

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



“ANÁLISIS DE LOS FACTORES CUALITATIVOS Y SU INFLUENCIA EN EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS MES EN LA CAJA MUNICIPAL CUSCO AGENCIA PUNO – BELLAVISTA PERIODO 2014.”

TESIS

PRESENTADO POR:

Bach. PATRICK LUIS SOLDEVILLA LOZA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

PROMOCIÓN 2011

PUNO – PERÚ

2016

III

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“ANÁLISIS DE LOS FACTORES CUALITATIVOS Y SU INFLUENCIA EN EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS MES EN LA CAJA MUNICIPAL CUSCO AGENCIA PUNO – BELLAVISTA PERIODO 2014.”

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. PATRICK LUIS SOLDEVILLA LOZA

PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

FECHA DE SUSTENTACIÓN: 24 de Noviembre del 2016


APROBADO POR EL JURADO REVISOR CONFORMADO POR:

PRESIDENTE :




Dr. GERMAN ALBERTO MEDINA COLQUE

PRIMER MIEMBRO :



MSc. ROLANDO ESTEBAN RODRIGUEZ HUAMANI

SEGUNDO MIEMBRO:



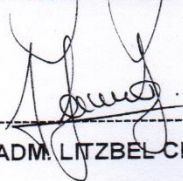
MSc. ROMULO HUACASI GONZALES

DIRECTOR DE TESIS:



MSc. PAULA ANDREA AROHUANCA PERCCA

ASESOR DE TESIS :



LIC. ADM. LITZBEL CHARAJA FERNANDEZ

AREA: CREDITOS

TEMA: FACTORES CUALITATIVOS DE CREDITO

DEDICATORIA

A mi Madre, por los ejemplos de perseverancia y constancia que la caracteriza y que me ha infundido siempre, por el valor mostrado para salir adelante y por su abnegado sacrificio en mi formación profesional.

A los docentes de la Escuela profesional de Administración, quienes fueron mis guías en el aprendizaje, transmitiéndome los conocimientos para un buen desenvolvimiento en la sociedad.

AGRADECIMIENTO

Me complace de sobre manera a través de este trabajo exteriorizar mi sincero agradecimiento a la Universidad Nacional del Altiplano, a la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas, a la escuela profesional de Administración y a los distinguidos docentes quienes con su profesionalismo y ética puesto de manifiesto en las aulas enrumban a cada uno de los que acudimos con sus conocimientos que nos servirán para ser útiles a la sociedad.

ÍNDICE

DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTO	IV
RESUMEN	VIII
ABSTRAC	IX
INTRODUCCIÓN	X
CAPITULO I	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	3
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	6
OBJETIVO GENERAL	7
CAPÍTULO II	8
MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	8
MARCO TEÓRICO	9
MARCO CONCEPTUAL.....	33
HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN.....	38
CAPÍTULO III	39
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	39
ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN	39
TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS:	40
CAPÍTULO IV	44
DESCRIPCION DEL ÁREA DE INVESTIGACIÓN.....	44
CAPÍTULO V	47
EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE LA INVESTIGACIÓN	47
OBJETIVO ESPECÍFICO 1: Analizar la importancia de los factores cualitativos en la evaluación del riesgo de créditos MES en la caja municipal Cusco agencia Puno – Bellavista periodo 2014.....	48
OBJETIVO ESPECÍFICO 2: Comprender de qué manera incide las operaciones de crédito MES para minimizar el riesgo en la caja municipal Cusco agencia Puno – Bellavista periodo 2014	59

OBJETIVO ESPECÍFICO 3: Proponer lineamientos de mejora para la evaluación cualitativa crediticia MES que pueda ayudar a minimizar el riesgo en la caja municipal Cusco agencia Puno – Bellavista 71

CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS..... 75

Contrastación de la hipótesis específica 1 75

Contrastación de la Hipótesis específica 2 75

Contrastación de la Hipótesis general 76

CONCLUSIONES78

RECOMENDACIONES80

BIBLIOGRAFÍA81

ANEXOS82

INDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1 ANALISIS CUALITATIVO DE UN CREDITO 47

Cuadro N° 2 HECHOS SOBRE EL CLIENTE Y SU NEGOCIO 49

Cuadro N° 3 CARÁCTER SUBJETIVO DEL CLIENTE..... 50

Cuadro N° 4 INFORMACION CUALITATIVA DEL CLIENTE..... 52

Cuadro N° 5 OBSERVACION DE DETALLES CREDITICIOS54

Cuadro N° 6 ANALISIS CUALITATIVO COMO PROCESO DE EVALUACION 55

Cuadro N° 7 ENTREVISTA CREDITICIA AL CLIENTE 57

Cuadro N° 8 EVALUACION CREDITICIA EN LA CAJA MUNICIPAL CUSCO 59

Cuadro N° 9 EVALUACION PERSONAL Y COMERCIAL DEL CLIENTE 61

Cuadro N° 10 REQUISITOS DOCUMENTARIOS PARA UN CREDITO..... 62

Cuadro N° 11 EVALUACION DE REFERENCIAS COMERCIALES..... 64

Cuadro N° 12 COMITÉ DE CREDITOS EN LA EVALUACION CUALITATIVA 65

Cuadro N° 13.CONDICIONES PARA UN CREDITO MES 67

Cuadro N° 14 PERCEPCION DEL PROCESO CREDITICIO 69

INDICE DE GRAFICAS

Grafica N° 1 ANALISIS CUALITATIVO DE UN CREDITO	48
Grafica N° 2 HECHOS SOBRE EL CLIENTE Y SU NEGOCIO	49
Grafica N° 3 CARÁCTER SUBJETIVO DEL CLIENTE	51
Grafica N° 4 INFORMACION CUALITATIVA DEL CLIENTE	52
Grafica N° 5 OBSERVACION DE DETALLES CREDITICIOS	54
Grafica N° 6 ANALISIS CUALITATIVO COMO PROCESO DE EVALUACION	56
Grafica N° 7 ENTREVISTA CREDITICIA AL CLIENTE.....	57
Grafica N° 8 EVALUACION CREDITICIA EN LA CAJA MUNICIPAL CUSCO	59
Grafica N° 9 EVALUACION PERSONAL Y COMERCIAL DEL CLIENTE	61
Grafica N° 10 REQUISITOS DOCUMENTARIOS PARA UN CREDITO.....	63
Grafica N° 11 EVALUACION DE REFERENCIAS COMERCIALES	64
Grafica N° 12 COMITÉ DE CREDITOS EN LA EVALUACION CUALITATIVA.....	66
Grafica N° 13 CONDICIONES PARA UN CREDITO MES.....	68
Grafica N° 14 PERCEPCION DEL PROCESO CREDITICIO	70

INDICE DE FIGURAS

Figura N° 1 MICROFINANZAS EN EL PERU	16
Figura N° 2 ENTORNO DE LAS MICROFINANZAS	17
Figura N° 3 CLASIFICACION CREDITICIA DEL CLIENTE	19
Figura N° 4 PIRAMIDE DE RESISTENCIA AL CAMBIO	73

RESUMEN

El trabajo de investigación titula: ANÁLISIS DE LOS FACTORES CUALITATIVOS EN EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS MES EN LA CAJA MUNICIPAL CUSCO AGENCIA PUNO – BELLAVISTA PERIODO 2014. Tiene como Objetivo General analizar la importancia de los factores cualitativos en la evaluación de operaciones de créditos MES en la Caja Municipal Cusco Agencia Puno – Bellavista periodo 2014. El tipo de investigación es no experimental; método deductivo a nivel descriptiva y analítica. La muestra es de 09 trabajadores del área de créditos (Analistas de Créditos) y 60 clientes de la cartera de crédito MES. Las principales conclusiones son: El análisis de los factores cualitativos (carácter subjetivo del cliente) como: la observación in situ o verificación del negocio, la unidad familiar, el cuidado en los registros y archivos de documentos y la disposición de brindar información son aspectos importantes para la evaluación de créditos MES. Estos detalles debidamente aplicados permiten un pronóstico positivo o negativo en la recuperación del crédito. Tal información complementa los datos cuantitativos para determinar la capacidad y voluntad de pago del solicitante de crédito. Se ha determinado que el sistema de créditos, los requisitos de crédito, la evaluación y la operatividad que ofrece la Caja Municipal Cusco es considerado aceptable por los clientes, esto hace que incida en las operaciones de crédito MES y en la gestión de una morosidad controlada logrando minimizar el riesgo crediticio. A través del análisis de estos factores se ha propuesto lineamientos determinados en la investigación, lo que permitirá corregir el desempeño en cuanto a la información subjetiva sobre los clientes, mejorando la evaluación cualitativa y el desempeño en el área de créditos de la Caja Municipal Cusco.

PALABRAS CLAVE: Factores Cualitativos (Unidad familiar, referencias comerciales y referencias crediticias) Crédito, Riesgo.

ABSTRAC

The research paper entitled: ANALYSIS OF QUALITATIVE FACTORS AND INFLUENCE IN THE GRANTING OF LOANS MONTH OF CUSCO MUNICIPAL HOUSING AGENCY PUNO - BELLAVISTA PERIOD 2014, Its General Objective: To determinate the qualitative factors in evaluating operations in the Municipal Credit Cusco Agency Puno Bellavista period 2014. The type of design used is not experimental; deductive method, the type of research is descriptive and analytical. The sample is 09 analyst workers of area credit .and 60 defaulter customers: The main conclusions are: The analysis of the qualitative factors such as: the observation in the site visit and verification of information: the order of business, care with file documents and available to provide information are important to assessing credit MES. Those details applied correctly allow a positive or negative outlook on credit recovery. These information complements qualitative data (subjective native of customers) to determine the ability and willingness to repay the loan applicant. It has been determined that the credit system, credit requirements, evaluation and operation offered by the municipal housing Cusco is considered acceptable for customers, which makes impinging credit operations MES, and control delinquencies achieving optimum minimize risk. Through the analysis have been determined guidelines that will improve performance determined in the investigation, which will improve in the credit quality evaluation and improve performance in the area of credits Cusco Municipal

KEYWORDS: Qualitative Factors (Family unit, commercial reference and credit reference) Credit, Risk.

INTRODUCCIÓN

La caja Municipal Cusco en el año 2012 apertura 04 nuevas agencias y 05 nuevas oficinas de atención; Agencia San Camilo en la ciudad de Arequipa, Agencia San Martín y la Agencia San José en la ciudad de Juliaca Región Puno. En el 2015 la Caja Municipal Cusco es catalogada por la Revista América Economía como una de las 500 empresas más grandes del país y la más grande de la Región Cusco obteniendo el premio Cinco diamantes a la transparencia de la Información por el MixMarket. CmacCusco, (2015).CajaCusco Recuperado de: www.cuscoenportada.com

La tesis tiene como objetivo analizar la importancia de los factores cualitativos y como estos se relacionan con la evaluación de créditos en la Caja Municipal Cusco Agencia Puno – Bellavista periodo 2014. El sistema de créditos constituye una de las prioridades más importantes de la administración gerencial, pues define qué niveles de rentabilidad y participación de mercado tendrá la Caja Cusco Agencia Puno Bellavista cada año. Los préstamos de microcréditos están dirigidos a las personas que no reúnan los requisitos para obtener préstamos en las instituciones financieras tradicionales, las condiciones de los préstamos se han diseñado con el fin de ayudar a los que necesiten un capital para financiar su microempresa.

El Trabajo de investigación está estructurado en 5 capítulos, los cuales están desarrollados de la siguiente forma: Capítulo I: Planteamiento del problema, problema de investigación, antecedentes y objetivo de la investigación. Capítulo II: Marco teórico y conceptual, hipótesis de la investigación y variables. Capítulo III: Metodología de la investigación se expone el tipo de investigación, método y técnicas empleadas, para la recolección de datos. En el Capítulo IV: Características del área de investigación. En el Capítulo V: Exposición y análisis de los resultados de la investigación. Finalmente se señalan las conclusiones, recomendaciones y la bibliografía citada para la investigación.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En el mercado Microfinanciero Peruano en los últimos 25 años se han desarrollado las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito, que son instituciones formales y reguladas con autonomía económica, financiera y administrativa; estando su legislación en la Ley de Bancos. Las Cajas que conforman el sistema financiero están distribuidas a nivel nacional y en cierta forma parecen haberse constituido en alternativas exitosas frente al sistema financiero formal, ya que su énfasis está en el apoyo al microempresario y su desarrollo masivo como una forma efectiva de contribuir a reducir los niveles de pobreza en el país.

Las razones por las cuales el Sistema Financiero formal tiene problemas en acceder a este vasto mercado, está en la percepción con respecto al

sector; y en una serie de particularidades específicas que el sistema formal no puede cubrir de una manera adecuada sin antes adaptar su tecnología financiera de la manera como lo han hecho las cajas Municipales.

En función de lo mencionado las Cajas Municipales poseen una tecnología financiera diferente a la tradicional. Para responderla debemos tener en cuenta que las Cajas Municipales fueron creadas con el objetivo de "Democratizar el crédito" y llegar a los sectores que el sistema financiero formal no estaba interesado en atender; para ello la caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, ha desarrollado y aplicado su tecnología crediticia en el proceso de evaluación y otorgamiento de crédito basada en la metodología y análisis de los factores cualitativos a la hora de aprobar o anular un crédito para poder determinar la capacidad y voluntad de pago; así disminuir el riesgo crediticio para el logro de las metas y objetivos de la organización.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Problema general

¿ Por qué son importantes los factores cualitativos en la evaluación de operaciones de créditos MES en la Caja Municipal Cusco Agencia Puno Bellavista periodo 2014?.

Problemas específicos

PE1 ¿Cómo influye la evaluación cualitativa en las operaciones de créditos MES en la Caja Municipal Cusco Agencia Puno Bellavista periodo 2014?.

PE2 ¿Es importante evaluar la información cualitativa en las operaciones de crédito MES para minimizar el riesgo Crediticio en la Caja Municipal Cusco agencia Puno – Bellavista periodo 2014?.

PE3 ¿Es posible proponer lineamientos para mejorar la evaluación cualitativa de crédito MES en la Caja Municipal Cusco agencia Puno Bellavista?.

1.2 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Como antecedentes de investigación, se han considerado algunos trabajos relacionados al tema:

Mayta, E. M. (2013) En su de tesis: *“Las políticas de gestión financiera en la colocación de créditos y la rentabilidad de la asociación Manuela Ramos Puno periodo 2008 -2009”* llega a la conclusión:

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

- Debido a que la gestión financiera no es eficiente, ha generado que la colocación de créditos, número de socios disminuya en 44,92% en morosidad al 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 y obtención de los resultados es muy lenta y deficiente y los montos de los créditos otorgados es bajo a nivel del mercado financiero, ha originado que la rentabilidad no sea la esperada.

Gómez, V. (2010) En su investigación: *“análisis del sistema de créditos en micro finanzas y su incidencia en la rentabilidad de caja municipal de ahorro y crédito de Arequipa agencia Juliaca 2010”* concluye lo siguiente:

- El sistema de evaluación de créditos de la Caja municipal de ahorro y crédito Arequipa, Agencia Juliaca en relación a la evaluación cuantitativa cuenta con factores de evaluación en promedio adecuados, sin embargo en la evaluación cualitativa se deben considerar problemas la existencia de muchos negocios en la fase de producción simple y que poseen un registro inadecuado de sus ingresos y gastos.
- En relación a las condiciones de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa agencia Juliaca, se destacan dificultades en la verificación domiciliaria, sobreendeudamiento, información de su negocio,

garantías; veracidad de información proporcionada, exigencia solicitadas, facilismo e impaciencia del cliente.

Chambilla, R. J. (2009) En su tesis titulado: *“Análisis de las colocaciones y su relación con los índices de morosidad de la caja municipal de Arequipa, sucursal Puno, periodo 2009”* determina que:

- Con el análisis realizado la evolución de Cartera atrasada y Cartera de alto riesgo ha sufrido un incremento acentuado en los años 2009 y 2010, producto de un deterioro del entorno relacionado con la crisis financiera internacional y la mayor competencia en el sector.

EVOLUCIÓN DE LA CARTERA ATRASADA Y CARTERA DE ALTO RIESGO

TABLA N° 1

CALIDAD DE ACTIVOS	2009	2010	VARIACIÓN
Cartera Atrasada/Créditos Directos (%)	3,88	4,07	0,19
Cartera Alto Riesgo/Créditos Directos (%)	5,33	5,61	0,28

- La variación de la cartera atrasada de créditos directos en el año 2009 respecto al 2010 fue de 0,19%; mientras que la variación de la cartera de alto riesgo fue de 0,28% en los mismos años.
- La Caja Municipal de Arequipa – Sucursal Puno evalúan los créditos con criterios económicos de tal manera que sus índices de morosidad sean los más bajo posibles, de tal manera ser calificados como entidades solventes por las clasificadoras de riesgos que dan una calificación a cada cliente.

Andia, V. G. (2006) En su tesis: *“Determinación de la incidencia de los factores críticos de éxito en las asociaciones textiles de la provincia de Melgar comprendidos en el ámbito CARE- PUNO periodo 2003-2005 caso Virgen de alta gracia”* finaliza que:

- Los factores críticos de éxito o componentes constituidos clave de la asociación cuyos valores han sido considerados críticos debido a su importancia en el comportamiento exitoso y que nos permite a partir de ellos tomar decisiones clave del negocio, han sido definidos consecutivamente por los diversos componentes externos e internos de la organización.

1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Objetivo general

Identificar que factores cualitativos son importantes en la evaluación de operaciones de créditos MES en la Caja Municipal Cusco Agencia Puno Bellavista periodo 2014.

Objetivos específicos

OE1 Comprender la influencia de la evaluación cualitativa en las operaciones de créditos MES en la Caja Municipal Cusco Agencia Puno Bellavista periodo 2014.

OE2 Analizar la información cualitativa en las operaciones de créditos MES para minimizar el riesgo Crediticio en la Caja Municipal Cusco Agencia Puno – Bellavista periodo 2014.

OE3 Proponer lineamientos para mejorar la evaluación cualitativa en las operaciones de crédito MES en la caja Municipal Cusco Agencia Puno Bellavista.



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. MARCO TEÓRICO

SISTEMA FINANCIERO EN EL PERÚ

Está constituido por todas las empresas reguladas por la Superintendencia de Banca Seguros y AFPs y que se rigen por la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros (Ley 26702).

INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO PERUANO

- Bancos.
- Financieras.
- Compañías de Seguros.

- Administradoras de Fondos de Pensiones.
- Banco de la Nación.
- COFIDE.
- Bolsa de Valores.
- Bancos de Inversiones.
- Sociedad Nacional de Agentes de Bolsa.
- Cajas Rurales de Ahorro y Crédito.
- Cajas Municipales de Ahorro y Crédito.
- Cajas Municipales de Crédito Popular.
- EDPYMES.
- Cooperativas de ahorro y crédito.

ENTES REGULADORES DEL SISTEMA FINANCIERO PERUANO

Banco Central de Reserva del Perú (BCR)

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

- a) Propiciar que las tasas de interés de las operaciones del sistema financiero sean determinadas por la libre competencia, sin exceder las tasas de interés máximas y mínimas fijadas por este, con el propósito de regular el mercado.

- b) La regulación de la oferta monetaria.
- c) La administración de las reservas internacionales (RIN).
- d) La emisión de billetes y monedas.

Superintendencia de Banca y Seguro (SBS)

Es un organismo de control del sistema financiero nacional, controla en representación del estado a las empresas bancarias, financieras, de seguros y a las demás personas naturales y jurídicas que operan con fondos públicos. La Superintendencia de Banca y Seguros es un órgano autónomo, cuyo objetivo es fiscalizar al Banco Central de Reserva del Perú, Banco de la Nación e instituciones financieras de cualquier naturaleza.

a. Funciones de la Superintendencia de Banca y Seguro (SBS)

La función fiscalizadora de la superintendencia puede ser ejercida en forma amplia sobre cualquier operación o negocio. La SBS busca poner en práctica una supervisión especializada, integral y discrecional. Una supervisión especializada significa que la SBS pretende implementar un enfoque de supervisión por tipo de riesgo. Ello implica contar con personal especializado en la evaluación de los diversos tipos de riesgo, tales como riesgo crediticio, de mercado, de liquidez, operacional y legal. Asimismo, la SBS se orienta hacia una supervisión integral que genere una apreciación sobre la administración de los riesgos por parte de las empresas

supervisadas. Finalmente, una supervisión discrecional se refiere a que debe estar en función del diagnóstico de los riesgos que enfrenta cada empresa supervisada.

b. Estrategias de supervisión de la Superintendencia de Banca y Seguro (SBS)

La estrategia de supervisión de la SBS se desarrolla en dos frentes. El primero consiste en la supervisión que ejerce directamente sobre las empresas y el segundo se basa en participación de los colaboradores externos, tales como los auditores, las empresas clasificadoras de riesgo, supervisores locales y de otros países.

Comisión Nacional Supervisora de Empresas y Valores

Es una institución pública del sector economía y finanzas cuya finalidad es promover el mercado de valores, velar por el adecuado manejo de las empresas y normar la contabilidad de las mismas. Tiene personería jurídica de derecho público y goza de autonomía funcional, administrativa y económica.

SISTEMA FINANCIERO NO BANCARIO

El sistema financiero no bancario está conformado por:

a. Empresas Financieras

Son aquellas que captan recursos del público y cuya especialidad consiste en facilitar las colocaciones de primeras emisiones de valores. Operan con valores mobiliarios y brindan asesoría de carácter financiero.

b. Caja Rural de Ahorro y Crédito

Son aquellas que captan los recursos del público cuya especialidad consiste en otorgar financiamiento, preferentemente a la mediana, pequeña y microempresa del ámbito Rural.

c. Caja Municipal de Ahorro y Crédito

Aquella que capta recursos del público cuya especialidad consiste en otorgar financiamiento a la pequeña y microempresa.

d. Caja Municipal de Crédito Popular

Es aquella especializada en otorgar créditos pignoratícios al público en general, encontrándose también para efectuar operaciones activas y pasivas con los respectivos Consejos Provinciales y Distritales y con las empresas municipales dependiendo de los primeros, así como para brindar servicios bancarios a dichos consejos y empresas.

EL MICROCRÉDITO

Los microcréditos son créditos muy pequeños para los acreditados no asalariados con poco o ningún colateral, proporcionados por una entidad legalmente constituida. Como se puede observar se trata de un concepto que permite de un lado, un vasto desarrollo de productos, importantes en el contexto de la gran competencia en este sector; pero de otro lado, ha dejado de reflejar el fin social perseguido inicialmente en el fomento de este tipo de crédito. Economist, (2009). *Consultive group to assist* Recuperado de: www.google.com

Los microcréditos hacen posible especialmente en países en vías de desarrollo (Asia, América Latina y África), que muchas familias sin recursos puedan financiar pequeños planes de inversión que les permitan generar unos ingresos. El microcrédito forma parte de la denominada microfinanciación, dentro del que se encuentran otros servicios tales como los microseguros, ahorros u otros.

La importancia de este tema propició que las Naciones Unidas declararon el año 2005 como el Año Internacional del Microcrédito, basado en experiencias mundiales de ciertos bancos, ONG como los propios estados han sido los principales motores de los microcréditos. Euroresidents, (2000).*temas empresariales* Recuperado de: www.google.com

a. Características distintivas del Microcrédito

- En primer lugar, la estructura de propiedad de las instituciones especializadas en microcrédito es diferente de la de las instituciones financieras convencionales (bancos y empresas financieras).
- En segundo lugar, los sujetos de crédito de las instituciones especializadas en microcrédito son diferentes al de las instituciones financieras convencionales. Por lo general son empresarios de bajos ingresos que tienen negocios familiares rudimentarios y documentación formal limitada. Por lo tanto, se les considera normalmente prestatarios de alto riesgo.
- En tercer lugar, el microcrédito que ofrecen las instituciones especializadas es diferente del que ofrecen las instituciones financieras

convencionales. Los préstamos son más pequeños, sus plazos más cortos y los tipos de interés más altos. Como resultado, la cartera de préstamos de las instituciones de microcrédito muestra un particular perfil de riesgo: está más fraccionada, lo que disminuye el riesgo, pero la rotación es más alta, lo cual lo incrementa. La cartera también tiende a estar más concentrada geográficamente.

LAS MICROFINANZAS

IMF por sus siglas en inglés, es una herramienta de desarrollo social que tiene por finalidad combatir la pobreza en general. Las microfinanzas en el Perú son una herramienta que tiene su propia dinámica y singular tecnología.

- Es una industria

Las microfinanzas es una industria en el sentido que se fabrica a la medida. Son procesos que deben cumplirse en los tiempos establecidos y con metas fijadas con antelación. Por tener procesos se aproxima al desempeño de gestión basado en el buen gobierno corporativo como unidad.

- Son canales de financiamiento

Primero porque, los proveedores de líneas de fondeo (cuales quiera sea la organización) canalizan recursos hacia una entidad microfinanciera, y ésta a su vez, lo hace mediante las colocaciones a los empresarios vinculados con la micro y pequeña empresa (MYPE). Esta relación IMF-MYPE hace

confundir a muchas personas que consideran que se trata de lo mismo. En esta línea de relación, recién aquí aparece la MYPE o PYME (Pequeña y mediana empresa).

- Utiliza procesos

La IMF utiliza diversos procesos de medición como indicadores del desarrollo crediticio y empresarial. Al usar procesos, también se entiende que hay riesgos que asumir, razón por la cual aparece otro actor clave en las microfinanzas; se trata de metodologías (en algunos casos hasta software) de administración de riesgos empresariales (Crediticios, financieros, operativos, estratégicos etc.).

- Usa controles internos

Las microfinanzas como herramienta social está expuesta ante posibles riesgos (siniestro si se produce el riesgo), muchos de los cuales están en la misma organización. De ahí que la adecuada aplicación de controles internos es fundamental para una transparente gestión. La auditoría y la supervisión son válidas en esta parte. De ahí que algunas instituciones microfinancieras son supervisadas por la SBS y la FENACREP en el caso de las cooperativas de ahorro y crédito.

- Tiene normas de regulación

La industria microfinanciera por ser de naturaleza financiera tiene normas de regulación establecidas por la Superintendencia de Banca Seguros y Administradoras de Fondos de Pensiones (SBS).

- Tienen tecnologías propias

Las microfinanzas en el Perú han desarrollado sus propias tecnologías que las hacen diferentes de IMF de otros países. Cada tecnología, incluyendo las metodologías propias de cada país y entre ellas también no es lo mismo la tecnología crediticia de una caja municipal que la de un Banco y/o ONGs.

- Tecnología crediticia

Aunque algunas IMF como las cajas municipales se han acercado mucho a la banca tradicional, y ésta a su vez se ha aproximado a las microfinanzas, el “microcrédito” sigue siendo el principal producto de bandera de la industria microfinanciera. No sólo se diferencia las tasas de interés sino que es un producto que sigue estando aún en el ámbito de las microfinanzas. Los bancos rara vez podrán acercarse al microcrédito por los costos operativos que representa.

- Productos financieros

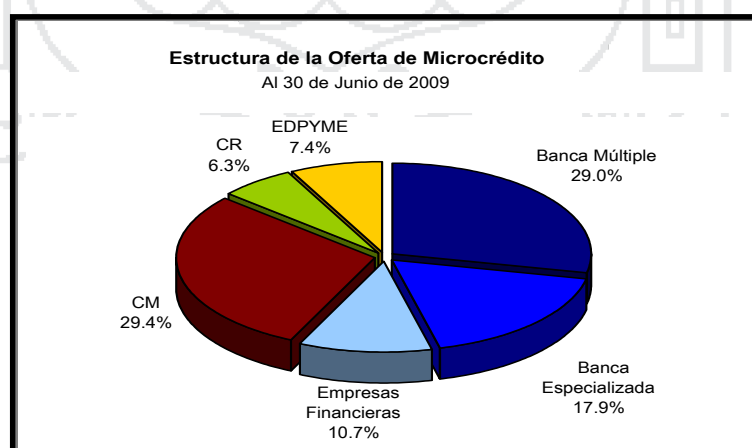
Dada la realidad del país, las IMF elaboran productos financieros propios que van desde los microcréditos, ahorros hasta los micro seguros. Algunas ONGs desarrollan bancos comunales exitosos y ciertas cajas municipales se orientan a los créditos solidarios o rurales. Sánchez, M. (2006).

LA MICROFINANZAS EN EL PERÚ

Durante los últimos 10 años se ha observado que más entidades financieras han otorgado créditos a microempresas, con lo cual ha

aumentado la competencia en este sector y se ha reducido la tasa de interés promedio desde el 55 % en 2002 al 32 % en el 2009. Así, se ha logrado un importante aumento del número de microcréditos formales desde 300 mil en el 2002 a 2,1 millones en el 2010; así como del volumen de crédito de S/. 1,5 mil millones a S/. 20,2 mil millones (4,8% del PBI) en el mismo periodo; lo que implica un crecimiento de más de 10 veces en términos reales. Asimismo, la distribución de préstamos para la microempresa y de las captaciones del sistema microfinanciero tienen una mayor participación las cajas municipales, excluyendo a la banca tradicional (que absorbe casi el 90% de las captaciones del sistema financiero) El segmento de las microfinanzas en el Perú, está conformado por 40 instituciones al cierre de 2011: un banco, tres financieras, 13 Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC), incluyendo a la Caja Municipal de Crédito Popular de Lima, 10 CRAC y 13 EDPYME.

FIGURA N° 1
MICROFINANZAS EN EL PERU

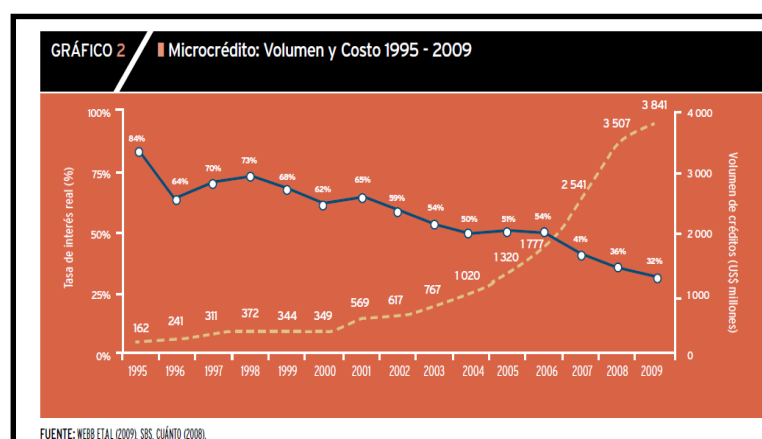


FUENTE: WEB WTAL (2009).

a. El entorno para el desarrollo de las Microfinanzas y posibles limitantes

El crecimiento alcanzado por este sector ha generado un buen clima de inversiones atrayendo a los fondos extranjeros especializados en este segmento de crédito. Así, el “Tríodos Microfinance Fund”¹ en su “Newsletter for Investors” de Junio de 2011 precisa que el Perú es el segundo destino más importante (17,4%) después de Camboya (18,2%) de sus inversiones globales orientadas a las microfinanzas. Gracias a los progresos logrados en el campo del microcrédito nuestro país fue considerado durante cuatro años consecutivos del 2008 al 2011 por The Economist Intelligence Unit como el país con las mejores condiciones de negocios para las microfinanzas a nivel mundial. Este mejor ambiente se mide mediante la evaluación de las condiciones regulatorias y de ingreso a mercados, y el marco institucional, en la que se evalúan las prácticas de negocios y de interacción con los clientes. Asimismo, el sostenido crecimiento de los créditos microfinancieros ha sido acompañado también por una continua reducción en las tasas de interés. Además; consideran que una adecuada regulación, la solidez de la economía y la cultura de pago de los microcréditos atraen fondos de inversión privados que deben preservarse. De esta manera, clientes que antes no tenían acceso al crédito empezaron a ser captados por las Cajas Municipales, Cajas Rurales y por otras entidades financieras, con lo cual empezaron también a tener un historial crediticio, elemento clave para el análisis de los riesgos en toda operación de préstamo bancario.

FIGURA N° 2
ENTORNO DE LAS MICROFINANZAS



FUENTE: WEB WTAL (2009), SBS, CUANTUM.

En cuanto al costo del crédito, las empresas especializadas en microfinanzas enfrentan costos más altos al procesar créditos de montos pequeños dirigidos a clientes sin historial crediticio, lo cual se traduce en un mayor costo de estos créditos, aunque con un nivel sustancialmente menor que el de un prestamista informal. En consecuencia, una política que busca facilitar la obtención de créditos accesibles para las microempresas mediante la imposición de límites a las tasas de interés crearía dificultades para que estos segmentos accedan a fuentes formales de crédito. La experiencia de otros países respecto a los beneficios del establecimiento de topes a la tasa de interés para mejorar las condiciones de acceso al crédito de las familias y microempresas no ha sido positiva. The Economist en su edición del 18 de noviembre de 2010, señala que Bangladesh e India han tenido muy mala experiencia con el establecimiento de límites a las tasas de interés. En particular en India este límite forzó a que el 82% de la población rural más pobre migrara hacia el crédito informal y como consecuencia de ello sólo el 11% tiene crédito de las entidades

microfinancieras. Esto contrasta con la experiencia de Perú, donde no existen estos límites y el acceso al microcrédito se ha multiplicado varias veces en los últimos años. Quispe, Z. & Contreras, A. (2012).

PRODUCTOS CREDITICIOS DE LA CAJA MUNICIPAL CUSCO

Son ofertas crediticias de diferentes tipos destinados a distintos rubros económicos y que necesitan un financiamiento de acuerdo a las características propias del negocio. Entre los productos más importantes que ha desarrolla la Caja Municipal Cusco son:

▪ CRÉDITOS MES

Es una denominación propia que le asigna la Caja Cusco a los microcréditos. Podrán acceder al crédito MES todas las personas naturales y jurídicas que desarrollen su actividad económica cuyo endeudamiento total en el sistema (sin incluir los Créditos Hipotecarios para vivienda) es no mayor a S/ 20 000 Soles en los últimos 6 meses.

REQUISITOS.

- DNI
- Recibo de Luz o Agua (domicilio).
- Documento domiciliario (opcional).
- Documentación que acredite la existencia del negocio.

**FIGURA N° 2
CLASIFICACIÓN CREDITICIA DEL CLIENTE**

CLIENTE	ATRASO PROMEDIO	NOTA	SITUACION
EXCELENTE	0-3 DIAS	1	Visitar y atender inmediatamente, previa sustentación de comité de créditos si lo requiere
BUENO	DE 4 A 5 DIAS	2	Visitar y atender inmediatamente, previa sustentación de comité de créditos si lo requiere
REGULAR	DE 6 A 10 DIAS	3	Solicitar Autorización del nivel correspondiente para su atención , visitar y sustentar en comité CARTA DE RECONSIDERACION
DEFICIENTE	DE 11 A MAS DIAS	4	Solicitar Autorización del nivel correspondiente para su atención , visitar y sustentar en comité CARTA DE RECONSIDERACION

FUENTE: CMAC CUSCO (2013).

▪ **CRÉDITOS MEDIANA Y PEQUEÑA EMPRESA**

Son créditos asignados a personas naturales y jurídicas cuyo endeudamiento total en el sistema (sin incluir los Créditos Hipotecarios para vivienda) sea superior a los S/. 20 000 Soles y no mayor a S/ 300 000 Soles en los últimos 6 meses.

▪ **CRÉDITO NO REVOLVENTE**

Los créditos no revolventes o créditos de consumo es una línea de producto crediticio dirigido para financiar préstamos al sector educación. Otorgándoles a personas naturales con la finalidad de atender el pago de bienes, servicios a gastos no relacionados con la actividad empresarial.

▪ **CRÉDITOS HIPOTECARIOS**

El crédito hipotecario es similar a cualquier otro crédito. La diferencia radica en que el dinero que te prestan debe ser utilizarlo para adquirir una

vivienda o departamento, un terreno o para construir una casa en un terreno propio.

▪ CRÉDITOS CORPORATIVOS

Son créditos destinados a empresas o corporaciones con ventas anuales mayor a los S/. 200 millones de Soles, con estados financieros auditados los dos últimos años.

SISTEMA DE EVALUACIÓN DEL CRÉDITO

La metodología de préstamo del microcrédito difiere de los procedimientos de las instituciones financieras convencionales. El análisis de la reputación y el flujo de caja son más importantes que las garantías y la documentación formal. Desde este punto de vista, las instituciones de microcrédito son entidades con elevados costos administrativos, cubiertas por altos tipos de interés generados por una cartera conformada por un gran número de préstamos a corto plazo, con garantías y concentrados geográficamente.

En la etapa de estudio y aprobación del crédito, el solicitante sólo debe esperar que la institución evalúe la solicitud de financiamiento, las principales causas por las cuales niegan un financiamiento son: documentación incompleta y deudas anteriores no cumplidas a tiempo.

a. Principios Básicos de Evaluación del Crédito

▪ **La capacidad de pago.-** Es la cantidad de dinero que dispone mensualmente una persona/empresa una vez realizados todos sus gastos

para afrontar deudas (Activo Monetario). Tiene como función principal garantizar la recuperabilidad del crédito, en condiciones y plazos pactados.

- **La voluntad de pago.-** Son los hábitos de pago que tiene el sujeto de crédito a través del tiempo en el sistema financiero y/o comercial. Es decir; si es puntual o se retrasa muy a menudo o es moroso, en otros términos es el historial crediticio de un cliente/ empresa.

Es la variable más importante para el otorgamiento de crédito, porque permite conocer realmente al cliente y según los indicadores lo califican si se trata de un cliente con un mal o buen historial crediticio; este comportamiento se mantiene en el tiempo, por lo que es importante tener un mayor control y seguimiento de los clientes que tienen un historial negativo en caso del otorgamiento de crédito.

- **Las garantías.-** Las garantías son complementarias al proceso crediticio y tienen como función asegurar y proteger la operación crediticia contra algún riesgo de irrecuperabilidad, por lo que el control de las mismas debe mantenerse actualizado y coincidente con los registros públicos y legales correspondientes que nos brindan la garantía financiera contable. Existen dos tipos de garantías las personales y las reales (Evaluación de Garantías).

- **Respaldo patrimonial.-** Son todos los aportes propios que el cliente da a su empresa. Es el valor resultante de los bienes y derechos de la empresa y de las deudas o compromisos que posee a una fecha

determinada. En otras palabras es la diferencia entre los activos y los pasivos. De ahí se desprende el patrimonio que es la parte de los activos Financieros que le pertenecen realmente al cliente.

- **Entorno.-** Son todos aquellos factores que afectan directamente e indirectamente el funcionamiento de la empresa. Dentro de este marco se puede distinguir el entorno externo y el entorno interno.
- **El Balance general.-** Es el estado que muestra en unidades monetarias la situación financiera de una empresa o entidad económica en una fecha determinada; además tiene como fin mostrar la naturaleza de los recursos económicos de la empresa, así como los derechos de los acreedores y la participación de los dueños.
- **El Estado de pérdidas y ganancias.-** Es el análisis financiero de una empresa o entidad económica (unidad familiar) que muestra en forma ordenada y detallada como se obtuvo el resultado del ejercicio en un determinado periodo. En este estado financiero se identifican los ingresos, egresos, costos y los gastos.
- **El Flujo de caja.-** Es el flujo de entradas y salidas de efectivo, en un periodo dado, por lo que constituye un indicador de la liquidez de la empresa o entidad económica.

- **Sobreendeudamiento.-** Son aquellos deudores que la relación deuda global/ patrimonio es mayor que el parámetro del sector económico del cual provengan sus ingresos, esto es para el caso de los clientes Mes e hipotecarios y que además tengan deuda con más de tres entidades financieras y una calificación diferente a la normal. Para el caso de clientes mes la relación Deuda global/ingreso es mayor que el parámetro del tipo de crédito consumo.

b. Sub Procesos de Evaluación de créditos

La metodología de evaluación debe caracterizarse por su imparcialidad y rigurosidad desde el primer crédito, con la finalidad de determinar la viabilidad de la propuesta de crédito y reducir riesgos crediticios. La evaluación del crédito contempla los siguientes sub- procesos:

1. Visita al Negocio o Análisis “In situ”

La visita al negocio y domicilio es un factor clave porque determina la viabilidad de la solicitud crediticia. Tener capacidad analítica basada principalmente en la “observación integral” del negocio y de su entorno.

La principal herramienta es la OBSERVACIÓN; es decir, conocer el entorno familiar y del negocio, recopilando información suficiente y veraz para tomar decisiones. La visita debe realizarse sin previo aviso, a fin de evitar un probable montaje del negocio. La visita “in situ” incluye:

La verificación del negocio, domicilio (del titular y garantes) y de las garantías presentadas para el préstamo.

Determinar las referencias personales del solicitante a través de preguntas o entrevistas principalmente con los vecinos.

Información sobre los antecedentes crediticios, comerciales y personales para confrontarlos con la realidad.

2. Análisis de los Factores Cuantitativos

El análisis de crédito debe contemplar un análisis de los aspectos cuantitativos como: (balances, estado de pérdidas y ganancia así como el flujo de caja). Utiliza la información obtenida de los Estados Financieros y presenta una perspectiva más amplia de la situación financiera de la empresa. Puede por ejemplo, precisar la rentabilidad de la empresa, su capacidad para cumplir con sus deudas de corto plazo, establecer hasta qué punto la empresa se está financiando con pasivos y si la gerencia está utilizando sus activos en forma eficaz.

El Balance

Es un estado financiero que en una determinada fecha, refleja los recursos con los que cuenta o trabaja una empresa (Activo), y la procedencia de los recursos de terceros (Pasivo) o propios (Patrimonio). Es una fotografía del negocio.

El Balance muestra:

- La dimensión o tamaño del negocio.
- El capital de trabajo de la empresa.
- Su nivel de endeudamiento.

El Estado de Pérdidas y Ganancias

Es el segundo informe, resume los datos concernientes a los ingresos y egresos contables en un determinado período y es donde se observa si el negocio genera utilidad.

Muestra:

- La utilidad bruta del negocio.
- La utilidad operativa del negocio.

Flujo de Ingresos y Egresos

El flujo de ingresos y egresos registra las operaciones efectivas, considera el importe total de la cuota en los préstamos y otros ingresos y gastos familiares, considerando una porción de periodo.

3. Análisis de los Factores Cualitativos

El análisis de los factores o información cualitativa es uno de los aspectos más importantes y al mismo tiempo más difíciles de evaluar de una empresa. Su dificultad se debe a que son aspectos subjetivos, como el caso de la capacidad del ejecutivo, o la eficiencia de un sistema gerencial.

Son importantes porque de ellos depende la gestión de una empresa.

- Son los hechos sobre el cliente y su negocio que no son monetarios ni medibles con exactitud.
- Es de carácter subjetivo porque complementa a los datos cuantitativos para determinar la capacidad y voluntad de pago del solicitante de crédito.

- La obtención de esta información debe realizarse sin generar molestias al solicitante de crédito o a terceros que nos brindan información.
- La información cualitativa es determinante a la hora de aprobar o denegar un crédito. Esta evaluación debe ser más rigurosa y exhaustiva en los primeros créditos.

1.1. Factores a considerar en la Evaluación Cualitativa

- Dualidad del Negocio o unidad familiar:** Quien tiene la decisión. Relación familiar: número de hijos, gastos en educación, salud, otros. Unidad conyugal, el solicitante es soltero(a), separado(a).
- Referencias comerciales:** Proveedores y/o clientes principales. Antigüedad de la relación comercial, volúmenes de compras/ ventas mensuales, Valoración cualitativa de quien da la referencia respecto al solicitante del crédito es decir conocer su plan de inversión. Quien brinda la referencia es un buen cliente de nuestra entidad, es un moroso, es una persona cuestionada, etc.
- Referencias crediticias del cliente:** Se obtiene de familiares al verificar el domicilio/negocio. Valoraciones subjetivas de quienes conocen al cliente, vecinos, amigos, otros comerciantes. El cliente es responsable, buen pagador, problemático, responsable, etc.

1.2. Objetivos de la Evaluación Cualitativa

- a. Identificar información relevante que puede incidir en la capacidad y voluntad de pago.
- b. Medir el grado de responsabilidad y cumplimiento del cliente potencial.
- c. Conocer la realidad del negocio y la unidad familiar. Como se compone su unidad familiar, el cliente es casado, separado, soltero. La carga familiar es excesiva para los ingresos del negocio.
- d. Conocer la estructura familiar nos permitirá plasmar esta información en datos cuantitativos (en el rubro gastos familiares).
- e. Identificar posibles casos de intento de fraude o estafa como:
 - El negocio realmente es del solicitante.
 - Existen otros socios o participantes del negocio.
 - El cliente es veraz y transparente a la hora de brindar la información del negocio.
 - Existen indicios de que la documentación sea falsificada o adulterada.

4. Trabajo de gabinete o análisis del crédito

Es la parte donde se confecciona el expediente de crédito, una vez hecha la visita y recepcionada la documentación proporcionada por el cliente, se evalúa y verifica la información, se efectúa la evaluación financiera y se realiza la propuesta final del crédito.

Evaluación documentaria. Verificación y consistencia de la documentación a través de consultas telefónicas, personales o a través de páginas web (SUNAT, SUNARP o RENIEC) si fuera necesario municipalidades, entre otros.

Validación de referencias y/o comentarios de personas asociadas al titular del crédito y a su entorno familiar. Es necesario comunicarse con los proveedores, clientes y vecinos/familiares y de acuerdo a la información recibida calificar al cliente. Si no se obtuvieran buenas referencias del titular del crédito y su entorno familiar se rechaza la solicitud.

- Evaluación Económica/ Financiera.
- Evaluación de Ingresos y Egresos de la unidad económica familiar.
- El Flujo de caja.
- Comentario de indicadores financieros.
- Plan de Inversión.

EL RIESGO CREDITICIO

El riesgo crediticio es el riesgo de pérdidas por el incumplimiento de un cliente o contraparte de sus obligaciones financieras o contractuales con el banco. Surge de las operaciones de préstamo directo del banco y de las actividades de financiamiento, inversión y negociación en virtud de las cuales las contrapartes se comprometen a cumplir con el reembolso al banco u otras obligaciones con éste.

Las instituciones crediticias deben establecer esquemas eficientes de administración y control del riesgo de crédito al que se exponen en el desarrollo del negocio en resonancia a su propio perfil de riesgo, y segmentación de mercado, según las características de los mercados en los que opera y de los productos que ofrece; por lo tanto, es necesario que cada entidad desarrolle su propio esquema de trabajo que asegure la calidad de sus portafolios y además permita identificar, medir, controlar, mitigar y monitorear las exposiciones de riesgo de contraparte y las pérdidas esperadas, a fin de mantener una adecuada cobertura de provisiones o de patrimonio. Zona económica, (2008). *Riesgo crediticio*
Recuperado de: www.zonaeconomica.com

a. Principales Factores que determinan el riesgo crediticio

Factores internos. Que dependen directamente de la administración propia y o capacidad de los ejecutivos de cada empresa. Entre los factores internos están:

- ✓ Volumen de crédito: a mayor volumen de créditos, mayores serán las pérdidas.

- ✓ Políticas de créditos: cuanto más agresivo es la política crediticia, mayor es el riesgo crediticio.

- ✓ Mezcla de créditos: cuanto más concentración crediticia existe por empresas o sectores, mayor es el riesgo que se está asumiendo, por ello se ha determinado que solamente el 20% del patrimonio de una institución

financiera puede prestarse a un grupo económico o persona natural o jurídica, con el fin de precautelar la salud de los bancos y entidades financieras.

✓ Concentración geográfica – económica: se da por número de deudores, por grupos económicos y por grupo accionario: por ello no hay duda que cualquier tipo de concentración de cartera aumenta el riesgo de una institución financiera.

Factores externos. Que no dependen de la administración, tales como inflación, depreciaciones no previstas de la moneda local, desastres climáticos, etc. Aquí aparecen como factor importante el estado de los equilibrios básicos macroeconómicos que comprometan la capacidad de pago de los prestatarios frecuentemente, este riesgo se mide por las pérdidas netas de créditos entre los factores.

b. El control y seguimiento del Crédito MES

El analista de créditos asume la responsabilidad de la gestión integral del proceso crediticio. Es decir desde la promoción del crédito hasta la recuperación total del mismo.

- El analista se debe anticipar frente a los atrasos de los clientes a través de visitas periódicas a la unidad económica y/o familiar.
- El analista debe continuar insistentemente y de manera firme en sus gestiones de cobro, aun cuando se haya iniciado un juicio, asistiendo en

todo momento a las instancias correspondientes con su especial conocimiento del cliente moroso.

- El analista debe buscar una relación crediticia duradera en el largo plazo con el cliente.
- El analista deberá cumplir con las metas establecidas anualmente en relación al crecimiento en saldo, crecimiento en clientes e índice de morosidad
- El analista de créditos debe atender en forma oportuna y ágil una solicitud de crédito, así también deberá estar actualizado con la normativa vigente. Es decir manejar una Gestión de Riesgo de Crédito eficiente y acertada.

2.2 MARCO CONCEPTUAL

Acreditado: Se considera como acreditado al prestatario, vale decir a la persona que se le otorga un crédito.

Anulado: Es cuando se anula un crédito propuesto, por condiciones como caducidad del plazo de desembolso, por solicitud del cliente, etc.

Activo Financiero: Cualquier título de contenido patrimonial, crediticio o representativo de mercancías.

Activo Monetario: Activo denominado en términos monetarios o con un valor nominal (efectivo, cuentas por cobrar, bonos, etc.). Los activos no monetarios (fijos) incluyen terrenos, edificios y equipo.

Ahorro: Parte del ingreso (nacional, familiar o personal) que no se destina a la compra de bienes de consumo.

Análisis Financiero: Es un conjunto de principios, técnicos y procedimientos que se utilizan para transformar la información reflejada en los estados financieros, en información procesada, utilizable para la toma de decisiones económicas.

Cartera: Posesión de títulos por un individuo o por una institución. La cartera puede incluir bonos, acciones, Certificados de depósitos bancarios, oro, entre otros.

Cliente: Individuo u organización que toma una decisión de compra. Este puede ser compuesto por clientes internos (trabajadores) y clientes externos (clientes en sí)

Cliente Externo: Son los intermediarios que directamente tienen relación con la empresa y hacia los cuales debe manifestarse un valor agregado perceptible.

Cliente Interno: Es el personal de la empresa, ya que es el receptor primario de las acciones planteadas por la empresa para crear valor y ofrecer un buen servicio al cliente externo.

Deuda: Cantidad de dinero o bienes que una persona, empresa o país debe a otra y que constituyen obligaciones que se deben saldar en un plazo determinado.

Evaluación: Identificar las necesidades de capacidad y desarrollo señalar las habilidades del empleador y las aptitudes que actualmente son inadecuadas pero para las cuales pueden desarrollar programas.

Evaluación Informal: Es el proceso mediante el cual se ofrece información constante a los subordinados en cuanto a su desempeño laboral.

Evaluación Formal: Es el proceso de evaluación formal para calificar el desempeño laboral en el que se identifica a quienes merecen aumentos o ascensos y necesitan mayor capacitación.

Evaluación de Garantías: El analista de acuerdo al monto solicitado, evaluará la garantía presentada por el cliente de acuerdo a los Cuadros de Cobertura de Garantías de Créditos vigentes. Para clientes preferenciales, el analista de créditos deberá presentar un informe descriptivo del estado actual del inmueble.

Gestión del Riesgo de Crédito: Es el proceso que permite mantener el riesgo de crédito dentro de parámetros aceptables, establecidos en las políticas y procedimientos internos aprobados por el directorio, y alcanzar sus objetivos de rentabilidad y eficiencia.

Microcrédito: El microcrédito, parte del campo de las microfinanzas, es la prestación de servicios crediticios a empresarios de bajos ingresos. El microcrédito puede también referirse a un micro préstamo concreto.

Microempresa: Negocio a pequeña escala en el sector informal. Las microempresas suelen emplear menos de 5 personas y pueden estar instaladas fuera del hogar.

Micro Finanzas: Servicios de banca y/o finanzas focalizados en negocios u hogares de ingresos bajos y moderados, que incluyen la prestación de crédito.

Organización: En la división y distribución del trabajo entre las personas que se consideren han de realizarlo, determinar las relaciones que han de existir entre ellas, fijar sus responsabilidades y delimitar su autoridad.

Percepción: Es el acto de recibir, interpretar y comprender a través de la psiquis las señales sensoriales que provienen de los cinco sentidos orgánicos. Es por esto que la percepción, si bien recurre al organismo y a cuestiones físicas, está directamente vinculado con el sistema psicológico de cada individuo que hace que el resultado sea completamente diferente en otra persona. Es, además, la instancia a partir de la cual el individuo hace de ese estímulo, señal o sensación algo consciente.

Plan de Inversión: El plan de inversión tiene por finalidad, verificar el destino del crédito, se financia los activos de la empresa, ya sea con aporte propio u aporte crediticio.

Riesgo de Crédito: Riesgo que surge por la posibilidad de que el prestatario no se encuentre en capacidad de honrar sus obligaciones.

Sujetos de Crédito: Son calificados como sujeto de crédito las personas naturales mayores de edad y personas jurídicas que realicen actividades económicas, cualquiera que sea su forma empresarial, personas naturales con ingresos dependientes e independientes que reúnan las condiciones exigidas en las diferentes modalidades de créditos establecidas en el reglamento.

Unidad: Se refiere a una parte de la estructura organizativa con funciones comunes. Toda referencia o unidad puede entenderse asociada a una o más unidades orgánicas que, de manera centralizada o no, realizan las funciones indicadas y a las que le son exigibles los requisitos correspondientes.

Unidad de Negocios: Unidad cuya función principal es la generación de exposiciones sujetas a riesgo de crédito.

HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

Hipótesis general

La Dualidad del negocio, las referencias comerciales y crediticias son factores cualitativos importantes en la evaluación de las operaciones de créditos MES en la Caja Municipal Cusco Agencia Puno Bellavista periodo 2014.

Hipótesis específicas

HE1 La observación de los aspectos subjetivos del cliente influyen en la evaluación de las operaciones de créditos MES en la Caja Municipal Cusco Agencia Puno Bellavista periodo 2014.

HE2 Una rigurosa información y evaluación de los detalles económicos y cualitativos del cliente minimiza el riesgo crediticio en la Caja Municipal Cusco Agencia Puno Bellavista periodo 2014.

OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

Hipótesis general

V.I.

Factores cualitativos

V.D.

Evaluaciones de créditos.

Hipótesis específicas 1

V.I.

Factores cualitativos

V.D.

Operaciones de créditos.

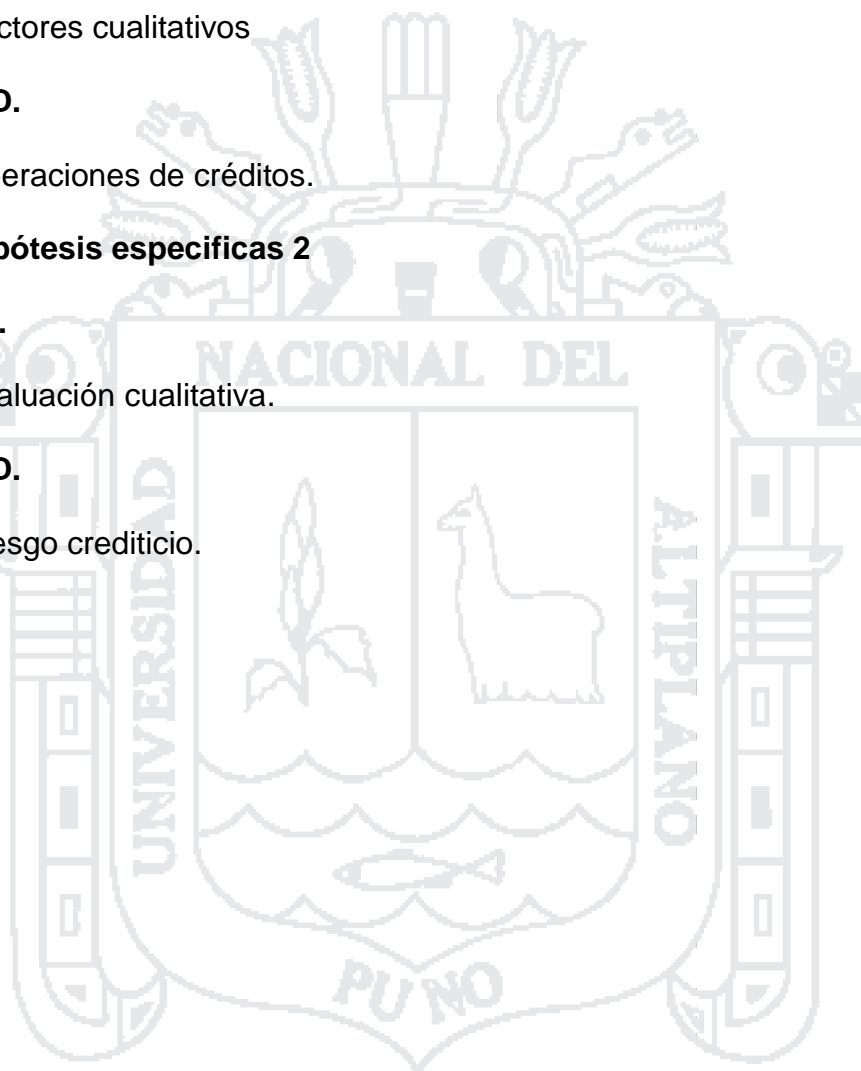
Hipótesis específicas 2

V.I.

Evaluación cualitativa.

V.D.

Riesgo crediticio.



CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN

En el desarrollo del trabajo se toma como referencia el texto Diseños y Técnicas de Investigación de Platón Palomino Quispe (2004) de acuerdo a esta referencia la metodología de investigación es la siguiente:

MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

En el proceso de la investigación se hace uso del METODO DESCRIPTIVO, ANALITICO Y DEDUCTIVO, este método sirve para describir, analizar y deducir sistemáticamente los procedimientos aplicados a la evaluación cualitativa.

Método Descriptivo: Este método permite identificar las características principales de los factores cualitativos para el otorgamiento de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco.

Método Analítico: Permite identificar los elementos utilizados en la descripción del análisis de los factores cualitativos en el proceso de otorgamiento de créditos que tiene en la actualidad la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco.

Método Deductivo: Nos permite determinar qué factores son predominantes en el proceso de evaluación cualitativa para el otorgamiento de créditos en la actualidad en la Caja Municipal de ahorro y crédito Cusco.

TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El estudio es NO EXPERIMENTAL porque no se produce una manipulación en la investigación. El diseño de investigación es TRANSVERSAL EXPLICATIVO, el cual está orientado a la comprobación de hipótesis causales. La recolección de datos se realizará una sola vez y en un determinado periodo de tiempo.

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para la recolección de la información se utilizó las técnicas e instrumentos de investigación como:

Encuesta Estructurada. Considerando que esta técnica viene a constituirse como una fuente principal primaria, se utilizó un cuestionario estructurado de preguntas formuladas y expresadas en escala de medición.

El cuestionario. Es un instrumento de mayor utilización en las ciencias sociales y ha sido estructurado a base de un conjunto de preguntas relacionadas con opciones de respuesta para obtener la información necesaria a la investigación.

Recopilación Documental. Esta técnica se utilizó para recolectar la información requerida (información secundaria) de libros, textos, tesis, informes y documentación relacionada al diseño organizacional y la coherencia de objetivos y metas organizacionales.

POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN

UNIVERSO. El universo de la cartera de créditos MES es de 600 colocaciones agrupados entre las condiciones de clientes Excelentes de 0 a 3 días, Buenos entre los 4 y 5 días, en la condición de Regulares entre los 6 a 10 días, Deficientes entre los 11 y 30 días y finalmente los que se encuentran en la condición de judiciales mayor a 31 días.

POBLACION. Los elementos seleccionados para la investigación estarán constituidos por clientes en la condición de Buenos, regulares y Deficientes (mayor a 4 días y menor de 30) Por tanto la población muestreada es de 60 clientes (10% de la cartera total en mora).

MUESTRA. Es de tipo probabilística, técnica Muestreo Aleatorio Simple (MAS), debido a que el conjunto de elementos ha sido seleccionado a clientes que se encuentran en mora entre 4 y 30 días. La decisión de usar

este tipo de técnica es porque los elementos tienen igual probabilidad de ser seleccionados y conocidos, sumados a que permite ahorrar en costos los cuales están distribuidos de la siguiente manera.

TABLA N° 2
POBLACION Y MUESTRA

NUMERO	CLIENTES EN CONDICION DE MORA	CLIENTES EN CONDICION DE CASTIGADOS
	45	15
TOTAL	60 CLIENTES	

FUENTE: ELABORACION PROPIA.

TAMAÑO DE MUESTRA: Se seleccionara a 40 clientes de manera aleatoria (MAS) distribuida según el número de elementos en las condiciones mencionadas como se resuelve a continuación:

P= Factor de muestreo.

n= Tamaño de muestra.

N= Población total.

$$P=n/N = 40/60 = 0.6$$

TABLA N° 3
TABLA DE DISTRIBUCION

TABLA DE DISTRIBUCION		
NUMERO	FACTOR	SELECCIONADOS
45	0.6	27
15	0.6	9
TOTAL	36 CLIENTES	

FUENTE: ELABORACION PROPIA.

En la tabla de distribución se observa el número de elementos multiplicado por el factor de muestreo para obtener el tamaño de muestra total de 36 clientes, a los cuales se les realizó una encuesta estructurada con las preguntas respectivas. Así mismo se elaboró una encuesta a 9 analistas de créditos que tienen bajo su responsabilidad gestionar las carteras de créditos MES en la Caja Cusco, con la finalidad de cruzar información que nos permita obtener respuestas acertadas para una mejor interpretación de los resultados.

CAPÍTULO IV

CARACTERÍSTICAS DEL ÁREA DE INVESTIGACIÓN

4.1 DESCRIPCIÓN DE ÁREA DE INVESTIGACIÓN

El trabajo de Investigación se realizó en la ciudad de Puno, Distrito y Provincia del mismo, teniendo como ámbito de estudio los sectores comerciales y ferias sabatinas de la ciudad; así como el seguimiento y control de la cartera de clientes MES en la Caja Municipal Cusco Agencia Puno Bellavista.

Puno, es el centro urbano estratégico a nivel Regional, pues como capital representa el control de decisión política, económica, financiera, administrativa y de servicios, presenta la principal oferta de servicios turísticos de nivel regional; ocupa una extensión de 460.63 Km², y alberga a una población distrital de 150,906 habitantes al año 2012, la población urbana representa el 90 % de la población provincial (222,897 habitantes).

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 1989 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 1993 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 de fomentar la Pequeña y Microempresa, constituyéndose desde entonces en líder en la atención de 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.

Al cierre de este año 2015 se registraron 99,172 tarjetas de débito vigentes, además de la implementación de 67 Cajeros corresponsales a nivel nacional y 76 Agencias de atención a nivel nacional.

MISIÓN Y VISIÓN

MISIÓN: “Promovemos el desarrollo de nuestros clientes, a través de un servicio ágil y amigable, generando valor a la empresa y la sociedad.”

VISIÓN: “Ser la mejor opción financiera, brindando soluciones rápidas y cálidas.”

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 SBS, por las resoluciones y directivas de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFPs, y el Banco Central de Reserva del Perú, su Estatuto Social, Ley General de Sociedades y aplicando los principios de gestión como:

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

CAPÍTULO V

EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE LA INVESTIGACIÓN

5.1.OBJETIVO ESPECÍFICO 1

COMPRENDER LA INFLUENCIA DE LA EVALUACIÓN CUALITATIVA EN LAS OPERACIONES DE CRÉDITOS MES EN LA CAJA MUNICIPAL CUSCO AGENCIA PUNO BELLAVISTA PERIODO 2014.

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS ANALISTAS DE CREDITOS

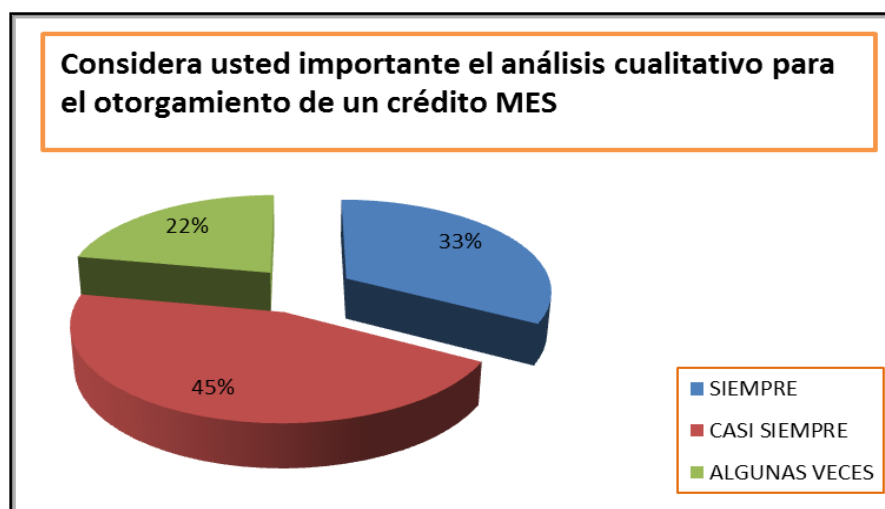
CUADRO N° 1

Considera usted importante el análisis cualitativo para el otorgamiento de un crédito MES

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SIEMPRE	3	33,3	33,3	33,3
CASI SIEMPRE	4	44,4	44,4	77,8
ALGUNAS VECES	2	22,2	22,2	100,0
TOTAL	9	100,0	100,0	

FUENTE: ENCUESTA APLICADA POR EL INVESTIGADOR.

GRAFICO N° 1



INTERPRETACION

De los datos del cuadro 01 resaltamos que el 45% de los encuestados califica que Casi Siempre es importante el análisis cualitativo para el otorgamiento de un crédito MES, mientras que el 33% considera que Siempre es importante y el 22% considera que Algunas Veces es importante un análisis cualitativo antes de evaluar y otorgar un crédito.

ANÁLISIS

Con los datos obtenidos podemos afirmar que el 77% de los analistas asume que es importante el análisis cualitativo para la evaluación y otorgamiento de un crédito. Sin embargo el 33% estima que Algunas Veces es importante un análisis cualitativo. Analizando los datos, reflexionamos que un tercio no evalúa y considera responsablemente los datos subjetivos del cliente al momento de una evaluación de crédito, repercutiendo

directamente en los niveles de morosidad y no comprometiéndose con las metas de la organización.

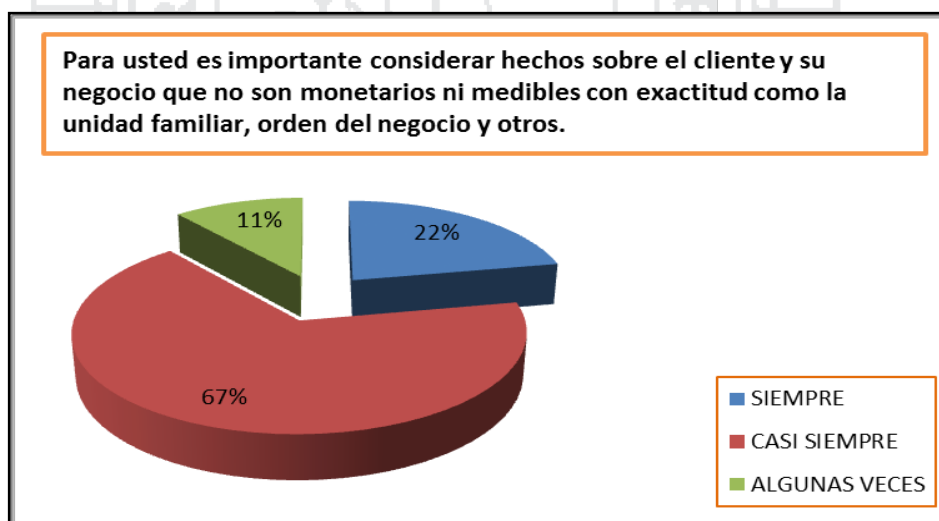
CUADRO N° 2

Para usted es importante considerar hechos sobre el cliente y su negocio que no son monetarios ni medibles con exactitud como la unidad familiar, orden del negocio y otros.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SIEMPRE	2	22,2	22,2	22,2
CASI SIEMPRE	6	66,7	66,7	88,9
ALGUNAS VECES	1	11,1	11,1	100,0
TOTAL	9	100,0	100,0	

FUENTE: ENCUESTA APLICADA POR EL INVESTIGADOR.

GRAFICO N° 2



INTERPRETACION

Con los datos expuestos en la cuadro 02 interpretamos que el 67% califica que Casi Siempre es importante considerar hechos sobre el cliente y su negocio que no son monetarios ni medibles con exactitud. El 22% califica

que Siempre es importante considerar hechos sobre el cliente y su negocio y el 11% manifiesta que Algunas Veces es importante considerar hechos sobre el cliente y su negocio.

ANÁLISIS

De los datos obtenidos mencionamos que el 88% señala que Casi Siempre y Siempre es importante considerar hechos sobre el cliente y su negocio que no son monetarios ni medibles con exactitud como la unidad familiar, orden del negocio entre otros. Tomando los datos y analizando las estadísticas estimamos que este porcentaje es aceptable frente a un 12% que lo califica de Algunas Veces es importante considerar hechos sobre el cliente y su negocio. Sin embargo consideramos que esta cifra debería disminuir debido a que la visita al negocio permite conocer el entorno de este, recopilando información necesaria para la toma de decisiones. Por tanto es necesario retroalimentar y comprometer más a los analistas de créditos al momento de evaluar y referenciar los datos del cliente.

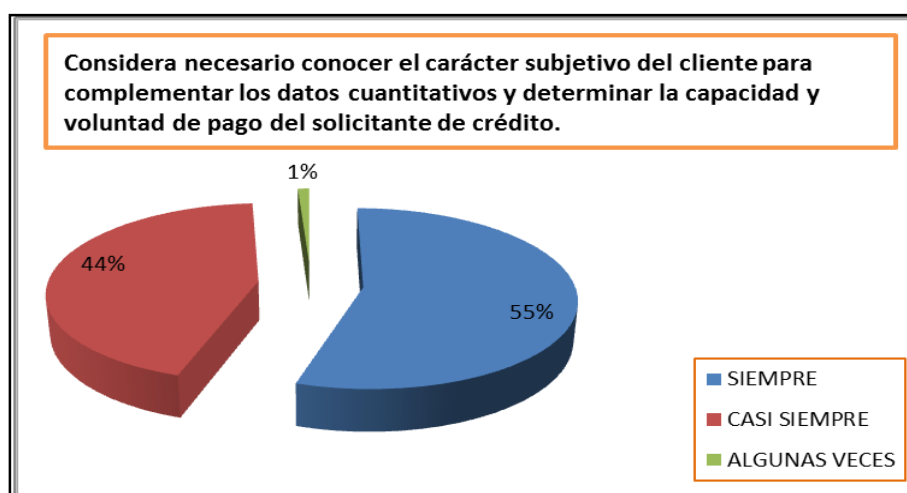
CUADRO N° 3

Considera necesario conocer el carácter subjetivo del cliente para complementar los datos cuantitativos y determinar la capacidad y voluntad de pago del solicitante de crédito.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SIEMPRE	5	55,6	55,6	55,6
CASI SIEMPRE	4	44,4	44,4	100,0
ALGUNAS VECES	1	1,00	100,0	
TOTAL	9	100,0	100,0	

FUENTE: ENCUESTA APLICADA POR EL INVESTIGADOR.

GRAFICO N° 3



INTERPRETACION

De los datos expuestos en el cuadro 03 debemos resaltar que el 55% de los encuestados califica que Siempre se debe conocer el carácter subjetivo del cliente para complementar los datos cuantitativos para así determinar la capacidad y voluntad de pago del solicitante de crédito. Mientras que el 44% califica de Casi Siempre debe conocerse el carácter subjetivo del cliente, mientras que el 1% responde de Algunas Veces.

ANÁLISIS

Con los datos obtenidos podemos afirmar que el 99 % considera que es importante conocer el carácter subjetivo del cliente que complementa los datos cuantitativos para determinar la capacidad y voluntad de pago del solicitante de crédito MES.

En promedio es una cifra alta, teniendo en cuenta que la evaluación de los factores cualitativos o carácter subjetivo del cliente entre otros son

importantes y complementan a los datos cuantitativos y estos a su vez determinan la capacidad y voluntad de pago del cliente, influyendo positivamente en el control de la morosidad de la cartera de créditos MES; por ende también, en la rentabilidad empresarial.

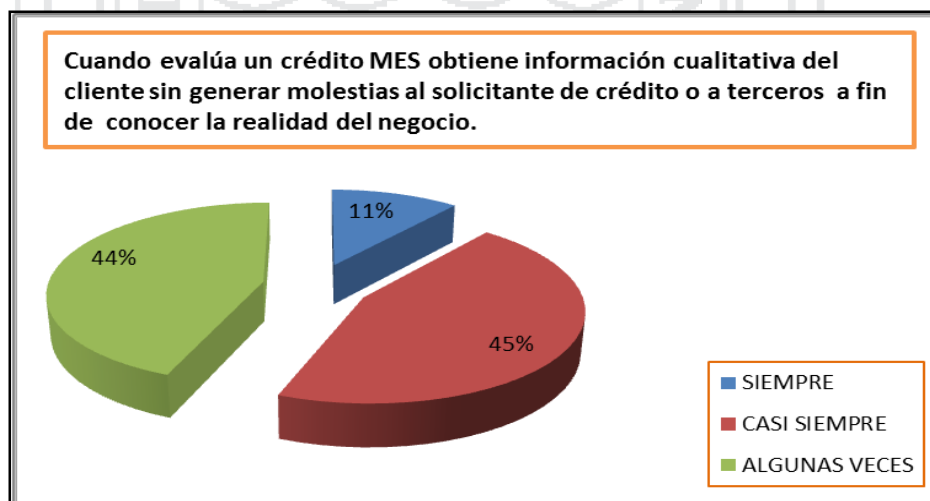
CUADRO N° 4

Cuando evalúa un crédito MES obtiene información cualitativa del cliente sin generar molestias al solicitante de crédito o a terceros para conocer la realidad del negocio.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SIEMPRE	1	11,1	11,1	11,1
CASI SIEMPRE	4	44,4	44,4	55,6
ALGUNAS VECES	4	44,4	44,4	100,0
TOTAL	9	100,0	100,0	

FUENTE: ENCUESTA APLICADA POR EL INVESTIGADOR.

GRAFICO N° 4



INTERPRETACION

De los datos presentados en la tabla 04 interpretamos que el 45% señala que Casi Siempre cuando evalúa un crédito MES obtiene información

cualitativa del cliente sin generar molestias al solicitante de crédito o a terceros ,mientras que el 44% califica de Algunas Veces. Sin embargo solo el 11% califica de Siempre.

ANÁLISIS

Con los datos analizados podemos afirmar que el 56% Casi siempre y Siempre obtiene información cualitativa cuando se entrevista con un cliente sin generar molestias al solicitante de crédito o a terceros para conocer la realidad del negocio.

Así mismo como se muestra en los resultados el 44% señala que Algunas Veces obtiene la información necesaria, es importante mencionar que esta cifra es muy alta, considerando que la información que te proporciona el cliente es relevante al momento de la viabilidad de su crédito. Debido a que obtener este tipo de información subjetiva del cliente es difícil en los primeros créditos. Es necesario recomendar a la gerencia una retroalimentación o capacitación de sus colaboradores de créditos para que enseñen estrategias de como poder persuadir a los clientes de una forma acertada.

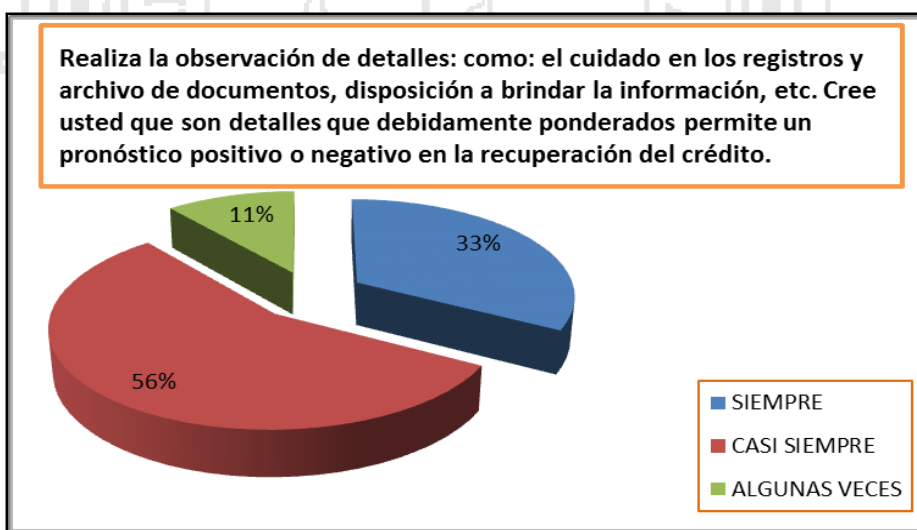
CUADRO N° 5

Realiza la observación de detalles: como: el cuidado en los registros y archivo de documentos, disposición a brindar la información, etc. Cree usted que son detalles que debidamente ponderados permite un pronóstico positivo o negativo en la recuperación del crédito.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SIEMPRE	3	33,3	33,3	33,3
CASI SIEMPRE	5	55,6	55,6	88,9
ALGUNAS VECES	1	11,1	11,1	100,0
TOTAL	9	100,0	100,0	

FUENTE: ENCUESTA APLICADA POR EL INVESTIGADOR.

GRAFICO N° 5



INTERPRETACION

Con datos expuestos en el cuadro 05 tenemos que el 56% califica que Casi Siempre realiza la observación de los detalles como: el orden del negocio, el cuidado en los registros y archivo de documentos, información que debidamente ponderados permite un pronóstico positivo o negativo en la recuperación del crédito. Así mismo el 33% califica que Siempre realiza la

observación de detalles del negocio, los registros y archivo de documentos y solo el 12% califica de Algunas Veces.

ANÁLISIS

Con los datos podemos analizar que el 88% manifiesta que Casi Siempre y Siempre realiza la observación de detalles como: el orden del negocio, el cuidado en los registros y archivo de documentos y la disposición de brindar la información, datos que debidamente ponderados permite un pronóstico positivo o negativo en la recuperación del crédito. Mientras que el 12% señala que Algunas Veces observa los detalles del negocio, el cual podría tener una influencia al momento de evaluar un crédito considerando que la observación integral es la herramienta principal para conocer el entorno del negocio, por lo tanto es importante considerar estos procedimientos o pasos para disminuir el riesgo de morosidad conociendo la realidad del negocio.

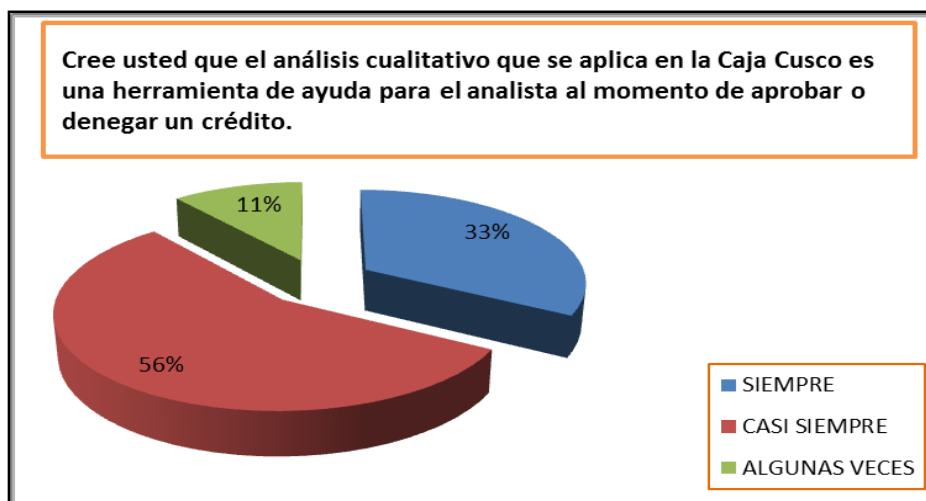
CUADRO N° 6

Cree usted que el análisis cualitativo que se aplica en la Caja Cusco es una herramienta de ayuda para el analista al momento de aprobar o denegar un crédito.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SIEMPRE	3	33,3	33,3	33,3
CASI SIEMPRE	5	55,6	55,6	88,9
ALGUNA VECES	1	11,1	11,1	100,0
TOTAL	9	100,0	100,0	

FUENTE: ENCUESTA APLICADA POR EL INVESTIGADOR.

GRAFICO N° 6



INTERPRETACION

De los datos presentados en el cuadro 06 se muestra que el 56% de la muestra califica que Casi Siempre el análisis cualitativo que se aplica en la Caja Cusco para otorgar un crédito sirve de ayuda para el analista al momento de evaluar un crédito. Así mismo el 33% menciona que Siempre le es de ayuda al momento de aprobar o denegar un crédito. Mientras que el 11% califica de Algunas Veces le sirve como herramienta de evaluación.

ANÁLISIS

Entonces de los datos obtenidos podemos analizar que el 88% considera que el análisis cualitativo que aplica la Caja Cusco es una herramienta importante al momento de evaluar un crédito, por tanto este instrumento estratégico de trabajo ayuda a identificar información relevante sobre el cliente el cual se plasmara en información cuantitativa, necesaria para el otorgamiento del crédito.

Así mismo el 12% cree que el análisis cualitativo como herramienta de evaluación no es determinante al momento de aprobar o denegar un crédito. Creemos que esta percepción debe considerarse en posteriores investigaciones, ya que conocer los datos del cliente y su negocio es necesario y básico para eliminar las incertidumbres que se generan al momento de aprobar o denegar y este podría concretizarse en una disminución de la morosidad.

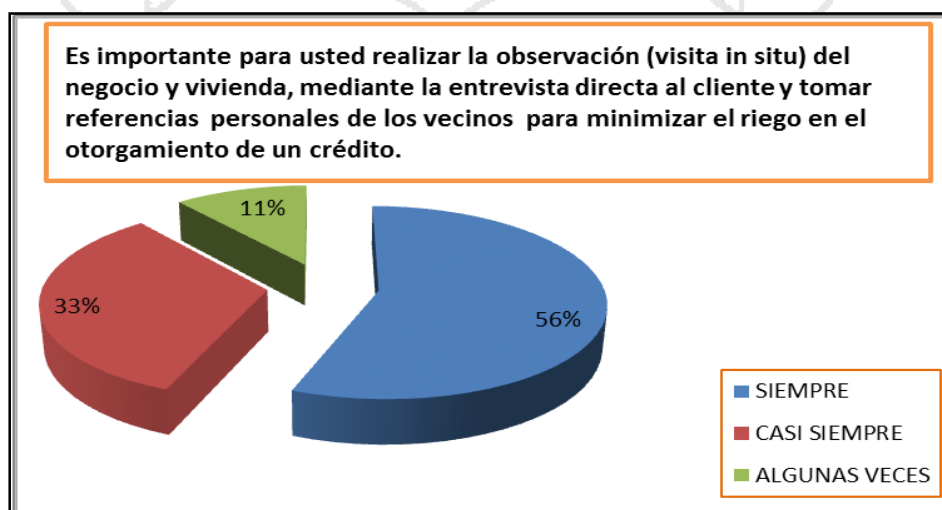
CUADRO N° 7

Es importante para usted realizar la observación (visita in situ) del negocio y vivienda, mediante la entrevista directa al cliente y tomar referencias personales de los vecinos para minimizar el riesgo en el otorgamiento de un crédito.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SIEMPRE	5	55,6	55,6	55,6
CASI SIEMPRE	3	33,3	33,3	88,9
CASI NUNCA	1	11,1	11,1	100,0
TOTAL	9	100,0	100,0	

FUENTE: ENCUESTA APLICADA POR EL INVESTIGADOR.

GRAFICO N° 7



INTERPRETACION

De los datos expuestos en el cuadro 7 podemos observar que el 56% califica que Siempre realiza la observación o visita in situ del negocio y vivienda mediante la entrevista y las referencias (proveedores, clientes y vecinos). Mientras que el 33% califica que Casi Siempre realiza la visita al negocio del cliente, así mismo el 11% manifiesta que Algunas Veces realiza la visita al negocio, se entrevista con el cliente y toma referencias para minimizar el riesgo crediticio.

ANÁLISIS

Con los datos obtenidos podemos afirmar que el 89% considera que Siempre y Casi Siempre realiza la observación o visita in situ del negocio y vivienda, mediante la entrevista y las referencias (proveedores, clientes y vecinos) para minimizar el riesgo en el otorgamiento de un crédito.

Considerando esta cifra estamos en lo correcto al manifestar que los factores cualitativos son determinantes al momento de otorgar un crédito y que la visita al negocio es una acción que ayudara a minimizar el riesgo crediticio.

El 11% señala que Algunas Veces realiza la visita al negocio, estimamos que esta cifra debe disminuir ya que visitar el negocio esporádicamente es clave para no sufrir estafas o futuros créditos que incurran en mora y así evitar que los analistas hereden una cartera riesgosa.

5.2. OBJETIVO ESPECÍFICO 2

ANALIZAR LA INFORMACIÓN CUALITATIVA EN LAS OPERACIONES DE CRÉDITOS MES PARA MINIMIZAR EL RIESGO CREDITICIO EN LA CAJA MUNICIPAL CUSCO AGENCIA PUNO – BELLAVISTA PERIODO 2014.

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CLIENTES

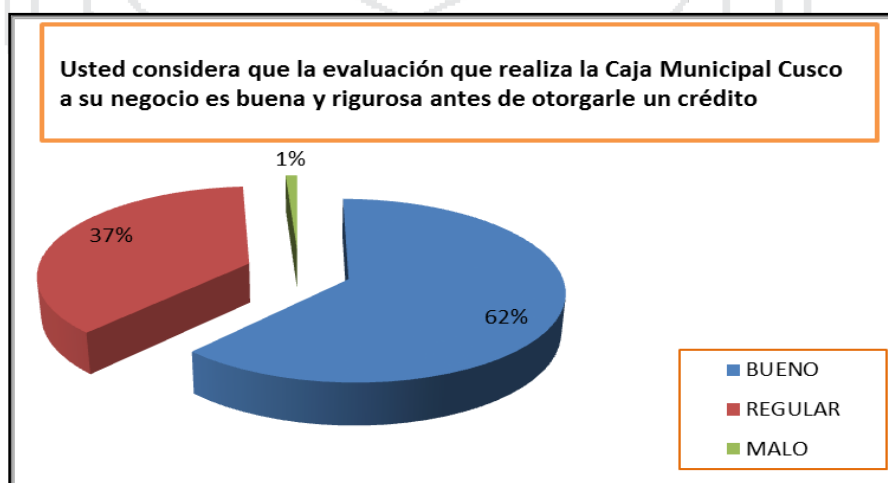
CUADRO N° 8

Usted considera que la evaluación que realiza la Caja Municipal Cusco a su negocio es buena y rigurosa antes de otorgarle un crédito.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
BUENO	22	62,0	62,0	62,0
REGULAR	14	37,1	37,1	100,0
MALO	1	1,00	1,00	
TOTAL	36	100,0	100,0	

FUENTE: ENCUESTA APLICADA POR EL INVESTIGADOR.

GRAFICO N° 8



INTERPRETACION

De los datos expuestos en el cuadro 8 observamos que el 62% califica que la evaluación a su negocio como la unidad familiar y comercial que realiza la caja Municipal Cusco para otorgar un crédito es Buena. Mientras que el 37% considera que la evaluación cualitativa que realiza la Caja Cusco es Regular y solo el 1% resalta que la evaluación es Mala.

ANÁLISIS

Por tanto el cuadro muestra un porcentaje acumulado de 99% señalando que la evaluación realizada a su negocio como la unidad familiar, referencias personales y comerciales que efectúa la caja Municipal Cusco es Buena para otorgar un crédito. Es importante mencionar que solo el 1% la califico de mala.

Entonces afirmamos que los clientes que solicitan un crédito están de acuerdo con el método de evaluación que realiza la Caja Cusco a su negocio, esto se puede entender como una fortaleza que tiene la empresa debido a que posee una participación de mercado importante dentro del rubro financiero del microcrédito.

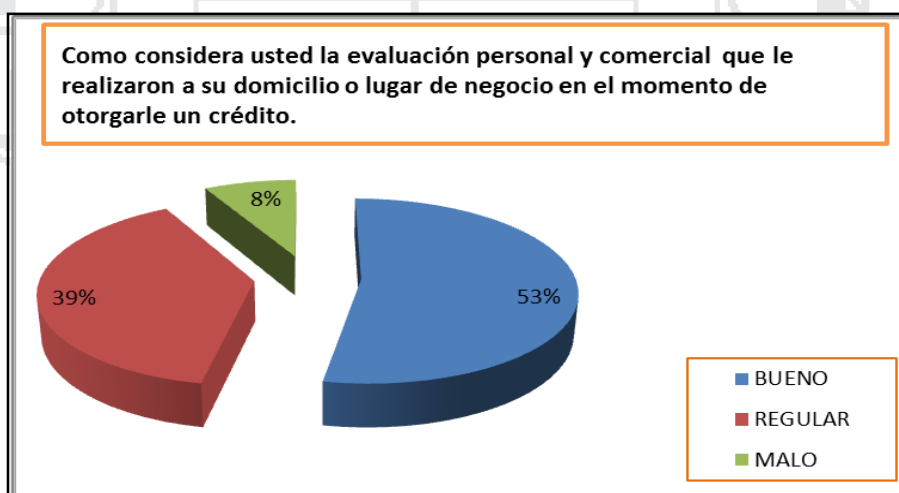
CUADRO N° 9

Como considera usted la evaluación personal y comercial que le realizaron a su domicilio o lugar de negocio en el momento de otorgarle un crédito.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
BUENO	19	53,3	53,3	52,3
REGULAR	14	38,6	38,6	91,1
MALO	3	8,9	8,9	100,0
TOTAL	36	100,0	100,0	

FUENTE: ENCUESTA APLICADA POR EL INVESTIGADOR.

GRAFICO N° 9



INTERPRETACION

De los datos expuestos en el cuadro 9 podemos interpretar que el 53% considero Buena la evaluación personal y comercial que le realizaron a su domicilio o lugar de negocio en el momento de otorgarle un crédito. Mientras que el 39% considera que la evaluación personal y comercial al negocio fue Regular y solo el 8% manifestaron que era Malo.

ANÁLISIS

En conclusión el cuadro muestra que el 91% del porcentaje acumulado considera aceptable la evaluación personal y comercial que le realizaron a su domicilio o lugar de negocio en el momento de otorgarle un crédito, esto afirma que la Caja Cusco tiene métodos o procedimientos acertados al momento de visitar y entrevistarse con el cliente.

Sin embargo existe un 8% que considera que la evaluación personal fue mala lo que podemos interpretar que existen algunos analistas con poca experiencia que no están correctamente capacitados para realizar una entrevista, incurriendo en preguntas poco objetivas o extendiendo innecesariamente la conversación. Por tanto una entrevista poco flexible influiría en la obtención de información para una correcta interpretación de los datos cualitativos.

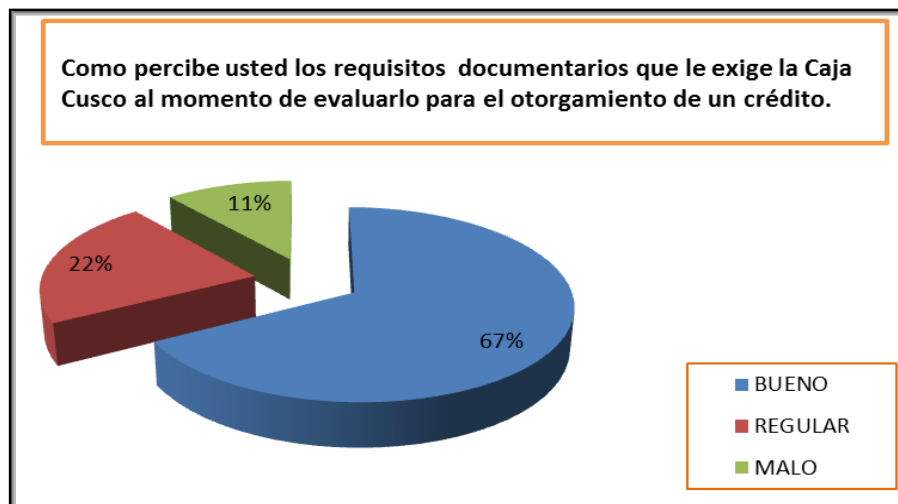
CUADRO N° 10

Como percibe usted los requisitos documentarios que le exige la Caja Cusco al momento de evaluarlo para el otorgamiento de un crédito.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
BUENO	23	66,7	66,7	66,7
REGULAR	9	22,2	22,2	89,2
MALO	4	11,1	11,1	100,0
TOTAL	36	100,0	100,0	

FUENTE: ENCUESTA APLICADA POR EL INVESTIGADOR.

GRAFICO N° 10



INTERPRETACION

Con los datos obtenidos en el cuadro 10 podemos interpretar que el 67% percibe como Bueno los requisitos documentarios que le exige la Caja Cusco al momento de evaluarlo para el otorgamiento de un crédito, así mismo el 22% de los encuestados considera que la evaluación es Regular y solo el 11% manifiesta que los documentos que exige la Caja Cusco al momento de evaluarlo es Mala.

ANÁLISIS

Entonces analizamos que el 89% de los encuestados considera Bueno o aceptable los requisitos documentarios que le exige la Caja Cusco al momento de evaluarlo para el otorgamiento de un crédito. Sin embargo el 11% considera que los requisitos documentarios que exige la Caja Cusco es Malo, por tanto podemos explicar que esta opinión está relacionada probablemente a clientes que no cuentan con la documentación mínima necesaria para una evaluación crediticia o simplemente no están reguladas

formalmente el cual genera una ralentización en el otorgamiento del solicitante.

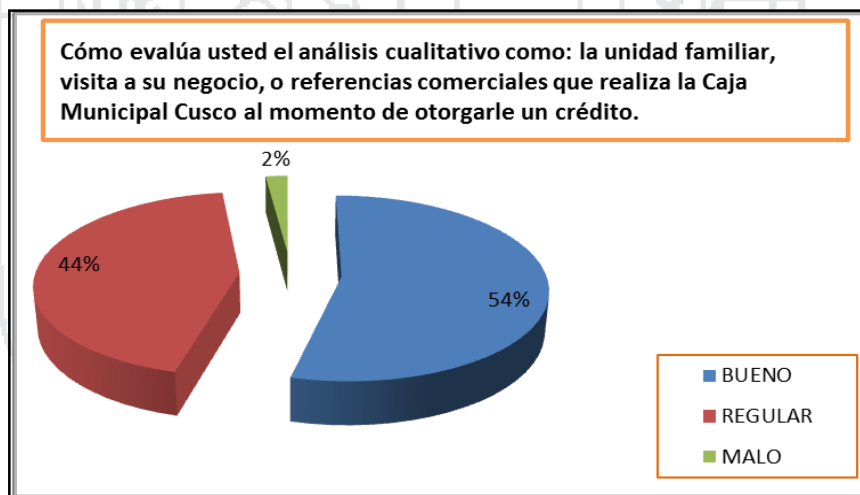
CUADRO N° 11

Cómo evalúa usted el análisis cualitativo como: la unidad familiar, visita a su negocio, o referencias comerciales que realiza la Caja Municipal Cusco al momento de otorgarle un crédito.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
BUENO	20	54,3	54,3	54,3
REGULAR	15	43,7	43,7	98,0
MALO	1	2,00	2,00	100,0
TOTAL	36	100,0	100,0	

FUENTE: ENCUESTA APLICADA POR EL INVESTIGADOR.

GRAFICO N° 11



INTERPRETACION

Con los datos del cuadro 11 podemos interpretar que el 54% considera Bueno el análisis cualitativo que realiza la Caja Municipal Cusco como: la

unidad familiar, visita a su negocio, o referencias comerciales al momento de otorgarle un crédito, mientras que el 44% señala que es Regular y solo un 2% que la evaluación cualitativa es Mala.

ANÁLISIS

Entonces resaltamos que el 98% de los encuestados en promedio considera adecuado el análisis cualitativo que realiza la Caja Municipal Cusco como: la unidad familiar, visita a su negocio, o referencias comerciales al momento de otorgarle un crédito al solicitante. Solo el 2% considera que el análisis cualitativo es Malo.

En consecuencia podemos decir que los clientes están de acuerdo en la forma como realiza el análisis cualitativo la caja Cusco, esto demuestra que los factores cualitativos si influyen al momento de evaluar o considerar la posibilidad de otorgarle un crédito al solicitante.

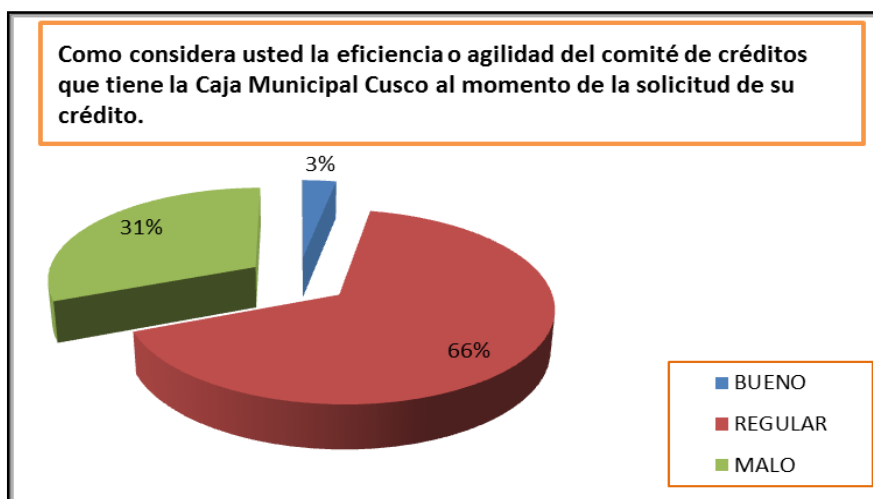
CUADRO N° 12

Como considera usted la eficiencia o agilidad del comité de créditos que tiene la Caja Municipal Cusco al momento de la solicitud de su crédito.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
BUENO	2	2,9	2,9	2,9
REGULAR	23	65,7	65,7	68,6
MALO	11	31,4	31,4	100,0
TOTAL	36	100,0	100,0	

FUENTE: ENCUESTA APLICADA POR EL INVESTIGADOR.

GRAFICO N° 12



INTERPRETACION

Con los datos del cuadro 12 interpretamos que el 66% de los encuestados considera Regular la eficiencia o agilidad del comité de créditos que tiene la Caja Municipal Cusco al momento de la solicitud de un crédito, así mismo el 31% señala que la agilidad del comité de créditos que tiene la Caja Municipal Cusco es Mala y solo un 3% de los encuestados la considera Buena.

ANÁLISIS

Entonces podemos señalar que un 97% de los encuestados considera ineficiente o poco ágil al comité de créditos en el momento de la aprobación de una solicitud de crédito. Debemos mencionar que esta cifra es alta en relación solo al 3% que la considera eficiente, esto probablemente se debe a que muchos de los clientes nuevos o inactivos no cuentan con los requisitos suficientes en cuanto a las garantías o formalización

documentaria mínima para un otorgamiento crediticio el cual se hace lento al momento de solicitarle dichas exigencias para su evaluación, también debemos considerar que muchos de estos pequeños negocios no cuentan con un registro de compras y ventas al detalle por lo que este factor también incide en la facilidad de una aprobación.

Es necesario mencionar que la Caja Cusco no cuenta con suficientes módulos de atención para los analistas, lo cual también causa una lentitud al momento de la aprobación y se refleja en la insatisfacción del cliente. Por tanto mencionar este punto es importante y estratégico para que la empresa comience a desarrollar y mejorar su tecnología crediticia a fin de mejorar sus procedimientos para así mantener un crecimiento constante y competitivo.

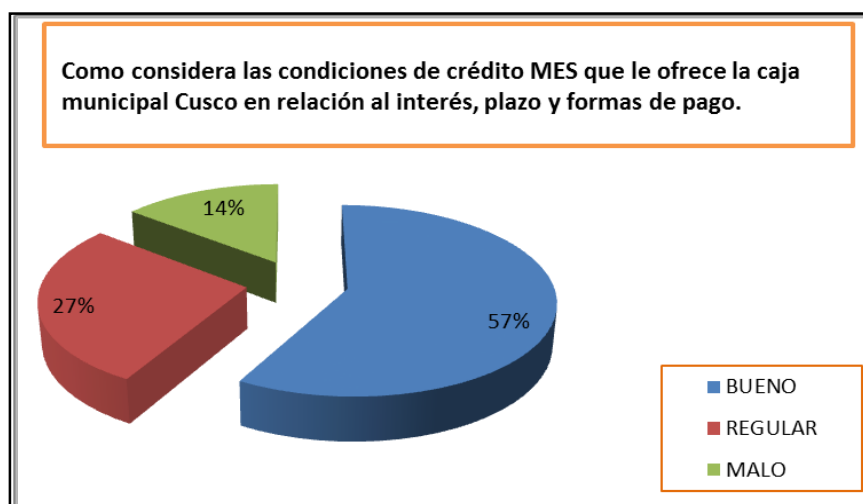
CUADRO N° 13

Como considera las condiciones de crédito MES que le ofrece la caja municipal Cusco en relación al interés, plazo y formas de pago.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
BUENO	21	57,1	57,1	57,1
REGULAR	10	27,0	27,0	84.1
MALA	5	13.9	13.9	100.0
TOTAL	36	100,0	100,0	

FUENTE: ENCUESTA APLICADA POR EL INVESTIGADOR.

GRAFICO N° 13



FUENTE: ENCUESTA APLICADA POR EL INVESTIGADOR.

INTERPRETACION

Con los datos obtenidos del cuadro 13 interpretamos que el 57% de los encuestados considera que las condiciones de crédito MES que le ofrece la caja municipal Cusco en relación al interés, plazo y formas de pago es Buena, así mismo el 27% manifiesta que es Regular y por el contrario un 14% de los encuestados la considera que es Mala.

ANÁLISIS

Entonces podemos analizar que un 84% considera que es adecuada las condiciones de crédito MES que le ofrece la caja Municipal Cusco en relación al interés, plazo y formas de pago. Este cuadro muestra la competitividad y sostenibilidad en el tiempo que tiene la Caja Cusco en adaptar sus tasas de interés al mercado microfinanciero, ofreciéndoles a los clientes formas de pago y plazos adecuados para cumplir con sus

obligaciones crediticias, si bien las tasas de interés en los últimos cinco años manifestaron una tendencia a bajar de un 60% a 35% de TCA promedio, estos niveles dependerán en gran medida de las condiciones regulatorias y del comportamiento económico local y mundial.

El 14% que declara que las condiciones de créditos que le ofrece la caja Municipal Cusco en relación al interés, plazo y formas de pago son Malas; esta cifra representa en promedio una percepción generalizada del cliente que muestra cierta dificultad para cumplir con los obligaciones probablemente afectados por factores como la disminución en sus ventas, calidad de servicio, falta de mercadería, sobreendeudamiento u obligación con terceros, entre otros. Por ende la Caja Cusco muestra una fortaleza en cuanto a su competitividad y participación de mercado local.

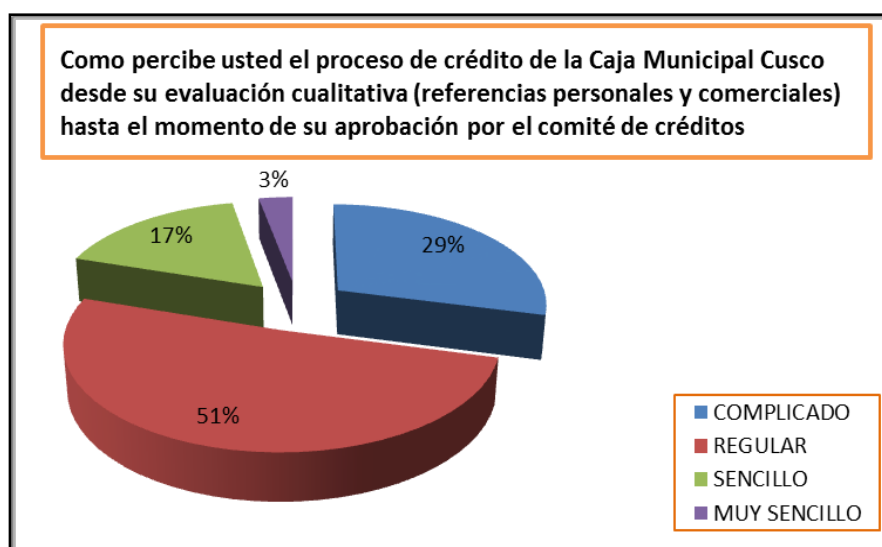
CUADRO N° 14

Como percibe usted el proceso de crédito de la Caja Municipal Cusco desde su evaluación cualitativa (referencias personales y comerciales) hasta el momento de su aprobación por el comité de créditos.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
COMPLICADO	10	28,6	28,6	28,6
REGULAR	18	51,4	51,4	80,0
SENCILLO	6	17,1	17,1	97,1
MUY SENCILLO	2	2,9	2,9	100,0
TOTAL	36		100,0	

FUENTE: ENCUESTA APLICADA POR EL INVESTIGADOR.

GRAFICO N° 14



INTERPRETACION

Con los datos obtenidos del cuadro 14, podemos interpretar que el 29% de los encuestados percibe que el proceso de crédito de la Caja Municipal Cusco desde su evaluación cualitativa (referencias personales y comerciales) hasta el momento de su aprobación por el comité de créditos es Complicado, así mismo el 51% manifiesta que el procedimiento es Regular, por el contrario un 17% de los encuestados la considera Sencilla y finalmente solo el 3% la considera Muy Sencilla.

ANÁLISIS

Entonces de los resultados concluimos que un 20% considera que el proceso de crédito de la Caja Municipal Cusco desde su evaluación cualitativa (referencias personales y comerciales) hasta el momento de su aprobación por el comité de créditos es fácil, mientras que un 51% la considera Regular, en consecuencia estimamos que los clientes la

consideran de aceptable con un promedio de 71% de los encuestados. Por otro lado existe un 29% que la señalan de Complicado, esto probablemente debido a la influencia de algunos de los factores mencionado en la tabla 12 y 13.

Finalmente con los datos obtenidos y analizados concluimos que los factores cualitativos como la visita al negocio, entrevista al cliente, sus referencias personales, la evaluación de la unidad familiar y el orden de los registros y documentos son importantes al momento de una evaluación subjetiva del cliente y su entorno para otorgarle un crédito y que este no genere un nivel de mora que pueda aumentar los costos y disminuir en la rentabilidad, por ende esta herramienta aplicada adecuadamente ayuda a disminuir el nivel de riesgo crediticio.

5.3. OBJETIVO ESPECÍFICO 3

PROPONER LINEAMIENTOS PARA MEJORAR LA EVALUACIÓN CUALITATIVA EN LAS OPERACIONES DE CRÉDITO MES EN LA CAJA MUNICIPAL CUSCO AGENCIA PUNO – BELLAVISTA.

De los resultados y el marco teórico que es parte de la investigación planteamos a nivel algunas propuestas o lineamientos para mejorar la evaluación cualitativa en la en la Caja Municipal Cusco.

1. Fortalecer el compromiso en los líderes

Para obtener un total compromiso en la organización es indispensable que los líderes intervengan continuamente en los procesos, conociéndolos, entendiéndolos y desarrollándolos; ya que son los guías y quienes le harán entender a sus colaboradores el rumbo de la organización y como lograrán alcanzar los objetivos trazados, mejorando la información relacionada a la verificación del negocio y/o domicilio así como la obtención de mejores referencias personales con una colaboración directa por parte del administrador y/o coordinador de créditos, no solo para créditos nuevos sino también para créditos recurrentes e inactivos, fortaleciendo así la interacción y confianza entre el cliente y la organización. Esto ayudara a mejorar el procedimiento en la evaluación subjetiva del cliente y su negocio.

2. Ampliar la cadena de suministros

Ampliar una mayor cantidad de módulos de atención y una mejor distribución del espacio ayudaría a mejorar la eficiencia y agilidad en la sugerencia del crédito en el sistema, por ende una aprobación más rápida y eficiente minimizaría el costo de tiempo e incrementaría la satisfacción en el cliente.

Se debería reemplazar el sistema actual por uno de mayor tecnología crediticia para acelerar las aprobaciones ya que este proceso involucra varios pasos y un conjunto de faces para sugerir la solicitud de crédito y finalmente su aprobación por sistema contar con una tecnología crediticia

adecuada y moderna permite lograr una ventaja competitiva frente a la competencia ya que es importante para la Caja Cusco ampliar su cuota de participación de mercado.

3. Actitud al cambio

En esta propuesta se plantea algunos cambios para los analistas de créditos. El cambio en las actitudes implica un cambio en las actividades que realizan los trabajadores y a las cuales estaban acostumbrados. Estos cambios no son bien aceptados por todos los colaboradores y por ello se genera la resistencia al cambio ya que crea un ambiente de incertidumbre en los trabajadores, ocasionando inseguridad en su labor. Por esta razón es importante que los colaboradores estén enterados de los cambios en la organización y de los beneficios que se busca, por ello la participación activa de todos los colaboradores es fundamental y para ello es importante contar con un buen plan de capacitaciones que permita relacionar la propuesta con los colaboradores de manera participativa y directa.

**GRAFICO N° 3
PIRAMIDE DE RESISTENCIA AL CAMBIO**



FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA.

Por ello es importante contar con un plan que mitigue la resistencia al cambio, por tal razón se plantea que desde el inicio de la propuesta se involucre a los analistas de crédito mediante capacitaciones para explicar los beneficios que el cambio trae para la organización y como estos beneficios se traducen en ventajas para los trabajadores. Para lograr una estrategia que le permita a la organización afrontar este cambio, se debe tener en cuenta la estructura básica que permita realizar cambios en los procesos. Por tanto se propone:

✓ Comunicar la necesidad de cambio

La comunicación es esencial durante el cambio en los procesos, se debe buscar en todo momento tener una comunicación clara, generando confianza entre colaboradores y líderes.

✓ Obtener una visión compartida

Contar con el compromiso de los colaboradores es fundamental, escuchar sus opiniones y lo que piensan acerca del nuevo proceso es indispensable, ya que son ellos quienes van a realizar el cambio por tanto su conocimiento y experiencia es fundamental.

✓ Pensar en la organización de forma integrada

Buscar generar compromiso entre el analista y la organización es clave para que la propuesta se logre implementar de manera exitosa. El grado de compromiso del colaborador con la propuesta de mejoramiento es mayor a medida que pasa el tiempo y a medida que aumenta el apoyo al cambio

mediante la participación del trabajador en la implementación de la propuesta.

✓ Retroalimentación y capacitación

Es importante que los analistas de créditos visiten periódicamente los negocios y actividades económicas relacionadas a sus clientes, así se construirá una fidelidad por parte del sujeto de crédito (cliente), y empresa mejorando el posicionamiento de marca de la Caja Cusco en la ciudad de Puno. Por tanto es importante capacitar o retroalimentar a los analistas de créditos brindándoles información sobre el estudio del comportamiento del consumidor o temas relacionados a marketing del consumidor y como los factores culturales, sociales, personales y psicológicos influyen en su decisión de elegir o rechazar un producto para que los analistas lo pongan en práctica y así logren obtener una mejor información para una buena toma de decisiones.

5.4. CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Desarrollando el presente trabajo de investigación con los resultados obtenidos se efectúa la contratación de hipótesis de la siguiente manera:

Hipótesis específica 1

“La observación de los aspectos subjetivos del cliente influyen en la evaluación de las operaciones de créditos MES en la Caja Municipal Cusco Agencia Puno Bellavista periodo 2014.”

Según el análisis de los cuadros 1 al 7 comparados e interpretados determinan que los factores cualitativos SI influyen y son importantes considerarlos al momento de la evaluación y otorgamiento de un crédito en la Caja Municipal Cusco agencia Puno – Bellavista. Finalmente según la investigación el 84% determina que los factores cualitativos influyen en la evaluación de créditos MES, por lo tanto se valida la hipótesis específica 1.

Hipótesis específica 2

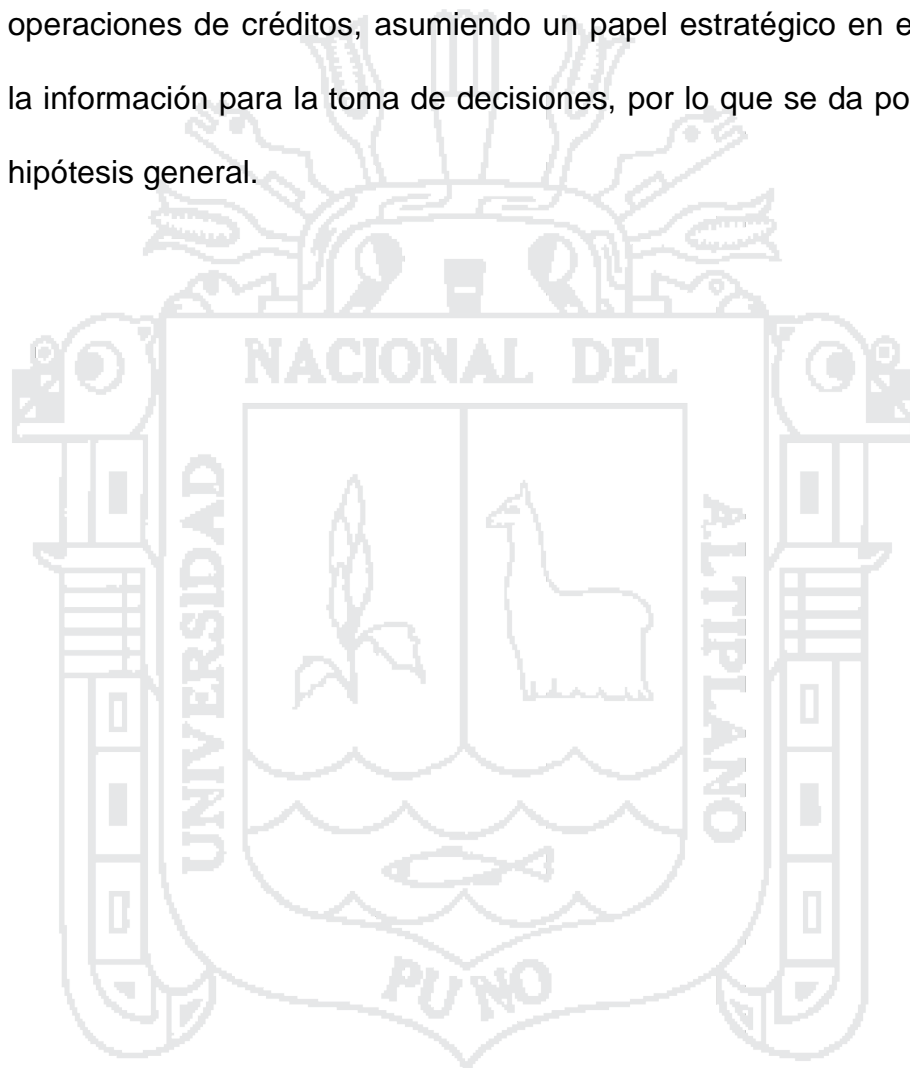
“Una rigurosa información y evaluación de los detalles económicos y cualitativos del cliente minimiza el riesgo crediticio en la Caja Municipal Cusco Agencia Puno Bellavista periodo 2014.”

Como podemos observar en el análisis e interpretación de resultados según los cuadros 8, 9, 10, 11, 12, 13 y 14, se ha podido demostrar que una rigurosa evaluación cualitativa o subjetiva en la Caja Municipal Cusco agencia Puno Bellavista del entorno del cliente y su negocio minimizaría el riesgo operacional o crediticio. En promedio el 70% considera que se realiza una buena evaluación cualitativa, por tanto damos por válida la hipótesis específica 2.

Hipótesis general

“La Dualidad del negocio, las referencias comerciales y crediticias son factores cualitativos importantes en la evaluación de las operaciones de créditos MES en la Caja Municipal Cusco Agencia Puno Bellavista periodo 2014.”

Como podemos especificar según la investigación realizada y la información proporcionada por las tabulaciones estadísticas de los cuadros de análisis del 1 al 14 se puede deducir que los factores cualitativos son importantes antes durante y después del proceso de la evaluación en las operaciones de créditos, asumiendo un papel estratégico en el manejo de la información para la toma de decisiones, por lo que se da por validada la hipótesis general.



CONCLUSIONES

PRIMERO: En la tesis se determinó que la evaluación de los factores cualitativos como: la observación de detalles en la visita in situ, la dualidad del negocio, las referencias comerciales y crediticias del cliente son aspectos de carácter subjetivo muy importantes e influyen en la evaluación de créditos MES.

Conforman detalles que debidamente ponderados permite un pronóstico positivo o negativo en la recuperación del crédito, esta información complementa los datos cuantitativos para determinar la capacidad y voluntad de pago del solicitante de crédito en la caja Municipal Cusco lo que permite progresivamente disminuir los riesgos crediticios.

SEGUNDO: En la investigación se concluyó que el sistema de créditos, los requisitos de crédito, la evaluación y la operatividad que oferta la Caja Municipal Cusco es considerada aceptable y adecuada, lo que hace que incida en las operaciones de crédito MES, involucrando al cliente en el proceso lo que permitirá construir fidelidad por parte de este y crear un ambiente de confianza que enriquece continuamente el proceso logrando minimizar el riesgo crediticio en la Caja Municipal Cusco.

TERCERO: A través del análisis se propuso lineamientos que permitirán mejorar la actitud del desempeño en el área de créditos de la Caja Municipal Cusco relacionado al comportamiento de los analistas de crédito,

lo que permitirá mejorar la evaluación cualitativa ayudando a minimizar el riesgo en la Caja Municipal Cusco, propiciando una comunicación interdisciplinaria entre los grupos de interés (colaboradores y líderes de la organización), para obtener una participación activa y un compromiso de todos los colaboradores para alcanzar los objetivos que demanda la organización.



RECOMENDACIONES

PRIMERO: Se recomienda que el procedimiento de los factores cualitativos o subjetivos del cliente como aspecto más importante deba aplicarse y considerarse necesario y estratégico en la evaluación de créditos MES. Para obtener resultados en la organización es indispensable que los líderes de los procedimientos intervengan y se comprometan continuamente en los resultados ya que son los guías a lo largo del proceso, y son quienes motivan a sus colaboradores a seguir el rumbo de la organización para el logro de los objetivos.

SEGUNDO: En cuanto al sistema de créditos, se recomienda que la operatividad que ofrece la Caja Municipal Cusco debiera implementar una mejora continua, para ello la organización debe identificar el perfil de cada colaborador del proceso de tal manera que le permita diseñar un plan de capacitación eficiente e integral.

TERCERO: Se recomienda que los lineamientos propuestos en relación a las capacitaciones que deberían recibir los colaboradores estén orientados a temas sobre conductas o decisión de compra del cliente ya que conocer estos aspectos permite elevar la calidad de atención, ampliar la participación de mercado (demanda) y por ende la satisfacción del cliente, accediendo a mejorar el proceso de evaluación cualitativa ayudando a minimizar el riesgo en la Caja Municipal Cusco Agencia Puno Bellavista.

BIBLIOGRAFÍA

- Charaja, F. (2003). *Investigación científica*: Editorial UNA – Puno.
- FEPCMAC, (2011). *Federación peruana de cajas municipales* Recuperado de: www.fepmac.org.pe
- Horne, V. (1971). *Administración financiera: Tercera edición de Contabilidad moderna ed.* Mexico: Editorial Pearson Educación.
- Instituto del riesgo financiero, (2012). *Riesgo y microcredito* Recuperado de: www.riesgofinanciero.com
- Instituto Nicaragüense, (2010). *Apoyo a la pequeña y mediana empresa* Recuperado de: www.Inpyme.gob.ni
- Kotler, F. (2003). *Dirección de marketing*. Monterrey Mexico: Editorial Pearson Educación.
- Management solutions, (2014). *Aspectos cualitativos y cuantitativos de la gestión de riesgo de modelo*. España: Editorial Pearson Buenos Aires.
- Palomino, P. (2001). *Metodología diseño y técnicas de investigación*: Editorial Titikaka – FCEDUC, Puno – Perú.
- Rojas, A. (2003). *Dirección y gestión financiera y estrategias empresariales*. Lima, Peru: Editorial del Pacifico E.I.R.L.
- S.A.A. Caja. Municipal de Ahorro y Credito Cusco, (2012). *Manual de políticas de créditos y recuperaciones*. Cusco, Peru: CMAC Cusco.
- SBS, (2014). *Superintendencia de Banca y Seguros – Perú* Recuperado de: www.sbs.gob.pe
- Stoner, J. (1996). *Administración*, México editorial: Prentice Hall Hispanoamericana.
- Tello, M., & Rodriguez, J. (2010). *Opciones de política económica en el Perú*. Lima, Peru: Fondo Editorial de la Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Urrutia, C. (1997). *Como hacer la tesis y la investigación social*: Edición Celats Lima Perú.
- Welivesecurity, (2015). *Evaluación de riesgo cualitativa o cuantitativa* Recuperado de: www.welivesecurity.com

ANEXO 1

ENCUESTA A LOS TRABAJADORES DE LA CAJA MUNICIPAL CUSCO

La presente encuesta tiene como objetivo principal obtener sobre el análisis de los factores cualitativo en el otorgamiento de crédito MES que tiene la Caja Municipal Cusco. A continuación encontrarás una serie de afirmaciones y preguntas, las cuales agradeceré respondas con la mayor sinceridad y honestidad posible, marcando la alternativa que mejor describa lo que sientes o piensas. No existen respuestas correctas o incorrectas. Esta encuesta es anónima.

1.- Considera determinante el análisis cualitativo para el otorgamiento de un crédito MES:

- a) siempre ()
- b) casi siempre ()
- c) Algunas veces ()
- d) Casi nunca ()
- e) Nunca ()

2.- ¿Para usted es importante considerar hechos sobre el cliente y su negocio que no son monetarios ni medibles con exactitud?

- a) siempre ()
- b) casi siempre ()
- c) Algunas veces ()
- d) Casi nunca ()
- e) Nunca ()

3.- ¿Considera importante conocer el carácter subjetivo que complementa los datos cuantitativos para determinar la capacidad y voluntad de pago del solicitante de crédito?

- a) siempre ()
- b) casi siempre ()
- c) Algunas veces ()
- d) Casi nunca ()
- e) Nunca ()

4.- ¿Cuándo evalúa un crédito MES obtiene información cualitativa del cliente sin generar molestias al solicitante de crédito o a terceros que nos brindan información?

- a) siempre ()
- b) casi siempre ()
- c) Algunas veces ()
- d) Casi nunca ()
- e) Nunca ()

5.- ¿Realiza la observación de detalles: el orden del negocio, el cuidado en los registros y archivo de documentos, disposición a brindar la información son detalles que debidamente ponderados permite un pronóstico positivo o negativo de la recuperación del crédito?

- a) siempre ()
- b) casi siempre ()
- c) Algunas veces ()
- d) Casi nunca ()
- e) Nunca ()

6.- ¿Cómo consideras los documentos que exigen para otorgar un crédito MES la caja municipal Cusco?

- a) Muy accesible ()
- b) Accesible ()
- c) Regular ()
- d) difíciloso ()
- e) Muy difíciloso ()

7.- ¿Cómo considera la evaluación cualitativa del crédito que se realiza en la caja Municipal Cusco?

- a) Muy Bueno ()
- b) Bueno ()
- c) Regular ()
- d) Malo ()
- e) Muy malo ()

8.- ¿Realiza la observación (visita in situ) del negocio y vivienda, mediante la entrevista y mediante las referencias (proveedores, clientes, vecinos) Cusco?

- a) siempre ()
- b) casi siempre ()
- c) Algunas veces ()
- d) Casi nunca ()
- e) Nunca ()

9.- ¿Es importante identificar información relevante que puede incidir en la capacidad y voluntad de pago para otorgar un crédito?

- a) siempre ()
- b) casi siempre ()
- c) Algunas veces ()
- d) Casi nunca ()
- e) Nunca ()

10.- ¿al otorgar un crédito MES puede medir el grado de responsabilidad y cumplimiento del cliente potencial?

- a) siempre ()
- b) casi siempre ()
- c) Algunas veces ()
- d) Casi nunca ()
- e) Nunca ()

11.- ¿Cómo considera el nivel de crecimiento que tiene la caja Municipal Cusco?

- a) Muy Bueno ()
- b) Bueno ()
- c) Regular ()
- d) Malo ()
- e) Muy malo ()

12.- ¿Cómo considera el comportamiento de la morosidad que tiene la caja Municipal Cusco?

- a) Muy Bueno ()
- b) Bueno ()
- c) Regular ()
- d) Malo ()
- e) Muy malo ()

13.- ¿Cómo considera los requisitos de crédito que exige la caja municipal Cusco?

- a) Muy Bueno ()
- b) Bueno ()
- c) Regular ()
- d) Malo ()
- e) Muy malo ()

14.- ¿Cómo considera las condiciones de crédito que exige la caja municipal Cusco?

- a) Muy Bueno ()
- b) Bueno ()
- c) Regular ()
- d) Malo ()
- e) Muy malo ()

15.- ¿Cómo considera el sistema de créditos que tiene la caja municipal de Cusco?

- a) Muy Bueno ()
- b) Bueno ()
- c) Regular ()
- d) Malo ()
- e) Muy malo ()

16.- ¿Qué aspectos debe mejorar para realizar una adecuada evaluación cualitativa en el otorgamiento de créditos de la caja municipal Cusco?

Gracias.

ANEXO 2

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CLIENTES

La presente encuesta tiene como objetivo principal obtener sobre el análisis de los factores cualitativo en el otorgamiento de crédito MES que tiene la Caja Municipal Cusco. A continuación encontrarás una serie de afirmaciones y preguntas, las cuales agradeceré respondas con la mayor sinceridad y honestidad posible, marcando la alternativa que mejor describa lo que sientes o piensas. No existen respuestas correctas o incorrectas. Esta encuesta es anónima.

1.- ¿Cómo considera la evaluación cualitativa que realiza para otorgar un crédito la caja municipal de Cusco?

- a) Muy Bueno ()
- b) Bueno ()
- c) Regular ()
- d) Malo ()
- e) Muy malo ()

2.- ¿Para realizar un crédito le han realizado una evaluación en su domicilio o lugar de trabajo?

- a) siempre ()
- b) casi siempre ()
- c) Algunas veces ()
- d) Casi nunca ()
- e) Nunca ()

3.- ¿Cómo considera la evaluación del crédito que se realiza en la caja Municipal Cusco?

- a) Muy Bueno ()
- b) Bueno ()
- c) Regular ()
- d) Malo ()
- e) Muy malo ()

4.- ¿Cómo considera la aprobación del comité de créditos que tiene la caja Municipal Cusco?

- a) Muy Bueno ()
- b) Bueno ()
- c) Regular ()
- d) Malo ()
- e) Muy malo ()

5.- ¿Cómo considera los requisitos de crédito que exige la caja municipal Cusco?

- a) Muy Bueno ()
- b) Bueno ()
- c) Regular ()
- d) Malo ()
- e) Muy malo ()

6.- ¿Cómo considera las condiciones de crédito MES que exige la caja municipal Cusco?

- a) Muy Bueno ()
- b) Bueno ()
- c) Regular ()
- d) Malo ()
- e) Muy malo ()

7.- ¿Cómo considera los procesos de créditos de la caja municipal de Cusco?

- a) Muy complicado ()
- b) complicado ()
- c) regular ()
- d) sencillo o simple ()
- e) muy sencillo o simple ()

8.- ¿Cómo considera el sistema de créditos que tiene la caja municipal de Cusco?

- a) Muy Bueno ()
- b) Bueno ()
- c) Regular ()
- d) Malo ()
- e) Muy malo ()

9.- ¿qué aspectos debe mejorar la Caja Cusco para mejorar su sistema de créditos?

Gracias.

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



“ANÁLISIS DE LOS FACTORES CUALITATIVOS Y SU INFLUENCIA EN
EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS MES EN LA CAJA MUNICIPAL
CUSCO AGENCIA PUNO – BELLAVISTA PERIODO 2014.”

“ANALYSIS OF QUALITATIVE FACTORS AND INFLUENCE IN THE
GRANTING OF LOANS MONTH OF CUSCO MUNICIPAL HOUSING
AGENCY PUNO BELLAVISTA PERIOD 2014.”

ARTÍCULO CIENTÍFICO

PRESENTADO POR:
PATRICK LUIS SOLDEVILLA LOZA

COORDINADOR
DE INVESTIGACIÓN: -----

Dr. MANUEL ANCHAPURI QUISPE.

DIRECTOR DE TESIS: -----

MSc. PAULA ANDREA AROHUANCA PERCCA.

ASESOR DE TESIS : -----

LIC. ADM. LITZBEL CHARAJA FERNANDEZ.

PUNO - PERU
2016

ANÁLISIS DE LOS FACTORES CUALITATIVOS Y SU INFLUENCIA EN EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS MES DE LA CAJA MUNICIPAL CUSCO AGENCIA PUNO – BELLAVISTA PERIODO 2014.

ANALYSIS OF QUALITATIVE FACTORS AND INFLUENCE IN THE GRANTING OF LOANS MONTH OF CUSCO MUNICIPAL HOUSING AGENCY PUNO - BELLAVISTA PERIOD 2014

Patrick Luis Soldevilla Loza

Email: patrickloza2020@gmail.com

CAJA MUNICIPAL CUSCO AGENCIA PUNO – BELLAVISTA

RESUMEN

El análisis de los factores cualitativos o carácter subjetivo del cliente son aspectos importantes para la evaluación de créditos MES. Estos detalles debidamente aplicados permiten un pronóstico positivo en la recuperación del crédito. Tal información complementa los datos cuantitativos para determinar la capacidad y voluntad de pago del cliente **Objetivo:** Fue identificar qué factores cualitativos son importantes en la evaluación de operaciones de créditos MES en la Caja Municipal Cusco Agencia Puno – Bellavista periodo 2014. **Método:** Se utilizó el no experimental de tipo analítico y deductivo, apoyándonos en técnicas e instrumentos básicos como la observación directa, análisis documental y encuestas aplicadas al personal del área de Créditos y a clientes crediticios. **Resultados:** Dentro de los sub procesos de evaluación de créditos, el análisis o información cualitativa es uno de los aspectos más importantes y al mismo tiempo más difíciles de evaluar en una empresa de colocaciones crediticias. El 84 % de los analistas reconoce que entender los aspectos subjetivos del cliente es determinante a la hora de aprobar o denegar un crédito, recopilar información clara y veraz es importante para tomar decisiones que pueden determinar la capacidad y voluntad de pago del cliente. Dicha información permite minimizar progresivamente el riesgo crediticio a través del control y seguimiento del crédito. **Conclusión:** La unidad familiar, las referencias comerciales y las referencias crediticias son factores cualitativos importantes en la evaluación de operaciones crediticias, tal información permite conocer la capacidad y voluntad de pago del cliente; todos estos principios básicos de evaluación ayudan a minimizar el riesgo crediticio.

Palabras clave: Factores cualitativos (Unidad familiar, referencias comerciales y referencias crediticias), créditos, riesgo crediticio.

ABSTRACT

The analysis of the qualitative factors or subjective characters of customers are very important to assessing credit MES. Those details applied correctly allow a positive or negative outlook on credit recovery. This information complements qualitative data to determine the ability and willingness to repay the loan applicant. **Objective:** To identify qualitative factors are important to assessing credits in the Cusco Municipal housing agency Puno - Bellavista period 2014. **Method:** Not experimental type of research is analytical and deductive method the techniques and basic tools such as direct observation, document analysis and survey were applied to office staff supply and storage was used. To credit workers and defaulter customers **Results:** Into the sub process of credits evaluating the qualitative information are important to assessing credit and very hard to identify in a credit business factory. The 84% workers credit admit that business family, the commerce report and credits are very important qualitative factors. to approve or refuse credit, get true information is important to taking decisions to determine the ability and willingness to repay the loan. This information might decrease risk credit through successively and control credit. **Concluded:** The qualitative factors such as: Family unit, commercial reference and commercial credit are subject aspects very important and necessary during process loan, this information allow to know the ability and willingness to repay the loan applicant this rules assist to decrease credit risk.

Keywords: Qualitative factors (Family unit, commercial reference and commercial reference), credits and credit risk.

INTRODUCCION

En el mercado Microfinanciero Peruano en los últimos 25 años se han desarrollado las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito, que son instituciones formales y reguladas. Las Cajas que conforman el sistema financiero están distribuidas a nivel nacional y en cierta forma parecen haberse constituido en alternativas exitosas frente

al sistema financiero formal, ya que su énfasis está en el apoyo al microempresario. En función de lo mencionado la caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco ha desarrollado y aplicado su tecnología crediticia al proceso de evaluación y otorgamiento de créditos basada en la metodología y análisis de factores cualitativos a la hora de aprobar o anular un crédito para poder determinar la capacidad y voluntad de pago, así disminuir el riesgo crediticio para el logro de las metas y objetivos de la organización.

En relación a algunos antecedentes tenemos a Chambilla, R. J. (2009) quien concluye en su tesis: Con el análisis realizado la evolución de Cartera atrasada y Cartera de alto riesgo ha sufrido un incremento acentuado en los años 2009 y 2010, producto de un deterioro del entorno relacionado con la crisis financiera internacional y la mayor competencia en el sector. La variación de la cartera atrasada de créditos directos en el año 2009 respecto al 2010 fue de 0,19%; mientras que la variación de la cartera de alto riesgo fue de 0,28% en los mismos años. La Caja Municipal de Arequipa Sucursal Puno evalúan los créditos con criterios económicos de tal manera que sus índices de morosidad sean los más bajo posibles, de tal manera ser calificados como entidades solventes por las clasificadoras de riesgos que dan una calificación a cada cliente. Gómez, V. (2010) manifiesta en su tesis: El sistema de evaluación de créditos de la Caja municipal de ahorro y crédito Arequipa, Agencia Juliaca en relación a la evaluación cuantitativa cuenta con factores de evaluación en promedio adecuados, sin embargo en la evaluación cualitativa se deben considerar problemas la existencia de muchos negocios en la fase de producción simple y que poseen un registro inadecuado de sus ingresos y gastos. En relación a las condiciones de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa agencia Juliaca, se destacan dificultades en la verificación domiciliaria, sobreendeudamiento, información de su negocio, garantías; veracidad de información proporcionada, exigencia solicitadas, facilismo e impaciencia del cliente. El alcance radica en que se quiere dar a conocer la **importancia** que tiene la información cualitativa como la unidad familiar, las referencias comerciales y crediticias del cliente al momento de evaluar un crédito. Los datos cualitativos son determinantes a la hora de aprobar o denegar un crédito, estos detalles debidamente aplicados permiten un pronóstico positivo en la recuperación del crédito. Por tanto conocer y aplicar esta metodología de trabajo ayuda a tomar decisiones para el logro de los objetivos. Para comprobar la problemática, se planteó como **hipótesis** lo siguiente: La Dualidad del negocio, las referencias comerciales y crediticias son factores cualitativos importantes en la evaluación de las operaciones de

créditos MES en la Caja Municipal Cusco Agencia Puno Bellavista periodo 2014. El **objetivo** de esta investigación fue identificar que factores cualitativos son importantes en la evaluación de operaciones de créditos MES en la Caja Municipal Cusco Agencia Puno – Bellavista periodo 2014.

MATERIAL Y METODOS

Se utilizó el enfoque mixto porque recolecta, analiza y vincula datos cualitativos en cuantitativos y viceversa a partir de los elementos que integran la investigación, con ello se logra una perspectiva más precisa del fenómeno; ayuda a clarificar y a formular el planteamiento del problema así como la forma más apropiada para estudiar y teorizar el problema de investigación. El estudio es no experimental, de diseño transversal explicativo. La investigación se ha realizado en función a la aplicación de los métodos Analítico y Deductivo, que contienen procedimientos que permitieron el acopio y análisis de la información relevante a partir de la experiencia de observar, describir y explicar de acuerdo a los objetivos de estudio. Los elementos de la población seleccionados para la investigación están constituidos por clientes en la condición de Buenos (entre 4 y 5 días), Regulares (entre los 6 a 10 días) y Deficientes (entre 11 y 30 días). Por tanto la población muestreada es de 60 clientes (10% de la cartera total en mora). Para el tamaño de muestra se seleccionara a 36 clientes de manera aleatoria (MAS) distribuida según el número de elementos en las condiciones anteriormente mencionadas. Así mismo se elaboró una encuesta a 9 analistas de créditos que tienen bajo su responsabilidad gestionar las carteras de créditos MES en la Caja Cusco, con la finalidad de cruzar información que nos permita obtener respuestas acertadas para una mejor interpretación de los resultados.

Las técnicas aplicadas para la investigación son: una encuesta y la revisión documentaria, los tipos de instrumentos fueron la recolección de datos aplicados para la confiabilidad de los resultados mediante un cuestionario. Para el procesamiento de datos se utilizó la tabulación en Excel.

RESULTADOS

La encuesta ayudo a identificar y determinar que los factores cualitativos son procesos de evaluación importantes y como estos influyen al momento de aprobar o denegar un préstamo por parte del comité de créditos en la Caja Cusco Agencia Puno Bellavista. Para ello se elaboró dos encuestas con preguntas y alternativas guiadas a los analistas de créditos y clientes como se muestra a continuación:

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS ANALISTAS DE CREDITOS

Se muestra un resumen de los cuadros estadísticos más importantes dirigido a los analistas de créditos para conocer su juicio acerca de la importancia de los factores cualitativos al momento de evaluar un crédito.

TABLA N° 1

Considera usted importante el análisis cualitativo para el otorgamiento de un crédito MES

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SIEMPRE	3	33,3	33,3	33,3
CASI SIEMPRE	4	44,4	44,4	77,8
ALGUNAS VECES	2	22,2	22,2	100,0
TOTAL	9	100,0	100,0	

FUENTE: ENCUESTA APLICADA POR EL INVESTIGADOR.

Nota 1. Podemos resaltar que el 45% de los encuestados califica que Casi Siempre es importante el análisis cualitativo para el otorgamiento de un crédito MES, mientras que el 33% considera que Siempre es importante y el 22% señala que Algunas Veces es importante un análisis cualitativo antes de evaluar y otorgar un crédito. Por lo tanto el 77% de los analistas asume lo importante que es un análisis cualitativo previo al momento de evaluar y otorgar un crédito.

TABLA N° 2

Realiza la observación de detalles: como: el cuidado en los registros y archivo de documentos, disposición a brindar la información, etc. Cree usted que son detalles que debidamente ponderados permite un pronóstico positivo o negativo en la recuperación del crédito.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SIEMPRE	3	33,3	33,3	33,3
CASI SIEMPRE	5	55,6	55,6	88,9
ALGUNAS VECES	1	11,1	11,1	100,0
TOTAL	9	100,0	100,0	

FUENTE: ENCUESTA APLICADA POR EL INVESTIGADOR.

Nota 2. Tenemos que el 56% califica que Casi Siempre realiza la observación de detalles como: el orden del negocio, el cuidado en los registros y archivo de documentos, información que debidamente ponderados permite un pronóstico positivo o negativo en la recuperación del crédito. Así mismo el 33% califica que Siempre realiza la observación de los detalles del negocio y solo el 11% responde de Algunas Veces. Por lo tanto el 88% de los analistas de créditos considera que la información veraz y los aspectos del negocio permiten un pronóstico positivo en la recuperación del crédito.

TABLA N° 3

Cree usted que el análisis cualitativo que se aplica en la Caja Cusco es una herramienta de ayuda para el analista al momento de aprobar o denegar un crédito.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SIEMPRE	3	33,3	33,3	33,3
CASI SIEMPRE	5	55,6	55,6	88,9
ALGUNA VECES	1	11,1	11,1	100,0
TOTAL	9	100,0	100,0	

FUENTE: ENCUESTA APLICADA POR EL INVESTIGADOR.

Nota 3. El 56% resuelve que Casi Siempre el análisis cualitativo que se aplica en la Caja Cusco para otorgar un crédito sirve de ayuda para el analista al momento de evaluar un crédito. Así mismo el 33% menciona que Siempre le es de ayuda al momento de aprobar o denegar un crédito. Mientras que el 11% califica de que

Algunas Veces le sirve como herramienta de evaluación. En consecuencia el 88% señala que la metodología del análisis cualitativo de la Caja Cusco es una herramienta estratégica y cooperadora al momento de evaluar un crédito.

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CLIENTES

Aquí se muestra un resumen de los cuadros estadísticos más importantes dirigido a los clientes de créditos para conocer su parecer y como perciben la evaluación personal y comercial que les realiza la Caja Cusco al momento de evaluar su crédito.

TABLA N° 4

Usted considera que la evaluación que realiza la Caja Municipal Cusco a su negocio es buena y rigurosa antes de otorgarle un crédito.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
BUENO	22	62,0	62,0	62,0
REGULAR	14	37,1	37,1	100,0
MALO	1	1,00	1,00	
TOTAL	36	100,0	100,0	

FUENTE: ENCUESTA APLICADA POR EL INVESTIGADOR.

Nota 4. En los datos expuestos observamos que el 62% califica que la evaluación a su negocio que le realizó la caja Municipal Cusco para otorgarle un crédito es Buena. Mientras que el 37% considera que la evaluación cualitativa que realiza la Caja Cusco es Regular y solo el 1% resalta que la evaluación es Mala. Por lo tanto el 99% de los clientes considera que la evaluación que la Caja Cusco realizó a su negocio fue rigurosa y aceptable.

TABLA N° 5

Como considera usted la evaluación personal y comercial que le realizaron a su domicilio o lugar de negocio en el momento de otorgarle un crédito.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
BUENO	19	53,3	53,3	52,3
REGULAR	14	38,6	38,6	91,1
MALO	3	8,9	8,9	100,0
TOTAL	36	100,0	100,0	

FUENTE: ENCUESTA APLICADA POR EL INVESTIGADOR.

Nota 5. Los datos muestran que el 53% considera Buena la evaluación personal y comercial que le realizaron a su domicilio o lugar de negocio en el momento de otorgarle un crédito. Mientras que el 39% considera que la evaluación personal y comercial al negocio fue Regular y solo el 8% manifestaron que era Malo. En consecuencia el 91% considera y percibe que la evaluación personal y comercial fue aceptable.

TABLA N° 6

Como percibe usted los requisitos documentarios que le exige la Caja Cusco al momento de evaluarlo para el otorgamiento de un crédito.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
BUENO	23	66,7	66,7	66,7
REGULAR	9	22,2	22,2	89,2
MALO	4	11,1	11,1	100,0
TOTAL	36	100,0	100,0	

FUENTE: ENCUESTA APLICADA POR EL INVESTIGADOR.

Nota 6. La tabla muestra que el 67% considera como Bueno los requisitos documentarios que le exige la Caja Cusco al momento de evaluarlo para el otorgamiento de un crédito, así mismo el 22% de los encuestados considera que la tramitabilidad es Regular y solo el 11% manifiesta que los documentos que exige la Caja Cusco al momento de evaluarlo es Mala. Por consiguiente el 89% percibe que la

información documentaria que exige la Caja Cusco es aceptable al momento de evaluarlo para otorgarle un crédito.

TABLA N° 7

Cómo evalúa usted el análisis cualitativo como: la unidad familiar, visita a su negocio, o referencias comerciales que realiza la Caja Municipal Cusco al momento de otorgarle un crédito.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
BUENO	20	54,3	54,3	54,3
REGULAR	15	43,7	43,7	98,0
MALO	1	2,00	2,00	100,0
TOTAL	36	100,0	100,0	

FUENTE: ENCUESTA APLICADA POR EL INVESTIGADOR.

Nota 7. Se muestra que el 54% considera Bueno el análisis cualitativo que realiza la Caja Municipal Cusco como: la unidad familiar, visita a su negocio, o referencias comerciales al momento de otorgarle un crédito, mientras que el 44% señala que es Regular y solo un 2% que la evaluación cualitativa es Mala. Finalmente el 98% considera y percibe que la evaluación de los aspectos cualitativos que realiza la caja Cusco es aceptable al momento de otorgarle un crédito.

DISCUSION

El trabajo de investigación tuvo como propósito conocer la importancia que tienen los factores cualitativos en la evaluación de créditos MES y como estos influyen en la decisión de aprobar o denegar una solicitud de microcrédito. Las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito son entidades microfinancieras que captan recursos del público cuya especialidad consiste en otorgar financiamiento a la pequeña y microempresa. Los préstamos son más pequeños, sus plazos más cortos y los tipos de interés más altos. *Economist*, (2009). Como resultado, la cartera de préstamos de las instituciones de microcrédito muestra un particular perfil de riesgo porque está más fraccionada, lo que disminuye el riesgo, pero la rotación es más alta, lo cual lo incrementa generando así un riesgo crediticio de pérdidas por el incumplimiento de un

cliente o contraparte de sus obligaciones financieras. Frente a este factor las instituciones crediticias deben establecer esquemas eficientes de administración y control del riesgo de crédito; por lo tanto, es necesario que cada entidad desarrolle su propio esquema de trabajo que asegure la calidad de sus carteras y además permita identificar, medir, controlar, mitigar y monitorear las exposiciones de riesgo. Rojas, A. (2003): *Dirección y gestión financiera y estrategias empresariales*.

Por tanto la Caja Municipal Cusco ha desarrollado su propia metodología de evaluación que se caracteriza por su imparcialidad y rigurosidad desde el primer crédito, con la finalidad de determinar la viabilidad de la propuesta de crédito y reducir los riesgos crediticios, cuyo objetivo es conocer hechos sobre el cliente que no son monetarios ni medibles con exactitud a través de la observación y la entrevista; es decir, conocer el entorno familiar y del negocio, recopilando información suficiente y veraz para la toma de decisiones. Esta metodología consiste en la evaluación de factores cualitativos como La Dualidad del negocio (relación familiar, educación, gastos entre otros), las referencias comerciales (proveedores y competidores) y las referencias crediticias (familiares, vecinos y amigos) los que constituyen factores cualitativos importantes en la evaluación de las operaciones de créditos MES en la Caja Municipal Cusco Agencia Puno Bellavista, para así medir la capacidad y voluntad de pago del cliente potencial e identificar posibles casos de intento de fraude o estafa.

El conjunto estudiado ha sido identificado y seleccionado considerando factores relacionados con los grupos de interés (analistas de créditos y clientes). El grado de resultado para el estudio fue óptimo debido a que los instrumentos fueron validados. De los resultados obtenidos se tiene investigaciones similares como el de Gómez, V. (2010) que refiere: *El sistema de evaluación de créditos de la Caja municipal de ahorro y crédito Arequipa, Agencia Juliaca en relación a la evaluación cuantitativa cuenta con factores de evaluación en promedio adecuados, sin embargo en la evaluación cualitativa se deben considerar problemas la existencia de muchos negocios en la fase de producción simple y que poseen un registro inadecuado de sus ingresos y gastos. Se destacan dificultades en la verificación domiciliaria, sobreendeudamiento, información de su negocio, garantías; veracidad de información proporcionada, exigencias solicitadas, facilismo e impaciencia del cliente.*

Por otro lado los resultados de la investigación muestran que la información de los factores cualitativos relacionados al cliente son importantes y generan una influencia directa al momento de la evaluación de un crédito para determinar la capacidad y

voluntad de pago del sujeto de crédito, así mismo afirmamos que estos factores o información cualitativa son aspectos esenciales y al mismo tiempo más difíciles de evaluar en una empresa microfinanciera. En ese contexto, el resultado de la investigación demuestra que el 84% de los analistas de créditos considera que los factores cualitativos ayudan, son importantes e influyen en la evaluación de créditos MES al momento de aprobar o denegar un microcrédito. Así mismo el 70% de los clientes manifiestan que los métodos de evaluación personal (aspectos subjetivos) y comercial (verificación del negocio y documentaria) que realiza la Caja Cusco al momento de otorgarles un crédito son requisitos que muestran condiciones aceptables para una acertada evaluación. En consecuencia corroboramos la hipótesis afirmando que: La Dualidad del negocio, las referencias comerciales y las referencias crediticias son factores cualitativos importantes en la evaluación de las operaciones de créditos MES en la Caja Municipal Cusco Agencia Puno Bellavista.

Concluimos que: La evaluación de los factores cualitativos como: la dualidad del negocio, las referencias comerciales y crediticias conforman detalles que debidamente ponderados permiten un pronóstico positivo en la recuperación del crédito y representan aspectos de carácter subjetivos muy importantes e influyentes en la evaluación de créditos MES.

Finalmente la tesis tiene como meta servir de consulta y ayuda para futuros temas de investigación relacionados a los microcréditos y como estos factores interactúan con las actitudes o comportamientos subjetivos de los clientes, así mismo puede emplearse de guía para mejorar y retroalimentar los métodos de evaluación a otras instituciones similares.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Charaja, F. (2003). *Investigación científica*: Editorial UNA – Puno.
- FEPCMAC, (2011). *Federación peruana de cajas municipales* Recuperado de: www.fepmac.org.pe
- Horne, V. (1971). *Administración financiera: Tercera edición de Contabilidad moderna ed.* Mexico: Editorial Pearson Educación.
- Instituto del riesgo financiero, (2012). *Riesgo y microcredito* Recuperado de: www.riesgofinanciero.com
- Instituto Nicaragüense, (2010). *Apoyo a la pequeña y mediana empresa* Recuperado de: www.Inpyme.gob.ni
- Kotler, F. (2003). *Dirección de marketing*. Monterrey Mexico: Editorial Pearson Educación.
- Management solutions, (2014). *Aspectos cualitativos y cuantitativos de la gestión de riesgo de modelo*. España: Editorial Pearson Buenos Aires.
- Palomino, P. (2001). *Metodología diseño y técnicas de investigación*: Editorial Titikaka – FCEDUC, Puno – Perú.
- Rojas, A. (2003). *Dirección y gestión financiera y estrategias empresariales*. Lima, Peru: Editorial del Pacifico E.I.R.L.
- S.A.A. Caja. Municipal de Ahorro y Credito Cusco, (2012). *Manual de políticas de créditos y recuperaciones*. Cusco, Peru: CMAC Cusco.
- SBS, (2014). *Superintendencia de Banca y Seguros – Perú* Recuperado de: www.sbs.gob.pe
- Stoner, J. (1996). *Administración*, México editorial: Prentice Hall Hispanoamericana.
- Tello, M., & Rodriguez, J. (2010). *Opciones de política económica en el Perú*. Lima, Peru: Fondo Editorial de la Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Urrutia, C. (1997). *Como hacer la tesis y la investigación social*: Edición Celats Lima Perú.
- Welivesecurity, (2015). *Evaluación de riesgo cualitativa o cuantitativa* Recuperado de: www.welivesecurity.com