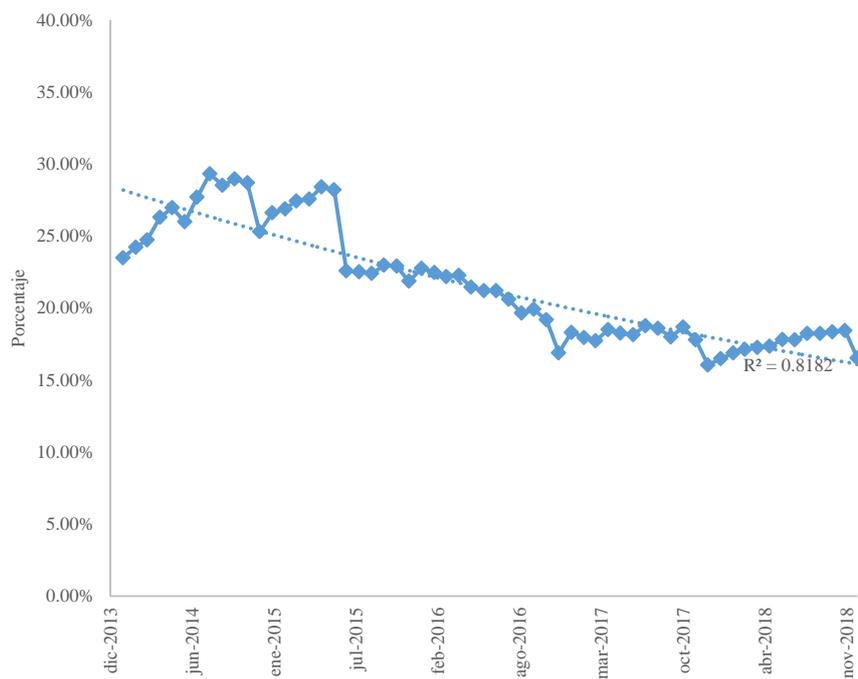


Figura 6. Modelo de Regresión Potencial Calidad de Cartera, 2014 – 2018.

Interpretación:

En la tabla N° 08 se observa que los 60 períodos mensuales comprendidos desde el año 2014 a 2018, se concluye que el índice de la calidad de cartera alcanzó un valor promedio de 0.2161 en dicho periodo. El rango evidencia que en los 60 períodos mensuales se registró una variación máxima de 0.13.

En la figura N° 06, la línea de tendencia se ajusta a un modelo de regresión potencial con un $R^2 = 0.8182$. Se concluye que el 81.82% de la variabilidad de Y puede atribuirse a una relación polinómica con X.

4.2.7. Pruebas de normalidad para las dimensiones en estudio

Para establecer si las dimensiones cuentan con una distribución normal, es necesario realizar las pruebas de normalidad; así mismo, se debe considerar la prueba de Kolmogorov-Smirnov porque la muestra es mayor a 50 (Guillen & Sanchez, 2014). Los resultados de las pruebas realizadas se muestran en la Tabla 09.

Tabla 9.

Prueba de normalidad para las dimensiones en estudio

Dimensiones	Kolmogorov-Smirnova			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Cartera en Riesgo	.070	60	.200	.985	60	.675
Cartera de Alto Riesgo	.156	60	.001	.931	60	.002
Cartera Pesada	.163	60	.000	.921	60	.001
Cartera Vigente	.153	60	.001	.897	60	.000
Morosidad	.202	60	.000	.887	60	.000
Calidad de Cartera	.176	60	.000	.904	60	.000

Los resultados mostrados en la tabla 09 serán contrastados para determinar la normalidad de las dimensiones correspondientes a la variable Morosidad.

a) Formulación de hipótesis

H0: Los datos de las dimensiones provienen de una distribución normal.

H1: Los datos de las dimensiones no provienen de una distribución normal.

b) Establecer un nivel de significancia

Nivel de Significancia (alfa) $\alpha = 5\%$

c) Estadístico de Prueba

Se determinó trabajar un estadístico de prueba “Kolmogorov - Smirnov para una muestra”.

d) Lectura del P valor

Ho: ($p \geq 0.05$) \rightarrow No se rechaza la Ho

H1: ($p < 0.05$) \rightarrow entonces se rechaza la Ho

$P_1 = 0,200$; $P_2 = 0,001$; $P_3 = 0,000$; $P_4 = 0,001$; $P_5 = 0,000$; $P_5 = 0,000$; Nivel de significancia $\alpha = 0.05$.

e) Decisión

Los resultados mostrados en la tabla 09 concluye que, la dimensión "Cartera en Riesgo" tiene una distribución normal, con un p-valor de 0.200; la dimensión "Cartera de Alto Riesgo" no tiene una distribución normal, con un p-valor de 0.001; la dimensión "Cartera Pesada" no tiene una distribución normal, con un p-valor de 0.000; la dimensión "Cartera Vigente" no tiene una distribución normal, con un p-valor de 0.001; la dimensión "Morosidad" no tiene una distribución normal, con un p-valor de 0.000; la dimensión "Calidad de Cartera" no tiene una distribución normal, con un p-valor de 0.000. Dada la normalidad, se debe utilizar pruebas estadísticas paramétricas.

4.3. TRATAMIENTO ESTADÍSTICO

4.3.1. Verificación de las hipótesis específicas

4.3.1.1. Verificación de la primera hipótesis específica

Tabla 10.

Prueba de hipótesis específica: Rho de Spearman para la dimensión cartera en riesgo

		Calidad de cartera	
Rho de Spearman	Cartera en Riesgo	Coefficiente de correlación	-.124
		Sig. (bilateral)	.345
		N	60

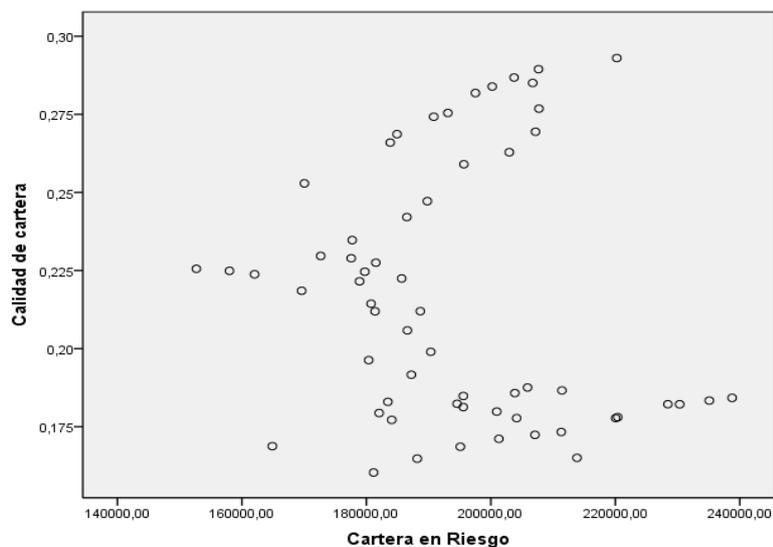


Figura 7. Cuadro de dispersión entre la variable cartera en riesgo y la calidad de cartera.

a) Formulación de hipótesis específica

H0: No existe una alta relación entre Cartera en Riesgo y la Calidad de Cartera de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa, período 2014 – 2018.

H1: Existe una alta relación entre Cartera en Riesgo y la Calidad de Cartera de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa, período 2014 – 2018.

b) Establecer un nivel de significancia

Nivel de Significancia (alfa) $\alpha = 5\%$

c) Estadístico de prueba

Se determinó trabajar un estadístico de prueba no paramétrico “Rho de Spearman”

d) Lectura del P valor

Ho: ($p \geq 0.05$) \rightarrow No se rechaza la Ho.

H1: ($p < 0.05$ entonces se rechaza la Ho.

$P = 0,00$; $\alpha = 0.05 \rightarrow P < 0.05$ entonces se rechaza la Ho.

e) Decisión

Los resultados de la tabla 10, dan como resultado que el valor – p (0,345) es mayor que el nivel de significancia (0.05), por lo cual se acepta Ho, y se concluye con un nivel de confianza del 95% que no existe una alta relación entre Cartera en Riesgo y la Calidad de Cartera de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa, período 2014 – 2018.

4.3.1.2.Verificación de la segunda hipótesis específica

Tabla 11.

Prueba de hipótesis específica: Rho de Spearman para la dimensión cartera vigente

		Calidad de cartera	
Rho de Spearman	Cartera Vigente	Coefficiente de correlación	-922
		Sig. (bilateral)	.000
		N	60

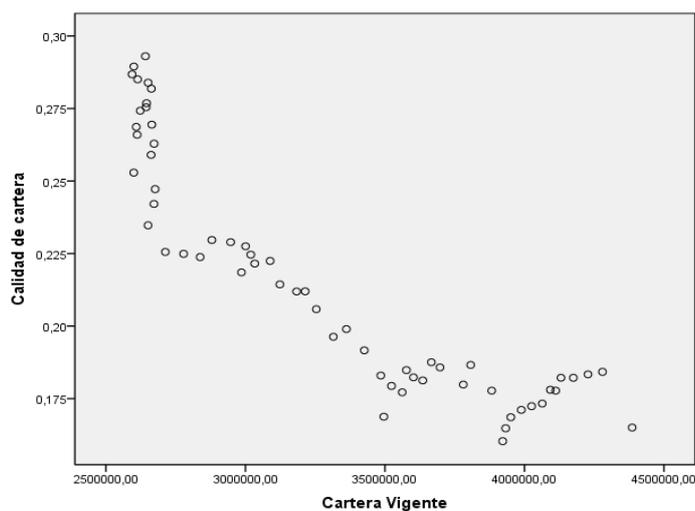


Figura 8. Cuadro de dispersión entre la variable cartera vigente y la calidad de cartera.

a) Formulación de hipótesis específica

H0: No existe una alta relación entre Cartera Vigente y la Calidad de Cartera de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa, período 2014 – 2018.

H1: Existe una alta relación entre Cartera Vigente y la Calidad de Cartera de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa, período 2014 – 2018.

b) Establecer un nivel de significancia

Nivel de Significancia (alfa) $\alpha = 5\%$

c) Estadístico de prueba

Se efectuará la prueba no paramétrica “Rho de Spearman”

d) Lectura del P valor

Ho: ($p \geq 0.05$) \rightarrow No se rechaza la Ho.

H1: ($p < 0.05$) entonces se rechaza la Ho.

$P = 0,00$; $\alpha = 0.05 \rightarrow P < 0.05$ entonces se rechaza la Ho.

e) Decisión

Los resultados de la tabla 10, dan como resultado que el valor – p (0,00) es mayor que el nivel de significancia (0.05), por lo cual se rechaza Ho, y se concluye con un nivel de confianza del 95% que existe una relación negativa muy fuerte entre Cartera Vigente y la Calidad de Cartera de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa, período 2014 – 2018. (Hernández-Sampieri, 2018)

4.3.1.3.Verificación de la hipótesis general

Tabla 12.

Prueba de hipótesis general: Rho de Spearman para la variable morosidad

		Calidad de cartera	
		Coefficiente de correlación	.977
Rho de Spearman	Morosidad	Sig. (bilateral)	.000
		N	60

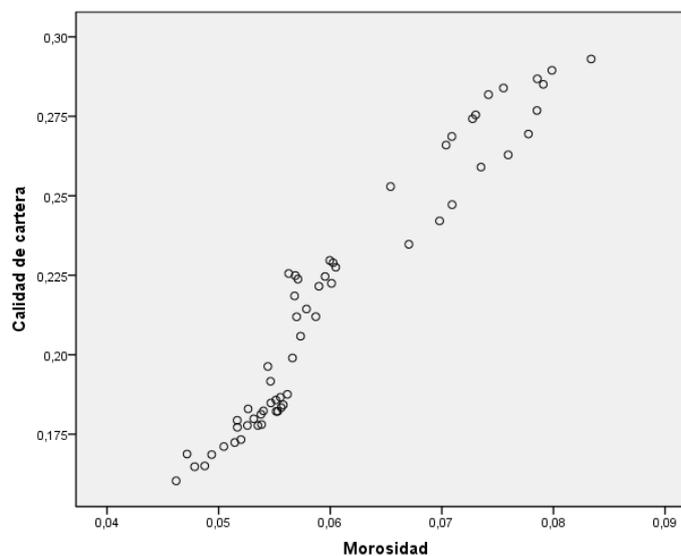


Figura 9. Cuadro de dispersión entre morosidad y la calidad de cartera.

a) **Formulación de hipótesis general**

H0: La morosidad no tiene una alta relación en la Calidad de Cartera de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa, período 2014 – 2018.

H1: La morosidad tiene una alta relación en la Calidad de Cartera de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa, período 2014 – 2018.

b) **Establecer un nivel de significancia**

Nivel de Significancia (alfa) $\alpha = 5\%$

c) **Estadístico de prueba**

Se determinó trabajar un estadístico de prueba no paramétrico “Rho de Spearman”

d) Lectura del P valor

Ho: ($p \geq 0.05$) \rightarrow No se rechaza la Ho.

H1: ($p < 0.05$ entonces se rechaza la Ho.

$P = 0,00$; $\alpha = 0.05 \rightarrow P < 0.05$ entonces se rechaza la Ho.

e) Decisión

Los resultados de la tabla 12, dan como resultado que el valor $-p$ (0,00) es mayor que el nivel de significancia (0.05), por lo cual se rechaza Ho, y se concluye con un nivel de confianza del 95% que la morosidad tiene una relación positiva muy fuerte en la Calidad de Cartera de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa, período 2014 – 2018. (Hernández-Sampieri, 2018)

4.4.DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La presente investigación se planteó determinar la influencia de la morosidad en la calidad de cartera de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa, periodo 2014 – 2018. Para realizar la investigación se utilizó la técnica de análisis documental, por ser información histórica. La muestra está conformada por 60 períodos mensuales de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa, disponible en el portal de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, período 2014 – 2018.

Con respecto a los resultados descriptivos de la Variable Calidad Cartera; la Dimensión Cartera en Riesgo alcanzó un valor promedio de 193,956.8650 miles de soles entre los períodos 2014 – 2018. El rango evidencia que en los 60 períodos mensuales se registró una variación máxima de 86,084.63 miles de soles. La línea de tendencia se ajusta a un modelo de regresión polinómica con $R^2 = 0.5742$. y que el 57.42% de la variabilidad de Y puede atribuirse a una relación polinómica con X.

Con respecto a los resultados descriptivos de la Variable Calidad Cartera; la Dimensión Cartera en Alto Riesgo alcanzó un valor promedio de 257,580.3385 miles de soles entre los períodos 2014 – 2018. El rango evidencia que en los 60 períodos mensuales se registró una variación máxima de 126,239.96 miles de soles. La línea de tendencia se ajusta a un modelo de regresión polinómica con $R^2 = 0.7471$ y que el 74.71% de la variabilidad de Y puede atribuirse a una relación polinómica con X.

Con respecto a los resultados descriptivos de la Variable Calidad Cartera; la Dimensión Cartera Pesada alcanzó un valor promedio de 235,959.6418 miles de soles entre los períodos 2014 – 2018. El rango evidencia que en los 60 períodos mensuales se registró una variación máxima de 104,457.66 miles de soles. La línea de tendencia se ajusta a un modelo de regresión lineal con $R^2 = 0.7432$ y que el 74.32% de la variabilidad de Y puede atribuirse a una relación polinómica con X.

Con respecto a los resultados descriptivos de la Variable Calidad Cartera; la dimensión Cartera Vigente alcanzó un valor promedio de 3,277.601.337 miles de soles entre los períodos 2014 – 2018. El rango evidencia que en los 60 períodos mensuales se registró una variación máxima de 1,792.489.90 miles de soles. La línea de tendencia se ajusta a un modelo de regresión lineal con $R^2 = 0.9807$ y que el 98.07% de la variabilidad de Y puede atribuirse a una relación polinómica con X.

Con respecto a los resultados descriptivos del índice de morosidad alcanzó un valor promedio de 0.0605 en dicho periodo. El rango evidencia que en los 60 períodos mensuales se registró una variación máxima de 0.04. La línea de tendencia se ajusta a un modelo de regresión polinómica con un $R^2 = 0.8035$. Se concluye que el 80.35% de la variabilidad de Y puede atribuirse a una relación polinómica con X.

Con respecto a los resultados descriptivos del índice de calidad de cartera alcanzó un valor promedio de 0.2161 en dicho periodo. El rango evidencia que en los 60 períodos mensuales se registró una variación máxima de 0.13. La línea de tendencia se ajusta a un modelo de regresión potencial con un $R^2 = 0.8182$. Se concluye que el 81.82% de la variabilidad de Y puede atribuirse a una relación polinómica con X.

La primera hipótesis específica indica que no existe una alta relación entre Cartera en Riesgo y la Calidad de Cartera de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa, período 2014 – 2018. La segunda hipótesis específica indica que existe una relación negativa muy fuerte entre Cartera Vigente y la Calidad de Cartera de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa, período 2014 – 2018.

La hipótesis general, fue comprobada y se concluye que existe una relación positiva muy fuerte en la Calidad de Cartera de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa, período 2014 – 2018. De manera similar, Sánchez (2015) afirma existe una relación entre morosidad de créditos minoristas y la rentabilidad de la CMAC Maynas S.A. Agencia Huánuco.

De manera similar en una investigación realizada por Calloapaza (2017) determinó si el comportamiento de la morosidad de la CMAC Tacna S.A. ha incidido en los resultados de gestión crediticia del periodo 2010-2014, a fin de conocer los factores internos y externos e implementar estrategias de control y monitoreo. Entre las principales conclusiones, se resalta que la evolución de la morosidad de la CMAC Tacna S.A. correspondientes al periodo 2010 – 2014, ha sido desfavorable; pues se demostró un crecimiento notorio equivalente al 255%. Con respecto a las colocaciones, estas tuvieron una evolución desfavorable; lo cual no es coherente con la morosidad.

Así mismo, la morosidad afectó los resultados de la gestión crediticia, específicamente en: ingreso financiero, margen financiero bruto y margen financiero neto; cabe resaltar que en este periodo los ingresos financieros incrementaron en un 12.70%, siendo negativo en los periodos 2013 y 2014.

CONCLUSIONES

Primera:

Con respecto a la primera hipótesis específica, dan como resultado que el valor – p (0,345) es mayor que el nivel de significancia (0,05), por lo cual se acepta H_0 , y se concluye con un nivel de confianza del 95% que no existe una alta relación entre Cartera en Riesgo y la Calidad de Cartera de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa, período 2014 – 2018. Con respecto a este resultado, se considera que la relación entre estas las variables no se ha dado, porque la Cartera en Riesgo está compuesta por los créditos vencidos y créditos en cobranza judicial; por el lado de la Calidad de Cartera, está compuesta por la Cartera en Riesgo, Cartera de Alto Riesgo, Cartera Pesada, Cartera Vigente. Esto quiere decir que la Cartera en Riesgo representa solo una parte de los componentes de la Calidad de Cartera.

Segunda:

Con respecto a la segunda hipótesis específica, con un valor – p (0,00) menor que el nivel de significancia (0,05), por lo cual se rechaza H_0 , y se concluye con un nivel de confianza del 95% que existe una relación negativa muy fuerte entre Cartera Vigente y la Calidad de Cartera de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa, período 2014 – 2018.

Con respecto a este resultado, la relación es fuerte e inversa ($R = - 0,904$) porque la Cartera Vigente es el componente más grande de la Calidad de Cartera y además tiene la función de ser un cociente, es decir, de dividir la Cartera en Riesgo, Cartera de Alto Riesgo, Cartera Pesada.

Tercera:

La hipótesis general, con un valor $- p$ (0,00) menor que el nivel de significancia (0.05), por lo cual se rechaza H_0 , y se concluye con un nivel de confianza del 95% que la morosidad tiene una relación positiva y muy fuerte (0,964) con la Calidad de Cartera de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa, período 2014 – 2018. Con respecto a este resultado, debido que la morosidad es parte de la fórmula utilizada para el cálculo de la Calidad de Cartera, excluyendo la Cartera de Alto Riesgo y Cartera Pesada; cuenta con una tendencia muy similar a la realizada por Calidad de Cartera.

SUGERENCIAS

Primera:

A la gerencia de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa desarrollar un Plan de mejora del manejo de la cartera de riesgo para que no afecte la rentabilidad de la calidad de cartera. El plan de mejora debe contemplar evaluaciones de rendimiento por períodos de las colocaciones y mejorar las tasas crediticias de acuerdo al mercado. La gerencia con un adecuado acompañamiento garantizará el buen funcionamiento y rendimiento de la institución.

Segunda:

A la gerencia de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa evaluar las tasas de interés en el rendimiento de las colocaciones de capital a fin de poder mejorar su rendimiento en colocaciones futuras. También moderar sobreendeudamiento de clientes porque afectaría la calidad crediticia de su cartera de colocaciones, también ayudaría a evitar que los clientes tengan historiales crediticos negativos.

Tercera:

Utilizar planes de trabajo para mejorar la gestión de créditos otorgados al cliente y reducir los índices de morosidad en el corto, mediano y largo plazo. La Gerencia General de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa debe desarrollar un control exhaustivo en los créditos otorgados de la mano con la mora preventiva para cuidar la calidad de cartera y fortalecer el patrimonio de la institución.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Benavente, K. E. L. (2017). La Influencia de la Satisfacción Laboral en la Productividad de Ventas de los Trabajadores de Teleatento del Perú S.A.C., Sede Tacna Periodo 2015. Recuperado de <http://localhost:8080/xmlui/handle/UPT/281>
- Bunge, M. (2000). La investigación científica: Su estrategia y su filosofía. Siglo XXI.
- Capacute, K. M. (2017). Inteligencia emocional percibida y su relación con la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería del Servicio de Centro Quirúrgico del H.D.A.C. Tacna – 2016. Recuperado de <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/3384>
- Cárdenas, M. (2017). Inteligencia emocional en internas de enfermería del Hospital Nacional Arzobispo Loayza-Lima 2017. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/6119>
- Chiavenato, I. (2001). Administración: Teoría, proceso y práctica. McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2007). Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones. McGraw-Hill/Interamericana.
- Estrella, C. E. (2018). Inteligencia emocional y factores que inciden en el rendimiento académico en estudiantes universitarios (Universidad Autónoma de México). Recuperado de http://oreon.dgbiblio.unam.mx/F/PD4P8PGC8HFKLV9H8JL5YQ5SX88F F1HKM2QLJ31475JK84DMAR-71986?func=full-set-set&set_number=014357&set_entry=000021&format=999

- Factor, Y. M. (2018). La teoría de los dos factores de Herzberg y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, año 2017. Recuperado de <http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/3258>
- Fernández, I., López, B., & Márquez, M. (2008). EMPATÍA: MEDIDAS, TEORÍAS Y APLICACIONES EN REVISIÓN. *Anales de Psicología / Annals of Psychology*, 24(2), 284-298.
- Gascón, A. de la H. (2003). Autoconocimiento y formación: Más allá de la educación en valores. *Tendencias pedagógicas*, (8), 13-42.
- Goleman, D. (2018). *Inteligencia emocional*. Editorial Kairós.
- Guillen, O. R., & Sanchez, J. M. (2014). *Guía de SPSS 21 para el desarrollo de trabajos de investigación*. Lima.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw Hill.
- Hernández, R., & Mendoza, C. P. (2018). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN: LAS RUTAS CUANTITATIVA, CUALITATIVA Y MIXTA*. McGraw-Hill Education.
- Herzberg, F. (2017). *Motivation to Work*. Routledge.
- Lozano, E. A., Salinas, C. G., & Carnicero, J. A. C. (2004). ASPECTOS EVOLUTIVOS DE LA AUTORREGULACIÓN EMOCIONAL EN LA INFANCIA. *Anales de Psicología / Annals of Psychology*, 20(1), 69-80.
- Medina, E. M. (2018). Impacto de los factores intrínsecos en la satisfacción laboral de los profesores de nivel superior de la Universidad EBC

Hochschule, Berlín, Alemania (Universidad Autónoma de México).

Recuperado de

<http://oreon.dgbiblio.unam.mx/F/PD4P8PGC8HFKLV9H8JL5YQ5SX88F>

[F1HKM2QLJ31475JK84DMAR-08027?func=full-set-](http://oreon.dgbiblio.unam.mx/F/PD4P8PGC8HFKLV9H8JL5YQ5SX88F)

[set&set_number=014523&set_entry=000004&format=999](http://oreon.dgbiblio.unam.mx/F/PD4P8PGC8HFKLV9H8JL5YQ5SX88F)

Moreno, C. M., Vicente, E. S., & Martínez, C. E. (1998). Revisión histórica del concepto de inteligencia: Una aproximación a la inteligencia emocional.

Revista Latinoamericana de Psicología, 30(1), 11-30.

Mottaz, C. (1988). Work Satisfaction Among Hospital Nurses. *Hospital & Health*

Services Administration, 33(1), 57.

Ñaupas, H., Valdivia, M. R., Palacios, J. J., & Romero, H. E. (2019). Metodología

de la Investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis.

Ediciones de la U.

Palza, E. M. (2014). Inteligencia emocional y su relación con la satisfacción

laboral del enfermero(a)—Hospital Hipólito Unanue Tacna -2014.

Recuperado de <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/2062>

Piaggio, M. A. (2017). La Organización Inteligente y la Satisfacción Laboral en la

Escuela Profesional de Ingeniería Comercial de la Facultad de Ciencias

Empresariales de la Universidad Privada de Tacna, Período 2016.

Recuperado de <http://localhost:8080/xmlui/handle/UPT/389>

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2009). *Comportamiento organizacional* (13a. Ed.).

Recuperado

de

<http://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliotecauptsp/detail.action?docID=3192621>

Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). Emotional Intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, 9(3), 185-211. <https://doi.org/10.2190/DUGG-P24E-52WK-6CDG>

Zeballos, F. M. O. (2017). La Satisfacción Laboral y el Estrés Laboral de los Trabajadores de los Servicios de Alojamiento de la Asociación de Empresarios y Emprendedores del Distrito Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna en el Periodo 2017. Recuperado de <http://localhost:8080/xmlui/handle/UPT/275Φ>

APÉNDICE

Apéndice 1. Matriz de consistencia

Título: “Influencia de la Morosidad en la Calidad de Cartera de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa, periodo 2014 – 2018.”

Autor: Shosin Giezi Copaja Incacutipa

Problema principal	Objetivo general	Hipótesis general	Variables e indicadores	
¿En qué medida influye la Morosidad en la Calidad de Cartera de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa, periodo 2014 – 2018?	Analizar en qué medida influye la Morosidad en la calidad de cartera de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa, periodo 2014 – 2018.	La morosidad tiene una alta influencia en la Calidad de Cartera de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa, periodo 2014 – 2018.	Variable Independiente: Morosidad	Indicadores
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Dimensiones	
¿De qué manera se relaciona la Cartera en Riesgo y la Calidad de Cartera de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa, periodo 2014 – 2018?	Determinar la relación entre la Cartera en Riesgo y la Calidad de Cartera de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa, periodo 2014 – 2018.	Existe una alta relación entre Cartera en Riesgo y la Calidad de Cartera de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa, periodo 2014 – 2018.	Cartera en Riesgo	Saldo de colocaciones riesgosas durante un periodo
¿De qué manera se relaciona la Cartera Vigente y la Calidad de Cartera de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa, periodo 2014 – 2018?	Determinar la relación entre la Cartera Vigente y la Calidad de Cartera de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa, periodo 2014 – 2018.	Existe una alta relación entre Cartera Vigente y la Calidad de Cartera de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa, periodo 2014 – 2018.	Cartera Vigente	Saldo de colocaciones vigentes durante un periodo
			Variable dependiente: Calidad de cartera	Indicadores
			Cartera en Riesgo	Saldo de colocaciones riesgosas durante un periodo
			Cartera de Alto Riesgo	Saldo de colocaciones altamente riesgosas durante un periodo
			Cartera Pesada	Saldo de colocaciones pesadas durante un periodo
			Cartera Vigente	Saldo de colocaciones vigentes durante un periodo

Tipo de Investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	Estadísticos
<p>a) Tipo de investigación:</p> <p>Pura o básica (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014)</p> <p>b) Diseño de investigación:</p> <p>Descriptivo, correlacional de corte transversal (Hernández et al., 2014).</p>	<p>a. La población de estudio:</p> <p>La población está conformada por la información Estadística mensual de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa, disponible en el portal de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.</p> <p>b. Muestra</p> <p>La muestra obtenida está conformada por la información Estadística de 60 períodos mensuales de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa, disponible en el portal de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, periodo 2014 – 2018.</p>	<p>a) Las técnicas a utilizar son las siguientes:</p> <p>Análisis Documental</p> <p>b) Instrumentos a utilizar son las siguientes:</p> <p>Análisis de Contenido</p>	<p>En el estudio aplicará las técnicas estadísticas:</p> <p>a) Estadística descriptiva Se realizarán tablas y figuras estadísticas.</p> <p>b) Estadística inferencial Para la comprobación de las hipótesis; a través del estadístico no paramétrico Rho de Spearman.</p>

Apéndice 2. Ficha de Datos

N°	Periodo	Cartera en Riesgo	Cartera de Alto Riesgo	Cartera Pesada	Cartera Vigente	Morosidad	Calidad de cartera
1	Ene-2014	177719.80	206974	237581.69	2,650,901	6.70%	23.47%
2	Feb-2014	186499.00	216707	243668.01	2,671,906	6.98%	24.21%
3	Mar-2014	189790.70	219673	252123.11	2,676,277	7.09%	24.72%
4	Abr-2014	202954.23	234028	265516.24	2,672,452	7.59%	26.29%
5	May-2014	207168.90	238845	271857.65	2,664,320	7.78%	26.94%
6	Jun-2014	195659.76	230234	263541.97	2,661,752	7.35%	25.90%
7	Jul-2014	207720.95	244668	279969.37	2,645,466	7.85%	27.68%
8	Ago-2014	220232.73	260040	293762.81	2,641,458	8.34%	29.30%
9	Set-2014	206720.29	250967	287340.29	2,613,645	7.91%	28.51%
10	Oct-2014	207652.27	254079	290911.17	2,600,092	7.99%	28.95%
11	Nov-2014	203728.07	252117	287999.83	2,593,544	7.86%	28.68%
12	Dic-2014	170032.01	224688	262757.26	2,599,717	6.54%	25.29%
13	Ene-2015	183828.85	238098	272715.84	2,611,912	7.04%	26.60%
14	Feb-2015	184923.48	240760	275111.82	2,608,554	7.09%	26.87%
15	Mar-2015	190818.75	247755	280737.37	2,622,941	7.27%	27.42%
16	Abr-2015	193090.46	253552	281664.88	2,644,048	7.30%	27.55%
17	May-2015	200214.44	262888	289558.69	2,651,108	7.55%	28.39%
18	Jun-2015	197520.24	261751	291206.02	2,662,810	7.42%	28.18%
19	Jul-2015	152674.95	217139	242112.94	2,712,891	5.63%	22.56%
20	Ago-2015	158007.09	223061	243786.90	2,778,379	5.69%	22.49%
21	Set-2015	162033.83	229141	243814.37	2,837,495	5.71%	22.38%
22	Oct-2015	172653.27	241764	246934.93	2,879,668	6.00%	22.97%
23	Nov-2015	177558.05	247506	249548.42	2,946,795	6.03%	22.89%
24	Dic-2015	169595.31	241309	241520.34	2,985,738	5.68%	21.85%

25	Ene-2016	181521.50	253062	248110.12	3,000,673	6.05%	22.75%
26	Feb-2016	179744.46	251789	246620.36	3,019,091	5.95%	22.46%
27	Mar-2016	178911.01	249414	243678.82	3,033,264	5.90%	22.15%
28	Abr-2016	185667.20	257023	244353.98	3,088,467	6.01%	22.25%
29	May-2016	180752.79	252097	236682.43	3,123,368	5.79%	21.44%
30	Jun-2016	181395.98	252593	240664.33	3,183,276	5.70%	21.19%
31	Jul-2016	188671.72	257387	235274.42	3,214,092	5.87%	21.20%
32	Ago-2016	186582.95	253651	229527.23	3,253,983	5.73%	20.58%
33	Set-2016	180370.84	247493	222950.58	3,315,135	5.44%	19.63%
34	Oct-2016	190339.92	255066	223518.53	3,361,818	5.66%	19.90%
35	Nov-2016	187226.11	250877	218419.78	3,425,924	5.46%	19.16%
36	Dic-2016	164885.05	228052	197031.35	3,495,912	4.72%	16.88%
37	Ene-2017	183450.55	243943	210255.37	3,485,188	5.26%	18.30%
38	Feb-2017	182051.02	242418	207526.07	3,523,437	5.17%	17.94%
39	Mar-2017	184073.16	241883	205127.90	3,561,895	5.17%	17.72%
40	Abr-2017	195577.17	253409	212109.46	3,576,835	5.47%	18.48%
41	May-2017	194578.08	252945	209265.89	3,602,197	5.40%	18.23%
42	Jun-2017	195566.45	255113	208327.53	3,635,383	5.38%	18.13%
43	Jul-2017	205892.09	267659	214020.81	3,666,256	5.62%	18.75%
44	Ago-2017	203853.81	270024	212954.38	3,697,313	5.51%	18.58%
45	Set-2017	200942.44	270399	208582.84	3,780,787	5.31%	17.98%
46	Oct-2017	211417.45	284753	214247.49	3,807,330	5.55%	18.66%
47	Nov-2017	204143.05	279506	206453.33	3,882,659	5.26%	17.77%
48	Dic-2017	181154.06	258304	189305.15	3,921,943	4.62%	16.03%
49	Ene-2018	188169.20	265134	194699.18	3,932,690	4.78%	16.48%
50	Feb-2018	195090.63	271470	199522.82	3,950,939	4.94%	16.86%
51	Mar-2018	201294.29	278116	203061.37	3,988,681	5.05%	17.11%
52	Abr-2018	207086.27	283584	203271.01		5.14%	17.24%

					4,025,637		
53	May-2018	211314.27	288696	204253.35	4,063,792	5.20%	17.33%
54	Jun-2018	220381.62	298555	209713.16	4,092,690	5.38%	17.80%
55	Jul-2018	220049.24	300688	210098.29	4,111,998	5.35%	17.77%
56	Ago-2018	228436.46	311371	212785.42	4,130,867	5.53%	18.22%
57	Set-2018	230333.76	317900	212369.18	4,175,207	5.52%	18.22%
58	Oct-2018	235093.14	326165	213925.61	4,227,625	5.56%	18.34%
59	Nov-2018	238759.58	333214	216482.57	4,279,822	5.58%	18.42%
60	Dic-2018	213837.15	313330	196646.48	4,386,034	4.88%	16.50%

Nota: información obtenida de (SBS, 2019).