

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERIA COMERCIAL



TESIS

“Incidencia del nivel de calidad del servicio en el otorgamiento de créditos empresariales de la CMAC - TACNA, periodo 2013 – 2014”

Presentado por:

Bach. FERNANDO MARTIN ROJAS LANCHIPA

Para optar el Título Profesional de:

INGENIERA COMERCIAL

Tacna – Perú

2015

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERIA COMERCIAL



TESIS

“Incidencia del nivel de calidad del servicio en el otorgamiento de créditos empresariales de la CMAC - TACNA, periodo 2013 – 2014”

Presentado por:

Bach. FERNANDO MARTIN ROJAS LANCHIPA

Para optar el Título Profesional de:

INGENIERA COMERCIAL

Tacna – Perú

2015

AGRADECIMIENTO

A Dios, el ser supremo que nos permite la vida y nos da libre albedrío para elegir nuestro camino y ser personas de bien.

A mi familia, a mis PADRES, Luis y Gloria, quienes a lo largo de toda mi vida han apoyado y motivado mi formación académica, creyeron en mí en todo momento y no dudaron de mis habilidades, a mis abuelos Gloria y Julio por su paciencia y dedicación.

A los señores Asesores Dr. Pelayo Delgado Tello y Ing. Rubén Ticlavilca Forlóng, quienes les debo gran parte de mis conocimientos, gracias a su paciencia y enseñanza y finalmente un eterno agradecimiento a esta prestigiosa universidad la cual abrió abre sus puertas a jóvenes como nosotros, preparándonos para un futuro competitivo y formándonos como personas de bien.

DEDICATORIA

La concepción de esta tesis está dedicada a mis padres, pilares fundamentales en mi vida. Sin ellos, jamás hubiese podido conseguir lo que hasta ahora. Su tenacidad y lucha insaciable han hecho de ellos el gran ejemplo a seguir y destacar.

Depositando su entera confianza en cada reto que se me presentaba sin dudar ni un solo momento en mi inteligencia y capacidad.

INDICE DE CONTENIDOS

AGRADECIMIENTO	4
DEDICATORIA	5
INDICE DE CONTENIDOS	6
INDICE DE TABLAS.....	9
RESUMEN.....	13
ABSTRACT.....	18
INTRODUCCIÓN.....	18
CAPITULO I.....	18
1. Planteamiento del problema	18
1.2. Formulación del problema	18
1.3. Objetivos de la investigación	22
1.4. Justificación e importancia de la investigación.....	22
1.4.1. Justificación	22
1.4.2. Importancia.....	20
1.5. Alcances y limitaciones de la investigación.....	20
1.5.1. Alcances.....	20
1.5.2. Limitaciones	25
CAPÍTULO II.....	25
2.1. Antecedentes.....	25
2.1.1. A nivel Internacional.....	21
2.1.2. A nivel Nacional.....	21
2.1.3. A nivel Local.....	24
2.2. Bases Teóricas – Científicas	25
2.2.1. Calidad de servicio.....	25

2.2.1.1	Clientes.....	25
2.2.1.2	Dualidad unica económica - unidad familiar.....	25
2.3.	Definición de Términos Básicos.....	26
2.4.	Sistema de Hipótesis.....	37
2.4.1.	Hipótesis general.....	37
2.5.	Sistema de Variable.....	38
CAPITULO III.....		40
METODOLOGIA.....		40
3.1.	Tipos de investigación.....	40
3.2.	Diseño de investigación.....	40
3.3.	Población y Muestra.....	40
3.2.1.	Población.....	40
3.2.2.	Muestra.....	40
3.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	41
3.5.	Técnicas de procesamiento de datos.....	41
3.6.	Selección y validación de los instrumentos de investigación.....	42
CAPITULO IV		
RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....		43
4.1.	Presentación de resultados, tablas, gráficos.....	43
4.2.	Presentación de figuras e interpretaciones.....	43
4.3.	Contraste de hipótesis.....	57
4.4.	Discusión de resultados.....	59
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....		60
REFERENCIAS.....		62
Bibliografía.....		62
Anexos.....		63
Matriz de consistencia.....		63

Operacionalización de variables	64
Instrumentos de investigación	66
Encuesta	66
Validez y confiabilidad del instrumento de investigación	70
Otros	76

INDICE DE TABLAS

TABLA 1: Califique la evaluación de los créditos empresariales de la CMAC – TACNA.....	43
TABLA 2: Los requisitos para obtener un crédito en la CMAC - TACNA son acorde a las posibilidades de los clientes.....	44
TABLA 3: Cómo calificaría la información brindada que le dieron en la Agencia, sobre el otorgamiento de un crédito de la CMAC - TACNA.....	45
TABLA 4: Califique el nivel de asesoría para el destino de su crédito.....	46
TABLA 5: Como califica la publicidad acerca de las tasas por campañas.....	47
TABLA 6: Los créditos empresariales de la CMAC - TACNA son rápidos para el momento de desembolso.....	48
TABLA 7: Evalué si los créditos empresariales de la CMAC - TACNA son accesibles.....	49
TABLA 8: Como califica la puntualidad a la hora que se llevó a cabo su evaluación crediticia.....	50
TABLA 9: En comparación a otras oficinas de la localidad, como califica la los requisitos para obtener un crédito en la CMAC - TACNA.....	51
TABLA10: En comparación a otras instituciones financieras de la localidad, cómo califica los requisitos para un crédito en la CMAC TACNA.....	52
TABLA11: Considera que es accesible conseguir los requisitos para obtener un crédito en la CMAC - TACNA.....	53
TABLA 12: Considera que es necesaria la evaluación de vivienda para obtener un crédito empresarial en la CMAC - TACNA.....	54
TABLA 13: Está de acuerdo con la rapidez con la que desembolso su crédito Empresarial.....	55

TABLA 14: Está de acuerdo con la rapidez con la que desembolso su crédito
empresarial.....56

INDICE DE TABLAS

FIGURA 1: Califique la evaluación de los créditos empresariales de la CMAC – TACNA.....	43
FIGURA 2: Los requisitos para obtener un crédito en la CMAC - TACNA son acorde a las posibilidades de los clientes.....	44
FIGURA 3: Cómo calificaría la información brindada que le dieron en la Agencia, sobre el otorgamiento de un crédito de la CMAC - TACNA.....	45
FIGURA 4: Califique el nivel de asesoría para el destino de su crédito.....	46
FIGURA 5: Como califica la publicidad acerca de las tasas por campañas.....	47
FIGURA 6: Los créditos empresariales de la CMAC - TACNA son rápidos para el momento de desembolso.....	48
FIGURA 7: Evalué si los créditos empresariales de la CMAC - TACNA son accesibles.....	49
FIGURA 8: Como califica la puntualidad a la hora que se llevó a cabo su evaluación crediticia.....	50
FIGURA 9: En comparación a otras oficinas de la localidad, como califica la los requisitos para obtener un crédito en la CMAC - TACNA.....	51
FIGURA 10: En comparación a otras instituciones financieras de la localidad, cómo califica los requisitos para un crédito en la CMAC TACNA.....	52
FIGURA 11: Considera que es accesible conseguir los requisitos para obtener un crédito en la CMAC - TACNA.....	53
FIGURA 12: Considera que es necesaria la evaluación de vivienda para obtener un crédito empresarial en la CMAC - TACNA.....	54
FIGURA 13: Está de acuerdo con la rapidez con la que desembolso su crédito	

Empresarial.....55

FIGURA 14: Está de acuerdo con la rapidez con la que desembolso su crédito

empresarial.....56

RESUMEN

La presente investigación trata sobre la importancia de la calidad de servicio en el otorgamiento de créditos empresariales:

Capítulo I, Planteamiento del Problema, Se determina la problemática sobre la que se fundamenta el presente estudio, su importancia, justificación, se formulan los objetivos y se delimita el alcance de la investigación.

Capítulo II, Marco Teórico, se abordan los antecedentes del estudio, y se presentan teorías y conceptos de manera secuencial, temas cuyos contenidos constituyen las bases teórico científicas de la presente investigación.

Capítulo III, Metodología, se formula el diseño metodológico, especificando el tipo y diseño de estudio, además de la determinación de la población y las respectivas muestras para la aplicación y manejo de las técnicas de recolección de información.

Capítulo IV, Resultados y Discusión, comprende la descripción detallada de los resultados, del trabajo de recolección y análisis de los datos obtenidos, los mismos que, nos permiten verificar las hipótesis enunciadas aplicándose para ello las respectivas pruebas estadísticas.

Finalmente también en la presente investigación se consideran las conclusiones, sugerencias, bibliografía y anexos respectivos.

ABSTRACT

The quality of service is currently required in all types of service, especially in the provision of credit and customers are increasingly demanding and are seeking short-term results to implement in their business and in everyday life to acquire a good.

Currently the city of Tacna has benefited from tourism either from neighboring countries such as Bolivia and Chile and this is about quality of life for them and they shop in the city of Tacna is why trade is benefited.

According to the Municipal Boxes meeting three years elapsed. During these years, he has the backing of directories committed to corporate strategic objectives, and an organization willing to take forward the objectives defined as linear increasing our institution with the requirements of the municipal savings. Exclusive to the Economic Window program, announced that these products, although already in the market and are offered by other companies, municipal cases they have been adapted to the requirements of micro and small enterprises as well as to natural persons socioeconomic sectors with low resources. (Peru económico.com "top 10 cities with the best quality of life" 2012) Tacna, the city twice heroic ranks sixth in the rankings. It has approximately 263,000 inhabitants. Indeed concentrates most of the departmental population, which is 90% urban. Today in the city of Tacna there are many loan products but which are more in demand are business loans and those currently affected by the type of quality service when granting, verify, to see the different rates interest that gives agencies the CMAC - TACNA. Chapter I, Research Problem comprises the problem statement, problem formulation, objectives, justification.

Chapter II. Theoretical Framework, in which aspects that support the research question, hypothesis, system, system variables are set.

Chapter III. Methodological Framework comprises such research, research design, population and sample, techniques and tools for data collection, data processing techniques, selection and validation of research instruments.

Chapter IV. Analysis and Results, includes the study of quality of service and the granting of business credits CMAC - TACNA SA 2013 - 2014 quality of service as the independent variable; presentation, analysis and interpretation of the data. Analysis and Results, includes the study of lending as the dependent variable, presentation, analysis and interpretation of the data.

Tenth assumptions, including the hiring of assumptions and the corresponding discussion. Also in the Research Project are considered Conclusions, Recommendations, References and all its annexes, which contribute to a better understanding of it.

INTRODUCCIÓN

La calidad de servicio actualmente es necesaria en todo tipo de servicio, en especial en la prestación de un crédito ya que los clientes son cada vez más exigentes y es que buscan resultados en corto plazo para implementar en sus negocios y en la vida cotidiana para adquirir un bien.

Actualmente la ciudad de TACNA se ha visto beneficiada por el turismo ya sea de los países vecinos como lo son Bolivia y Chile y esto es por la calidad de vida de ellos y hacen sus compras en la ciudad de Tacna es por ello que el comercio se ve beneficiado.

Como posibles causas es la migración de ciudades cercanas al departamento de Tacna y esto origina comercio en todo lo que es el sur ya sean informal e formal de alguna u otra manera esto origina ingresos y gastos en la sociedad y allí es donde entran a tallar las financieras y bancos.

Según la reunión de Cajas Municipales de hace tres años transcurridos. Durante estos años, se tiene el respaldo de directorios comprometidos con los objetivos estratégicos institucionales, y con una organización dispuesta a sacar adelante los objetivos definidos y a linear cada vez más nuestra institución con los requerimientos de las Cajas Municipales. En exclusiva para el programa Ventana Económica, anunció que estos productos, si bien ya existen en el mercado y son ofrecidos por otras empresas, las cajas municipales los han adecuado a los requerimientos de las Micro y Pequeñas empresas, así como, para personas naturales de sectores socioeconómicos con bajos recursos.

(Perú económico.com “top 10 ciudades con mejor calidad de vida” año 2012) Tacna, la ciudad dos veces heroica, ocupa el sexto lugar en el *ranking*. Cuenta con 263,000 habitantes aproximadamente. De hecho concentra la mayor parte la población departamental, la cual es urbana en 90%.

En la actualidad en la ciudad de Tacna existen muchos productos crediticios pero en los que tienen más demanda son los créditos empresariales y estos en la actualidad se ven afectados por el tipo de servicio de calidad al momento de otorgar, verificar, de ver las distintas tasas de interés que brinda las agencias de la CMAC – TACNA.

Capítulo I, Problema de Investigación, comprende el planteamiento del problema, formulación del problema, objetivos, justificación.

Capítulo II. Marco Teórico, en el que se exponen aspectos que sustentan el problema de investigación, sistema de hipótesis, sistema de variables.

Capítulo III. Marco Metodológico, comprende tipo de investigación, diseño de investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, técnicas de procesamiento de datos, selección y validación de instrumentos de investigación

Capítulo IV. Análisis y Resultados, comprende el estudio de la calidad de servicio y el otorgamiento de créditos empresariales de la CMAC – TACNA S.A. 2013 - 2014 la calidad de servicio como la variable independiente; la presentación, análisis e interpretación de los datos obtenidos. Análisis y Resultados, comprende el estudio del otorgamiento de créditos como la variable dependiente, la presentación, análisis e interpretación de los datos obtenidos. Décima de Hipótesis, comprende la contratación de las hipótesis y la discusión correspondiente.

Asimismo, en el Trabajo de Investigación se consideran las Conclusiones, Recomendaciones, Referencias Bibliográficas y los Anexos respectivos, que contribuyen a una mejor comprensión del mismo.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1. Planteamiento del problema

1.1. Descripción de la realidad problemática

Dar a conocer la calidad de servicios de créditos empresariales de CMAC - TACNA como lo son los créditos pymes y de consumo mediante sus diferentes modalidades de pagos garantías a otorgar, modo de desembolsos y demás, ver el grado de la calidad de servicio en clientes y como ellos utilizan el monto del crédito en capital de trabajo para comprar más insumos ampliar sus negocios algún transporte para su negocio o en algún bien para vida cotidiana, de esta manera recuperan su capital y su crecimiento en calidad de vida cada vez es más bueno.

Es por ello el interés del analista hacia el cliente y su trato, el nivel de atención y la ética profesional a su trabajo.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la calidad del servicio en el otorgamiento de créditos empresariales de la CMAC TACNA 2013-2014?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cuál es la influencia de los requisitos en el otorgamiento de créditos de la CMAC TACNA?

¿Cuál es el grado de la calidad del servicio en la CMAC TACNA?

¿Cuáles son los tipos de clientes para para que accedan a un crédito empresarial en la CMAC TACNA?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar el grado de la calidad del servicio en el otorgamiento de los créditos empresariales de la CMAC - TACNA 2013-2014

1.3.2. Objetivos específicos

Determinar la influencia de los requisitos del cliente en el otorgamiento de créditos.

Determinar el grado de la calidad de servicio de la CMAC TACNA.

Determinar los tipos de clientes de la CMAC TACNA en el otorgamiento de créditos empresariales.

1.4. Justificación e importancia de la investigación

1.4.1. Justificación

La presente investigación servirá para poder identificar la calidad de servicio desde el punto de vista del trato del analista del cliente de la CMAC TACNA. Ya que en la actualidad en la zona sur como es la ciudad de Tacna se ha visto un incremento acelerado en el sector comercial llámese, mercadillos, mercados, tiendas de abarrotes, ambulantes, restaurantes, entre otros. Donde influye de una manera directa el área de las finanzas, y es allí donde sale a tallar el grado de instrucción y capacitación del analista de crédito y de qué manera será el trato hacia el cliente.

1.4.1.1. Justificación Teórica

La presente investigación realizará un análisis de los problemas presentados anteriormente, en cuanto a las incidencias de la calidad de servicio, para posteriormente brindar recomendaciones y/o mejoras.

Consiste en desarrollar un minucioso análisis de las causas de las incidencias de otorgamiento de créditos en la CAMC – TACNA S.A. La siguiente investigación servirá como fuente de siguientes estudios.

1.4.1.2. Justificación Práctica

La siguiente investigación tiene como finalidad minimizar las incidencias dentro del área empresarial de la ciudad de Tacna, será útil y un buen aporte ya que la investigación analizará la problemática desde el ángulo internacional hasta el ámbito local.

1.4.1.3. Justificación Metodológica

Se pretende seguir el proceso de investigación científica la cual incluye el planteamiento de interrogantes objetivos e hipótesis, a fin de establecer un conocimiento probable acerca de los factores que influyen en la calidad de servicio y el otorgamiento de créditos empresariales de la CMAC TACNA S.A.

Para lo cual se diseñará un modelo, plantear una propuesta y diseñar instrumentos de recolección de datos.

1.4.1.4. Justificación Legal

Según las normas del SBS todos créditos empresariales están obligados a cumplir ciertos requisitos Ley N° 26702, Ley General del Sistema Financiero y Orgánica de la Superintendencia de Banca, Seguros, y AFP, estableciendo cuando corresponda la clase o combinación especial.

1.4.2. Importancia

Ésta presente investigación tiene importancia debido a como la calidad de servicio tendría efectos en el otorgamiento de créditos, tanto en el ámbito de competencias con otras financieras como con bancos, ya que hasta el

momento la ciudad de Tacna, se ha visto invadida por distintas financieras de la localidad como de otras ciudades del Perú, extranjeras.

Para el cliente final significa una mejor calidad de vida ya que al haber muchas entidades financieras puede escoger con cuál de ellas trabajar y ver que tasa de interés y que tipo de producto crediticio es más accesible para él.

Por lo tanto la presente investigación aporta a una solución de problema económico y social identificando la realidad actual de nuestra ciudad con respecto al otorgamiento y calidad de servicio de nuestra sociedad.

1.5. Alcances y limitaciones de la investigación

1.5.1. Alcances

1.5.1.1. Alcance espacial

La presente investigación se realizara a las agencias de la CMAC – TACNA S.A. de la ciudad de Tacna.

1.5.1.2. Alcance temporal

La presente investigación se realizara en el año 2014, debido a los servicios dados en la CMAC – TACNA EN EL OTORGAMIENTO DE CREDITOS.

1.5.1.3. Alcance social

Análisis de la calidad de servicio en el otorgamiento de créditos de la CMAC – TACNA S.A

1.5.2. Limitaciones

En cuanto a las limitaciones se considera el hecho del tipo de servicio que brinda la CMAC – TACNA para el otorgamiento de créditos empresariales.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Según lo analizado en el departamento de Tacna y lo revisado en la web se llegan a los siguientes antecedentes de que en ciertos puntos tienen relación con lo buscado en el proyecto:

2.1.1. A nivel internacional

En Madrid, José Santiago Merino (2000), en su tesis “La calidad de servicio bancario: Entre la Fidelidad y la Ruptura.” tuvo como objetivos:

Conocer cómo se debe conceptualizar desde el punto de vista operativo la Calidad de Servicio Bancario.

Analizar en profundidad cada uno de los aspectos que componen la calidad de servicio, identificando los parámetros más débiles, que exigen su revisión o un enfoque estratégico diferente.

Diseñar acciones específicas y orientar acciones de mejora, así como su prioridad.

Controlar el proceso de mejora y analizar comparativamente determinadas dimensiones o variables concretas de calidad en periodos de tiempo diferente.

Conocer la importancia que los clientes conceden a cada una de las dimensiones del servicio y a sus indicadores (variables) de calidad respectiva.

Conocer tanto el nivel de satisfacción global, satisfacción con la entidad principal y con el resto de entidades con las que pudiera trabajar.

2.1.2. A nivel nacional

- **En Lima, Olger Konrat Kala Pacheco, (2008) en su tesis “Caracterización del comportamiento del Mercado de Microcrédito empresarial Peruano (2002-2006)”** donde precisa que; El mercado de microcrédito empresarial peruano es originado básicamente por la estructura empresarial peruana, la cual es representada mayoritariamente por las micro y pequeñas empresas (MYPE)

A inicios de los 90's se comienza con el proceso de reformas estructurales financieras las cuales promovieron un contexto favorable para las microfinanzas y en especial para el microcrédito empresarial (crédito MES)

Es por esta particularidad que en la década de los 80's comenzaron ingresar instituciones "no formales" a prestar servicios de microcréditos empresariales ya que en ese entonces la banca no ofrecía este servicio por considerarlo como de alto riesgo. Claro está, con el objetivo de combatir la pobreza y generar más empleo. Es así que el proceso de desregulación. Los shocks financieros externos presentados a finales de los 90's afectaron al sistema financiero nacional con una serie de quiebras y fusiones de bancos. En este escenario se observó que las Instituciones Financieras No Bancarias (IFINB) – participantes del mercado de microcrédito empresarial – tuvieron un comportamiento anticíclico respecto al de los bancos, reflejando incremento en depósitos, colocaciones y disminución de tasas de morosidad.

- **En Lima, según la FEPCMAC 12 de marzo del 2015 Las cajas municipales de Ahorro y Crédito (CMAC)** cuentan en la actualidad con tres millones 819,669 clientes, de los cuales un millón 124,598 corresponde a créditos, y dos millones 695,071 clientes de ahorros. El sistema de cajas municipales alcanzó los 7,974 puntos de atención a nivel nacional, informó la Federación Peruana de CMAC (Fepcmac).

En ese sentido, el sistema sumó 617 agencias a nivel nacional, de las cuales 537 agencias (87%) se encuentran ubicadas en el interior del país, mientras que 80 agencias (13%) se concentran en Lima y Callao, superando al 41% de las agencias del sistema financiero tradicional que se encuentra en el interior del país.

Los agentes corresponsales de las CMAC también son fundamentales para el engranaje microfinanciero y hoy cuentan con 6,956, donde sus clientes tienen la facilidad de realizar operaciones básicas como: retiros, depósitos o saldos de sus cuentas, con la finalidad de brindar un mejor acceso a sus recursos financieros.

Para completar el círculo de la inclusión financiera, están los cajeros automáticos (ATM) de las cajas municipales, que suman 401 gracias a los convenios suscritos con Global Net.

La Fepcmac afirmó que tendencia sigue siendo favorable, y para el presente año las CMAC han proyectado incrementar el número de agencias a nivel nacional para atender las necesidades de un mercado microfinanciero que no solo está creciendo, sino que cada vez es más exigente.

- **En Lima, 18 de junio del 2014 Diario GESTION.** Durante este mismo período, el número de nuevos clientes en CTS de las CMAC aumentó en 20% respecto al mismo período del año pasado. El Sistema de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC) sumó S/. 2,306 millones en la captación de fondos por Compensación de Tiempo de Servicios (CTS) a mayo del 2014, representando un 32% de crecimiento respecto al mismo periodo del año anterior, informó la Federación Peruana de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (Fepcmac).

Es así que las CMAC incrementaron a mayo de 2014 en 41,435 el número de nuevos clientes en CTS, lo que representa el 20% de crecimiento al 2013 (209,000 clientes).

Cabe señalar que las tasas de interés por CTS son las más competitivas del mercado, y oscilan entre 5.5% y 7.5% anual en moneda nacional y entre 1.0% y 3.3% en moneda dólares.

El Sistema de Microfinanzas del país obtuvo a abril del 2014 S/. 2,976 millones por captaciones en CTS, de los cuales S/. 2,072 millones (70%) obtuvo las Cajas Municipales; las Cajas Rurales obtuvieron S/. 378 millones (13%); las Financieras S/. 200 millones (7%), Mi Banco S/. 210 millones (7%) y Caja Metropolitana S/. 116 millones (4%).

2.1.3. A nivel Local

- **En Tacna, 2013 La designación de los nuevos directores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito (CMAC) Tacna ha convertido a la**

Municipalidad Provincial de Tacna en un campo de batalla. Los regidores provinciales se encuentran enfrentados en el proceso.

El concejal oficialista, Nancy Claros de Pauca, fue una de las primeras en denunciar presuntas irregularidades en la nominación de los representantes de regidores de la mayoría al directorio de la CMAC. Indicó que la propuesta de que Marven Ly y Dora Zeballos asuman los cargos fue observada por la Unidad de Auditoría de la CMAC Tacna, por no contar con los expedientes completos.

De otro lado, Claros refirió que la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS) está extralimitando sus funciones. La regidora basó su posición en el reciente oficio que esa entidad reguladora remitió al alcalde Fidel Carita, indicándole que envíe el acuerdo de concejo en el que se aprueba la designación de los directores.

"La única función de la SBS es velar por el buen manejo financiero, no tiene porque enviar cartas a un alcalde", indicó.

Para Nancy Claros, este tipo de hechos podría merituar la intervención de la Comisión de Fiscalización del Congreso para que investigue a la institución.

En tanto, regidores de oposición como Luis Basadre, adelantaron que solicitarán al Ministerio Público que intervenga para que el alcalde Carita, en su calidad de presidente de la junta de accionistas, realice las acciones necesarias para permitir el ingreso de los nuevos directivos a la entidad financiera.

En su momento, Fidel Carita indicó que el problema debe resolverlo el pleno de regidores.

2.2. Bases Teóricas – Científicas

2.2.1. Calidad de servicio

- **Según, Larrea (1991)**, la calidad no hay que inspeccionarla sino fabricarla. La inspección no solo añade valor a los productos, sino que además puede

inducir efectos perversos, la calidad no es un concepto terminal, es el sentido de que pueda fijarse un nivel óptimo como meta alcanzar, señala que la mejora de la calidad es un proceso que no tiene fin porque siempre se puede mejorar el nivel de calidad alcanzado, por eso debe hablar se de proyectos ininterrumpidos de mejora de la calidad. Otros de los avances que conoció muy tempranamente la teoría de la calidad fue justamente este: la calidad ha pasado de centrarse en la calidad del producto para pasar en centrarse en la calidad del proceso del diseño. No solo en este aspecto se ha enriquecido el ámbito de preocupaciones de la calidad. La fiabilidad (probabilidad de avería o mal funcionamiento dentro de un periodo determinado), la asistencia en la venta (calidad de la instalación), el servicio post-venta (reparación y mantenimiento), la formulación de garantías (producto y servicio), la formación, etc. Constituyen nuevos elementos cuya conceptualización y praxis han sido conociendo un desarrollo progresivo.

2.2.1.1. Clientes

- Un cliente puede ser catalogado en dos categorías principales: como cliente final, que es el que adquiere el producto por el simple deseo de poseerlo y utilizarlo, o como cliente intermedio, que es el que compra el producto con el fin de volverlo a vender para obtener una ganancia.

2.2.1.2. Dualidad unidad económica – unidad familiar

Se reconoce y se explora la dualidad indisoluble de unidad económica y unidad familiar y las interacciones que dan indubitadamente en la micro empresa. Cuando se trabaja especialmente con el sector informal se encuentran unidades familiares en las cuales no se distingue con claridad de flujo de transacciones, ni el flujo de fondos de las pequeñas empresas respecto al manejo de la economía familiar.

2.2.2 Análisis de visita IN SITU

La visita in situ al negocio y al domicilio del cliente es el factor clave del

éxito en el levantamiento de la información. A través de la visita se puede levantar información al detalle sobre los hábitos, costumbres y usos del solicitante del crédito. Factores como el orden en su negocio, la capacidad de gestión del negocio, la forma como lleva sus registros de gastos y de ingresos. En su domicilio podemos captar la verdadera carga familiar del cliente, el nivel de acumulación de bienes, su capacidad de vida, limpieza, orden.

2.2.2.1 Relación crediticia duradera en el tiempo

Se aplica una estrategia de servicio integral que tiene por objetivo permanencia del cliente a través de créditos recurrentes con base en la transparencia de la información entre ambas partes acreedor y deudor, flexibilidad de requisitos y la rapidez de la atención.

2.3 Definición de Términos Básicos

EL CRÉDITO

El crédito permite al deudor tomar prestado el dinero de mañana para obtener algo hoy. Cuando la persona utilice el crédito para comprar algo, en realidad está prometiéndole que cancelará su deuda. Está usando hoy su ingreso del futuro.

Siempre hay que tener presente para la evaluación del crédito:

Propósito de crédito: Destino, a donde va a recaer el producto.

Análisis del crédito: evaluar si el solicitante es sujeto de crédito.

Cuando los créditos son a micro escala, son otorgados bajo las premisas de una tecnología crediticia especial que permite a los acreedores gestionar el riesgo y los costos concediendo préstamos de tamaño pequeño a clientes cuyos ingresos son generados por el autoempleo y la propiedad familiar e informal de negocios.

CARACTERISTICAS DEL SECTOR MYPE

Entre las principales características que representan las Micro y Pequeñas empresas se tiene:

Son de volatilidad: Así como se crean micro empresas, desaparecen del medio económico.

Usualmente la pequeña empresa es dirigida y operada por el propio dueño, quien atiende todos los campos: ventas, finanzas, operaciones, etc.

De fácil desplazamiento: por carecer de vivienda propia, mucho de ellos migran con facilidad a otras poblaciones o barrios haciendo más difícil su localización.

Carecen de información financiera: pertenecen a un sector económicamente informal, esto se traduce, a que la mayoría de las micros empresas no llevan registros contables.

Sus necesidades se centran en activo circulante: por lo general el activo fijo de los clientes es aportado con capital propio, centrando su necesidad de financiamiento en el capital circulante para la operatividad de su empresa.

PERFIL DEL CLIENTE

Personas naturales o jurídicas, propietarios (s) y que dirija (n) una o varias empresas establecidas en el ámbito donde opera la CMAC - TACNA, que desarrollen una actividad lícita.

Formalidad: pueden ser formales o informales, se debe acreditar propiedad del negocio mediante documentos (carne de asociación de comerciantes, RUS, licencia de funcionamiento, etc.).

Antigüedad del negocio: 06 meses de preferencia demostrable.

Tipo de actividad: comercio, producción o servicios.

Edad: entre 18 y 69 años.

Historial crediticio: normal o sin calificación, sin deudas atrasadas y/o sin condición de moroso. Si el cliente tuviera antecedentes judiciales o castigos cancelados, deberá presentar documentación adicional que demuestre que fue por hechos imputables a causas ajenas a su voluntad y estas operaciones crediticias deberán ser aprobadas por un nivel superior al que normalmente le correspondería por el monto de la operación.

DEFINICIONES OPERACIONALES

- a) Clientes: Un cliente puede ser catalogado en dos categorías principales: como cliente final, que es el que adquiere el producto por el simple deseo de poseerlo y utilizarlo, o como cliente intermedio, que es el que compra el producto con el fin de volverlo a vender para obtener una ganancia.
 - b) Crédito: Se puede definir como, la transacción entre dos partes donde una de ellas (el acreedor) otorga temporalmente dinero, bienes o servicios a otra (el acreditado) con la promesa de su reembolso en el futuro, incluyendo el pago de intereses.
 - c) Riesgo: Es una amenaza, peligro o incertidumbre a la cual se enfrenta una sociedad comisionista, por un evento o acción relacionada con sus objetivos estratégicos, líneas de negocios, operaciones y demás actividades, que pudiera afectar su situación financiera y el mercado de valores
 - d) Riesgo Crediticio: este hace referencia a la posibilidad de grande pérdidas, por el hecho que un cliente no cumpla con las obligaciones de crédito a las cuales se comprometió.
 - e) Riesgo de Liquidez: es la posibilidad que se produzcan pérdidas excesivas, por causa de las decisiones tomadas en pro de disponer de recursos rápidamente, para poder cumplir con los compromisos presentes y futuros.
 - f) Riesgo Cambiario: es la contingencia que puede ocasionar pérdidas por las variaciones en las tasas de cambio de las diferentes monedas, con las cuales una institución financiera, realiza operaciones o tiene recursos invertidos.
 - g) Riesgo de Tasa de Interés: es la disminución que puede ocurrir en el valor de los activos o del patrimonio de una entidad, debido a las variaciones en las tasas de interés, lo cual puede conducir a que la institución tenga graves pérdidas.
Riesgo País: se conoce también como riesgo soberano y se refiere al incumplimiento global de las deudas de un país, por circunstancias inherentes a la soberanía del Estado, distintas del riesgo comercial.
- **SERVICAJA ONLINE:** Es un servicio electrónico que está relacionado a un computador con acceso a internet, a través del cual ingresando a nuestro portal web www.cmactacna.com.pe puede realizar diversas operaciones relacionadas a sus cuentas con su Tarjeta Servicard débito o servicard debito visa o tarjeta

electrónica clásica, empresarial, mi primera servicard u otras que la CMAC – TACNA implemente a futuro.

- **SERVICAJA VIRTUAL:** Es un servicio electrónico que permite realizar consultas y operaciones relacionadas a cuentas de ahorros y créditos en cualquiera de los kioscos multimedia instalados en todas las agencias a nivel nacional.

- **CMAC MÓVIL:** Afiliación al canal electrónico de operaciones por telefonía celular denominado CMAC MOVIL.

- Por el presente, solicito y autorizo expresamente a la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A. (LA CAJA), me preste el servicio denominado CMAC MOVIL, a través del sistema de envío de datos denominado USSD (Servicio Suplementario de Datos No Estructurados, por sus siglas en inglés), al número de teléfono celular que proporcionó y de conformidad a la información que expresamente se detalla en el Registro de Afiliación, pudiéndose encontrar todos los beneficios y características de este servicio en nuestra página web institucional.

- CMAC MOVIL es la denominación del canal electrónico por telefonía celular que LA CAJA brinda a través del operador MOVISTAR, y por medio del cual EL CLIENTE afiliado podrá realizar, mediante el envío de datos USSD al número *222# y dependiendo del tipo de tarjeta que posea, consultas y operaciones relacionadas a sus cuentas de ahorros y créditos, así como servicios adicionales. EL CLIENTE que posea cualquier tipo de tarjeta de LA CAJA podrá afiliarse o desafiliarse de CMAC MÓVIL a través de los siguientes puntos de atención: i) ventanilla de las agencias a nivel nacional; y ii) canal electrónico Operaciones por Internet, al cual deberá estar afiliado previamente. Para afiliarse a CMAC MÓVIL, EL CLIENTE deberá cumplir las siguientes condiciones: i) Tener una tarjeta vigente; ii) Tener, por lo menos, una (01) cuenta de ahorros vigente; iii) Tener una línea de telefonía celular del operador MOVISTAR y un equipo telefónico que soporte la tecnología USSD (1); y iv) Para el caso de la afiliación mediante el canal electrónico Operaciones por Internet, tener una cuenta de correo electrónico activa.

- De acuerdo al tipo de tarjeta que posea EL CLIENTE, éste podrá acceder a las diversas consultas y operaciones. Asimismo, EL CLIENTE generará, sin

intervención alguna de LA CAJA y adicional a las que ya pudiera tener, una CLAVE SECRETA confidencial y específica para CMAC MÓVIL, la misma que está conformada por cuatro (04) dígitos. En caso que EL CLIENTE no recuerde el número de su CLAVE SECRETA o decida modificarla, deberá solicitar o realizar la desafiliación a CMAC MÓVIL en una ventanilla de las agencias a nivel nacional o desde el canal electrónico Operaciones por Internet, respectivamente. Posteriormente EL CLIENTE podrá afiliarse nuevamente a CMAC MÓVIL mediante los puntos de atención indicados en el punto 2. Para tal efecto, EL CLIENTE asume la obligación de mantener en total reserva y de manera confidencial su CLAVE SECRETA, asumiendo EL CLIENTE la responsabilidad por las consecuencias que puedan ocasionarse por el incumplimiento de esta obligación, así como cuando proceda en forma negligente o haga uso no autorizado del sistema. Esta disposición no será aplicable en aquellos casos en que se compruebe que terceros hayan efectuado las operaciones violando las políticas y medidas de seguridad informática de LA CAJA, y en general mediante acciones que constituyan delitos informáticos. LA CAJA sugiere a EL CLIENTE modifique directamente su clave secreta las veces que considere conveniente, especialmente cuando presuma que ha trascendido a terceros. EL CLIENTE bajo su exclusiva responsabilidad debe comunicar de inmediato a LA CAJA, utilizando los medios que ésta haya dispuesto para ese efecto, el hecho que hubiere trascendido a terceros su CLAVE SECRETA, oportunidad en la que ésta procederá con el bloqueo de las cuentas y/o eliminación de la CLAVE SECRETA, registrando el día y hora de dicha comunicación. EL CLIENTE no será responsable por el uso irregular o fraudulento con posterioridad a tal comunicación. Todas las transacciones previas a dicha comunicación serán de exclusiva responsabilidad de EL CLIENTE, aun cuando la falta de cumplimiento de esta obligación sea por caso fortuito o de fuerza mayor.

- Las partes acuerdan que LA CAJA cobrará a EL CLIENTE las comisiones respectivas por los servicios que le proporcione, y los gastos que LA CAJA incurra con terceros derivados de las operaciones, los que serán trasladados a EL CLIENTE. Las comisiones y los gastos referidos se detallan en el Tarifario de Comisiones y Gastos de Operaciones Pasivas, que forma parte integrante del presente Anexo, y que se encuentra también disponible en nuestra página web.

- Queda expresamente convenido entre las partes que LA CAJA podrá variar unilateralmente las tasas de interés, comisiones y gastos, así como las condiciones del presente anexo en la eventualidad que cambie o pudiera cambiar de modo adverso el contexto del mercado financiero; o en caso de modificaciones a la normatividad aplicable que afecten los costos y/o condiciones y/o características del servicio; o cambios en la situación política y/o económica del país que configuren circunstancias desfavorables para LA CAJA; o variaciones en las condiciones cambiarias; o perturbaciones en las condiciones financieras y/o económicas que afecten el sistema financiero nacional o internacional; o alzas en los costos de los servicios prestados por terceros; para ello, LA CAJA deberá realizar la comunicación a EL CLIENTE acerca de la modificación, así como la fecha de entrada en vigencia de la misma, con una anticipación no menor a cuarenta y cinco (45) días, cuando dichas modificaciones representen un incremento respecto de lo pactado, haciéndolo a elección de LA CAJA, por cualquiera de los medios de comunicación que se señalan a continuación: (i) comunicaciones escritas a la dirección domiciliaria de EL CLIENTE; (ii) comunicaciones a la dirección electrónica proporcionada por EL CLIENTE; y (iii) comunicaciones telefónicas al domicilio de EL CLIENTE que puedan ser acreditadas fehacientemente.
- EL CLIENTE señala como dirección domiciliaria, la indicada en el Contrato de Cuentas Pasivas y Servicios Complementarios, a donde se le cursarán las comunicaciones escritas que fueren necesarias; y como dirección electrónica la señalada en la información presentada a LA CAJA a donde se le hará llegar las comunicaciones que a través de este medio esté facultada a realizar LA CAJA.
- EL CLIENTE declara conocer de los riesgos asociados al uso de los medios y canales electrónicos puestos a su disposición por parte de LA CAJA. LA CAJA no será responsable frente a EL CLIENTE, en caso que en un determinado momento o día, ocurriese cualquier problema o inconveniente derivado de situaciones de caso fortuito o fuerza mayor, ajenas al ámbito de control de LA CAJA, como aquellas de índole físico, de la red de telefonía del CCPSC01-2013 Página 2 de 2 operador, o natural que imposibilite, retrase o demore la ejecución o que no permita la realización exitosa de las consultas y operaciones de CMAC MÒVIL.
- Cuando las transacciones que realice EL CLIENTE sean en monedas distintas a las de la cuenta, LA CAJA cargará su importe en las secuencias que tenga

establecidas, por el equivalente al monto de la moneda pertinente y al tipo de cambio venta (o compra si se carga una cuenta de moneda extranjera) que tenga vigente LA CAJA en el momento del cargo, y cuyo producto abonará al beneficiario. Asimismo EL CLIENTE autoriza a LA CAJA a debitar en su cuenta de ahorro cualquier importe que pudiera adeudar a LA CAJA en virtud de operaciones que con el mismo celebre.

- LA CAJA podrá abonar o cargar en la(s) cuenta(s) de EL CLIENTE, las sumas que resulten de más o de menos, por errores, transposición o por otro motivo que resulten necesarias para regularizar las mismas, sin necesidad de contar con autorización de EL CLIENTE, ello se comunicará dentro de los treinta (30) días naturales de producido el error. Los abonos y/o cargos registrados serán objeto de corrección por LA CAJA mediante extorno y/o regularización, procediendo LA CAJA a la corrección contable y a la posterior comunicación a EL CLIENTE, por medio telefónico o en su defecto, por medio escrito. Cualquier error o inexactitud que EL CLIENTE advierta deberá comunicarla a LA CAJA de inmediato, por cualquiera de sus canales de atención al cliente, en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario de ocurrido el hecho, sometiéndose al procedimiento de atención de reclamos y a la nueva liquidación, que de ser el caso, efectuará LA CAJA.
- La duración del Contrato de Cuentas Pasivas y Servicios Complementarios es indefinida, pudiendo EL CLIENTE resolverlo unilateralmente con solo comunicarlo a LA CAJA. Tratándose de la resolución por parte de LA CAJA, ello deberá ser comunicado a EL CLIENTE con un mínimo de cuarenta y cinco (45) días calendarios de anticipación.
- LA CAJA no asume responsabilidad alguna si por caso fortuito o fuerza mayor no pudiera cumplir con cualquiera de las obligaciones materia del presente anexo y/o con las instrucciones de EL CLIENTE que tengan relación con los servicios materia del presente contrato. En tales casos LA CAJA tratará de dar cumplimiento a la instrucción tan pronto desaparezca la causa que impidiera su atención oportuna. Se considerarán como causas de fuerza mayor o caso fortuito, sin que la enumeración sea limitativa, las siguientes: i) La interrupción del sistema de cómputo, red de teleproceso local o de telecomunicaciones; ii) Falta de fluido eléctrico; iii) Terremotos, incendios, inundaciones y otros similares; iv) Actos y consecuencias de vandalismo, terrorismo y conmoción civil; v) Huelgas y paros;

- vi) Actos y consecuencias imprevisibles debidamente justificadas por LA CAJA; y
 - vii) Suministros y abastecimientos a sistemas y canales de distribución de productos y servicios. En cuanto a los literales i) y vii) la ausencia de responsabilidad de LA CAJA solo operará en caso fortuito o de fuerza mayor.
- En todo lo no previsto por el presente anexo, la cuenta de ahorros que EL CLIENTE mantenga en LA CAJA está sujeta a las disposiciones de la Ley Nro. 26702 Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, al Reglamento de Depósitos de Ahorro aprobado por Circular Nro. B-1848-90, Resolución SBS N° 8181-2012, Reglamento de Transparencia de Información Contratación con Usuarios del Sistema Financiero, así como las demás normas que resulten aplicables.
 - **SERVIFONO:** Es un servicio electrónico que permite realizar consultas y operaciones relacionadas a cuentas de ahorros y créditos a través del sistema de nuestra central telefónica, marcando el (052) 583658 opción "0", las 24 horas del día y los 365 días del año.
 - **COMPRA Y VENTA DE MONEDA:** Consiste en el cambio entre Moneda Nacional (Nuevos Soles) y Moneda Extranjera (Dólares Americanos) a un tipo de cambio muy atractivo.
 - Este servicio le permite efectuar sus transacciones con la seguridad y respaldo que le ofrece nuestra entidad.
 - Podrá acceder a este servicio en las ventanillas de atención de nuestras Agencias.
 - Puedes hacer uso del servicio si eres cliente o no cliente de Caja Tacna.
 - Le ofrecemos mejores cotizaciones dentro del sistema financiero.
 - **OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS**

Rol de la Garantía: Un grupo meta al cual se financia en una alta proporción no cuenta con garantías liquidables fácilmente. Por esta razón la metodología planteada reemplaza la garantía real en forma (hipotecas o prendas) por una información profunda y exhaustiva de la unidad económica y familiar. La tecnología

crediticia crea mecanismos de incentivo al prestatario para devolver puntualmente sus créditos tales como, (Posibilidad de obtener un crédito rápidamente, escalonamiento del monto prestado según la capacidad de pago del cliente, en caso de morosidad el cliente recibirá visitas notificaciones escritas además de pagar recargos por los atrasos).

ROL DEL ANALISTA DE CRÉDITOS: El analista es funcionario encargado de entablar un trato directo con el prestatario tiene la responsabilidad de colocar y recuperar los créditos. A diferencia del funcionario de la banca tradicional, cumple un papel integral de promotor, evaluador, recuperador y asesor del microempresario. Los analistas de crédito constituyen el brazo ejecutivo de la gerencia de créditos y representación delegada constituyen la personalización del Banco ante el prestatario. El analista de créditos tiene en este contexto una labor estratégica para desarrollar las micro finanzas.

CRÉDITOS COMERCIALES: Son aquellos créditos directos o indirectos otorgados a personas naturales o jurídicas destinados al financiamiento de la producción y comercialización de bienes y servicios en sus diferentes fases y que reúnan la siguiente característica:

Un endeudamiento en el sistema financiero que exceda de 30,000 de dólares o su equivalente en moneda nacional, el mismo que debe corresponder a la última información crediticia emitida por la superintendencia en el momento de otorgarse el crédito.

CRÉDITOS EMPRESARIALES: Créditos otorgados para financiar actividades de comercio, producción o servicios. Están incluidos los créditos corporativos, a grandes empresas, a medianas empresas, a pequeñas empresas y a microempresas.

- Desembolsamos tu préstamo en sólo 24 horas (de acuerdo a tu evaluación crediticia).
- Atención personalizada y asesoramiento permanente.
- Fácil acceso para capital de trabajo o activo fijo.
- Prestamos desde S/. 300.00 (trescientos nuevos soles) y US\$ 300.00

(trescientos dólares americanos).

- Hasta 60 meses para pagar.
- Periodo de gracia de 90 días.
- Seguro de Desgravamen para el titular.

EL TIEMPO VALE ORO: Créditos otorgados para financiar actividades de comercio, producción o servicios. Están incluidos los créditos a pequeñas empresas y a microempresas.

- Desembolsamos tu préstamo en sólo 5 horas (de acuerdo a tu evaluación crediticia).
- Atención personalizada y asesoramiento permanente.
- Fácil acceso para capital de trabajo.
- Prestamos desde S/. 300.00 (trescientos nuevos soles)
- Hasta 18 meses para pagar.
- Seguro de Desgravamen para el titular.

CREDIGANADERO: Créditos otorgados para financiar actividades de ganadería, producción o servicios. Están incluidos los créditos a pequeñas empresas y a microempresas.

- Desembolsamos tu préstamo en sólo 24 horas (de acuerdo a tu evaluación crediticia).
- Atención personalizada y asesoramiento permanente.
- Fácil acceso para capital de trabajo.
- Tasas de interés competitivas.
- Prestamos desde S/. 300.00 (trescientos nuevos soles).
- Hasta 36 meses para pagar.
- Seguro de Desgravamen para el titular.

MICRO AGROPECUARIO: Créditos otorgados para financiar actividades microagropecuarias. Están incluidos los créditos a pequeñas empresas y a

microempresas.

- Desembolsamos tu préstamo en sólo 24 horas (de acuerdo a tu evaluación crediticia).
- Atención personalizada y asesoramiento permanente.
- Fácil acceso para capital de trabajo.
- Tasas de interés competitivas.
- Prestamos desde S/. 300.00 (trescientos nuevos soles).
- Hasta 18 meses para pagar.
- Otorgamos periodos de gracia.
- Seguro de Desgravamen para el titular.

AGRO CRÉDITO: Créditos otorgados para financiar actividades agrícolas y ganaderas, tanto para capital de trabajo y activo fijo.

- Desembolsamos tu préstamo en sólo 24 horas (de acuerdo a tu evaluación crediticia).
- Atención personalizada y asesoramiento permanente.
- Fácil acceso para capital de trabajo o activo fijo.
- Tasas de interés competitivas.
- Hasta 18 meses para pagar (capital de trabajo)
- Hasta 48 meses para pagar (activo fijo)
- Otorgamos periodos de gracia
- Seguro de Desgravamen para el titular

CREDI – FÁCIL: Créditos otorgados para financiar actividades de servicios, comercio y/o producción, pudiendo ser personas naturales formales o informales.

- Desembolsamos tu préstamo en sólo 24 horas (de acuerdo a tu evaluación crediticia).
- Atención personalizada y asesoramiento permanente.
- Fácil acceso para capital de trabajo y activo fijo
- Prestamos desde S/. 300.00 (trescientos nuevos soles).
- Hasta 24 meses para pagar, según modalidad
- Periodo de gracia de hasta 01 mes, según evaluación.
- No es necesario acreditar vivienda propia.
- Seguro de Desgravamen para el titular

2.4. Sistema de Hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

La calidad del servicio al cliente influye significativamente en el otorgamiento de los créditos empresariales de la CMAC – TACNA

2.4.2. Hipótesis específicas

- Los requisitos del cliente influyen significativamente en el otorgamiento de créditos en la CMAC – Tacna.
- El grado de la calidad del servicio en la CMAC – TACNA es bueno.
- Los tipos de clientes de la CMAC - TACNA son de bajos recursos.

2.5. Sistema de Variable

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE VARIABLES	FACTOR	INDICADOR
Variable independiente CALIDAD DE SERVICIO: Consiste en la satisfacción del cliente, lo cual se cumple cuando se sobrepasan sus deseos, expectativas y percepciones.	Calidad	Medición del nivel de calidad de los créditos empresariales
	Rentabilidad	Medición de la rentabilidad de los créditos empresariales
	Tasas de interés	Medición de las tasas de interés de los créditos empresariales
	Tiempo de verificación del crédito	Medición del tiempo de verificación de los créditos empresariales

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE VARIABLES	FACTOR	INDICADOR
<p>Variable Dependiente OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS EMPRESARIALES:</p> <p>Consiste en el acuerdo contractual entre dos partes para el otorgamiento de un dinero a cambio de una retribución (capital + interés), cuyo destino es para actividades empresariales.</p>	Facilidad	Medición del margen de facilidad para otorgar un crédito
	Rapidez	Medición del tiempo desde que se entregaron los documentos hasta el momento de desembolso
	Competitividad	Medición de la competitividad en relación con otras instituciones financieras
	Titulares y avales en el crédito empresarial	Medición de cuantos créditos llevan avales y cuantos solo son de titulares

CAPITULO III

METODOLOGÍA

3.1. Tipo de Investigación

Investigación aplicada, debido a que se ha trabajado en la Caja municipal de ahorros y créditos ya se cuenta con conocimiento en el área de marketing, finanzas, contabilidad y conocimientos en ratios financieros.

3.2. Diseño de Investigación

Experimental porque:

Se requiere llegar al análisis del servicio de los créditos empresarial y como esto se ve reflejado en el servicio de crédito que se otorga, en comparación a otros tipos de servicios como es la diferencia en atención de un analista a un crédito nuevo que a uno paralelo o recurrentes.

3.3. Población y Muestra

3.3.1. Población

La población será el total de todos los clientes que conforman la cartera de créditos de la CMAC – TACNA. S.A. en la ciudad de Tacna.

3.3.2. Muestra

Se utilizará el muestreo estratificado aleatorio, proporcionalmente a la cartera de clientes de cada Agencia en la ciudad de Tacna.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se aplicó la encuesta y su instrumento el cuestionario que facilitó la recolección de datos. Se visitaron a los clientes de créditos empresariales de la CAMAC – TACNA S.A. A los cuales se les encuestaron con una duración promedio de 5 minutos.

3.5. Técnicas de procesamiento de datos

Los datos obtenidos mediante la aplicación de los instrumentos señalados para obtener información de fuentes primarias, recurriendo a las fuentes secundarias como la agencias de la CMAC – TACNA S.A ubicadas en la ciudad de Tacna también ya indicadas, sirvieron para generar una base de datos en los programas de Excel y SPSS versión 20.0 y así poder realizar las proyecciones respectivas.

La misma base de datos permitió generar tablas de frecuencias y gráficos de barras y dispersión, de carácter informativo con lo que se dio cumplimiento a uno de los propósitos de este trabajo que es la parte descriptiva de la estadística. Luego con esta información ya organizada se procedió a la tarea del análisis estadístico estableciendo así el modo en que se relacionan las variables independientes con la dependiente materia de este estudio.

La prueba de hipótesis se hizo utilizando la prueba de Correlación de Pearson por ser una prueba paramétrica para medir el nivel de relación entre las variables de estudio; por otro lado, también se utilizaron las pruebas t para una muestra para determinar los niveles de las variables de estudio.

3.6. Selección y validación de los instrumentos de investigación

La validación el instrumento se realizó mediante el juicio de expertos, con el cual se corrigió los instrumentos.

Para la prueba de confiabilidad se recurrió Alfa de Cronbach, los reportes fueron los siguientes:

Selección y validación de los instrumentos de la investigación para determinar la confiabilidad de los instrumentos aplicados se utilizó el coeficiente de ALPHA DE CRONBACH, cuya valoración fluctúa entre 0 y 1.

Escala de alpha de cronbach

ESCALA	SIGNIFICADO
- 1 A 0	No es confiable
0.01 - 0.49	Baja Confiabilidad
0.50 - 0.69	Moderada Confiabilidad
0.70 - 0.89	Fuerte Confiabilidad
0.90 - 1.00	Alta Confiabilidad

De acuerdo con la escala, se determina que los valores cercanos a 1 implican que el instrumento utilizado es de alta confiabilidad y se aproxima a 0 significa que el instrumento es de baja confiabilidad. En base a la escala de Likert, se procedió a analizar las respuestas logradas considerando que los valores cercanos a 1 implica que está muy en desacuerdo con lo afirmado y los valores cercanos a 5 implica que se está muy de acuerdo con lo afirmado.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Presentación de resultados, tablas, gráficos, figuras, etc.

TABLA 1: Califique la evaluación de los créditos empresariales de la CMAC - TACNA.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	30	15.5	15.5	15.5
Insatisfecho	23	11.9	11.9	27.3
Ni satisfecho ni satisfecho	49	25.3	25.3	52.6
Satisfecho	64	33.0	33.0	85.6
Muy satisfecho	28	14.4	14.4	100.0
Total	194	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta de la investigación

Elaboración propia.

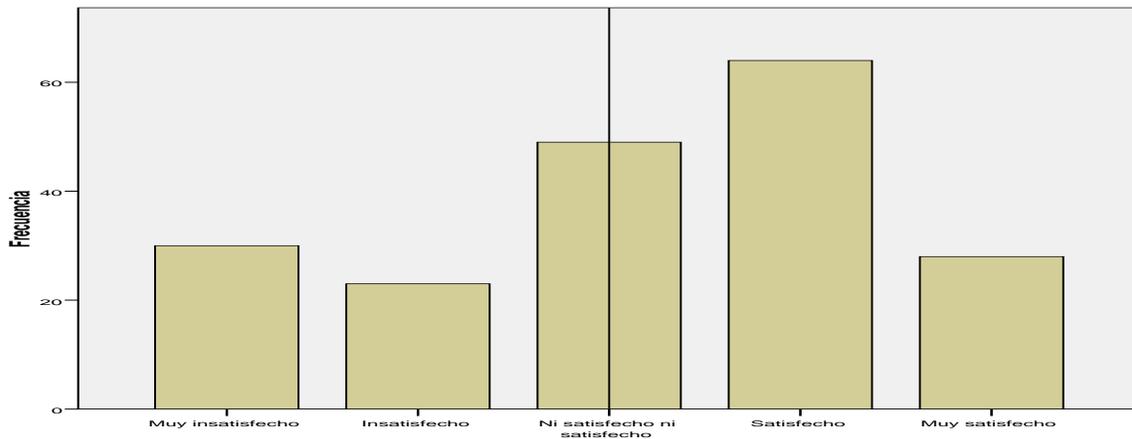


Figura 1: Califique la evaluación de los créditos empresariales de la CMAC - TACNA.

Elaboración: Propia.

Interpretación: En la presente figura se observa que la mayoría de los usuarios de la CMAC – TACNA S.A. él 33.0% se encuentra satisfechos con la evaluación de los créditos empresariales y el 15.5% se encuentra muy insatisfecho, ya que en al recopilar algunos requisitos no son del alcance del cliente, indican una variabilidad con respecto a las respuestas y se aprecia una tendencia ligeramente ascendente respecto a las alternativas.

TABLA 2: Los requisitos para obtener un crédito en la CMAC - TACNA son acorde a las posibilidades de los clientes.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	20	10.3	10.3	10.3
Insatisfecho	32	16.5	16.5	26.8
Ni satisfecho ni satisfecho	40	20.6	20.6	47.4
Satisfecho	68	35.1	35.1	82.5
Muy satisfecho	34	17.5	17.5	100.0
Total	194	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta de la investigación

Elaboración propia.

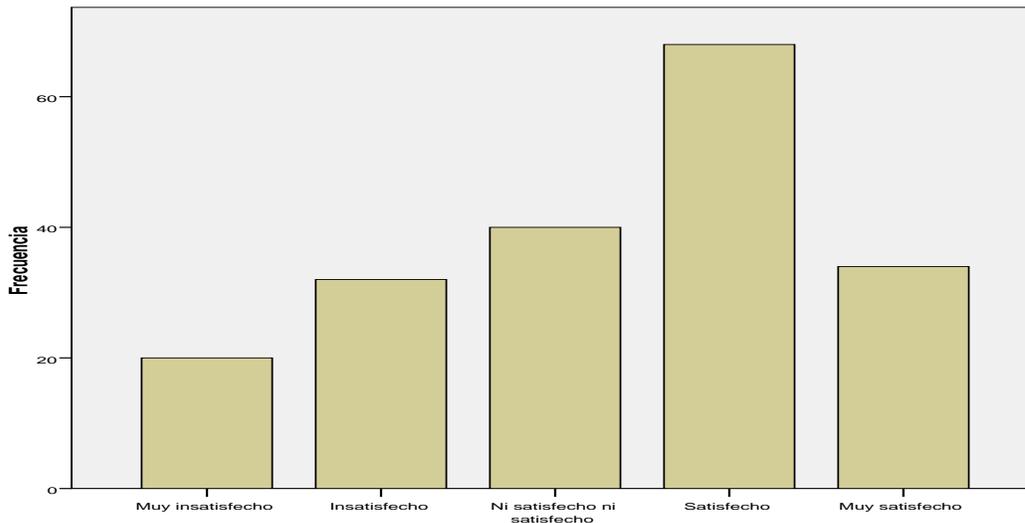


Figura 2: Los requisitos para obtener un crédito en la CMAC - TACNA son acorde a las posibilidades de los clientes.

Elaboración: Propia.

Interpretación: En la presente figura podemos apreciar que la mayoría de clientes de la CMAC – TACNA S.A. se encuentran satisfechos con un porcentaje de 35.1% encuestados satisfechos, con los requisitos para obtener un crédito en la CMAC – TACNA S.A. y el 10.3% indica no estar muy insatisfecho, existe una variabilidad con respecto a las respuestas y se aprecia una tendencia ascendente respecto a las alternativas.

TABLA 3: Cómo calificaría la información brindada que le dieron en la Agencia, sobre el otorgamiento de un crédito de la CMAC - TACNA.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	18	9.3	9.3	9.3
Insatisfecho	27	13.9	13.9	23.2
Ni satisfecho ni satisfecho	47	24.2	24.2	47.4
Satisfecho	70	36.1	36.1	83.5
Muy satisfecho	32	16.5	16.5	100.0
Total	194	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta de la investigación

Elaboración propia.

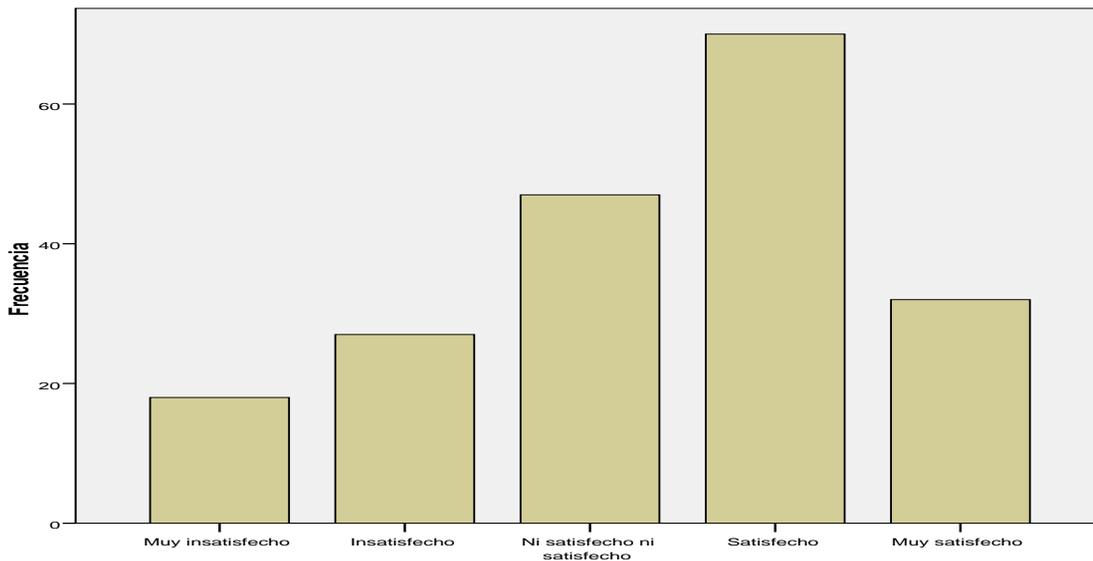


Figura 3: Como calificaría la información brindada que le dieron en la Agencia, sobre el otorgamiento de un crédito de la CMAC - TACNA.

Elaboración:

Propia.

Interpretación: En la presente figura se observa que la mayoría de los usuarios encuestados están un 36.1% satisfechos con que la información brindada fue adecuada en el otorgamiento del crédito en la CMAC – TACNA S.A. y el 9.3% se encuentra muy insatisfecho ni insatisfecho, esto indican una variabilidad con respecto a las respuestas y se aprecia una tendencia muy ascendente con respecto a las alternativas.

TABLA 4: Califique el nivel de asesoría del analista para el destino de su crédito.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	27	13.9	13.9	13.9
Insatisfecho	25	12.9	12.9	26.8
Ni satisfecho ni satisfecho	43	22.2	22.2	49.0
Satisfecho	70	36.1	36.1	85.1
Muy satisfecho	29	14.9	14.9	100.0
Total	194	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta de la investigación

Elaboración propia.

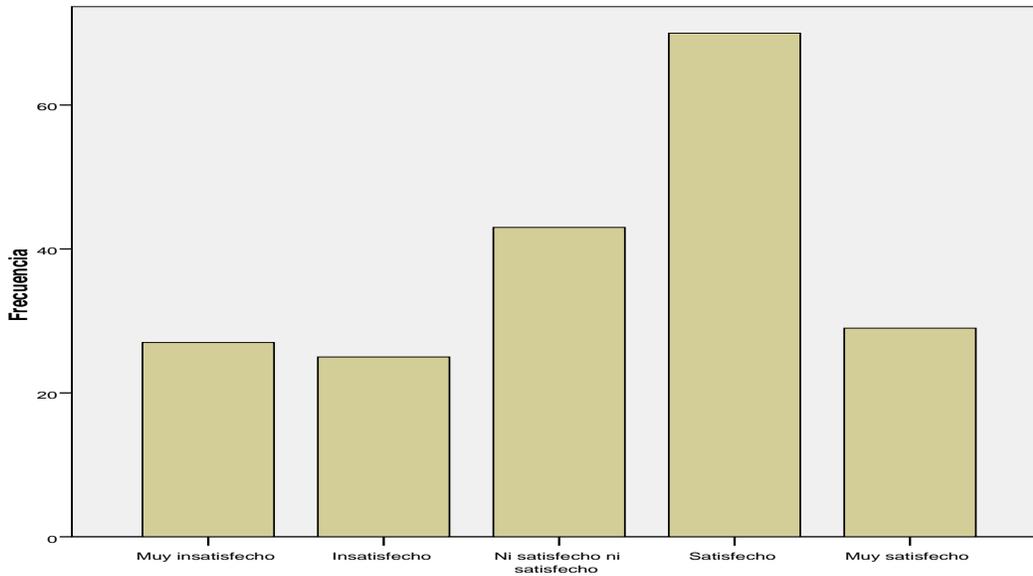


Figura 4: Califique el nivel de asesoría para el destino de su crédito.

Elaboración: Propia.

Interpretación: En la presente figura podemos ver que la gran mayoría de usuarios encuestados están un 36.1% satisfechos con el nivel de asesoría para el destino de su crédito y el 13.9% muy insatisfechos con la asesoría y el destino del crédito, e indican una variabilidad en relación con las respuestas y se puede observar una tendencia ligeramente ascendente con respecto a las alternativas.

TABLA 5: Como califica la publicidad acerca de las tasas por campañas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	23	11.9	11.9	11.9
Insatisfecho	27	13.9	13.9	25.8
Ni satisfecho ni satisfecho	32	16.5	16.5	42.3
Satisfecho	67	34.5	34.5	76.8
Muy satisfecho	45	23.2	23.2	100.0
Total	194	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta de la investigación

Elaboración propia.

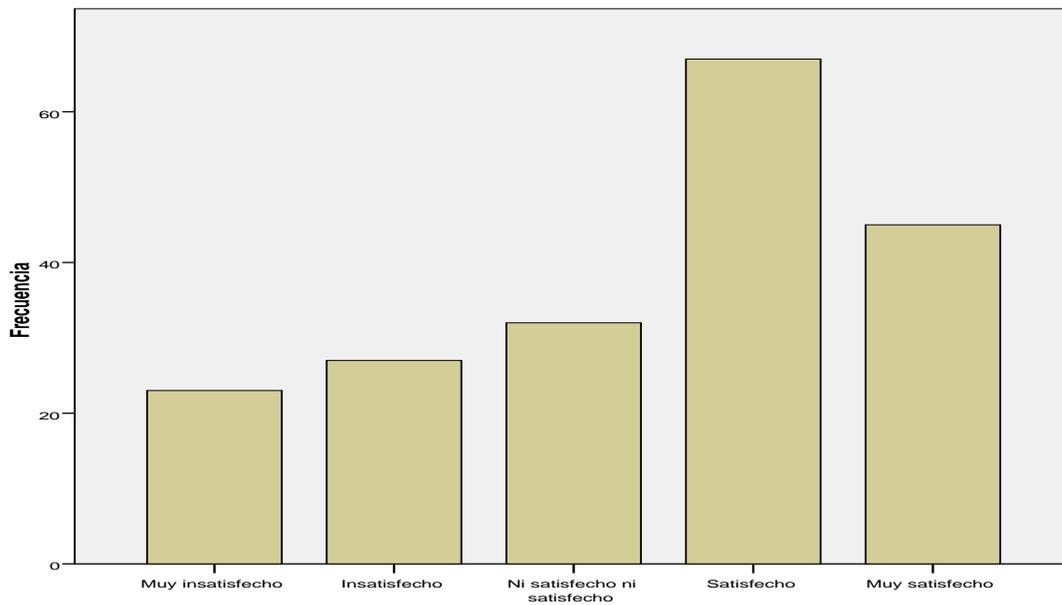


Figura 5: Como califica la publicidad acerca de las tasas por campañas.

Elaboración: Propia.

Interpretación: En la presente figura se observa que la mayoría de los usuarios de la CMAC – TACNA S.A. él 34.5% se encuentran satisfechos con la publicidad de las tasas por campañas de la CMAC – TACNA S.A. y el 11.9% se encuentra muy insatisfecho esto indica una variabilidad con respecto a las respuestas, y se aprecia una tendencia ascendente con respecto a las alternativas.

TABLA 6: Los créditos empresariales de la CMAC - TACNA son rápidos para el momento de desembolso.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	22	11.3	11.3	11.3
Insatisfecho	27	13.9	13.9	25.3
Ni satisfecho ni satisfecho	34	17.5	17.5	42.8
Satisfecho	73	37.6	37.6	80.4
Muy satisfecho	38	19.6	19.6	100.0
Total	194	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta de la investigación

Elaboración propia.

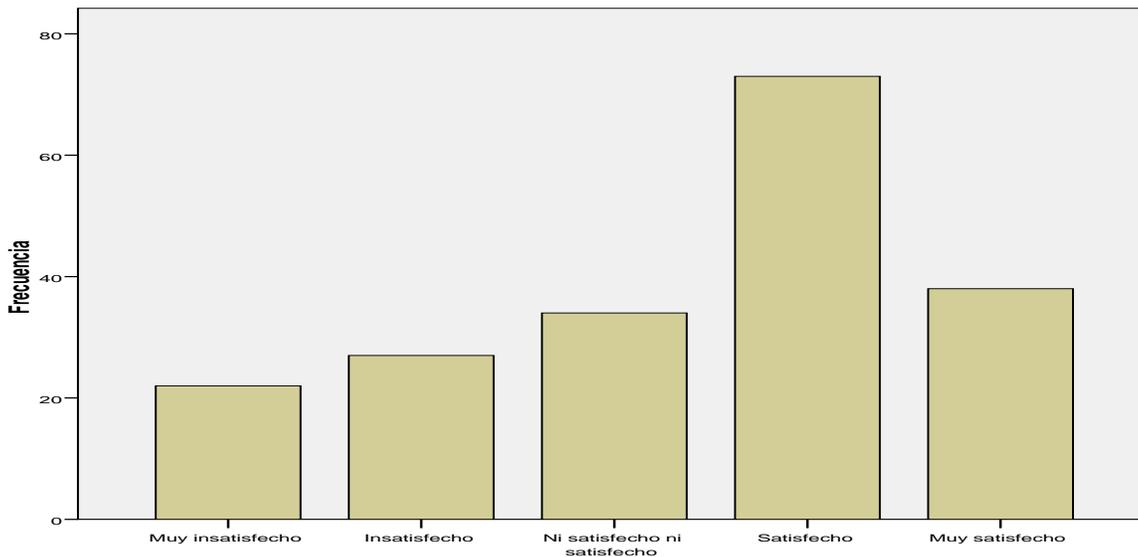


Figura 6: Los créditos empresariales de la CMAC - TACNA son rápidos para el momento de desembolso.

Elaboración: Propia.

Interpretación: En el siguiente cuadro se puede apreciar que la mayoría de clientes de la CMAC – TACNA S.A. están un 37.6% satisfechos con la rapidez del desembolso y un 11.3% se encuentra muy insatisfecho esto indica una variabilidad con respecto a las respuestas, u se aprecia una tendencia ascendente con respecto a las alternativas.

TABLA 7: Evalué si los créditos empresariales de la CMAC - TACNA son accesibles.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	21	10.8	10.8	10.8
Insatisfecho	27	13.9	13.9	24.7
Ni satisfecho ni satisfecho	43	22.2	22.2	46.9
Satisfecho	73	37.6	37.6	84.5
Muy satisfecho	30	15.5	15.5	100.0
Total	194	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta de la investigación

Elaboración propia.

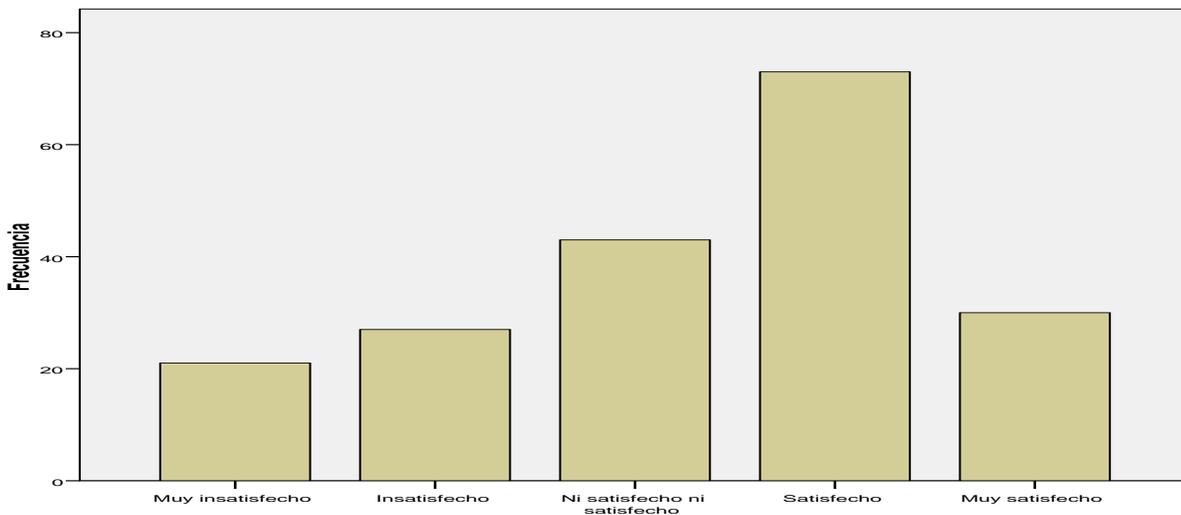


Figura 7: Evalué si los créditos empresariales de la CMAC - TACNA son accesibles.

Elaboración: Propia.

Interpretación: En la presente figura se puede observar que la mayoría de los usuarios de la CAJA MUNICIPAL DE AHORROS Y CREDITOS TACNA S.A. se encuentran en un 37.6% encuestados satisfechos, en su nivel de satisfacción sobre la accesibilidad de los créditos, mientras que un 10.8% se encuentra insatisfecho, esto nos indica una variabilidad con respecto a las respuestas, y se puede ver una tendencia ascendente con respecto a las alternativas.

TABLA 8: Como califica la puntualidad a la hora que se llevó a cabo su evaluación crediticia.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	22	11.3	11.3	11.3
Insatisfecho	34	17.5	17.5	28.9
Ni satisfecho ni satisfecho	45	23.2	23.2	52.1
Satisfecho	65	33.5	33.5	85.6
Muy satisfecho	28	14.4	14.4	100.0
Total	194	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta de la investigación

Elaboración propia.

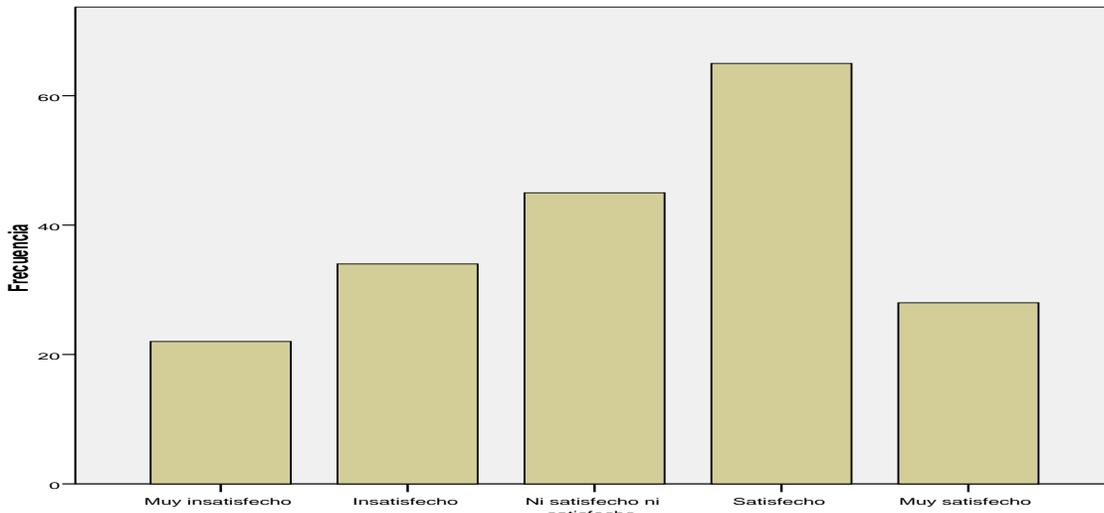


Figura 8: Como califica la puntualidad a la hora que se llevó a cabo su evaluación crediticia.

Elaboración: Propia.

Interpretación: En el presente cuadro observamos que la gran parte de usuarios de la CMAC – TACNA S.A. se encuentra con un 33.5% de satisfacción en la puntualidad de su evaluación para el otorgamiento de un crédito, mientras que el 11.3% de usuarios se encuentran muy insatisfechos, esto nos da a conocer una variabilidad con respecto a las alternativas, y se puede observar una tendencia ascendente con respecto a las respuestas.

TABLA 9: En comparación a otras oficinas de la localidad, como califica los requisitos para obtener un crédito en la CMAC - TACNA.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	21	10.8	10.8	10.8
Insatisfecho	27	13.9	13.9	24.7
Ni satisfecho ni satisfecho	39	20.1	20.1	44.8
Satisfecho	80	41.2	41.2	86.1
Muy satisfecho	27	13.9	13.9	100.0
Total	194	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta de la investigación

Elaboración propia.

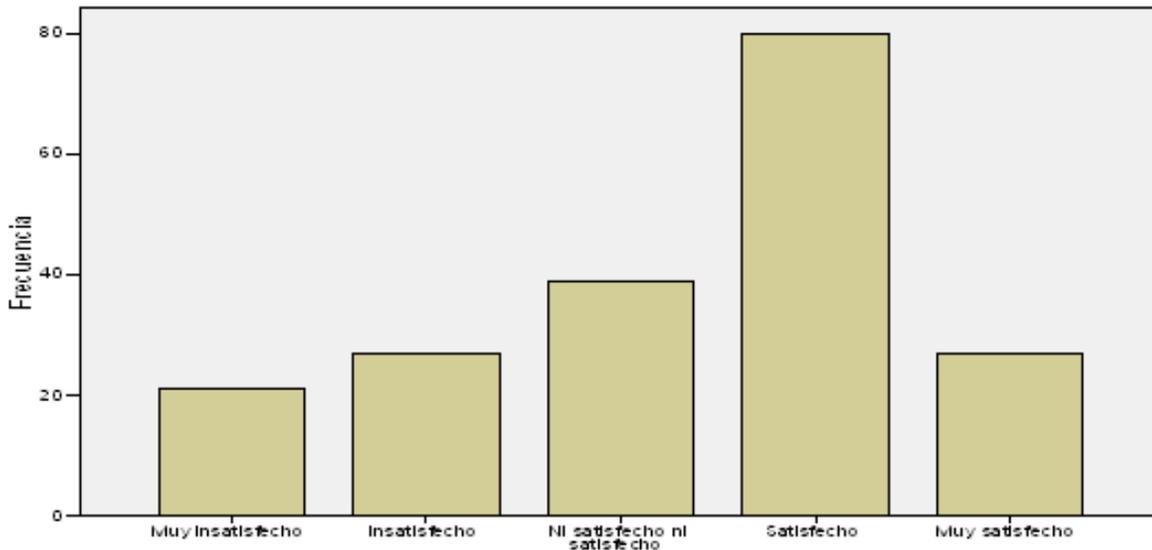


Figura 9: En comparación a otras oficinas de la localidad, como califica los requisitos para obtener un crédito en la CMAC - TACNA.

Elaboración: Propia.

Interpretación: En la presente figura vemos que la gran parte de usuarios se encuentran satisfechos en los requisitos que solicita la CMAC – TACNA S.A. en cada agencia de su distrito con un porcentaje de 41.2% encuestados satisfechos, mientras el 10.8% encuentra muy insatisfecho esto nos va a dar a conocer una variabilidad con respecto a las respuestas, y se puede ver una tendencia ascendente con respecto a las alternativas.

TABLA10: En comparación a otras instituciones financieras de la localidad, cómo califica los requisitos para un crédito en la CMAC - TACNA.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	23	11.9	11.9	11.9
Insatisfecho	25	12.9	12.9	24.7
Ni satisfecho ni satisfecho	25	12.9	12.9	37.6
Satisfecho	70	36.1	36.1	73.7
Muy satisfecho	51	26.3	26.3	100.0
Total	194	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta de la investigación

Elaboración propia.

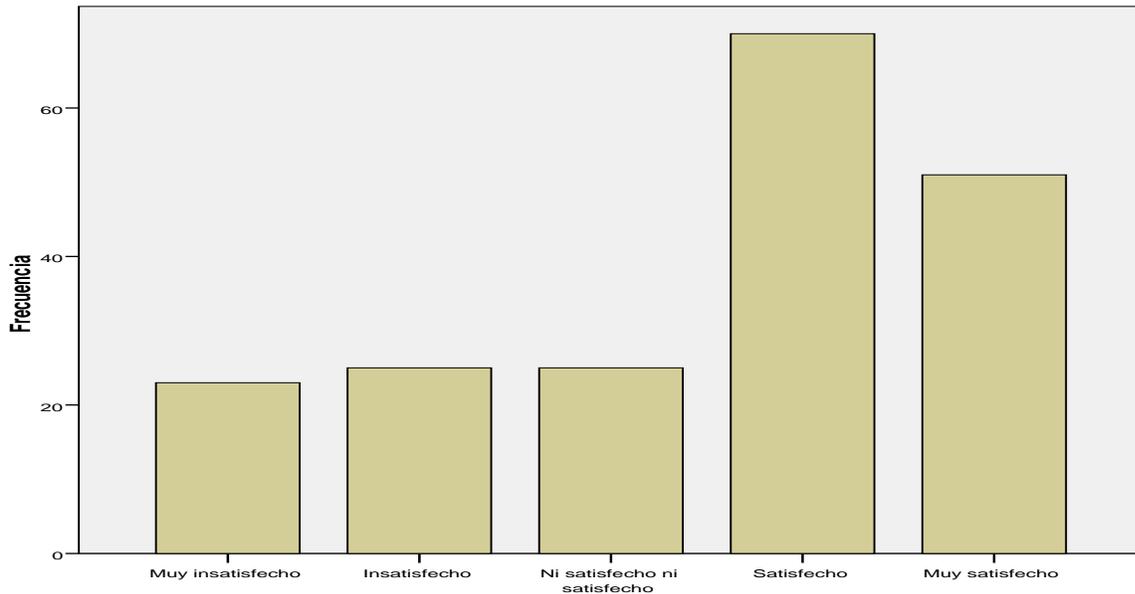


Figura 10: En comparación a otras instituciones financieras de la localidad, cómo califica los requisitos para un crédito en la CMAC - TACNA.

Elaboración: Propia.

Interpretación: En el siguiente gráfico podemos observar que los usuarios satisfechos con los requisitos que se les solicitan en un 36.1% encuestados satisfechos, mientras que un 11.9% está muy insatisfecho, esto nos indica una variabilidad con respecto a las alternativas, y se puede ver una tendencia ligeramente ascendente con respecto a las respuestas.

TABLA11: Considera que es accesible conseguir los requisitos para obtener un crédito en la CMAC - TACNA.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	21	10.8	10.8	10.8
Insatisfecho	27	13.9	13.9	24.7
Ni satisfecho ni satisfecho	38	19.6	19.6	44.3
Satisfecho	66	34.0	34.0	78.4
Muy satisfecho	42	21.6	21.6	100.0
Total	194	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta de la investigación

Elaboración propia.

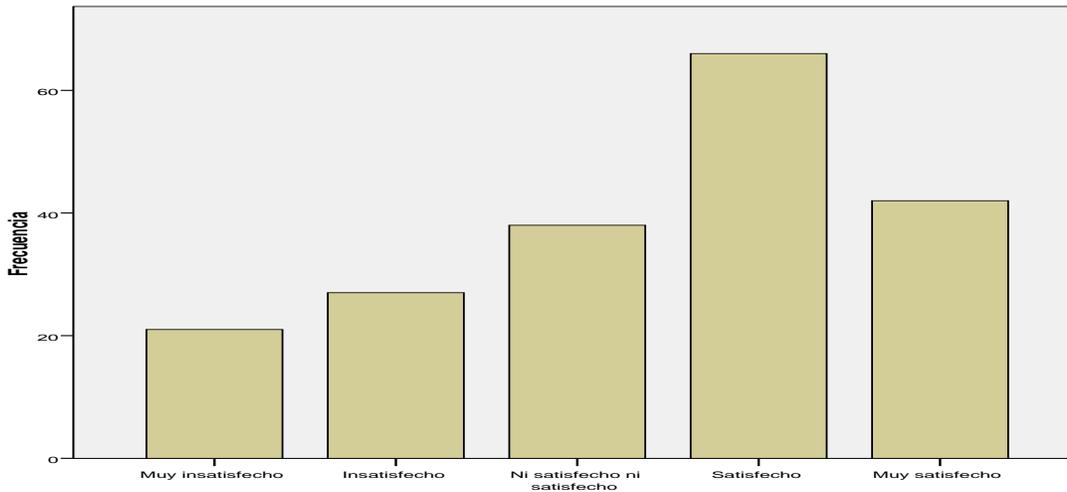


Figura 11: Considera que es accesible conseguir los requisitos para obtener un crédito en la CMAC - TACNA.

Elaboración: Propia.

Interpretación: En el siguiente gráfico observamos que los usuarios consideran accesibles los requisitos para el otorgamiento a un crédito de la CMAC – TACNA S.A. en un porcentaje del 34.0% encuestados satisfechos, mientras el 10.4% de los usuarios están muy insatisfechos, afirman que es tedioso y poco accesible conseguir los requisitos, esto nos da una variabilidad con respecto a las respuestas, y se puede ver una tendencia ascendente con respecto a las alternativas.

TABLA 12: Considera que es necesaria la evaluación de vivienda para obtener un crédito empresarial en la CMAC - TACNA.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	29	14.9	14.9	14.9
Insatisfecho	31	16.0	16.0	30.9
Ni satisfecho ni satisfecho	34	17.5	17.5	48.5
Satisfecho	55	28.4	28.4	76.8
Muy satisfecho	45	23.2	23.2	100.0
Total	194	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta de la investigación

Elaboración propia.

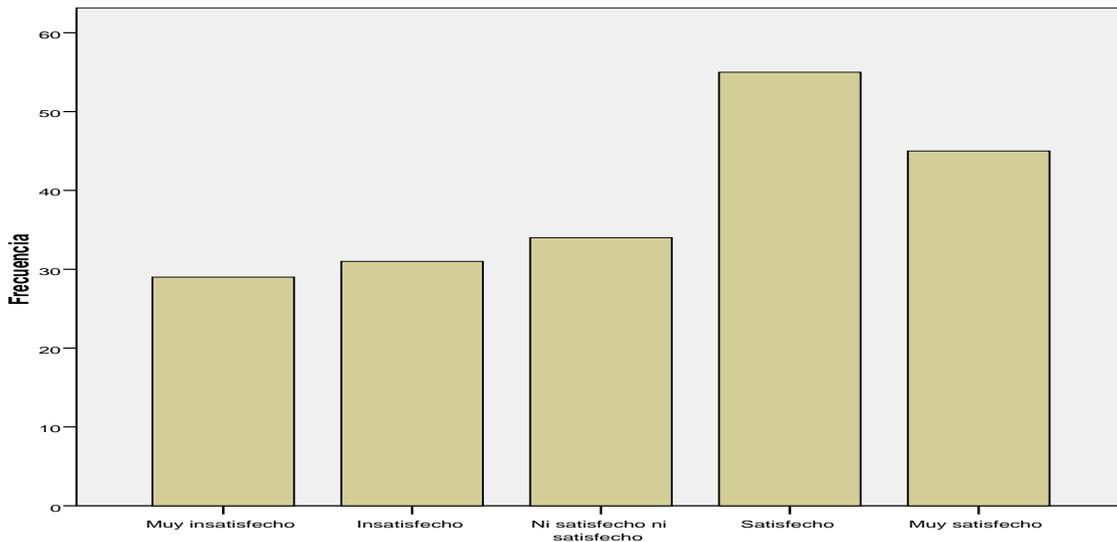


Figura 12: Considera que es necesaria la evaluación de vivienda para obtener un crédito empresarial en la CMAC - TACNA.

Elaboración: Propia.

Interpretación: En el siguiente gráfico vemos que los usuarios están satisfechos y ven que es necesaria la evaluación de vivienda en los créditos empresariales de la CMAC – TACNA S.A. con un porcentaje de 28.4% encuestados satisfechos, mientras que el 14.9% se encuentra muy insatisfecho y se siente incómodo con la evaluación a su vivienda, se puede ver una tendencia ligeramente ascendente con respecto a las respuestas.

TABLA 13: Está de acuerdo con la rapidez con la que desembolso su crédito empresarial.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	22	11.3	11.3	11.3
Insatisfecho	18	9.3	9.3	20.6
Ni satisfecho ni satisfecho	33	17.0	17.0	37.6
Satisfecho	70	36.1	36.1	73.7
Muy satisfecho	51	26.3	26.3	100.0
Total	194	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta de la investigación

Elaboración propia.

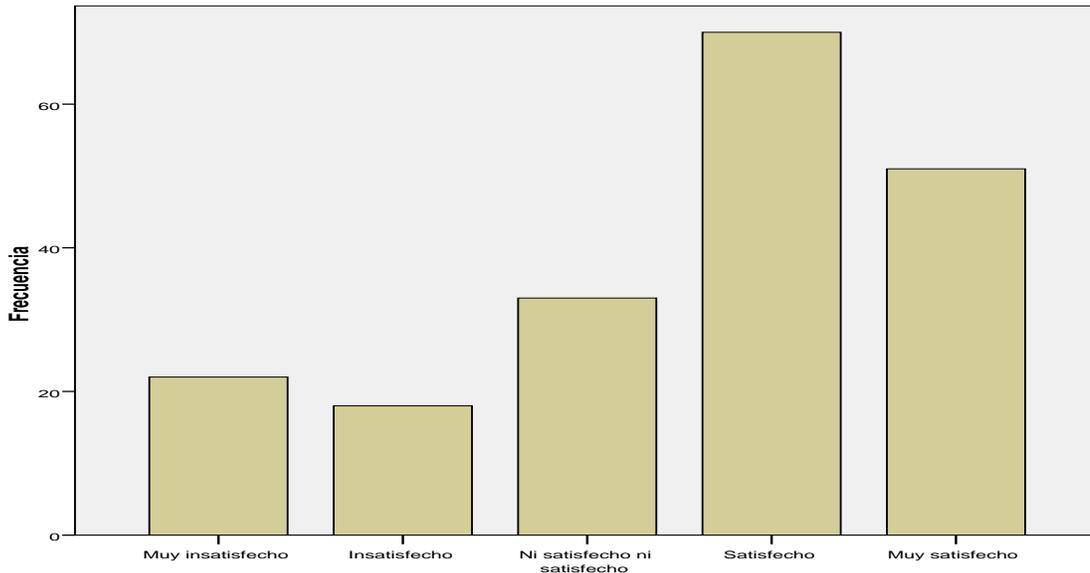


Figura 13: Esta de acuerdo con la rapidez con la que desembolso su crédito empresarial.

Elaboración: Propia.

Interpretación: En el siguiente grafico observamos que un 36.1% están satisfechos con la rapidez en el desembolso de su crédito empresarial, y un 11.3% muy insatisfecho a la hora del desembolso de su crédito empresarial de la CMAC – TACNA S.A. y se puede ver una tendencia ascendente con relación a las respuestas.

TABLA 14: Está de acuerdo con la rapidez con la que desembolso su crédito empresarial.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	22	11.3	11.3	11.3
Insatisfecho	18	9.3	9.3	20.6
Ni satisfecho ni satisfecho	33	17.0	17.0	37.6
Satisfecho	70	36.1	36.1	73.7
Muy satisfecho	51	26.3	26.3	100.0
Total	194	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta de la investigación

Elaboración propia.

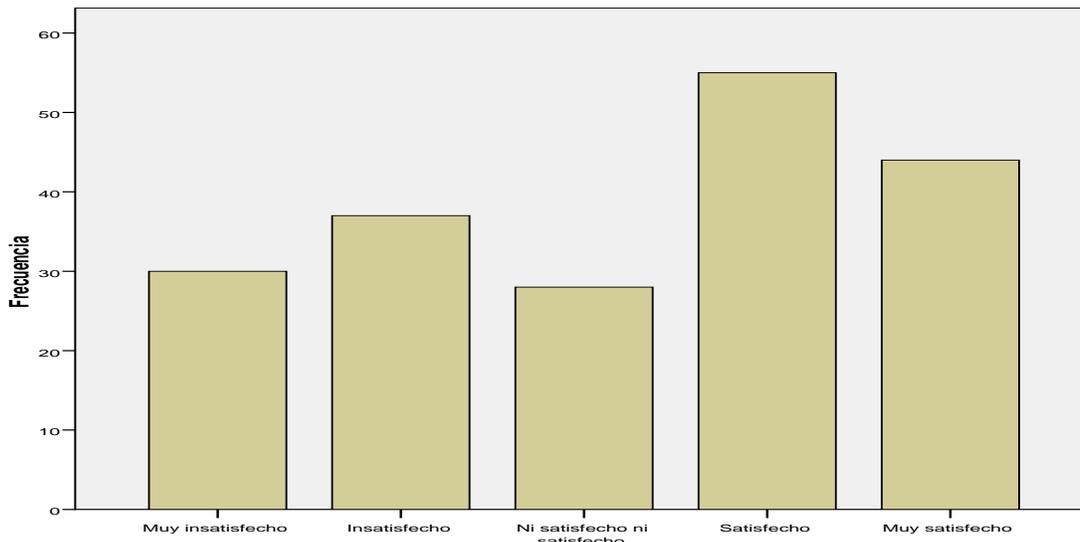


Figura 14: En comparación a su crédito empresarial le brindaron información acerca de los re préstamos.

Elaboración: Propia.

Interpretación: En el siguiente gráfico se observa que un 36.1% encuestados satisfechos mientras que el 15.5% de encuestados se encuentran está muy insatisfecho con la información brindada sobre los créditos empresariales de la CMAC – TACNA S.A. esto nos da una variabilidad con respecto a las respuestas, y se puede ver una tendencia ascendente con respecto a las alternativas.

4.3. Contraste de Hipótesis

Hipótesis general

La calidad del servicio al cliente influye significativamente en el otorgamiento de los créditos empresariales de la CMAC – TACNA S.A.

Para probar esta hipótesis identificamos la variable dependiente que está dado por el otorgamiento de créditos (Y) y la variable independiente está representada por la calidad del servicio al cliente influye significativamente en el otorgamiento de los créditos empresariales de la CMAC – TACNA S.A. de lo cual se obtiene la siguiente función $y=f(x)$ un modelo de regresión lineal simple el cual se prueba la significancia para el metro que corresponde al coeficiente de la variable dependiente:

$$\hat{Y} = \beta_0 + \beta_1 X + E$$

$$H_0: \beta_1 = 0$$

$$H_1: \beta_1 \neq 0$$

Usando staphgraphis centurión versión 15.02 se obtiene que P valor es 0.0000 que es menor que 0.5 por lo tanto. Se rechaza la hipótesis H_0 y se acepta H_1 lo que implica que los requisitos influyen en el otorgamiento de créditos a un nivel de confianza de 95%.

Hipótesis específica N° 1:

Los requisitos del cliente influyen significativamente en el otorgamiento de créditos de la CMAC – TACNA S.A.

Para probar esta hipótesis identificamos la variable dependiente que está dado por el otorgamiento de créditos (Y) y la variable independiente está representada por los requisitos para el otorgamiento de créditos de lo cual se obtiene la siguiente función $y=f(x)$ un modelo de regresión lineal simple el cual se prueba la significancia para el metro que corresponde al coeficiente de la variable independiente:

$$\hat{Y} = \beta_0 + \beta_1 X + E$$

$$H_0: \beta_1 = 0$$

$$H_1: \beta_1 \neq 0$$

Usando staphgraphis centurión versión 15.02 se obtiene que P valor es 0.0000 que es menor que 0.5 por lo tanto. Se rechaza la hipótesis H_0 y se acepta H_1 lo que implica que los requisitos influyen en el otorgamiento de créditos a un nivel de confianza de 95%.

Hipótesis específica N° 2:

El grado de la calidad del servicio en la CMAC – TACNA S.A. es bueno.

Para poder determinar la hipótesis grado de calidad de servicio de la CMAC – TACNA S.A. es bueno. Para lo cual se plantea la siguiente:

Hipótesis estadística.

Este análisis muestra los resultados de realizar una prueba de hipótesis relativa a la media (μ) de una distribución normal. Las dos hipótesis a ser evaluadas aquí son:

$$H_0: \mu \leq 582$$

$$H_1: \mu > 582$$

Dada una muestra de 194 encuestados, observaciones con una media de 11.1754 y una desviación estándar de 2.026, el estadístico t calculado es igual a 35.58. Puesto que el valor-P para la prueba es menor que 0.05, puede rechazarse la hipótesis nula con un 95.0% de nivel de confianza.

Hipótesis específica N° 3:

Los tipos de clientes de la CMAC – TACNA S.A. son de bajos recursos.

Para poder determinar la hipótesis. Los tipos de clientes de la CMAC – TACNA S.A. son de bajos recursos para lo cual se plantea la siguiente:

Este análisis muestra los resultados de realizar una prueba de hipótesis relativa a la media (μ) de una distribución normal. Las dos hipótesis a ser evaluadas aquí son:

$$H_0: \mu \leq 6$$

$$H_1: \mu < 6$$

$$\bar{x} = 11.1754$$

$$S = 2.02579$$

Dada una muestra de 194 observaciones con una media de 6.62371 y una desviación estándar de 1.874, el estadístico t calculado es igual a 4.63569. Puesto que el valor-P para la prueba es menor que 0.05, puede rechazarse la hipótesis nula con un 95.0% de nivel de confianza.

4.4. Discusión de resultados

- Según lo investigado en relación con otros estudios realizados se llegó a la conclusión que los clientes que fueron bien orientados fueron los que finalmente obtuvieron su crédito empresarial, ya que al momento de solicitar el crédito se les brindo una óptima calidad de servicio.
- Estudios realizados anteriormente muestran al otorgamiento de créditos, como la base para toda micro y pequeña empresa, desde el momento de capacitar al cliente hasta el momento del desembolso, es decir cómo y para que será destinado, para que este sea revolmente a la financiera asignada y que este se vincule con el cliente para una próxima evaluación u un próximo servicio ya sea en crédito o en otro producto de la institución financiera.
- Correspondiente a lo encuestado se llegó a la conclusión que los clientes de la CMAC TACNA S.A. que brinden mayor número de requisitos son los que están más propensos a que sus créditos sean desembolsados con mayor rapidez ya que es fundamental para el analista como para la institución contar con mayor cantidad de requisitos para avalar los resultados al momento de exponer en comité el crédito y avalar el monto de la operación.
- Se pudo llegar a la conclusión en las encuestas que en agencias remotas existe mayor margen de informalidad al momento de la evaluación de los créditos ya que existe mayor cantidad de informalismo, y esto se debe a la poca cantidad de requisitos que piden, pero se ve contractado con la mayor tasa de interés en los montos, a mayor cantidad de requisitos mejor es la tasa de interés y esto viceversa.

CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

Conclusiones.-

- 1) Definitivamente se ha determinado que la calidad de servicio es necesaria en el otorgamiento de créditos empresariales, ya que influye directamente el trato hacía el cliente, y esto como afecta al momento de la recolección de documentos, evaluación del negocio, verificación de la vivienda, monto a desembolsar, y por último fecha y hora del desembolso y para una próxima solicitud de crédito.
- 2) Los requisitos son fundamentales al momento de solicitar un crédito empresarial ya que existen dos tipos de documentación la primaria y secundaria la primaria son todos aquellos documentos que tienen que ver directamente con el tipo de crédito a llevar a evaluar como son DNI, recibo de servicio agua o luz y documento del negocio estos pueden variar entre facturas contratos de alquiler o boletas de compra a proveedores, mientras que los requisitos secundarios son copia de título de vivienda, tarjeta de propiedad de un vehículo autoavaluo, ficha registral, contrato de compra y venta, acta de adjudicación. Sin estos papeles es necesaria la presencia de un aval para obtener el crédito empresarial.
- 3) Los clientes de la CMAC- TACNA S.A son de toda clase social ya que el mercado Tacneño es variado y se ve reflejado esto por las distintas agencias que hay en la ciudad la base de clientes con mayor monto a tratar se encuentran en la agencia de Coronel Mendoza, y la de la Av. San Martín, pero existen mayor margen en los créditos por convenio estos se ven en la agencia de la Calle Apurímac estos créditos son para personas dependientes y que cuentan con descuento por planilla y son montos a mayor tiempo y a una tasa preferencial ya que existe menor riesgo que puedan caer en calidad de morosidad ya que la mayoría de estos clientes son nombrados.

Sugerencias.-

- 1) Los analistas de créditos deberían abordar mejor a sus clientes ya que ellos son los que dan la cara por la institución son ellos los que llegan prácticamente hasta sus locales y son los que finalmente venden el producto, y tienen que saber que a la larga se verán beneficiados ya que su propia cartera de clientes es la que se crecerá y pueden hasta llegar a ser ascendidos a el grado de administradores de agencia.
- 2) Es recomendable presentar todos los requisitos solicitados por la CMAC – TACNA S.A. Para el momento de llevar a cabo una solicitud de préstamos ya que sin ellos no es posible llevar a cabo las verificaciones y evaluaciones solicitadas por el comité de créditos, ahora si el analista asignado ve conveniente más requisitos, es por la variabilidad del monto pedido por el cliente ya que existen montos que exigen más verificaciones y más documentación incluso existen unos tipos de productos crediticios que exigen la hipoteca de inmuebles o la garantía de un vehículo.
- 3) Para cada tipo de cliente existe un producto ya sea un monto menor que es desde S/.300.00 N.S. hasta los S/.5000.00 sin la necesidad de presentar título de vivienda el detalle es que para acceder a este tipo de producto el solicitante debe de tener como antigüedad del negocio 8 meses y residir en la ciudad donde lo está solicitando y este crédito se puede otorgar con una mayor tasa de interés debido a su flexibilidad y solo es para clientes del sector comercial, este producto es más buscado por los clientes de bajos recursos o que no cuentan con una vivienda propia o aval, pero sin embargo tienen negocio y viven de arriendos.

REFERENCIAS

Bibliografía

- Azahar Lopez , S. A., & Castillo Dominguez, J. F. (2 de Diciembre de 2006). *Investigacion sobre la demanda de Credito Bancario por partes de las pequeñas y medianas empresas en el Salvador*. San Salvador: Universidad CentroAmericana.
- Kala Pacheco, O. K. (2008). *Caracterizacion del comportamiento del Mercado de Microcrédito empresarial Peruano (2002-2006)*. Lima: Pontificia Universidad Catolica del Peru.
- Morales Guerra, M. L. (2007). *La administración del riesgo de crédito en la cartera de consumo de una institución Bancaria*. Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Sandoval Flores, P. (2002). *La calidad en el Servicio al cliente, una ventaja competitiva para las empresas*. Oaxaca: Universidad Tecnológica de la Mixteca.
- Santiago Merino, J. (2 de Septiembre de 2000). *La Calidad de Servicio Bancario : Entre la Fidelidad y la Ruptura*. Madrid: Universidad Complutense Madrid.
- Pedro Larrea, Ediciones Díaz de Santos, (1991) *Calidad de servicio: del marketing a la estrategia sobre calidad de servicio en el ámbito bancario y el trato al usuario*.
- D. Keith Denton Ediciones Díaz de Santos, (1991) 'La calidad en el servicio a los clientes' es una obra dedicada a la brillante simplicidad con que las empresas americanas compiten para conseguir clientes en el mercado.
- Universidad del Pacífico (2010) Para realizar las compras al crédito, se deberá mostrar a los representantes de la librería Crisol el código y nombre del alumno de pregrado o personal de la Universidad del Pacífico, la foto y el indicador SI/NO tiene crédito.

Anexos.-

Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES	SUB INDICADORES
<p>Problema General: ¿Cuál es la calidad del servicio en el otorgamiento de los créditos empresariales de la CMAC TACNA, 2013 - 2014?</p>	<p>Objetivo General: Determinar el grado de la calidad del servicio en el otorgamiento de créditos empresariales de la CMAC - TACNA, 2013 - 2014.</p>	<p>Hipótesis General: La calidad del servicio al cliente influye significativamente en el otorgamiento de los créditos empresariales de la CMAC - TACNA.</p>	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE: La calidad del servicio del cliente en los créditos empresariales.</p>	<p>Medición del nivel de calidad de los créditos comerciales</p> <p>Medición de la rentabilidad de los créditos empresariales</p> <p>Medición de las tasas de interés de los créditos empresariales</p> <p>Medición del tiempo de verificación de los créditos empresariales</p>	<p>Tiempo del desembolso</p> <p>Calidad de servicio</p> <p>Rol del analista</p> <p>Tasa de interés</p> <p>Donde va dirigido el dinero</p> <p>Sector comercial</p> <p>Diferencia de tasas de interés</p> <p>Campañas de créditos</p> <p>Agencias de la CMAC - TACNA.</p>
<p>Problemas Específicos: ¿Cuál es la influencia de los requisitos del cliente en el otorgamiento de créditos en la CMAC - TACNA?</p>	<p>Objetivos Específicos: Determinar la influencia de los requisitos del cliente en el otorgamiento de créditos.</p>	<p>Hipótesis Específicas: Los requisitos del cliente influyen significativamente en el otorgamiento de créditos en la CMAC - TACNA.</p>	<p>VARIABLE DEPENDIENTE: Otorgamiento de créditos empresariales de la CMAC - TACNA.</p>	<p>Medición del margen de facilidad para otorgar un crédito</p> <p>Medición del tiempo desde que se entregaron los documentos hasta el momento de desembolso</p> <p>Medición de la competitividad en relación con otras instituciones financieras</p> <p>Medición de cuantos créditos llevan avales y cuantos solo son de titulares</p>	<p>Facilidad del crédito.</p> <p>Obtención del monto.</p> <p>Requisitos para el crédito.</p> <p>Evaluación de vivienda</p> <p>Pre requisitos del crédito</p> <p>Desembolso del crédito</p> <p>Competitividad del analista</p> <p>Representamos con la CMAC-TACNA.</p> <p>Compra de deudas.</p> <p>Avales crediticios</p> <p>Creditos de personas Jurídicas y Naturales</p> <p>Creditos a un solo titular</p>
<p>¿Cuáles es el grado de la calidad del servicio en la CMAC - TACNA?</p>	<p>Determinar grado de la calidad de servicio de la CMAC - TACNA.</p>	<p>El grado de la calidad del servicio en la CMAC - TACNA es bueno.</p>		<p>Medición de la rentabilidad de los créditos empresariales</p>	<p>Seguros de desgravamen.</p> <p>Verificación del Analista</p> <p>Contratos de afiliación.</p>
<p>¿Cuáles son los tipos de clientes para el otorgamiento de créditos empresariales en la CMAC - TACNA?</p>	<p>Determinar los tipos de clientes de la CMAC - TACNA en el otorgamiento de créditos empresariales.</p>	<p>Los tipos de clientes de la CMAC - TACNA son de bajos recursos...</p>			<p>Seguros de desgravamen.</p>
MÉTODO Y DISEÑO			POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	
Tipo de investigación	: Investigación Aplicada.	Universo: Ciudad de TACNA Muestra: Los clientes de las agencias de la CMAC - TACNA.		Métodos	: Correlacional.
Nivel de Investigación	: Descriptivo Correlacional.			Técnica	: Encuesta.
Diseño de investigación	: Descriptivo Prospectivo			Instrumentos	: Cuestionario.
				Tratamiento estadístico	: Correlacional.

Operacionalización de variables

A) VARIABLE INDEPENDIENTE: Incidencia del nivel de calidad del servicio en los créditos empresariales

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE VARIABLES	FACTOR	INDICADOR
<p>Incidencia del nivel de calidad del servicio en los créditos: En la actualidad se ha visto, que los diferentes tipos de créditos empresariales no se han visto muy bien atendidos es por ello la siguiente variable.</p>	Calidad	Medición del nivel de calidad de los créditos comerciales
	Rentabilidad	Medición de la rentabilidad de los créditos empresariales
	Tasas de interés	Medición de las tasas de interés de los créditos empresariales
	Tiempo de verificación del crédito	Medición del tiempo de verificación de los créditos empresariales

B) VARIABLE DEPENDIENTE: Otorgamiento de créditos empresariales.

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE VARIABLES	FACTOR	INDICADOR
Otorgamiento de créditos empresariales: Cada vez es más simple acceder a un crédito ya que existe mucha competencia y son menores los requisitos que piden las instituciones financieras.	Facilidad	Medición del margen de facilidad para otorgar un crédito
	Rapidez	Medición del tiempo desde que se entregaron los documentos hasta el momento de desembolso
	Competitividad	Medición de la competitividad en relación con otras instituciones financieras
	Titulares y avales en el crédito empresarial	Medición de cuantos créditos llevan avales y cuantos solo son de titulares

Instrumentos de investigación

Encuesta.-



UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

N°

ENCUESTA “LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL CLIENTE EN EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS EMPRESARIALES DE LA CMAC - TACNA, 2013 – 2014.”

ESTIMADO SEÑOR(A):

Nos encontramos realizando un estudio, respecto a la **“LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL CLIENTE EN EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS EMPRESARIALES DE LA CMAC - TACNA, 2013 – 2014.”** es por ello que hemos elaborado estas preguntas para saber su opinión.

Por favor, evalúe el grado de satisfacción de acuerdo a los aspectos que citamos en este cuestionario, según el criterio de la tabla, marcando con **un círculo** el dígito que corresponda para cada enunciado.

La información que nos proporcione es completamente CONFIDENCIAL, esto garantiza que nadie pueda identificar a la persona que ha diligenciado el cuestionario.

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

INSTRUCCIONES

Por favor, responda a cada una de las afirmaciones expuestas más abajo poniendo un círculo en la casilla que mejor refleje su grado de acuerdo o desacuerdo.

I. DATOS GENERALES**1. Sexo:**Hombre Mujer **2. Distrito de residencia habitual:**1. Tacna 2. Crnl. G . Albarracín 3. A. Alianza 4. C.Nueva 5. Pocollay **3. Estado Civil:**1. Soltero/
conviviente 2. Casado 3. Separado 4. Viudo **I. CALIDAD DE SERVICIO**

Lea cada una de ellas y escoja la respuesta que mejor corresponda su manera más frecuente de ser, pensar o actuar. No piense demasiado sobre el significado exacto de la afirmación. Responda con sinceridad, ya que no existen respuestas correctas o incorrectas. Hay cuatro posibles respuestas a cada afirmación, variando desde "Muy satisfecho, Satisfecho, Medianamente satisfecho, Insatisfecho".

Muy insatisfecho (MI)	Insatisfecho (I)	Ni satisfecho Ni insatisfecho (NS/NI)	Satisfecho (S)	Muy satisfecho (MS)
--	-----------------------------------	--	---------------------------------	--------------------------------------

1	2	3	4	5
----------	----------	----------	----------	----------

La calidad del servicio del cliente en los créditos empresariales.					
	(MI)	(I)	(NS/NI)	(S)	(MS)
1. Califique la evaluación de los créditos empresariales de la CMAC – TACNA.	1	2	3	4	5
2. Los requisitos para obtener un crédito en la CMAC – TACNA son acorde a las posibilidades de los clientes.	1	2	3	4	5
3. Cómo calificaría la información brindada que le dieron en la Agencia, sobre el otorgamiento de un crédito de la CMAC – TACNA.	1	2	3	4	5
4. Califique el nivel de asesoría para el destino de su crédito.	1	2	3	4	5
5. Como califica la publicidad acerca de las tasas por campañas.	1	2	3	4	5
6. Los créditos empresariales de la CMAC – TACNA son rápidos para el momento de desembolso.	1	2	3	4	5
7. Evalué si los créditos empresariales de la CMAC – TACNA son accesibles.	1	2	3	4	5
8. Como califica la puntualidad a la hora que se llevó a cabo su evaluación crediticia.	1	2	3	4	5

Otorgamiento de créditos empresariales de la CMAC –TACNA.					
	(MI)	(I)	(NS/NI)	(S)	(MS)
1. En comparación a otras oficinas de la localidad, como califica la los requisitos para obtener un crédito en la CMAC – TACNA.	1	2	3	4	5
2. En comparación a otras instituciones financieras de la localidad, cómo califica los requisitos para un crédito en la CMAC – TACNA.	1	2	3	4	5
3. Considera que es accesible conseguir los requisitos para obtener un crédito en la CMAC – TACNA.	1	2	3	4	5
4. Considera que es necesaria la evaluación de vivienda para obtener un crédito empresarial en la CMAC – TACNA.	1	2	3	4	5
5. Esta de acuerdo con la rapidez con la que desembolso su crédito empresarial.	1	2	3	4	5
6. En comparación a su crédito empresarial le brindaron información acerca de los re préstamos.	1	2	3	4	5

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Validez y confiabilidad del instrumento de investigación

Otros

Regresión Simple - Otorgamiento vs. Requisitos

Variable dependiente: Otorgamiento
 Variable independiente: Requisitos
 Línea: $Y = a + bX$

Coefficientes	Mínimos Cuadrados	Estándar Error	Estadístico T	Valor-P
Parámetro Estimado	6.25292	0.636427	9.82503	0.0000
Intercepto	6.25292	0.636427	9.82503	0.0000
Pendiente	0.418022	0.058828	7.10584	0.0000

Análisis de Varianza

Fuente	Suma de Cuadrados	Gl	Cuadrado Medio	Razón-F	Valor-P
Modelo	309.867	1	309.867	50.49	0.0000
Residuo	1742.86	284	6.13684		
Total (Corr.)	2052.73	285			

Coefficiente de Correlación = **0.388328**
 R-cuadrada = **15.0954** por ciento
 R-cuadrado (ajustado para g.l.) = **14.7964** por ciento
 Error estándar del est. = **2.47727**

Residuos Atípicos

Fila	X	Y	Predicciones	Residuos	Residuos Subnormalizados
196	11.0	3.0	10.8512	-7.85116	-3.23
209	11.0	5.0	10.8512	-5.85116	-2.39
215	11.0	5.0	10.8512	-5.85116	-2.39
229	11.0	4.0	10.8512	-6.85116	-2.80
237	12.0	5.0	11.2692	-6.26919	-2.56
238	9.0	5.0	10.0151	-5.01512	-2.04
248	9.0	5.0	10.0151	-5.01512	-2.04
276	9.0	5.0	10.0151	-5.01512	-2.04
284	11.0	3.0	10.8512	-7.85116	-3.23
285	6.0	1.0	8.7605	-7.7605	-3.21

El StatAdvisor

La tabla de residuos atípicos enumera todas las observaciones que tienen residuos Estándarizados mayores a 2, en valor absoluto. Los residuos Estándarizados miden cuántas desviaciones estándar se desvía cada valor observado del modelo ajustado, utilizando todos los datos excepto esa observación. En este caso, hay 10 residuos Estándarizados mayores que 2, 3 mayores que 3. Es conveniente examinar detenidamente las observaciones con residuos mayores a 3 para determinar si son valores aberrantes que debieran ser eliminados del modelo y tratados por separado.