

**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y CONTABLES
ESCUELA DE FORMACION PROFESIONAL DE
CONTABILIDAD.**



TESIS:

**“PREFERENCIA EN EL USO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS
SE RELACIONA CON LOS MARGENES DE TASAS DE INTERES QUE
OFRECE LA CAJA HUANCAYO S. A. DEL DISTRITO DE YANACANCHA,
PASCO - 2018”**

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

PRESENTADO POR:

BACHILLER. ESPINOZA ENCARNACION, Enoc Noe

BACHILLER. ROSAS SALAZAR, Job Moisés

ASESOR:

Mg. CANTA HILARIO Jesús Jhonny

Pasco, Perú 2018.

PRESENTADO POR:

BACHILLER. ESPINOZA ENCARNACION Enoc Noe
BACHILLER. ROSAS SALAZAR Job Moisés

SUSTENTADO Y APROBADO ANTE LOS JURADOS:

DR. Melquiades S. HIDALTO MARTIN
PRESIDENTE

DR. Terencio ROBLES ATENCIO
MIEMBRO

MG.Carlos D.BERNALDO FAUSTINO
MIEMBRO

DEDICATORIA

Lleno de regocijo, de amor y esperanza, dedico este proyecto, a cada uno de mis seres queridos, quienes han sido mis pilares para seguir adelante. Es para mi gran satisfacción poder dedicarles a ellos, que con mucho esfuerzo, esmero y trabajo me lo he ganado.

A mi padre por su apoyo y confianza en todo lo necesario para cumplir mis objetivos como persona y estudiante.

A mi madre por hacer de mí una mejor persona a través de sus consejos, enseñanzas y amor.

A mis hermanos porque son la razón de sentirme tan orgulloso de culminar mi meta, gracias a ellos por confiar siempre en mí.

A todos en general por darme el tiempo para realizarme profesionalmente.

Job Moisés ROSAS SALAZAR

Me regocijo, de amor y esperanza, dedico este proyecto, a cada uno de mis seres queridos, quienes han sido mis pilares para seguir adelante. Es para mi gran satisfacción poder dedicarles a ellos, que con mucho esfuerzo, esmero y trabajo me lo he ganado.

A mi padre por su apoyo y confianza en todo lo necesario para cumplir mis objetivos como persona y estudiante.

A mi madre por hacer de mí una mejor persona a través de sus consejos, enseñanzas y amor.

Enoc Noe ESPINOZA ENCARNACION

AGRADECIMIENTOS

A Dios sobre todas las cosas, por iluminar nuestro camino brindándonos la oportunidad de servir y trascender a través de esta noble carrera.

A la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, por cobijarnos durante cinco años en sus maravillosas aulas del saber.

A los docentes de la Escuela de Contabilidad - Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, quienes han contribuido en la continua formación profesional, personal, ética y moral.

A nuestros padres porque que siempre han estado presentes, brindándonos su infinito amor y darnos fortaleza necesaria que nos ayudó a seguir esforzándonos cada día y lograr las metas.

Un especial agradecimiento a nuestros asesores, que vieron desde el inicio cada paso del desarrollo de nuestra tesis

INTRODUCCION

La investigación intitulada “PREFERENCIA EN EL USO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS SE RELACIONA CON LOS MARGENES DE TASAS DE INTERES QUE OFRECE LA CAJA HUANCAYO S.A. DEL DISTRITO DE YANACANCHA, PASCO - 2018”, se realizó en la Caja Huancayo S.A. del Distrito de Yanacancha y tiene el propósito de aprobar las preferencias de los clientes hacia los productos que brinda la Caja Huancayo.

El Sistema financiero, es el conjunto de instituciones, instrumentos y mercados donde se va a canalizar el Ahorro hacia la inversión. En este sistema tendrán un papel muy importante los intermediarios financieros cuya función principal será fomentar el trasvase (Canalización) del ahorro hacia la inversión teniendo en cuenta las distintas motivaciones y necesidades financieras de ahorradores e inversores.

Una caja de ahorros es una entidad de crédito similar a un banco. En general, los bancos son sociedades anónimas, al igual que las cajas de ahorro cuyo objetivo es captar recursos del público y cuya especialidad consiste en realizar operaciones de financiamiento preferentemente a las pequeñas y micro empresas.

Como lo manifestamos en los objetivos, nuestra investigación está orientada a determinar de qué manera la preferencia en el uso de productos y servicios financieros se relaciona con los márgenes de tasas

de interés que ofrece la Caja Huancayo S.A. del Distrito de Yanacancha, Pasco 2018.

Este informe contiene cuatro capítulos organizados de la siguiente manera:

En el Capítulo I: Se presenta el planteamiento del problema, delimitación del problema, formulación del problema, los objetivos de la investigación y la justificación de la investigación; El Capítulo II: se abordó el “Marco Teórico” el cual contiene antecedentes del estudio, bases teóricas y científicas, marco conceptual y, la definición de términos básicos; En el Capítulo III: Se trató sobre la Metodología y técnicas de investigación se consideran aspectos como el tipo y nivel de la investigación, el método de investigación, el universo y muestra, la formulación de la hipótesis, identificación de variables, definición de variables e indicadores, técnicas e instrumentos de recolección de datos y técnicas de procesamiento y análisis de datos; En el Capítulo IV: Finalmente se abordó sobre el análisis e interpretación de resultados, descripción del trabajo de campo, presentación análisis e interpretación de resultados obtenidos, contrastación de hipótesis de los cuales se obtuvo las conclusiones y recomendaciones.

Los Autores

INDICE

| | |
|---|-----------|
| CARATULA | i |
| DEICATORIA..... | ii |
| AGRADECIMIENTOS..... | iv |
| INTRODUCCION | v |
| INDICE..... | vi |
| 1 CAPITULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA | 9 |
| 1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD | 9 |
| 1.2 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN | 19 |
| 1.2.1 Delimitación Espacial | 19 |
| 1.2.2 Delimitación Temporal | 19 |
| 1.2.3 Delimitación Conceptual..... | 19 |
| 1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA | 20 |
| 1.3.1 Problema General..... | 20 |
| 1.3.2 Problemas Específicos..... | 20 |
| 1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN | 20 |
| 1.4.1 Objetivo General..... | 20 |
| 1.4.2 Objetivos Específicos | 21 |
| 1.5 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN | 21 |
| 1.5.1 Justificación Teórica | 21 |
| 1.5.2 Justificación Práctica | 22 |
| 1.5.3 Justificación Metodológica..... | 22 |
| 1.5.4 Justificación Social | 22 |
| 1.6 LIMITACIONES DE LA INVESTIGACION | 23 |
| 2 CAPITULO II MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACION..... | 24 |
| 2.1 ANTECEDENTES DEL ESTUDIO | 24 |
| 2.1.1 Antecedentes Internacionales..... | 24 |
| 2.1.2 Antecedentes Nacionales | 28 |
| 2.2 BASES TEÓRICAS – CIENTÍFICAS RELACIONADAS CON EL TEMA | 31 |
| 2.2.1 SISTEMA FINANCIERO: Breve descripción y caracterización | 31 |
| 2.2.1.1 Definición | 31 |
| 2.2.1.2 Entes reguladores y de control del sistema financiero..... | 32 |
| 2.2.1.3 Caja Huancayo – Reseña Histórica..... | 34 |

| | | |
|----------|---|-----------|
| 2.2.1.4 | Misión y Visión | 35 |
| 2.2.1.5 | Productos y Servicios Financieros: Tipos y costos..... | 38 |
| 2.2.1.6 | Análisis situacionalde la Caja Huancayo–Una perspectiva decrecimiento.... | 44 |
| 2.2.1.7 | Acceso y preferencia de productos y servicios financieros: Una perspectiva desde la demanda. 58 | |
| 2.2.1.8 | Análisis Financiero (Equilibrium Clasificadora de Riesgo S.A., 2018) | 61 |
| 2.2.2 | MARGENES DE LATASADE INTERES | 65 |
| 2.2.2.1 | Definición | 65 |
| 2.2.2.2 | LA TASA DE INTERES Y SU VARIEDAD DE DEFINICIONES | 66 |
| 2.2.2.3 | TIPOS DE INTERÉS | 68 |
| 2.2.2.4 | REQUISITOS PARA EL DEVENGAMIENTO DE INTERESES | 69 |
| 2.2.2.5 | TASAS DE INTERÉS EN MONEDA NACIONAL..... | 69 |
| 2.2.2.6 | TASAS DE INTERÉS EN MONEDA EXTRANJERA | 73 |
| 2.2.2.7 | DISPOSICIONES FINALES | 77 |
| 2.2.2.8 | OPERACIONES BANCARIAS..... | 77 |
| 2.2.2.9 | OPERACIONES ACTIVAS– TIPOS DE CREDITO | 78 |
| 2.2.2.10 | OPERACIONES PASIVAS | 79 |
| 2.3 | DEFINICIÓN DE TERMNOS BASICOS | 80 |
| 2.3.1 | <i>PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS</i> | 80 |
| 2.3.2 | <i>MARGENES DE TASAS INTERES</i> | 82 |
| 3 | CAPITULO III METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION | 85 |
| 3.1 | TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN | 85 |
| 3.1.1 | <i>Tipo de investigación</i> | 85 |
| 3.1.2 | <i>Nivel de la investigación</i> | 86 |
| 3.2 | MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN | 86 |
| 3.2.1 | <i>Método</i> | 86 |
| 3.2.2 | <i>Diseño</i> | 87 |
| 3.3 | UNIVERSO Y MUESTRA | 88 |
| 3.3.1 | <i>Universo de estudio</i> | 88 |
| 3.3.2 | <i>Universo social</i> | 88 |
| 3.3.3 | <i>Unidad de análisis</i> | 89 |
| 3.3.4 | <i>Muestra de la investigación</i> | 89 |
| 3.4 | FORMULACION DE HIPÓTESIS | 90 |
| 3.4.1 | <i>Hipótesis General</i> | 90 |
| 3.4.2 | <i>Hipótesis específicas</i> | 90 |
| 3.5 | IDENTIFICACION DE VARIABLES | 91 |

| | | |
|----------|--|------------|
| 3.5.1 | <i>Variable Independiente</i> | 91 |
| 3.5.2 | <i>Variable Dependiente</i> | 91 |
| 3.6 | DEFINICION DE VARIABLES E INDICADORES | 91 |
| 3.7 | TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS | 91 |
| 3.7.1 | <i>Técnicas</i> | 91 |
| 3.7.2 | <i>Instrumentos</i> | 92 |
| 3.8 | TECNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE DATOS | 93 |
| 3.8.1 | <i>Técnica de Procesamiento</i> | 93 |
| 3.8.2 | <i>Técnica de Análisis</i> | 94 |
| 4 | CAPITULO IV ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADO SOB TENIDOS | 95 |
| 4.1 | DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO | 95 |
| 4.2 | PRESENTACIÓN, ANÁLISIS DE RESULTADOS OBTENIDOS | 96 |
| 4.2.1 | <i>Productos y Servicios Financieros</i> | 96 |
| 4.2.2 | <i>Márgenes de tasas de interés</i> | 106 |
| 4.3 | CONTRASTACION DE HIPOTESIS | 116 |
| 4.3.1 | <i>Preferencia en el uso de productos y servicios financieros y márgenes de tasas de interés</i> | 116 |
| 4.3.2 | <i>Preferencia de los depósitos a plazo fijo y la tasa de interés pasiva</i> | 118 |
| 4.3.3 | <i>Preferencia del crédito empresarial y la tasa efectiva anual</i> | 119 |
| | CONCLUSIONES | 122 |
| | RECOMENDACIONES | 123 |
| | REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 125 |
| | ANEXOS | 127 |
| | RESUMEN DE PROCESAMIENTO DE CASOS | 128 |
| | ESTADÍSTICAS DE FIABILIDAD | 128 |
| | MATRIZ DE CONSISTENCIA | 129 |
| | CUESTIONARIO N° | 130 |
| | ORGANIGRAMA CMAC HUANCAYO | 131 |

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD.

Según (*Lira Segura, 2016*), señalo que pese al crecimiento de los **Microcréditos**¹ en lo que va del año, la normativa sobre Cajas Municipales que data de los años 90 generará limitaciones a estas para competir contra entidades con visión de largo plazo.

En lo que va del año, las colocaciones de las Cajas Municipales crecieron 7.1% hasta S/ 15,700 millones, pero ahora se enfrentan a su mayor reto para seguir creciendo: fortalecer su gobierno

¹ Subrayado es nuestro

Corporativo. Esto fue señalado esta semana ante el Congreso por la jefa de la SBS María del Socorro Heysen. El diario Gestión consultó a tres cajas municipales y dijeron lo siguiente.

GOBIERNO CORPORATIVO:

Primero, la SBS propuso ante la Comisión de Economía, presidida por la congresista Mercedes Aráoz, **fortalecer el gobierno corporativo de las Cajas.**² Esto permitiría a las Cajas competir con los bancos (entidades financieras con una visión de largo plazo), debido a que éstos ya han ingresado al negocio de los microcréditos. Para ello necesita modificar la normativa sobre Cajas, incluida en las disposiciones de la ley del sistema financiero.

Los directorios de las Cajas actualmente tienen siete miembros: tres de la parte política (dos del partido mayoritario y uno de la minoría) que cambian anualmente; tres de la sociedad civil (CCL, Cofide y el Clero) y un independiente (asociación de microempresarios). El mandato de la parte civil dura dos años.

Uno de los obstáculos es el cambio de gerencia tras cada elección municipal. "Es difícil para una entidad [Caja Municipal] trabajar con una visión tan de corto plazo", dijo Heysen. Los ejecutivos de tres Cajas consultadas coincidieron que es más importante aumentar directores en la parte civil.

² Subrayado es nuestro

DIRECTORIO VOLÁTIL:

En cuanto a la duración del mandato de un miembro del directorio, el presidente de la Caja Sullana Joel Siancas señala este debería extenderse. Pese a que se exigen los mismos requisitos que en los bancos, deben convocarse a profesionales mejor calificados ya que las microfinanzas "necesitan mayor especialización", añade.

"Ya se ha visto en la historia de las Cajas que la alta volatilidad de directores como de Gerencia, no ayuda. El efecto es que algunas [Cajas] no crecen en la misma proporción", dijo Siancas.

"Cada vez la valla para ser director de una entidad financiera debe ser más alta (...). En la medida que no tenga los estándares y [se nombre] un director netamente político, puede traer problemas", dijo Ramiro Postigo, Gerente Central de Finanzas y Planeamiento de Caja Arequipa.

MÁS ACCIONISTAS:

La cantidad de miembros del directorio también dificulta el gobierno corporativo. "Que se haga un cambio en la ley que permita traer nuevos directores, que no sean siete, sino nueve o 10. Pero esos tres que sean netamente de la parte civil o independiente", propone el ejecutivo de Caja Arequipa.

Otro aspecto, de la mano con lo anterior, es el fortalecimiento del patrimonio. Aumentar el capital es una palanca para que las Cajas

sigan creciendo en términos de créditos y depósitos, coinciden las Cajas de Arequipa y Piura.

Esto podría hacerse, propuso la SBS, mediante el ingreso de terceros accionistas. Sin embargo, esto implica que se generen nuevos asientos en el directorio.

Ante un caso similar, la junta general de accionistas de Caja Sullana emitirá acciones preferentes por S/ 70 millones, lo que implica un aumento de 30% de su capital total mediante un Convenio de accionistas.

La SBS debe aprobar este mecanismo transitorio mientras se modifica la normativa sobre cajas municipales. "Estamos en conversaciones, con la actual SBS no le hemos planteado el tema. El asunto es generar el eslabón para que se produzca el siguiente paso", dijo Siancas.

Postigo propone que la SBS norme un sistema que permita la entrada de dos directores si se aumenta 10% de capital, y de tres directores si aumenta 30%.

CAPITALIZAR MÁS:

Otra idea planteada por la SBS es aumentar el porcentaje que se capitaliza de las utilidades. La Ley exige como mínimo en 50%, a fin de que estas ganancias no las absorba la Municipalidad.

Caja Piura y Sullana, por ejemplo, afirman que capitalizan 75% de sus utilidades, el resto va para la Municipalidad. Si bien Marcelino

Encalada, Gerente de Ahorro y Finanzas de Caja Piura, señala que este ratio de 75% es "alcanzable" por las Cajas, indica que la norma data de 1990 y que "la coyuntura ha cambiado". La norma, por ejemplo, no incluye conceptos como 'patrimonio efectivo'.

"La norma data del año 1990, cuando teníamos una hiperinflación por encima de dos dígitos. Ahora la inflación es menor, la coyuntura ha cambiado, las tasas de interés son menores, por tanto los márgenes de utilidad son menores y no se pueden distribuir 50%", dijo Encalada.

Encalada explica que crecer en colocaciones sin aumentar capital no es sostenible. "Va a llegar un momento en que mi ratio de capital global (que me exige la SBS) va a descender hasta que llega un momento en que va a ser un 10% y la SBS va a decir que no pueden seguir creciendo más: O aportan capital o se quedan como están", señaló Postigo.

Los créditos de las Cajas crecieron 7.1% pero su competitividad se decidirá en la cancha del gobierno corporativo. "Cuando el mercado de microfinanzas sólo existía en las Cajas, ok. Pero en la medida en que ya entran los bancos al segmento de Cajas, hoy las Cajas ya tienen que ser más competitivas", dijo Postigo, de Caja Arequipa.

"Yo no vería un riesgo inmediato. Vamos a suponer que se dupliquen o tripliquen. Ahí se requieren ajustes", añadió Siancas, de Caja Sullana

Por otro lado la (***Revista Actualidad Empresarial, 2018***), señalo que cinco cajas municipales y cuatro rurales registran morosidad mayor a 8%, lo que compromete su solvencia, según clasificadora de riesgo. Rentabilidad patrimonial es negativa para dos cajas ediles y seis rurales.

La desaceleración económica y una fuerte competencia en el mercado de microfinanzas han golpeado la situación financiera de un número significativo de cajas municipales y rurales en los últimos años.

Una muestra clara de esa situación es el deterioro de la calidad de las carteras de crédito de esas entidades especializadas.

A Junio del 2018, el índice de morosidad de las cajas municipales y cuatro cajas rurales supera el 7% (ver cuadro N°1), según datos de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS).

Alguna de estas micro financieras incluso alcanza una mora de 23.5%. Según la clasificadora de riesgo Equilibrium, una morosidad superior a 7% compromete la solvencia de estas instituciones, es decir, su capacidad de generar fondos para cumplir con sus obligaciones.

En el mercado hay 12 cajas municipales y 8 rurales.

El menor ritmo de colocación de créditos por parte de las cajas también explica el incremento del índice de morosidad, que es mucho más elevado que el del promedio de la banca (2.6%).

“Los mayores problemas de cartera de las cajas municipales están en las pequeñas empresas, microempresas y consumo, que es su mercado natural”, señaló Fernando Parodi, director de EY.

Capital

Otro indicador financiero de solvencia a tener en cuenta es el de capital global, que se redujo para las micro financieras en los últimos años.

La Ley General del Sistema Financiero exige que el índice de capital global (patrimonio efectivo como porcentaje de los activos y contingentes ponderados por riesgos de la institución) deber ser igual o mayor a 10%.

Es decir, el patrimonio efectivo debe representar como mínimo el 10% de los recursos prestados por la entidad.

Dos cajas rurales apenas superan ese requerimiento de capital, según datos de la SBS. Se trata de las cajas rurales Los Libertadores de Ayacucho y Chavín, cada una de las cuales mantiene un índice de capitalización de 10.06%. Aunque a fines de setiembre, la SBS autorizó la fusión por absorción de la financiera TFC con caja Libertadores, que finalmente se extinguirá.

Plan

Un plan de restablecimiento de la estructura patrimonial, que contempla aportes de capital y la incorporación de un socio estratégico, no pudo ser concretado por caja Chavín en el primer

semestre, señaló Equilibrium a fines de setiembre. La clasificadora menciona que esa caja no contaría con recursos suficientes para sostener la exigencia de capital global por parte de la SBS. En un análisis más 'ácido', seis cajas municipales y cinco rurales no cumplen con el requerimiento prudencial de capital que la SBS exige de modo especial a las microfinancieras (índice de capital global mínimo de 14.3%), sostuvo Paredes, de EY.

Rentabilidad

Refirió que esas instituciones tendrían restricciones para colocar préstamos. "Para salir de los problemas, más que liquidez necesitan fortalecer su patrimonio", dijo.

Mejorar la rentabilidad patrimonial (ROE) es también un desafío para algunas cajas. De las ocho cajas rurales, solo dos reportan rendimientos patrimoniales positivos para sus accionistas, a setiembre.

Morosidad seguiría subiendo el próximo año

Los créditos de las cajas municipales suman S/. 14,209 millones, y sus depósitos, S/. 13,754 millones, a setiembre. En las cajas rurales, estas cifras son de S/. 496 millones y S/. 550 millones, respectivamente, según la SBS.

"Como los préstamos de las microfinancieras crecerán a tasas menores el próximo año, esperamos seguir viendo deterioro en la calidad de sus carteras", estimó Leyla Krmelj, directora de análisis crediticio de Equilibrium.

Dijo que estas instituciones deben enfocarse en las mypes y

continuar con fusiones y adquisiciones para ganar escala y enfrentar la competencia de entidades más grandes.

En tanto, Fernando Parodi, director de EY, sostuvo que el camino de los aportes de capital para las cajas municipales es más complicado. Sugirió la emisión de bonos subordinados y programas de titulación de activos.

Análisis: Narda Sotomayor - Jefa de análisis de la SBS indico que:

Continuará la prudencia en los préstamos

En un ambiente de desaceleración y mayor competencia, las entidades financieras ahora se vuelcan a ser mucho más prudentes, reflexivas y rigurosas en la evaluación de los clientes³.

³ En el 2018, esta tendencia de mayor prudencia en el otorgamiento de créditos va a continuar, y eso contribuirá a que las instituciones financieras sean sostenibles y responsables. Lo que se debe evitar es que alguien sea incorporado al sistema financiero como sujeto de crédito, para luego ser excluido por mal comportamiento de pago. Es positiva esta nueva mirada de las microfinancieras, en términos de mayor prudencia en el otorgamiento de crédito. Ha habido un aumento de la morosidad, pero con tendencia a revertirse especialmente por la política de mayor prudencia. Además, siempre existe una política de castigo de créditos (que las entidades financieras retiran de sus balances)

CUADRO N° 1

| Ratios de Morosidad según días de Incumplimiento por Caja Municipal | | | | | |
|--|----------------------------------|----------------------------------|--|-----------------------------------|---|
| Al 30 de Junio de 2018 | | | | | |
| Empresas | Porcentaje de créditos con | | | | Morosidad según criterio contable SBS ^{4/} |
| | Más de 30 días de incumplimiento | Más de 60 días de incumplimiento | Más de 90 días de incumplimiento ^{5/} | Más de 120 días de incumplimiento | |
| CMAC Arequipa | 5.31 | 4.34 | 3.77 | 3.35 | 5.02 |
| CMAC Cusco | 4.67 | 3.90 | 3.59 | 3.40 | 4.53 |
| CMAC Del Santa | 19.17 | 18.29 | 17.84 | 17.28 | 19.17 |
| CMAC Huancayo | 4.78 | 3.93 | 3.27 | 3.01 | 3.98 |
| CMAC Ica | 6.52 | 5.54 | 4.80 | 4.51 | 5.73 |
| CMAC Maynas | 8.06 | 7.04 | 6.40 | 5.95 | 7.31 |
| CMAC Paita | 14.75 | 13.57 | 12.85 | 12.28 | 14.60 |
| CMAC Piura | 7.08 | 6.18 | 5.75 | 5.43 | 7.17 |
| CMAC Sullana | 12.74 | 10.33 | 8.71 | 7.71 | 11.94 |
| CMAC Tacna | 6.70 | 6.25 | 5.75 | 5.49 | 6.32 |
| CMAC Trujillo | 8.07 | 6.84 | 5.72 | 5.42 | 6.63 |
| TOTAL CAJAS MUNICIPALES DE AHORRO Y CRÉDITO | 6.88 | 5.78 | 5.08 | 4.68 | 6.40 |
| CMCP Lima | 18.04 | 15.06 | 12.52 | 9.27 | 14.51 |
| TOTAL CAJAS MUNICIPALES | 7.08 | 5.95 | 5.21 | 4.76 | 6.55 |

Fuente: www.sbs.gob.pe/app/stats/EstadisticaBoletinEstadistico.asp?p=3#

⁴ Un crédito se considera vencido cuando tiene más de 15 días de atraso para los créditos corporativos, a grandes y a medianas empresas; más de 30 días para los créditos a pequeñas y microempresas; y en el caso de los créditos hipotecarios y de consumo, se considera vencida la cuota con más de 30 días de atraso y el saldo a partir de 90 días de atraso. A partir de enero de 2013, los saldos de créditos vigentes, reestructurados, refinanciados, vencidos y en cobranza judicial, se encuentran neteados de los ingresos no devengados por arrendamiento financiero y lease-back.

⁵ Morosidad acorde con estándares internacionales. Corresponde a la definición de créditos vencidos establecida en Basilea II.

Por consiguiente, una de las interrogantes sobre la problemática planteada, tiene mucho que ver con el uso de productos y servicios de la Caja Huancayo y sus tasas de interés que ofrecen a su cartera de clientes y si esta acción afecta al crecimiento de los índices de morosidad; por esta razón formulamos el siguiente problema de investigación: ¿ De qué manera la preferencia en el uso de productos y servicios financieros se relacionan con los márgenes de tasas de interés que ofrece la Caja Huancayo S.A. del Distrito de Yanacancha, Pasco -2018?

1.2 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.

1.2.1 Delimitación Espacial

El ámbito en la que se desarrolló la presente investigación fue la Sucursal de la Caja Huancayo ubicada en el Distrito de Yanacancha, Pasco – 2018.

1.2.2 Delimitación Temporal

El periodo que comprendió la investigación es del 01 de Junio de 2018 al 30 de Agosto de 2018.

1.2.3 Delimitación Conceptual

El proyecto de investigación tiene un marco conceptual que permitirá realizar exhaustivamente el estudio de las dos variables, considerando Productos y Servicios Financieros y Márgenes de las Tasa de Interés de la Caja Huancayo.

1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.3.1 Problema General

¿De qué manera la preferencia en el uso de productos y servicios financieros se relaciona con los márgenes de tasas de interés que ofrece la Caja Huancayo S.A. Del Distrito de Yanacancha, Pasco -2018?

1.3.2 Problemas Específicos

- a. ¿De qué manera la preferencia de los depósitos a plazo fijo se relaciona con la tasa de interés pasiva que ofrece la Caja Huancayo S.A. Del Distrito de Yanacancha, Pasco -2018?
- b. ¿De qué manera la preferencia del crédito empresarial se relaciona con la tasa efectiva anual que ofrece la Caja Huancayo S.A. del Distrito de Yanacancha, Pasco - 2018?

1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1 Objetivo General

Determinar de qué manera la preferencia en el uso de productos y servicios financieros se relaciona con los márgenes de tasas de interés que ofrece la Caja Huancayo S.A. del Distrito de Yanacancha, Pasco -2018

1.4.2 Objetivos Específicos

- a. Analizar de qué manera la preferencia de los depósitos a plazo fijo se relaciona con la tasa de interés pasiva que ofrece la Caja Huancayo S.A. del Distrito de Yanacancha, Pasco - 2018
- b. Establecer de qué manera la preferencia del crédito empresarial se relaciona con la tasa efectiva anual que ofrece la Caja Huancayo S.A. del Distrito de Yanacancha, Pasco -2018.

1.5 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1 Justificación Teórica

Se justifica, porque la investigación reveló información acerca del sistema financiero⁶ dentro de ellas las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito del País y su relación con el desarrollo económico del Distrito de Yanacancha en la Provincial de Pasco, en ese sentido y dada la importancia de su ejecución, en la presente investigación abordamos aspectos generales, normativos y relevantes sobre los productos y servicios de la Caja Huancayo que brinda a sus clientes frente a las tasas de interés.

⁶Ley N° 26702 Texto concordado de la ley general del sistema financiero y del sistema de seguros y orgánica de la superintendencia de banca y seguros.

1.5.2 Justificación Práctica

Se justifica porque nos permitió determinar, analizar y establecer los objetivos de la investigación, con la finalidad de evaluar mediante un análisis detallado sobre el impacto en el crecimiento económico en la situación de liquidez y rentabilidad de la Caja Huancayo.

1.5.3 Justificación Metodológica

Desde el punto de vista metodológico, esta investigación representa un aporte importante pues luego de realizar el análisis nos proporcionó las conclusiones y recomendaciones de nuestras variables en estudio.

En la presente investigación se logró identificar la problemática, se planteó los objetivos y se formuló las posibles soluciones a través de las hipótesis.

1.5.4 Justificación Social

Se justifica porque utilizó como herramienta de gestión a los a los funcionarios, analistas de créditos, etc de la Caja Huancayo, con la finalidad de mejorar la oferta de sus productos y servicios financieros en el Distrito de Yanacancha y, esta a su vez generando el crecimiento económico de sus clientes.

1.6 LIMITACIONES DE LA INVESTIGACION.

El acceso a la información de primera línea por parte de la Caja Huancayo, sin embargo, esto no constituyó ningún impedimento para el desarrollo de la investigación.

Por otro lado el presente trabajo de investigación presenta pocos estudios e investigaciones sobre el tema, por lo que la información bibliográfica y documental es escasa.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACION

2.1 ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

Los antecedentes de estudio relacionados al tema de investigación que a continuación presentamos son investigaciones efectuadas a nivel nacional e internacional, que se refieren directa o indirectamente a nuestro tema de investigación que aportan algunos puntos importantes, tales como:

2.1.1 Antecedentes Internacionales

Según **(Barbosa Camargo, 2009, pág. 75)**, en su tesis denominado **“La Evolución del crédito en los municipios colombianos como instrumento de bancarización (1995-2009)”**. Presentado en la Universidad Nacional de Colombia El autor, en su tesis concluye: Alo largo del documento se

realiza un análisis de la evolución de la distribución de los créditos entre los municipios colombianos y se plantea una posible relación entre la desigualdad del ingreso y el acceso al sistema bancario. Sin embargo, es de mencionar que la relación de causalidad aún no se encuentra establecida por la literatura económica y que así como el desarrollo y la eficiencia del sistema financiero podrían beneficiar a las poblaciones marginadas, desde el otro punto de vista, lo que se tendría es que el sistema financiero llega a las poblaciones que muestran algún grado de desarrollo.

En este sentido, hay que tener cuidado con las interpretaciones referentes a los montos concedidos en los diferentes municipios, debido a la posible centralización de los créditos otorgados en determinadas sucursales a nivel regional. Así mismo, hay que considerar las políticas internas de cada banco y evaluar la eficiencia de las entidades que tienen presencia nacional, pero que pueden no desarrollar de manera eficiente sus actividades.

En cuanto a la desagregación por departamentos, es de señalar que los departamentos de Amazonas, Guainía, Guaviare y Vaupés, no presentan índice porque no hay créditos registrados formalmente que se haya

desembolsado en los diferentes municipios de estos entes territoriales.

Los resultados evidencian algunos departamentos muy mal distribuidos principalmente por los escasos recursos y los pocos municipios que son atendidos en términos de bancarización. Es el caso de Chocó, Putumayo, Bolívar (en tres de las cuatro modalidades), Córdoba, Guajira y Sucre (en dos modalidades), que acompañan esta desigualdad con niveles de pobreza altos; en contraste con departamentos como Antioquia, Valle y Cundinamarca, cuyos índices de Theil tienen tendencia a mejorar y cuentan con NBI aceptables que presentan evidencia de distribuciones equitativas y demuestran que no por ser los de mayor número de municipios, son los más desiguales, sino que con esfuerzo se puede llegar a todas las regiones.

Esto es confirmado por el análisis realizado sobre las categorías de los municipios, el cual señala que la categoría con peor distribución es la sexta, la cual contempla los municipios más pequeños en población y con menos recursos y en la mayoría de los casos, los peores en condiciones sociales, los municipios más alejados de las ciudades grandes, casi siempre sin vías de acceso y poco

atractivos para las actividades bancarias de las entidades privadas.

Simultáneamente al observar cada modalidad por categorías, se encuentra que en los créditos de vivienda, hasta el 2001 la segunda categoría es la peor distribuida, frente a los créditos de consumo y comerciales, en los que la sexta es la peor distribuida y las mejores categorías son la primera, y la tercera respectivamente. En contraste los microcréditos muestran que la categoría más desigual es la primera, siendo para 2009 la modalidad mejor distribuida, mientras las otras presentan índices estables.

Lo cual sugiere que las poblaciones más vulnerables son las que menos acceso tienen a servicios bancarios deseados, es decir, están lejos de alcanzar una vivienda propia o de llevar a cabo actividades propias de desarrollo, a través de microempresas. Estos recursos han sido insuficientes, en las participaciones dentro del total de créditos otorgados.

En cuanto a las entidades bancarias prestadoras de los servicios de crédito se percibe una concentración en los montos otorgados, en establecimientos como Bancolombia, Davivienda, BBVA Colombia y Banco de Bogotá, junto con el Banco Agrario, en materia de microcréditos y créditos comerciales; más aún cuando las posiciones cambian en

relación al nivel nacional frente al municipal. Esto indica que la banca privada no ha logrado consolidar su acceso a poblaciones retiradas y de difícil llegada, y que ha perdido el acceso que representaban entidades como Bancafé y el Banco Ganadero y en cierta medida el Banco Agrario y los créditos hipotecarios que constituían las Corporaciones de Ahorro y vivienda.

2.1.2 Antecedentes Nacionales

(Avila Velasquez, Injante Alarcon, Murrugarra Boñon, Pacheco Ganoza, & Schoeder Heidemann, 2012, pág. 195), en su tesis titulada **“Planeamiento Estratégico del Sector Bancario Peruano”**. Previo a la obtención grado de Magister en administración de negocios globales, Los autores en su tesis concluye: 1. El sector bancario peruano es sólido, seguro y en los últimos años ha experimentado una importante etapa de crecimiento, presentando alto potencial para continuar creciendo. Esta tendencia solo podría ser revertida si se produce una importante contracción del PBI.. 2. El sistema bancario peruano atraviesa una etapa propicia para crecer de manera ordenada, ampliando su cobertura e impulsando la bancarización de manera rentable. 3. El sistema bancario peruano tiene en el uso de la tecnología una de sus principales fortalezas, principalmente porque: -

Permite mejorar los productos y servicios, haciéndolos más sencillos y simples de entender por los clientes. - Permite optimizar los procesos haciéndolos más eficientes, por lo tanto es posible ofrecer productos más competitivos.

Por otro lado (Leon Castillo, 2017, pág. 82), en su tesis titulada: **“Inclusión Financiera en Perú: Desarrollo Bajo una Perspectiva Multidimensional”** Previo a obtener el grado de académico de Magister en Economía, el autor en su tesis concluye: De acuerdo a los resultados del modelo planteado, el acceso a servicios públicos, los activos de las familias, la educación, la densidad poblacional y vivir en zonas urbanas, son factores que influyen positivamente sobre la inclusión financiera de los individuos en el Perú, mientras que la distancia y residir en distritos distintos a la capital provincial son factores limitante para ésta, pudiéndose inferir que:

- Para los individuos, los activos de la familia y vivir en las capitales provinciales son los determinantes más importantes para definir su posibilidad de ser incluidos financieramente.
- Los resultados reflejan que los individuos incluidos en el sistema financiero formal tienden a poseer características propias de una mayor actividad

económica, mientras que los factores de distancia y vivir fuera de la capital provincial constatan la concentración de los servicios financieros en los polos de desarrollo.

- Se puede constatar que de la población incluida financieramente en el país existen dos agrupaciones con diferencias marcadas en cuanto al uso de servicios financieros, dando a entender que mientras continúe el marco normativo que limita las operaciones del Banco de la Nación, solo la presencia de entidades del sector privado asegura la inclusión financiera de los individuos.
- Si bien los resultados están en consonancia con la hipótesis planteada, existen factores no cuantificables que afectan de manera importante la inclusión financiera de los agentes económicos, por lo que este tipo de mediciones siempre será referencial.
- Se puede identificar un cambio en el comportamiento de los agentes económicos en respuesta a estímulos dados por la oferta, observándose el mayor empleo de canales como ATM, POS y cajeros corresponsales, en detrimento de las oficinas.

2.2 BASES TEÓRICAS – CIENTÍFICAS RELACIONADAS

CON EL TEMA

2.2.1 SISTEMA FINANCIERO: Breve descripción y caracterización

2.2.1.1 Definición

Según (Alex Navarro, 2018), El sistema financiero está conformado por el conjunto de Instituciones bancarias, financieras y demás empresas e instituciones de derecho público o privado, debidamente autorizadas por la Superintendencia de Banca y Seguro, que operan en la intermediación financiera (actividad habitual desarrollada por empresas e instituciones autorizadas a captar fondos del público y colocarlos en forma de créditos e inversiones.

Es el conjunto de instituciones encargadas de la circulación del flujo monetario y cuya tarea principal es canalizar el dinero de los ahorristas hacia quienes desean hacer inversiones productivas. Las instituciones que cumplen con este papel se llaman “Intermediarios Financieros” o “Mercados Financieros”.

El sistema financiero peruano incluye a diferentes tipos de instituciones que captan depósitos: bancos, empresas financieras, cajas municipales de ahorro y crédito, cajas rurales y el banco de la Nación que es una entidad del estado que fundamentalmente lleva a cabo operaciones del sector público.

2.2.1.2 Entes reguladores y de control del sistema financiero.

- **Banco Central de Reserva del Perú**

Encargado de regular la moneda y el crédito del sistema financiero. Sus funciones principales son:

- ✓ Propiciar que las tasas de interés de las operaciones del sistema financiero, sean determinadas por la libre competencia, regulando el mercado.
- ✓ La regulación de la oferta monetaria
- ✓ La administración de las reservas internacionales (RIN)
- ✓ La emisión de billetes y monedas.

- a) **Superintendencia de Banca y Seguro (SBS)**

Organismo de control del sistema financiero nacional, controla en representación del

estado a las empresas bancarias, financieras, de seguros y a las demás personas naturales y jurídicas que operan con fondos públicos.

La Superintendencia de Banca y Seguros es un órgano autónomo, cuyo objetivo es fiscalizar al Banco Central de Reserva del Perú, Banco de la Nación e instituciones financieras de cualquier naturaleza. La función fiscalizadora de la superintendencia puede ser ejercida en forma amplia sobre cualquier operación o negocio.

b) Superintendencia Mercado de Valores –Ex CONASEV).

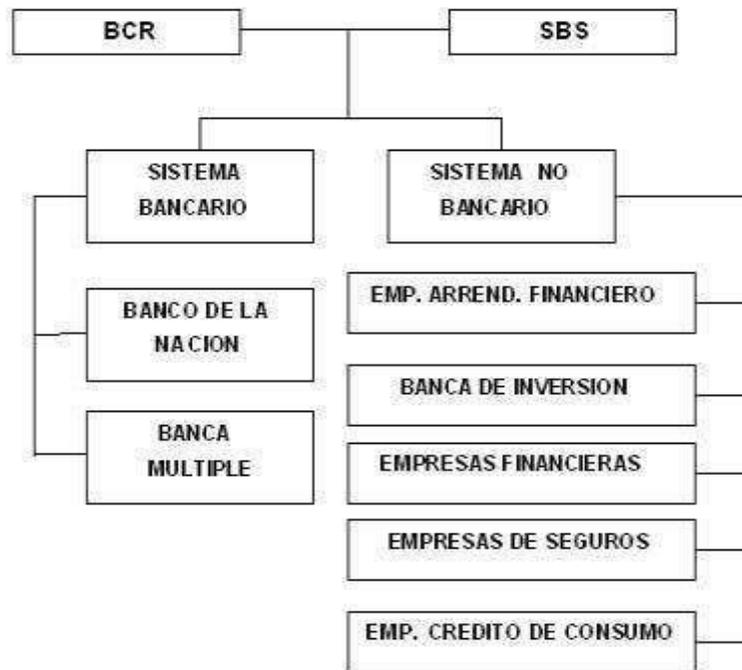
Institución Pública del sector Economía y Finanzas, cuya finalidad es promover el mercado de valores, velar por el adecuado manejo de las empresas y normar la contabilidad de las mismas.

Tiene personería jurídica de derecho público y goza de autonomía funcional administrativa y económica.

c) Superintendencia de Administración de Fondos de Pensiones (SAFP).

Al igual que la SBS, es el organismo de Control del Sistema Nacional de AFP.

SISTEMA FINANCIERO PERUANO



Fuente: sbs.gob.pe

2.2.1.3 Caja Huancayo – Reseña Histórica

La Caja Huancayo, se constituyó al amparo del Decreto Ley 23039, del 14 de mayo de 1980, el cual autorizó la creación de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito de los Concejos Provinciales al interior del país. Actualmente es una entidad, con autonomía administrativa, económica y financiera, regulada por el Banco Central de Reserva del Perú (BCRP), controlada y supervisada por la Superintendencia de

Banca y Seguros (SBS) y Contraloría General de la República.

Mediante el D.S. N° 191-86-EF, del 04 de junio de 1986 y la Resolución N° 599-88, del 25 de julio de 1988 , se autorizó el funcionamiento de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Huancayo, quien inició sus operaciones el 08 de agosto de 1988, constituyéndose en un importante instrumento financiero para el desarrollo económico.

Las operaciones de la Caja Huancayo están normadas por el D.S. 157-90-EF, del 28 de mayo de 1990, el cual tiene fuerza de ley, y por la Ley 26702 “Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la SBS “, del 09 de diciembre de 1996, en la que se establecen los requisitos, derechos, obligaciones, garantías, restricciones y demás condiciones de funcionamiento a que se sujetan las empresas que operan en el sistema financiero peruano. **(Caja Huancayo, 2018)**

2.2.1.4 Misión y Visión.

Caja Huancayo define su misión y visión como:

Misión

Sumamos al crecimiento de nuestros clientes, satisfaciendo sus necesidades financieras de manera integral.

Análisis:

En la misión, se puede apreciar con nitidez el propósito de la institución mediante la oferta de sus **productos y servicios financieros**⁷, ya que el enunciado “Sumamos al emprendimiento...”, está relacionado al acompañamiento que la institución realiza al cliente en el inicio de nuevos retos y proyectos tanto personales como empresariales para alcanzar una meta u objetivo, sumando al progreso del cliente e influyendo en el crecimiento de la institución.

Por otro lado, la expresión “...satisfaciendo tus necesidades financieras”, se viene realizando mediante la oferta de productos y servicios que hemos venido mejorando e innovando en el transcurso de los años, los mismos se realizan acorde a las oportunidades del mercado para

⁷ Se puede ubicar en el siguiente Link: https://www.cajahuancayo.com.pe/PCM_ProdServicios/PCM_frmSubProAho.aspx?cCodigo=29#

satisfacer las necesidades financieras de nuestros clientes.

Visión.

Mantener una relación a largo plazo con nuestros clientes, impulsando la inclusión financiera a nivel nacional e internacional. **(Caja Huancayo, 2018).**

Análisis:

Dentro del análisis cualitativo, la visión, se orienta a la búsqueda de “Mantener una relación a largo plazo con emprendedores...”, y constituye un reto para Caja Huancayo, por lo que en aras de cumplir lo referido, tendrá que enfocar la oferta de sus productos y servicios financieros estableciendo políticas para fortalecer sus servicios, procesos, tecnología y cobertura.

En el mismo sentido, el enunciado “... impulsando la inclusión financiera a nivel nacional e internacional”, se estableció como rasgo distintivo en su compromiso con la inclusión financiera, a través de una mayor bancarización al interior y exterior del país, orientado al cumplimiento del Plan de Expansión Institucional.

2.2.1.5 Productos y Servicios Financieros: Tipos y costos.

Dentro de los productos y servicios que ofrece la Caja Huancayo se tiene:

I. Productos de Ahorros:

a) Depósitos de Ahorros:

Modalidad de ahorro libre en moneda nacional ó extranjera dirigido a personas naturales o jurídicas, que le permite disponer de su dinero en cualquier momento de acuerdo a sus necesidades y requerimientos.

Ventajas

- ✓ Disposición de efectivo de manera inmediata.
- ✓ Entrega gratuita de la TARJETA RAPICARD DÉBITO CHIP (Primera vez).*
- ✓ Consulta de movimientos y saldos con su TARJETA RAPICARD DÉBITO CHIP a través de nuestra página web www.cajahuancayo.com.pe.

- ✓ Acceso al programa Mis Beneficios Caja Huancayo, con descuentos a nivel nacional.
- ✓ 03 retiros libres al mes en la Red de Cajeros Global Net.
- ✓ Compras en establecimientos afiliados a VISA sin comisiones.
- ✓ Total seguridad y comodidad con nuestra exclusiva Tarjeta de Débito RAPICARD DÉBITO CHIP.
- ✓ Los Depósitos están cubiertos por el Fondo de Seguro de Depósitos que garantiza los ahorros de nuestros clientes hasta por S/ 98,894.00.
- ✓ Puede efectuar sus retiros y/o depósitos en toda nuestra red de agencias, red de Cajas Municipales a nivel nacional**, a través de Cajeros Global Net, Cajeros VISA o cualquiera de los diversos medios que la CAJA HUANCAYO ofrece.
- ✓ Entrega de extractos de cuenta al momento que lo solicite con costos mínimos de acuerdo al tarifario vigente.

NOTA:

* En el caso de personas jurídicas se les otorgará una TARJETA VIRTUAL, para la consulta de saldos a través de nuestra página Web.

**Sólo Cajas autorizadas.

Requisitos

Persona Natural:

b) D.N.I Vigente (Copia simple)

c) Monto mínimo de apertura en moneda nacional o extranjera de acuerdo al tarifario vigente.

Persona Jurídica:

- ✓ Carta solicitando apertura de cuenta.
- ✓ Copia Legalizada del Acta de Constitución inscrita en Registros Públicos.
- ✓ Copia Legalizada de la Vigencia Poder al día.
- ✓ Copia del R.U.C.
- ✓ Copia del D.N.I. vigente de los representantes.

Cuenta Sueldo Efectivo.

Cuenta de remuneraciones donde el trabajador percibe depósitos ordinarios como contraprestación por los servicios brindados a su empleador con beneficios insuperables.

Cuenta en moneda nacional o extranjera

b) Cuenta Futuro

Cuenta creada con la finalidad de motivar el hábito del ahorro, dirigida a menores de edad, quienes recibirán una tarjeta de identificación Rapicard Futuro, que los acreditará como titulares de la cuenta, asimismo podrán acceder a todo tipo de consultas desde el Servicio Web – Caja Virtual (Consulta e impresión de saldos y movimientos).

c) Órdenes de Pago

Modalidad de ahorro dirigido a personas naturales ó jurídicas, que permite realizar pagos a terceros de manera formal a través de las Órdenes de Pago (similares a cheques), emitidas por Caja Huancayo sin tener que manejar efectivo.

d) Depósitos a plazo fijo

Ahorro Cash

Clásico Plus

Ahorro

Programado

e) Depósitos de CTS

CTS Clásico

II. Productos de Crédito

a) Empresarial

Empresarial

Leasing

Agropecuarios

b) Consumo

Personales

Convenios

Crédito Casa Habitacional

c) Con fines de vivienda

Mi Vivienda

Techo Propio

III. Tarjetas

a) Rapicard futuro

b) Rapicard virtual

c) Rapicard coordenadas

d) Rapicard debito chip

IV. Seguros.

a) Optativos

Muerte accidental

Tarjeta de debito

Microseguro Vida

Oncológico

Seguro de hospitalización

Asistencia de sepelio

SOAT

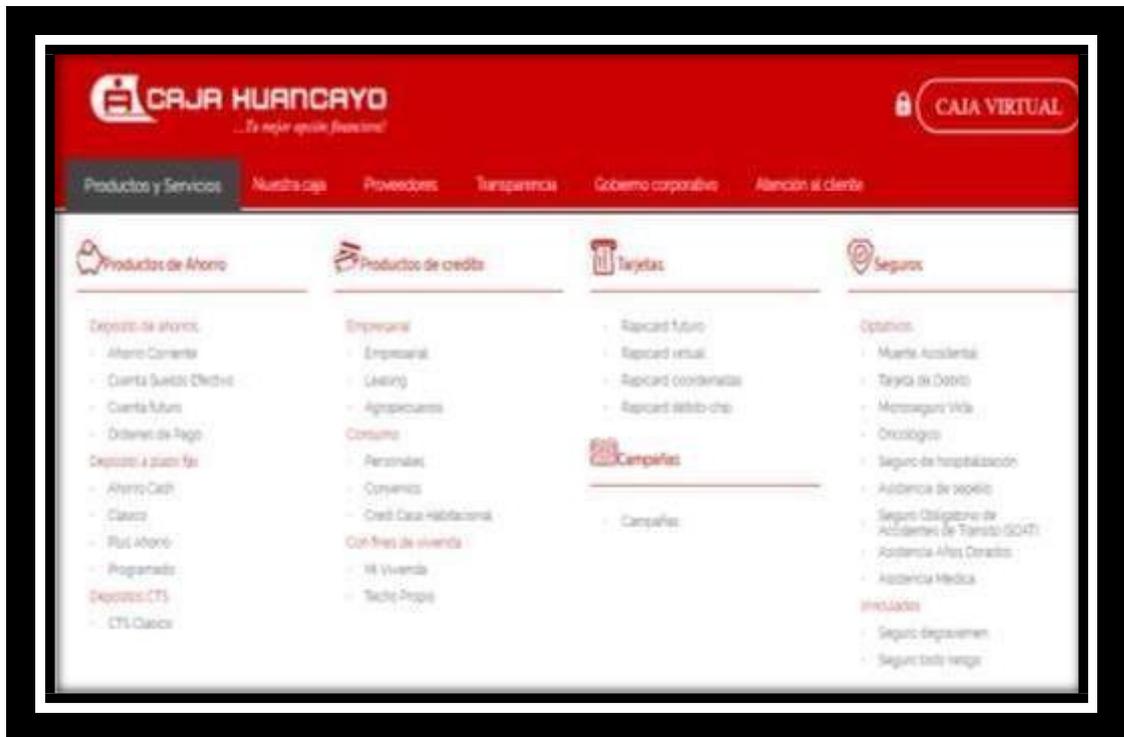
Asistencia años dorados

Asistencia médica.

b) Vinculados

Seguro de desgravamen

Seguro de todo riesgo



Fuente: Caja Huancayo - 2018

2.2.1.6 Análisis situacional de la Caja Huancayo – Una perspectiva de crecimiento.

I. GESTIÓN DE COLOCACIONES

EVOLUCIÓN DE LAS COLOCACIONES

A diciembre del 2016, la cartera crediticia de la Caja Huancayo ascendió a S/2,555 millones, registrando un crecimiento anual de 29.68%, en términos absolutos la cartera se incrementó en S/585 millones. Asimismo, la cartera de créditos de Caja Huancayo estuvo concentrada principalmente en los créditos destinados a la Pequeña Empresa que participaron con el 31.95% (S/816 millones), seguido por los

créditos de Consumo con un 25.16% (S/643 millones) y los créditos a la Microempresa con un 23.41% (S/598 millones); en menor proporción nuestros créditos se destinaron a Hipotecarios con el 9.93% (S/254 millones), el 6.17% (S/158 millones) a financiar Medianas Empresas y el 3.38% (S/86 millones) restante a créditos Corporativos.

EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE CLIENTES DE COLOCACIONES

El número de clientes en Colocaciones de Caja Huancayo continuó incrementándose y alcanzó la cifra de 265,102 prestatarios al cierre del ejercicio 2016, superior en 48,940 clientes respecto a diciembre del año anterior, lo que en términos porcentuales significó un incremento de 22.64%.

Del total de clientes, el 52.59% son clientes que cuentan con créditos Consumo, el 35.74% son clientes de créditos a Microempresas, el 10.31% son clientes de créditos a Pequeñas Empresas y el 1.37% restante a otros tipos de créditos, que lo conforman los créditos Hipotecarios, Medianas Empresas y Corporativos.

II. GESTIÓN DE CAPTACIONES

EVOLUCIÓN DE LAS CAPTACIONES

Al finalizar el periodo 2016, las Captaciones, que constituyen el pasivo más importante, ascendió a S/2,212 millones, superando el saldo del año anterior en S/684 millones, con un incremento porcentual de 44.77%, dicho crecimiento se ajustó al requerimiento de necesidad de fondeo de nuestra institución.

De acuerdo a la estructura participativa por tipo de producto de las Captaciones de Caja Huancayo a diciembre del 2016, la principal fuente de recursos lo constituyeron los depósitos a Plazo Fijo con el 52.81% (S/1,168 millones), seguidos por los depósitos de CTS con el 25.33% (S/560 millones) y el 21.86% (S/483 millones) restante corresponde a depósitos de Ahorros.

EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE CLIENTES DE CAPTACIONES

Representando solidez y seguridad, el número de clientes en Captaciones de Caja Huancayo continuó incrementándose y alcanzó los 468,078 depositantes a diciembre del 2016, siendo superior en 95,287

clientes respecto a diciembre del año anterior, lo que en términos porcentuales significó un crecimiento de 25.56%. Del total de clientes en captaciones, el 75.19% está concentrado en clientes con depósitos de Ahorros, el 13.08% lo representan clientes con depósitos CTS y el 11.72% a clientes con depósitos a Plazo Fijo.

EVOLUCIÓN DEL ACTIVO TOTAL

Al cierre del 2016, el Activo Total ascendió a S/2,920 millones, registrando un crecimiento de 35.89% respecto a similar periodo del año anterior, lo que en términos absolutos significó un incremento de S/771 millones. De acuerdo a la estructura participativa, el principal componente lo constituyen las colocaciones netas que representaron el 84.26% del Activo total.

EVOLUCIÓN DEL PASIVO TOTAL

El Pasivo ascendió a S/2,525 millones al cierre del 2016, registrando un crecimiento de 39.18% respecto al año anterior, representado en términos absolutos un incremento de S/711 millones. De acuerdo a la estructura participativa, las obligaciones con el público componen el 90.66% del pasivo.

EVOLUCIÓN DEL PATRIMONIO TOTAL

A diciembre del 2016, el Patrimonio ascendió a S/395 millones, registrando un crecimiento de 18.08% respecto al año 2015, que en términos absolutos significó un incremento de S/ 61 millones, crecimiento explicado por la utilidad del ejercicio 2015.

EVOLUCIÓN DE LA UTILIDAD TOTAL

La Utilidad Neta del año 2016 ascendió a S/77.2 millones, superior en S/2.3 millones respecto de la utilidad reportada en el 2015, representando en términos porcentuales un crecimiento de 3.13%; debido principalmente a las decisiones de inversión adoptadas conforme al Plan de Expansión de Caja Huancayo, y su implementación para la apertura de las nuevas agencias, puestas en funcionamiento en el 2016.

RATIO DE MORA Y COBERTURA DE LA CARTERA ATRASADA

La cartera atrasada al cierre del 2016 ascendió a S/79.5 millones, superior en 24.33% frente al resultado del 2015, reportando un ratio de mora (cartera atrasada/cartera de colocaciones) de 3.11%, inferior en 0.13 puntos porcentuales respecto al ratio

de diciembre del 2015, evidenciando así el trabajo responsable de Caja Huancayo en la gestión del riesgo crediticio.

Las provisiones realizadas en diciembre del 2016 para hacer frente al riesgo de incobrabilidad ascendieron a los S/125 millones, con lo que el ratio alcanzó un 156.87%, manteniendo una amplia cobertura de la cartera atrasada.

III. GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

GESTIÓN DE RIESGOS DE CRÉDITO

Una de las fortalezas más sólidas de Caja Huancayo descansa en la gestión del riesgo de crédito, respaldada por la tecnología crediticia que posee la institución, así como la utilización de metodologías para la identificación, evaluación, tratamiento, control y monitoreo de los riesgos a los que se halla expuesta nuestra cartera crediticia, permitiéndonos de acuerdo a la probabilidad y el impacto, mitigar y/o prevenir la ocurrencia de eventos adversos, antes que se materialicen en pérdidas.

Durante el año 2016 se tuvo un gran avance respecto a la implementación de herramientas de medición del riesgo, como son la probabilidad de incumplimiento

(PD) e indicadores de Severidad dado el incumplimiento (LGD), estando en proceso de implementación la validación estadística y empírica, para los ajustes correspondientes en el ingreso de la información y los modelos estadísticos, con el fin de reducir al máximo los niveles de error e incrementar los niveles de confiabilidad, para una eficiente asignación de provisiones y requerimiento de capital por riesgo de crédito. Asimismo, se ha mejorado la metodología de admisión y seguimiento a clientes expuestos al riesgo de sobreendeudamiento, a riesgo cambiario creditico y a clientes con alto riesgo crediticio. Se han mejorado asimismo los canales de comunicación e información entre las áreas responsables de la gestión de este riesgo, pues ante cualquier incidente o evento que, revista exposición alguna, la comunicación es presta, con el fin que se tomen medidas inmediatas de mitigación; el registro y reporte de estos eventos son comunicados en las reuniones periódicas del Comité de riesgos y Directorio, así como las medidas implementadas para su mitigación.

Los resultados de la aplicación de las metodologías indicadas, se han reflejado a lo largo de todo el año y se resumen a diciembre 2016, registrando la institución un indicador de moratoria de 3.11% y una cartera de alto riesgo de 4.05%, de una cartera de créditos directos de S/. 2,555,379,681; resultados que haciendo un benchmarking con el sistema financiero, califican por sí solos el nivel y calidad de gestión del riesgo crediticio de Caja Huancayo.

GESTIÓN DE RIESGO OPERACIONAL

Uno de los aspectos más importantes para Caja Huancayo, en materia de gestión del Riesgo Operacional, consiste en identificar y gestionar eventos de riesgo dentro de los procesos internos de la organización. Para cumplir con lo indicado, durante el año 2016, se llevaron a cabo talleres de autoevaluación con la participación de los Coordinadores de Riesgos y colaboradores de las distintas Unidades Orgánicas, habiéndose abordado las etapas de identificación, evaluación y tratamiento de los riesgos asociados al desempeño y responsabilidades de las funciones encargadas; como resultado de este proceso, se logró actualizar

la matriz de riesgo operacional al cierre del 2016, contando con nuevos planes de acción que deberán ser implementados en el transcurso del año 2017 por los dueños de cada proceso, para mitigar primordialmente los riesgos de nivel moderado y alto. Como parte de la gestión del riesgo operacional también se continuó realizando el seguimiento y conciliación de los eventos de pérdida y de cuasi pérdidas, cruzando información y realizando conciliaciones contables.

Asimismo, se continuó con la aplicación de los Indicadores Clave de Riesgos (KRI), herramienta que nos permite contar con señales de alerta para monitorear la exposición a los riesgos asociados a tales indicadores, y así poder tomar acciones oportunamente, de ser el caso.

Así también, durante el año se realizaron visitas inopinadas de supervisión en materia de Riesgo Operacional en el 30% de agencias a nivel institucional, a fin de validar el cumplimiento de controles y detectar focos de riesgo operacional que podrían impactar negativamente a la institución, para poder gestionar su tratamiento.

Para el cálculo del Requerimiento de Patrimonio Efectivo por Riesgo Operacional, Caja Huancayo ha considerado iniciar en el año 2017, el proceso previo para la postulación al Método Estándar Alternativo, teniendo en cuenta que este aspecto ha sido considerado como una actividad prioritaria por el Directorio, dado su impacto en el requerimiento de Patrimonio Efectivo por Riesgo Operacional, lo que directamente determina un reforzamiento del Capital de la institución, los indicadores de ésta y, la posibilidad de seguir realizando las operaciones de intermediación, como resultado de contar con la solvencia necesaria.

GESTIÓN DE RIESGO DE LIQUIDEZ

En el año 2016, producto de la gestión sobre las tasas de los depósitos a Plazo Fijo y CTS, se recuperaron los niveles de liquidez requeridos; generándose un fondeo estable, cubriéndose las necesidades de liquidez para la intermediación, dejando de lado el acceso al fondeo mayorista vía Adeudados y Subastas de fondos públicos, lo que ha

permitido alcanzar un fondeo diversificado y menos volátil.

Como medio de cobertura de riesgos de liquidez y de cumplimiento regulatorio se incrementó la cartera de inversiones en CDBCRP (“activos líquidos de alta calidad”) y depósitos “overnight” en el BCRP, instrumentos que además de reforzar los indicadores de RIL y RCL también pueden ser usados como colaterales para conseguir liquidez en casos de estrés de liquidez sistémico o propio.

Efecto de la estructura de liquidez en el año 2016 se registró un “ratio de liquidez de corto plazo” de 30.61% en MN y 101.52% en ME, con un “ratio de cobertura de liquidez” RCL de 126.01% (MN) y 233.42%(ME); así como niveles reducidos en los ratios de concentración de depositantes y acreedores.

En el año 2016 se realizó el prepago de la deuda total con ICO España (Adeudado en USD), efecto del menor apetito por generar créditos en USD, tanto por el requerimiento de los reguladores, como el BCRP, así como también por la mayor exposición de los clientes a los riesgos cambiarios crediticios

(volatilidad del tipo de cambio y proyecciones de un USD más caro en el año 2017).

RIESGO DE MERCADO E INVERSIONES

Riesgo de Tasa de Interés, en línea con la gestión dinámica de las tasas pasivas, se evaluaron los efectos en cuanto a riesgos de tasa de interés, el cual se mitiga principalmente por la naturaleza del fondeo utilizado (depósitos y adeudados) así como los activos generados vía créditos, que son todos a tasas fijas. En el caso del riesgo de tasa de interés por la cartera de negociación (disponibles para la venta), se realizaron pruebas de estrés de tasas usando las metodologías de “duración” y “convexidad”, resultados que se reportan periódicamente al Comité de Riesgos.

Los indicadores de riesgo de tasa de interés estructural GER y VPR, cerraron en 1.12% y 4.64% respectivamente, por debajo de los límites internos y dentro del “apetito” y “tolerancia” relacionado a estos indicadores de riesgo.

Riesgos de Tipo de Cambio, se redujo la posición de cambios negativa, como resultado de la gestión del balance en USD (parte prepago del Adeudado con

ICO); generando sobre-compra al cierre de año por +180 mil USD, lo que representa sólo el 0.14% del “patrimonio efectivo” aplicable. El riesgo del balance en USD se relaciona principalmente a la necesidad constante de adquirir USD para el pago de “bienes y servicios” pactados en USD; eventos que se gestionan adecuadamente con el seguimiento de los plazos de vencimientos pactados, así como la información y observancia de la normativa interna aplicable.

Riesgos de Precio, se registró una reducción en el nivel de operaciones vía “reportes” efecto de la contracción de este mercado (reducida oferta); en el caso de “papeles comerciales” se adjudicó parte de la emisión de “Agroindustrial Chavín de Huantar” por 125 mil USD, inversiones financieras en línea con el “perfil de riesgo conservador” de Caja Huancayo en cuanto a este tipo de inversiones financieras y considerando también el estado de los calces de plazos en USD y el comportamiento de la “posición de cambios netos”.

RIESGOS REGULATORIOS

Explicado por el amplio crecimiento de la cartera de créditos en el año (así como otros activos expuestos a requerimiento de capital); el “Ratio de Capital Global” cerró en 14.69% (diciembre 2015 en 16.19%); valor mayor al límite interno aceptado por el Directorio de Caja Huancayo en 14.50%. En previsión de necesidades de reforzamiento de capital se han evaluado las alternativas de reforzamiento vía acceso a “deuda subordinada” y preparación para el proceso de postulación al método ASA en el cálculo del requerimiento de capital por riesgos operacionales (actividad de mediano-largo plazo); asimismo se realizaron actividades de mejora de procesos y seguimiento de bases de datos acerca del efecto de requerimiento de capital de los créditos; medidas que apoyan en el objetivo de equilibrio entre rentabilidad y capital exigido. Relacionado a este tema se ha implementado con el apoyo de una empresa consultora la “metodología de precios de transferencia” y una herramienta de determinación de tasas activas mínimas (herramienta que incluye

el efecto costo de fondeo, requerimientos regulatorios, costos operativos y sobre todo requerimiento de capital y rentabilidad objetivo); esta herramienta servirá como instrumento técnico para la evaluación de las tasas activas por cada operación (luego de las pruebas a realizarse en el primer trimestre 2017).

En relación a la gestión del presente riesgo, es importante mencionar que todos los meses del año se cumplieron a cabalidad con los límites regulatorios, en base a la aplicación de la normativa interna y del seguimiento/alertas constantes de parte de la Gerencia de Riesgos.⁸ (Chamorro Balvin, 2016)

2.2.1.7 Acceso y preferencia de productos y servicios financieros: Una perspectiva desde la demanda.

Según (Equilibrium Clasificadora de Riesgo S.A., 2018), Luego de la evaluación realizada, el Comité de Clasificación de Equilibrium decidió ratificar la categoría B+ otorgada como Entidad a la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Huancayo S.A. (en adelante la Caja o la CMAC), así como las

⁸ Memoria Institucional 2016 de Caja Huancayo.

clasificaciones otorgadas a sus depósitos tanto de corto, como de mediano y largo plazo. Así mismo, se ratificó la clasificación otorgada al Primer Programa de Bonos Corporativos y Certificados de Depósito Negociables.

Dicha decisión se sustenta en la adecuada administración del riesgo crediticio que viene realizando la Caja, la cual le ha permitido mantener los ratios de morosidad más bajos del sistema de Cajas Municipales, medidos a través del ratio de cartera atrasada, de cartera problema y el indicador de mora real que incluye castigos, por varios periodos. No obstante, debe mencionarse que los ratios de morosidad de la Caja se deterioran respecto al cierre del ejercicio 2016, en línea con el sector. Asimismo, se considera como favorable la cobertura de cartera atrasada y de la cartera problema con provisiones que ostenta la Caja, situándose como una de las entidades con mejores coberturas del Sistema de Cajas Municipales. Asimismo, la decisión del Comité considera el nivel de solvencia que mantiene la Caja, reflejado en un ratio de capital global que históricamente se ha mantenido en un

rango adecuado y que le brinda espacio para crecer; sin embargo, se advierte una tendencia decreciente en dicho ratio en los últimos dos años. Aportan igualmente a la clasificación otorgada, los indicadores de rentabilidad logrados por la Caja, los cuales se sitúan por encima del promedio del sector, así como el hecho de mantener un crédito promedio que se ubica por debajo del sistema; sin embargo, se incrementa a la fecha de corte, a pesar del mayor crecimiento en el número de deudores.

No obstante lo anterior, a la fecha limita a CMAC Huancayo contar con una mayor clasificación, el bajo respaldo patrimonial de su accionista -la Municipalidad Provincial de Huancayo- en tanto éste no cuenta con una partida exclusiva destinada al fortalecimiento patrimonial de la Caja. La clasificación recoge también los descalces negativos entre activos y pasivos en moneda nacional a plazos mayores a un año; así como la reducida disponibilidad de líneas de contingencia de liquidez, las mismas que a la fecha de corte equivalen sólo al 0.58% del total de los depósitos de ahorro y a la vista. Asimismo, resulta desfavorable la rotación

observada en la Gerencia Mancomunada y en la Plana Gerencial durante los últimos periodos evaluados. Cabe mencionar igualmente el alto nivel de concentración geográfica de la Caja al tener el 39.47% de sus colocaciones en Junín y el 23.99% en Lima, así como la concentración en créditos re-financiados en la que los 50 principales concentran el 60.82% del total de dicha cartera. A esto se suma, la tendencia decreciente que muestran los márgenes de la Caja asociado al mayor costo de fondeo de los depósitos captados del público, así como a mayores gastos de provisiones y gastos operativos, pudiendo comprometer la solvencia y liquidez de la Caja a futuro, de seguir con dicha tendencia. Como hechos relevantes del ejercicio 2017 se debe indicar que el 17 de abril, el señor Víctor Andrés Valdivia Morán.

2.2.1.8 Análisis Financiero⁹ (Equilibrium Clasificadora de Riesgo S.A., 2018).

Activos y Calidad de Cartera

⁹(Equilibrium Clasificadora de Riesgo S.A., 2018, pág. 11)

Al 31 de diciembre de 2017, los activos de la Caja se incrementaron en 20.73%, totalizando S/3,524.70 millones, cuyo dinamismo se sustenta principalmente en el crecimiento de colocaciones brutas en 23.32% (+29.68% en el ejercicio 2016), las cuales representan el 89.41% del activo; y de los fondos disponibles en 6.71% con una participación del 11.50% del activo. Cabe resaltar que las colocaciones de la Caja crecieron por encima del promedio del Sistema de Cajas, cuyas colocaciones se incrementaron en 15.02% (sin considerar a CMCP Lima).

La Caja registra un crédito promedio¹, de S/9,904, experimentando un mayor nivel respecto al cierre del ejercicio 2016 (S/9,404); mientras que el promedio de Cajas Municipales se ubicó en S/12,675, incrementándose este último indicador en menor medida que CMAC Huancayo, tal como se puede ver en el gráfico siguiente:



Rentabilidad y Eficiencia

Durante el ejercicio 2017, el resultado financiero bruto de CMAC Huancayo presentó un crecimiento de 21.75% con respecto al ejercicio 2016; sin embargo, en términos de márgenes, este se contrae de 77.04% a 74.35% debido a la mayor expansión de los gastos financieros (+40.91%) asociada a las mayores captaciones para financiar el crecimiento de las colocaciones, lo cual implicó un incremento en tasas en depósitos a plazo fijo y CTS para los plazos y montos más altos, los mismos que fueron reducidos en el segundo semestre del año. Por su parte, los ingresos crecieron inter- anualmente en 26.15%, como consecuencia de los mayores créditos otorgados, sumando los ingresos por intereses y

comisiones por créditos S/594.49 millones, aportando con el 97.54% del total de ingresos.

| Indicadores | Dic.14 | Dic.15 | Dic.16 | Dic. 17 | Sector Dic.17 |
|-----------------|--------|--------|--------|---------|---------------|
| Margen Neto | 17.3% | 19.7% | 16.0% | 14.8% | 10.4% |
| Margen F. Bruto | 76.0% | 79.8% | 77.0% | 74.4% | 75.3% |
| ROAE | 21.81% | 24.68% | 21.16% | 20.9% | 13.4% |
| ROAA | 3.24% | 3.83% | 3.05% | 2.9% | 1.8% |

Fuente: SBS / Elaboración: Equilibrium

Incorporando las provisiones de créditos, las mismas que se incrementaron en 68.38% producto de las mayores colocaciones, así como por el deterioro de parte de la cartera que pasó a situación de atrasada, conlleva a que el margen financiero neto se ajuste de 69.29% a 64.01% entre diciembre de 2016 y 2017.

Respecto al resultado operativo, este creció significativamente en 21.0% respecto al cierre de 2016, no obstante los mayores gastos de personal y otros gastos generales, asociados a la apertura de 20 nuevas oficinas en el ejercicio 2017. Al respecto, se observa un aumento en la carga operativa de la Caja de 14.34% respecto al mismo periodo del año 2016, mientras que su peso relativo a los ingresos pasó de 47.27% a 42.84% entre ejercicios. Así, el indicador de eficiencia gasto operativo sobre ingresos financieros se situó en 42.84%; mientras

que el gasto operativo sobre el margen bruto se situó en 57.62%, siendo ambos inferiores a los ratios del sector (46.50% y 61.72%, respectivamente). Cabe mencionar que este resultado incluye ingresos y gastos netos por servicios financieros y la utilidad por venta de cartera, donde esta última no registró saldo a la fecha de corte.

2.2.2 MARGENES DE LA TASA DE INTERES

2.2.2.1 Definición

Es un porcentaje que se traduce en un monto de dinero, mediante el cual se paga por el uso del dinero.

Es un monto de dinero que normalmente corresponde a un porcentaje de la operación de dinero que se esté realizando. (**Bancafacil, 2018**).

Según (**Definicion ABC, 2018**), la definición de tasa de interés está directamente relacionado con el valor del dinero. En este sentido, es la cantidad o monto de dinero que está en relación con una operación económica. Así, si alguien deposita una cantidad en un banco, la tasa de interés es el porcentaje de dinero que recibe a cambio y si alguien solicita un

crédito para comprar algo, se refiere a la cantidad que deberá pagar el deudor a la entidad bancaria.

Según el (**Banco Central de Reserva del Peru, 2007**) , en uso de las facultades que le confieren los artículos 1242°, 1243° y 1244° del Código Civil, el artículo 9° de la Ley N° 26702 y sus modificatorias, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, y los artículos 51° y 52° de su Ley Orgánica, cumple con a función de regular los indicadores financieros y, en consecuencia definen a la tasa de interés como el valor del costo que involucra la posesión de dinero resultante de un crédito. Crédito que ocasiona una operación, en un determinado plazo, y que se expresa en porcentaje respecto al capital que lo produce. Es el precio en porcentaje que se paga por el uso de fondos que fueron prestados.

2.2.2.2 LA TASA DE INTERES Y SU VARIEDAD DE DEFINICIONES

Es muy importante saber cuál será el interés para así poder calcular a cuánto ascenderá el pago mensual. Mientras más alta sea, serán mayor las

mensualidades; y mientras más baja sea, serán menor los pagos.

El concepto de "tasa de interés" refleja variedad de definiciones, las cuales varían según el contexto en el cual es utilizado. A su vez, en la práctica, se ven variedad de tasas de interés, por lo que resulta muy difícil definir una única tasa de interés relevante para todas las transacciones económicas que se realizan. En general, la tasa de interés expresada en porcentajes representa el costo de oportunidad de la utilización de una suma determinada de dinero. En este sentido, la tasa de interés es el precio del dinero, el cual se debe pagar o cobrar por tomarlo prestado o cederlo en préstamo. Es decir, el poseedor de una suma de dinero deseará obtener la máxima rentabilidad posible para su capital, conforme a las oportunidades de inversión del mismo.

Cuando en una economía se producen cambios en los niveles generales de precios es importante diferenciar entre variables nominales y variables reales.

Tasa de interés nominal. Se refiere al regreso de los ahorros en términos de la cantidad de dinero que

se obtiene en el futuro (un tiempo determinado) para un monto dado de ahorro reciente.

Tasa de interés real. Mide el regreso de los ahorros en términos del volumen de bienes que se pueden adquirir en el futuro con un monto dado de ahorro reciente. (*Avalos Araoz, 2018*)

2.2.2.3 TIPOS DE INTERÉS

TASA DE INTERÉS ACTIVA: Precio que cobra una persona o institución crediticia por el dinero que presta.

TASA DE INTERÉS FIJA: Tasa de interés que se aplica durante el periodo de repago de un préstamo, cuyo valor se fija al momento de la concertación del crédito.

TASA DE INTERÉS FLOTANTE: Es aquella que se paga durante la vida de un préstamo y varía en función de una tasa de interés de referencia.

TASA DE INTERÉS PASIVA: Precio que una institución crediticia tiene que pagar por el dinero que recibe en calidad de préstamo o depósito.

TASA DE INTERÉS AL REBATIR: Tasa de interés que se aplica sobre el saldo adeudado.

2.2.2.4 REQUISITOS PARA EL DEVENGAMIENTO DE INTERESES

No todo pago de una retribución por la transferencia de un capital, ni toda renta o beneficio que pague un deudor es interés. Se requiere la existencia de varios elementos:

- ✓ Existencia de una obligación monetaria.
- ✓ Necesidad de pacto que prevea su devengamiento, salvo el interés legal establecido en el artículo 1244 C.C.
- ✓ Dilación en una unidad de tiempo en el pago de la obligación principal.
- ✓ Beneficio o ganancia proporcional
- ✓ Identidad de sujetos entre obligación principal y accesoria.

2.2.2.5 TASAS DE INTERÉS EN MONEDA NACIONAL

A. TASA DE INTERÉS CONVENCIONAL COMPENSATORIO

1. Operaciones activas y pasivas de las empresas del sistema financiero

En cualquiera de sus modalidades, la tasa de interés convencional compensatorio se determina por la libre competencia en el

mercado financiero y es expresada en términos efectivos anuales.

2. Operaciones entre el Banco Central y las empresas del sistema financiero.

La tasa de interés convencional compensatorio para las operaciones de crédito con fines de regulación monetaria (artículo 58° de la Ley Orgánica del Banco Central) es determinada por el Directorio del Banco Central y comunicada periódicamente en el Programa Monetario.

3. Operaciones entre personas ajenas al sistema financiero

a. Operaciones no sujetas al sistema de reajuste de deudas

La tasa máxima de interés convencional compensatorio es equivalente a la tasa promedio del sistema financiero para créditos a la microempresa y es expresada en términos efectivos anuales.

Esta tasa es publicada diariamente por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.

b. Operaciones sujetas al sistema de reajuste de deudas

La tasa máxima de interés convencional compensatorio es calculada de forma tal que el costo efectivo de estas operaciones, incluido el reajuste, sea equivalente a la tasa señalada en el punto I.A.3.a.

B. TASA DE INTERÉS LEGAL

1. Operaciones no sujetas al sistema de reajuste de deudas

La tasa de interés legal es equivalente a la TIPMN.

La TIPMN es la tasa de interés promedio ponderado de las tasas pagadas sobre los depósitos en moneda nacional, incluidos aquellos a la vista, por las empresas bancarias y financieras y es expresada en términos efectivos anuales.

Esta tasa es publicada diariamente por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.

2. Operaciones sujetas al sistema de reajuste de deudas

La tasa de interés legal es calculada de forma tal que el costo efectivo de estas operaciones, incluido el reajuste, sea equivalente a la tasa señalada en el punto I.B.1.

3. Tasa de interés de los depósitos administrativos y judiciales en el Banco de la Nación.

La tasa de interés legal aplicable a los depósitos administrativos y judiciales en consignación y custodia en el Banco de la Nación es equivalente a la tasa promedio de los depósitos de ahorro en moneda nacional en las empresas bancarias y es expresada en términos efectivos anuales.

Esta tasa es publicada diariamente por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.

C. TASA DE INTERÉS MORATORIO

1. Operaciones de las empresas del sistema financiero

La tasa de interés moratorio se determina por la libre competencia en el mercado financiero y es expresada en términos efectivos anuales.

2. Operaciones entre personas ajenas al sistema financiero

La tasa máxima de interés convencional moratorio es equivalente al 15% de la tasa promedio del sistema financiero para créditos a la microempresa y se aplica de forma adicional a la tasa de interés convencional compensatorio o, de ser el caso, a la tasa de interés legal.

2.2.2.6 TASAS DE INTERÉS EN MONEDA EXTRANJERA

A. TASA DE INTERÉS CONVENCIONAL COMPENSATORIO

1. Operaciones activas y pasivas de las empresas del sistema financiero

En cualquiera de sus modalidades, la tasa de interés convencional compensatorio se determina por la libre competencia en el mercado financiero y es expresada en términos efectivos anuales.

2. Operaciones entre el Banco Central y las empresas del sistema financiero

- a. La tasa de interés convencional compensatorio para las operaciones de crédito con fines de regulación monetaria (artículo 58° de la Ley Orgánica del Banco Central) es determinada por el Directorio del Banco Central y comunicada periódicamente en el Programa Monetario.
- b. La tasa de remuneración a los fondos de encaje adicional mantenidos en el Banco Central por las empresas del sistema financiero es determinada por el Directorio del Banco Central y comunicada periódicamente en el Programa Monetario.

3. Operaciones entre personas ajenas al sistema financiero

La tasa máxima de interés convencional compensatorio efectiva es equivalente a la tasa promedio del sistema financiero para

créditos a la microempresa y es expresada en términos efectivos anuales.

Esta tasa es publicada diariamente por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.

B. TASA DE INTERÉS LEGAL

1. Operaciones distintas a los depósitos administrativos y judiciales en el Banco de la Nación

La tasa de interés legal es equivalente a la TIPMEX.

TIPMEX es la tasa de interés promedio ponderado de las tasas pagadas sobre los depósitos en moneda extranjera, incluidos aquellos a la vista, por las empresas bancaria y financieras y es expresada en términos efectivos anuales.

Esta tasa es publicada diariamente por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.

2. Depósitos administrativos y judiciales en el Banco de la Nación

La tasa de interés aplicable a los depósitos administrativos y judiciales en

consignación y custodia en el Banco de la Nación es equivalente a la tasa promedio de los depósitos de ahorro en moneda extranjera en las empresas bancarias y es expresada en términos efectivos anuales. Esta tasa es publicada diariamente por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.

C. TASA EFECTIVA DE INTERÉS MORATORIO

1. Operaciones de las empresas del sistema financiero

La tasa de interés convencional moratorio se determina por la libre competencia en el mercado financiero y es expresada en términos efectivos anuales.

2. Operaciones entre personas ajenas al sistema financiero

La tasa máxima de interés convencional moratorio es equivalente al 20% de la tasa promedio del sistema financiero para créditos a la microempresa y se aplica de forma adicional a la tasa de interés convencional

compensatorio o, de ser el caso, a la tasa de interés legal.

2.2.2.7 DISPOSICIONES FINALES

A. Para el cálculo de los intereses aplicables a las diferentes operaciones fijadas con relación a la TIPMN, a la TIPMEX, a la tasa promedio de los depósitos de ahorro y a la tasa promedio del sistema financiero para créditos a la microempresa, se aplica los factores acumulados correspondientes al período computable, publicados por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.

B. Las tasas máximas de interés convencional compensatorio y moratorio establecidas en esta Circular para las operaciones entre personas ajenas al sistema financiero son aplicables para las operaciones que se pacten a partir de la vigencia de la presente Circular. Las operaciones pactadas con anterioridad, se rigen por las tasas máximas anteriormente vigentes. **(Banco Central de Reserva del Peru, 2007).**

2.2.2.8 OPERACIONES BANCARIAS

Operaciones Activas:

Son aquellas en las que las empresas bancarias tienen la calidad de ACREEDOR. Por ejemplo, los créditos que otorgan.

Se reflejan en el activo del balance del Banco.

Operaciones Pasivas:

Son aquellas en las que las empresas bancarias tienen la calidad de DEUDOR. Por ejemplo, los ahorros que reciben.

Se reflejan en el pasivo del balance del Banco.

Operaciones Neutras

Las entidades bancarias cobran una suma fija (comisión) por los servicios que prestan. Por ejemplo, la custodia.

Se reflejan en cuentas de orden en el balance del Banco

2.2.2.9 OPERACIONES ACTIVAS – TIPOS DE CREDITO.

COMERCIAL: Producción y comercialización de bienes y servicios (avance de cuenta corriente, sobregiros, tarjetas de crédito empresariales, descuentos y préstamos de 31 a 90 días, de 91 a 180 días, de 181 a 360 días, mayores a 360 días).

A LA MICROEMPRESA (MES): Producción y comercialización de bienes y servicios para

microempresas (empresas cuyo financiamiento con el sistema financiero no exceda el US\$30,000 o su equivalente en moneda nacional) (sobregiros en cuenta corriente, tarjetas de crédito empresariales, descuentos y préstamos hasta 360 días y mayores a 360 días).

CONSUMO: Financiamiento otorgado a Personas Naturales para atender pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con actividad empresarial (tarjetas de crédito, descuentos y préstamos hasta 360 días préstamos mayores a 360 días).

HIPOTECARIO PARA VIVIENDA: Construcción, remodelación, ampliación de bienes inmuebles adquiridos para vivienda y otorgado a personas naturales.

2.2.2.10 OPERACIONES PASIVAS.

Depósitos a la vista

Depósitos de ahorro,

Cuentas a plazo,

Certificados de depósito negociable,

Certificado de depósito no negociable,

Certificados bancarios hasta 30 días,

Certificados bancarias de 31 a 180 días,

Certificados bancarios de 181 a 360 días,

Cuentas a plazo, depósitos CTS.

Depósitos en garantía.

2.3 DEFINICIÓN DE TERMOS BASICOS

2.3.1 PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS.

Cartera de Alto Riesgo: Es la suma de los créditos reestructurados, refinanciados, vencidos y en cobranza judicial.

Cartera Pesada: Corresponde a los créditos directos e indirectos con calificaciones crediticias del deudor de deficiente, dudoso y pérdida.

Créditos Directos: Representa los financiamientos que, bajo cualquier modalidad, las empresas del sistema financiero otorguen a sus clientes, originando a cargo de éstos la obligación de entregar un monto de dinero determinado. Corresponde a la suma de los créditos vigentes, reestructurados, refinanciados, vencidos y en cobranza judicial.

Créditos Castigados: Créditos clasificados como pérdida, íntegramente provisionados, que han sido retirados de los balances de las empresas. Para castigar un crédito, debe existir evidencia real de su irrecuperabilidad o debe ser por un monto que no justifique iniciar acción judicial o arbitral.

Créditos en Categoría Dudoso: En el caso de los créditos corporativos, a grandes empresas y a medianas empresas comprende los créditos de los deudores que presentan un flujo de caja insuficiente, no alcanzando a cubrir el pago de capital ni de intereses, y que muestran una situación financiera crítica con un alto nivel de endeudamiento patrimonial; o que registran atrasos entre 121 y 365 días calendario. En el caso de los créditos a pequeñas empresas, a microempresas y de consumo se consideran los créditos de los deudores que registran atraso en el pago de 61 a 120 días calendario, mientras que en los créditos hipotecarios para vivienda corresponde a los créditos de los deudores que muestran atraso entre 121 y 365 días calendario.

Riesgo de Mercado: Posibilidad de pérdidas en posiciones dentro y fuera de balance derivadas de fluctuaciones de los precios de mercado. Se incluye a los riesgos de tasas de interés, de precio, cambiario y de commodities.

Riesgo Operacional: Posibilidad de pérdidas debido a procesos inadecuados, fallas del personal, de la tecnología de información, o eventos externos. Esta definición incluye el riesgo legal, pero excluye el riesgo estratégico y de reputación.

Riesgo de Precio: Posibilidad de pérdidas derivadas de fluctuaciones de los precios de los valores representativos de capital y de todos aquellos instrumentos que generen exposición a riesgo de precio, incluyendo los productos financieros derivados, que formen parte de la cartera de negociación.

Riesgo de Tasa de Interés: Posibilidad de pérdidas financieras como consecuencia de movimientos adversos en las tasas de interés, que afecta las utilidades y el valor patrimonial de la empresa.

Depósitos / Número de Oficinas (S/. Miles): El indicador mide el monto promedio de depósitos captado por cada oficina. En el numerador se considera el total de depósitos, y en el denominador las oficinas en el país y en el extranjero.

Depósitos / Créditos directos (%): Porcentaje de los créditos directos que han sido financiados con depósitos

Posición Global Promedio / Patrimonio Efectivo (%): Este indicador refleja el porcentaje del patrimonio efectivo que se encuentra expuesto a riesgo cambiario total.

2.3.2 MARGENES DE TASAS INTERES.

Tasa de cambio: Relación entre el precio de dos monedas que es determinado por la oferta y la demanda. En otras palabras, es lo que tendría que pagarse en una moneda

(peso colombiano, por ejemplo) para adquirir otra moneda (dólar estadounidense, por ejemplo).

Tasa de interés: Es la expresión porcentual del interés aplicado sobre un capital. Las tasas de interés pueden estar expresadas en términos nominales o efectivos. Las nominales son aquellas en que el pago de intereses no se capitaliza, mientras que las efectivas corresponden a las tasas de intereses anuales equivalentes a la capitalización de los intereses periódicos, bien sea anticipadas o vencidas. La tasa de interés efectiva es el instrumento apropiado para medir y comparar el rendimiento de distintas alternativas de inversión. Las tasas nominales pueden tener periodicidad mensual, trimestral, semestral o cualquier otra que se establezca.

Tasa de interés anticipada: Tasa de interés que una vez acordada, se paga o se cobra al iniciar cada periodo.

Tasa de interés activa: Tasa de colocación de créditos por parte de los intermediarios del sistema financiero colombiano. Incluye créditos de cartera ordinaria, tarjetas de crédito y créditos de tasa preferencial.

Tasa de interés efectiva: Expresión anual del interés nominal dependiendo de la periodicidad con que éste último se pague. Implica reinversión o capitalización de intereses.

Tasa de interés nominal: Tasa de interés o rendimiento que el emisor paga al inversionista por un título periódicamente (mensual, trimestral o anual), sin tener en cuenta la reinversión de intereses.

Tasa de interés real: Tasa de interés que descuenta el efecto de la inflación.

Tasa de interés vencida: Tasa de interés que una vez acordada, se paga o se cobra al finalizar cada periodo.

Títulos valor: Documento negociable que acredita los derechos de su tenedor legítimo y las obligaciones del emisor mismo. Incorpora derechos de crédito, participación, tradición, o representativos de mercancías.

Transferencia de fondos: Movimiento interno de fondos entre cuentas dentro de un banco o movimiento externo de fondos entre bancos.

CAPITULO III

METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

3.1 TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN

3.1.1 Tipo de investigación.

Según Valderrama “La investigación aplicada busca conocer para hacer, actuar, construir y modificar; le preocupa la aplicación inmediata sobre una realidad concreta. Este tipo de investigación es el que realizan (o deben realizar) los egresados de pre – y posgrado de las universidades para conocer la realidad social, económica, política y cultural de su ámbito, y plantear soluciones concretas, reales, factibles y necesarias a los problemas reconocidos” (Valderrama

Mendoza, 2013, págs. 39-40). En ese sentido, nuestra investigación es **aplicada**.

3.1.2 Nivel de la investigación.

Según (Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, 2010), los estudios de alcance explicativos van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos; es decir, están dirigidos a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales. Como su nombre lo indica, su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta, o por qué se relacionan dos o más variables (Hernández Sampieri, 2010, págs. 83-84). El presente trabajo de investigación pretende conocer de qué manera la preferencia en el uso de productos y servicios financieros se relaciona con los márgenes de tasas de interés que ofrece la Caja Huancayo S.A. del Distrito de Yanacancha, Pasco -2018”

3.2 MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN.

3.2.1 Método

Según (Ccanto Mallma, 2010), Señala que el método general de toda investigación es el método científico, pues es referirse a la ciencia como un conjunto de pensamientos universales y necesarios, y que en función de esto surgen

algunas cualidades importantes, como la de que está constituida por leyes universales que conforman un conocimiento sistemático de la realidad.

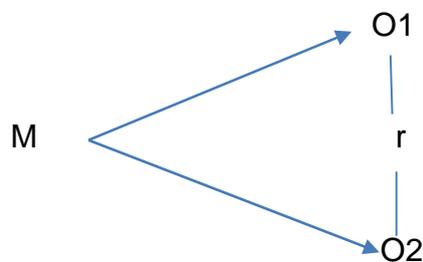
En esta investigación se utilizó, el método científico que consiste en plantear el problema de investigación, las hipótesis y el contraste de las Hipótesis de la investigación, con la finalidad de llegar a las conclusiones y finalmente proponer recomendaciones.

3.2.2 Diseño

Para llevar a cabo la investigación se consideró el diseño **no experimental** porque se realizó el trabajo de investigación sin manipular las variables.

1. Diseño Metodológico

a. Diseño Específico, Correlacional.



Donde:

M : Representa la muestra del estudio

O1 : Variable 1

O2 : Variable 2

r : Representa posibles correlaciones existentes entre las Variables.

3.3 UNIVERSO Y MUESTRA

3.3.1 Universo de estudio.

(*Quezada Lucio, 2012, pág. 38*), Refiere que, la población representa una colección completa de elementos (sujetos, objetos, fenómenos o datos) que poseen algunas características comunes. Presentamos en el Cuadro N° 01 la Población de Directorio, Gerentes de área, analistas, supervisores, y clientes de la CMAC Huancayo los mismos que se detallan continuación:

Cuadro N° 1

| Unidad de Análisis CMAC Huancayo S.A. – 2018 | Cantidad |
|---|-----------------|
| Directorio | 05 |
| Gerentes de área | 04 |
| Analistas | 35 |
| Supervisores | 10 |
| Clientes | 80 |
| TOTAL: | 134 |

Fuente: Elaboración Propia – 2018

3.3.2 Universo social.

Sierra (1994, p.174), sostiene: una vez definido el problema a investigar, formuladas las hipótesis, determinadas las dimensiones e indicadores de las variables y delimitado el campo de la investigación, se hace preciso realizar, además de las anteriores, otra opción antes de empezar con el trabajo de campo, la recogida de datos mediante la aplicación de los

métodos elegidos. Las poblaciones deben situarse claramente en torno a sus características del contexto, de lugar y en el tiempo” (**Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, 2010, pág. 239**). El Universo Social objeto del estudio, está constituido por 5 miembros del Directorio, 4 Gerentes de área, 25 Analistas, 6 Supervisores y 40 Clientes que laboran en la CMAC de Huancayo del Distrito de Yanacancha.

3.3.3 Unidad de análisis.

La Unidad de Análisis de Nuestra investigación se determinó de la siguiente manera:

Cuadro N° 2

| Unidad de Análisis CMAC de Huancayo S.A. - 2018 | Cantidad |
|--|-----------------|
| Organos | Total |
| Directorio | 05 |
| Gerentes de área | 04 |
| Analistas | 25 |
| Supervisores | 06 |
| Clientes | 40 |
| TOTAL: | 80 |

Fuente: Elaboración Propia - 2018

3.3.4 Muestra de la investigación.

Por su parte Ballestrini (1997, p.130) refiere que cuando un universo está integrado por un número reducido de sujetos por ser una población pequeña y finita, se toma como unidades de estudio e indagación a todos los individuos que la integran por consiguiente no se aplican criterios muestrales.

En el presente trabajo de investigación la muestra intencionada es de 5 miembros del Directorio, 4 Gerentes de área, 25 Analistas, 6 Supervisores que laboran en la CMAC de Huancayo y, 40 Clientes que usan los servicios de la CMAC de Huancayo del Distrito de Yanacancha. El cual, se determinó en coordinación estrecha con el asesor de la investigación.

3.4 FORMULACION DE HIPÓTESIS

3.4.1 Hipótesis General

La preferencia en el uso de productos y servicios financieros se relaciona significativamente con los márgenes de tasas de interés que ofrece la Caja Huancayo S.A. Del Distrito de Yanacancha, Pasco -2018 (**H₁**).

La preferencia en el uso de productos y servicios financieros no se relaciona significativamente con los márgenes de tasas de interés que ofrece la **Caja Huancayo S.A.** Del Distrito de Yanacancha, Pasco -2018 (**H₀**).

3.4.2 Hipótesis específicas

- a La preferencia de los depósitos a plazo fijo se relaciona significativamente con la tasa de interés pasiva que ofrece la Caja Huancayo S.A. Del Distrito de Yanacancha, Pasco -2018

b. La preferencia del crédito empresarial se relaciona significativamente con la tasa efectiva anual que ofrece la Caja Huancayo S.A. Del Distrito de Yanacancha, Pasco -2018

3.5 IDENTIFICACION DE VARIABLES.

3.5.1 Variable Independiente

X = Productos y Servicios Financieros

3.5.2 Variable Dependiente

Y = Márgenes de tasas de interés

3.6 DEFINICION DE VARIABLES E INDICADORES:

X = Productos y Servicios Financieros

Indicadores

X₁ = Depósito a plazo fijo

X₂ = Crédito empresarial

Y = Márgenes de tasas de interés.

Indicadores

Y₁ = Tasa de interés pasiva

Y₂ = Tasa efectiva anual

3.7 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

3.7.1 Técnicas:

La técnica fue la recopilación bibliográfica y recopilación estadística, mediante la encuesta, que según Deza y Muñoz

(2012) señalan, que la técnica es un proceso cognitivo de carácter intencional, definido como el empleo sistemático de nuestros sentidos en la búsqueda de datos requeridos para resolver un problema de investigación.

Los datos que se usaron en el presente trabajo de investigación fue mediante la **encuesta**. Toda vez que se encuestaron a la totalidad de la muestra definida en la investigación entre ellos a los miembros del Directorio, Gerentes de área, Analistas, Supervisores y Clientes de la CMAC de Huancayo S.A. del Distrito de Yanacancha.

3.7.2 Instrumentos.

El instrumento que se usó en la investigación fue el **cuestionario**. Según señala Deza y Muñoz (2012), el cuestionario es un instrumento que se utiliza para recolectar los datos, que consiste en un conjunto de preguntas respecto a una variable a medir, teniendo en cuenta los problemas de investigación, básicamente es una conversación entre el entrevistador y el entrevistado donde la conversación gira en torno al problema de estudio, que conlleva a un propósito profesional.

Los procedimientos para recolectar los datos de la investigación se ejecutó de la siguiente manera:

- Se elaboró las encuestas de acuerdo a las dos variables.
- Se elaboró el cuestionario en base a las dos variables.
- Se aplicó las encuestas y el cuestionario de preguntas a los que conforman la muestra de estudio.

Los datos que obtuvieron se tabularón en el programa estadístico SPSS, seguidamente se procesó la información con el cual se obtuvo los resultados de la investigación y, finalmente se contrastaron las hipótesis de estudio con el estadístico.

3.8 TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE DATOS

3.8.1 Técnica de Procesamiento

La técnica del procesamiento en la investigación fue la estadística, y se procesaron los datos obtenidos de diferentes fuentes, como:

- Se tabularón los cuadros estadísticos con las cantidades y sus porcentajes
- Se construyeron los gráficos.
- Comprensión de los gráficos
- Conciliación de datos
- Se procesaron los datos con el SPSS (Statistical package for social sciences).

3.8.2 Técnica de Análisis

En la técnica de análisis se aplicaron las técnicas siguientes:

- Análisis documental
- Conciliación de datos
- Indagación

CAPITULO IV

ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS OBTENIDOS

4.1 Descripción del trabajo de campo.

En estrecha coordinación con nuestro asesor, realizamos lo siguiente: Presentación de la solicitud dirigida al Gerente de la Caja Huancayo S.A. del Distrito de Yanacancha, para iniciar el desarrollo del proyecto de investigación, Coordinaciones de los investigadores con el asesor, Validez y confiabilidad del instrumento de medición, Coordinaciones con el miembros del Directorio, Gerentes de área, Analistas, Supervisores que laboran en la CMAC de Huancayo y, 40 Clientes que usan los servicios de la CMAC de Huancayo, daremos instrucciones sobre la finalidad del instrumento. Aplicación del

instrumento a la muestra determinada de 80 personas, supervisión y control y realización del Informe respectivo

4.2 Presentación, análisis de resultados obtenidos.

4.2.1 Productos y Servicios Financieros.

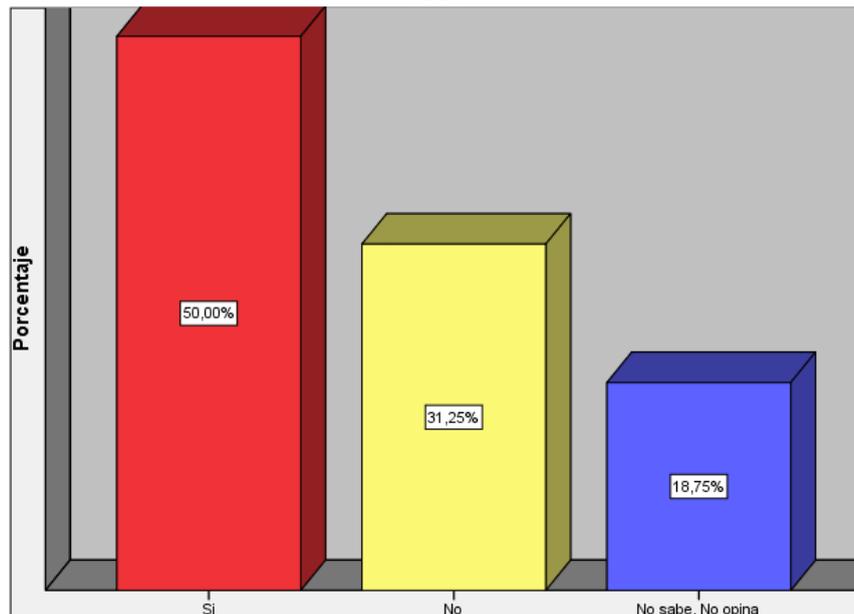
Tabla N°1
¿Tiene usted algún tipo de producto bancario adquirido en la CMAC Huancayo S.A.?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido Si | 40 | 50,0 | 50,0 | 50,0 |
| No | 25 | 31,3 | 31,3 | 81,3 |
| No sabe, No opina | 15 | 18,8 | 18,8 | 100,0 |
| Total | 80 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración Propia – 2018

Gráfico N°1

¿Tiene usted algún tipo de producto bancario adquirido en la CMAC Huancayo S.A.?



Fuente: Elaboración Propia – 2018

Interpretación:

La mayoría 40 (25%) de los encuestados manifiestan que si tiene algún tipo de producto bancario adquirido en la CMAC

Huancayo S.A., mientras que solo 15 (18.8%) de los encuestados no sabe, no opina.

Tabla N°2

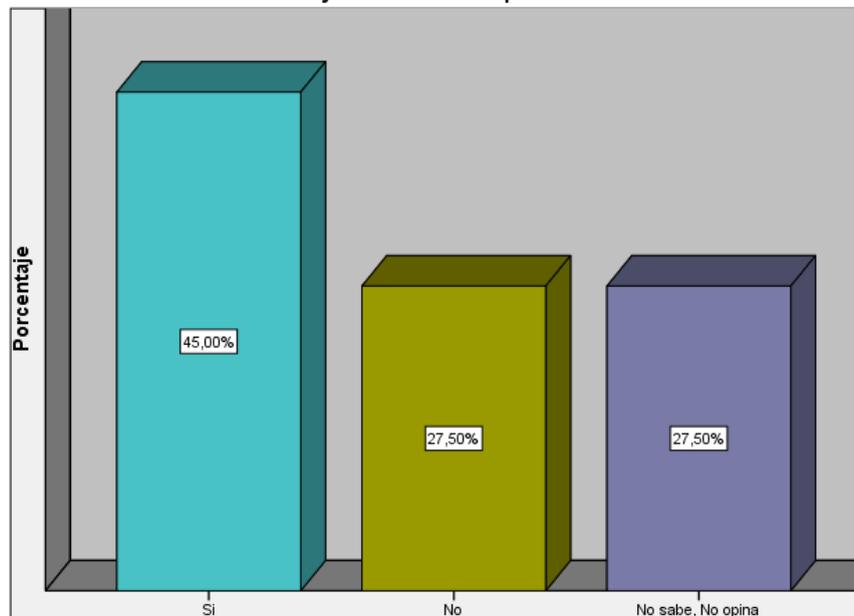
¿Utiliza los fondos obtenidos o disponibles que tiene por un crédito de CMAC Huancayo S.A en forma productiva?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido Si | 36 | 45,0 | 45,0 | 45,0 |
| No | 22 | 27,5 | 27,5 | 72,5 |
| No sabe, No opina | 22 | 27,5 | 27,5 | 100,0 |
| Total | 80 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración Propia – 2018

Gráfico N°2

¿Utiliza los fondos obtenidos o disponibles que tiene por un crédito de CMAC Huancayo S.A en forma productiva?



Fuente: Elaboración Propia – 2018

Interpretación:

La mayoría 36 (46%) de los encuestados manifiestan que si utiliza los fondos obtenidos o disponibles que tiene por un crédito de CMAC Huancayo S.A en forma productiva,

mientras que solo 22 (27.5%) de ellos expresan no sabe , no opina.

Tabla N°3

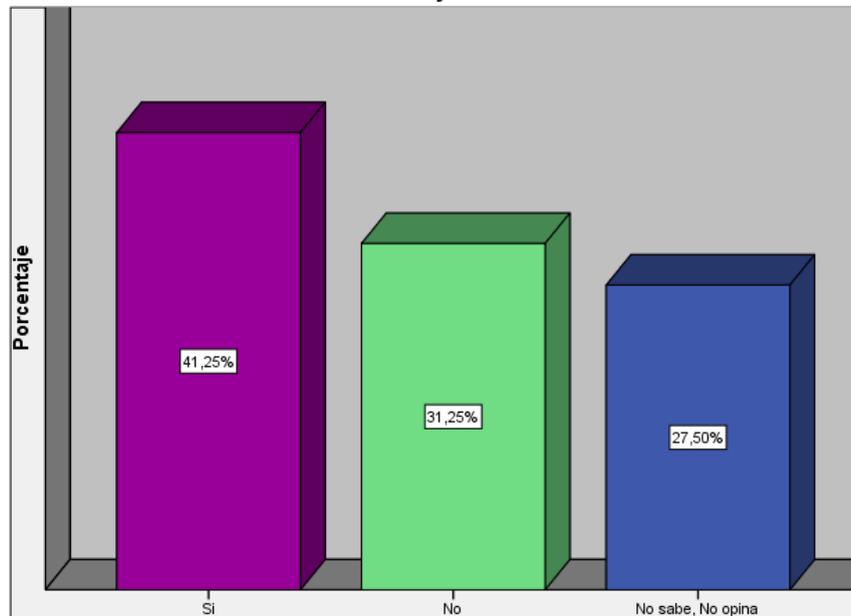
¿Realiza inversiones con los fondos que tiene o que le son prestados por CMAC Huancayo S.A?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido Si | 33 | 41,3 | 41,3 | 41,3 |
| No | 25 | 31,3 | 31,3 | 72,5 |
| No sabe, No opina | 22 | 27,5 | 27,5 | 100,0 |
| Total | 80 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración Propia – 2018

Gráfico N°3

¿Realiza inversiones con los fondos que tiene o que le son prestados por CMAC Huancayo S.A?



Fuente: Elaboración Propia – 2018

Interpretación:

La mayoría 33 (41.3%) expresan que si realiza inversiones con los fondos que tiene o que le son prestados por CMAC

Huancayo S.A, mientras que 25 (31.3%) de ellos expresan que no sabe, no opina.

Tabla N°4

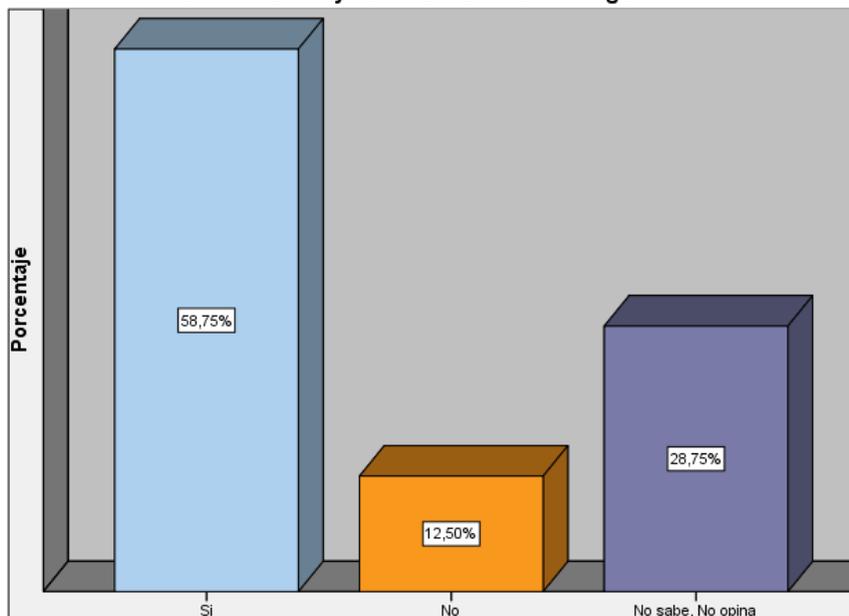
¿Conoce las tasas de interés que se aplican a los productos y servicios de CMAC Huancayo S.A cuando le son otorgados?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido Si | 47 | 58,8 | 58,8 | 58,8 |
| No | 10 | 12,5 | 12,5 | 71,3 |
| No sabe, No opina | 23 | 28,7 | 28,7 | 100,0 |
| Total | 80 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración Propia – 2018

Gráfico N°4

¿Conoce las tasas de interés que se aplican a los productos y servicios de CMAC Huancayo S.A cuando le son otorgados?



Fuente: Elaboración Propia – 2018

Interpretación:

La mayoría 47 (58.8%) de los encuestados expresan que si conoce las tasas de interés que se aplican a los productos y

servicios de CMAC Huancayo S.A cuando le son otorgados, mientras que solo 10 (12.5%) de ellos expresan que no.

Tabla N°5

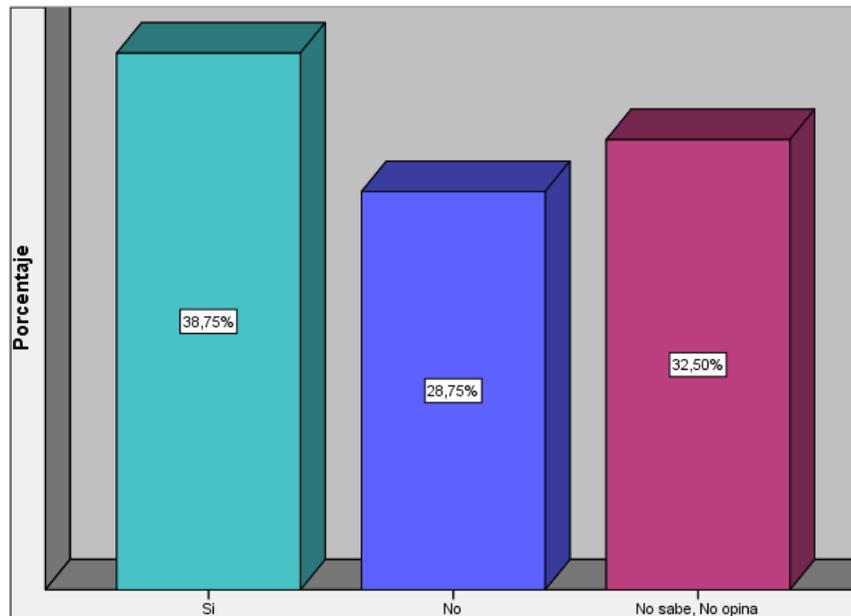
¿En CMAC Huancayo S.A se encargan de esclarecer el tema de las tasas de interés?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido Si | 31 | 38,8 | 38,8 | 38,8 |
| No | 23 | 28,7 | 28,7 | 67,5 |
| No sabe, No opina | 26 | 32,5 | 32,5 | 100,0 |
| Total | 80 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración Propia – 2018

Gráfico N°5

¿En CMAC Huancayo S.A se encargan de esclarecer el tema de las tasas de interés?



Fuente: Elaboración Propia – 2018

Interpretación:

La mayoría 31 (38.8%) de los encuestados expresan que si en CMAC Huancayo S.A se encargan de esclarecer el tema

de las tasas de interés, mientras que solo 23 (28.7%) de ellos expresan que no.

Tabla N°6

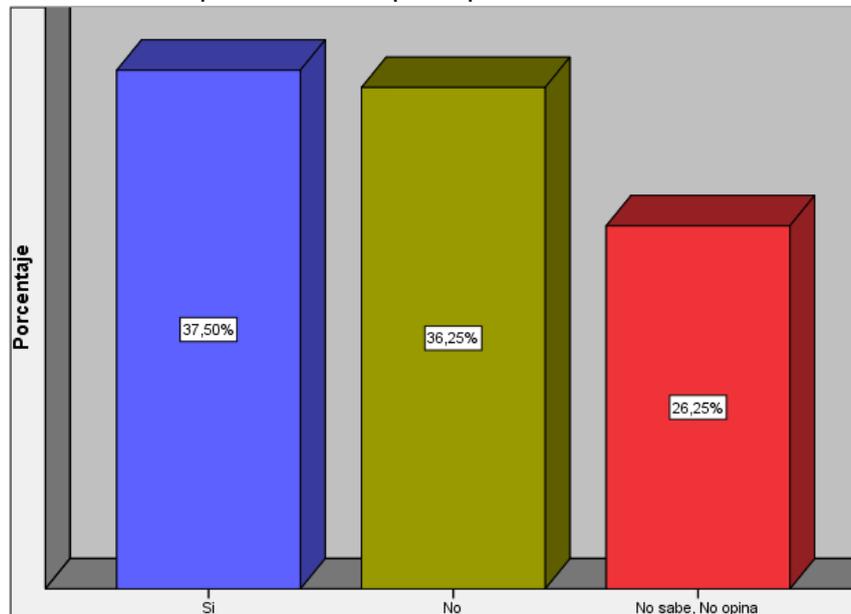
¿La CMAC Huancayo S.A le informa por escrito y en forma detallada las tasas que se le cobrarán por un préstamo o crédito?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido Si | 30 | 37,5 | 37,5 | 37,5 |
| No | 29 | 36,3 | 36,3 | 73,8 |
| No sabe, No opina | 21 | 26,3 | 26,3 | 100,0 |
| Total | 80 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración Propia – 2018

Gráfico N°6

¿La CMAC Huancayo S.A le informa por escrito y en forma detallada las tasas que se le cobrarán por un préstamo o crédito?



Fuente: Elaboración Propia – 2018

Interpretación:

La mayoría 30 (37.5%) de los encuestados expresan que si la CMAC Huancayo S.A le informa por escrito y en forma detallada las tasas que se le cobrarán por un préstamo o

crédito, mientras que solo 21 (26.3%) de ellos expresan que no sabe, no opina.

Tabla N°7

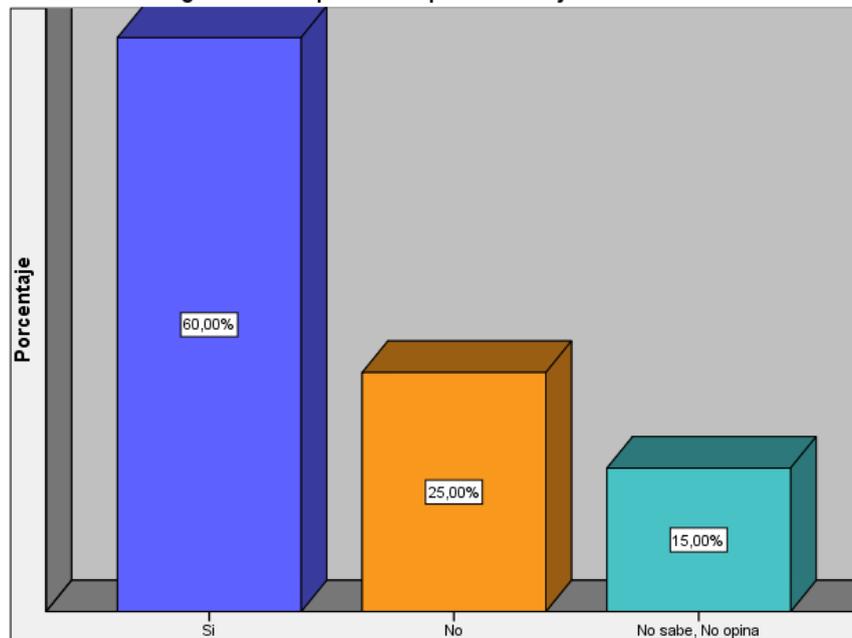
¿Conoce lo que es o implica el encaje bancario?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido Si | 48 | 60,0 | 60,0 | 60,0 |
| No | 20 | 25,0 | 25,0 | 85,0 |
| No sabe, No opina | 12 | 15,0 | 15,0 | 100,0 |
| Total | 80 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración Propia – 2018

Gráfico N°7

¿Conoce lo que es o implica el encaje bancario?



Fuente: Elaboración Propia – 2018

Interpretación:

La mayoría 48 (60%) de ellos expresan que si conoce lo que es o implica el encaje bancario, mientras que solo 12 (15%) de los encuestados expresan que no sabe, no opina.

Tabla N°8

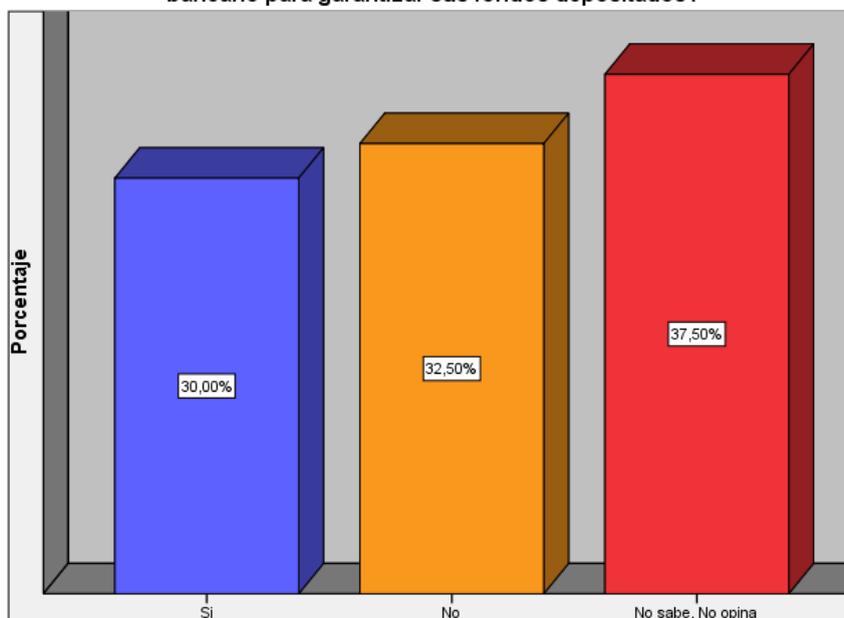
¿Sabe Ud. Si la CMAC Huancayo S.A está obligadas a realizar un encaje bancario para garantizar sus fondos depositados?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido Si | 24 | 30,0 | 30,0 | 30,0 |
| No | 26 | 32,5 | 32,5 | 62,5 |
| No sabe, No opina | 30 | 37,5 | 37,5 | 100,0 |
| Total | 80 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración Propia – 2018

Gráfico N°8

¿Sabe Ud. Si la CMAC Huancayo S.A está obligadas a realizar un encaje bancario para garantizar sus fondos depositados?



Fuente: Elaboración Propia – 2018

Interpretación:

De los encuestados 24 (30%) expresan que si sabe si la CMAC Huancayo S.A está obligadas a realizar un encaje

bancario para garantizar sus fondos depositados, mientras que 30 (37.5%) de ellos expresan que no sabe, no opina.

Tabla N°9

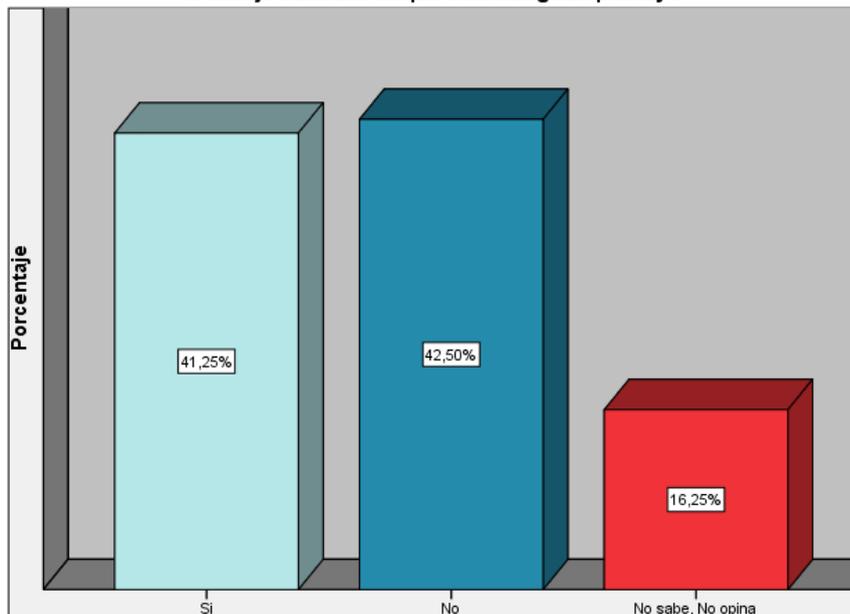
¿Sabe Ud. Si la CMAC Huancayo S.A donde tiene sus fondos realiza el depósito o encaje bancario al que está obligado por ley?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido Si | 33 | 41,3 | 41,3 | 41,3 |
| No | 34 | 42,5 | 42,5 | 83,8 |
| No sabe, No opina | 13 | 16,3 | 16,3 | 100,0 |
| Total | 80 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración Propia – 2018

Gráfico N°9

¿Sabe Ud. Si la CMAC Huancayo S.A donde tiene sus fondos realiza el depósito o encaje bancario al que está obligado por ley?



Fuente: Elaboración Propia – 2018

Interpretación:

De los encuestados 33 (41.3%) de ellos expresan que si sabe si la CMAC Huancayo S.A donde tiene sus fondos realiza el

depósito o encaje bancario al que está obligado por ley, mientras que 13 (16.3%) de ellos expresan que no sabe, no opina.

Tabla N°10

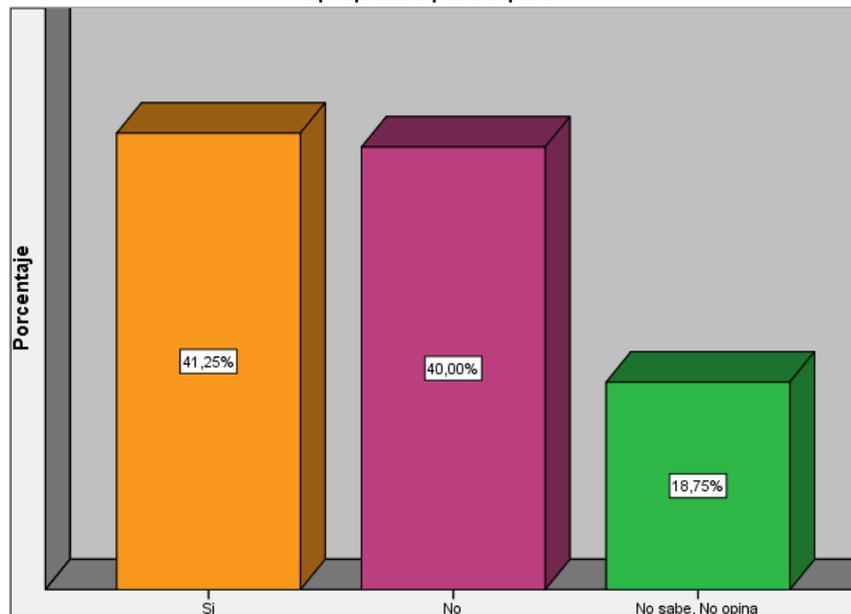
¿Considera usted que los resultados de gestión la pública son los más apropiados para el país?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido Si | 33 | 41,3 | 41,3 | 41,3 |
| No | 32 | 40,0 | 40,0 | 81,3 |
| No sabe, No opina | 15 | 18,8 | 18,8 | 100,0 |
| Total | 80 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración Propia – 2018

Gráfico N°10

¿Considera usted que los resultados de gestión la pública son los más apropiados para el país?



Fuente: Elaboración Propia – 2018

Interpretación:

La mayoría 33 (41.3%) de ellos expresan que si considera usted que los resultados de gestión la pública son los más

apropiados para el país, mientras que solo 15 (18.8%) de los encuestados expresan que no sabe, no opina.

4.2.2 Márgenes de tasas de interés.

Tabla N°11

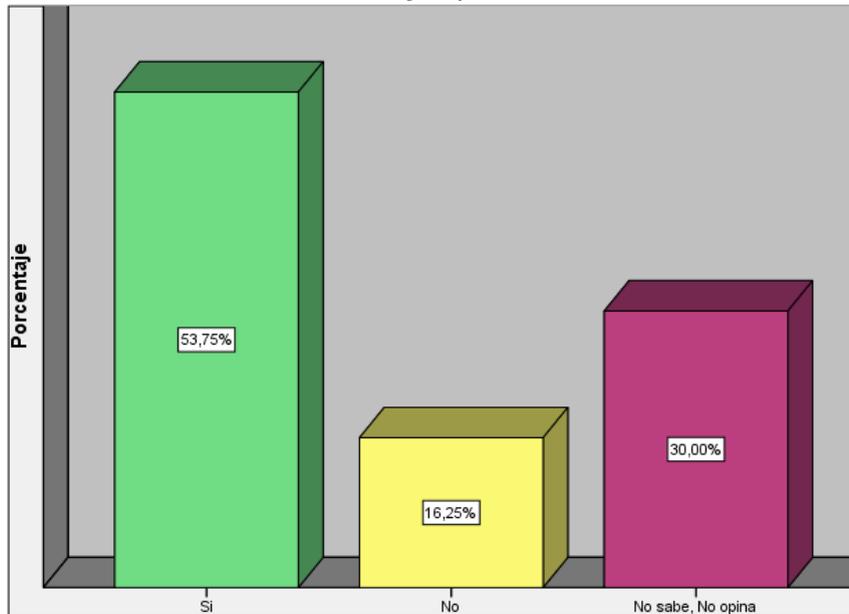
¿Los fondos que administran las entidades financieras son manejados en forma eficiente y responsable?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido Si | 43 | 53,8 | 53,8 | 53,8 |
| No | 13 | 16,3 | 16,3 | 70,0 |
| No sabe, No opina | 24 | 30,0 | 30,0 | 100,0 |
| Total | 80 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración Propia – 2018

Gráfico N°11

¿Los fondos que administran las entidades financieras son manejados en forma eficiente y responsable



Fuente: Elaboración Propia – 2018

Interpretación:

La mayoría 43 (53.8%) de los encuestados expresan que si los fondos que administran las entidades financieras son

manejados en forma eficiente y responsable, mientras que solo 13 (16.3%) de ellos expresan que no.

Tabla N°12

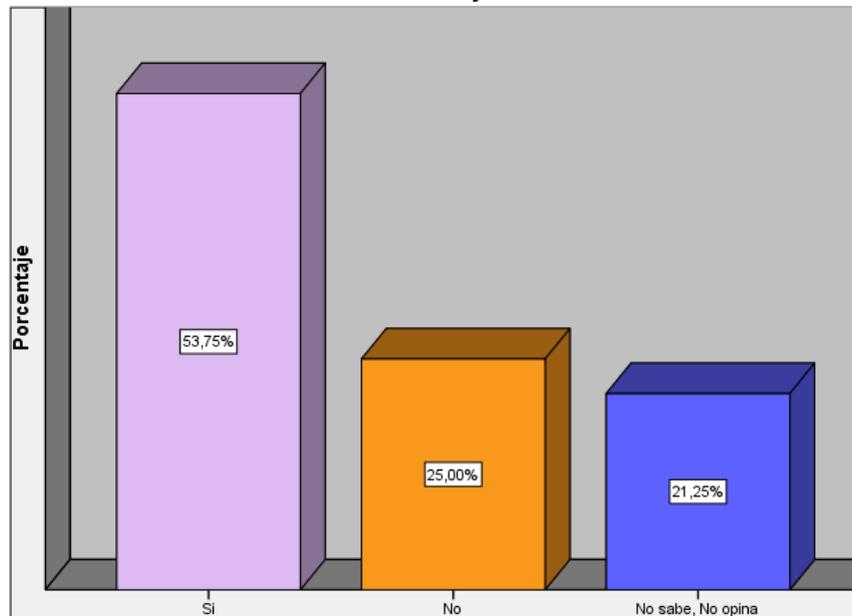
¿Se minimiza el riesgo en el manejo de fondos de los clientes por parte de la CMAC Huancayo S.A?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido Si | 43 | 53,8 | 53,8 | 53,8 |
| No | 20 | 25,0 | 25,0 | 78,8 |
| No sabe, No opina | 17 | 21,3 | 21,3 | 100,0 |
| Total | 80 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración Propia – 2018

Gráfico N°12

¿Se minimiza el riesgo en el manejo de fondos de los clientes por parte de la CMAC Huancayo S.A?



Fuente: Elaboración Propia – 2018

Interpretación:

La mayoría 43 (53.5%) de los encuestados expresan que si se minimiza el riesgo en el manejo de fondos de los clientes

por parte de la CMAC Huancayo S.A, mientras que solo 17 (21.3%) de ellos no sabe, no opina.

Tabla N°13

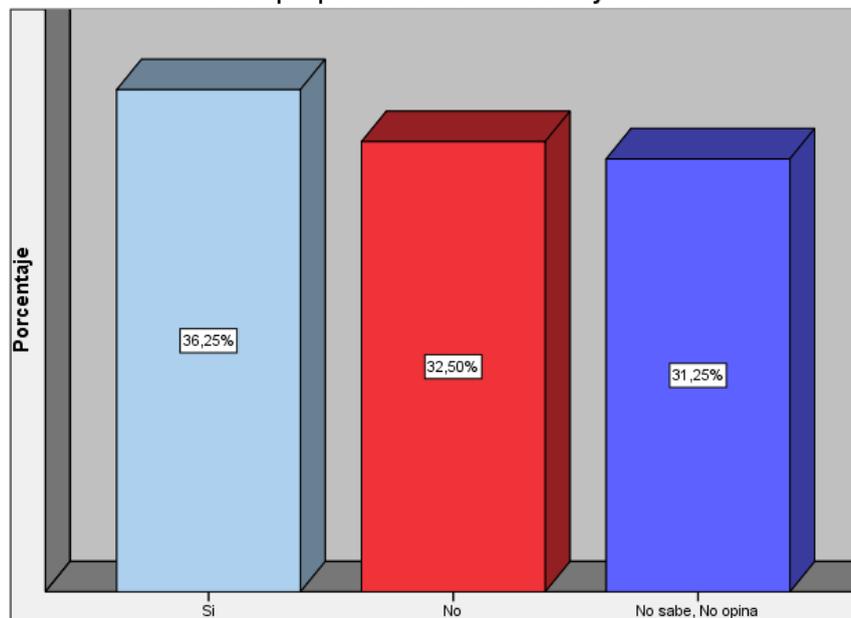
¿La política fiscal establecida por el gobierno apunta a un adecuado manejo de fondos por parte de la CMAC Huancayo S.A?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido Si | 29 | 36,3 | 36,3 | 36,3 |
| No | 26 | 32,5 | 32,5 | 68,8 |
| No sabe, No opina | 25 | 31,3 | 31,3 | 100,0 |
| Total | 80 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración Propia – 2018

Gráfico N°13

¿La política fiscal establecida por el gobierno apunta a un adecuado manejo de fondos por parte de la CMAC Huancayo S.A?



Fuente: Elaboración Propia – 2018

Interpretación:

La mayoría 29 (36.3%) de los encuestados expresan que si la política fiscal establecida por el gobierno apunta a un adecuado manejo de fondos por parte de la CMAC

Huancayo S.A, mientras que solo 25 (31.3%) de los encuestados expresan que no sabe , no opina.

Tabla N°14

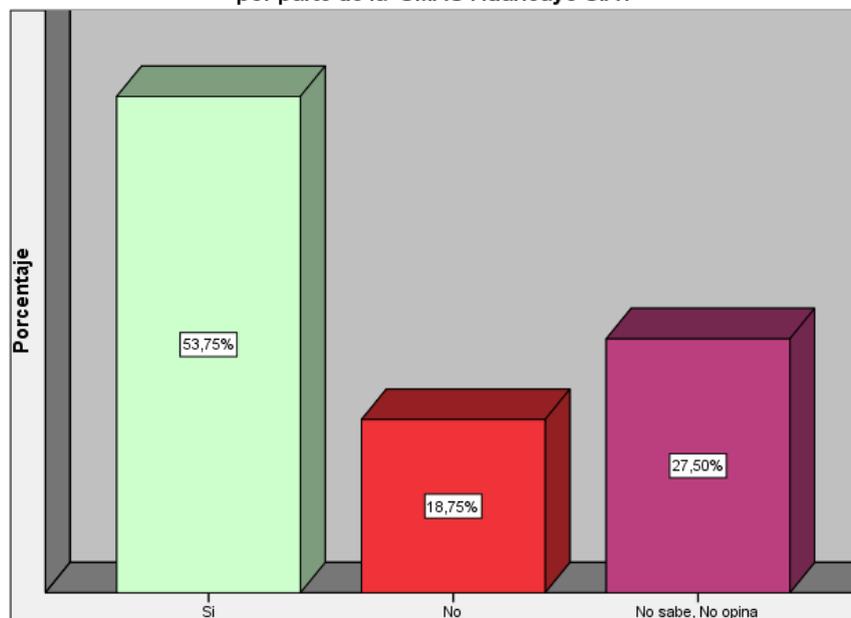
¿La política económica del gobierno contribuye con el resguardo de los fondos por parte de la CMAC Huancayo S.A?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido Si | 43 | 53,8 | 53,8 | 53,8 |
| No | 15 | 18,8 | 18,8 | 72,5 |
| No sabe, No opina | 22 | 27,5 | 27,5 | 100,0 |
| Total | 80 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración Propia – 2018

Gráfico N°14

¿La política económica del gobierno contribuye con el resguardo de los fondos por parte de la CMAC Huancayo S.A?



Fuente: Elaboración Propia – 2018

Interpretación:

La mayoría 43 (53.8%) de los encuestados expresan que si la política económica del gobierno contribuye con el

resguardo de los fondos por parte de la CMAC Huancayo S.A, mientras que 15 (18.8%) de ellos expresan que no.

Tabla N°15

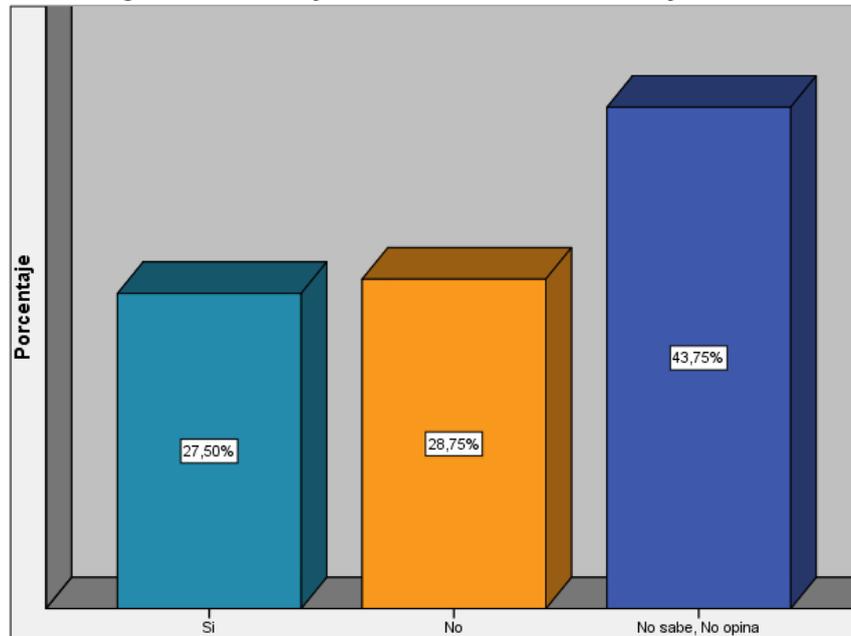
¿Existe libre manejo de fondos en el CMAC Huancayo S.A?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido Si | 22 | 27,5 | 27,5 | 27,5 |
| No | 23 | 28,7 | 28,7 | 56,3 |
| No sabe, No opina | 35 | 43,8 | 43,8 | 100,0 |
| Total | 80 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración Propia – 2018

Gráfico N°15

¿Existe libre manejo de fondos en el CMAC Huancayo S.A?



Fuente: Elaboración Propia – 2018

Interpretación:

De los encuestados 22 (27.5%) de ellos expresan que si existe libre manejo de fondos en el CMAC Huancayo S.A,

mientras que 35 (43.8%) de ellos expresan que no sabe, no opina.

Tabla N°16

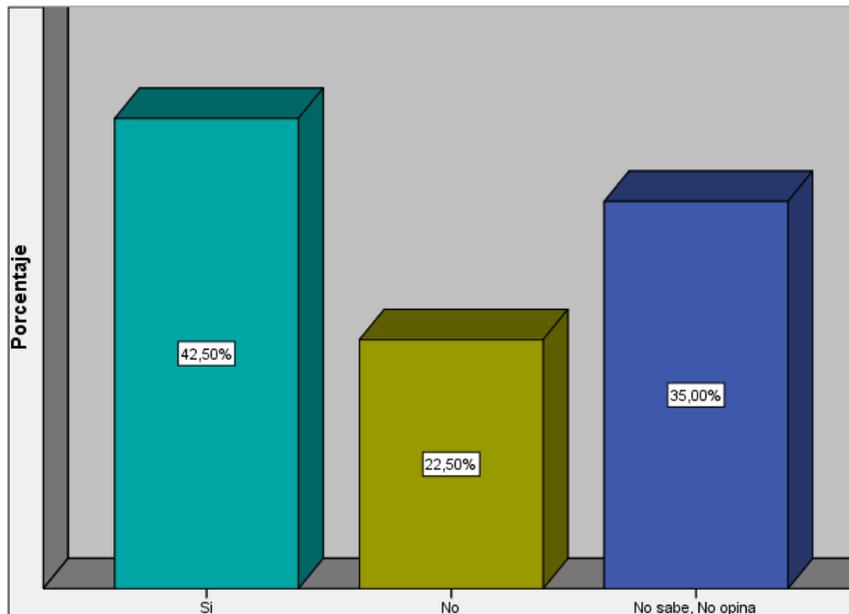
¿Considera Ud. que los depósitos a plazo fijo de la CMAC Huancayo S.A, son las más rentables del mercado?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido Si | 34 | 42,5 | 42,5 | 42,5 |
| No | 18 | 22,5 | 22,5 | 65,0 |
| No sabe, No opina | 28 | 35,0 | 35,0 | 100,0 |
| Total | 80 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración Propia – 2018

Gráfico N°16

¿Considera Ud. que los depósitos a plazo fijo de la CMAC Huancayo S.A, son las más rentables del mercado?



Fuente: Elaboración Propia – 2018

Interpretación:

La mayoría 34 (42.5%) de los encuestados expresan que si considera que los depósitos a plazo fijo de la CMAC

Huancayo S.A, son las más rentables del mercado, mientras que solo 18 (22.5%) de los encuestados expresan que no.

Tabla N°17

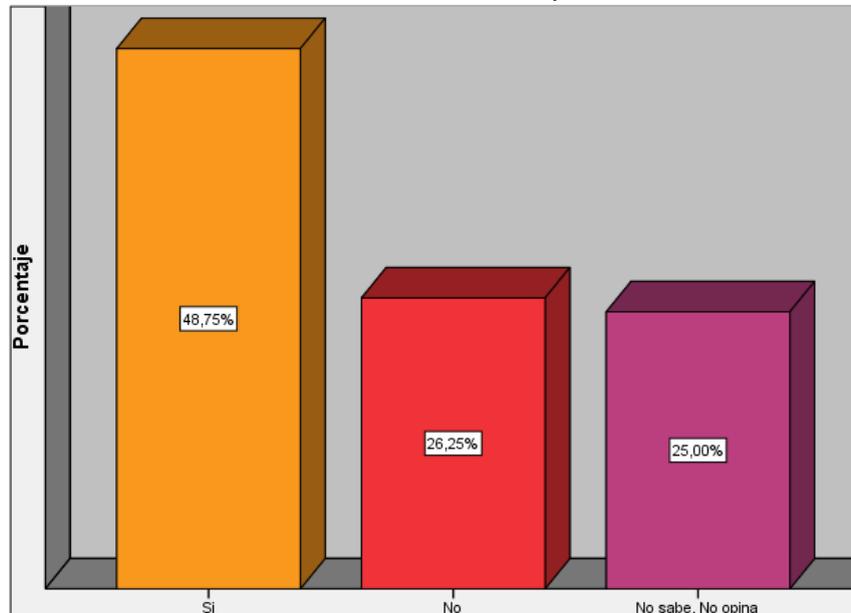
¿Cree Ud. que la CMAC Huancayo S.A tiene las mejores ofertas respecto a las tasas de interés en el crédito empresarial?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido Si | 39 | 48,8 | 48,8 | 48,8 |
| No | 21 | 26,3 | 26,3 | 75,0 |
| No sabe, No opina | 20 | 25,0 | 25,0 | 100,0 |
| Total | 80 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración Propia – 2018

Gráfico N°17

¿Cree Ud. que la CMAC Huancayo S.A tiene las mejores ofertas respecto a las tasas de interés en el crédito empresarial?



Fuente: Elaboración Propia – 2018

Interpretación:

La mayoría 39 (48.8%) de ellos expresan que si cree que la CMAC Huancayo S.A tiene las mejores ofertas respecto a las tasas de interés en el crédito empresarial, mientras que solo

20 (25%) de los encuestados expresan que no sabe, no opina.

Tabla N°18

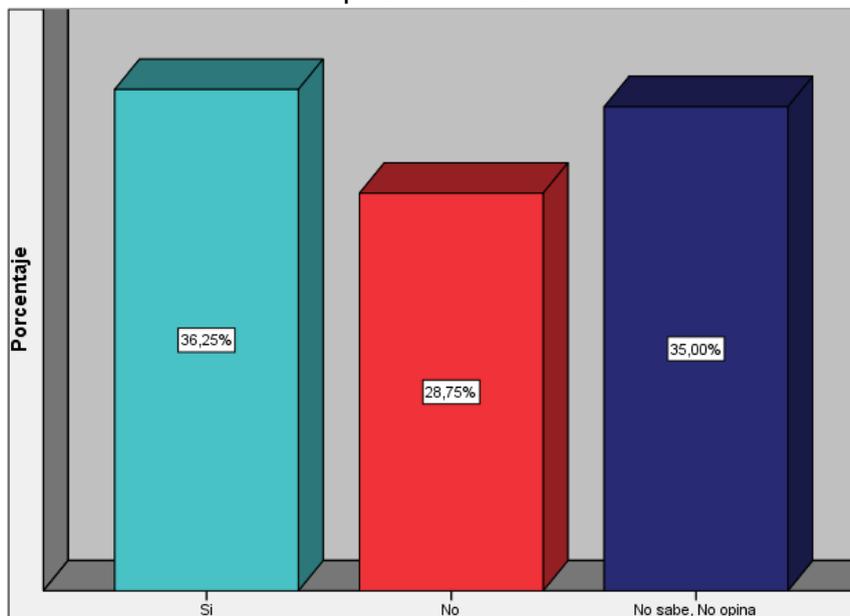
¿La tasa de interés pasiva que ofrece la CMAC Huancayo S.A, es la más competitiva del mercado?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido Si | 29 | 36,3 | 36,3 | 36,3 |
| No | 23 | 28,7 | 28,7 | 65,0 |
| No sabe, No opina | 28 | 35,0 | 35,0 | 100,0 |
| Total | 80 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración Propia – 2018

Gráfico N°18

¿La tasa de interés pasiva que ofrece la CMAC Huancayo S.A, es la más competitiva del mercado?



Fuente: Elaboración Propia – 2018

Interpretación:

La mayoría 29 (36.3%) de los encuestados expresan que si la tasa de interés pasiva que ofrece la CMAC Huancayo S.A,

es la más competitiva del mercado, mientras que solo 23 (28.7%) de los encuestados expresan que no.

Tabla N°19

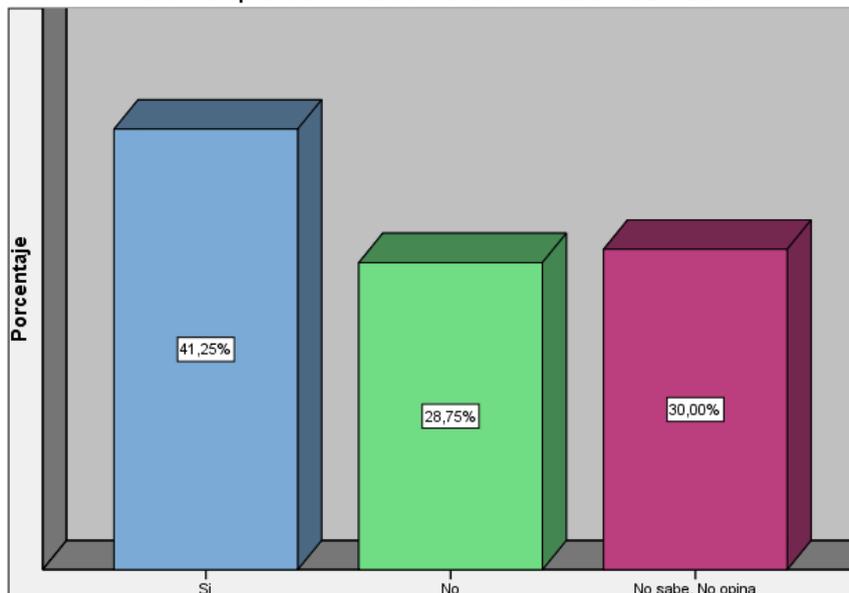
¿Considera Ud. que la tasa efectiva anual del 1.15% están bajo lo dispuesto en la ley N°28587 y al reglamento de gestión de conducta de mercado del sistema financiero aprobado mediante resolución SBS N°3274-2017?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido Si | 33 | 41,3 | 41,3 | 41,3 |
| No | 23 | 28,7 | 28,7 | 70,0 |
| No sabe, No opina | 24 | 30,0 | 30,0 | 100,0 |
| Total | 80 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración Propia – 2018

Gráfico N°19

¿Considera Ud. que la tasa efectiva anual del 1.15% están bajo lo dispuesto en la ley N°28587 y al reglamento de gestión de conducta de mercado del sistema financiero aprobado mediante resolución SBS N°3274-2017?



Fuente: Elaboración Propia – 2018

Interpretación:

La mayoría 33 (41.3%) de los encuestados expresan que si Considera Ud. que la tasa efectiva anual del 1.15% están

bajo lo dispuesto en la ley N°28587 y al reglamento de gestión de conducta de mercado del sistema financiero aprobado mediante resolución SBS N°3274-2017, mientras que solo 23 (28.7%) de los encuestado expresan que no.

Tabla N°20

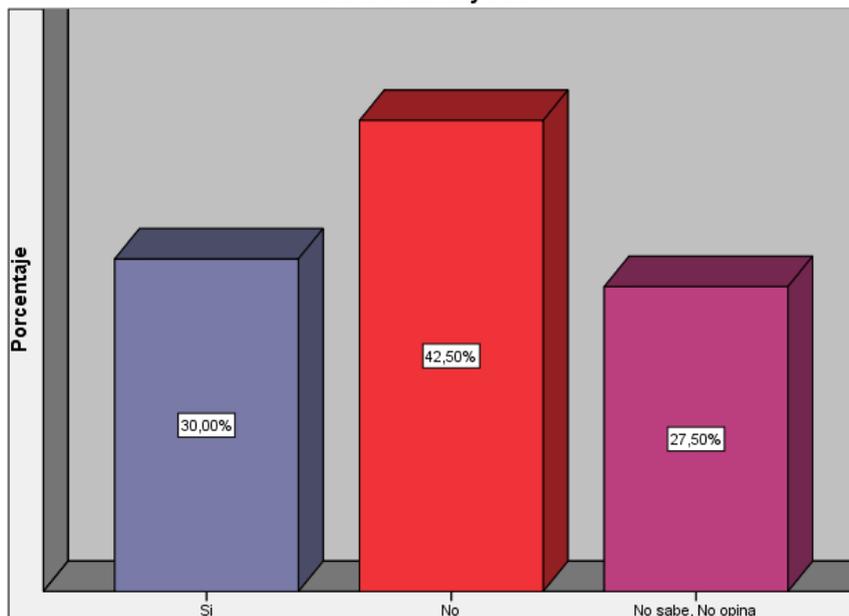
¿Esta Ud. de acuerdo con los márgenes de las tasas de interés que le propone la CMAC Huancayo S.A?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido Si | 24 | 30,0 | 30,0 | 30,0 |
| No | 34 | 42,5 | 42,5 | 72,5 |
| No sabe, No opina | 22 | 27,5 | 27,5 | 100,0 |
| Total | 80 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración Propia – 2018

Gráfico N°20

¿Esta Ud. de acuerdo con los márgenes de las tasas de interés que le propone la CMAC Huancayo S.A?



Fuente: Elaboración Propia – 2018

Interpretación:

De los encuestados 24 (30%) de ellos expresan que si está de acuerdo con los márgenes de las tasas de interés que le

propone la CMAH Huancayo S.A, mientras que solo 22 (27.5%) de los encuestados expresan que no.

4.3 CONTRASTACION DE HIPOTESIS.

Siguiendo el esquema propuesto por (KERLINGER, 2005), para prueba de significancia estadística de la correlación, usaremos el esquema clásico propuesto por Karl Pearson, en primer lugar se realizara la significancia de la hipótesis principal de investigación y posteriormente las dos hipótesis específicas de investigación.

4.3.1 Preferencia en el uso de productos y servicios financieros y márgenes de tasas de interés

a. Hipótesis General a contrastar.

Hipótesis Alterna

La preferencia en el uso de productos y servicios financieros se relaciona significativamente con los márgenes de tasas de interés que ofrece la Caja Huancayo S.A. del Distrito de Yanacancha, Pasco -2018 (**H₁**).

Hipótesis Nula

La preferencia en el uso de productos y servicios financieros no se relaciona significativamente con los márgenes de tasas de interés que ofrece la Caja Huancayo S.A. del Distrito de Yanacancha, Pasco -2018 (**H₀**).

Tabla N°21

Correlaciones

| | | | X | Y |
|-----------------|--|---|-------|-------|
| Rho de Spearman | PREFERENCIA EN EL USO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS | Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) | 1,000 | ,272 |
| | | N | 80 | 80 |
| | MÁRGENES DE TASAS DE INTERÉS | Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) | ,272 | 1,000 |
| | | N | 80 | 80 |

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Fuente: Elaboración Propia – 2018

b. Análisis.

Al recopilar la información necesaria para tomar una decisión sobre la hipótesis de bondad de ajuste mediante el estadístico Rho de Spearman tenemos lo siguiente: Respecto a la preferencia en el uso de productos y servicios financieros y los márgenes de tasas de interés que ofrece la Caja Huancayo S.A. del Distrito de Yanacancha, Pasco -2018, el coeficiente Rho Spearman es 0,272 y de acuerdo al baremo de estimación de la correlación de Spearman, existe una correlación positiva baja. Además el nivel de significancia es $<$ que 0,05, esto indica que si existe correlación entre las variables. Por lo tanto se rechaza la hipótesis nula (**H₀**) y aceptamos la hipótesis alterna (**H₁**). Finalmente podemos concluir que entre la preferencia en el uso de productos y servicios financieros y los márgenes de

tasas de interés que ofrece la Caja Huancayo S.A. del Distrito de Yanacancha, Pasco -2018, a nivel de valor Rho la correlación es baja.

4.3.2 Preferencia de los depósitos a plazo fijo y la tasa de interés pasiva.

a. Hipótesis Específica a contrastar.

La preferencia de los depósitos a plazo fijo se relaciona significativamente con la tasa de interés pasiva que ofrece la Caja Huancayo S.A. Del Distrito de Yanacancha, Pasco -2018. **(H₁)**.

La preferencia de los depósitos a plazo fijo no se relaciona significativamente con la tasa de interés pasiva que ofrece la Caja Huancayo S.A. Del Distrito de Yanacancha, Pasco -2018. **(H₀)**.

Tabla N°22

Correlaciones

| | | | X | Y |
|-----------------|---|---|-----------------|-----------------|
| Rho de Spearman | PREFERENCIA DE LOS DEPOSITOS A PLAZO FIJO | Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N | 1,000 80 | ,894 80 |
| | TASA DE INTERÉS PASIVA. | Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N | ,894 80 | 1,000 80 |

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Fuente: Elaboración Propia – 2018

b. Análisis.

Al recopilar la información necesaria para tomar una decisión sobre la hipótesis de bondad de ajuste mediante el estadístico Rho de Spearman tenemos lo siguiente: Respecto a la preferencia de los depósitos a plazo fijo y la tasa de interés pasiva que ofrece la Caja Huancayo S.A. Del Distrito de Yanacancha, Pasco -2018, el coeficiente Rho Spearman es 0,894 y de acuerdo al baremo de estimación de la correlación de Spearman, existe una correlación positiva alta. Además el nivel de significancia es $< 0,05$, esto indica que si existe correlación entre las variables. Por lo tanto se rechaza la hipótesis nula (H_0) y aceptamos la hipótesis alterna (H_1).

Finalmente podemos concluir que entre la preferencia de los depósitos a plazo fijo y la tasa de interés pasiva que ofrece la Caja Huancayo S.A. Del Distrito de Yanacancha, Pasco -2018, a nivel de valor Rho la correlación es positiva alta.

4.3.3 Preferencia del crédito empresarial y la tasa efectiva anual

a. Hipótesis Específica a contrastar.

La preferencia del crédito empresarial se relaciona significativamente con la tasa efectiva anual que ofrece la

Caja Huancayo S.A. Del Distrito de Yanacancha, Pasco - 2018. (**H₁**).

La preferencia del crédito empresarial no se relaciona significativamente con la tasa efectiva anual que ofrece la Caja Huancayo S.A. Del Distrito de Yanacancha, Pasco - 2018. (**H₀**).

Tabla N°23

| Correlaciones | | | X | Y |
|-----------------|-------------------------------------|---|--------------------|-------------|
| Rho de Spearman | PREFERENCIA DEL CRÉDITO EMPRESARIAL | Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N | 1,000 80 | ,737 80 |
| | LA TASA EFECTIVA ANUAL | Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N | ,737 ,039 80 | 1,000 80 |

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Fuente: Elaboración Propia – 2018

b. Análisis.

Al recopilar la información necesaria para tomar una decisión sobre la hipótesis de bondad de ajuste mediante el estadístico Rho de Spearman tenemos lo siguiente: Respecto a la preferencia del crédito empresarial y la tasa efectiva anual que ofrece la Caja Huancayo S.A. del Distrito de Yanacancha, Pasco -2018, el coeficiente Rho Spearman es 0,737 y de acuerdo al baremo de estimación de la correlación de Spearman, existe una correlación positiva alta. Además el nivel de significancia es < que 0,05,

esto indica que si existe correlación entre las variables. Por lo tanto se rechaza la hipótesis nula (**H₀**) y aceptamos la hipótesis alterna (**H₁**).

Finalmente podemos concluir que entre la preferencia del crédito empresarial y la tasa efectiva anual que ofrece la Caja Huancayo S.A. Del Distrito de Yanacancha, Pasco - 2018, a nivel de valor Rho la correlación es alta.

CONCLUSIONES

1. Los datos obtenidos en el trabajo de campo, nos permitieron determinar que la preferencia en el uso de productos y servicios financieros se relaciona con los márgenes de tasas de interés que ofrece la Caja Huancayo S.A. del Distrito de Yanacancha, Pasco - 2018, pese a que el nivel de valor Rho de correlación es positiva baja.
2. El análisis de la de datos de la estadística inferencial nos permitió analizar que la preferencia de los depósitos a plazo fijo se relaciona con la tasa de interés pasiva que ofrece la Caja Huancayo S.A. del Distrito de Yanacancha, Pasco – 2018.
3. Se ha logrado establecer, a través de la contrastación de las hipótesis, que la preferencia del crédito empresarial se relaciona con la tasa efectiva anual que ofrece la Caja Huancayo S.A. del Distrito de Yanacancha, Pasco -2018.

RECOMENDACIONES

Luego de realizar el análisis y haber sustentado los resultados con sus respectivas conclusiones, es necesario establecer las recomendaciones; con la finalidad de poner como soporte de las instituciones financieras a mejorar su calidad de servicio y la toma de decisiones, por lo que podemos recomendar lo siguiente:

1. La Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Huancayo es la pionera en esta nueva concepción de servicio financiero por lo tanto está obligada a la innovación permanente teniendo como función principal orientarse a las necesidades de sus usuarios, clientes buscando optimizar las estrategias en la atención de calidad, tal como lo establece los estrictos estándares de calidad del ISO 9001.
2. La Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Huancayo - CMAC Huancayo debe desarrollar estrategias afín de presentar al cliente propuestas de valor acorde a sus necesidades mediante la atención rápida con procesos de poca complejidad, acompañando al cliente durante la vida de los depósitos a plazo fijo y las tasas de interés pasivo.
3. Se recomienda a la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Huancayo que afín de incrementar la preferencia del crédito empresarial respecto a la tasa efectiva anual, debe aplicar políticas y procedimientos establecidos que le permitan administrar el riesgo de crédito al que está expuesta, a través de la Gerencia de Riesgos esta debe aprobar mecanismos afín de incorporar mayor personal capacitado en riesgos crediticios queeste

acorde al crecimiento de la cartera de colocaciones de la CMAC de Huancayo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- Alex Navarro, N. (2018). *El Sistema Financiero*. Lima - Peru.
- ANTONIO, M. (03 de 05 de 2017). <http://www.monografias.com/trabajos11/prico/prico.shtml>. Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos11/prico/prico.shtml>
- Avalos Araoz, C. (2018). *Interes y Tasa de interes*. Lima Peru.
- Avila Velasquez, F. B., Injante Alarcon, C. R., Murrugarra Boñon, E. C., Pacheco Ganoza, D. H., & Schoeder Heidemann, O. (2012). *Planeamiento Estratégico del Sector Bancario Peruano*. Surco - Peru.
- Bancafacil. (12 de 03 de 2018). <http://www.bancafacil.cl/bancafacil/servlet/Contenido?indice=1.2&idPublicacion=150000000000026&idCategoria=4>. Obtenido de Banca Facil: <http://www.bancafacil.cl/bancafacil>
- Banco Central de Reserva del Peru. (28 de 09 de 2007). Circular N° 021-2007-BCRP. *Tasas de Interes*. Lima, Peru.
- Barbosa Camargo, M. I. (2009). *La Evolucion del credito en los municipios colombianos como instrumento de bancarizacion (1995-2009)*. Bogota - Colombia.
- Caja Huancayo. (02 de 07 de 2018). *Caja Huancayo.com.pe*. Obtenido de https://www.cajahuancayo.com.pe/PCM_NuesCaja/PCM_frmMisVision.aspx?cCodigo=5#
- CALIX, M. (JULIO de 2011). <https://www.blogger.com/profile/18090555191633227218>. Obtenido de <https://www.blogger.com/profile/18090555191633227218>: <https://www.blogger.com/profile/18090555191633227218>
- Ccanto Mallma, G. (2010). *Metodologia de Investigacion*. Huancayo - Peru.
- Chamorro Balvin, A. (2016). *Memoria Institucional 2016*. Huancayo - Peru.

- Definicion ABC. (15 de 08 de 2018). *Definicion ABC - Tu Diccionario Echo Facil*. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/economia/tasa-de-interes.php>: <https://www.definicionabc.com/economia/tasa-de-interes.php>
- Deza, J., & Muñoz, S. (2012). *Metodología de la Investigación Científica*. Perú: Universidad Alas Peruanas. Vicerrectorado de Investigación y postgrado.
- Equilibrium Clasificadora de Riesgo S.A. (2018). *Caja Municipal de Ahorro y Credito de Huancayo - Caja Huancayo*. Lima-Peru.
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, M. D. (2010). *Metodología de la investigación*. México: Mc graw Hill Educación.
- Leon Castillo, J. (2017). *Inclusion Financiera en Peru: Desarrollo Bajo una Perspectiva Multidimensional*. San Miguel - Lima.
- Lira Segura, J. (02 de 10 de 2016). Cajas Municipales: ¿ Que opinan de las propuestas de la SBS? *Diario Gestion*.
- Quezada Lucio, N. (2012). *Estadística con SPSS 20*. Lima: Macro E.I.R.L.
- Revista Actualidad Empresarial. (2018). Hasta nueve cajas de ahorro afrontan deterioro en calidad de carteras de credito. *Actualidad Empresarial*, 23.

ANEXOS

Resumen de procesamiento

de casos

| | | N | % |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Casos | Válido | 80 | 100,0 |
| | Excluido ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 80 | 100,0 |

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,760 | 20 |



CUESTIONARIO N°

Este cuestionario ha sido elaborado para recoger su opinión acerca del trabajo de investigación titulado: **“PREFERENCIA EN EL USO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS SE RELACIONA CON LOS MARGENES DE TASAS DE INTERES QUE OFRECE LA CAJA HUANCAYO S.A. DEL DISTRITO DE YANACANCHA, PASCO -2018”**,

INSTRUCCIONES:

Le solicitamos su colaboración rellenoando o marcando con un aspa(X) la alternativa de la respuesta de cada pregunta. Marque una sola respuesta con un aspa en la alternativa que usted crea conveniente, evite borrones y/o enmendaduras.

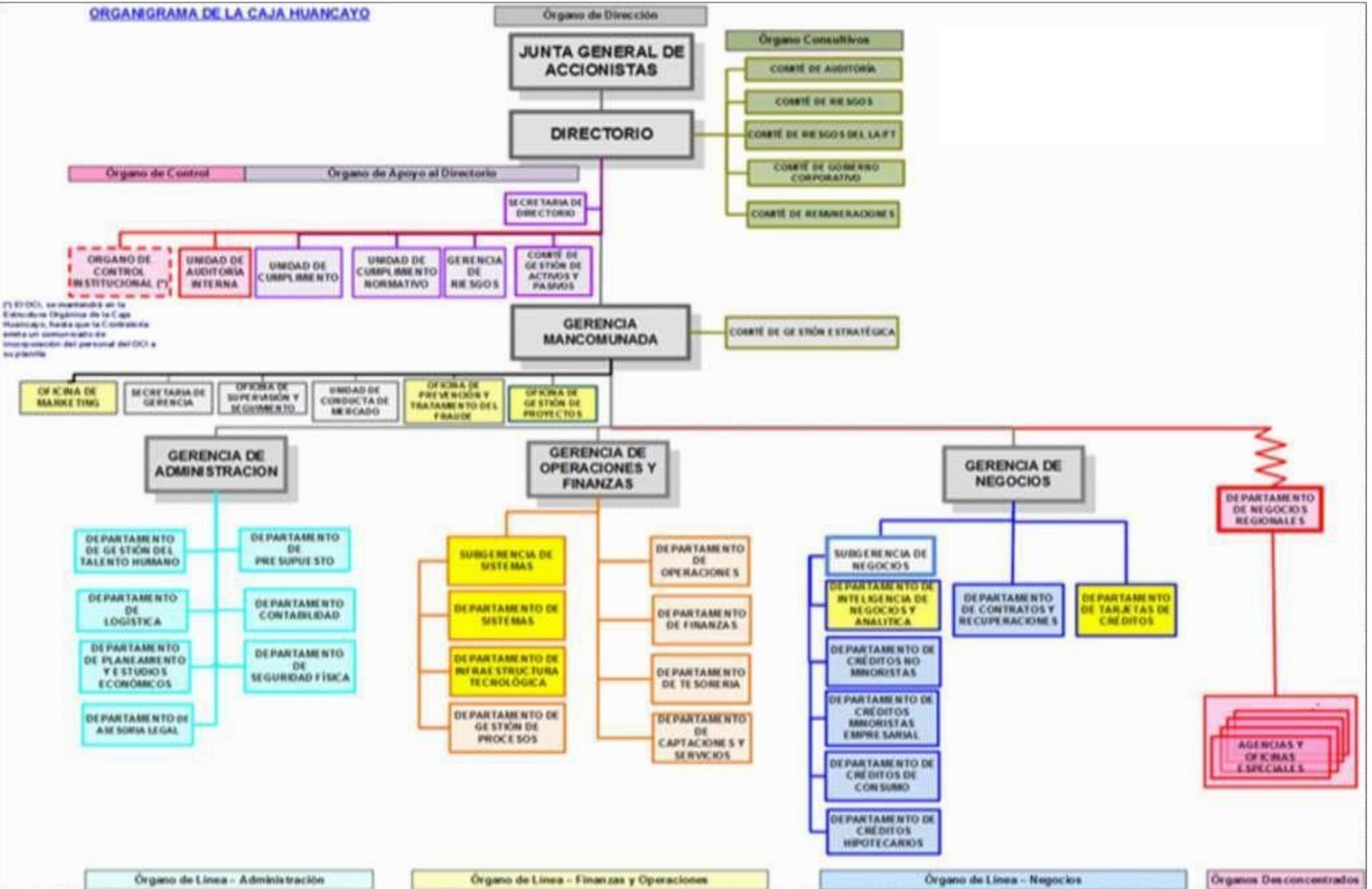
INFORMACION GENERAL.

FECHA / 2018

| | | 1 = SI | 2 = NO | 3 = NO SABE, NO OPINA | | |
|-----|--|-----------|-----------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| | | SI | NO | NO SABE, NO OPINA | NO SABE, NO OPINA | NO SABE, NO OPINA |
| 1. | ¿Tiene usted algún tipo de producto bancario adquirido en la CMAC Huancayo S.A.? | | | | | |
| 2. | ¿Utiliza los fondos obtenidos o disponibles que tiene por un crédito de CMAC Huancayo S.A en forma productiva? | | | | | |
| 3. | ¿Realiza inversiones con los fondos que tiene o que le son prestados por CMAC Huancayo S.A? | | | | | |
| 4. | ¿Conoce las tasas de interés que se aplican a los productos y servicios de CMAC Huancayo S.A cuando le son otorgados? | | | | | |
| 5. | ¿En CMAC Huancayo S.A se encargan de esclarecer el tema de las tasas de interés? | | | | | |
| 6. | ¿La CMAC Huancayo S.A le informa por escrito y en forma detallada las tasas que se le cobrarán por un préstamo o crédito? | | | | | |
| 7. | ¿Conoce lo que es o implica el encaje bancario? | | | | | |
| 8. | ¿Sabe Ud. Si la CMAC Huancayo S.A está obligadas a realizar un encaje bancario para garantizar sus fondos depositados? | | | | | |
| 9. | ¿Sabe Ud. Si la CMAC Huancayo S.A donde tiene sus fondos realiza el depósito o encaje bancario al que está obligado por ley? | | | | | |
| 10. | ¿Considera usted que los resultados de gestión la pública son los más apropiados para el país? | | | | | |
| 11. | ¿Los fondos que administran las entidades financieras son manejados en forma eficiente y responsable | | | | | |
| 12. | ¿Se minimiza el riesgo en el manejo de fondos de los clientes por parte de la CMAC Huancayo S.A? | | | | | |
| 13. | ¿La política fiscal establecida por el gobierno apunta a un adecuado manejo de fondos por parte de la CMAC Huancayo S.A? | | | | | |
| 14. | ¿La política económica del gobierno contribuye con el resguardo de los fondos por parte de la CMAC Huancayo S.A? | | | | | |
| 15. | ¿Existe libre manejo de fondos en el CMAC Huancayo S.A? | | | | | |
| 16. | ¿Considera Ud. que los depósitos a plazo fijo de la CMAC Huancayo S.A, son las más rentables del mercado? | | | | | |
| 17. | ¿Cree Ud. que la CMAC Huancayo S.A tiene las mejores ofertas respecto a las tasas de interés en el crédito empresarial? | | | | | |
| 18. | ¿La tasa de interés pasiva que ofrece la CMAC Huancayo S.A, es la más competitiva del mercado? | | | | | |
| 19. | ¿Considera Ud. que la tasa efectiva anual del 1.15% están bajo lo dispuesto en la ley N°28587 y al reglamento de gestión de conducta de mercado del sistema financiero aprobado mediante resolución SBS N°3274-2017? | | | | | |
| 20. | ¿Esta Ud. de acuerdo con los márgenes de las tasas de interés que le propone la C Huancayo S.A? | | | | | |

CMA

ORGANIGRAMA DE LA CAJA HUANCAYO



(*) El OCA, se encuentra en la Estructura Orgánica de la Caja Huancayo, toda vez que la Contratación es a un personal de OCA e incorporación del personal del OCA a su planta.

Órgano de Línea - Administración

Órgano de Línea - Finanzas y Operaciones

Órgano de Línea - Negocios

Órganos Desconcentrados