

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**“PROCEDIMIENTO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS Y
SATISFACCIÓN DE CLIENTES EN LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO
Y CRÉDITO CUSCO, AGENCIA PUNO BELLAVISTA, PERIODO 2012”**

TESIS

PRESENTADO POR:

Bach. EDGAR DENNIS CATUNTA QUISPE

PARA OPTAR EL TÍTULO DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

PUNO - PERU

2013

"PROCEDIMIENTO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS Y
SATISFACCIÓN DE CLIENTES EN LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y
CRÉDITO CUSCO, AGENCIA PUNO BELLAVISTA, PERIODO 2012"

TESIS PRESENTADO POR:
BACH. EDGAR DENNIS CATUNTA QUISPE

PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

FECHA DE SUSTENTACIÓN: 12 DE DICIEMBRE DEL 2013

APROBADO POR EL JURADO REVISOR CONFORMADO POR:

PRESIDENTE

M.SC. GERMAN J. MOLINA CABALA

PRIMER MIEMBRO

LIC. BDM. ROLANDO E. RODRIGUEZ HUAMANI

SEGUNDO MIEMBRO

M.SC. PAULA A. AROHUANCA PERCCA

DIRECTOR DE TESIS

M.SC. MARÍA A. BEDOYA GONZALES

ASESOR DE TESIS

LIC.ADM/ CARLOS CHOQUE SALCEDO

PUNO - PERU


2013

TEMA : Otorganientos de crédito

LINEA : Administración de finanzas

DEDICATORIA

A mis padres y hermanos, por su comprensión y apoyo incondicional, sin ustedes este sueño no se hubiera realizado.



A mis amigos: Wilson, Noemi, Tony Juverth, Edwin, Romy, Paty, Sandra por todos los momentos compartidos.

A mi amiga, compañera y cómplice de innumerables aventuras, Nory Yesika

AGRADECIMIENTOS

A la Universidad Nacional del Altiplano, Escuela Profesional de Administración, a toda la plana de docentes y administrativos, por impartirme conocimientos durante mi formación académica.

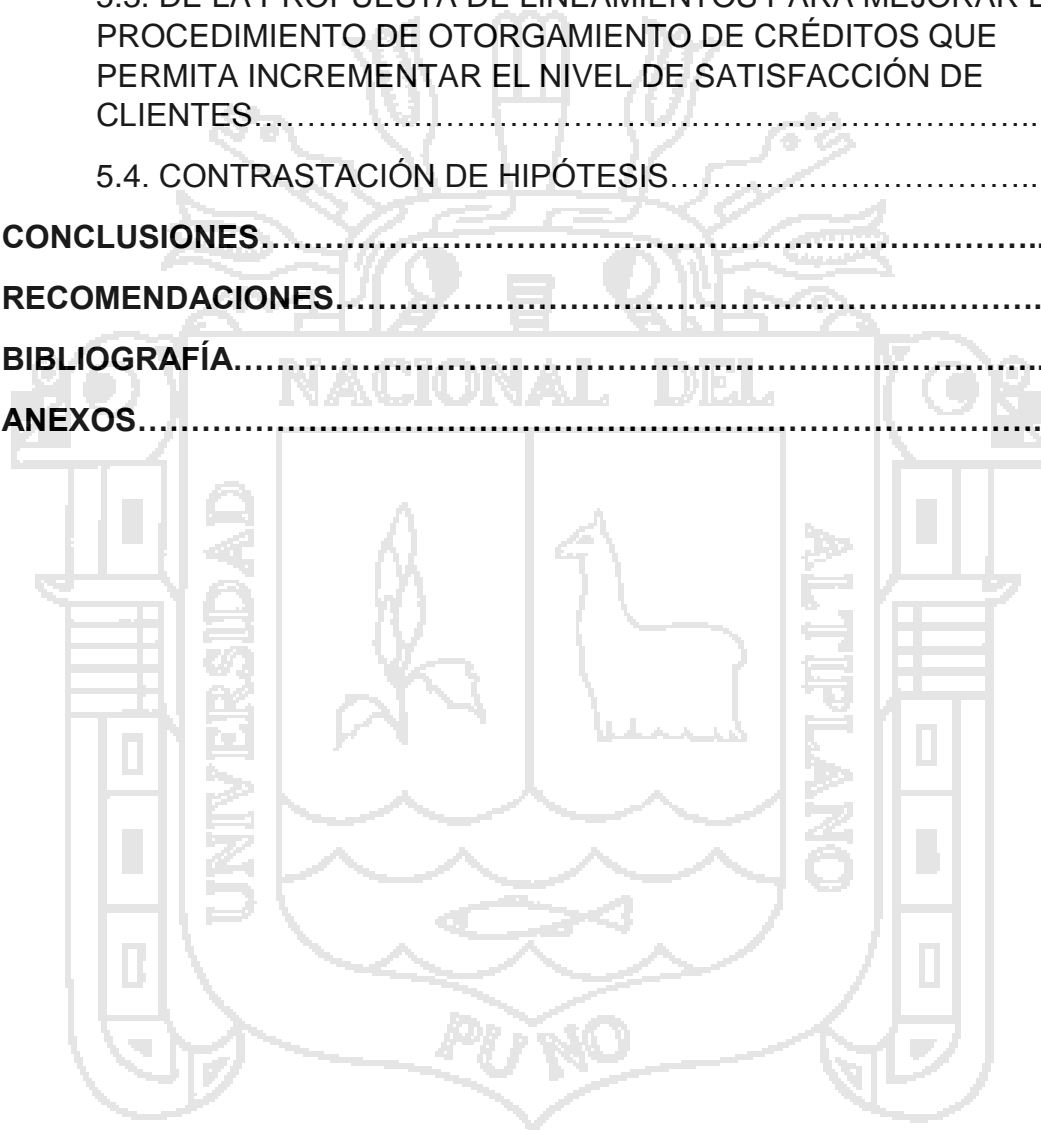
A mi directora de tesis M.SC. María A. Bedoya Gonzales, y Asesor de tesis Lic. Adm. Carlos Choque Salcedo, por sus sabios consejos haciendo posible la realización del presente trabajo de investigación.

A la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Puno Bellavista y a su Administrador CPC. Manuel A. Pancorbo Huarcaya y a su Jefe de Operaciones Ing. Gilda Z. Phala Cutipa, por la oportunidad que se me brindó de ser parte de esta institución y así tener la información que me permitió realizar el presente trabajo.

ÍNDICE

RESUMEN.....	7
INTRODUCCIÓN.....	9
CAPÍTULO I.....	11
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.	11
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	11
1.2. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	14
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	17
CAPÍTULO II.....	19
MARCO TEÓRICO, MARCO CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN.....	19
2.1. MARCO TEÓRICO.....	19
2.2. MARCO CONCEPTUAL.....	69
2.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN.....	75
CAPÍTULO III.....	81
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	81
3.1. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN.	81
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA	83
3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOPIACIÓN DE DATOS.....	84
3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.....	87
CAPÍTULO IV.....	88
CARACTERÍSTICAS DEL ÁREA DE INVESTIGACIÓN.....	88
4.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA.....	88
4.2. CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO CUSCO S.A.....	89
CAPÍTULO V.....	93
EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	93
5.1. DEL PROCEDIMIENTO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO CUSCO.....	93

5.1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.....	93
5.1.2. DEL ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO CUSCO.....	101
5.2. DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO CUSCO.....	112
5.3. DE LA PROPUESTA DE LINEAMIENTOS PARA MEJORAR EL PROCEDIMIENTO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS QUE PERMITA INCREMENTAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES.....	136
5.4. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS.....	140
CONCLUSIONES.....	142
RECOMENDACIONES.....	144
BIBLIOGRAFÍA.....	145
ANEXOS.....	148



RESUMEN

El trabajo de investigación titulado “PROCEDIMIENTO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS Y SATISFACCIÓN DE CLIENTES EN LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO CUSCO, AGENCIA PUNO BELLAVISTA, PERIODO 2012”, se realizó con la finalidad de analizar el procedimiento de otorgamiento de créditos de la Caja Cusco y determinar el nivel de satisfacción de clientes con respecto al procedimiento establecido y demás factores que la influyen, con el propósito de identificar las deficiencias que se pueda mejorar y así incrementar el nivel de satisfacción del cliente.

Para el logro de los objetivos se utilizaron los siguientes métodos; deductivo- inductivo y analítico – sintético, tipo de investigación descriptiva para la recolección de datos se aplicaron las técnicas de observación, análisis de documentos, encuesta, para la aplicación de estas técnicas se utilizaron los siguientes instrumentos de recolección de datos como la ficha de observación para analizar el procedimiento de otorgamiento de créditos, el análisis documental permitió el análisis de los documentos existentes relacionados al otorgamiento de créditos como el reglamento de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco año 2012 y Leyes, otro instrumento que se utilizó fue el cuestionario que fue aplicado en forma directa a los clientes de la Caja Cusco, obteniendo resultados que permitieron realizar el presente trabajo de investigación.

Durante la ejecución del trabajo de investigación, en su primera etapa ha permitido la evaluación del procedimiento e identificar las deficiencias del procedimiento de otorgamiento de créditos de la Caja Cusco, seguido a ello se ha medido el nivel de satisfacción del cliente, con respecto a los productos crediticios, espacio distribuido, acceso a información, tiempos de espera, cumplimiento de promesas, políticas y la atención o servicio brindado por el personal de la Caja Cusco durante las diferentes etapas del procedimiento de otorgamiento de créditos.

Para finalizar el desarrollo de los objetivos, se propone lineamientos que permitan mejorar el procedimiento de otorgamiento de créditos, tomando en cuenta la evaluación realizada, con el fin de incrementar el nivel de satisfacción de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco.

Como consecuencia del análisis de los resultados y la discusión correspondiente se han arribado a las siguientes conclusiones:

El procedimiento de otorgamiento de créditos de la Caja Cusco, presenta deficiencias en las etapas de evaluación, aprobación y control. Y en consecuencia ha ocasionado la insatisfacción de los clientes de la Caja Cusco que mencionan que el procedimiento es lento y deficiente con respecto a la información de los productos y el tiempo utilizado para cada procedimiento.

INTRODUCCIÓN

El financiamiento de la microempresa tiene gran importancia en un país como el Perú, caracterizado por la diversidad estructural de su aparato productivo. De esta manera el microcrédito constituye una de las herramientas más significativas para asignar capital y supervisar su utilización en estas microempresas, reforzando su productividad y eficiencia, y así contribuir con el desarrollo de estos sectores económicos incrementando los niveles de ingresos y empleo.

Dentro de este contexto la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, se desarrolla como una institución de intermediación financiera, creada con el objeto de descentralizar y democratizar el crédito.

El presente trabajo de investigación permitirá identificar las deficiencias del procedimiento de otorgamiento de créditos y proponer lineamientos para mejorar el nivel de satisfacción de los clientes.

La estructura del presente trabajo consta de V capítulos, y se explica el contenido de cada una de ellas a continuación:

En el capítulo I, se ha elaborado el planteamiento del problema, los cuales se identificaron por referencias de clientes y compañeros de trabajo, son estos los problemas: quejas con respectos a la demoras para el otorgamiento de un crédito, incumplimiento de las metas de la Agencia, entre otros problemas. Los objetivos de la investigación son: analizar el procedimiento de otorgamiento de créditos de la Caja Cusco, determinar el nivel de satisfacción de los clientes y proponer lineamientos que permitan

mejorar el procedimiento de otorgamiento de créditos e incrementar el nivel de satisfacción de los clientes.

En el capítulo II, se ha elaborado el marco teórico y conceptual que dio consistencia y respaldo a la presente investigación, descripción de las hipótesis, variables y su operacionalización.

En el capítulo III, se establece la metodología de la investigación que son el método deductivo - inductivo y analítico - sintético, el tipo de investigación es descriptivo y las técnicas que se utilizaron para el logro de los objetivos del presente trabajo. También se establece la población de estudio que son los clientes de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco y la muestra está determinada por la fórmula de Fisher.

En el capítulo IV, se describe las características donde se desarrolló la presente investigación, el cual fue en las instalaciones de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Puno Bellavista que está ubicado en el departamento, provincia y distrito de Puno.

En el capítulo V, se expuso y analizó los resultados obtenidos de la investigación, también se realizó la contrastación de hipótesis, permitiendo llegar a las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La reforma financiera iniciada en la década de los 90, creó un contexto favorable para el desarrollo de las microfinanzas en el Perú. El financiamiento de las microempresas, asume una gran importancia en un país como el Perú caracterizado por la heterogeneidad estructural de su aparato productivo la importancia de las actividades empresariales de pequeña escala. De esta manera, el micro crédito orientado a la pequeña y micro empresas constituye una de las herramientas más significativas para asignar capital y supervisar su utilización, en esos negocios de reducida envergadura, reformando su productividad y eficiencia, así como contribuyendo a la elevación de los niveles de ingreso y empleo en los sectores de menos recursos.

Dentro de este contexto, la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., se desarrolla como una institución de intermediación financiera, líder en el mercado de la región sur del Perú, creada con el objeto de convertirse en

un elemento fundamental de la descentralización financiera y democratización del crédito.

Realiza sus operaciones con autonomía económica, financiera y administrativa. Tiene como referencia la Ley General del Sistema Financiero y Orgánico de la Superintendencia de Banca y Seguros.

A pesar del rápido desarrollo del micro crédito en el Perú en los últimos años, se registra aun una amplia demanda insatisfecha en este segmento de mercado menos atendido, con altos costos del financiamiento ofertado. De ahí que se precisa la democratización del crédito orientado hacia la pequeña y micro empresa urbano-marginal y rural en el departamento de Puno.

El segmento de mercado al que atiende principalmente son los pequeños ahorristas y en crédito, las micro y pequeñas empresas; la oferta de servicios de ahorro y crédito, contribuye adicionalmente al bienestar de la unidad familiar y desarrollo de la comunidad en general.

En este contexto a través de la observación directa práctica al mercado financiero de la Caja Cusco, Agencia Puno Bellavista, además tomando en cuenta las referencias de clientes y personal de créditos y operaciones, se tienen los siguientes problemas:

Existen retrasos en el otorgamiento de créditos, clientes que incumplen con el pago de sus cuotas, el incremento en el índice de mora, el bajo índice en la renovación de créditos, retraso en el alcance de las metas de la Agencia Puno Bellavista.

Estos problemas identificados pueden ser ocasionados por la dilatación de tiempo en las diferentes etapas del procedimiento de otorgamiento de créditos, falta capacitación de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, experiencia y por problemas en la coordinación de los diferentes niveles de aprobación.

De continuar con esta conducta la Agencia se verá afectada por la reducción del número de colocaciones por analista y la rentabilidad.

A partir de los enunciados anteriores se formula las siguientes interrogantes para el trabajo de investigación.

Problema General

¿De qué manera el procedimiento de otorgamiento de créditos incide en la satisfacción de clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Agencia Puno Bellavista, periodo 2012?

Problemas Específicos

- ¿Cómo es el procedimiento de otorgamiento de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Agencia Puno Bellavista, periodo 2012?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción del cliente con respecto a los atributos del servicio prestado durante el otorgamiento de crédito en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Agencia Puno Bellavista, periodo 2012?
- ¿Es posible proponer lineamientos que permitan mejorar el procedimiento de créditos que permita incrementar el nivel de

satisfacción de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito
Cusco, Agencia Puno Bellavista, periodo 2012?

1.2. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Como antecedentes documentales se ha efectuado una revisión en la biblioteca especializada de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas de la Universidad Nacional del Altiplano.

Son antecedentes del presente trabajo de investigación los siguientes:

FLORIDO, A (1989) "ANÁLISIS DE INCIDENCIA DE LA LÍNEA DE CRÉDITOS A PEQUEÑOS INDUSTRIALES Y ARTESANOS, QUE OTORGAN LAS ENTIDADES FINANCIERAS DEL DEPARTAMENTO";
Tesis para optar el título de Contador Público. Universidad Nacional del Altiplano, Puno, llega a las siguientes conclusiones:

La presente línea de crédito contribuye al desarrollo económico social del departamento de Puno, sobre todo en el incremento de la producción e inversión.

En el otorgamiento de las líneas de crédito existen aspectos comunes en las diferentes entidades financieras como en la evaluación, en los requisitos, y el tiempo de duración de la aprobación, siendo estas demasiadas y hacen que el trámite sea tedioso y engorroso.

El costo real del crédito es 47% y va en beneficio del prestatario compensando con la inflación, los préstamos a corto plazo son más caros por lo intereses adelantados y los préstamos a mediano y largo plazo son menos caros por el pago de interés vencidos, esta línea de crédito contribuyó al crecimiento económico y social de los prestatarios en su producción y comercialización y a las entidades financieras a fomentar la producción e inversión.

MAYTA QUISPE, Elizabeth Martha (2013), “LAS POLÍTICA DE GESTIÓN FINANCIERA EN LA COLOCACIÓN DE CRÉDITOS Y LA RENTABILIDAD DE LA ASOCIACIÓN MANUELA RAMOS-PUNO periodo 2008- 2009”, Tesis para optar el Título de Contador Público. Universidad Nacional del Altiplano, Puno; Llega a las siguientes conclusiones:

El incumplimiento de las políticas establecidas por la asociación, nivel de aprobación de créditos, requisitos por cada tipo de producto, sanción a los socios en retraso y las cobranzas de los clientes en mora, nos indica una deficiente gestión financiera de la Asociación Manuela Ramos Puno.

Debido a que la gestión financiera no es eficiente, ha generado que la colocación de créditos, número de socios disminuye en 3.25% y 44.92% una alta tasa de morosidad de 9.19% por la lenta y pasiva recuperación de los créditos en retraso, que ha influido en la capacidad de colocaciones de créditos a nuevos socios.

Al generarse la disminución de colocaciones de créditos de la Asociación Manuela Ramos Puno, por la insatisfacción de la demanda de créditos de los socios, quienes consideran que el proceso de evaluación, obtención de los créditos es muy lento y deficiente. Y los montos de los créditos otorgados es bajo a comparación del mercado financiero, ha originado que la rentabilidad no sea la esperada.

GUILLEN VALDES, Noemí (2005) “PROPUESTA DE LINEAMIENTOS DE EVALUACIÓN DE CRÉDITOS GRUPALES OTORGADOS POR PROMUJER PERU – AÑO 2003” Tesis para optar el título de Licenciada en Administración, Universidad Nacional del Altiplano, Puno. Concluye:

Los procedimientos de evaluación aplicados por la entidad Promujer Perú son insuficientes e inadecuados principalmente en los siguientes aspectos. la promoción de créditos que realiza la institución es de manera no personalizada lo cual implica en captar grupos solidarios incompletos y con diferentes actividades económicas, por otro lado en el otorgamiento de créditos existe mayor delegación de autoridad hacia los comités grupales de Las Asociaciones y promotores los cuales no contribuyen a una evaluación y aprobación efectiva de los créditos, ya que se basan en la garantía solidaria ,lo cual constituye un elemento de juicio decisivo en la operación crediticia.

CAYETANO TAPIA, Diana María (2010). “LA GESTIÓN FINANCIERA EN LA COLOCACIÓN DE CRÉDITOS Y EN EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE

LA DEMANDA DE LOS SOCIOS DE A COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DEL ARTESANO CIAP- PUNO, PERIODO 2007-2008”. Tesis para optar el título de Contador Público, Universidad Nacional del Altiplano, Puno. Concluye:

El incumplimiento de las políticas establecidas por la Cooperativa: nivel de aprobación de créditos en un 100%, función del comité de crédito en un 75%, requisitos por cada tipo de producto en un 47.44%, requisito de ampliación, reestructuración y refinanciamiento de los créditos en un 76.68%, sanción a los socios en retraso en un 80.39% y las cobranzas de crédito en mora en un 70.40% nos indica una deficiente gestión financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Artesano CIAP.

Debido a que la gestión financiera no es eficiente, ha generado que la colocación de créditos, número de socios disminuye en 3.25% y 44.92%, una alta tasa de morosidad de 9.19% por la lenta y pasiva recuperación de los créditos en retraso, disminución en las aportaciones de los socios, que ha influido en la capacidad de colocación de créditos a nuevos socios.

Al generarse la disminución de colocaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Artesano CIAP Puno, ha originado la insatisfacción de la demanda de créditos de los socios, quienes consideran que el proceso de evaluación, obtención de los créditos es muy lento y deficiente. Y los montos de los créditos otorgados es bajo a comparación del mercado financiero.

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Analizar la incidencia del procedimiento de otorgamiento de créditos en la satisfacción de clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Agencia Puno Bellavista, periodo 2012.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Analizar el procedimiento de otorgamiento de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Agencia Puno Bellavista, periodo 2012.
- Determinar el nivel de satisfacción de clientes con respecto a los atributos del servicio prestado durante el otorgamiento de créditos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Agencia Puno Bellavista, periodo 2012.
- Proponer lineamientos que permitan mejorar el procedimiento de créditos que permita incrementar el nivel de satisfacción de clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Agencia Puno Bellavista, periodo 2012.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO, MARCO CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. MARCO TEÓRICO

2.1.1. CONTEXTO GENERAL DE LOS MERCADOS FINANCIEROS

Los mercados financieros son aquellos donde se intercambian activos financieros: los activos comprenden obligaciones y derechos de naturaleza financiera (instrumentos financieros). Aunque para el intercambio de un activo financiero no es una condición la existencia del Mercado, en la mayoría de las economías los activos financieros se crean y posteriormente se comercian en algún tipo de mercado financiero.

Cuando un activo financiero se comercia para su entrega inmediata se le llama mercado spot ó de efectivo. Adicionalmente estos mercados proporcionan tres funciones económicas:

La interacción de compradores y vendedores en un mercado financiero, determina el precio del activo comercializado, ellos determinan el rendimiento requerido de un activo. A esto se le llama proceso de fijación de precio.

Proporcionan un mecanismo para que el inversionista venda un activo financiero, es por ello que se dice que este mercado proporciona liquidez.

Reduce el costo de las transacciones. Estos podrían resumirse en dos: Los costos de búsqueda que son explícitos (gastos de dinero, como el valor del tiempo gastado en encontrar una contraparte) y los costos de información, estos son asociados con la apreciación de los méritos de invertir en un mercado financiero.

Los mercados financieros se clasifican en:

El Mercado de Dinero

- Aquel donde se ofertan y demandan instrumentos sustitutos cercanos al dinero.
- Usualmente se negocian instrumentos financieros de realización en el corto plazo.
- Certificados de depósito, pagarés, papeles comerciales, certificados del Banco Central, etc.

El Mercado de Capitales

- En este se negocian instrumentos de mayor madurez y riesgo (Bolsa).
- Usualmente alberga a instrumentos de mayor plazo que el mercado de dinero.
- Bonos de arrendamiento financiero, bonos subordinados, bonos corporativos, obligaciones resultantes de los procesos de titulación, etc.

El Mercado de Futuros y Derivados

Es aquel mercado donde se negocian contratos de naturaleza financiera, que indican la ejecución futura con condiciones fijadas al inicio. Entre estos contratos destacan los Forward, Contratos “Futuros”, Opciones, Swaps, Cap’s Floors, Collars, Swaptions, etc. (Wong, 1998, pág. 225)

2.1.2. SISTEMA FINANCIERO

El sistema financiero es el conjunto de empresas, que debidamente autorizadas operan en la intermediación financiera. Incluye las subsidiarias que requieran la autorización de la superintendencia para constituirse. (Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, 2001)

El sistema financiero peruano está regulado por una serie de normas legales que buscan asegurar el buen desempeño de este importante sector para las economías capitalistas de estos tiempos. Desde el punto de vista legal está constituido por el sistema bancario, el no bancario y la bolsa de valores. (Aduni, 2005, pág. 395)

2.1.2.1. INTERMEDIACIÓN FINANCIERA

Es el proceso o mecanismo por el cual se trasladan los recursos de los agentes superavitarios hacia los agentes deficitarios.

En la economía capitalista existen algunos agentes económicos que les sobra el dinero, mientras que también existen a quienes les falta. Estos últimos estarían dispuestos a pagar algún precio con tal de conseguir el dinero que necesitan, mientras que los primeros estarían dispuestos a

proporcionar dichos recursos siempre que otorgan un beneficio. En esta situación aparecen los intermediarios financieros cuyo objetivo es captar los recursos de quienes tienen en exceso y colocarlos entre quienes los necesitan es decir son quienes realizan la intermediación financiera. (Aduni, 2005, pág. 395)

2.1.2.2. CLASIFICACIÓN DE SISTEMAS FINANCIEROS

La información está clasificada en:

2.1.2.2.1. SISTEMA FINANCIERO BANCARIO:

- Banco Central de Reserva del Perú
- Banco de la Nación
- Banca Comercial
- Sucursales de los Bancos del Exterior.

2.1.2.2.2. SISTEMA FINANCIERO NO BANCARIO

Empresa Financiera

Es aquella que capta recursos del público y cuya especialidad consiste en facilitar las colocaciones de primeras emisiones de valores operar con valores mobiliarios y brindar asesoría de carácter financiero.

Caja Rural de Ahorro y Crédito

Es aquella que capta recursos del público y cuya especialidad consiste en otorgar financiamiento preferentemente a la mediana, pequeña y micro empresa del ámbito rural.

Caja Municipal de Ahorro y Crédito

Es aquella que capta recursos del público y cuya especialidad consiste en realizar operaciones de financiamiento preferentemente a las pequeñas y micro empresas.

Caja Municipal de Crédito Popular

Es aquella especializada en otorgar crédito pignoraticio al público en general, encontrándose también facultada para efectuar operaciones activas y pasivas con los respectivos concejos provinciales y distritales y con las empresas municipales dependientes de los primeros, así como para brindar servicios bancarios a dichos concejos y empresas.

Empresa de Desarrollo de la Pequeña y Microempresa EDPYME

Es aquella cuya especialidad consiste en otorgar financiamiento preferentemente a los empresarios de la pequeña y micro empresa.

Empresa de Arrendamiento Financiero

Cuya especialidad consiste en la adquisición de bienes muebles e inmuebles, porque serán cedidos en uso a una persona natural o jurídica, a cambio del pago de una renta periódica y con la opción de comprar dichos bienes por un valor predeterminado.

Empresa de Factoring

Cuya especialidad consiste en la adquisición de facturas conformadas, títulos valores en general, cualquier valor mobiliario representativo de deuda.

Empresa Afianzadora de las garantías

Cuya especialidad consiste en otorgar afianzamiento para garantizar a personas naturales o jurídicas ante otras empresas del sistema financiero o ante empresas del extranjero, en operaciones vinculadas con el comercio exterior.

Empresa de servicios fiduciarios

Cuya especialidad consiste en actuar como fiduciario en la administración de patrimonios autónomos fiduciarios, o en el cumplimiento de encargos fiduciarios de cualquier naturaleza.

Cooperativa de Ahorro y crédito

Autorizadas a captar recursos del público a que se refiere el art. 289.

(Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, 2001)

2.1.2.3. MARCO LEGAL DE LAS CAJAS MUNICIPALES EN EL PERÚ

En mayo de 1990 fue promulgado el último Decreto Supremo (D.S. 157-90-EF vigente a la fecha con fuerza de Ley) que resumió normas legales para la actividad de las Cajas de Ahorro y Crédito e incorporó algunas reformas basadas en la experiencia de los últimos años. A partir de esta

norma se incluye la posibilidad de instalar agencias en otras provincias, mediante convenios entre municipios, y la creación de un fondo nacional para canalizar líneas de financiamiento nacional e institucional hacia las Cajas Municipales.

Luego de dos años de vigencia del Decreto Legislativo N° 637, con una nueva Ley se dio un mayor ordenamiento a la normatividad que se encontraba dispersa y se precisó aspectos relacionados con la modernización del sistema financiero.

El 30 de octubre de 1993 fue aprobada otra nueva Ley General de Instituciones Financieras y de Seguros, Decreto Legislativo N° 770 que crea nuevas opciones de inversión y financiamiento que abundarán en la competencia para las actividades de banca personal de algunas instituciones del sistema financiero. Asimismo, se limita la participación del Estado en la actividad financiera y se fijó la fecha límite para la privatización de los bancos asociados; el 9 de Diciembre de 1996 se publica la Ley 26702 teniendo como principal aporte, en cuanto al sistema de Cajas Municipales, la obligación de convertirse en Sociedades Anónimas en el plazo de un año de publicada la Ley, hecho ya realizado.

En cuanto al sistema de Cajas, constituye un marco legal estable en el cual se produce la inclusión definitiva de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito dentro del sistema financiero. (Revista Informativa N° 01, 1999, págs. 2-4)

2.1.2.3.1. ASPECTOS LEGALES EN SU IMPLICANCIA

Las Cajas Municipales se regulan en su funcionamiento por el D.S. 157-90-EF y la Ley de Bancos N° 26702.

La Ley 26702 establece en el:

Artículo 7: El Estado no participa en el sistema financiero nacional salvo las inversiones que posee en COFIDE como banco de desarrollo de segundo piso.

Artículo 282 Inciso 4: Caja Municipal de Ahorro y Crédito: es aquella que capta recursos del público y cuya especialidad consiste en realizar operaciones de financiamiento, preferentemente a las pequeñas y micro empresas.

Artículo 286: Las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito pueden realizar las operaciones autorizadas por sus leyes especiales. Adicionalmente podrán realizar las operaciones señaladas en los numerales 23, 29 y 39 del artículo 221, para acceder a las demás operaciones señaladas en el artículo 221, les dé aplicación lo dispuesto en el artículo 290.

Quinta Disposición Final y Complementaria.- Las Cajas Municipales de Crédito Popular y las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito continuarán regidas por las normas contenidas en sus leyes respectivas, salvo lo relativo a los factores de ponderación de riesgos, capitales mínimos, patrimonios efectivos, límites y niveles de provisiones, establecidos por esta ley en garantía de los ahorros del público; y la exigencia de su conversión a sociedades anónimas sin el requisito de la pluralidad de accionistas.

Serán de aplicación las normas contenidas en la Ley General de Sociedades, para la elección del Directorio, una vez que terceros accionistas privados hayan adquirido mayoría del accionariado de la caja respectiva.

2.1.3. OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS

2.1.3.1. EL CRÉDITO

Obtención de recursos en el presente sin efectuar un pago inmediato, bajo la promesa de restituirlos en el futuro en condiciones previamente establecidas, el crédito es un contrato por el cual la Entidad Financiera pone a disposición del cliente cierta cantidad de dinero, el cual deberá de devolver con intereses y sumándole una comisión según los plazos pactados. (Reglamento de Créditos, 2012, pág. 5)

2.1.3.1.1. TIPOS DE CRÉDITOS

La cartera de créditos será clasificada en ocho (8) tipos.

Créditos Corporativos

Son aquellos créditos otorgados a personas jurídicas que han registrado un nivel de ventas anuales mayor a S/. 200 millones en los dos (2) últimos años, de acuerdo a los estados financieros anuales auditados más recientes del deudor.

Adicionalmente, se considerarán como corporativos a los créditos soberanos, a los créditos concedidos a bancos multilaterales de desarrollo, a entidades del sector público, a intermediarios de valores, a empresas del

sistema financiero, a los patrimonios autónomos de seguro de crédito y a fondos de garantía constituidos conforme a Ley.

Créditos a Grandes Empresas

Son aquellos créditos otorgados a personas jurídicas que poseen al menos una de las siguientes características:

- a. Ventas anuales mayores a S/. 20 millones pero no mayores a S/. 200 millones en los dos (2) últimos años, de acuerdo a los estados financieros más recientes del deudor.
- b. El deudor ha mantenido en el último año emisiones vigentes de instrumentos representativos de deuda en el mercado de capitales.

Créditos a Medianas Empresas

Son aquellos créditos otorgados a personas jurídicas que poseen al menos una de las siguientes características:

- a. Tienen un endeudamiento total en el sistema financiero superior a S/. 300,000 en los últimos seis (6) meses, y que no cumplan con las características para ser clasificados como créditos corporativos o a grandes empresas.
- b. Ventas anuales no mayores a S/. 20 millones.

Si el endeudamiento total del deudor en el sistema financiero disminuyese posteriormente a un nivel no mayor a S/. 300,000 por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán ser reclasificados como créditos a pequeñas empresas o a microempresas, dependiendo del nivel de endeudamiento.

Créditos a Pequeñas Empresas

Son aquellos créditos destinados a financiar actividades de producción, comercialización o prestación de servicios, otorgados a personas naturales o jurídicas, cuyo endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) es superior a S/. 20,000 pero no mayor a S/. 300,000 en los últimos seis (6) meses.

Si posteriormente, el endeudamiento total del deudor en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) excediese los S/. 300,000 por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán ser reclasificados como créditos a medianas empresas. Asimismo, en caso el endeudamiento total del deudor en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) disminuyese posteriormente a un nivel no mayor a S/. 20,000 por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán reclasificarse a créditos a microempresas.

Créditos a Microempresas

Son aquellos créditos destinados a financiar actividades de producción, comercialización o prestación de servicios, otorgados a

personas naturales o jurídicas, cuyo endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) es no mayor a S/. 20,000 en los últimos seis (6) meses.

Si posteriormente, el endeudamiento total del deudor en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) excediese los S/. 20,000 por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán ser reclasificados al tipo de crédito que corresponda, según el nivel de endeudamiento.

Créditos de Consumo Revolvente

Son aquellos créditos revolventes otorgados a personas naturales, con la finalidad de atender el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con la actividad empresarial.

En caso el deudor cuente adicionalmente con créditos a microempresas o a pequeñas empresas, y un endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) mayor a S/. 300,000 por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán ser reclasificados como créditos a medianas empresas.

Créditos de Consumo no-Revolvente

Son aquellos créditos no revolventes otorgados a personas naturales, con la finalidad de atender el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con la actividad empresarial.

Créditos Hipotecarios para Vivienda

Son aquellos créditos otorgados a personas naturales para la adquisición, construcción, refacción, remodelación, ampliación, mejoramiento y subdivisión de vivienda propia, siempre que tales créditos se otorguen amparados con hipotecas debidamente inscritas; sea que estos créditos se otorguen por el sistema convencional de préstamo hipotecario, de letras hipotecarias o por cualquier otro sistema de similares características. (Resolución S.B.S. N° 14353, 2009)

2.1.4. PRINCIPIOS GENERALES DE LA EVALUACIÓN Y CLASIFICACIÓN CREDITICIA DEL DEUDOR.

2.1.4.1. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

El otorgamiento del crédito está determinado por la capacidad de pago del solicitante que, a su vez, está definida fundamentalmente por su flujo de caja y sus antecedentes crediticios.

La evaluación de solicitante para el otorgamiento del crédito a deudores no minoristas debe considerar además de los conceptos señalados en el párrafo anterior, su entorno económico, la capacidad de hacer frente a sus obligaciones ante variaciones cambiarias o de su entorno comercial, político o regulatorio, el tipo de garantías que respalda el crédito, la calidad de la dirección de la empresa y las clasificaciones asignadas por las demás empresas del sistema financiero.

Para evaluar el otorgamiento del crédito a deudores minoristas, se analizará la capacidad de pago en base a los ingresos del solicitante, su

patrimonio neto, el importe de sus diversas obligaciones, y el monto de las cuotas asumidas para con la empresa; así como las calificaciones crediticias asignadas por las otras empresas del sistema financiero. En el caso de los créditos a pequeñas empresas y a microempresas, las empresas podrán prescindir de algunos de los requisitos documentarios exigidos por esta Superintendencia, pudiéndose elaborar conjuntamente entre cliente y empresa indicadores mínimos, a satisfacción de este organismo de control, que permitan determinar la capacidad de pago para el cumplimiento de la obligación.

Los criterios de evaluación de los deudores que se señalan en el art. 222° de la Ley General se aplicaran en el contexto de su pertenencia a un grupo económico, conglomerado financiero o mixto o en base a otros supuestos de riesgo único señalados en el art. 203°.

Los criterios señalados anteriormente se aplican sin perjuicio de las disposiciones sobre conocimiento del cliente y del mercado establecidas en las Normas Complementarias para la Prevención de Lavado de Activos y del Financiamiento del terrorismo.

2.1.4.2. CLASIFICACIÓN CREDITICIA DEL DEUDOR.

Estos deudores deberán clasificarse conforme a los siguientes criterios:

Categoría Normal

Son aquellos deudores que vienen cumpliendo con el pago de sus créditos de acuerdo a lo convenido o con un atraso de hasta ocho (8) días calendario.

Categoría con Problemas Potenciales

Son aquellos deudores que registran atraso en el pago de sus créditos de nueve (9) a treinta (30) días calendario.

Categoría Deficiente

Son aquellos deudores que registran atraso en el pago de sus créditos de treinta y uno (31) a sesenta (60) días calendario.

Categoría Dudoso

Son aquellos deudores que registran atraso en el pago de sus créditos de sesenta y uno (61) a ciento veinte (120) días calendario.

Categoría Pérdida

Son aquellos deudores que muestran atraso en el pago de sus créditos de más de ciento veinte (120) días calendario. (Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y la Exigencia de Provisiones, 2008, págs. 12-16)

2.1.5. RIESGOS DE CRÉDITO

2.1.5.1. ¿QUÉ ES EL RIESGO?

Es el grado de variabilidad del retorno de una inversión. Es una contingencia o proximidad de un daño. En términos generales se puede esperar que a mayor riesgo mayor rentabilidad sobre la inversión.

2.1.5.2. ¿QUE ES RIESGO MICROFINANCIERO?

Es la posibilidad de pérdida parcial o total que se asume en virtud del crédito otorgado a microempresa.

Grado de incertidumbre de la recuperación de un crédito desde el momento de su otorgamiento hasta su cobranza definitiva.

Es la posibilidad de pérdida del principal y/o del interés por colocaciones en actividades económicas de alta vulnerabilidad.

Es el deterioro de la calidad de la cartera de una institución financiera provocada por situaciones de coyuntura internas o externas a las microempresas.

2.1.5.3. ¿EN QUE CONSISTE LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO?

La administración del riesgo consiste en eliminarlo, minimizarlo, financiarlo o trasladar sus consecuencias; a través de procesos de medición, evaluación y control.

Financieramente, el administrador de riesgos debe evaluar si cuenta con los fondos, la productividad y la rentabilidad suficientes para asumir riesgos; los transfiere a terceros o realiza un manejo equilibrado entre ambas cosas .estas decisiones se toman si se tiene suficiente información para estimar cual es la probabilidad de ocurrencia del riesgo y la intensidad del daño. Los riesgos se miden y evalúan con base en dos variables: La frecuencia con que se presentan los riesgos y la severidad del daño que ocasiona a la institución financiera.

2.1.5.4. ¿QUE RIESGOS DEBE ADMINISTRAR UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA?

Los riesgos se originan de la situación del empresario de las microempresa, de su cultura, de su capacidad, de elementos internos que forman parte de la rutina en la supervivencia y de factores externos que causan impacto y traen consecuencias.

Los riesgos que pueden afectar la restitución del crédito son:

Riesgos Generales.

Dentro de esta categoría se influyen riesgos: Políticos, administrativos, jurídicos, de política económica, sociales, de mercado, financieros y de localización.

Riesgos Particulares.

Dentro de esta categoría están los riesgos: Cuantitativos y cualitativos.

Riesgo Cuantitativo.

Se refiere a los análisis del producto (mercado, precio, costo, ventas, calidad, cantidad, etc.), a la posición financiera y económica del negocio, al manejo de escenarios para medir posibles resultados de la actividad con base a estadísticas del sector, al análisis del crédito y al análisis de aspectos técnicos. Ejemplos:

- Mala calidad de la información financiera recopilada (efectivo y bancos, cuentas por cobrar, inventarios, valor de activos fijos, deudas, etc.)

- Deficiente análisis financiero.
- Ninguna proyección de resultados.
- No evaluar conformación de precios.
- Desconocer resultados, ni medir riesgos del sector.
- No identificar el entorno del negocio.
- No medir el impacto de factores externos.
- Falta identificar ventajas comparativas.
- No determinar la capacidad del negocio para retornar la inversión objeto del crédito.
- Deficiente análisis del crédito en comité para establecer condiciones de monto, plazo, frecuencia y cuota.
- Desconocimiento de aspectos técnicos propios de cada actividad microempresarial, proceso de producción, maquinarias, equipos, materias primas, insumos o productos. etc.)

Riesgo Cualitativo.

Se refiere a la información del empresario y a su calidad como persona (análisis de carácter), Ejemplo.

- Mala calidad de la información personal del empresario.
- Ninguna medición de su estabilidad personal, familiar y empresarial.
- Desconocer la experiencia y conocimiento del empresario en su negocio.
- Desinformación de la moralidad comercial del empresario (con otros créditos, con los proveedores, prestamistas, servicios públicos, etc.)

- No evaluar las relaciones interpersonales con clientes, proveedores, vecinos, familia, amigos, etc. (belicoso, mal geniado, evasivo, conversador).
- No analizar la actitud de crecimiento y desarrollo personal del empresario y por ende de su negocio (actitud conformista y de estancamiento).
- Deficiente gestión administrativa del empresario (no planea, desorganizado, mala dirección y coordinación, deficientes controles, etc.)
- Desconocer los hábitos y costumbres del empresario (paseos, fiestas, toma mucho licor, más de un cónyuge, etc.). (Orlando Cardenas, 2012, págs. 19-26)

2.1.5.5. REGLAMENTO DE CRÉDITOS DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO CUSCO.

2.1.5.5.1. POLÍTICAS DE CRÉDITO

Sujetos de Crédito.

Son calificados como sujetos de créditos las personas naturales mayores de edad que realicen actividades económicas, cualquiera sea su forma empresarial que reúnan las condiciones exigidas en las diferentes modalidades de créditos.

- Edad mínima: 20 años.
- Edad máxima: 75 años, 11 meses y 29 días.

No Sujetos de Crédito.

Son considerados no sujetos de crédito, las siguientes personas:

- Los que tengan o hayan tenido proceso de cobranza judicial y/o créditos castigados con la CMAC Cusco u otra entidad financiera, con deuda directa o indirecta.
- Los clientes con calificación de Deficiente, Dudoso o Perdida en el sistema financiero.
- Los que registren en la lista OFAC o archivo negativo de clientes.
- Los impedidos por el código civil.

Criterios para el Otorgamiento de Créditos

- Calificación de 100% normal en los últimos 6 meses.
- Casa propia o fiador con casa propia.
- El cliente no necesariamente deberá tener experiencia crediticia en el sistema financiero.
- Endeudamiento máximo con 3 entidades financieras, incluida la CMAC Cusco.
- Se podrá comprar deuda máximo a una entidad financiera.
- Recibo de servicio (agua, luz) del domicilio actual.
- Documentación sustentatoria de ingresos.
- Nivel de formalización, si es el caso.
- Fotografías del negocio y domicilio.

Garantías

Garantías Preferidas

Permiten una conversión de la garantía en dinero, con el cual se puede cancelar la obligación garantizada, sin generar costos significativos.

Para lo cual se establece los siguientes tipos de bienes:

- Joyas con entrega física.
- Inmuebles (casas y terrenos).

Garantías no Preferidas.

La CMAC Cusco, determina el manejo de las garantías no preferidas, con un adecuado criterio respecto al otorgamiento de créditos, siendo importante la medición de aspectos como capacidad de pago, voluntad de pago, referencias personales, información financiera, nivel de endeudamiento, etc.

Dentro de las garantías no preferidas aplicadas por la CMAC Cusco se tiene:

- Cobertura garantía cliente: Medida en función del patrimonio del cliente.
- Garantía de bienes muebles: Con la garantía de artefactos mediante una Declaración Jurada de Bienes.
- Garantía mobiliaria con gravamen vehicular.
- Garantía hipotecaria no preferida.

2.1.5.5.2. PROCEDIMIENTO PARA EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO CUSCO.

Proceso de Promoción

El trabajo de promoción es una de las funciones fundamentales del analista de créditos, es el primer contacto con el cliente y se realiza de dos formas:

- Mediante visita del analista de créditos al cliente, o
- Mediante visita del cliente a la CMAC Cusco S.A.

Para esta labor, la CMAC Cusco deberá proveer a sus analistas de créditos los medios y recursos promocionales que faciliten el contacto con el cliente potencial a través de folletos informativos o desarrollar ciertos mecanismos de información estándar, cuidando de no incurrir en altos costos administrativos en la captación del cliente.

El analista de créditos es el responsable de brindar información al cliente sobre los productos crediticios que ofrece la CMAC Cusco, cuidando que dicha información sea clara, oportuna y transparente.

El analista de créditos debe conocer:

- Todo el proceso de otorgamiento de créditos,
- Los productos financieros que ofrece la CMAC cusco.
- Los requisitos que requiere cada uno de los productos financieros que ofrece, el cual le permite informar adecuadamente al cliente.

Culminando la atención con el otorgamiento de los requisitos para el crédito.

El analista de créditos es el responsable de recibir toda la información y documentación necesaria del cliente para la evaluación del crédito.

Proceso de Evaluación

La antigüedad mínima de la actividad evaluada debe ser mínima 6 meses.

La evaluación empieza con la solicitud de crédito del cliente: El cliente debe indicar el monto del crédito, plazo del crédito, destino del crédito entre otros datos importantes.

La CMAC Cusco S.A., le informará al cliente: Requisitos del crédito, condiciones del crédito, tasa de interés del crédito y demás datos de interés para el cliente.

El analista de créditos es el responsable de la evaluación, y esta debe ser de acuerdo a la metodología de la CMAC Cusco.

Antes de proceder con la evaluación, el analista de créditos debe verificar las centrales de riesgo, lista OFAC, RENIEC y otras centrales de información que permitan determinar los antecedentes financieros del cliente.

Para la evaluación económica el analista de créditos visita el negocio y el domicilio del cliente de manera inopinada.

En base a la información recogida y la documentación entregada por el cliente, el analista de créditos elaborará los estados financieros (estado de ganancias y pérdidas y balance general) y el flujo de caja según corresponda.

Si el crédito es con garantía real (hipoteca de inmueble), el analista de créditos, prepara un expediente con la documentación del inmueble a hipotecar, en base al cual el departamento de cobranzas judiciales y contratos emitirá un informe.

La garantía será aceptada cuando el informe del departamento de contratos y cobranzas judiciales sea factible.

Con la evaluación a la unidad económica familiar el analista de créditos determina la capacidad y voluntad de pago del cliente.

Dependiendo del tipo de crédito y la garantía, el analista de créditos ordenará el expediente de créditos, adjuntando toda la documentación necesaria y presentará en comité de créditos.

El crédito será sustentado en comité de créditos, donde puede ser aprobado, observado o denegado, determinación que debe ser registrado en el libro de comité de créditos.

Si el crédito fue aprobado en comité de créditos, este pasará al nivel de aprobación correspondiente de acuerdo al monto del crédito.

Si el crédito es mayor o igual a s/. 100,000 nuevos soles o su equivalente en moneda extranjera pasará a la unidad de riesgos para su opinión.

Una vez el crédito tenga opinión de la unidad de riesgos y tenga el sustento del levantamiento de observaciones pasará al nivel de aprobación correspondiente.

Todos los expedientes de créditos deberán consignar croquis de ubicación del negocio y domicilio del cliente, así como domicilio del fiador si es el caso, especificando referencias para su ubicación.

Proceso de Aprobación

Todo crédito nuevo para su aprobación deberá ser expuesto en comité de créditos.

Los créditos son sustentados en comité de créditos, es donde se determina si el crédito procede o no.

Parámetros de Aprobación

Clientes con calificación 100% normal los últimos 6 meses del reporte en el sistema financiero.

También se podrá atender a clientes recurrentes con calificación CPP histórico en cualquiera de los meses y el último reporte deberá estar 100% normal, para créditos microempresa y pequeña empresa, para montos hasta 50,000 nuevos soles.

Endeudamiento de ambos cónyuges máximo con tres entidades en el sistema financiero incluida la CMAC Cusco, se exonera una tarjeta de créditos, cuando el crédito a otorgar sea con cobertura de garantía cliente.

Endeudamiento de ambos cónyuges máximo con cuatro entidades en el sistema financiero incluida la CMAC Cusco, cuando el crédito a otorgar sea con cobertura de garantía de hipoteca de inmueble.

Clientes con créditos judiciales y créditos castigados vigentes en la CMAC Cusco y en el sistema financiero no serán sujetos de créditos.

Monto del crédito con cobertura de garantía cliente máximo 75,000 nuevos soles.

Los clientes con crédito refinanciado no podrán acceder a un nuevo crédito.

Del Comité de Créditos

El comité de créditos es la instancia en la que actúan de manera colegiada el gerente de créditos, sub gerente de créditos, jefe regional de créditos, supervisor de agencias de créditos, jefes de producto, supervisores de créditos, administradores de agencia, jefes de oficina especial, coordinador de créditos y analistas de créditos, en cuanto a la sugerencia, otorgamiento, aprobación y/o denegación del crédito, dependiendo del nivel de aprobación que corresponda.

El administrador de agencia o el jefe de oficina especial es quien preside el comité de créditos de su agencia, debiendo verificar el

cumplimiento de la normatividad de créditos en la aprobación de las operaciones de créditos.

El comité de crédito tiene objetivo prioritario tomar decisiones analíticas, que permitan mitigar los riesgos del crédito.

El comité de créditos es la máxima instancia para la determinación y aprobación del monto del crédito, priorizando aspectos referidos a capacidad de pago, voluntad de pago, etc.

El analista de créditos, luego de realizar la evaluación de crediticia, procede a la sustentación ante el comité de créditos, para ello presenta la documentación respectiva, la misma que puede ser aprobada o rechazada según decisión del comité con carácter resolutivo, los participantes y miembros del comité son responsables de la aprobación o rechazo del crédito presentado; todo crédito presentado deberá ser registrado en el libro de comité de créditos y en el SICMAC C., sea este aprobado o rechazado.

En las agencia fuera de la ciudad del Cusco, el comité de créditos será presidido por el administrador de agencia y conformado por todos los analistas de crédito.

Si el caso lo amerita y el comité de créditos lo determina, se realizará una visita al cliente para la evaluar la consistencia de la información con los documentos presentados.

El comité de créditos es la instancia donde se verifica y valida la información contenida en el expediente de créditos y la firma de sus

miembros en la solicitud de créditos da conformidad y respaldo de la información contenida.

Niveles de Aprobación del Crédito

Los comités de créditos se conformarán de acuerdo a los niveles de aprobación establecidos como tope máximo los siguientes niveles.

Niveles	Montos	Sustentado a:	Nivel de Aprobación
1	Hasta S/.10,000 o su equivalente en Dólares.	Comité de créditos	Coordinador de créditos MYPE, o Jefe de oficina especial.
2	Hasta S/.50,000 O su equivalente en Dólares.	Comité de créditos	Administrador de Agencia (*)
3	Hasta S/.70,000 O su equivalente en Dólares.	Comité de créditos	Jefe de crédito de consumo.
4	Hasta S/.75,000 O su equivalente en Dólares.	Comité de créditos	Jefes de productos(**)
5	Hasta S/.80,000 O su	Comité de créditos	Jefes regionales de créditos 2 y 3.

	equivalente en Dólares.		
6	Hasta S/100,000 O su equivalente en Dólares.	Comité de créditos, Jefe de producto	Jefe regional de créditos 1
7	Hasta S/.150,000 O su equivalente en Dólares.	Comité de créditos, Jefe de producto	Sub Gerente de créditos
8	Hasta S/.250,000 O su equivalente en Dólares.	Comité de créditos , Jefe de producto	Gerencia de créditos
9	Hasta S/.350,000 O su equivalente en Dólares.	Comité de créditos, Jefe de producto, Jefe regional de créditos	Dos gerentes
10	De S/.350,000 Hasta el 10% del patrimonio o su equivalente en Dólares.	Comité de créditos, Jefe de productos, Jefe regional de créditos.	Gerencia mancomunada

(*) Administrador de agencias críticas hasta s/. 40,000 nuevos soles.

(**) Jefes de créditos, comerciales e hipotecarios, pequeña empresa y microempresa.

Los niveles de aprobación de crédito se aplican para la aprobación individual de cada crédito, en todos los casos, la aprobación del crédito por un nivel superior requiere la firma del representante del nivel que lo propone.

Evaluación del Riesgo Crediticio

La evaluación del riesgo crediticio y la capacidad de pago del deudor es una labor permanente.

Es aplicado desde el otorgamiento de créditos hasta su cancelación sean estos créditos en condición normal, vencidos, judiciales, castigados o refinanciado.

Todo cliente presentará la información requerida que permitirá conocer el perfil de riesgo, en este sentido se analizará la documentación pertinente y se determinará:

El propósito del crédito y la fuente de pago.

Los antecedentes crediticios del cliente y el historial de pagos en el sistema financiero nacional.

La evaluación financiera y escenarios.

Para minimizar el riesgo de todo crédito, el analista de créditos deberá analizar exhaustivamente los siguientes aspectos.

Capacidad de pago del deudor.

Perfil socioeconómico y riesgo de crédito del deudor.

Central de riesgo, clasificación por categoría según SBS.

Garantías que respaldan la operación.

Aviso oportuno del deudor.

Los créditos otorgados en moneda extranjera deberán ser preferentemente a clientes que generen ingresos dentro de su actividad económica en la misma moneda para evitar que dicho crédito este expuesto a un riesgo cambiario alto.

Créditos Rechazados, Desistidos o en Caducidad

El rechazo de un crédito se produce en el comité de créditos, donde por muchos factores se determina la imposibilidad de otorgar el crédito (malos antecedentes crediticios, precariedad del negocio, adulteración de documentos, intento de soborno, etc.) y deberá ser registrado en el SICMAC C.

El desistimiento, se produce cuando el cliente declina de recibir el crédito, luego de haberse aprobado; el analista de créditos deberá comentar en la solicitud de crédito el motivo del desistimiento del cliente.

La caducidad de la aprobación de un crédito, se genera una vez transcurrido cuarenta y cinco días después de ser aprobado, tanto en el SICMAC C. como en el físico, pasado este tiempo la información será actualizada para su aprobación y desembolso.

Proceso de Desembolso de Créditos.

Para efectuar el desembolso del crédito, los titulares del crédito y/o avales de ser el caso, deberán suscribir el contrato del préstamo, los anexos y el pagare, previa verificación de los documentos de identidad de acuerdo a las políticas de la CMAC Cusco, así como cualquier otra información relevante para las partes , según lo considere esta o la SBS.

La Hoja Resumen, muestra al detalle de las tasas de interés compensatoria y moratoria, las comisiones y los gastos que serán de cuenta del cliente y resume algunas de las obligaciones contraídas por el cliente y/o por la CMAC Cusco que sean relevantes para ambas partes. No obstante, su entrega al cliente no exime a la CMAC Cusco de incorporar en el cuerpo del contrato las cláusulas que regulen los derechos y obligaciones de las partes contratantes.

La hoja resumen es un anexo que forma parte del contrato y deberá llevar la firma de la persona autorizada que actúa en representación de la CMAC Cusco, deberá ser entregada al cliente para su lectura. En caso de existir dudas sobre los conceptos de su contenido, la CMAC Cusco deberá absolverlas de conformidad con lo señalado en el art.12º del reglamento de transparencia de información.

La hoja resumen junto con el contrato, debidamente firmados, deberán mantenerse en los archivos que la CMAC Cusco disponga para su conservación.

El Administrador de agencia o el Jefe de oficina especial, es responsable de la custodia de títulos valores (pagarés, contratos, garantías, etc.)

El analista de créditos y el auxiliar de operaciones encargado de desembolsos, cuando corresponda son responsables de la seguridad, custodia y confidencialidad de los expedientes de créditos de los clientes, en los que se archivan todos los documentos.

Proceso de Control y Seguimiento

El analista de créditos deberá realizar el seguimiento, control y mantenimiento de los créditos que forman su cartera, los que quedan bajo su responsabilidad.

Los analistas de créditos deberán velar por el mantenimiento y actualización de los documentos de créditos según la normativa de créditos e integrarlos “al expediente de créditos” oportunamente (estados financieros y valorizaciones, prendas vehiculares e industriales).

El analista de créditos, es el responsable de la verificación del cumplimiento del plan de inversión posterior a los 30 días de realizado el desembolso del crédito, para lo cual deberá utilizar el formato Ficha de Verificación del plan de inversión y adjuntarlo en el “expediente de créditos”. (Reglamento de Créditos, 2012, págs. 8- 41)

2.1.5.5.3. PRODUCTOS CREDITICIOS DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO CUSCO.

CRÉDITOS POR SU CONDICIÓN

- **Crédito Nuevo**

Se considera crédito nuevo, cuando el cliente es atendido por primera vez en la CMAC Cusco, y por lo tanto requiere de una evaluación integral a la unidad familiar y empresarial de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de créditos vigente.

- **Crédito Recurrente (Représtamo)**

Son aquellos créditos que se otorgan cuando el cliente ha cancelado cualquiera de sus créditos vigentes, a efectos de este nuevo trámite se debe considerar la puntualidad en los pagos, el cumplimiento del plan de inversión, además de la evaluación integral de la unidad familiar y empresarial.

- **Crédito Ampliado**

Se considera bajo esta modalidad, cuando el cliente requiera ampliar su crédito vigente por necesidad adicional de financiamiento y que la fecha de solicitud tenga un saldo pendiente de pago.

- **Crédito Paralelo**

Es aquel crédito que se otorga adicionalmente a la obligación principal y que el cliente registre un buen historial de pagos.

- **Crédito Promocional**

Son créditos que se otorgan para financiar capital de trabajo y oportunidades de negocio de los clientes durante todo el año, en temporadas de alta actividad comercial o en campañas, debiendo el cliente contar con buen historial.

- **Crédito Automático Revolvente CAR**

Son aquellos créditos otorgados a clientes recurrentes y con puntualidad en sus pagos, que cumplen las condiciones para acceder a una línea de crédito revolvente con disponibilidad inmediata.

CRÉDITOS ESPECIALES

- **Crédito para Vivienda “Credicasa”**

Son aquellos créditos directos otorgados a personas naturales o asociaciones provivienda debidamente inscritas en registros públicos, destinados a mejorar la calidad de vida de las familias. Podrán ser beneficiarios del Credicasa las personas naturales que quieran adquirir un terreno, construir, reparar y/o ampliar viviendas.

- **Crédito Automotriz**

Son aquellos créditos directos otorgados a personas naturales o jurídicas, destinadas al financiamiento o adquisición de unidades vehiculares nuevas.

- **Crédito Agropecuario**

Son aquellos créditos otorgados a personas naturales o jurídicas, destinados al financiamiento de campañas agrícolas, crianza y engorde de ganado, compra de maquinaria y equipos relacionados al sector agropecuario.

- **Crédito Pagadiario**

Son créditos otorgados a todas las personas naturales que desarrollan su actividad económica dentro y alrededores de un mercado de abastos, cuya atención sea continua y en forma diaria, que requieran financiamiento para actividades de comercio, producción, servicio.

- **Crédito con Garantía de Depósito a Plazo Fijo**

Son créditos otorgados a personas naturales dependientes o independientes que tengan un depósito de ahorro a plazo fijo, el mismo que servirá de garantía líquida. (Reglamento de Créditos, 2012, págs. 57-60)

2.1.6. SERVICIO

Conceptos

Según Betancourt, Y. y Mayo, J. (2010) “el término servicio proviene del latín servitium y define a la acción y efecto de servir. También permite referirse a la prestación humana que satisface alguna necesidad social y que no consiste en la producción de bienes materiales” (p. 6).citado por (Álvarez Castro, 2012, pág. 34)

Propiedades de los Servicios

En este apartado se presentan algunas de las características y propiedades de los servicios mencionados por Fontalvo, T. y Vergaram J. (2010) citado por (Álvarez Castro, 2012, pág. 35).

- Los servicios son intangibles.
- Los servicios se producen y consumen de forma simultánea.
- En el proceso de prestación del servicio juega un papel importante el cliente.
- Una vez prestado el servicio no se puede corregir.
- Para garantizar la calidad en la prestación del servicio hay que planificar la prestación de éste con bastante anterioridad.
- Deben establecerse responsabilidades concretas para satisfacer las características y expectativas del cliente.
- La prestación del servicio es muy personal, es decir, la calidad casi está determinada por un servicio que se presta de manera personal.
- En esta prestación intervienen una cantidad elevada de procesos.
- Existe una retroalimentación directa con el cliente en el momento de la prestación del servicio.

- Muchas veces la prestación de un servicio (algo intangible) está asociado o interviene con un bien tangible.
- La prestación no adecuada del servicio determina la pérdida inmediata de un cliente.

Todas estas características conciben que la calidad de un servicio sea juzgada por el cliente en el instante en que lo está recibiendo.

2.1.7. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

En la actualidad, lograr la plena "satisfacción del cliente" es un requisito indispensable para ganarse un lugar en la "mente" de los clientes y por ende, en el mercado meta. Por ello, el objetivo de mantener «satisfecho a cada cliente» ha traspasado las fronteras del departamento de mercadotecnia para constituirse en uno de los principales objetivos de todas las áreas funcionales (producción, finanzas, recursos humanos, etc...) de las empresas exitosas.

Por ese motivo, resulta de vital importancia que tanto mercadólogos, como todas las personas que trabajan en una empresa u organización, conozcan cuáles son los beneficios de lograr la satisfacción del cliente, cómo definirla, cuáles son los niveles de satisfacción, cómo se forman las expectativas en los clientes y en qué consiste el rendimiento percibido, para que de esa manera, estén mejor capacitadas para coadyuvar activamente con todas las tareas que apuntan a lograr la tan anhelada satisfacción del cliente.

Definición

Según la norma ISO 9000; La satisfacción “es la percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus necesidades o expectativas establecidas”, citado por (Álvarez Castro, 2012).

Según el Manual de Apoyo para la Implantación de la gestión de la calidad. (2006:1)” La satisfacción del cliente constituye un indicador clave para evaluar el desempeño global de la organización y analizarla ayuda a crear una cultura de mejora continua de la gestión. Un sistema de gestión es una herramienta que debería recopilar y analizar información con el objeto de identificar oportunidades de mejora”. Citado por (Tapia Espinoza, 2010, pág. 3)

Philip Kotler, define la satisfacción del cliente como “el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas” Expresa que Luego de realizada la compra o adquisición de un producto o servicio, los clientes experimentan uno de éstos tres niveles de satisfacción:

- **Insatisfacción:** Se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente.
- **Satisfacción:** Se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente.
- **Complacencia:** Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente.

También afirma que “un cliente puede experimentar diferentes grados de satisfacción. Si la actuación del producto no llega a cumplimentar sus expectativas, el cliente queda insatisfecho. Si la actuación está a la altura de sus expectativas, el cliente estará satisfecho. Si la actuación supera las expectativas, el cliente estará muy satisfecho o encantado.” citado por (Álvarez Castro, 2012).

La teoría de la satisfacción del cliente está comprendida por juicios que realiza el cliente, estos pueden ser positivos o negativos. En la mayor parte de los estudios el concepto de satisfacción se “entendido como una variable bipolar cuya intensidad se puede ubicar entre dos extremos que representan la satisfacción y la insatisfacción”. (Velasquez, Gil, & Berenguer)

2.1.7.1. BENEFICIOS DE LOGRAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Si bien, existen diversos beneficios que toda empresa u organización puede obtener al lograr la satisfacción de sus clientes, éstos pueden ser resumidos en tres grandes beneficios que brindan una idea clara acerca de la importancia de lograr la satisfacción del cliente:

- El cliente satisfecho, por lo general, vuelve a comprar. Por tanto, la empresa obtiene como beneficio su lealtad y por ende, la posibilidad de venderle el mismo u otros productos adicionales en el futuro.
- El cliente satisfecho comunica a otros sus experiencias positivas con un producto o servicio. Por tanto, la empresa obtiene como beneficio una difusión gratuita que el cliente satisfecho realiza a sus familiares, amistades y conocidos.

- El cliente satisfecho deja de lado a la competencia. Por tanto, la empresa obtiene como beneficio un determinado lugar (participación) en el mercado. (Thompson, 2013)

Vínculos entre Lealtad y Satisfacción

Según (Parasauraman 2000). Existen grandes vínculos entre Lealtad y Satisfacción puesto que a mayor satisfacción, mayor lealtad existirá. Los Clientes completamente satisfechos son 42% más leales a la organización, que aquellos sencillamente satisfechos. Citado por (Jimenez Gonzales, 2008, pág. 27)

Dependiendo el nivel de satisfacción del cliente, se puede conocer el grado de lealtad hacia una empresa, por ejemplo: Un cliente insatisfecho cambiará de proveedor de forma inmediata. Por su parte, el cliente satisfecho se mantendrá leal; pero, tan solo hasta que encuentre otro proveedor que tenga una oferta mejor. En cambio, el cliente complacido será leal a un proveedor porque siente una afinidad emocional que supera ampliamente a una simple preferencia racional. Por ese motivo, las empresas inteligentes buscan complacer a sus clientes prometiendo solo lo que pueden entregar, y entregar después más de lo que prometieron. (Thompson, 2013)

2.1.7.2. ELEMENTOS QUE CONFORMAN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

La satisfacción del cliente está conformada por:

1. El Rendimiento Percibido: Se refiere al desempeño (en cuanto a la entrega de valor) que el cliente considera haber obtenido luego de adquirir un producto o servicio. Dicho de otro modo, es el "resultado" que el cliente "percibe" que obtuvo en el producto o servicio que adquirió.

El rendimiento percibido tiene las siguientes características:

- Se determina desde el punto de vista del cliente, no de la empresa.
- Se basa en los resultados que el cliente obtiene con el producto o servicio.
- Está basado en las percepciones del cliente, no necesariamente en la realidad.
- Sufre el impacto de las opiniones de otras personas que influyen en el cliente.
- Depende del estado de ánimo del cliente y de sus razonamientos.

Dada su complejidad, el "rendimiento percibido" puede ser determinado luego de una exhaustiva investigación que comienza y termina en el "cliente".

2. Las Expectativas: Las expectativas son las "esperanzas" que los clientes tienen por conseguir algo. Las expectativas de los clientes se producen por el efecto de una o más de estas cuatro situaciones:

- Promesas que hace la misma empresa acerca de los beneficios que brinda el producto o servicio.
- Experiencias de compras anteriores.

- Opiniones de amistades, familiares, conocidos y líderes de opinión.
- Promesas que ofrecen los competidores.

En la parte que depende de la empresa, ésta debe tener cuidado de establecer el nivel correcto de expectativas. Por ejemplo, si las expectativas son demasiado bajas no se atraerán suficientes clientes; pero si son muy altas, los clientes se sentirán decepcionados luego de la compra.

Un detalle muy interesante sobre este punto es que la disminución en los índices de satisfacción del cliente no siempre significa una disminución en la calidad de los productos o servicios; en muchos casos, es el resultado de un aumento en las expectativas del cliente situación que es atribuible a las actividades de mercadotecnia (en especial, de la publicidad y las ventas personales).

En todo caso, es de vital importancia monitorear "regularmente" las "expectativas" de los clientes para determinar lo siguiente:

- Si están dentro de lo que la empresa puede proporcionarles.
- Si están a la par, por debajo o encima de las expectativas que genera la competencia.
- Si coinciden con lo que el cliente promedio espera, para animarse a comprar. (Thompson, 2013)

2.1.7.3. COMO MEDIR LA SATISFACCIÓN DE CLIENTES

Para asegurar la satisfacción óptima de sus clientes, los proveedores de servicios tienen que cumplir tres criterios muy distintos entre sí:

- La calidad objetiva del servicio prestado.
- La experiencia subjetiva que el cliente tiene de la prestación del servicio.
- El proceso de prestación del servicio.

La experiencia se ve a su vez influida por otros tres ingredientes:

- El ambiente de las instalaciones (limpieza, presentación, etc.)
- El trato (amabilidad, disponibilidad para ofrecer ayuda, etc.)
- Las políticas de la empresa (horarios, etc.) (Devone & Power, 2006, págs. 4-5)

Los diferentes autores coinciden en la determinación de diferentes requerimientos, factores, características de un servicio que los clientes pueden evaluar y a partir de ello medir el grado de satisfacción:

Existen atributos del servicio que pueden ser enfocados en relación al aseguramiento de la satisfacción del cliente. Los siguientes son atributos del servicio (Pancorbo Corcuera, pág. 44):

- Fiabilidad de la prestación
- Elementos tangibles visibles para el cliente.
- Capacidad de respuesta y adecuación de la organización.
- El personal que presta el servicio:
 - Competencia (saber hacer)
 - Trato (relación interpersonal)
 - Credibilidad (transmitir sinceridad y conocimiento)
- Empatía ante el cliente:

- Accesibilidad (facilitar el acercamiento)
- Compresión (comprender al otro)
- Saber escuchar (oír al otro)
- Atributos específicos/particulares de importancia para la empresa.

Otro autor propone las cinco dimensiones, identificadas por Parasuraman, Berry y Zeithaml, citado por (Jimenez Gonzales, 2008) en las que se basa el modelo SERVQUAL para la medición de la satisfacción del cliente:

- **Tangibles:** Se incluyen en esta dimensión todos los atributos que se aprecian a través de los sentidos, sean relativos a las instalaciones, a los equipos, al personal o a los materiales de comunicación.
- **Fiabilidad:** Es la capacidad de realizar el servicio prometido de forma exacta y de modo que el cliente pueda confiar en que así sea.
- **Sensibilidad:** Es la disposición para ayudar al cliente y proporcionar un servicio rápido.
- **Garantía:** Se asignan a esta dimensión los atributos que se refieren a la preparación, cortesía y profesionalidad del personal, y a su capacidad para inspirar la confianza del cliente.
- **Empatía:** Corresponde a la atención individualizada a los clientes.

Las Dimensiones de Calidad del Servicio para Empresas de Supermercados (CALSUPER) propuesto por Vásquez Rodolfo, Rodríguez Ignacio y Díaz Ana (2001) identifica los siguientes factores a evaluar Citado por (Álvarez Castro, 2012, pág. 34).

- **Evidencias Físicas:** Capacidad de reflejar una apariencia de las instalaciones y garantizar excelencia en la conveniencia de compra derivadas del diseño interior del punto de venta
- **Fiabilidad:** Habilidad para ejecutar el servicio prometido de manera fiable y cuidadosa.
- **Interacción Personal:** Capacidad de respuesta a los clientes / usuarios con una buena actitud a la hora de ayudarlos.
- **Políticas:** Captura aspectos de la calidad de servicio directamente influenciado por los productos vendidos y por las estrategias de precio y surtido desarrolladas

2.1.7.4. BRECHA EN LA PRESTACION DE SERVICIOS

La escala SERVQUAL desarrollada por Parasuraman, Zeithami y Berry citado por (Álvarez Castro, 2012, págs. 34-36) Ésta escala intenta medir la calidad de servicio como la diferencia entre las expectativas y las percepciones de los clientes, a partir de las dimensiones que los mismos autores identifican como clave en la evaluación de un servicio.

El modelo identifica cinco brechas:

- **La Primera Brecha:** evalúa las diferencias entre las expectativas del cliente y la percepción que el gerente tiene de éstas. Las causas de esta brecha son la falta de estudios formales de mercado y malas comunicaciones entre la unidad de marketing y la dirección de la empresa. La mejora (el cierre de la brecha) se logra mediante la

aplicación de herramientas clásicas de marketing: estrategias de gestión de quejas y conocimiento profundo del cliente (análisis de industrias similares, reuniones con clientes claves, focus groups).

- **La Segunda Brecha:** ocurre entre la percepción que el gerente tiene de las expectativas del cliente, las normas y los procedimientos. Frecuentemente, estas normas son ambiguas, están mal redactadas y alejadas de la percepción del cliente. La mejora de la brecha se logra mediante compromisos con la calidad y la elaboración de objetivos realistas centrados en el cliente y aceptados por empleados.
- **La Tercera Brecha:** se produce entre lo especificado en las normas de servicio y el servicio prestado. Una causa frecuente de la “pobreza” en el servicio es la falta de identificación de prestadores con la organización, debido a mala selección, malos sistemas de supervisión y a ambigüedades producidas por un discurso contradictorio por parte de los directivos de las empresas, que exigen sacrificios a sus empleados sin ofrecerles lealtad o respeto. La mejora se logra mediante cambios en los procesos de recursos humanos y la delegación de los empleados.
- **La Cuarta Brecha:** se produce cuando al cliente se le promete una cosa y se le entrega otra. Generalmente, esto es resultado de las

malas prácticas de promoción y publicidad que tienden a prometer más de lo que se puede cumplir.

- **La Quinta Brecha:** es la más importante: la diferencia entre las expectativas que tiene el cliente y su percepción del servicio recibido.

2.1.7.5. PRINCIPALES ATRIBUTOS DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS IDENTIFICADOS PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES

Del análisis realizado a los modelos de medición de la satisfacción de clientes, se identificó los principales atributos del servicio a evaluar.

CUADRO COMPARATIVO DE MODELOS

SERVQUAL	CALSUR	PANCORVO	DEVON Y POWER
Tangibles	Evidencias Físicas	Elementos Tangibles	Instalaciones
Fiabilidad	Fiabilidad	Fiabilidad	Procesos de la Prestación

Sensibilidad	Interacción personal	Capacidad de respuesta	Trato del Personal
Garantía	Políticas	Capacidad Personal	Políticas de la Empresa
Empatía		Empatía	
		Atributos Específicos	

Fuente: Teorías de medición de la Satisfacción del cliente

Elaboración: Propia

De la tabla comparativa se sintetiza que los atributos básicos para una medición del nivel de satisfacción son:

- Tangibilidad
- Fiabilidad
- Trato del Personal
- Políticas de la empresa
- Atributos específicos

2.1.7.6. CUESTIONARIOS DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

En un cuestionario de satisfacción del cliente se recogen informaciones de distinta naturaleza. Lo esencial es la información sobre la satisfacción del cliente, respecto al producto, proceso o servicio considerado globalmente, y respecto a los distintos aspectos de su relación con el proveedor. Sin embargo, pueden recogerse otras informaciones

complementarias. En un cuestionario de satisfacción del cliente podemos hallar:

Satisfacción General: En la mayoría de los casos se incluye una cuestión relativa a la satisfacción general, o a la percepción global sobre la calidad del producto o del servicio prestado. Es una cuestión de actitud, cerrada, que puede colocarse al principio o al final, y que no siempre tiene el mismo formato de respuesta que las cuestiones relativas a aspectos particulares. A veces se acompaña de una cuestión relativa a la intención del encuestado de continuar siendo cliente.

Satisfacción Sobre los Atributos más Relevantes: Estas cuestiones constituyen el núcleo del cuestionario. Son cuestiones de actitud, cerradas, que normalmente tienen el mismo formato de respuesta, con opciones que pueden traducirse a una escala ordinal. La escala más típica es la escala impar de 1 a 5, que a veces se llama escala de Likert. Las opciones de respuesta pueden presentarse asociadas a descripciones verbales de la mayor o menor satisfacción o conformidad, o en forma de diferencial semántico. El diferencial semántico es un formato de respuesta en el que se presentan dos percepciones extremas (por ejemplo: Malo y bueno).

Sugerencias: Se puede incluir una o varias cuestiones de actitud, abiertas, en las que se piden ideas al encuestado sobre la mejora de los productos existentes, o para la creación de otros nuevos. También se le

puede pedir que exponga las razones para estar insatisfecho, si lo está.

(Canela, 2012)



2.2. MARCO CONCEPTUAL

Administración.

Proceso de planificación, organización, dirección y control del trabajo de los miembros de una organización y de usar los recursos disponibles de la organización para alcanzar metas establecidas.

Aprobación.

Es cuando el crédito cumple con las condiciones y requisitos establecidos en el reglamento de créditos y ha sido aprobado en comité de créditos.

Análisis.

Es la separación en elementos o partes que integran un todo a fin de evaluarlos.

Crédito.

Obtención de recursos en el presente sin efectuar un pago inmediato, bajo la promesa de restituirlos en el futuro en condiciones previamente establecidas.

El crédito, es un contrato por el cual la entidad financiera pone a disposición del cliente cierta cantidad de dinero, el cual deberá de devolver con intereses y sumándole una comisión según los plazos pactados.

Cartera de Créditos.

Constituido por las colocaciones, en sus diversas modalidades o tipos, y que es gestionado por los analistas de créditos.

Cartera Pesada.

Se denomina así al grupo de clientes con créditos o colocaciones de difícil recuperación. Implica desplegar mayores esfuerzos para lograr su cancelación y/o recuperación. Incluye, además de la cartera vencida y en litigio, documentos en cartera y créditos incobrables o de difícil recuperación.

Central de Riesgo.

Institución a través del cual los acreedores intercambian información acerca de los historiales crediticios y perfiles de deuda de sus clientes. Mantiene una base de datos de los títulos valores protestados por falta de pago.

Cliente.

Es el que exige de la empresa u organización los bienes y servicios que este ofrece, además es el que, por sus expectativas y necesidades, impone a la empresa el nivel de servicio que debe alcanzar.

Colocaciones.

El término de colocación se aplica por convención a ciertas categorías de operaciones financieras, se distinguen en efecto, los préstamos otorgados principalmente en función de la personalidad del agente beneficiario, que abarca categorías diversas a corto, mediano y largo plazo; es una operación mediante el cual el poseedor de los capitales los afecta al ámbito de su competencia, con la esperanza de lograr una ganancia.

Deuda.

La obligación contraída por una persona natural o jurídica, organización o país, para con otra similar y que normalmente se estimula en términos de algún medio de pago o activo.

Eficacia.

La medida de la producción en relación a los recursos humanos y otro tipo de recursos. Capacidad de producir el efecto esperado.

Eficiencia.

Relación entre el producto actual y el producto potencial.

Gestión de Riesgo de Crédito.

Es el proceso que permite mantener el riesgo de crédito dentro de parámetros aceptable, establecidos en las políticas y procedimientos internos.

Mercado.

Conjunto de transacciones que se realizan entre los compradores y vendedores de un bien o servicio, vale decir, es el punto de encuentro entre los agentes económicos que actúan como oferentes y demandantes de bienes y servicios. El mercado no necesariamente debe tener una localización geográfica determinada, para que exista es suficiente que oferentes y demandantes puedan ponerse en contacto, aunque estén en lugares físicos diferentes y distantes. Por lo tanto, el mercado se define en relación a las fuerzas de la oferta y demanda constituyéndose en el

mecanismo básico de asignación de recursos de las economías descentralizadas. Organizaciones donde se realizan compras y ventas de mercancías.

Micro Empresa.

Una unidad que cuenta con el número de trabajadores que no exceda de diez (10) personas, que el valor total anual de las ventas no exceda de doce (12) unidades impositivas tributarias (UIT) y que opere en forma organizada, combinando la tecnología y los recursos para elaborar productos o prestar servicios para ser puestas en el mercado.

Morosidad.

Es el tiempo (Días) que una persona se ha retrasado en cumplir con sus pagos.

Pagaré.

Cuenta perteneciente a una obligación por una cantidad que ha de pagarse a un tiempo determinado. Documento que registra la promesa incondicional de pago por parte del emisor o suscriptor, respecto a una determinada suma, con o sin intereses y en un plazo estipulado en el documento, a favor del beneficiario o tenedor.

Pequeña Empresa.

Es una entidad que opera en forma organizada, combina la tecnología y los recursos para elaborar productos o prestar servicios con el objeto de colocarlos en el mercado para obtener una ganancia, que cuenta con un

número mayor a 20 trabajadores y que el valor anual de las ventas no exceda de 25 unidades impositivas tributarias (UIT).

Préstamo.

Es la persona natural y/o jurídica que ha adquirido una obligación o deuda, por efecto de un mutuo acuerdo.

Procedimiento.

Planes que establecen un método necesario para el manejo de actividades futuras. (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2008, pág. 650)

Protesto.

Es el acto de hacer constar ante el notario público o juez de paz, la falta de pago o de aceptación de un título valor.

Riesgo de Crédito.

La posibilidad de pérdidas por la incapacidad o falta de voluntad de los deudores contrapartes, o terceros obligados, para cumplir sus obligaciones contractuales registradas dentro o fuera del balance.

Satisfacción del Cliente.

Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos

Servicio al Cliente.

Se refiere a las relaciones que se establecen entre el personal de la empresa y los clientes con los cuales trata directamente, son relaciones

principalmente de carácter personal que representan los contactos de oportunidad.

Tasas de Interés Efectivo.

Es aquella que refleja el número de capitalizaciones para operaciones pasivas o liquidaciones, para operaciones activas. En el interés compuesto los intereses capitalizados vuelven a ganar intereses.

Tasa de Colocación.

Razón de la diferencia de dos cantidades de la misma especie y uno de ellos tomados como base. Regla de una variación en forma neta, método de préstamo otorgado principalmente en función de la personalidad del agente o agentes beneficiarios. En el sistema bancario, la colocación está referido a los préstamos realizados por una institución financiera a una persona o empresa.

2.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.3.1. HIPÓTESIS GENERAL

El procedimiento de otorgamiento de créditos incide de manera negativa en la satisfacción de clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Agencia Puno Bellavista, periodo 2012.

2.3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

- El procedimiento de créditos presenta deficiencias debido a la mala aplicación del reglamento por el personal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Agencia Puno Bellavista, periodo 2012.
- Los atributos de la prestación de servicios durante el otorgamiento de créditos, generan un bajo nivel de satisfacción de clientes en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Agencia Puno Bellavista, periodo 2012.

2.3.3. VARIABLES

PARA LA HIPÓTESIS GENERAL

Variable Independiente: Procedimiento de otorgamiento de créditos.

Indicadores:

- Promoción
- Evaluación
- Aprobación
- Desembolso
- Control y seguimiento

Variable dependiente: Satisfacción de clientes

Indicadores:

- Espacio distribuido
- Acceso a la información
- Tiempos de espera
- Cumplimiento de promesas
- Atención al público
- N° de procedimientos
- N° de clientes insatisfechos
- N° de clientes satisfechos
- N° de clientes complacidos

PARA LAS HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:

Hipótesis Específicas N° 1

Variable independiente: Procedimiento de otorgamiento de créditos.

Indicadores

- Promoción
- Evaluación
- Aprobación
- Desembolso
- Control y seguimiento

Variable dependiente: Personal de la Agencia Puno Bellavista

Indicadores

- Profesionalismo
- Experiencia

Hipótesis Específicas Nº 2

Variable Independiente: Atributos de la prestación de servicios

Indicadores:

- Espacio distribuido
- Acceso a la información
- Tiempos de espera
- Cumplimiento de promesas
- Atención al público
- Nº de procedimientos

Variable dependiente: Satisfacción de clientes

Indicadores:

- Nº de clientes insatisfechos
- Nº de clientes satisfechos
- Nº de clientes complacidos

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

La operacionalización de variables que implica desglosar las variables en indicadores e ítems por medio de un proceso de deducción lógica. Se puede decir que operacionalizar se refiere al nivel de abstracción de las

actividades u operaciones que deben efectuarse para medir una variable (enfoque cuantitativo) o recolectar datos o información respecto a ésta (enfoque cualitativo).

HIPÓTESIS ESPECÍFICA Nº 1			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
Procedimiento de otorgamiento de créditos	Procedimiento de créditos	Promoción	Conocimiento de productos
			Conocimientos de requisitos
			Conocimiento de procedimientos
		Evaluación	Verificación de bienes
			Recopilación de información
			Tiempo de evaluación
		Aprobación	Comité de créditos
			Niveles de aprobación
			Garantías
			Tiempo de aprobación
		Desembolso	Acciones de desembolso
			Tiempo de desembolso
Control y seguimiento	Revisión de pago de cuotas		
	Verificación de cumplimiento de plan de inversión		
Personal de la Caja Cusco, Agencia Puno Bellavista	Personal capaz	Aplicación del reglamento de créditos por el personal	Experiencia
			Profesionalismo

HIPÓTESIS ESPECÍFICA Nº 2			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS



Atributos de la prestación de servicios	Tangibilidad	Espacio distribuido	Instalación de Puno Bellavista
	Fiabilidad	Acceso a la información	Tipos de productos
			Tasas de interés
			Información de créditos
		Tiempos de espera	Tiempo de evaluación
	Tiempo de aprobación		
	Tiempo de desembolso		
	Cumplimiento de promesas	Tiempos del procedimiento	
		Requisitos exigidos	
	Trato del personal	Atención al público	Atención en créditos
			Atención en ventanilla
	Políticas	Nº de procedimientos	Procedimiento de créditos
	Atributos específicos	Monto aprobado	Monto aprobado
			Tipos de productos
Requisitos exigidos			
Nivel de satisfacción	Expectativas	Escala de expectativas	Servicio mejor de lo esperado(conforme, bien, siempre, de acuerdo)
			Servicio igual al esperado(regular)
			Servicio peor de lo esperado(disconforme, mal, nunca, desacuerdo)
Sugerencias			Tiempo de Evaluación
			Tiempos de aprobación
			Tiempos de desembolso

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN.

La Metodología orienta el proceso de investigación proporcionando información detallada sobre las acciones que permitieron describir y analizar el problema planteado.

Tomando como referencia (Hernandez Sampieri, Fernandez- Collado, & Baptista Lucio, 2006, págs. 5-8), el enfoque de la investigación utilizado en la presente investigación es mixta, cuantitativa, debido a que “se usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” y cualitativo porque se recolectaron datos sin medición numérica al describir los procedimientos de créditos y al afinar las preguntas de investigación con escalas cualitativas de carácter emocional de las personas(subjetivo) y en el proceso de interpretación de los resultados.

Los métodos correspondientes a los enfoques cuantitativo y cualitativo utilizados son el método deductivo e inductivo respectivamente.

Tomando como referencia (Charaja Cutipa, 2011, pág. 34) también se utilizó métodos específicos como son el análisis y síntesis, que consiste en la separación física o mental del objeto de estudio con el propósito de conocer sus elementos esenciales y en tanto que la síntesis consiste en la integración de los elementos del objeto de estudio con el fin de conocer sus cualidades y rasgos principales.

Diseño de la Investigación.

La determinación del diseño de la investigación se usó como referencia (Hernandez Sampieri, Fernandez- Collado, & Baptista Lucio, 2006, págs. 205-213) en el que mencionan el uso de un diseño no experimental- transeccional o transversal, el que consiste en la observación de fenómenos en su ambiente natural para luego analizarlos sin manipular ninguna variable y transeccional, porque los datos recolectados son en un solo momento.

Tipo de Investigación.

El tipo de investigación utilizado fue el descriptivo, el que consiste en buscar, especificar las propiedades, características y los perfiles de personas, grupos, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis, es decir miden, evalúan o recolectan datos sobre diversos conceptos (variables), aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar. Citado por (Hernandez Sampieri, Fernandez- Collado, & Baptista Lucio, 2006, pág. 102)

Este trabajo se dividió en dos partes. En primer término se realizó la descripción del procedimiento de créditos, luego se verificó el cumplimiento del mismo. En una segunda etapa se identificó los aspectos más importantes para medir el nivel de satisfacción de los clientes con respecto a los mismos.

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

Población.

Tomando en cuenta (Charaja Cutipa, 2011, pág. 110) “Es el conjunto total de elementos que reúnen las mismas características y que es focalizado por el interés investigativo en un contexto concreto. Los estadísticos acostumbra denominar a la población como marco muestral”.

La población de estudio está constituido por 2153 clientes, de acuerdo al reporte de créditos. La población de estudio cumple con los criterios de selección, los cuales son: Clientes de créditos de la Caja Cusco, Agencia Puno Bellavista, periodo 2012. VER ANEXO N° 04.

Muestra.

Según Encinas (187:98) señala que la muestra es el subconjunto o parte o parte de la población al que representa en sus características fundamentales y que es el motivo de observación para obtener los datos que se requiere. Citado por (Charaja Cutipa, 2011, pág. 106)

La selección de la muestra es de tipo probabilístico – aleatorio simple, es decir todos tienen la misma posibilidad de ser elegidos para la muestra.

En cuanto al aseguramiento de representatividad se garantiza por el uso de una fórmula.

Según Fisher, desde el punto de vista del tamaño de la población, solo recomienda trabajar con muestra cuando la población es igual o superior a 500. Citado por (Charaja Cutipa, 2011, pág. 107)

$$n = \frac{P Q}{(E / Z)^2 + (PQ) / N}$$

Z=Valor de la abscisa de la curva normal para una probabilidad de 95% de confianza Z= (1.96)

P=proporción de personajes por encuestar que estarían a favor de P=0.50

Q=Proporción de personajes por encuestar que estarían en contra de Q=0.50

E=Margen de error. Podría ser 5%=0.05 E=0.05

N=población N=2153

n= tamaño óptimo de la muestra

$$n = \frac{P Q}{(E / Z)^2 + (PQ) / N}$$

$n=(0.25)/(0.00076689) =326$ Personas a encuestar.

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOPIACIÓN DE DATOS

3.3.1. Observación

Técnica.

Según Encinas (1987:111) señala que la observación es un procedimiento empírico básico cuyo objetivo es determinar las propiedades o manifestaciones de un hecho; La observación es un procedimiento primordial de la investigación que se convierte en técnica científica. Citado por (Charaja Cutipa, 2011, pág. 317)

“la técnica de la observación propiamente dicha es aquella que se da cuando el investigador está en contacto con el fenómeno o hecho” (Charaja Cutipa, 2011, pág. 317)

Como parte de esta técnica, se hizo uso de los instrumentos: Fichas de observación y cuaderno de apuntes.

De acuerdo a la experiencia laboral se pudo observar de manera directa las actividades que se realizan; con esta técnica se verifica el cumplimiento del procedimiento de otorgamiento de créditos.

Instrumento.

La ficha de observación: El desarrollo de los aspectos observados está en base a la revisión bibliográfica del reglamento de créditos, para la evaluación de la eficiencia se le asignó una escala de valoración de Likert: 1 Muy deficiente, 2 Deficiente, 3 aceptable, 4 eficiente, 5 Muy eficiente. VER ANEXO N° 02.

3.3.2. Encuesta**Técnica.**

Según Encinas (1987:122), la encuesta es una técnica muy utilizada en la investigación educativa. Es un medio adecuado para obtener datos o información que solo pueden aportar los sujetos acerca de un determinado problema. Citado por (Charaja Cutipa, 2011, pág. 322)

Instrumento.

Como parte de esta técnica, se hará uso del instrumento de cuestionario. El que se aplicará para obtener información de los clientes y medir el nivel de satisfacción de los clientes de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Agencia Puno Bellavista. El grado de satisfacción se mide en tres niveles: Insatisfacción, satisfacción y complacido.

En cuanto al formato de respuestas para el presente trabajo se utiliza el formato check list, en el que se les pide que contesten “sí”, si están satisfechos y “no”, refleja que están insatisfechos. Y el formato escala de tipo Likert, en el que se les pide que contesten el grado de satisfacción de acuerdo a una escala cualitativa. ANEXO N° 03.

Los puntajes de satisfacción obtenidos se encuentran entre 1 y 3, en el cuestionario están expresados en términos cualitativos.

INSATISFECHO	SATISFECHO	
1	2	3
Servicio peor de	servicio	Servicio mejor de lo

lo esperado (disconforme, mal, nunca y desacuerdo)	igual al esperado(regular)	esperado(conforme, bien, siempre y de acuerdo)
---	-----------------------------------	--

3.3.3. Análisis Documental

“con esta técnica se trata de verificar la existencia de una determinada característica o condición” (Charaja Cutipa, 2011, pág. 328).

Constituido por diferentes tipos de información que nos servirán para la investigación, lo que influirá en forma determinante en la elaboración de la presente investigación. La información fue extraída de los siguientes documentos: normas legales, reglamento de créditos, textos, los cuales permitieron el logro de los objetivos.

3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Para el análisis de la información, se utilizó la estadística descriptiva, ya que los datos recopilados son tabulados y explicados a través de cuadros estadísticos y descritos cada uno de ellos para una mejor comprensión.

El procesamiento de información básicamente fue la deducción e inducción de los resultados.

CAPÍTULO IV

CARACTERÍSTICAS DEL ÁREA DE INVESTIGACIÓN

4.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA

El ámbito de estudio del presente trabajo de investigación es en la ciudad de Puno.

DISTRITO : Puno

PROVINCIA : Puno

DEPARTAMENTO : Puno

Puno es un departamento del Perú situado en el sureste del país. Ocupa 67 mil km² de territorio conformado por la mitad occidental de la Meseta del Collao, al oeste del lago Titicaca.

Está situada en la meseta del Collao, la más alta de los Andes de Sudamérica, tiene un relieve plano, en una altitud de 3.827 msnm.

Limites:

- Al Norte: Con Madre De Dios
- Al Este: Con Bolivia
- Al Sur: Con Tacna

- Al Oeste: Con Moquegua, Arequipa y Cusco

Su aspecto es el de una inmensa planicie cubierta de pasto o pajonales en cuyo horizonte emergen algunos nevados.

Clima. Es frío a orillas del Lago Titicaca y también lo es en los Valles a mayor altura el clima es glacial, en la zona de selva cálido. La temperatura máxima en todo Puno es de 22 °C con una mínima de 14 °C sobre el Titicaca. En la Capital la media anual es de 8 °C, con una mínima de 1 °C.

4.2. CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO CUSCO S.A.

La Caja Municipal Cusco, inició sus operaciones el 28 de marzo de 1988 en su local institucional de la Calle Afligidos N° 118, contando con la Asesoría Técnica del Convenio Perú Alemania GTZ. Al inicio, sus operaciones se concentraron en la atención de los créditos prendarios, en el año 1,989 la Superintendencia de Banca y Seguros autorizó a la Caja Municipal Cusco la captación de ahorros del público en sus modalidades de Ahorro Corriente y Plazo Fijo, ese mismo año se empezó a operar en moneda extranjera en la modalidad de compra - venta y posteriormente el año 1,993 captó ahorros en moneda extranjera.

En 1990, la Caja Municipal Cusco obtiene autorización para operar y otorgar créditos no prendarios, cumpliendo de esta forma con los objetivos institucionales: fomentar la Pequeña y Microempresa, constituyéndose desde entonces en líder en la atención créditos PYMES

En 1994, como resultado de una eficiente gestión la Caja Municipal Cusco adquiere el local ubicado en Portal Espinar N° 146, donde instala su Oficina Principal, dejando el anterior local para el funcionamiento de la Agencia Afligidos.

4.2.1. Misión - Visión

Misión

“Somos una organización especializada en microfinanzas, con excelencia en el servicio a sus clientes, que genera valor a la empresa, promueve el bienestar de sus colaboradores y contribuye con el desarrollo de la comunidad, basado en la confianza y en el soporte tecnológico de última generación”

Visión

“Ser una organización líder en Microfinanzas desarrollando servicios financieros especializados de alta calidad”.

4.2.2. Principios de Gestión

La Caja Municipal Cusco, realiza sus operaciones bajo el ámbito del D.S. N° 157-90-EF, norma con rango de Ley de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito, Ley N° 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la S.B.S., por las resoluciones y directivas de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP., y el Banco Central de Reserva

del Perú, su Estatuto Social, Ley General de Sociedades y aplicando los principios de gestión:

- Autonomía administrativa, económica y financiera.
- Tecnología crediticia orientada a la micro y pequeña empresa.
- Plena cobertura de costos.
- Orientación regional.
- Combatir la usura.
- Estrategia de desarrollo definida.
- Identificación del personal con la cultura organizacional.
- Fidelización del cliente a través de la calidad en el servicio.

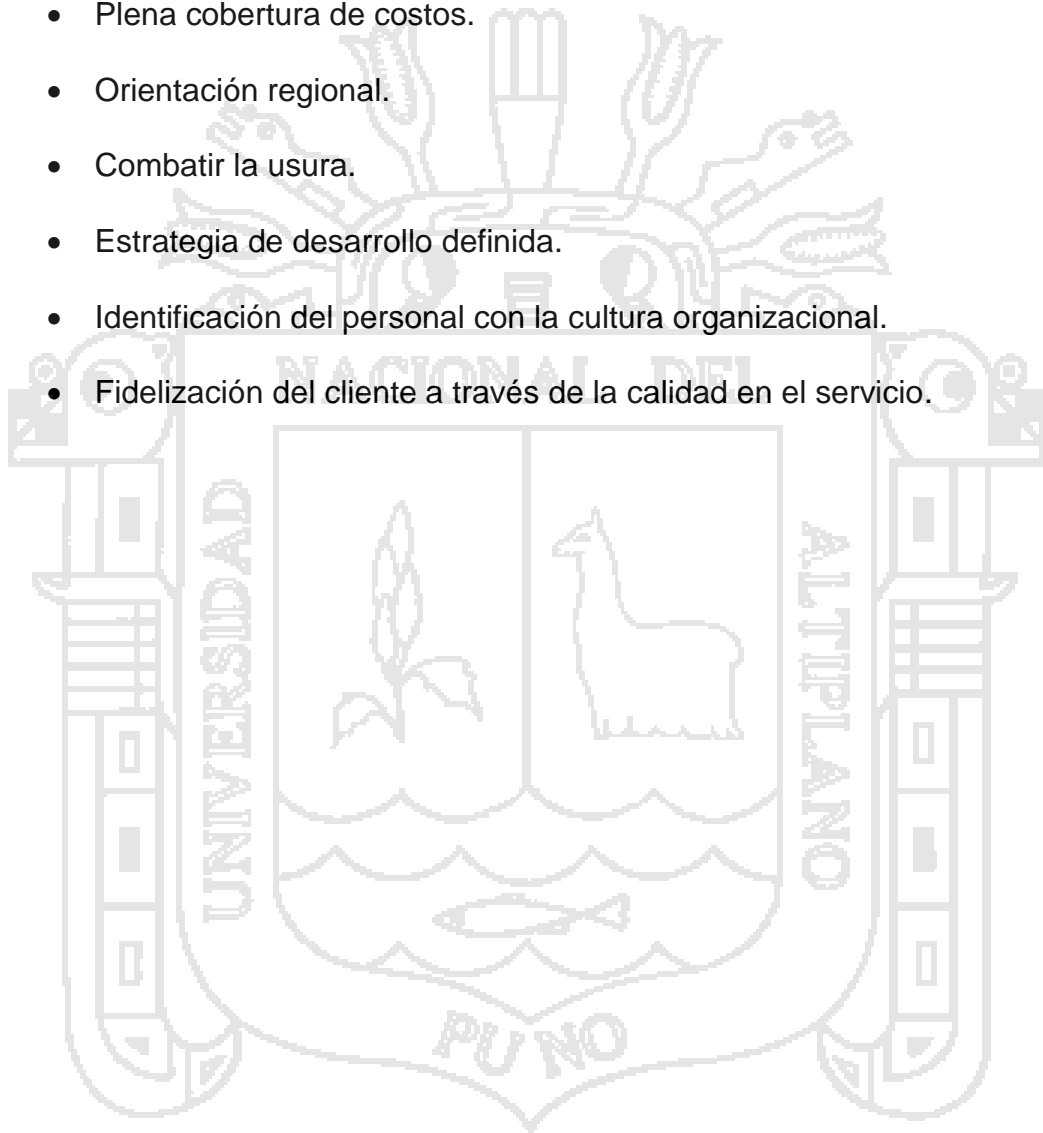
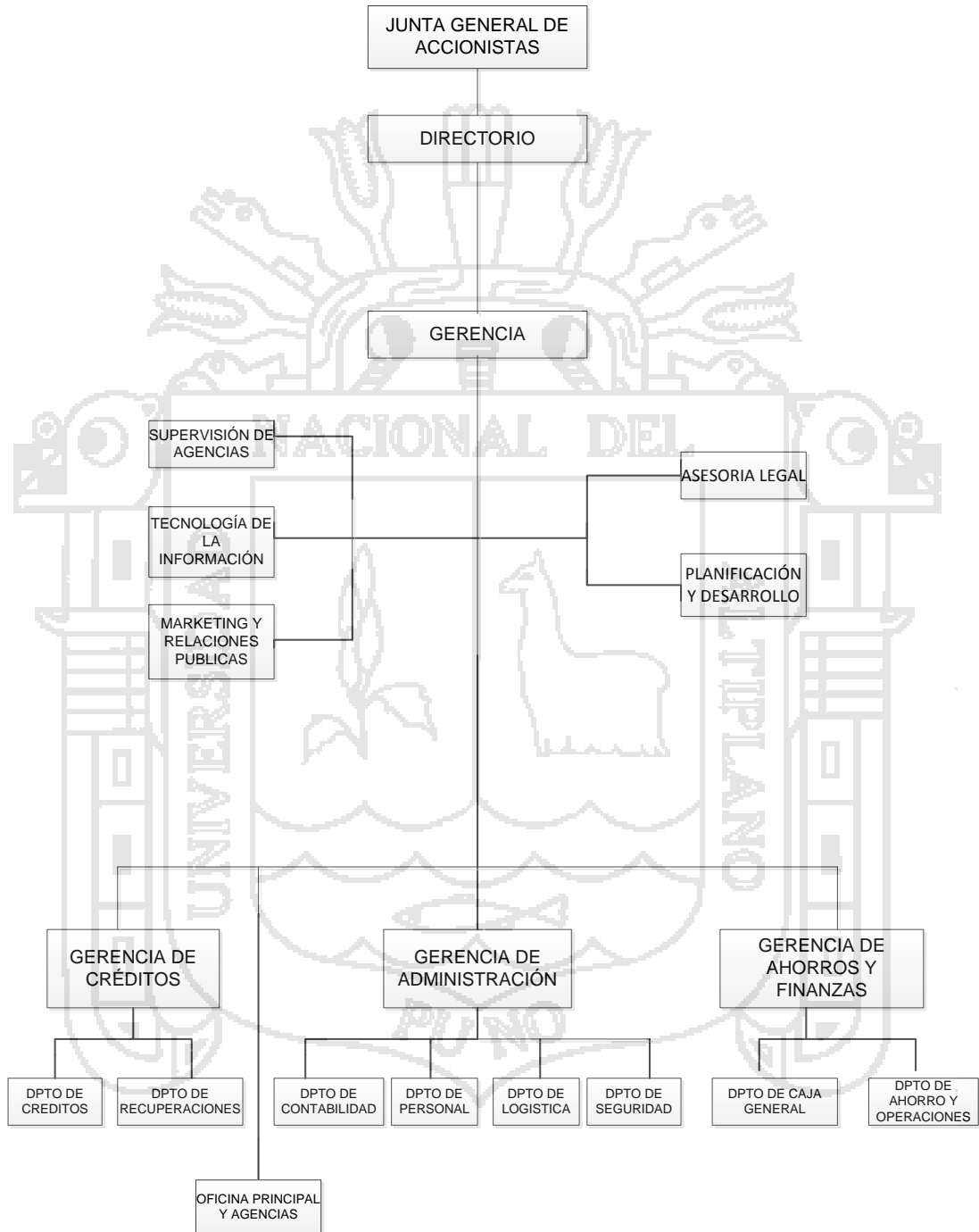


FIGURA Nº 01
ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y
CRÉDITO CUSCO S.A.



Fuente: CMAC Cusco.

CAPÍTULO V

EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

5.1. DEL PROCEDIMIENTO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO CUSCO

En esta parte se ha desarrollado el análisis del procedimiento de otorgamiento de créditos de la Caja Cusco, en el cual se ha visto por conveniente describir las etapas y actividades que se realizan durante el procedimiento de otorgamiento de créditos, para luego analizarlo.

5.1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

5.1.1.1. PROMOCIÓN

Analista de Créditos

- Planifica diariamente las actividades de promoción.
- Prepara el material promocional.
- Visita al cliente en su negocio o vivienda.
- Ofrece los productos al cliente e informa los requisitos y condiciones del crédito, entregándole el material promocional.

Cliente

- Visita al analista de créditos en la Agencia Puno Bellavista y solicita información sobre el crédito requerido.

- Indica monto y plazo del crédito requerido.

Analista de Créditos

- Solicita el DNI, para identificación del cliente.
- Simula el plan de pagos de acuerdo a la solicitud del cliente.
- Informa los requisitos y condiciones del crédito, entregándole volante de información.
- Si el cliente no está interesado finaliza la operación
- Si el cliente está interesado en el crédito:
- Evalúa la información preliminar del requerimiento del cliente.
 - Si el cliente tiene casa propia, se le solicita prepare la documentación.
 - Si el cliente no tiene casa propia, se le solicita fiador con casa propia o familiar.
- Solicita requisitos establecidos en el reglamento de créditos.

5.1.1.2. EVALUACIÓN

Cliente

- Visita al analista en la Agencia Puno Bellavista o comunica al analista para que pase a recoger los documentos en su domicilio o negocio.
- Entrega los documentos solicitados al analista de créditos.

Analista de Créditos

- Consulta las centrales de riesgos para evaluar los antecedentes crediticios en el sistema financiero: así como INFOCORP, reporte de posición del cliente (SICMAC C) y el reporte SBS.

- Consulta los filtros de validación de información: validación de Ficha RENIEC, Archivo negativo y lista OFAC.
- Si el resultado de la consulta en las centrales de riesgo y/o filtros de validación es negativa, si es el caso:
- Se comunica al solicitante que el crédito no procede. Finaliza la operación.
- Si el resultado de la consulta en las centrales de riesgo y/o filtros de validación es positiva, si es el caso:
- Realiza visita inopinada del domicilio y negocio del cliente, para recabar información y documentación de acuerdo al reglamento de créditos.
- Llena la solicitud de crédito y obtiene la firma del cliente.
- Recopila información sobre la unidad socio económico.
- Verifica los bienes del titular y fiador, registrando los datos en el formato “declaración jurada de bienes”.
- Elabora la hoja de trabajo, determinando los ingresos y costos.
- Verifica y elabora el inventario del negocio, si corresponde, especificando el costo y precio de venta.
- Elabora los estados financieros; balance general, estado de ganancias y pérdidas. Y los evalúa de acuerdo a los ratios financieros requeridos para la viabilidad de la solicitud de crédito.
- Si el resultado de la evaluación económico – financiero resulta inviable, se comunica al cliente que no es posible atenderlo.

- Si el resultado de la evaluación económico – financiero resulta viable, se continua con el procedimiento.
- Prepara el expediente de créditos según reglamento.
- Ingresa la solicitud de crédito al sistema SICMAC hasta la etapa de sugerencia de crédito.

5.1.1.3. APROBACIÓN

Comité de Créditos

- Presenta el expediente de créditos en comité de créditos, donde expone y sustenta la propuesta de crédito, según nivel de aprobación correspondiente, de acuerdo al monto del crédito solicitado.
- Si el crédito es rechazado, se comunica al solicitante para la devolución de los documento y explicando los motivos.
- Si el crédito es observado en comité de créditos, se devuelve al analista para que levante las observaciones y presentarlo al comité para su aprobación.
- Si el crédito es aprobado sin observaciones, se continúa con el trámite.

Analista de Créditos

- Registra el expediente de créditos en el acta de comité de créditos.
- Presenta el expediente a los analistas que aprobaron el expediente en comité de créditos para recabar los sellos en señal de respaldo.
- El analista presenta el expediente de crédito al nivel de aprobación correspondiente para su aprobación en el sistema SICMAC.

Administrador de Agencia - Coordinador de Crédito - Jefe Regional

- Aprueba al crédito en el sistema SICMAC C para su desembolso.

5.1.1.4. DESEMBOLSO

Auxiliar de Operaciones

- Recibe el expediente de créditos del analista de créditos.
- Solicita el DNI a los participantes del crédito: Titulares y/o fiadores de ser el caso.
- Verifica en el sistema si el cliente tiene crédito pendiente de desembolso.
- Revisa que el expediente de créditos este con la documentación e información completa.
- Verifica que el expediente de créditos tenga todas las firmas y sellos exigidos, de acuerdo al nivel de aprobación.
- Si el crédito es menor a 3500 nuevos soles
- Obtiene la firma de los titulares y/o fiadores, si fuese el caso. En los siguientes documentos (dos ejemplares de cada uno), verificando las firmas con el DNI.
 - Contrato
 - Hoja resumen
 - Pagarés
 - Tarifario

- Ingresa al SICMAC C, a la opción de desembolso en efectivo e imprime los siguientes documentos (2 ejemplares):
 - Cronograma de pagos
 - Hoja resumen
 - Contrato mutuo
 - Pagarés
 - Voucher de desembolso
- Entrega al cliente:
 - Dinero en efectivo
 - Cronograma de pagos
 - Hoja resumen
 - Contrato mutuo
 - Tarifario
 - Certificado de seguro de desgravamen
 - Voucher de desembolso.
- Incluye en el expediente de créditos:
 - Cronograma de pagos
 - Hoja resumen
 - Tarifario
 - Certificado de seguro de desgravamen
 - Voucher de desembolso.
- Si el crédito es mayor o igual a 3500 nuevos soles.
- Verifica si el cliente tiene cuenta de ahorros.
- Si no tiene cuenta de ahorros:

- Realiza la apertura de cuenta, para el depósito del monto del crédito.
- Imprime la cartilla de información y solicita llenado y firma del contrato de ahorros.
- Entrega al cliente copia de la cartilla de información, contrato de ahorros y sobre conteniendo tarjeta de débito.
- Obtiene la firma de los titulares y/o fiadores si fuese el caso en los documentos antes mencionados.
- Ingresa al SICMAC C, a la opción: desembolso abono en cuenta.
- Se imprime los documentos antes mencionados.
- Se entrega el dinero y los documentos mencionados.
- Entrega el expediente de crédito al analista al día siguiente del desembolso, registrando la entrega en un cuaderno de control.

Cliente

- Se apersona a cualquier ventanilla de la Caja Cusco o cajero automático a retirar el dinero depositado en su cuenta de ahorros por el desembolso.

5.1.1.5. CONTROL Y SEGUIMIENTO

Analista de Créditos

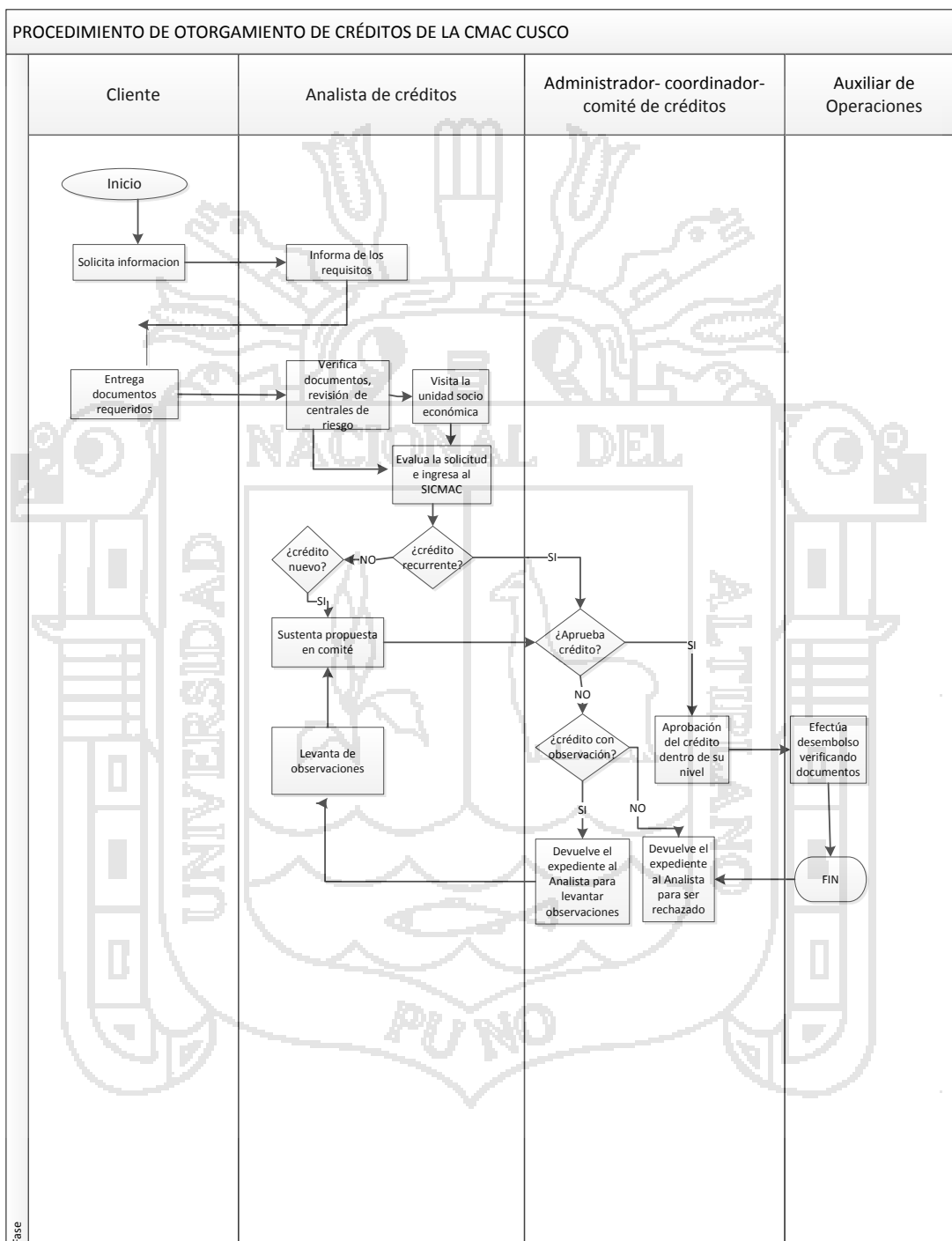
- Recibe del auxiliar de operaciones el expediente de créditos, verificando la documentación respectiva.
- Archiva el expediente de crédito en la gaveta correspondiente.
- Realiza la verificación del cumplimiento de plan de inversión.

- Actualiza información del expediente de acuerdo al reglamento de créditos.
- Realiza la revisión del pago de cuotas.



FIGURA Nº 02

FLUJOGRAMA DE PROCEDIMIENTO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS CMAC CUSCO



Fuente: Descripción del Procedimiento de otorgamiento de créditos.
Elaboración: Propia

5.1.2. DEL ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO CUSCO.

En esta parte se utilizó la técnica de observación e instrumento de ficha de observación, en el que se identificó los aspectos más importantes de cada procedimiento del otorgamiento de créditos y se evaluó su eficiencia.

5.1.2.1. PROCEDIMIENTO DE PROMOCIÓN

CUADRO N° 01

PROCEDIMIENTO: PROMOCIÓN

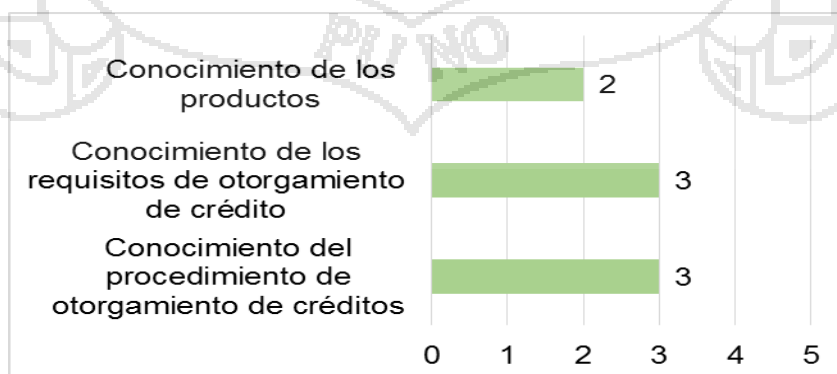
ASPECTOS OBSERVADOS	CALIFICACIÓN
El manejo del conocimiento de los productos que ofrece la Caja Cusco es:	2
El manejo del conocimiento de los requisitos de otorgamiento de crédito es :	3
El manejo del conocimiento del procedimiento de otorgamiento de créditos es:	3
PROMEDIO	3

Fuente: Ficha de Observación

Elaboración: Propia

GRÁFICO N° 01

PROCEDIMIENTO: PROMOCIÓN



Fuente: Ficha de Observación

Elaboración: Propia

En el cuadro y gráfico N° 01 muestran, que en el aspecto del:

Manejo de conocimientos sobre los productos financieros que ofrece la Caja Cusco se tiene un calificativo de 2, lo que significa que es deficiente. Por lo tanto no se está promocionando adecuadamente los diferentes productos que la institución ha diseñado para los diferentes sectores económicos.

Manejo del conocimiento de los requisitos de otorgamiento de crédito se tiene un calificativo de 3, lo que significa que es aceptable. Debido a la estandarización de los requisitos básicos para los diferentes productos, más no es eficiente ya que cada producto tiene requisitos específicos, lo que repercutirá en deficiencias en el procedimiento de promoción.

Manejo de conocimientos del procedimiento de otorgamiento de créditos, se tiene una calificación de 3, lo que significa que es aceptable, ya que el procedimiento para todos los productos de la Caja Cusco es similar, lo que facilita el procedimiento de promoción, además que se puede orientar mejor al cliente.

El promedio de la evaluación del procedimiento de otorgamiento de créditos, tiene un calificativo de 3, lo que significa que este procedimiento es aceptable.

5.1.2.2. PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN

CUADRO N° 02

PROCEDIMIENTO: EVALUACIÓN

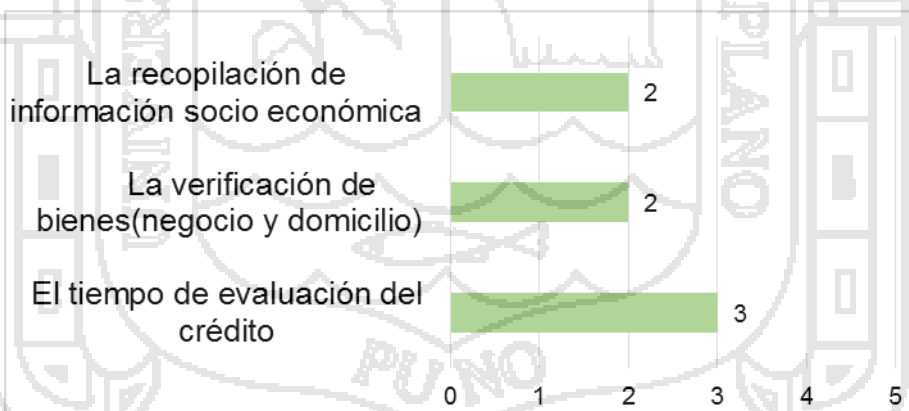
ASPECTOS OBSERVADOS	CALIFICACIÓN
La recopilación de información socio económica	2
La verificación de bienes (negocio y domicilio)	2
El tiempo de evaluación del crédito	3
PROMEDIO	2

Fuente: Ficha de Observación

Elaboración: Propia

GRÁFICO N° 02

PROCEDIMIENTO: EVALUACIÓN



Fuente: Ficha de Observación

Elaboración: Propia

En el cuadro y gráfico N° 02 muestran que en el aspecto de la recopilación de información socio económico de clientes se tiene una calificación de 2, lo que significa que es deficiente. Por el hecho que la

información proporcionada por el solicitante del crédito es incompleta o el Analista de créditos no solicita la información.

En el cuadro y gráfico N° 02 muestran que en el aspecto de la verificación de bienes (negocio y domicilio) tiene una calificación de 2, lo que significa que es deficiente. Ya que es una actividad cumplida parcialmente porque se visita el negocio y domicilio, pero no se realiza el registro detallado en los formatos correspondientes como lo indica el reglamento, registro que sirve en un eventual impago del crédito.

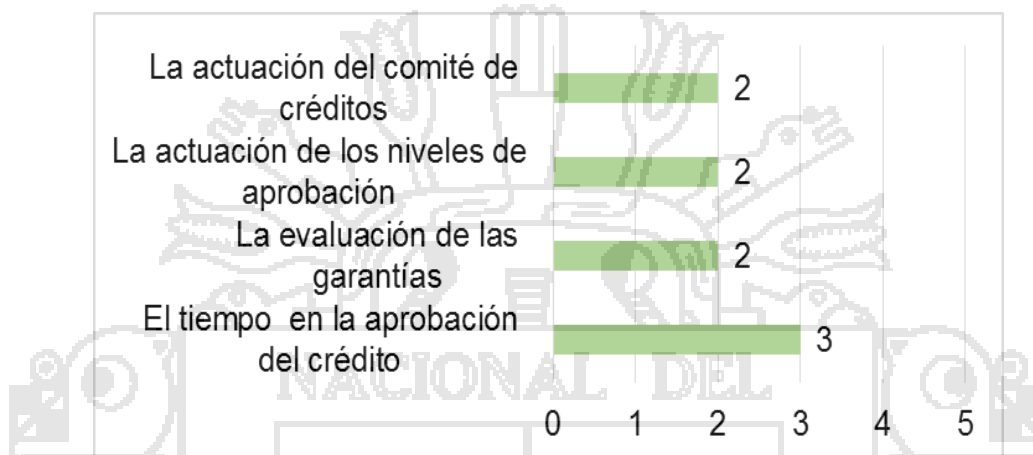
En el cuadro y gráfico N° 2 muestra, que en el aspecto de la evaluación del tiempo de evaluación de créditos, tiene una calificación de 3, que significa que es un procedimiento aceptable, es un tiempo prudente porque se debe realizar una buena evaluación para reducir el riesgo.

El procedimiento de evaluación, tiene una calificación de 2, lo que significa que es un procedimiento deficiente.

5.1.2.3. PROCEDIMIENTO DE APROBACIÓN

CUADRO N° 03
PROCEDIMIENTO: APROBACIÓN

ASPECTOS DE OBSERVACIÓN	CALIFICACIÓN
La actuación del comité de créditos de créditos	2
La actuación de los niveles de aprobación	2
la evaluación de las garantías	2
El tiempo en la aprobación del crédito	3
PROMEDIO	2

Fuente: Ficha de Observación**Elaboración:** Propia**GRÁFICO N° 03****PROCEDIMIENTO: APROBACIÓN****Fuente:** Ficha de Observación**Elaboración:** Propia

En el cuadro y gráfico N° 03 muestran que en el aspecto de:

La actuación del comité de créditos, tiene una calificación de 2, lo que significa que es deficiente, debido a que los comités de crédito lo llevan el administrador o coordinador de créditos y los analistas que tienen créditos pendientes y no se cumple las recomendaciones de gerencia de Créditos, que recomienda que deben estar presentes el administrador de agencia, coordinador de créditos y todos los analistas de créditos, para que se pueda debatir acerca de las solicitudes de crédito y dar una respuesta definitiva en el comité, a consecuencia de la participación parcial se solicita la revisión por parte de analistas con experiencia que no participaron en comité de créditos lo que resulta en una incertidumbre hasta la aprobación en el sistema.

La actuación de los niveles de aprobación, tiene una calificación de 2, lo que significa que es deficiente, debido a que el expediente de crédito que requiere la aprobación de diferentes niveles tiene que ser revisado en físico, que se traduce en tiempo de espera para el cliente.

La evaluación de garantías, tiene una calificación de 2, lo que significa que es deficiente. La mayoría de los créditos otorgados por la Caja Cusco son con garantía cliente, lo que significa que la garantía del crédito es el patrimonio personal y patrimonio del negocio, es por ello que debería ser registrado los artefactos, muebles, vehículos, casa con su valorización real respectiva y adjuntando una copia de los documentos como el testimonio de casa; procedimiento que se aplica con irregularidad.

El tiempo de aprobación del crédito, tiene calificación de 3, lo que significa que es aceptable porque un expediente de crédito debe pasar por diferentes dependencias, en algunas ocasiones debe ser enviado a Cusco para su aprobación.

El procedimiento de aprobación de créditos, tiene una calificación de 2, que significa que es un procedimiento deficiente.

5.1.2.4. PROCEDIMIENTO DE DESEMBOLSO

CUADRO N° 04

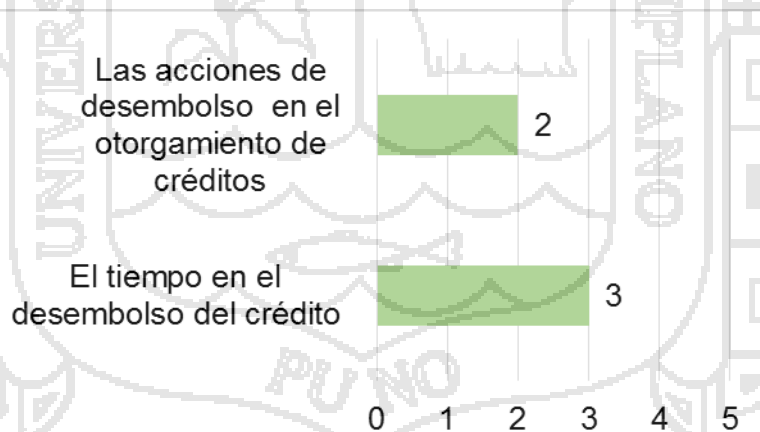
PROCEDIMIENTO: DESEMBOLSO

ASPECTOS DE OBSERVACIÓN	CALIFICACIÓN
Las acciones de desembolso en el otorgamiento de créditos	2
El tiempo en el desembolso del crédito es:	3
PROMEDIO	3

Fuente: Ficha de Observación
 Elaboración: Propia

GRÁFICO N° 04

PROCEDIMIENTO: DESEMBOLSO



Fuente: Ficha de Observación
 Elaboración: Propia

En el cuadro y gráfico N° 04 muestran que en el aspecto de:

Las acciones de desembolso en el otorgamiento de créditos, tiene calificación 2, lo que significa que es deficiente, debido a la especialización de las tareas en la ventanilla; la ventanilla 1 realiza la apertura de cuentas de ahorro y la ventanilla 2 realiza el desembolso de créditos y que los horarios de atención de ambas ventanillas no son simultáneos durante varias horas del día, lo que dificulta el procedimiento de desembolso cuando se requiere de la apertura de una cuenta de ahorros para el desembolso.

Del tiempo en el desembolso de crédito, tiene una calificación de 3, lo que significa que es aceptable, teniendo en cuenta que debe de hacer cola para realizar ambas operaciones.

5.1.2.5. PROCEDIMIENTO DE CONTROL Y SEGUIMIENTO

CUADRO N° 05

PROCEDIMIENTO: CONTROL Y SEGUIMIENTO

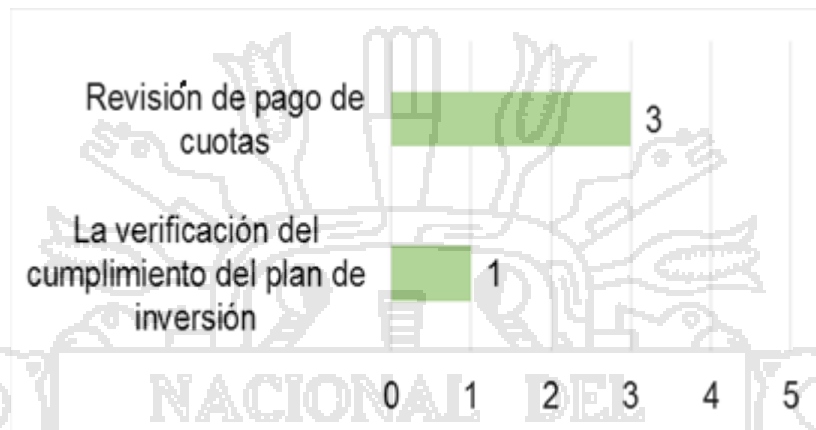
ASPECTOS DE OBSERVACIÓN	CALIFICACIÓN
Revisión de pago de cuotas	3
La verificación del cumplimiento del plan de inversión	1
PROMEDIO	2

Fuente: Ficha de Observación

Elaboración: Propia

GRÁFICO N° 05

PROCEDIMIENTO: CONTROL Y SEGUIMIENTO



Fuente: Ficha de Observación

Elaboración: Propia

En el cuadro y gráfico N° 05 muestran que en el aspecto de:

Revisión de pago de cuotas, tiene una calificación de 3, lo que significa que es aceptable, teniendo en cuenta que las actividades realizadas en esta etapa son las de generar el reporte de pagos del sistema SICMAC C, actividad que se realiza de forma diaria, con la finalidad de tener una cartera con indicadores aceptables y tener informado a los clientes de sus fechas de pago.

Cumplimiento del plan de inversión, tiene una calificación de 1, lo que significa que es muy deficiente, debido a que no se realiza la verificación del plan de inversión del crédito de acuerdo al procedimiento.

El procedimiento de control y desembolso tiene una calificación de 2, lo que significa que es deficiente.

5.1.2.6. CONSOLIDADO DEL ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS.

CUADRO Nº 6

PROCEDIMIENTO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS

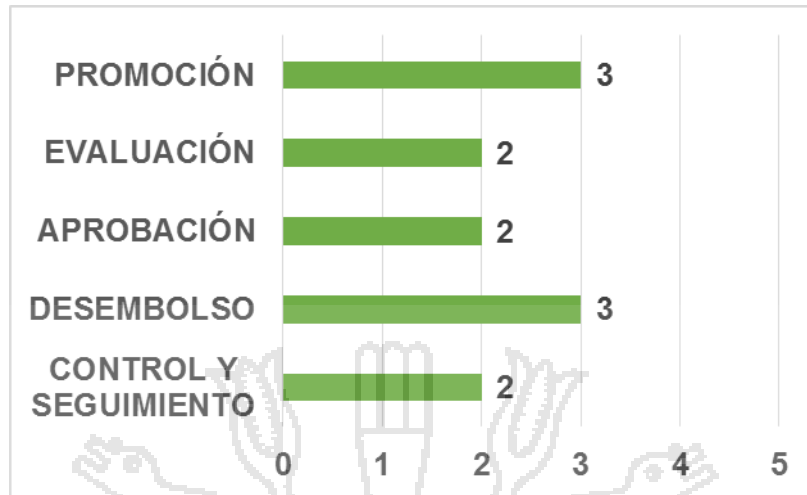
PROCEDIMIENTO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS	CALIFICACIÓN
PROMOCIÓN	3
EVALUACIÓN	2
APROBACIÓN	2
DESEMBOLSO	3
CONTROL Y SEGUIMIENTO	2
PROMEDIO	2

Fuente: Ficha de Observación

Elaboración: Propia

GRÁFICO Nº 06

PROCEDIMIENTO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS



Fuente: Ficha de Observación

Elaboración: Propia

En el cuadro y gráfico N° 06 muestra que:

El procedimiento de promoción es aceptable, evaluación es deficiente, aprobación es deficiente, desembolso es aceptable, control y seguimiento es deficiente, el promedio de todo el procedimiento de otorgamiento de créditos es deficiente, debido a diferentes factores que intervienen en este procedimiento como es el profesionalismo y la experiencia de los analista de créditos, tal como se pudo observar de acuerdo a la experiencia de trabajo del investigador.

5.2. DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES CON RESPECTO A LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO CUSCO

A continuación se analiza los resultados de la encuesta aplicada a los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco.

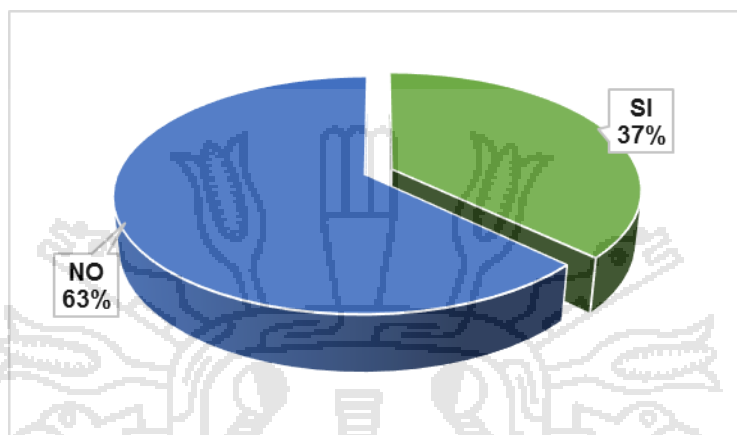
CONOCIMIENTO DE LOS TIPOS DE PRODUCTO CREDITICIOS QUE OFRECE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO CUSCO

CUADRO N° 07
CONOCIMIENTOS DE LOS TIPOS DE PRODUCTOS CREDITICIOS QUE OFRECE LA CAJA CUSCO

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	121	37%
NO	205	63%
TOTAL	326	100%

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia

GRÁFICO N° 07
CONOCIMIENTOS DE LOS TIPOS DE PRODUCTOS CREDITICIOS QUE
OFRECE LA CAJA CUSCO



Fuente: Cuadro N° 07

Elaboración: Propia

En el cuadro y gráfico N° 07, muestran, que el 63% de los encuestados NO conocen los tipos de productos crediticios y solo el 37% de los encuestados manifiesta SI conocer los tipos de productos crediticios. De estos resultados se puede deducir que la Caja Cusco, Agencia Puno Bellavista no está promocionando adecuadamente los tipos de créditos que la institución tiene diseñado para los clientes, lo que evidencia la insatisfacción del cliente.

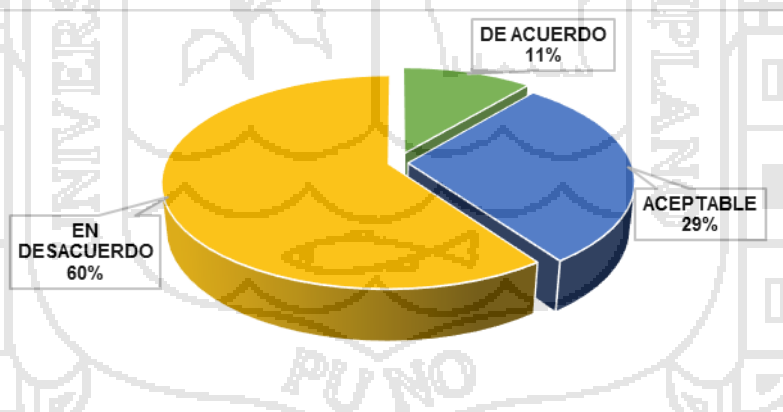
CONFORMIDAD CON LOS TIPOS DE PRODUCTOS CREDITICIOS QUE
OFRECE A LOS CLIENTES LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y
CRÉDITO CUSCO

CUADRO N° 08
CONFORMIDAD CON LOS TIPOS DE PRODUCTOS CREDITICIOS QUE
OFRECE LA CAJA CUSCO

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DE ACUERDO	36	11%
ACEPTABLE	95	29%
EN DESACUERDO	195	60%
TOTAL	326	100%

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia

GRÁFICO N° 08
CONFORMIDAD CON LOS TIPOS DE PRODUCTOS CREDITICIOS QUE
OFRECE LA CAJA CUSCO



Fuente: Cuadro N° 08
Elaboración: Propia

En el cuadro y gráfico N° 08, muestran, que el 60% de los encuestados están en desacuerdo con los productos crediticios, el 29% menciona que son aceptables y un 11% manifiesta que está de acuerdo con los productos; De estos resultados se puede deducir que la Caja Cusco,

Agencia Puno Bellavista tiene que realizar una capacitación al personal para una mejor difusión de los productos que se tiene, además debe crear nuevos productos para sectores específicos, de acuerdo a sus necesidades, y así lograr la satisfacción de sus expectativas.

CONFORMIDAD CON LAS TASAS DE INTERÉS QUE COBRA LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO CUSCO A LOS CLIENTES

CUADRO N° 09

CONFORMIDAD CON LAS TASAS DE INTERÉS DE LA CAJA CUSCO

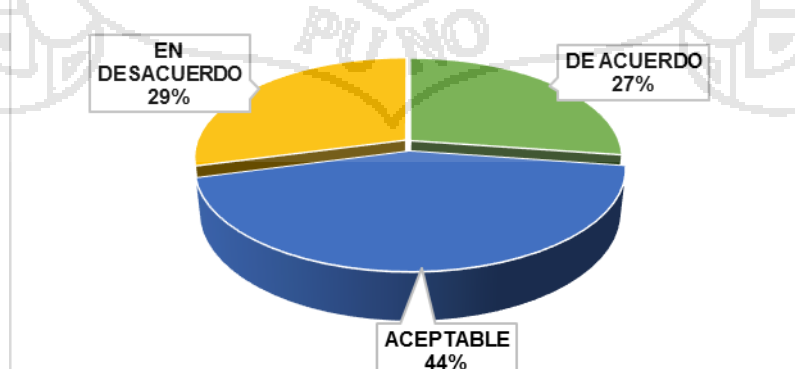
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DE ACUERDO	89	27%
ACEPTABLE	142	44%
EN DESACUERDO	95	29%
TOTAL	326	100%

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia

GRÁFICO N° 09

CONFORMIDAD CON LAS TASAS DE INTERÉS DE LA CAJA CUSCO



Fuente: Cuadro N° 09

Elaboración: Propia

En el cuadro y gráfico N° 09, muestran, que el 29% de los encuestados están en DESACUERDO con las tasas de interés que cobra la Caja Cusco, el 44% manifiestan que es ACEPTABLE y el 27% manifiestan que están DE ACUERDO con las tasas de interés cobrados. De estos resultados se puede deducir que la Caja Cusco, Agencia Puno Bellavista cobra tasas de interés competitivas con el mercado, lo que facilita la captación de clientes.

APROBACIÓN DE MONTO SOLICITADO

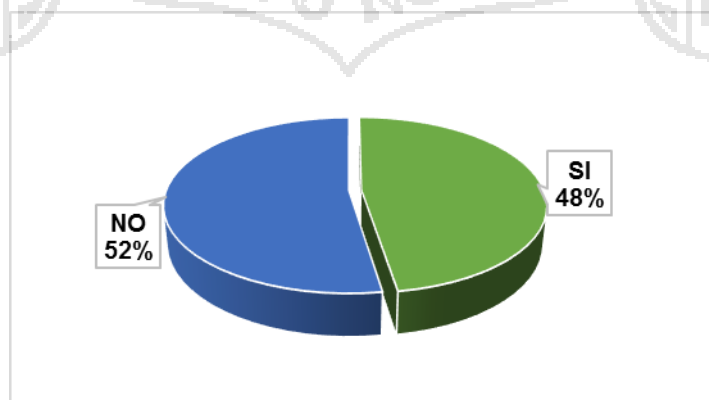
CUADRO N° 10
APROBACIÓN DE MONTO SOLICITADO

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NO	171	52%
SI	155	48%
TOTAL	326	100%

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia

GRÁFICO N° 10
APROBACIÓN DE MONTO SOLICITADO



Fuente: Cuadro N° 10

Elaboración: Propia

En el cuadro y gráfico N° 10, muestran, que al 52% de los encuestados NO se les aprobó el monto solicitado y al 48% de los encuestados manifiestan que SI se les aprobó el monto solicitado. De estos resultados se puede deducir que la Caja Cusco, Agencia Puno Bellavista aprueba montos de créditos inferiores al solicitado por motivos de falta de capacidad de pago del solicitante, por falta de requisitos exigidos como la formalización y falta de garantías como casa propia. Lo que significa que los clientes no están satisfechos.

CALIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO CUSCO

CUADRO N° 11

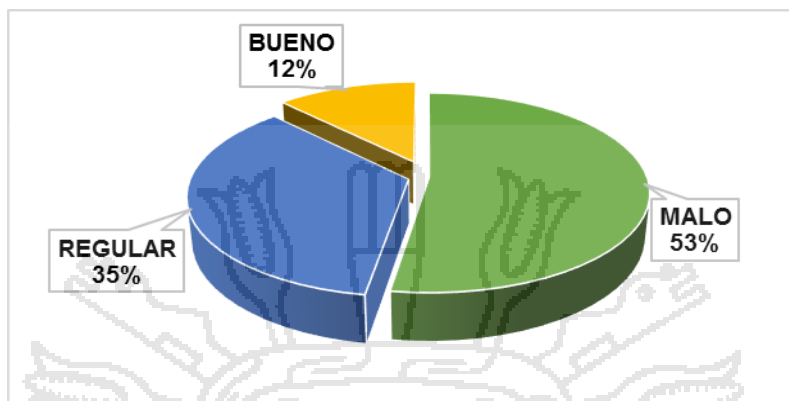
PROCEDIMIENTO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MALO	171	52%
REGULAR	115	35%
BUENO	40	12%
TOTAL	326	100%

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia

GRÁFICO N° 11
PROCEDIMIENTO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS



Fuente: Cuadro N° 11

Elaboración: Propia

En el cuadro y gráfico N° 11, muestran, que el 53% de los encuestados califican como MALO el procedimiento de otorgamiento de créditos, el 35% de los encuestados califican como REGULAR el procedimiento y el 12% de los encuestados califican como BUENO el procedimiento. De estos resultados se puede deducir que los clientes están insatisfechos.

**CONOCIMIENTO DE LOS CLIENTES ACERCA DE LOS REQUISITOS
PARA EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS**

CUADRO N° 12

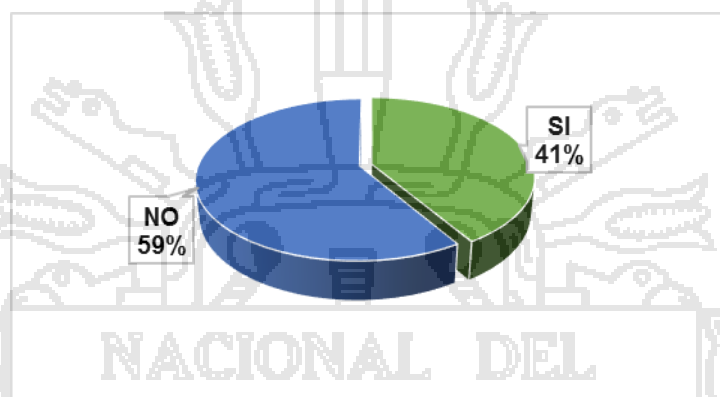
**CONOCIMIENTO DE REQUISITOS PARA EL OTORGAMIENTO DE
CRÉDITOS**

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	134	41%
NO	192	59%

TOTAL	326	100%
--------------	------------	-------------

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia

GRÁFICO N° 12
CONOCIMIENTO DE REQUISITOS PARA EL OTORGAMIENTO DE
CRÉDITOS



Fuente: Cuadro N° 12
Elaboración: Propia

En el cuadro y gráfico N° 12, muestran, que al 59% de los encuestados NO conoce los requisitos para el otorgamiento de créditos y el 41% de los encuestados manifiestan que SI conoce los requisitos. De estos resultados se puede deducir que la Caja Cusco, Agencia Puno Bellavista no está informando adecuadamente a sus clientes acerca de los requisitos, una tarea que debe realizarse para que los clientes se puedan preparar para acceder a créditos mayores, factor que en la actualidad está generando insatisfacción de los clientes.

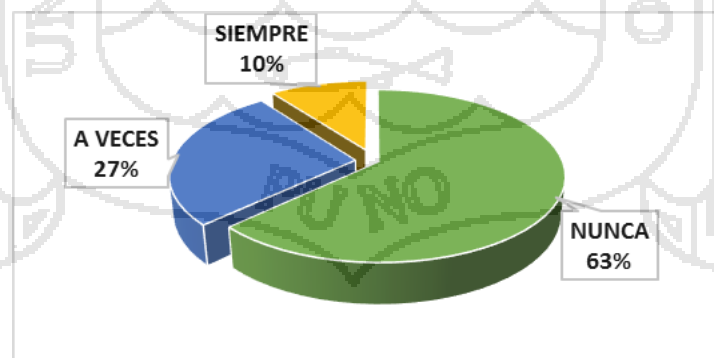
CUMPLIMIENTO DE LOS OFRECIMIENTOS DE LA CAJA MUNICIPAL DE
AHORRO Y CRÉDITO CUSCO, EN CUANTO A LOS REQUISITOS
EXIGIDOS PARA EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS

CUADRO N° 13
CUMPLIMIENTO DE OFRECIMIENTOS DE LA CAJA CUSCO, EN
CUANTO A LOS REQUISITOS EXIGIDOS PARA EL OTORGAMIENTO DE
CRÉDITOS

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NUNCA	205	63%
A VECES	88	27%
SIEMPRE	33	10%
TOTAL	326	100%

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia

GRÁFICO N° 13
CUMPLIMIENTO DE OFRECIMIENTOS DE LA CAJA CUSCO, EN
CUANTO A LOS REQUISITOS EXIGIDOS PARA EL OTORGAMIENTO DE
CRÉDITOS



Fuente: Cuadro N° 13
Elaboración: Propia

En el cuadro y gráfico N° 13, muestran, que el 63% de los encuestados manifiestan que la Caja Cusco NUNCA cumple con los

ofrecimientos en cuanto a los requisitos exigidos para el otorgamiento de créditos, el 27% de los encuestados manifiestan que cumple A VECES y el 10% de los encuestados manifiestan que SIEMPRE cumple. De estos resultados se puede deducir que en la Caja Cusco, Agencia Puno Bellavista se solicita preliminarmente los requisitos básicos y durante el procedimiento de otorgamiento de créditos se solicita más requisitos incomodando a los clientes.

CONFORMIDAD CON EL TIEMPO DE EVALUACIÓN DEL EXPEDIENTE DE CRÉDITOS PARA EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITO

CUADRO N° 14

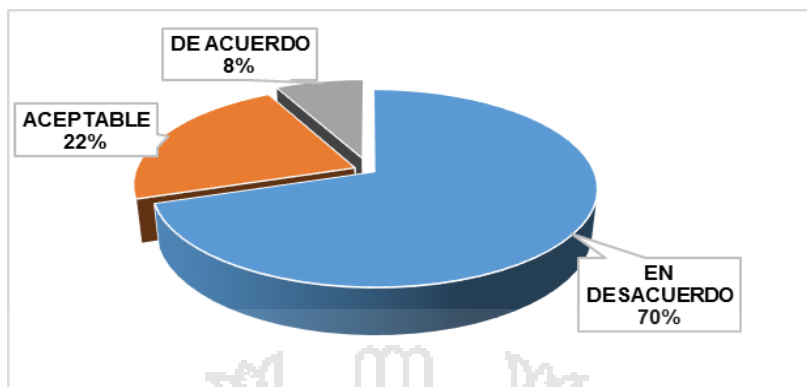
TIEMPO DE EVALUACIÓN DEL EXPEDIENTE DE CRÉDITOS

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EN DESACUERDO	228	70%
ACEPTABLE	73	22%
DE ACUERDO	25	8%
TOTAL	326	100%

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia

GRÁFICO N° 14

TIEMPO DE EVALUACIÓN DEL EXPEDIENTE DE CRÉDITOS



Fuente: Cuadro N° 14

Elaboración: Propia

En el cuadro y gráfico N° 14, muestran, que el 70% de los encuestados están en DESACUERDO con el tiempo de evaluación, el 22% de los encuestados manifiestan que el tiempo de evaluación es ACEPTABLE y el 8% de los encuestados manifiestan estar DE ACUERDO con el tiempo de evaluación del expediente de créditos. De estos resultados se puede deducir que la Caja Cusco, Agencia Puno Bellavista debe reducir el tiempo de evaluación para disminuir la insatisfacción.

CONFORMIDAD CON EL TIEMPO DE APROBACIÓN DEL CRÉDITO DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO CUSCO

CUADRO N° 15

TIEMPO DE APROBACIÓN DEL CRÉDITO

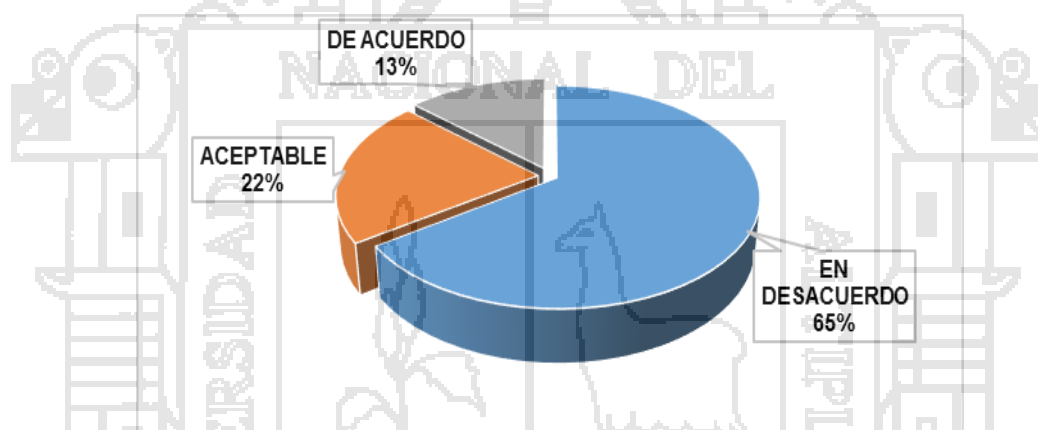
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EN DESACUERDO	213	65%
ACEPTABLE	70	22%

DE ACUERDO	43	13%
TOTAL	326	100%

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia

GRÁFICO N° 15
TIEMPO DE APROBACIÓN DEL CRÉDITO



Fuente: Cuadro N° 15

Elaboración: Propia

En el cuadro y gráfico N° 15, muestran, que el 65% de los encuestados están en DESACUERDO con el tiempo de aprobación, el 22% de los encuestados manifiestan que el tiempo de aprobación es ACEPTABLE y el 13% de los encuestados manifiestan estar DE ACUERDO con el tiempo de aprobación del expediente de créditos. De estos resultados se puede deducir que la Caja Cusco, Agencia Puno Bellavista no está manejando eficazmente la sustentación ante comité de créditos y la

coordinación entre los niveles de aprobación lo que está generando este desacuerdo.

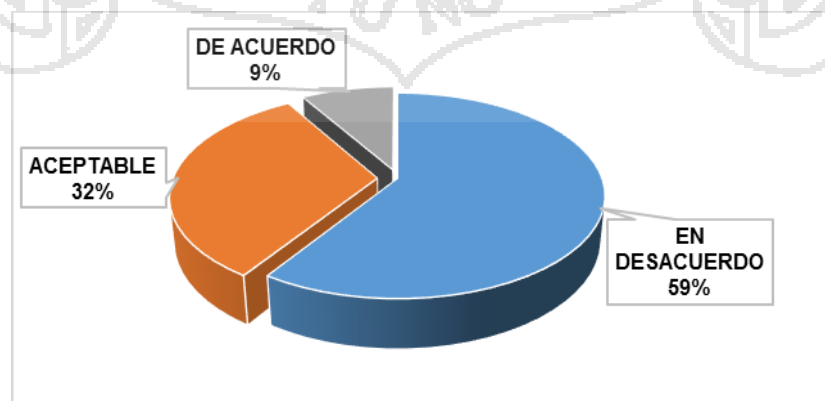
CONFORMIDAD CON EL TIEMPO DE DESEMBOLSO DEL CRÉDITO DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO CUSCO

CUADRO N° 16
TIEMPO DE DESEMBOLSO DEL CRÉDITO

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EN DESACUERDO	193	59%
ACEPTABLE	105	32%
DE ACUERDO	28	9%
TOTAL	326	100%

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia

GRÁFICO N° 16
TIEMPO DE DESEMBOLSO DEL CRÉDITO



Fuente: Cuadro N° 16

Elaboración: Propia

En el cuadro y gráfico N° 16, muestran, que el 59% de los encuestados están en DESACUERDO con el tiempo de desembolso, el 32% de los encuestados manifiestan que el tiempo de desembolso es ACEPTABLE y el 9% de los encuestados manifiestan estar DE ACUERDO con el tiempo de desembolso del crédito. De estos resultados se puede deducir que en la Caja Cusco, Agencia Puno Bellavista, este procedimiento es prolongado por el hecho que se debe realizar dos operaciones, por lo que se debe optimizar este procedimiento.

CUMPLIMIENTO DE LOS OFRECIMIENTOS DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO CUSCO EN CUANTO A PLAZOS PARA EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITO

CUADRO N° 17

CUMPLIMIENTO DE LOS OFRECIMIENTOS DE LA CAJA CUSCO, EN CUANTO A PLAZOS PARA EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS

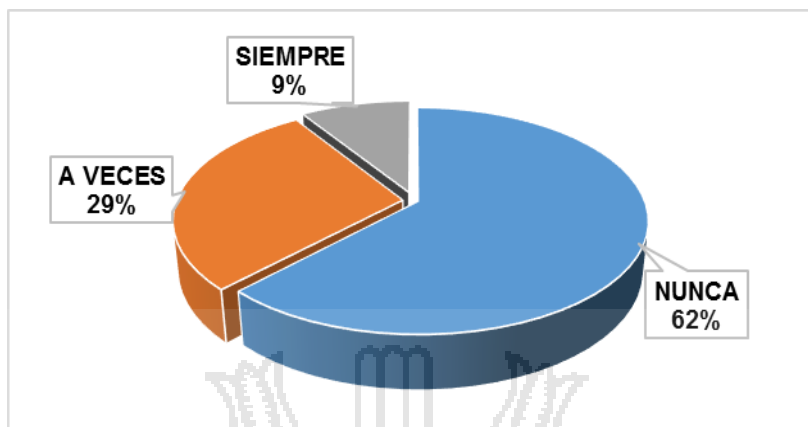
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NUNCA	203	62%
A VECES	93	29%
SIEMPRE	30	9%
TOTAL	326	100%

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia

GRÁFICO N° 17

CUMPLIMIENTO DE LOS OFRECIMIENTOS DE LA CAJA CUSCO, EN CUANTO A PLAZOS PARA EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS



Fuente: Cuadro N° 17

Elaboración: Propia

En el cuadro y gráfico N° 17, muestran, que el 62% de los encuestados manifiestan que la Caja Cusco NUNCA cumple con los ofrecimientos en cuanto a los plazos para el otorgamiento de créditos, el 29% de los encuestados manifiestan que se cumple A VECES y el 9% de los encuestados manifiestan que SIEMPRE se cumple. De estos resultados se puede deducir que en la Caja Cusco, Agencia Puno Bellavista se promete plazos irreales para captar a los clientes, lo que ocasiona la insatisfacción de los clientes al final del procedimiento.

EL TIEMPO PRUDENTE PARA LA EVALUACIÓN DEL EXPEDIENTE DE CRÉDITOS

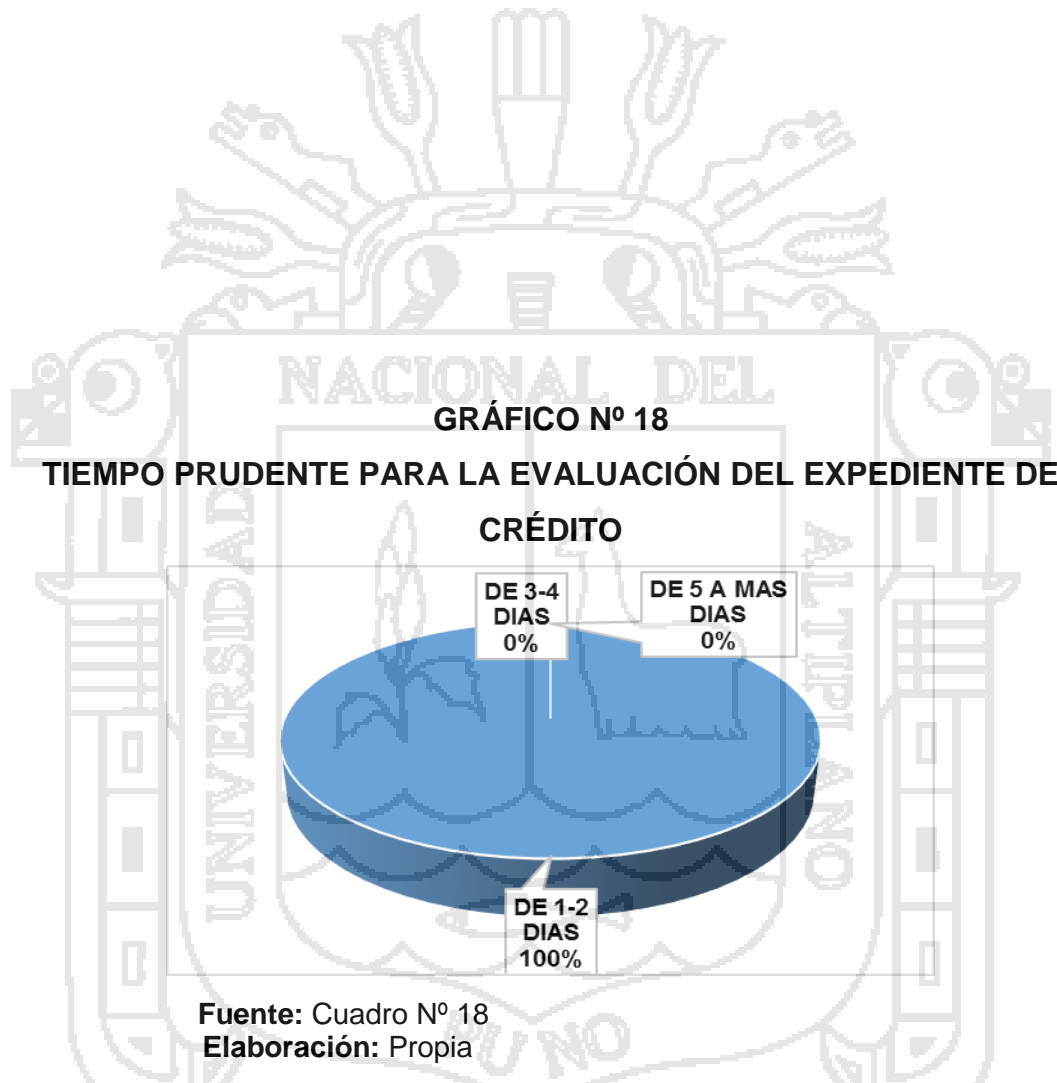
CUADRO N° 18

TIEMPO PRUDENTE PARA LA EVALUACION DEL EXPEDIENTE DE CRÉDITO

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DE 1-2 DIAS	326	100%
DE 3-4 DIAS	0	0%

DE 5 A MAS DIAS	0	0%
TOTAL	326	100%

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia



En el cuadro y gráfico N° 18, muestran, que el 100% de los encuestados manifiestan que el plazo de evaluación del crédito debería ser DE 1-2 DIAS. De estos resultados se puede deducir que los clientes de la Caja Cusco, Agencia Puno Bellavista, están dispuestos a esperar solo de 1-2

días, de ser mayor el tiempo de evaluación probablemente visiten otras entidades financieras.

EL TIEMPO PRUDENTE PARA LA APROBACIÓN DE CRÉDITO

CUADRO N° 19

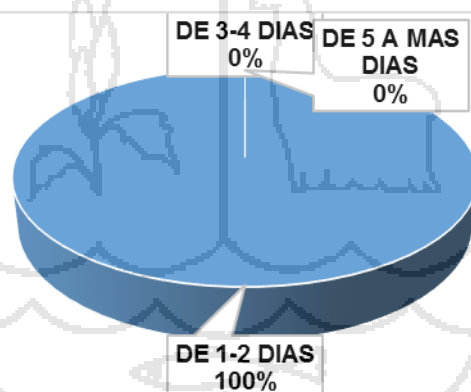
TIEMPO PRUDENTE PARA LA APROBACIÓN DE CRÉDITO

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DE 1-2 DIAS	326	100%
DE 3-4 DIAS	0	0%
DE 5 A MAS DIAS	0	0%
TOTAL	326	100%

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia

GRÁFICO N° 19

TIEMPO PRUDENTE PARA LA APROBACIÓN DE CRÉDITO



Fuente: Cuadro N° 19
Elaboración: Propia

En el cuadro y gráfico N° 19, muestran, que el 100% de los encuestados manifiestan que el plazo de aprobación del crédito debería ser DE 1-2 DIAS. De estos resultados se puede deducir que los clientes de la Caja Cusco, Agencia Puno Bellavista, están dispuestos a esperar solo de 1-2 días.

EL TIEMPO PRUDENTE DE ESPERA PARA EL DESEMBOLSO DEL CRÉDITO

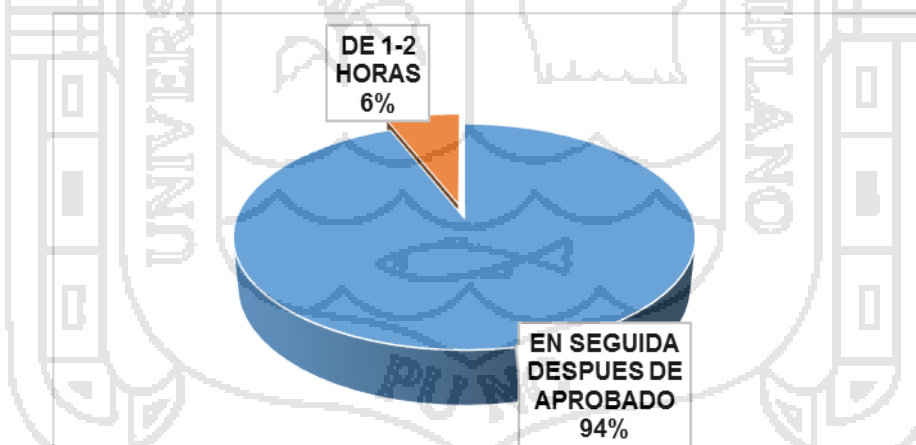
CUADRO N° 20
**TIEMPO PRUDENTE DE ESPERA PARA EL DESEMBOLSO DEL
CRÉDITO**

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EN SEGUIDA DESPUES DE APROBADO	306	94%
DE 1-2 HORAS	20	6%
DE 3-5 HORAS	0	0%
TOTAL	326	100%

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia

GRÁFICO N° 20
**TIEMPO PRUDENTE DE ESPERA PARA EL DESEMBOLSO DEL
CRÉDITO**



Fuente: Cuadro N° 20

Elaboración: Propia

En el cuadro y gráfico N° 18, muestran, que el 94% de los encuestados manifiestan que el tiempo para el desembolso del crédito debería ser EN SEGUIDA DESPUES DE APROBADO y el 6% de los

encuestados manifiestan que debería ser DE 1-2 HORAS. De estos resultados se puede deducir que los clientes son exigentes debido a los ofrecimientos de los analistas de crédito de la CMAC Cusco y los ofrecimientos de otras entidades financieras.

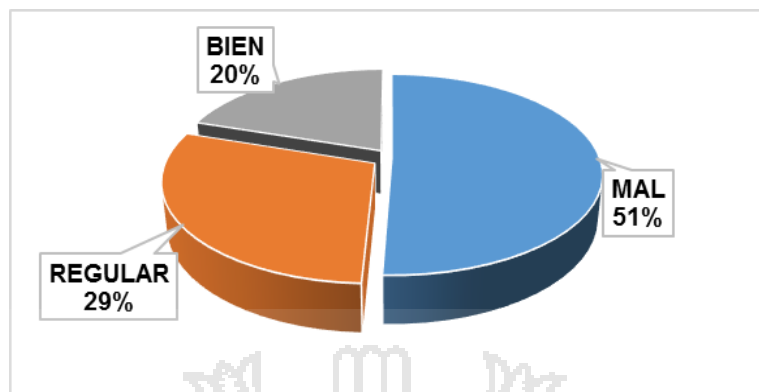
ATENCIÓN AL SOLICITAR INFORMACIÓN PARA DEL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS

CUADRO N° 21
ATENCIÓN AL SOLICITAR INFORMACIÓN PARA UN CRÉDITO

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MAL	165	51%
REGULAR	96	29%
BIEN	65	20%
TOTAL	326	100%

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia

GRÁFICO N° 21
ATENCIÓN AL SOLICITAR INFORMACIÓN PARA UN CRÉDITO



Fuente: Cuadro N° 21
Elaboración: Propia

En el cuadro y gráfico N° 21 muestran, que el 51% de los encuestados manifiestan fue atendido MAL, el 29% de los encuestados manifiestan que la atención fue REGULAR y el 20% manifiestan que lo atendieron BIEN. De estos resultados se puede deducir que la Caja Cusco, Agencia Puno Bellavista, requiere capacitar en atención al cliente a los Analistas, ya que está causando insatisfacción de los clientes.

LA INFORMACIÓN Y/O ASESORÍA RECIBIDA SOBRE LOS PRODUCTOS OFRECIDOS POR PARTE DEL PERSONAL DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO CUSCO

CUADRO N° 22

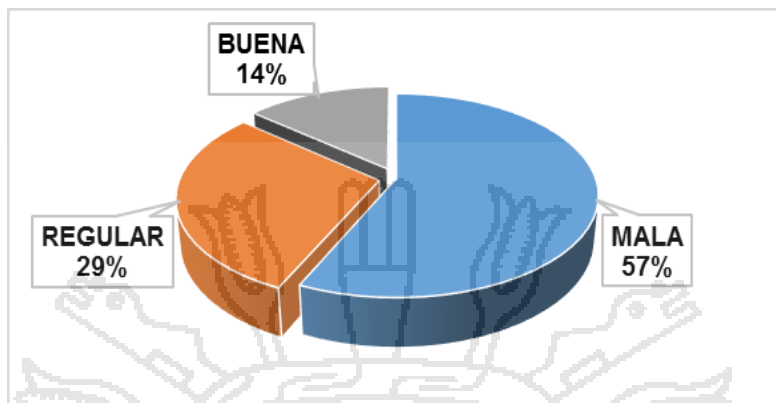
LA INFORMACIÓN Y/O ASESORÍA RECIBIDA SOBRE LOS PRODUCTOS

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MALA	185	57%
REGULAR	96	29%
BUENA	45	14%
TOTAL	326	100%

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia

GRÁFICO N° 22

LA INFORMACIÓN Y/O ASESORÍA RECIBIDA SOBRE LOS PRODUCTOS



Fuente: Cuadro N° 22

Elaboración: Propia

En el cuadro y gráfico N° 22 muestran, que el 57% de los encuestados manifiestan que la información y asesoría recibida fue MALA, el 29% de los encuestados manifiestan que la asesoría fue REGULAR y el 14% manifiestan que la asesoría fue BUENA. De estos resultados se puede deducir que la Caja Cusco, Agencia Puno Bellavista, requiere capacitar a los Analistas de créditos en el reglamento de créditos para que puedan informar mejor y así satisfacer a los clientes.

ATENCIÓN EN VENTANILLA DURANTE EL DESEMBOLSO DEL CRÉDITO

CUADRO N° 23

ATENCIÓN EN VENTANILLA DURANTE EL DESEMBOLSO

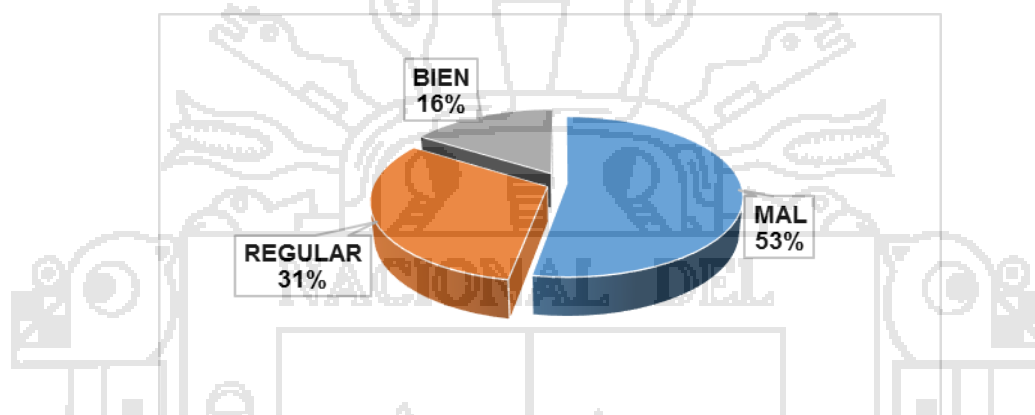
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MAL	172	53%
REGULAR	102	31%

BIEN	52	16%
TOTAL	326	100%

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia

GRÁFICO N° 23

ATENCIÓN EN VENTANILLA DURANTE EL DESEMBOLSO



Fuente: Cuadro N° 23
Elaboración: Propia

En el cuadro y gráfico N° 23 muestran, que el 53% de los encuestados manifiestan que fue atendido MAL, el 31% de los encuestados manifiestan que la atención fue REGULAR y el 16% manifiestan que lo atendieron BIEN. De estos resultados se puede deducir que la Caja Cusco, Agencia Puno Bellavista, requiere capacitar en atención al cliente a los Auxiliares de Operadores, ya que está causando la insatisfacción de los clientes.

INSTALACIONES DE LA AGENCIA PUNO BELLAVISTA

CUADRO N° 24

INSTALACIONES DE LA AGENCIA PUNO BELLAVISTA

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
--	------------	------------

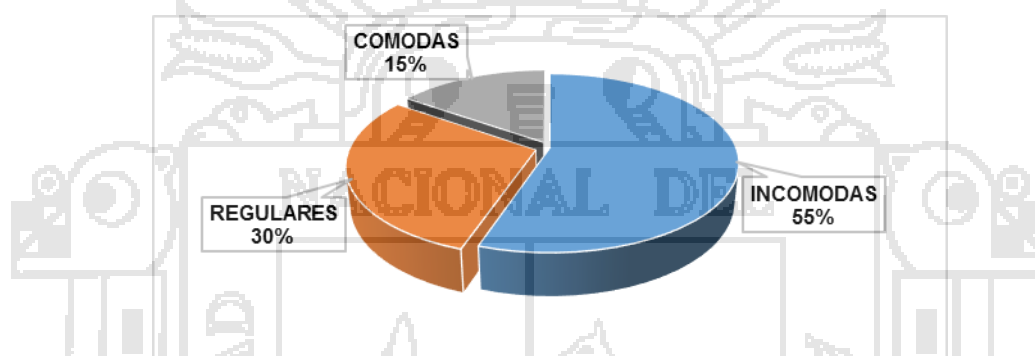
INCOMODAS	180	55%
REGULARES	96	29%
COMODAS	50	15%
TOTAL	326	100%

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia

GRÁFICO N° 24

INSTALACIONES DE LA AGENCIA PUNO BELLAVISTA



Fuente: Cuadro N° 24

Elaboración: Propia

En el cuadro y gráfico N° 24 muestran, que el 55% de los encuestados manifiestan que las instalaciones son INCOMODAS, el 30% de los encuestados manifiestan que son REGULARES y el 15% manifiestan que son COMODAS. De estos resultados se puede deducir que la Caja Cusco, Agencia Puno Bellavista, no cuenta con el mobiliario suficiente y su distribución debe ser evaluada.

CONSOLIDADO DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO CUSCO

CUADRO N° 25

CONSOLIDADO DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES

INDICADORES	INSATISFECHO	SATISFECHO	
ESPACIO DISTRIBUIDO	55%	29%	15%

Instalaciones	55%	29%	15%
ACCESO A LA INFORMACIÓN	49%	34%	17%
Tasa de interés	29%	44%	27%
Tipos de productos	60%	29%	11%
Asesoría/ info. de créditos	57%	29%	14%
TIEMPOS DE ESPERA	66%	24%	10%
Tiempo de evaluación	74%	18%	8%
Tiempo de aprobación	65%	21%	13%
Tiempo de desembolso	59%	32%	9%
CUMPLIMIENTO DE PROMESAS	64%	25%	11%
Tiempos de procedimiento	62%	29%	9%
Requisitos exigidos	66%	21%	13%
ATENCIÓN AL PÚBLICO	56%	30%	18%
Atención en créditos	59%	29%	20%
Atención en ventanilla	53%	31%	16%
Nº DE PROCEDIMIENTOS	52%	35%	12%
Procedimiento de créditos	52%	35%	12%
PROMEDIO	57%	29%	14%

Fuente: Cuestionario de satisfacción de clientes

Elaboración: Propia

En el cuadro N° 25 muestra el promedio de indicadores evaluados:

- Con respecto a las características de las instalaciones el 55% de los encuestados manifiestan que están insatisfechos, el 29% de los encuestados están satisfechos y el 15% de los clientes encuestados están complacidos.
- Con respecto al acceso a la información; el 49% de los encuestados están insatisfechos, el 34% de los encuestados están satisfechos y el 17% de los encuestados manifiestan estar complacidos.
- Con respecto a los tiempos de espera; el 66% de los encuestados están insatisfechos, el 24% de los encuestados están satisfechos y el 10% de los encuestados manifiestan estar complacidos.

- Con respecto al cumplimiento de las promesas; el 64% de los encuestados están insatisfechos, el 25% de los encuestados están satisfechos y el 11% de los encuestados manifiestan estar complacidos.
- Con respecto a la atención al público; el 56% de los encuestados están insatisfechos, el 30% de los encuestados están satisfechos y el 18% de los encuestados manifiestan estar complacidos.
- Con respecto al procedimiento en general el 52% de los encuestados están insatisfechos, el 32% de los encuestados están satisfechos y el 12% de los encuestados manifiestan estar complacidos.

5.3. DE LA PROPUESTA DE LINEAMIENTOS PARA MEJORAR EL PROCEDIMIENTO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS QUE PERMITA INCREMENTAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES

Para el desarrollo de presente subtítulo, se ha tomado como base las deficiencias del procedimiento de otorgamiento de créditos y la evaluación del nivel de satisfacción de los clientes, los que se han desarrollado en los subtítulos N° 5.1 y 5.2, también se ha tomado en cuenta referencias bibliográficas, y aportes propios del investigador, todo con el objetivo de proponer lineamientos para mejorar el procedimiento de créditos de Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, que contribuya a incrementar el nivel de satisfacción de los clientes. Los lineamientos propuestos son los siguientes:

ETAPA DE PROMOCIÓN

En respuesta al deficiente manejo del conocimiento de los productos que la Caja Cusco tiene diseñado para diferentes requerimientos de los clientes, el manejo de los requisitos para otorgar un crédito que dificulta una pre-evaluación rápida durante esta etapa, y la insatisfacción en la atención al cliente.

- Con el propósito de conocer las necesidades de los clientes y poder satisfacer los mismos, se debe establecer un sistema de gestión de quejas, encuestas periódicas, a fin de tener información actualizada de los cambios que pudiera haber. Esta medida en respuesta al deficiente manejo de conocimientos de las necesidades de los clientes y realizar de manera eficiente la etapa de promoción.
- Establecer un plan anual de capacitación tanto del Administrador, Coordinador de créditos, los Analistas de crédito y Auxiliares de operaciones en cuanto a las leyes, reglamento de créditos, atención al cliente. Que permitan cumplir de manera correcta sus funciones.
- El verificador de créditos debe realizar una pre-evaluación al futuro cliente en el negocio para evitar que el cliente pierda su tiempo al apersonarse a las oficinas.

ETAPA DE EVALUACIÓN

En respuesta a la deficiente recopilación de información socio económica y deficiente verificación de bienes (negocio y domicilio), que ocasiona que el crédito tenga mayor riesgo, Además de la insatisfacción mostrada por los

clientes por la demora del otorgamiento de un crédito, se propone los siguientes lineamientos:

- Implementar un reglamento interno relacionado con prácticas profesionales aceptables, que conlleven a la obtención de información veraz de los clientes que soliciten un crédito, de este modo lograremos que los créditos sean oportunos.
- Establecer estándares con respecto al tiempo de evaluación de créditos para no prolongar el tiempo de evaluación del crédito solicitado.

ETAPA DE APROBACIÓN

En respuesta a las deficientes acciones de: La actuación del comité de créditos, la actuación de los niveles de aprobación, la evaluación de las garantías. La insatisfacción de los clientes en cuanto al tiempo de aprobación, se propone los siguientes lineamientos:

- Difundir e involucrar en el manual de organizaciones y funciones al personal para que conozcan las responsabilidades de cada puesto y las relaciones jerárquicas y funcionales.
- Promover en el personal el trabajo en equipo el mismo que genere en todo el personal el espíritu de grupo, que permitan elevar nuestros niveles de atención de créditos.

- La administración debe tratar de determinar cuál es el nivel de riesgo que se considera aceptable y mantenerlo dentro de los límites marcados. Primero para poder evaluar los riesgos, se debe de identificar los riesgos que afecten el logro de sus objetivos, y poder analizarlos para poder determinar que riesgos pueden ser o no asumidos por la Caja Cusco.
- El administrador o el Coordinador de créditos deben contar con un horario que les permita la aprobación de los créditos durante todo el día y no acumular las tareas para las últimas horas de la tarde.
- El personal de la Caja Cusco debe contar con un sistema de comunicación moderno para que su trabajo sea eficaz.
- Establecer estándares con respecto al tiempo de aprobación del crédito para no prolongar esta etapa del procedimiento

ETAPA DE DESEMBOLSO

En respuesta a las deficientes acciones del: Cumplimiento de las acciones de desembolso, número de actividades a realizar, tiempo requerido para las mismas y la participación de diferentes actores, que está produciendo la insatisfacción de los clientes en la atención, tiempo.

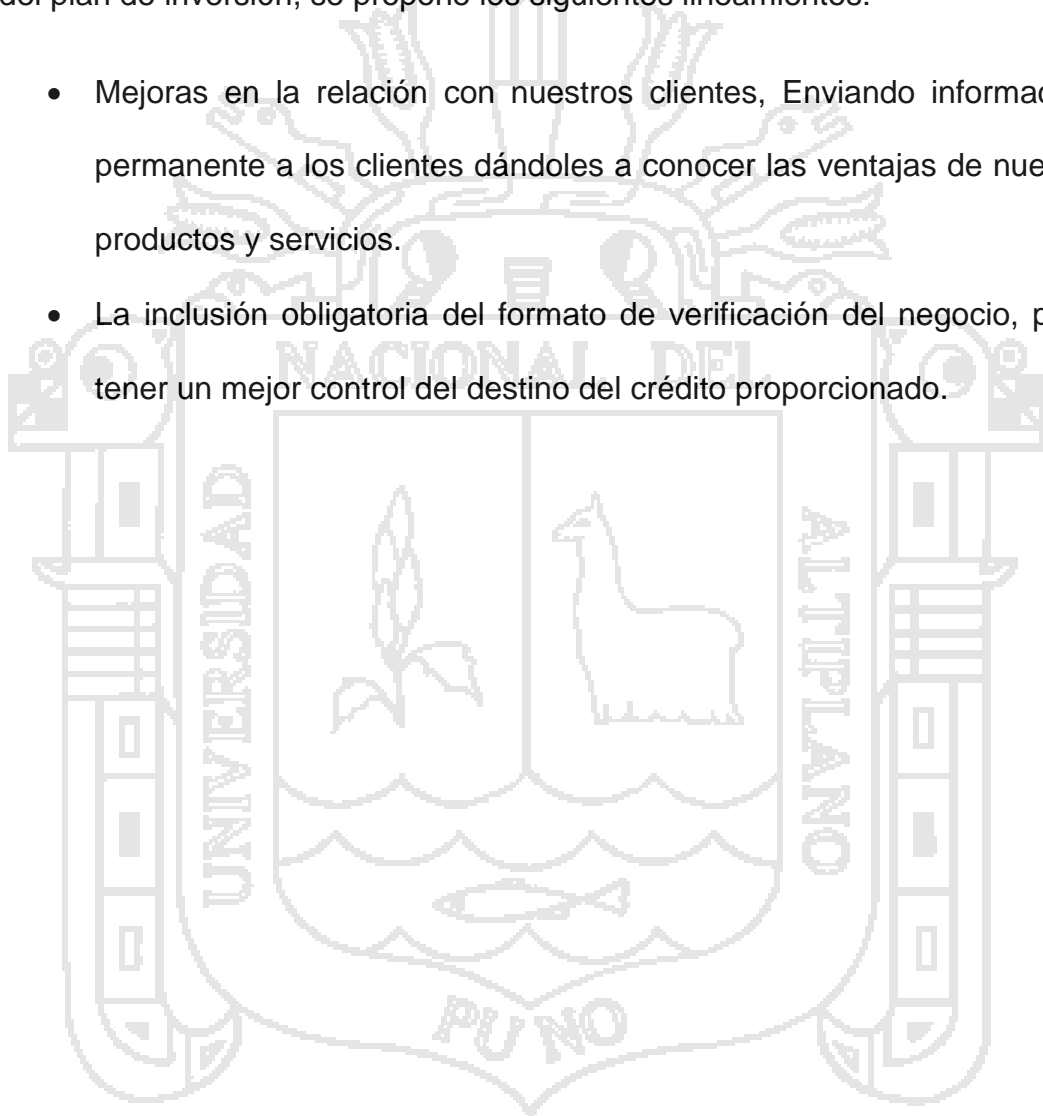
- Implementar en la Agencia Puno Bellavista y el personal con equipos necesarios para una oportuna atención.
- Habilitar a los auxiliares de operaciones la realización de ambas operaciones (apertura de cuenta de ahorros y desembolso) en una sola operación a fin de reducir el tiempo de la realización de esta etapa del procedimiento.

- Establecer estándares con respecto al tiempo de desembolso de un crédito.

ETAPA DE CONTROL Y SEGUIMIENTO.

En respuesta al deficiente cumplimiento de la verificación del cumplimiento del plan de inversión, se propone los siguientes lineamientos:

- Mejoras en la relación con nuestros clientes, Enviando información permanente a los clientes dándoles a conocer las ventajas de nuevos productos y servicios.
- La inclusión obligatoria del formato de verificación del negocio, para tener un mejor control del destino del crédito proporcionado.



5.4. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Habiendo concluido con el proceso de análisis de información de acuerdo a la metodología de la investigación, es necesario llevar a cabo la contrastación de hipótesis planteadas en el presente trabajo.

En el presente trabajo de investigación se postula la hipótesis general “El procedimiento de otorgamiento de créditos incide de manera negativa en la satisfacción de clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Agencia Puno Bellavista, periodo 2012” el que se prueba por medio de dos hipótesis específicas:

5.4.1. HIPÓTESIS ESPECÍFICA N° 01

“El procedimiento de créditos presenta deficiencias debido a la mala aplicación del reglamento por el personal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Agencia Puno Bellavista, periodo 2012.”

En el análisis realizado en el acápite 5.1.2., se ha logrado comprobar que el procedimiento de otorgamiento de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco presenta deficiencias, identificando así las debilidades de gran importancia, en las siguientes etapas del procedimiento de créditos: procedimiento de Evaluación como se muestra en el cuadro N° 02, procedimiento de Aprobación como se muestra en el cuadro N° 03 y procedimiento de control y seguimiento como se muestra en el cuadro N° 05. Por tanto se valida y acepta la hipótesis específica 01.

5.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICA N° 02

“Los atributos de la prestación de servicios durante el otorgamiento de créditos, generan un bajo nivel de satisfacción de clientes en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Agencia Puno Bellavista, periodo 2012.”

En el análisis realizado del subtítulo 5.2., se deduce que los clientes están insatisfechos con respecto a los atributos del servicio prestado como se demuestra en los diferentes cuadros. El 55% de los encuestados están insatisfechos con las instalaciones de la agencia Puno Bellavista. El 66% de los encuestados están insatisfechos con los tiempos de espera. El 64% de los encuestados están insatisfechos con respecto cumplimiento de promesas. El 56% de los encuestados manifiesta que están insatisfechos con respecto a la atención. El 52% de los encuestados están insatisfechos con respecto al procedimiento en general, como lo demuestra el cuadro N° 25. El 57% de los encuestados y consolidados en el cuadro N° 25 están INSATISFECHOS, lo que significa que es el nivel más bajo de SATISFACCION. Por tanto se valida y acepta la hipótesis específica 02.

5.4.3. HIPÓTESIS GENERAL

De acuerdo a las evidencias que se obtuvieron de la contrastación de las hipótesis específicas N° 1 y N° 2. La hipótesis general se valida y queda aceptada.

CONCLUSIONES

De acuerdo al desarrollo de los objetivos específicos y su correspondiente contrastación de hipótesis se llegó a las siguientes conclusiones:

1. El inadecuado manejo del procedimiento de otorgamiento de créditos, principalmente en los siguientes aspectos: Manejo del conocimiento de los productos crediticios por parte de los Analistas, la recolección de información socio económica, la verificación de bienes del negocio y domicilio, la actuación del comité de créditos y los niveles de aprobación, las acciones de desembolso, debido a lo prolongado del procedimiento, la verificación del cumplimiento del plan de inversión no se realiza. Lo que indica que estas etapas del procedimiento son deficientes.

2. La inadecuada gestión de los atributos o factores que influyen en prestación de servicios durante el otorgamiento de créditos, ha originado la insatisfacción de los clientes, que consideran que el procedimiento es lento y deficiente porque falta asesoría e información de los productos crediticios, requisitos, procedimientos para acceder a créditos, la atención y/o servicio de los trabajadores no es la adecuada y el procedimiento es prolongado en cada una de sus etapas, además esta insatisfacción se produce porque se genera altas expectativas al prometer cosas irreales.

3. Es posible contrarrestar las deficiencias del procedimiento de otorgamiento de créditos, e incrementar el nivel de satisfacción; realizando

estudios periódicos para conocer los cambios en cuanto a sus necesidades, capacitando al personal en el reglamento de créditos, en atención al cliente, leyes; mejorando la comunicación entre los diferentes niveles de jerarquía, eliminando acciones que generen demoras, creando confianza con los clientes.



RECOMENDACIONES

De acuerdo a las conclusiones a las que se llegó, se realiza las siguientes recomendaciones:

1. Teniendo en cuenta las deficiencias identificadas, se recomienda a la administración, debe hacer una supervisión y control permanente al personal del cumplimiento del reglamento de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco.
2. La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco debe considerar la incidencia de la aplicación del procedimiento de otorgamiento de créditos en la satisfacción de los clientes, ya que es percibido directamente por el cliente, para poder mejorar el mismo.
3. La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco debe aplicar los lineamientos propuestos en el presenta trabajo en el procedimiento de otorgamiento de créditos a fin de lograr un procedimiento eficiente y por ende la satisfacción de los clientes.

BIBLIOGRAFÍA

- Aduni, A. (2005). *Introducción a la Economía*. Lima: Lumbreras Editores S.R.L.
- Álvarez Castro, G. M. (2012). *Satisfacción de los Clientes y Usuarios con el Servicio Ofrecido en Redes de Supermercados Gubernamentales*. Caracas - Venezuela.
- Canela, M. Á. (2012). *Medida de la Satisfacción de Cliente*. Departamento de Matemática Aplicada y Analisis.
- Charaja Cutipa, F. (2011). *EL Mapic en la Metodología de la Investigación*. Puno.
- Devone, C., & Power, J. (2006). *Satisfacción del cliente*. Obtenido de Editorial: Portafolio California: www.jdpower.com
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez- Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2006). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill.
- Jimenez Gonzales, A. (2008). *Modelo de Calidad en el Servicio para la Micro y Pequeña Empresa*. Aguas Calientes México.
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2008). *Administración una Perspectiva Global y Empresarial*. México: Mcgraw-Hill/Interamericana Editores, S.A.

Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros. (2001). Ley N° 26702.

Normas Legales. Lima, Perú: Poder Legislativo.

López Rey, S. (2011). *Sistemas de Calidad*. Bogota: Ediciones de la U.

Orlando Cardenas, L. (2012). *Manual de Evaluación de Riesgo y Análisis De Crédito*. Bogota: Centro Acción Empresarial.

Pancorbo Corcuera, J. (s.f.). *Organización de Servicios: Conceptos, Operatividad y Gestión*.

Reglamento de Créditos. (2012). Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Cusco, Perú.

Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y la Exigencia de Provisiones. (19 de Noviembre de 2008). Resolución S.B.S 11356-2008. Lima, Perú: Superintendencia de Banca, Seguros y Administradora Privada de Fondo de Pensiones.

Resolución S.B.S. N° 14353 - 2009. (2009). Lima, Peru: Superintendencia de Banca , Seguros y Administradora Privada de Fondo de Pencionnes.

Revista Informativa N° 01. (1999). Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. 2-4. Cusco, Perú.

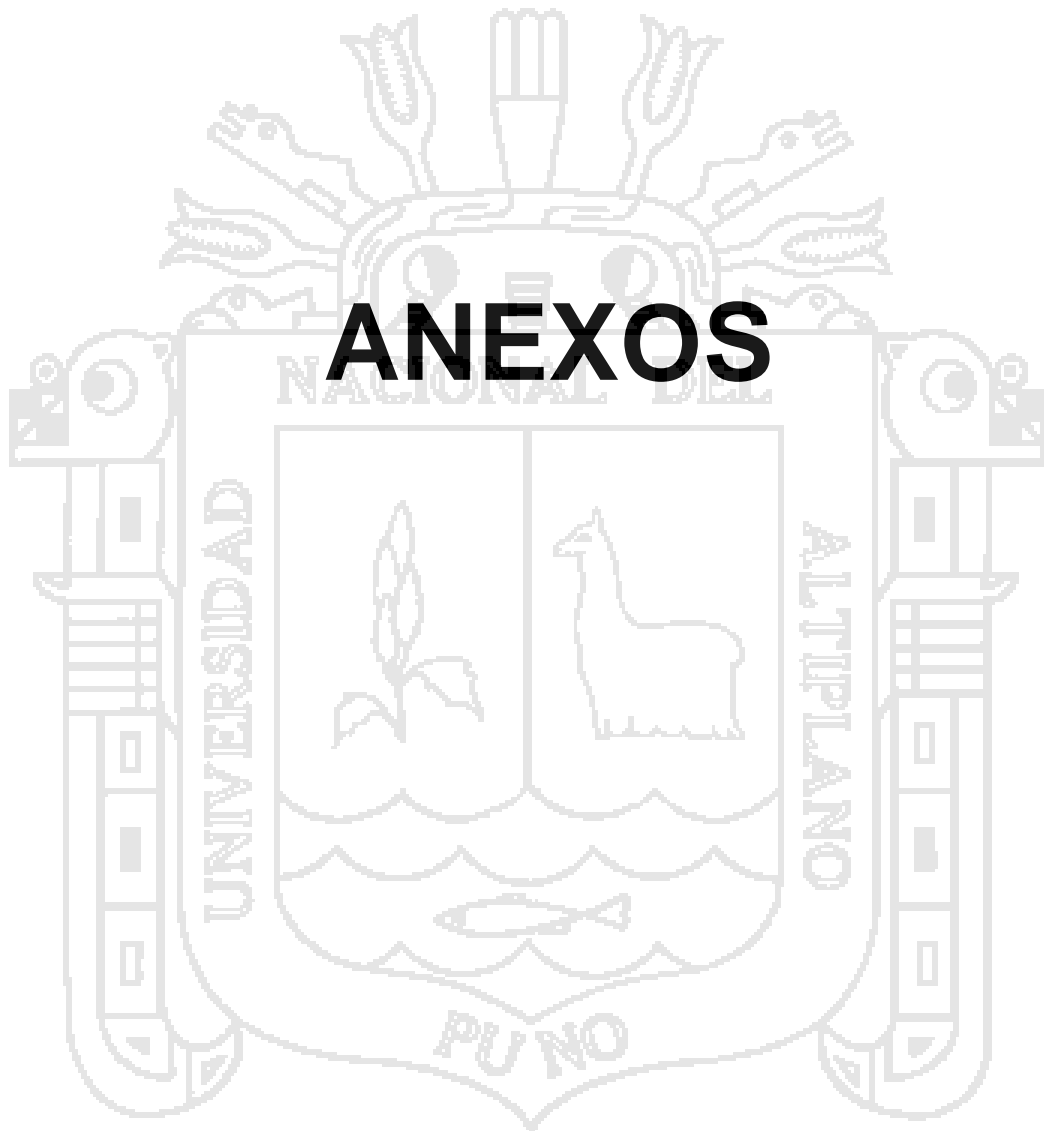
Tapia Espinoza, G. (2010). *Impacto en la Satisfacción del Cliente del Nivel de la Calidad del Servicio que Prestan las Entidades Bancarias Estatales*. Obtenido de [www. monografías.com](http://www.monografias.com)

Thompson, I. (19 de Setiembre de 2013). *Satisfacción del cliente*. Obtenido de <http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/satisfaccioncliente>.

Velasquez, Gil, S., & Berenguer, B. (s.f.). *Cognition and Affet: a Factor in Dissatisfied clients with Restaurants*. Venecia.

Wong, C. D. (1998). *Finanzas Corporativas: Un Enfoque para el Perú*. Lima.





ANEXO N° 01

MATRIZ DE CONSISTENCIA:

"PROCEDIMIENTO DE OTORGAMIENTO DE CREDITOS Y SATISFACCION DE CLIENTES EN LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO CUSCO, AGENCIA PUNO BELLAVISTA, PERIODO 2012"					
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	INDICADORES	INSTRUMENTO
<p>¿Problema General?</p> <p>¿De que manera el procedimiento de otorgamiento de créditos incide en la satisfacción de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Puno Bellavista, durante el periodo 2012?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Analizar la incidencia del procedimiento de otorgamiento de créditos en la satisfacción de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Puno Bellavista, durante el periodo 2012.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>El procedimiento de otorgamiento de créditos incide de manera negativa en la satisfacción de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Agencia Bellavista, periodo 2012.</p>	<p>V.I. Procedimiento de otorgamiento de créditos.</p> <p>V.D. Satisfacción de clientes.</p>	<p>promoción evaluación aprobación desembolso control y seguimiento</p> <p>N° de Clientes insatisfechos N° de Clientes satisfechos N° de Clientes Complacidos</p>	<p>Reglamento de créditos Revisión bibliográfica Ficha de observación Escala de likert</p> <p>Cuestionario</p>
<p>¿Problema Especifico 1?</p> <p>¿Cómo es el procedimiento de otorgamiento de créditos de la Caja Municipal Cusco, Agencia Puno Bellavista, periodo 2012?</p>	<p>Objetivo Especifico 1</p> <p>Analizar el procedimiento de otorgamiento de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Caja Cusco-Puno Bellavista, durante el periodo 2012.</p>	<p>Hipótesis Especifica 1</p> <p>"El procedimiento de créditos presenta deficiencias debido a la mala aplicación del reglamento por el personal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Agencia Puno Bellavista, periodo 2012."</p>	<p>V.I. Procedimiento de otorgamiento de créditos.</p> <p>V.D. Personal de la Agencia Puno Bellavista</p>	<p>promoción evaluación aprobación desembolso control y seguimiento</p>	<p>Reglamento de créditos Revisión bibliográfica Ficha de observación</p>

<p>¿Problema Especifico 2? ¿Cuál es el nivel de satisfacción del cliente con respecto a los atributos del servicio prestado durante el otorgamiento de créditos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Puno Bellavista, periodo 2012??</p>	<p>Objetivo Especifico 2 Determinar el nivel de satisfacción de clientes con respecto a los atributos del servicio prestado durante el otorgamiento de créditos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Puno Bellavista, periodo 2012.</p>	<p>Hipótesis Especifica 2 "Los atributos de la prestación de servicios durante el otorgamiento de créditos, generan un bajo nivel de satisfacción de clientes en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Agencia Puno Bellavista, periodo 2012."</p>	<p>V.I. Atributos de la prestación de servicios. V.D. nivel de satisfacción de clientes</p>	<p>Espacio distribuido Acceso a la Información Tiempos de espera Cumplimiento de promesas Atención al público de N° procedimientos N° de Clientes insatisfechos N° de Clientes satisfechos N° de Clientes Complacidos</p>	<p>Reglamento de créditos Revisión de bibliografía Cuestionario Escala de Likert</p>
<p>¿Problema Especifico 3? ¿Es posible Proponer lineamientos que permitan mejorar el procedimiento de otorgamiento de créditos que permita incrementar el nivel de satisfacción de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Puno Bellavista, periodo 2012?</p>	<p>Objetivo Especifico 3 Proponer lineamientos que permitan mejorar el procedimiento de otorgamiento de créditos que permita incrementar el nivel de satisfacción de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Puno Bellavista, periodo 2012.</p>				



ANEXO Nº 02

FICHA DE OBSERVACIÓN

I. PARTE INFORMATIVA

1.1. Nombre de la institución: Caja Municipal De Ahorro Y Credito Cusco S.A.- Agencia Puno Bellavista

1.2. Tema desarrollado: Procedimiento de Créditos

II. CRITERIOS DE OBSERVACION

Muy deficiente (1) Deficiente (2) Aceptable (3) Eficiente (4) Muy eficiente (5)

ASPECTOS DE OBSERVACION	PUNTAJE				
	1	2	3	4	5
PROMOCION:					
El manejo del conocimiento de los productos que ofrece la Caja Cusco es:					
El manejo del conocimiento de los requisitos de otorgamiento de crédito es :					
El manejo del conocimiento del procedimiento de otorgamiento de créditos es:					
EVALUACION:					
La verificación debienes (negocio y domicilio)					
La recopilación de información socio- económica					
El tiempo de evaluación del crédito es:					
APROBACION:					
La actuación del comité de créditos en el otorgamiento de créditos de la Caja Cusco es:					
La actuación de los niveles de aprobación de la Caja Cusco es:					
la evaluación de las garantías es:					
El tiempo en la aprobación del crédito es :					
DESEMBOLSO:					
Las acciones de desembolso en el otorgamiento de créditos de la Caja Cusco es:					
El tiempo en el desembolso del crédito es:					
CONTROL Y SEGUIMIENTO					
La revisión de pago de cuotas					
La verificación del cumplimiento del plan de inversión es:					

ANEXO N° 03**CUESTIONARIO****I. PARTE INFORMATIVA**

1.1. **Nombre** de la institución: CMAC Cusco S.A.- Agencia Puno Bellavista

1.1. Tema desarrollado: Satisfacción de clientes.

II. CUESTIONARIO

Instrucciones: Señor(a), le solicitamos responder a las siguientes preguntas marcando la alternativa que según su opinión es la que más se aproxima a la realidad.

- 2.1. ¿Conoce los tipos de productos crediticios que ofrece la Caja Cusco?
- Si
 - No
- 2.2. ¿Está de acuerdo con los tipos de producto crediticios que ofrece la caja cusco?
- De acuerdo
 - Aceptable
 - En desacuerdo
- 2.3. ¿Está de acuerdo con las tasas de interés que cobra la caja cusco?
- De acuerdo
 - Aceptable
 - En desacuerdo
- 2.4. ¿El monto que solicitó como crédito fue aceptado?
- Si
 - No
- 2.5. ¿Cómo califica el procedimiento de créditos de la Caja Cusco?
- Malo
 - Regular
 - Bueno
- 2.6. ¿Conoce los requisitos para el otorgamiento de créditos?
- Si
 - No
- 2.7. ¿Se cumplen los ofrecimientos de la Caja Cusco en cuanto a los requisitos exigidos para el otorgamiento de créditos?
- Nunca
 - A veces
 - Siempre
- 2.8. ¿Está de acuerdo con el tiempo de evaluación del expediente para la solicitud de crédito?
- En desacuerdo
 - Aceptable
 - De acuerdo

- 2.9. ¿Está de acuerdo con el tiempo de aprobación del crédito?
- En desacuerdo
 - Aceptable
 - De acuerdo
- 2.10. ¿Está de acuerdo con el tiempo de desembolso del crédito?
- En desacuerdo
 - Aceptable
 - De acuerdo
- 2.11. ¿Se cumplen los ofrecimientos de la Caja Cusco en cuanto a plazos del otorgamiento de créditos?
- Nunca
 - A veces
 - Siempre
- 2.12. ¿Cuál cree Ud. Sería el tiempo prudente para la evaluación del expediente de créditos?
- De 1-2 días
 - De 3- 4 días
 - De 5 a más días
- 2.13.. ¿Cuál cree Ud. Sería el tiempo prudente para la aprobación del crédito?
- De 1-2 días
 - De 3- 4 días
 - De 5 a más días
- 2.14. ¿Cuál cree Ud. Sería el tiempo prudente de espera para el desembolso del crédito?
- En seguida después de aprobado el crédito
 - De 1 – 2 horas
 - De 3 - 5 horas
- 2.15. ¿Cómo lo atendieron cuando fue a solicitar información acerca del otorgamiento de créditos?
- Mal
 - Regular
 - bien
- 2.16. ¿La información y/o asesoría recibida sobre los productos ofrecidos por parte del personal que lo atiende es?
- Mala
 - Regular
 - Buena
- 2.17. ¿Cómo lo atendieron en ventanilla durante el desembolso del crédito?
- Mal
 - Regular
 - Bien
- 2.18. ¿Cómo le parecieron las instalaciones de la Caja Cusco, Agencia Puno Bellavista?
- Incomodas
 - Regulares
 - Comodas

Le agradecemos profundamente el tiempo y atención que ha dedicado a este cuestionario.

ANEXO N° 04

INDICADORES DE GESTION DE
CRÉDITOSLUNES, 31 DE DICIEMBRE DEL 2012
T.C. 2.55

N° DE CRÉDITOS	
Al 30/11/12	A la fecha
2341	2378

N° DE CLIENTES	
Al 30/11/12	A la fecha
2126	2153

SALDO CAPITAL SOLES	
Al 30/11/12	A la fecha
18,440,254.98	18, 943,157.98

SALDO CAPITAL EN MORA	
Al 30/11/12	A la fecha
1,046,167.04	1,043,400.11