

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**FACULTAD POSTGRADO**  
**Escuela de Maestria**



**Calificación del asesor de negocios y calidad de cartera crediticia de Caja  
Municipal del Santa 2014**

Tesis para optar el Grado Académico de Maestro de Magíster en Administración de Negocios - MBA

Elaborado por :

VALENZUELA CORNEJO PERCY ENRIQUE

CHIMBOTE

2016

## Resumen

A pesar que las Instituciones Microfinancieras (IMF) han mostrado en los últimos años bajos niveles de morosidad y un gran dinamismo en sus colocaciones, distinguiéndolas como un signo de su éxito, sin embargo la morosidad es un riesgo que enfrenta cualquier institución financiera. Un elevado número de créditos en condición de atraso (morosidad) o de no pago (provisiones) son una de las principales causas de la insolvencia y descapitalización, lo que finalmente atenta contra su solidez y sostenibilidad en el largo plazo. El Asesor de Negocios como responsable de la gestión de la cartera de créditos tiene entre sus principales funciones las actividades de promoción, evaluación de las solicitudes de crédito; así como el seguimiento para su recuperación (cobranza), por ende existe la necesidad de elevar su nivel de capacitación y adiestramiento en temas relacionados a la tecnología crediticia que redunde sobre la mejora de la calidad de la cartera. La presente investigación ha tenido como propósito determinar el efecto de la calificación del Personal sobre la calidad de la Cartera Crediticia en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Del Santa durante el periodo 2011 - 2014. Expone entre otros aspectos los procesos de selección y capacitación del personal de Negocios, así como del perfil que debe exhibir un Asesor de Negocios para la óptima gestión del portafolio de créditos. Asimismo se presenta los resultados de la encuesta aplicada a la muestra de Asesores (89); así como del análisis de cosechas, herramienta utilizada para evaluar los resultados de la gestión del Asesor de Negocios. Concluyéndose que existen aspectos de índole microeconómico que inciden sobre la calidad de la cartera de la CMAC Santa, donde se observa que los Asesores con mayor calificación (capacitación) presentan niveles de calidad de cartera (morosidad) que se sitúan dentro del promedio del Sistema de Cajas (5.8%), mientras que un Asesor con menor calificación presenta altos niveles de deterioro de calidad de la cartera, concluyéndose que existe un nivel de asociación entre calificación del personal y la calidad de cartera cuyo impacto es negativo sobre esta última.