

UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS

“EL IMPACTO DE LOS MICROCRÉDITOS DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO AREQUIPA EN LA SOSTENIBILIDAD MICROEMPRESARIAL DE LA CIUDAD DE ABANCAY, 2010”

**Tesis para optar el Título Profesional
de Licenciado en Administración de
Empresas**

PRESENTADO POR:

Bach. PERCY OMAR ROMANÍ CARRASCO

APURÍMAC - PERÚ

2017

**UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS
DE APURÍMAC**

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**



TESIS

**“EL IMPACTO DE LOS MICROCRÉDITOS DE LA CAJA
MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO AREQUIPA EN LA
SOSTENIBILIDAD MICROEMPRESARIAL DE LA CIUDAD
DE ABANCAY, 2010”**

**Tesis para optar el Título Profesional
de Licenciado en Administración de
Empresas**

PRESENTADO POR:

Bach. PERCY OMAR ROMANÍ CARRASCO

APURÍMAC - PERÚ

2017

TESIS

**“EL IMPACTO DE LOS MICROCRÉDITOS DE
LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y
CRÉDITO AREQUIPA EN LA
SOSTENIBILIDAD MICROEMPRESARIAL DE
LA CIUDAD DE ABANCAY, 2010”**



A Dios, por permitirme llegar a este momento tan especial en mi vida, por los triunfos y los momentos difíciles que enseñaron a valorarlo cada día más.

A mi padre y madre, porque me acompañaron en mi trayecto estudiantil y en toda mi vida.

Quienes con sus consejos han sabido guiarme para culminar mi formación académica y profesional

A todos mis familiares, quienes han velado por mí en este arduo camino hasta convertirme en profesional.

Percy Omar

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar quisiera agradecer a Dios, por haberme dado fuerza y valor para concluir mi formación académico profesional.

Quisiera agradecer también a la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, por admitirme en sus aulas, por la oportunidad de estudiar y finalmente, ser un profesional.

Y a mi directora de tesis, Dra. Miryan Estévez, por su esfuerzo y dedicación, quien con sus conocimientos, su experiencia, su paciencia y su motivación ha logrado que pueda concluir mis estudios con éxito.

Un agradecimiento especial a mis maestros, que en este andar por la vida, influyeron con sus lecciones y sus experiencias para formarme como una persona de bien y sumamente preparado para los retos que me pone la vida. A cada uno de ellos, va dedicada cada una de las páginas de mi tesis.

A mi asesor de Tesis, Lic. Adm. José Y. Vilca Ccolque, por su visión crítica en muchos aspectos cotidianos de la vida, sus conocimientos, su experiencia, su paciencia y motivación ha logrado coadyuvar en mi formación como persona e investigador.

Agradezco también la confianza y el apoyo de mis padres, hermanos y familiares porque han contribuido positivamente para llevar a cabo esta investigación.

Finalmente, agradezco a mis compañeros de estudios, porque la constante comunicación que en gran medida ha permitido transformar y mejorar mi forma de trabajo, y sobre todo a aquellos que me brindaron su comprensión, su tiempo y su apoyo.

AUTORIDADES

RECTOR

DR. LEONARDO ADOLFO PRADO CÁRDENAS

VICERRECTOR ACADÉMICO

Mg. MAURO HUAYAPA HUAYNACHO

VICERRECTOR DE INVESTIGACIÓN

DR. WILSON J. MOLLOCONDO FLORES

DECANO DE LA FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

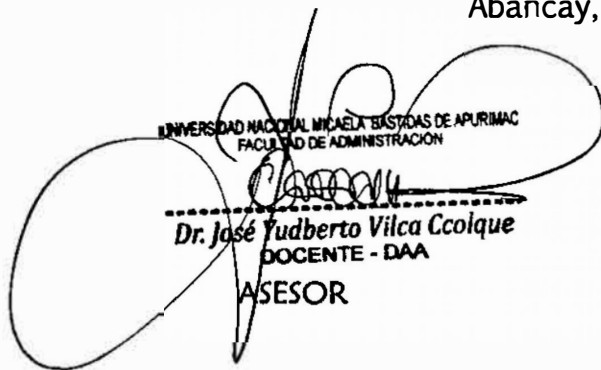
Mg. VÍCTOR C. VARGAS GODOY

CONFORMIDAD DE TESIS

El suscrito Lic. Adm. JOSE YUDBERTO VILCA CCOLQUE Docente ASTC de la Facultad de Administración y Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, ASESOR del Proyecto de Investigación científica y Tesis universitaria (Informe final) denominado “EL IMPACTO DE LOS MICROCREDITOS DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO AREQUIPA EN LA SOSTENIBILIDAD MICROEMPRESARIAL DE LA CIUDAD DE ABANCAY, 2010” presentado por el Bachiller PERCY OMAR ROMANÍ CARRASCO, Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas. El mismo que ha sido desarrollado dentro de los marcos y exigencias de la metodología de investigación científica (forma y fondo), así como se acoge con los requerimientos de contenido estructural y de procedimientos estipulados en el Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac y Plan Curricular de la Escuela Académico Profesional de Administración de Empresas de la Facultad de Administración.

Por lo anteriormente sostenido y en mi condición de asesor, ante las autoridades y Jurado de Evaluación, Sustentación y Defensa de Tesis, considero de **CONFORMIDAD PERTINENTE** para los procedimientos académicos y administrativos que amerita optar el Título Profesional.

Abancay, 04 de abril del 2017.


UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURIMAC
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN
Dr. José Yudberto Vilca Ccolque
DOCENTE - DAA
ASESOR

CONSTANCIA

La que suscribe, Dra. Hilda Maribel Huayhua Mamani Docente de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac.

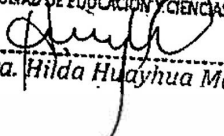
HACE CONSTAR

Que sea realizado la revisión de corrección de estilos dentro de los marcos generales de redacción del informe final – Tesis intitulado “EL IMPACTO DE LOS MICROCRÉDITOS DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO AREQUIPA EN LA SOSTENIBILIDAD MICROEMPRESARIAL DE LA CIUDAD DE ABANCAY, 2010” del responsable de investigación: Bach. PERCY OMAR ROMANÍ CARRASCO, para optar el Título Profesional de Administración, de la Escuela Académico Profesional de Administración, de la Facultad de Administración, de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac; el mismo que cumple con los exigidos en la redacción de trabajos de investigación científica. Por lo que se declara SUFICIENTE y PERTINENTE en todo su contenido.

Se expide la presente a solicitud de las interesadas y para los fines que vieran por convenientes.

Abancay, 13 de julio de 2017.

UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES


Dra. Hilda Huayhua Mamani

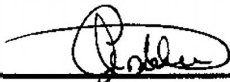
MIEMBROS DEL JURADOS

UNIVERSIDAD NACIONAL MICHAELA BASTIDAS DE PURULLA
FACULTAD DE ADMINISTRACION

Dr. Rober Aníbal Luciano Alipio
DOCENTE

PRESIDENTE JURADO:

DR. ROBER ANÍBAL LUCIANO ALIPIO



PRIMER MIEMBRO:

DRA. ROSARIO LETICIA VALER MONTESINOS

SEGUNDO MIEMBRO:

MGT. MARCIAL GUZMÁN FALCÓN

INDICE DE CONTENIDO

Contenidos	Páginas
INTRODUCCIÓN	
CAPITULO I	
MARCO TEÓRICO	01
1.1. Antecedentes	01
1.2. Marco teórico	02
1.2.1. Las finanzas y las Microfinanzas	02
1.2.1.1. Las Microfinanzas	03
1.2.1.1.1. Impacto de las microfinanzas	04
1.2.1.1.2. Caracterización de las Instituciones Microfinancieras	05
1.2.1.1.3. Productos y Servicios Microfinancieros	08
1.2.2. Los microcréditos	11
1.2.2.1. El Impacto de los Microcréditos	12
1.2.2.2. Los microcréditos orientados a las microempresas	13
1.2.2.3. La Tecnología Crediticia	16
1.2.2.3.1. Metodologías Utilizadas para operaciones crediticias	18
1.2.2.4. La calidad de atención a los microempresarios	20
1.2.2.4.1. Calidad de servicio	21
1.2.2.4.2. Necesidades, expectativas y percepciones del cliente	22
1.2.2.5. La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa	24
1.2.3. Impacto de los Microcréditos en la Sostenibilidad Microempresarial	27
1.2.3.1. La iniciativa microempresarial	29
1.2.3.2. La sostenibilidad social	32
1.2.3.2.1. Generación de empleo	32
1.2.3.3. Sostenibilidad económica	36
1.2.3.4. Sostenibilidad Financiera	38
1.3. Marco conceptual	40
CAPITULO II	
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	42
2.1. Tipo y nivel de investigación científica	42
2.1.1. Tipo de investigación científica	42
2.1.2. Nivel de investigación científica	42
2.2. Método y diseño de investigación científica	42
2.2.1. Método de investigación científica	42
2.2.2. Diseño de investigación científica	42
2.3. Población y muestra	43
2.3.1. Población	43
2.3.2. Características y delimitación	43
2.3.3. Ubicación Espacio – Temporal	43
2.4. Muestra	43
2.5. Técnicas de investigación	44
2.5.1. Técnicas e instrumentos de investigación	44
2.5.1.1. Recolección de información	44
2.5.1.2. Procesamiento y análisis de datos	44
2.6. Formulación de hipótesis	44
2.7. Variables y definición operacional de variables	45
CAPITULO III	
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	46
3.1. Análisis del Contexto Financiero a Nivel Nacional	46
3.2. Análisis del Contexto financiero y Actividades económicas en la	

	región Apurímac	48
3.3	Análisis del Impacto de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa en la Sostenibilidad de Microempresas de la ciudad de Abancay	53
3.3.1.	Aspectos generales de los Analistas de Créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa en la ciudad de Abancay	54
3.3.2.	Los Microcréditos en la caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa en La ciudad de Abancay	55
3.3.2.1.	Los servicios de créditos	56
3.3.2.2.	La tecnología Crediticia	57
3.3.3	Sostenibilidad Microempresarial	62
3.3.3.1	Aspectos Generales de los clientes Microempresarios en la ciudad de Abancay	62
3.3.3.2	Acceso a créditos microfinancieros	63
3.3.3.3	Sostenibilidad económica	65
3.3.3.4	Sostenibilidad social	66
3.3.3.5	Sostenibilidad financiera	68

CAPITULO IV

	CONTRASTACION DE HIPOTESIS	72
4.1.	Hipótesis General	72
4.2.	Hipótesis subsidiarias	73

CAPITULO V

	CONCLUSIONES	74
	RECOMENDACIONES	75

	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	76
--	----------------------------	----

ANEXOS:

Anexo N° 01	Matriz de operacionalización de variables
Anexo N° 02	Instrumento: Cuestionario a colaboradores de la CMAC Arequipa
Anexo N° 03	Instrumento: Cuestionario a clientes micro empresariales de la CMAC Arequipa
Anexo N° 04	Instrumento: SERVQUAL- Expectativas aplicado a clientes de la CMAC Arequipa
Anexo N° 05	Instrumento: SERVQUAL- Percepción aplicado a clientes de la CMAC Arequipa
Anexo N° 06	Prueba de Hipótesis
Anexo N° 07	Resumen de modelo SERVQUAL- en la calidad de servicios financieros de la CMAC Arequipa

INDICE DE TABLAS

Contenido:	Página:
<i>Tabla N° 01</i> Evolución de los sectores del sistema microfinanciero	46
<i>Tabla N° 02</i> Región Apurímac: Evolución de las colocaciones	50
<i>Tabla N° 03</i> Créditos Directos y Depósitos de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito en el Departamento de Apurímac	51
<i>Tabla N° 04</i> Apurímac: Valor Agregado Bruto	52
<i>Tabla N° 05</i> Organización de los Analistas de Créditos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa en la ciudad de Abancay	55
<i>Tabla N° 06</i> Margen Financiero Bruto de la CMAC Arequipa 2010	68
<i>Tabla N° 07</i> Rentabilidad ROE y ROA en la CMAC 2010	69
<i>Tabla N° 08</i> Resumen de Análisis Financiero de la CMAC Arequipa 2011	71
<i>Tabla N° 09</i> Evaluación SERQUAL de la CMAC Arequipa 2010	72

INDICE DE FIGURAS

Contenidos	Páginas
<i>Figura N° 01</i> Sostenibilidad financiera	39
<i>Figura N° 02</i> Estructura de los créditos directos otorgados por las CMAC	47
<i>Figura N° 03</i> Composición crediticia de las CMAC	47
<i>Figura N° 04</i> Oficinas Bancarias y No Bancarias en Lima y Provincias	49
<i>Figura N° 05</i> Región Apurímac: Participación de Mercados crediticios	50
<i>Figura N° 06</i> Producción Anual (VAB)	53
<i>Figura N° 07</i> Cobertura de tiempo y acceso en la CMAC Arequipa, 2010	56
<i>Figura N° 08</i> Tipos de créditos accedidos por el nivel de endeudamiento en la CMAC Arequipa, 2010	57
<i>Figura N° 09</i> Tipos de créditos accedidos por el tipo de cliente en la CMAC Arequipa, 2010	57
<i>Figura N° 10</i> Dificultades en la calificación de créditos en la CMAC Arequipa, 2010	58
<i>Figura N° 11</i> Sistema de calificación de créditos en la CMAC Arequipa, 2010	59
<i>Figura N° 12</i> Exigencias preferentes del cliente en el acceso de créditos en la CMAC Arequipa, 2010	59
<i>Figura N° 13</i> La voluntad de pago en la calificación de créditos en la CMAC Arequipa 2010	60
<i>Figura N° 14</i> La capacidad de pago en la calificación de créditos en la CMAC Arequipa 2010	61
<i>Figura N° 15</i> Aporte del crédito de la CMAC Arequipa en la sostenibilidad de la Microempresa de la ciudad de Abancay	61
<i>Figura N° 16</i> Actividad económica del microempresario en la ciudad de Abancay	62
<i>Figura N° 17</i> Edad promedio de dirección de microempresa en la ciudad de Abancay	62
<i>Figura N° 18</i> Instrucción del microempresario en la ciudad de Abancay	63
<i>Figura N° 19</i> Experiencia del microempresario en el negocio de la ciudad de Abancay	63
<i>Figura N° 20</i> Capacitación del microempresario en la dirección del negocio en Abancay	63
<i>Figura N° 21</i> Frecuencia de solicitud de crédito del microempresario en la CMAC Arequipa, 2010	64
<i>Figura N° 22</i> Rubro de inversión de crédito del microempresario en la CMAC Arequipa 2010	64
<i>Figura N° 23</i> Nivel de ventas de la microempresa y sostenibilidad económica, 2010	65
<i>Figura N° 24</i> Crédito para desarrollo de actividades microempresariales y sostenibilidad económica, 2010	65
<i>Figura N° 25</i> Número de trabajadores en las microempresas, 2010	66
<i>Figura N° 26</i> Tipo de mano de obra por condición de trabajo en las microempresas Abancay, 2010	66
<i>Figura N° 27</i> Tipo de mano de obra por retribución económica en las microempresas Abancay, 2010	67
<i>Figura N° 28</i> Condición de vida de los trabajadores en microempresas Abancay, 2010	67

RESUMEN

El trabajo de investigación nace por una iniciativa de conocer el impacto de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa en el nivel de sostenibilidad económica social y financiera de las Microempresas de la Ciudad de Abancay, con la finalidad de encausar al diagnóstico del microentorno del sector microfinanciero, su participación, y grado de articulación en el mercado financiero local; así como el desarrollo de la tecnología crediticia, donde el análisis de la capacidad y voluntad de pago se convierten fundamental para la evaluación de los “microcréditos”. Para este objetivo se ha utilizado una investigación aplicada, dentro del nivel relacional no experimental transeccional descriptivo. Partiendo también de la premisa de que la CMAC Arequipa, ha impulsado sus esfuerzos por ampliar sus servicios microfinancieros hacia segmentos poco atendidos como los “microempresarios” emprendedores con poca posibilidad financiera en el desarrollo de actividades económicas, cortejándolos en el crecimiento y expansión del negocio en el mercado, lo que también les ha acercado a competir de forma más directa con bancos convencionales, utilizando el *know how* de la tecnología crediticia microfinanciera, buscando la bancarización trabajando con personas de los sectores de bajos ingresos

Palabras clave: Microfinanzas, Microcrédito y sostenibilidad microempresarial

ABSTRACT

Research work leads to initiative of awareness of the impact of the Caja Municipal de Arequipa credit and savings at the level of economic, social and financial sustainability of the micro-enterprises of the city of Abancay, In order to prosecute the diagnosis of the microenvironment of the microfinance sector, their participation, and degree of articulation in the local financial market; as well as the development of the credit technology where the capacity and willingness to pay analysis become fundamental for the evaluation of "micro-loans". This achievement has been used applied research, within the relational level non-experimental transectional descriptive. Reaching understanding, CMAC Arequipa, has driven efforts to expand their microfinance services to segments little served as "microentrepreneurs" entrepreneurs with little financial opportunity in the development of economic activities, courting them in the growth and expansion of the business in the market, which also brought them to compete more directly with conventional banks, using the know-how of microfinance credit technology, looking for banking working with people in the sectors of low-income

Key words: microfinance, microcredit and microenterprise sustainability

INTRODUCCIÓN

En esta nueva economía que se plantea en el siglo XXI, las Micro y Pequeñas empresas que pretenden tener éxito económico sostenible, deberán desarrollar capacidades estratégicas a partir de diseñar un marco estratégico para asegurar el desarrollo de la empresa consiste en pasar de un presente supuestamente conocido a un porvenir incierto. El porvenir es incierto pues el ambiente de las empresas es cada vez más complejo y los cambios son cada vez más rápidos. Creemos que la dificultad principal que tienen quienes dirigen las MYPES es el de asumir la velocidad con que operan los mercados y los cambios que se producen en la forma de competir.

Uno de los allegados en los emprendimientos y la sostenibilidad empresarial es el sector financiero. El atractivo de este sector no sólo ha quedado en instituciones financieras pequeñas o regionales, sino que ha impulsado a la generación de áreas de crédito a la pequeña y micro empresa en el sistema bancario y no bancario, un sector que por largo tiempo estuvo fuera de este negocio. Muchas son las razones empleadas para no entrar al microcrédito, entre ellas resaltan la informalidad de los pequeños empresarios, el riesgo elevado de no pago, la morosidad, el costo operativo de cada operación, entre otros factores que sin embargo fueron bien canalizados por las entidades dedicadas a este segmento del mercado, que se estructuran en tres tipos: Cajas Municipales, Cajas Rurales y Entidades de desarrollo de la micro y pequeña empresa (EDPYME).

En nuestra ciudad de Abancay, la presencia del sector microfinanciero, en particular la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa con su agencia en esta ciudad, viene incorporándose como un principal aliado en la gestación de sostenibilidad microempresarial, a partir de la oferta de créditos orientados a apoyar la iniciativa y desarrollo de pequeños negocios masificados en los sectores de la transformación, comercio y servicios, donde las persona comprometidos con la actividad económica consideran motivación principal para convertirse en empresario, le sigue el hecho de mejorar los ingresos, eso va unido a que en ambos lugares, la principal fuente de financiamiento para empezar el negocio son los ahorros personales, le siguen los créditos de proveedores, los amigos y finalmente los microcréditos.

Percy Omar

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes

Al hacer una búsqueda de investigaciones similares y/o referentes al tema de investigación hallamos los siguientes:

MUÑOZ, Ruth (2006) en "Alcance de las Microfinanzas para el Desarrollo Local. Microcrédito en el CONURBANO BONAERENSE: un análisis de casos", tesis de Maestría en Economía Social (ICO- UNGS) cuyo objeto de estudio estuvo constituido por las microfinanzas concebidas como una herramienta para promover "otro desarrollo desde lo local", adopta un abordaje metodológico basado en la combinación de los enfoques cualitativo y cuantitativo y utiliza la técnica de estudios de caso a partir de un trabajo de campo iniciado en enero de 2004 y finalizado en junio de 2005. Sus unidades de análisis fueron dos asociaciones civiles que, en la consecución de sus objetivos sociales, integran una función financiera al ofrecer microcrédito a sujetos excluidos de la oferta formal de servicios financieros, con objetivos que manifiestan trascender el alivio de la pobreza y promover el desarrollo local. Las conclusiones a las que arribó fueron las siguientes:

Es importante en esta dirección analizar los procesos de complejización de las estrategias de intervención de los promotores de "políticas de desarrollo local", "fortalecimiento de emprendimientos", etc.

Profundizar el conocimiento relativo a las diferentes racionalidades socioeconómicas Gran parte de las corrientes microfinancieras consideran a su población objetivo como "microempresas con poco capital" que funcionan con la misma lógica que las grandes empresas capitalistas salvo que, por su pequeña escala, los costos de consumo que garantizan la reproducción de la vida son tenidos en cuenta antes que la reinversión de utilidades en la empresa. Sin embargo, desde distintas perspectivas se considera que en los emprendimientos de la economía popular la lógica de funcionamiento es radicalmente distinta ya que no se trata de la reproducción del capital, sino de la vida humana.

Cabe señalar que investigaciones de este tipo, tendrán mayor sentido a medida que involucren un mayor número de actores locales relevantes y que logren establecer mecanismos para que se construyan espacios públicos donde de forma colectiva y participativa se incida positivamente en el territorio. Para ello resultará vital que desde las

entidades de microcrédito locales se produzca una mayor apertura y que las investigaciones tengan en cuenta este tipo de factores y los efectos de la interrelación con el resto de los actores locales.

MARTINEZ, Alberto (2009) en "Microcrédito y Pobreza: Proyecto de desarrollo de comunidades rurales pobres", tesis de Doctorado en Ciencia Política de la Universidad Simón Bolívar cuyo objetivo era analizar los presupuestos teóricos del PRODECOP para luego llevar a cabo una evaluación empírica del programa. La metodología de la investigación consiste en elaborar un marco teórico, mediante una investigación documental, que permita hacer una evaluación teórica del PRODECOP. Posteriormente se recaba información mediante encuestas estructuradas y no estructuradas con el fin de proceder a hacer la evaluación empírica del programa. Dentro de los principales resultados obtenidos resaltan el éxito del PRODECOP en el fortalecimiento de los activos humanos, sociales, financieros y físicos de las familias beneficiarias y el extraordinario crecimiento de las cajas rurales, que se han convertido en un mecanismo de financiamiento para las familias rurales pobres. Ya que la pobreza es uno de los principales problemas que enfrenta actualmente la humanidad. En el caso de Venezuela, la pobreza ha aumentado de manera consistente durante las últimas tres décadas y actualmente más de la mitad de la población está ubicada debajo de la línea de pobreza. Solucionar este problema es imperativo por razones de carácter económico, social y ético, y debe estar dentro de las prioridades de cualquier gobierno que quiera mantener la legitimidad y la gobernabilidad. Dentro de los diferentes programas diseñados con el objetivo de aliviar el problema de la pobreza en el país está el Programa de Desarrollo de Comunidades Rurales Pobres (PRODECOP).

1.2. Marco Teórico

1.2.1. Las Finanzas y las Microfinanzas

Una visión tradicional de las finanzas, planteada por Dias Coelho (2004, 262) sugiere que "las finanzas son la ciencia que trata la utilización del dinero, su costo, su rendimiento, protección y control, captación y reciclaje de sus distintos productos".

Por ello, es posible sostener que las finanzas surgen en el marco del desarrollo de la actividad comercial en el mundo occidental, principalmente desde la Europa de la revolución mercantil del siglo XI. En sus inicios, las finanzas eran objeto de un fuerte rechazo por el pensamiento imperante y las normas establecidas por el modelo de organización de la vida social feudal. La actividad financiera era socialmente reconocida como pecaminosa e identificada con la usura por parte de una sociedad para la cual, hasta entonces, la actividad económica consistía en la producción a partir del esfuerzo humano y de intercambio de bienes para su uso.

Lentamente la moneda comenzaría a expresar la despersonalización de las relaciones entre compradores y vendedores y ratificaría su carácter de intercambiable en el mercado como cualquier otro bien “quienes necesitan iniciar un negocio necesitan dinero y están dispuestos a pagar por él”. Junto a la expansión de la actividad comercial, se desarrolla una nueva concepción, “la posesión del dinero (en esta época, bajo la forma metálica) y su intercambio en el mercado por el cual se obtiene y/o debe pagar una retribución que no es usura, sino interés”. (Romero, 2002).

De esta forma, el dinero concebido originariamente como un instrumento de facilitación de la actividad comercial, comienza a ganar terreno en el campo de la economía de mercado y se transforma, con su desarrollo, en un instrumento de posibilidad y, por tanto, necesario para la vida económica:

Las pequeñas empresas individuales de la etapa inicial de esta revolución mercantil comienzan a ser reemplazadas por emprendimientos que requieren de más dinero para iniciarse y operar. Además, el enriquecimiento producto de sus ganancias y de su reinversión, abre lugar a la idea de atesoramiento y a las inversiones financieras. (Romero, 2002).

1.2.1.1. Las Microfinanzas

De acuerdo a las definiciones habituales, las microfinanzas “abarcen la oferta de servicios financieros dirigida a personas con un bajo nivel de ingresos que realizan actividades socioeconómicas en pequeña escala, generalmente de autoempleo”. (Ledgerwood, 1998).

Dichos servicios suelen concentrarse en el crédito, aunque cada vez son más los casos que abarcan también facilidades para depositar y mantener reservas, hacer pagos, enviar remesas, cambiar monedas, proveerse de seguros, pensiones, etc., es decir, instrumentos para el manejo de la liquidez y de los riesgos financieros

La noción de microfinanzas se refiere a la provisión de servicios financieros como préstamos, ahorro, seguros o transferencias a hogares con bajos ingresos. Entre estas posibilidades, la mayoría de las instituciones del sector se ha dedicado al microcrédito, que son préstamos pequeños que permiten a las personas, que no poseen las garantías reales exigidas por la banca convencional, iniciar o ampliar su propio emprendimiento y aumentar sus ingresos:

Las microfinanzas incluyen varios tipos de servicios como microcrédito, transacciones, seguros, recibos de giros del exterior, y ahorro, entre otros. El microcrédito es el más conocido de los servicios microfinancieros”. (Rodríguez Garcés, Catalina, 2008: 281)

Por otro lado, son necesarias para los que tienen pocos recursos:

“Aunque el crédito por sí solo no es suficiente para impulsar el desarrollo económico, permite que agentes de bajos recursos adquieran su activo inicial y utilicen su capital humano y productivo de manera más rentable. Pueden emplear los servicios de ahorro y seguro para planificar futuras necesidades de fondos y reducir el riesgo ante posibles variaciones en sus ingresos y gastos” (Marcelo, Fátima, 2006).

1.2.1.1.1. Impacto de las Microfinanzas

Romani Chocce (2002: 4) ofrece una explicación del porqué debería esperarse un impacto determinado de las microfinanzas y el microcrédito en particular. Presenta la “Cadena de impacto” que describe de la siguiente manera:

Estos servicios microfinancieros llevan al cliente a modificar sus actividades microempresariales lo cual lo lleva a aumentar/disminuir los ingresos de la microempresa. El cambio en los ingresos de la microempresa produce cambios en el ingreso del hogar el cual lleva a una mayor/menor seguridad económica en el hogar. El nivel modificado de seguridad económica en el hogar lleva a cambios en los niveles educativos y de habilidades, y en las oportunidades económicas y sociales. (Rodríguez Garcés, 2008: 281).

Según esta autora, la cadena de impacto es útil para distinguir dos escuelas de pensamiento. La escuela de “beneficiarios”, que pretende medir el impacto de las microfinanzas sobre los individuos y sobre los hogares, considerando que el impacto se mide distinguiendo quién y cómo se beneficia de las microfinanzas.

Y por el otro lado la escuela de los “intermediarios”, que prefiere medir el impacto a través de los cambios en las instituciones financieras y sus operaciones, incorporando nociones de sustentabilidad. Por lo anterior, las unidades de medida en los estudios de impacto suelen ser el hogar, la microempresa o las instituciones que prestan servicios microfinancieros.

Los estudios de impacto de las microfinanzas incluyen una amplia gama de variables, algunas de corte económico, otras de corte social: Generación de empleo, incremento de la productividad, crecimiento de la microempresa, aumento del ingreso (tanto de la empresa como del hogar), reducción de la pobreza, empoderamiento de la mujer, mejora de la salud, la educación y la alimentación, y hasta la reducción de la fertilidad, entre otros.

Se pueden distinguir tres tipos de impacto de las microfinanzas:

Impacto en los mercados financieros, porque aumenta la oferta de productos y servicios microfinancieros y expande el mercado de las entidades financieras.

Medio microempresarial, porque a él están especialmente dirigidas, para fomentar nuevas microempresas o para mejorar las que ya existen.

Carácter social, al aumentar los ingresos que mejoran la calidad de vida de las familias.

Para muchos autores, entre ellos el profesor Muhammad Yunus, creador del Banco Grameen de Bangladesh y Premio Nobel de la Paz en el 2006, la inserción de la población de bajos ingresos al sistema financiero, principalmente a través del microcrédito, le permite reducir la dependencia por programas de asistencia social y, mejor aún, reduce la dependencia de los agiotistas que cobran intereses a una tasa que le arrebató a las personas las ganancias de sus negocios, condenándolos a la supervivencia en precarias condiciones de vida. Por argumentos como éste, a las microfinanzas y en particular al microcrédito se le ha atribuido el poder de reducir la pobreza, pues al dejar de depender del prestamista de la calle, las ganancias de los micronegocios quedan en manos de sus dueños y no se convierten en intereses a la deuda. En la literatura no es difícil encontrar testimonios de personas que estando en situaciones muy precarias fueron usuarias de uno o varios microcréditos, para hacer crecer su negocio, aumentar sus ingresos y mejorar la calidad de vida.

“Atribuye a las microfinanzas el beneficio de la inclusión, afirmando que hacer de las personas de menores ingresos sujetos de crédito, que significa confianza, constituye una estrategia de inclusión social” (Yunus, Muhammad, 1997: 131 y 269).

1.2.1.1.2. Caracterización de las Instituciones Microfinancieras

Al respecto, Lacalle Calderón (2001) señala que estas instituciones han modificado las prácticas tradicionales de la banca, eliminando la necesidad de garantías colaterales y creando un sistema bancario basado en la confianza mutua, responsabilidad, participación y creatividad. En comparación, por lo tanto, con las instituciones financieras más tradicionales, las instituciones de microfinanzas poseen rasgos comunes que las hacen ser muy innovadoras. Sus principales características son las siguientes:

a. Enfoque en los pobres

Se trata del rasgo más representativo de estos programas. Cada institución posee sus propios mecanismos de actuación, pero el objetivo principal de todas ellas es atender y mejorar las necesidades financieras de los más desfavorecidos.

b. Conocimiento del mercado que atienden

Es importante que estas instituciones conozcan las necesidades, preferencias y limitaciones de su clientela para poder satisfacerlas adecuadamente. Los clientes de estas instituciones son aquellos, que aunque poseen capacidad empresarial, son demasiado pobres como para acceder a la banca tradicional.

Además, estos clientes poseen unas limitaciones muy específicas. Por todo ello, estas instituciones deben conceder créditos en unas condiciones favorables para los más pobres de las zonas rurales. Las transacciones se realizan de la forma más simple posible.

Recordemos que los microcréditos están dirigidos hacia una clientela que por lo general es analfabeta. Por este motivo, los contratos de préstamo son muy sencillos. Suelen ser siempre anuales, con un tipo de interés fijo.

Las oficinas comerciales se encuentran ubicadas cerca de las localidades donde los prestatarios viven o desarrollan sus actividades. Estos clientes, poseen grandes limitaciones de tiempo y de recursos económicos como para desplazarse de forma regular a los grandes centros empresariales.

Dado que el capital inicial para la puesta en funcionamiento de una nueva microempresa no suele ser muy elevado, la reducida cuantía de los préstamos está adaptada a las necesidades de este sector.

c. Evaluación del riesgo

La mayoría de los programas exitosos de microfinanzas evalúan el riesgo crediticio de acuerdo al conocimiento personal entre el prestamista y el prestatario. Normalmente, un nuevo cliente debe ser recomendado por un cliente antiguo.

En lugar de realizar la selección en base a criterios técnicos o del personal del programa, los nuevos clientes son seleccionados por aquellos que les conocen mejor u otros microempresarios del mismo área de trabajo. (Christen y Wright, 1993).

d. Reducción de los costes

La estructura administrativa de estas instituciones es muy poco compleja y burocratizada. El objetivo final es la reducción de los costes de transacción, para que, como hemos comentado anteriormente, los costes del préstamo sean proporcionales al reducido tamaño de los créditos, y también para hacer posible la siguiente característica.

e. Autosuficiencia financiera

Otro de los rasgos comunes de toda institución que suministre microcréditos es la búsqueda de la autosuficiencia en términos financieros. Sin esta característica, la institución no podrá ser viable a largo plazo.

Dadas las características de la clientela de estas organizaciones y el tipo de préstamos concedidos (multitud de pequeñísimos créditos), los costes de transacción y los cargos administrativos son demasiado elevados en comparación a los reducidos ingresos por pago de intereses. En estas condiciones, el principal camino para conseguir la autosuficiencia es la reducción de los costes y el establecimiento de los tipos de interés más adecuados.

El empleo de sistemas informáticos adecuados para manejar grandes volúmenes de información y de transacciones. La utilización de criterios de elegibilidad para la aprobación de nuevas operaciones que sean “fácilmente verificables”. (Castelló, 1995).

f. Importancia del ahorro

La banca oficial siempre ha creído en el mito de que los pobres son incapaces de ahorrar. Se suponía que los sectores más pobres de la sociedad, especialmente de las áreas rurales, no ahorraban porque los escasos recursos de que disponían preferían gastarlos en consumo. Tradicionalmente, sobre la base de estas ideas, las instituciones financieras nunca desarrollaron programas de ahorro en las áreas rurales de los países en desarrollo. Al respecto, “los ahorros han sido bautizados como la mitad olvidada de las finanzas rurales” (Robinson 1998:62).

La realidad es que en todo el mundo y en todos los grupos de ingresos, la gente ahorra por motivos tan variados como el consumo, educación, emergencias, inversiones productivas y muchos otros.

La gente pobre, tanto las economías domésticas como los pequeños empresarios, ahorran, y cuando no disponen de instituciones financieras seguras lo hacen en formas no financieras, mediante la compra de tierras, ganado o guardando el efectivo en sus casas. (Robinson, 1998).

g. Se dirigen especialmente a las mujeres

La gran mayoría de los clientes de las instituciones microfinancieras en todo el mundo son mujeres. Este hecho es debido, en primer lugar, a que ellas son las más desfavorecidas entre los pobres, y por lo tanto, son las que cumplen la mayoría de las veces los requisitos de elegibilidad. En segundo lugar, porque las tasas de devolución de las mujeres son superiores a las de los hombres, lo que da lugar a que las instituciones microfinancieras prefieran dirigirse hacia las mujeres para así alcanzar más fácilmente el objetivo de autosuficiencia financiera.

1.2.1.1.3. Productos y Servicios Microfinancieros

Dentro de los productos y servicios microfinancieros se consideran: el ahorro, crédito y servicio. **El ahorro** es la parte del ingreso (nacional, familiar o personal) que no se destina a la compra de bienes de consumo.

El ahorro se obtiene restándole a los ingresos totales el gasto total en consumo. De esta forma, $\text{Ahorro} = \text{Ingresos} - \text{Gastos}$. El ahorro privado lo llevan a cabo las unidades familiares y las empresas, mientras que el ahorro público lo realiza el gobierno. (Fajardo, Pedro y Jesús Martínez, 2011).

Existen distintos tipos de ahorro:

- a. **Ahorro Financiero**, conjunto de activos rentables emitidos, tanto por el sistema financiero como por el Gobierno, que han sido acumulados a través del tiempo.
- b. **Ahorro Macroeconómico**, es la diferencia entre el ingreso y el consumo.
- c. **Ahorro Privado**, es la diferencia entre los ingresos y el consumo de las unidades familiares y de las empresas.
- d. **Ahorro Público**, es la diferencia entre los ingresos y gastos del gobierno.

Referente a los determinantes del ahorro se pueden hacer mención los siguientes:

- a. **Magnitud de ingresos**: Si el consumidor espera que sus ingresos futuros sean mayores que los actuales, no existirá apenas estímulo para el ahorro. En cambio, si cree que sus ingresos van a disminuir, el estímulo será mayor. Esto sería como una planificación del consumo y de los ingresos obtenidos.
- b. **Certidumbre de los ingresos futuros**: Es evidente que con ingresos inciertos en el futuro, el incentivo para el ahorro es mayor que cuando esos egresos futuros están más asegurados.
- c. **Grado de previsión de futuro**: Por falta de imaginación, o por cualquier otro motivo, puede ocurrir que se infravaloren las necesidades futuras respecto a las

actuales, lo que supone vivir más en el momento actual y despreocuparse del futuro; esto acarrea un ahorro inferior.

- d. **Nivel de renta actual:** Cuanto más alta sea la renta actual, más se ahorrará, ya que gastando más quedan menos necesidades que satisfacer; entonces es preferible atender a la previsión de una necesidad futura antes que al consumo actual.
- e. **Expectativas sobre la evolución de los precios futuros:** Si se espera que los precios de los bienes van a ser más altos en el futuro, la tendencia al ahorro será menor que si se esperan unos precios estables o unos precios inferiores.
- f. **El tipo de interés:** Un cierto flujo, tal vez no muy grande, puede esperarse del premio que se espera obtener de la renta ahorrada, es decir, del tipo de interés. Si este es alto, es probable una mayor tendencia a ahorrar que si es bajo.
- g. **El salario:** se considera salario a la remuneración del factor de producción trabajo. Dependiendo del salario que uno reciba se verá si se ahorra o no. Si una persona obtiene un salario mensual bastante alto, lo más probable es que ahorre la cantidad que no gasta de su salario. Mientras más alto es el salario, hay más probabilidad de ahorro.
- h. **La inflación:** es un desequilibrio en el mercado, acumulativo que se auto alimenta, se acelera por sí mismo y es difícil de controlar. Mientras mayor es la inflación, menor es el ahorro.

Puede también ahorrarse para capitalizar y mejorar la posición social, por el hecho de ser propietario, o por pretender alcanzar una situación de poder económico, o para dejar un patrimonio a los descendientes.

Este último factor influyente en el ahorro, probablemente el menos racional de todos, desempeña un papel decisivo en la formación del ahorro total, puesto que si el ahorro no fuera más que un "consumo aplazado", resultaría que el ahorro "neto" sería nulo, ya que se consumiría.
(Enciclopedia Autodidáctica Océano. 1990).

Sobre **crédito**, se define como un préstamo en dinero donde la persona se compromete a devolver la cantidad solicitada en el tiempo o plazo definido según las condiciones establecidas para dicho préstamo más los intereses devengados, seguros y costos asociados si los hubiera.

Los economistas, es una especie de cambio que actúa en el tiempo en vez de actuar en el espacio. Puede ser definido como "*el cambio de una riqueza presente por una riqueza futura*".

La palabra crédito viene del latín *creditus* (sustantivación del verbo *credere*: creer), que significa *"cosa confiada"*. Así *"crédito"* en su origen significa entre otras cosas, *confiar o tener confianza*.

Se considerará crédito, el derecho que tiene una persona acreedora a recibir de otra deudora una cantidad en numerario entre otros. En general es el cambio de una riqueza presente por una futura, basado en la confianza y solvencia que se concede al deudor.

En la vida económica y financiera, se entiende por crédito, la confianza que se tiene en la capacidad de cumplir, en la posibilidad, voluntad y solvencia de un individuo, por lo que se refiere al cumplimiento de una obligación contraída.

Los tipos de créditos usuales se manifiestan en los siguientes:

- a. **Crédito tradicional:** Préstamo que contempla un número de cuotas a convenir. Habitualmente estas cuotas incluyen seguros ante cualquier siniestro involuntario.
- b. **Crédito de consumo:** Préstamo a corto o mediano plazo (1 a 4 años) que sirve para adquirir bienes o cubrir pago de servicios.
- c. **Crédito comercial:** Préstamo que se realiza a empresas de distinto tamaño para la adquisición de bienes, pago de servicios de la empresa o para refinanciar deudas con otras instituciones y proveedores de corto plazo.
- d. **Crédito hipotecario:** Dinero que entrega el banco o financiera para adquirir una propiedad ya construida, un terreno, la construcción de viviendas, oficinas y otros bienes raíces, con la garantía de la hipoteca sobre el bien adquirido o construido; normalmente es pactado para ser pagado en el mediano o largo plazo.
- e. **Crédito consolidado:** Es un préstamo que añade todos los otros préstamos que usted tiene en curso, en uno único y nuevo crédito. Reunificar todos sus préstamos le permite bajar la tasa de interés de los créditos a corto plazo y pagar menos al mes.
- f. **Créditos personales:** Dinero que entrega el banco o financiera a un individuo, persona física, y no a personas jurídica, para adquirir un bien mueble (entiéndase así por bienes que no sean propiedades/viviendas), el cual puede ser pagado en el mediano o corto plazo.

Los aspectos fundamentales para el análisis crediticio:

Historial crediticio del solicitante.

Efectos colaterales que pueda tener el otorgamiento del crédito.

Capacidad de pago de las personas que soliciten el crédito.

Capital para responder al crédito.

Condiciones en que se encuentra la persona solicitante del crédito.

Referente a servicio, con origen en el término latino *servitium*, la palabra servicio define a la de servir (estar sujeto a alguien por cualquier motivo haciendo lo que el dispone)

En el campo de la economía y del marketing, un servicio es el conjunto de actividades realizadas por una empresa para responder a las necesidades del cliente. De esta forma, el servicio podría definirse como u bien no material. Por lo tanto, los proveedores de servicios no suelen manejar grandes materias primas y cuentan con pocas restricciones físicas. Entre los servicios ofrecidos por algunas entidades financieras se tienen por ejemplo: pago de los servicios de agua, luz, etc.

1.2.2. Los Microcréditos

Para conceptualizar microcréditos, existen diversas corrientes, dentro de los más resaltantes se puede rescatar:

“Los Microcréditos son programas de concesión de pequeños créditos a los más necesitados de entre los pobres para que éstos puedan poner en marcha pequeños negocios que generen ingresos con los que mejorar su nivel de vida y el de sus familias”. (Conferencia Internacional sobre Microcréditos, 1997).

En términos generales, se trata por lo tanto, de una herramienta para reducir las diferencias en el acceso a los recursos financieros, y como consecuencia, para alcanzar mejores condiciones de vida para los más pobres. El objetivo final es hacer llegar el dinero, en condiciones muy favorables, a pequeños emprendedores de los sectores sociales más desfavorecidos:

*“Todos los hombres tienen una habilidad o instinto de supervivencia”
(Muhammad Yunus, 1997: 131 y 269).*

“No es necesario enseñarles cómo sobrevivir, sólo se necesita poner a su alcance los recursos financieros para que ellos mismos puedan desarrollar y poner en práctica las habilidades que ya tienen”. (Jolis, 1996).

Particularmente, la práctica de las operaciones de créditos en los países subdesarrollados, como en nuestro país. La idea central que encierran los microcréditos es, en lugar de prestar millones para realizar grandes inversiones en infraestructura, conceder pequeños préstamos a los más necesitados, con el único fin de ayudarles a salir del círculo vicioso de la pobreza. De esta manera, ayudando a miles de pequeños microempresarios a crear su propio negocio, crear nuevos puestos de trabajo e

incrementar sus ingresos, se puede romper este círculo en el que viven millones de personas, y como consecuencia, llegar a modificar las cifras mundiales de pobreza.

1.2.2.1. El Impacto de los Microcréditos

El microcrédito no es un fin en sí mismo. Muhammad Yunus afirma de forma radical que el gran objetivo del microcrédito es la erradicación total de la pobreza del planeta. Y en esta medida, importa saber si las experiencias de aplicación de la tecnología microcrediticia aportan evidencias de que dicho objetivo se está cumpliendo. Una de las formas de reducir la pobreza es la generación de empleo.

“La importancia del estudio de los microcréditos y de su impacto, entonces, radica no sólo en sus efectos sociales, sino en que, por lo menos en teoría, el acceso a los servicios microfinancieros promueven el crecimiento empresarial y, por tanto, el desarrollo económico.

*En este orden de ideas podría hablarse de un **impacto directo** cuando está dirigido a la satisfacción de necesidades básicas, y de un **impacto indirecto** cuando el microcrédito se otorga para el desarrollo de una actividad productiva que genera los ingresos necesarios y suficientes para que el usuario satisfaga sus necesidades”. (Rodríguez Garcés, 2008: 281-298).*

Algunos autores destacan el papel del microcrédito otorgado para vivienda, salud y educación, como una forma de prevenir aquellos eventos que hacen más vulnerable a la población de bajos ingresos. En estos casos los créditos actúan como amortiguadores de dichos eventos que muchas veces afectan la actividad económica.

De la revisión de literatura en créditos, se puede destacar las principales características que presentan los microcréditos son:

- a. **La reducida cuantía de los préstamos**, Se trata de pequeñísimas cantidades de dinero.
- b. **Se conceden a muy corto plazo**, normalmente por un periodo de un año o inferior a un año.
- c. **Los periodos de reposición son muy pequeños y las cantidades devueltas en cada reembolso son, asimismo, muy reducidas**. Lo más frecuente es que la devolución del principal más los intereses sea semanal o mensual.
- d. **Los recursos prestados, se invierten en actividades escogidas de antemano por los propios prestatarios**.

El resultado de la prestación de estos servicios financieros es el incremento de los ingresos y los ahorros. Pero además, estimula la autoestima y confianza de los prestatarios en sí mismos, cuando descubren que pueden adquirir, invertir y devolver un préstamo.

1.2.2.2. Los Microcréditos Orientados a las Microempresas

Durante las dos últimas décadas, han surgido numerosas iniciativas originadas, la mayoría de las veces, por instituciones privadas sin fines de lucro, pero también por ONGs y por diferentes organismos internacionales, con el fin de poner en marcha mecanismos de financiación para la microempresa.

Los primeros programas de microcréditos surgieron durante la década de los setenta. Al principio se trató de simples adaptaciones de las técnicas utilizadas por la banca comercial. (Otero y Rhyne, 1998).

Estas instituciones funcionaban con fondos concesionales, sin ninguna pretensión de que fueran devueltos, y con unas tasas de interés inexistentes o cercanas a cero. Dado el grave problema de falta de acceso a los recursos financieros por parte de grandes sectores de la población, la prioridad era asegurarles el crédito. (Labie, 1998).

Los resultados de estos primeros programas no fueron muy positivos. En primer lugar, porque se basaban en fondos subsidiados. Este tipo de fondos suele ser muy negativo para los microempresarios, ya que éstos no realizan las inversiones necesarias para operar de forma eficiente. El empresario trabaja bajo una estructura de costes irreal, que le lleva a maximizar beneficios de manera ficticia. En el momento en que esos fondos externos faltan, el empresario comienza a tener pérdidas y experimenta problemas por no haber realizado las inversiones necesarias en su estructura productiva, terminando en la descapitalización y no pudiendo devolver los recursos que se le han concedido. Así estos programas quedaban de nuevo sujetos a la voluntad de los donantes.

El segundo de los problemas con el que se enfrentaban, consistía en los elevadísimos costes de transacción en los que incurrían, debido precisamente a las especiales características de esta clientela. Así por ejemplo, los procedimientos para estudiar y aprobar nuevos créditos eran muy complicados, poco ágiles y demasiado burocratizados.

Por último, el tercer problema fue su especialización en la concesión de créditos, dejando de lado la oferta de servicios de ahorro. Estos programas consideraban que los pobres, dado que no podían ahorrar, nunca demandarían este tipo de servicios. Todas estas características dieron lugar una elevada morosidad y a la rápida descapitalización de las instituciones.

Habiendo aprendido de los errores pasados, se puso de manifiesto la necesidad de simplificar las operaciones, de tal forma que los costes del préstamo fueran proporcionales al reducido tamaño de los créditos. Al mismo tiempo, estas nuevas instituciones también se dieron cuenta que las personas a las que los microcréditos iban dirigidos, sí estaban dispuestas a pagar tasas de interés que cubrieran los elevados costes asociados a la concesión de multitud de pequeños créditos.

Ayala Villegas, Sabino (2008) indica así el Sistema Financiero Peruano se concede por “constituir por todas las empresas que están reguladas por la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS)¹ y que se rigen por la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros”.

- a. **La Banca Múltiple y Financieras, conformado por bancos y financieras nacionales y extranjeros:** BBVA Banco Continental, Banco de Crédito BCP, Interbank, Mibanco, Scotiabank, Citibank, Banco Azteca, Banco Interamericano de Finanzas BIF, Banco de Comercio, Banco Falabella, Banco Ripley, Banco Financiero, HSBC Bank, Santander Perú S.A, Deutsche Bank Perú S.A.
- b. **Bancos Públicos:** Banco de la Nación, Agro banco.
- c. **Financieras:** Crediscotia Financiera, Corporación Financiera de Desarrollo (Cofide), Solución Financiera de Crédito del Perú, Financiera TFC S.A, Edyficar S.A.
- d. **Microfinancieras No Bancarias:** Constituidas por Cajas Municipales, Cajas Rurales, Edpymes, Cooperativas de Ahorro y Crédito (La supervisión de las Cooperativas de Ahorro y Crédito no autorizadas a operar con recursos de terceros está, en la actualidad, a cargo de la Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú – FENACREP. La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP supervisa y controla a la FENACREP y regula las operaciones de las citadas cooperativas)

Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (11 CMAC):CMAC Arequipa, CMAC Cusco, CMAC de Santa, CMAC Ica, CMAC Huancayo, CMAC Maynas, CMAC Paíta, CMAC Pisco, CMAC Piura, CMAC Sullana, CMAC Tacama, CMAC Trujillo.

Sobre las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito del Perú. Von Stauffenberg, Damián y Pérez, María Jesús (2006: 42), indica:

¹ Nota: la SBS supervisa además a las Empresas Afianzadoras y de Garantías, siendo una sola la que opera en la actualidad: Fundación Fondo de Garantía para Préstamos a la Pequeña Industria (FOGAPI).

El sistema organizativo de las CMAC ha experimentado cambios desde sus inicios, pero básicamente ha sido heredado del modelo de las Cajas de Ahorros alemanas. En efecto, a pesar de ser instituciones públicas, su riesgo político se ha visto relativamente disminuido con la creación de una gerencia técnica mancomunada (con tres gerentes centrales del área de Créditos, Ahorros y Administración, respectivamente). Dicho sistema se encuentra regulado desde 1990 por la Superintendencia (a través del Decreto Supremo 157-90), haciendo posible un trabajo en equipo, con responsabilidad compartida e injerencia política limitada. Mejor aún, con la incorporación de un mayor número de directores, que superan en número a los representantes del gobierno local (tres concejales), con la integración de miembros de la sociedad civil (iglesia, asociaciones de pequeños productores y banco de segundo piso). De hecho, este modelo de organización ha resultado exitoso para la mayoría de las Cajas Municipales, que muestran los mejores resultados en términos de eficiencia y calidad de cartera, en comparación con el resto de IMF que ofrecen microcréditos.

Cajas Rurales (10 Cajas de Ahorro y Crédito): Caja Cajamarca, Credichavin, Credinka, Nuestra Gente S.A, Los Libertadores S.A.A, Ayacucho, Prymera, Profinanzas, Señor de Luren, Sipán.

EDPYMES (Empresas de Desarrollo de Pequeña y Microempresa): Alternativa, Confianza, Crear Arequipa, Acceso Crediticio, Credivisión, Efectiva, MiCasita, Nueva Visión, ProNegocios, ProEmpresa, Raíz, Edpyme Solidaridad y Desarrollo Empresarial, Credijet del Perú.

Cooperativas de Ahorro y Crédito, En la actualidad operan unas 168 cooperativas de este tipo: Ábaco – Lima, Aelucoop - Lima, Santa Maria Magdalena – Ayacucho, San Pedro de Andahuaylas, Santo Domingo de Guzmán – Cusco, Los andes de Cotarusi – Apurímac.

Es necesario indicar, en el Perú se suscita una fuerte participación de las instituciones de microfinanzas y que se acrecienta cada día, y ante la crisis mundial que se vive en la actualidad y el derrumbe del sistema financiero convencional, este sector tendrá una presencia sumamente importante en la actividad financiera y contribuirá significativamente al afianzamiento de las MYPES y los sectores más necesitados del país.

Por ello se han empezado a desarrollar nuevas formas de apoyo financiero como los **Bancos Comunales**, que son generados gracias al aporte de un conjunto de ONGs, destacándose el trabajo de instituciones como Prisma, Alternativa, y una gran institución que agrupa a un conjunto de afiliados y asociados como es PROMUC.

El gran desarrollo que han alcanzado las microfinanzas en nuestro país, han despertado el interés incluso de instituciones de la banca múltiple, que hoy cuentan con divisiones de microfinanzas muy activas y que atraerán, no cabe duda capitales foráneos – sobre todo del gran capital- quienes reorientarán sus inversiones en instituciones altamente especializadas en atender en las amplias capas de los sectores de la pequeña y microempresa.

1.2.2.3. La Tecnología Crediticia

Según Toledo Concha (2009) sobre tecnología crediticia no se ha establecido una definición precisa. Este concepto evoluciona con el tiempo, puesto que el sector microfinanciero se encuentra en constante desarrollo. Una definición posible es que la tecnología crediticia de microcréditos está referida a:

Un conjunto de principios, procedimientos y políticas aprendidos y desarrollados por una institución que se propone penetrar en el mercado financiero de la microempresa. Es decir, es el know how y busca fundamentalmente reemplazar las garantías tradicionales que no tienen los microempresarios por sustitutos que limiten los riesgos y los costos de la información sin elevar el costo del crédito. (Ramírez 2001).

Se puede añadir a esta definición que en la tecnología crediticia para la empresa se utilizan mecanismos de selección y retención de clientes, basándose en una evaluación del sujeto de crédito y de su situación familiar. Sobre la base de ello, se establece una relación financiera que tiende a ser de largo plazo con el fin de atender sus necesidades financieras y de negocio.

El mismo autor, hace mención de la existencia de los principios de la tecnología crediticia:

Accesibilidad al crédito. Este es un principio básico para atender al mercado de los clientes independientes y responde al hecho de que los microempresarios tienen dificultades para acceder al crédito de la banca tradicional. Esta accesibilidad se fundamenta en un mejor conocimiento de las condiciones en las cuales los clientes realizan sus actividades económicas, lo que permite facilitarles el acceso al crédito y lograr establecer condiciones flexibles y la exigencia de una documentación acorde con las características de su actividad.

Rapidez en el servicio. Este es un elemento fundamental para atender al segmento Mype. El cliente valora el crédito rápido, porque de esa forma aprovecha oportunidades de negocio. No basta con acceder al crédito, sino que este debe ser rápido.

Crecimiento de los préstamos. Sucesión de préstamos crecientes en función de la puntualidad en el pago y la evolución favorable del negocio y de sus ingresos.

La metodología se sustenta principalmente en la evaluación y determinación de créditos sustentados en la capacidad y voluntad de pago para el cumplimiento oportuno de sus obligaciones.

a. Evaluación de la voluntad de pago

Este aspecto se orienta a evaluar la moral de pago del cliente. Se busca información sobre si es responsable, paga sus deudas, tiene una vida familiar moderada, etcétera a través de terceros, como sus proveedores, casas comerciales, clientes, dirigentes del mercado/asociación donde participa, vecinos del lugar de residencia y familiares. Esto es más exigente en los primeros créditos, cuando no conocemos al cliente. La metodología se sustenta en una evaluación cualitativa:

Evaluación del carácter del cliente. Donde se revisa la evaluación en las centrales de riesgos y de personas relacionadas con el cliente, como proveedores, clientes y terceros (vecinos y/o familiares).

Análisis de la gestión del negocio. Consiste en revisar los aspectos cualitativos del negocio, como la existencia del mismo (a través de la visita in situ realizada por el asesor), tiempo en el lugar del negocio, experiencia como empresario, mejoras de crecimiento de su negocio, tiempo dedicado al negocio y cumplimiento con los requisitos exigidos por la municipalidad respectiva.

Análisis de la situación familiar. Tiene como objetivo conocer la situación cualitativa de la unidad familiar del cliente, calidad y tipo de vivienda (propia o alquilada), número de dependientes a su cargo y situación de salud de sus integrantes.

b. Evaluación de la capacidad de pago

Esta evaluación se centra en el análisis cuantitativo de la Mype y de la unidad familiar con el objeto de determinar la factibilidad del crédito sobre la base del cálculo del excedente familiar mensual. Se determinan sus niveles de venta, costo de ventas y sus gastos familiares.

La evaluación crediticia de la micro y pequeña empresa y de la unidad familiar debe realizarse independientemente del monto del crédito. Sobre la base de una buena evaluación, se sustenta la decisión del otorgamiento del crédito. La evaluación crediticia debe ser rigurosa desde el primer crédito cualquiera sea el monto del préstamo a otorgar. Una buena evaluación crediticia cuantitativa generará a largo plazo una cartera de calidad.

1.2.2.3.1. Metodologías Utilizadas para operaciones crediticias

Con el objetivo de alcanzar a los clientes de menores ingresos, las instituciones de microcréditos utilizan distintos métodos entre los que destacan:

a. Los Grupos Solidarios

Otero (1988) define al grupo solidario como un conjunto de entre cinco y ocho personas, unidas por un vínculo común generalmente vecinal o de amistad, quienes se organizan en grupo con el fin de obtener un pequeño crédito que será dividido entre todos los miembros del grupo.

El éxito de esta metodología se basa fundamentalmente en la utilización de las garantías mutuas. Es decir, los propios miembros actúan como garantía, ejerciendo presión para que los reembolsos se efectúen correctamente.

b. Los Bancos Comunales

Esta metodología, denominada originalmente Village Banking, fue creada por John Hatch fundador de FINCA Internacional² que la definió así:

Un banco comunal es un grupo de entre 30 y 50 personas de una misma comunidad, generalmente mujeres, que se unen para garantizarse mutuamente los préstamos individuales recibidos, para favorecer el ahorro y para prestarse apoyo mutuo. (FINCA Internacional, 2000).

c. Los préstamos individuales

Almeyda (1997) indica que el "préstamo es solicitado por una única persona. La petición se basa en las necesidades de la propia persona. Ella es la que tendrá que cumplir todos los requisitos y será la única responsable ante la institución a la hora de la devolución de los fondos. Una ventaja interesante es que el préstamo se adapta a la capacidad de pago y a las características del cliente" (p. 124).

d. Las Uniones de Crédito

Son instituciones financieras cooperativas. Se trata de un conjunto de personas, con un vínculo común, que unidas voluntariamente, buscan mejorar su acceso a

² Lacalle Calderón, Maricruz; Revista De Economía Mundial 5, 2001 "Los Microcréditos: Un Nuevo Instrumento De Financiación Para Luchar Contra La Pobreza"

los servicios financieros y su común desarrollo económico y social. Como cooperativas, son propiedad de sus miembros y están dirigidas por éstos de forma democrática. Los miembros, es decir, todos aquellos que poseen una cuenta de ahorro en la institución y por tanto pueden solicitar un préstamo, son los que toman las decisiones sobre las tasas de interés, los plazos y el resto de políticas.

e. Los Fondos Rotatorios

Es la metodología utilizada principalmente por las asociaciones de ahorro y crédito rotatorio (ROSCAS), que se define así:

En este tipo de metodología, un grupo de personas con un nexo común se unen cada cierto tiempo, una vez a la semana o una vez al mes, para aportar a un fondo de ahorro común una determinada cantidad de dinero, la cual acumulada a las anteriores aportaciones se irá repartiendo por turnos entre todos los miembros de la asociación. Siempre debe haber un responsable o líder del grupo, el cual se tendrá que ocupar de recolectar y cuidar los fondos. Lo normal también, es que el líder del grupo sea el primero en recibir los fondos (Von Pischke, 1991) y (Berger y Buvinic, 1989).

Otra definición es:

La filosofía que yace detrás de este tipo de instrumento es la auto alimentación del fondo. Gracias a la devolución de los préstamos concedidos junto con los intereses causados, el fondo, si está correctamente gestionado, podrá tener una duración ilimitada" (Carpintero, 1999).

En general, las diferencias entre los distintos tipos de metodologías no son tan grandes. Todas ellas descansan en un factor común: la búsqueda de métodos innovadores para reducir los costes administrativos y de operación, y para continuar con el acercamiento a este tipo de clientes.

Respecto a la evaluación y calificación de los microcréditos, se han desarrollado diversos enfoques que permita definir la voluntad y capacidad de pago.

Concerniente evaluación de créditos:

Es muy útil revisar la oportunidad de los pagos anteriores, incluyendo cualquier patrón estacional. Con frecuencia, el departamento de crédito hará una evaluación de la calidad de la administración de la compañía a la que puede extenderse el crédito. Esta evaluaciones pertenecen a las tres "C" del análisis de crédito: carácter (disposición del deudor de cumplir con sus obligaciones), capacidad

(habilidad del deudor para generar efectivo y cumplir con sus obligaciones) y capital (valor neto del deudor y la relación entre valor neto y deuda) Van Horne, James (2010).

El mismo autor, señala, en el sistema de calificación de crédito, se han desarrollado enfoques cuantitativos para estimar la capacidad de los negocios para cumplir con un crédito otorgado; sin embargo, la decisión final para la mayoría de las compañías que extienden créditos comerciales (los que concede un negocio a otro) recae en el juicio del analista de crédito evaluar la información disponible.

De otro lado, sobre la selección y estándares de crédito, dice la selección de crédito consiste en la aplicación de técnicas para determinar qué clientes deben recibir créditos. Este proceso implica evaluar la capacidad crediticia del cliente y compararla con los estándares de crédito de la empresa, es decir, los requisitos mínimos de la empresa para extender crédito a un cliente.

Una técnica popular para la selección del crédito se denomina cinco "C" del crédito. Las cinco "C" son: Carácter, el historial del solicitante de cumplir con las obligaciones pasadas. Capacidad, la capacidad del solicitante para reembolsar el crédito solicitado determinada por medio de un análisis de estados financieros centrados en los flujos de efectivos disponibles para reembolsar las obligaciones de deuda. Capital, la deuda del solicitante con relación a su capital propio. Colateral, el monto de activos que el solicitante tiene disponible para garantizar el crédito. Cuanto mayor sea el monto de activos disponibles, mayor será la disponibilidad de que una empresa recupere sus fondos si el solicitante incumple el pago. Condiciones, las condiciones existentes generales y específicas de la industria y cualquier condición peculiar en torno a una transacción específica. Gitman (2007: 524).

1.2.2.4. La Calidad de atención a los microempresarios

La Calidad es uno de los conceptos que más desean desarrollar las organizaciones dedicadas a la prestación de servicios. Es deseada tanto por clientes internos como por clientes externos, lo cual hace que dicho concepto sea visto y analizado desde diferentes laterales y puntos de vistas. Es así que se puede resaltar, la concepción de algunos tratadistas:

La calidad es ofrecer a bajos costos, productos y servicios que satisfagan a los clientes. Implica un compromiso con la innovación y mejora continua (Edward Deming, 1980).

La calidad se define, como aptitud o adecuación al uso, lo cual implica todas aquellas características de un producto que el usuario reconoce que le benefician y siempre serán determinadas por el cliente, y no por el productor, vendedor o persona que repara el producto (Joseph. M. Juran, 1993).

Define la calidad como desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad que sea el más económico, útil y satisfactorio para el consumidor. (Kaoru Ishikawa, 1990).

Por otra parte, Philip Crosby (1997) define que "la calidad es ajustarse a las especificaciones, desde una perspectiva ingenieril se define como el cumplimiento de normas y requerimientos precisos".

Es el resultado total de las características del producto o servicio que en sí, satisfacen las esperanzas del cliente. Por tanto, son características que permiten alcanzar las expectativas de los consumidores. La calidad se construye desde el inicio del diseño del producto. (V. Feigenbaun, 1971).

1.2.2.4.1. Calidad de servicio

Ruiz Ollalla (2001) define la calidad de servicio como "un modelo de calidad del servicio no es más que una representación simplificada de la realidad, que toma en consideración aquellos elementos básicos capaces por sí solos de explicar convenientemente el nivel de calidad alcanzado por una organización desde el punto de vista de sus clientes".

Se puede entender, el objetivo principal que persigue la calidad es la satisfacción plena del cliente. Se pueden componer algunos elementos comunes de la calidad como son: lograr la satisfacción de cliente mediante un buen servicio, conocer las expectativas de los clientes internos y externos de la organización, nivel de excelencia que alcanza una empresa y que se demuestra por la fidelidad de sus clientes y la satisfacción del cliente por recibir un producto y/o servicio de máxima calidad.

Sobre las **dimensiones de la calidad de servicio**, Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985, 1988) y Servperf, Cronin y Taylor (1992) indican que el modelo SERVQUAL, conocido como "Modelo de Discrepancias". El modelo SERVQUAL define la calidad del servicio como la diferencia entre las percepciones reales por parte de los clientes del servicio y las expectativas que sobre éste se habían formado previamente. De esta forma, un cliente valorará negativamente (positivamente) la calidad de un servicio en el que las percepciones que ha obtenido sean inferiores (superiores) a las expectativas que

tenía. Por ello, las compañías de servicios en las que uno de sus objetivos es la diferenciación mediante un servicio de calidad, deben prestar especial interés al hecho de superar las expectativas de sus clientes.

Si la calidad de servicio es función de la diferencia entre percepciones y expectativas, tan importante será la gestión de unas como de otras. Para su mejor comprensión, Parasuraman, et al. analizaron cuáles eran los principales condicionantes en la formación de las expectativas. Tras su análisis, concluyeron que estos condicionantes eran la comunicación boca-oído entre diferentes usuarios del servicio, las necesidades propias que desea satisfacer cada cliente con el servicio que va a recibir, las experiencias pasadas que pueda tener del mismo o similares servicios, y la comunicación externa que realiza la empresa proveedora del servicio, usualmente a través de publicidad o acciones promocionales.

Para el caso propusieron como dimensiones subyacentes integrantes del constructo calidad de servicio. La escala determina la calidad de servicio mediante la diferencia entre expectativas y percepciones valorando ambas a través de una encuesta de 22 ítems, divididos en cinco dimensiones:

Elementos tangibles (T), Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, empleados y materiales de comunicación.

Fiabilidad (RY), Habilidad de prestar el servicio prometido de forma precisa.

Capacidad de respuesta (R), Deseo de ayudar a los clientes y de servirles de forma rápida.

Seguridad (A), Conocimiento del servicio prestado y cortesía de los empleados así como su habilidad para transmitir confianza al cliente.

Empatía (E), Atención individualizada al cliente.

1.2.2.4.2. Necesidades, expectativas y percepciones del cliente

El usuario o cliente tiene ciertas necesidades y deseos, de los cuales a veces incluso no está consciente. Estas necesidades y deseos deben ser recogidos por la organización para diseñar y prestar (entregar) servicios que logren su satisfacción. Algunos sistemas son capaces de identificar las necesidades reales del cliente, mientras que otros sólo perciben las necesidades de las cuales el cliente está consciente. Ambas perspectivas son útiles para mejorar la calidad de servicio y tender a una mayor satisfacción de quien recibe el servicio. La escala multidimensional SERVQUAL mide y relaciona percepción del cliente y expectativas respecto de calidad de servicio.

La percepción del cliente o usuario se refiere a como éste estima que la organización está cumpliendo con la entrega del servicio, de acuerdo a como él valora lo que recibe. Mientras las **expectativas del Cliente** definen lo que espera que sea el servicio que entrega la organización. Esta expectativa se forma básicamente por sus experiencias pasadas, sus necesidades conscientes, comunicación de boca a boca e información externa. La brecha que existe entre percepción y expectativas, establece según este modelo, la medición de calidad.

En relación a las necesidades del cliente, Pérez Barrel, Osmany et al (2009) indican que los clientes tienen una serie de características que hacen de ellos ser bastante imprevisible y si una organización quiere distinguirse por su servicio al cliente, si desea clientes satisfechos, debe tener presente que “el cliente es un ser humano que es siempre el primero en el negocio”, y que la razón de ser de la empresa es por tanto satisfacer sus necesidades.

Para un mejor entendimiento, hace referencia que los tipos de necesidades del cliente se corresponden con tres expectativas de calidad: **La calidad requerida** corresponde a los atributos indispensables que el cliente pide al expresar sus necesidades y que la empresa puede conocer en todos sus términos para satisfacerlas, **la calidad esperada** se refiere a aquellos atributos del bien que complementan los atributos indispensables, no siempre explícitos, pero que el cliente desea y que suelen tener un fuerte componente subjetivo. Se denominan expectativas y **la calidad potencial** son las posibles características del bien que desconoce el cliente, pero que, si se les ofrece, valora positivamente.

En función a la literatura revisada por los diferentes autores, podemos llegar a la conclusión de que el éxito de una empresa microfinanciera depende fundamentalmente de la demanda de sus clientes. Ellos son los protagonistas principales y el factor más importante que interviene en las transacciones microfinancieras. Si no está a la altura de satisfacer las necesidades y deseos de sus clientes emprendedores microempresarios, tendrá un bajo nivel de sostenibilidad. Entonces todos los esfuerzos deben estar orientados hacia el cliente, porque él es el verdadero impulsor de todas las actividades de la entidad microfinanciera. De nada serviría que el producto o el servicio ofertado sean de buena calidad, a costo competitivo o esté bien presentado, si no existen compradores y/o clientes con demanda de financiamiento.

1.2.2.5. La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa

La memoria Anual de la CMAC Arequipa, muestra el perfil de la empresa. La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa es una institución financiera líder dentro del sistema de Cajas Municipales del Perú, creada con el objetivo de brindar servicios de

micro intermediación financiera, descentralizando y profundizando el crédito principalmente en aquellos sectores de la población que no contaban con acceso a la banca tradicional.

Para su organización como institución financiera, la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa, se constituyó como asociación sin fines de lucro por Resolución municipal Nro.1529 del 15 de julio de 1985 al amparo del Decreto Ley Nro. 23039 otorgándose la Escritura Pública de constitución y estatuto el 12 de febrero del 1986 ante el notario público Dr. Gorky Oviedo Alarcón; y está inscrita en los Registros Públicos de Arequipa en el rubro "A" ficha 1316, de personas jurídicas. Su único accionista desde su constitución es la Municipalidad Provincial de Arequipa.

Su funcionamiento fue autorizado por resolución de la superintendencia de Banca y Seguros (SBS) Nro. 042-86 de 23 de enero de 1986, la misma que le confiere como ámbito geográfico de acción las provincias del departamento de Arequipa, además de comprender todo el territorio nacional, iniciando operaciones el 10 de marzo de 1986.

En éstos 25 años de impecable trabajo, la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa cuenta con más de 188,089 clientes en créditos y con 343,657 en ahorros, ofreciendo productos y servicios financieros para todas las necesidades de la población, lo que la ha convertido en indiscutible líder de la categoría.

Tiene por objeto captar recursos del público, teniendo especialidad en realizar operaciones de financiamiento preferentemente a las micro y pequeñas empresas, realizar operaciones que se describen en el D.S. 157-90-EF, así como todas aquellas operaciones que le permite la Ley 26702 – Ley general del Sistema Financiero y del Sistema de seguros y Orgánica de la Superintendencia de banca y Seguros.

Para el desarrollo de sus transacciones financieras la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa, se incluye dentro de la normatividad vigente en el sistema financiero del país, mencionándose los siguientes:

Ley N° 26702 Ley General del Sistema Financiero, Artículo 239° (Clasificación de Deudores).

D.S. 157-90-EF Cajas Municipales del Perú.

Ley N° 27287 Nueva Ley de Títulos valores, libro segundo, sección séptima (Clasificación de Deudores).

Decreto Legislativo N° 495 (Clasificación de Deudores).

Resolución 808-2003–SBS, Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y la exigencia de provisiones (Clasificación de Deudores).

Circular SBS CM-312-2003 B-2125-2003 del 31.11.10 Información mínima requerida para el otorgamiento, seguimiento, control, evaluación y recuperación de créditos.



Resolución SBS 41-2005 Reglamento para la administración del riesgo cambiario crediticio.

Resolución SBS 0445-2000 Normas especiales sobre vinculación y grupo económico.

Resolución SBS 880-97 Reglamento de perito valuadores.

Resolución SBS 430-1997, 160-1998, 992-1998, 446-2000.

Circulares SBS 015-1987, 6731-1997 (oficio)

Decreto Supremo N° 009-2005- Vivienda que aprueba el reglamento de la Ley N° 29461.

Estatuto de la CMAC-Arequipa

Políticas de crédito, garantías y clasificación aprobadas por directorio.

Los créditos financieros, tiene como objetivo principal, establecer las condiciones y términos generales de los tipos de crédito que la institución ofrece a favor de los usuarios del sistema financiero que demandan el otorgamiento de los mismos.

Según la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS), en el Reglamento de Créditos Resolución N° 808 y su modificatoria, señala, las entidades financieras deberán de regirse y dar crédito bajo su modalidad y tipo de crédito, las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito, se rigen en el reglamento y sus propias normativas de crédito de las instituciones. Los créditos deberán reclasificarse como créditos de consumo (revolvente y/o no revolvente) y como créditos a pequeñas empresas y/o microempresas, dependiendo del nivel de endeudamiento y el destino del crédito, según corresponda. El tipo de producto se explica en los siguientes:

a. Créditos Financieros

Créditos a Medianas Empresas. Aquellos créditos otorgados a personas jurídicas que tienen un endeudamiento total en el sistema financiero superior a S/. 300.000 en los últimos seis (6) meses y no cumplen con las características para ser clasificados como créditos corporativos o a grandes empresas” Resolución SBS N° 1445-2010 del 09/02/2010. También los créditos otorgados a personas naturales que posean un endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) superior a S/. 300,000 en los últimos seis (6) meses, siempre que una parte de dicho endeudamiento corresponda a créditos a pequeñas empresas y/o microempresas, caso contrario permanecerán clasificados como créditos de consumo.

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

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

b. Créditos de Consumo Revolvente

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

c. Créditos de Consumo No-Revolvente

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

d. Créditos Hipotecarios para Vivienda

Son aquellos créditos otorgados a personas naturales para la adquisición, construcción, refacción, remodelación, ampliación, mejoramiento y subdivisión de vivienda propia, siempre que tales créditos se otorguen amparados con hipotecas debidamente inscritas; sea que estos créditos se otorguen por el sistema convencional de préstamo hipotecario, de letras hipotecarias o por cualquier otro sistema de similares características. Se incluyen también en esta categoría los créditos para la adquisición o construcción de vivienda propia que a la fecha de la operación, por tratarse de bienes futuros, bienes en proceso de independización o bienes en proceso de inscripción de dominio, no es posible constituir sobre ellos la hipoteca individualizada que deriva del crédito otorgado.

El mismo Reglamento General de Créditos, hace referencia de la clasificación del crédito en los siguientes:

Crédito nuevo, los que son atendidos por vez primera en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa (CMAC-Arequipa).

Crédito Recurrente, aquellos correspondientes a clientes que ya cuentan con historial crediticio en la (CMAC-Arequipa).

Crédito Ampliado, se considera bajo esta modalidad cuando el cliente requiera mayor financiamiento debidamente sustentado, y que a la fecha de la solicitud de ampliación de crédito, tenga un saldo pendiente de pago.

Crédito Paralelo, crédito que se otorgan a clientes que cuentan con un crédito para capital de trabajo y solicita un adicional.

Línea de crédito, la línea de crédito para capital de trabajo es una operación de crédito revolvente.

Finalmente sobre las condiciones de crédito menciona:

Crédito vigente, son créditos vigentes en condiciones normales y que se encuentran al día en sus pagos de acuerdo al cronograma de pagos pactado.

Crédito Reprogramado, las reprogramaciones obedecen a causas de un desfase en el periodo de pagos que altera el flujo de fondos y que ocasiona la no coincidencia entre las fechas en que obtienen los créditos.

Crédito Refinanciado, se considera como operación refinanciada al crédito o financiamiento directo, cualquiera sea su modalidad, respecto del cual se producen variaciones de plazo o monto del contrato original que obedecen a dificultades en la capacidad de pago del deudor.

Crédito Amortizado, se consideran en esta condición, cuando expresamente el cliente decide amortizar o cancelar el crédito por adelantado.

Crédito Renovado, se considera renovación cuando el cliente de un crédito paga por lo menos los intereses correspondientes por un nuevo plazo; en algunos casos incluirá los intereses moratorios y gastos de ser el caso.

Crédito Vencido, créditos que según las disposiciones de la SBS y AFP se encuentran con días de morosidad en sus pagos de acuerdo con el cronograma de pagos pactado según tipo de crédito y normatividad contable de la superintendencia de banca y seguros y AFP.

Crédito Judicial, se considera crédito judicial al que se le ha interpuesto demanda y que se ha transigido judicial o extrajudicialmente o con proceso judicial en trámite.

Crédito Castigado, un crédito se encuentra apto para castigo cuando exista evidencia real y comprobable de su irrecuperabilidad (cobranza dudosa) o cuando el monto del crédito no justifique iniciar acción judicial o arbitral (recuperación onerosa).

1.2.3. Impacto de los Microcréditos en la Sostenibilidad Micropresarial

La Escuela de Negocios ESAN en PAE Gestión del Desarrollo Sostenible Descentralizado, indica en la era de la globalización y la búsqueda del bienestar integral es esencial aplicar estrategias de desarrollo que ponderen la calidad del espacio natural y las condiciones de vida de las personas con los impactos de la actividad industrial y las

políticas públicas. Este desafío supone la formación de gestores que dispongan de un conjunto de capacidades, destrezas conceptuales y herramientas para integrar criterios de sostenibilidad en las decisiones de tipo empresarial, social, político y ambiental.

Considerando los objetivos de cada organización y de la sociedad en su conjunto, surge la necesidad de adecuar conceptos, lenguajes, prácticas y herramientas de gestión estratégica a este universo de organizaciones cuyo éxito es fundamental para el futuro de la sociedad y cuya existencia depende, igualmente de una adecuada planificación que les permita hacerse sostenibles.

El desarrollo sostenible y la sustentabilidad se han entendido, no como un producto hacia el cual haya que aspirar o como un camino por el cual todos deban transitar, sino como procesos de cambio que pueden ser conducidos por ciertos principios, pero que tienen que ser contruidos localmente con base en procesos de reflexión crítica y de acuerdo con los diferentes contextos (Huckle y Sterling, 1996; UNESCO, 2002).

Para estar en correspondencia con los principios de desarrollo sostenible la empresa debe propiciar una cultura organizacional convergente con la estrategia empresarial dirigida a:

Propiciar el compromiso con la calidad

Crear valor económico, social y ambiental, a corto y largo plazo

Potenciar el aprovechamiento de los recursos destinados a la fabricación de sus productos y a la prestación de sus servicios

Promover el bienestar y la evolución de las generaciones presentes y futuras, en sus entornos operativos, en su contexto social inmediato y general.

Perdurar con vitalidad renovada, que va más allá de simplemente sobrevivir, sino rediseñarse según la evolución de las necesidades socio-económicos del país y el escenario mundial.

Es una realidad que la empresa no puede descuidar además la salud, seguridad, el desarrollo personal y profesional de las personas que laboran en la misma, entre otros aspectos significativos.

Sula Batsú (2005) señala, el análisis de sostenibilidad es la clave para el éxito de los negocios. Se trata de la habilidad de recuperar los costos y poder actualizar y mantener las destrezas y con lo que se le da a la empresa buena posición para localizar clientes nuevos y sostener el negocio en el futuro.

Los datos del análisis de la empresa pueden utilizarse para determinar los grados de sostenibilidad asociados con los factores clave y tomar en cuenta la Sostenibilidad empresarial que consta de:

Sostenibilidad Financiera: Acceso a suficientes fondos para inversiones de capital. Créditos de corto plazo para administrar el flujo de caja. Suficientes ingresos para cubrir costos y obtener ganancias.

Sostenibilidad Humana: Capital humano bajo el nivel de eficiencia y efectividad. Fondos recurrentes. Mantener las destrezas de la fuerza de trabajo. Mejorar las capacidades gerenciales. Crear y mantener un medio ambiente de trabajo motivador, gratificante y satisfactorio.

Sostenibilidad Tecnológica: Actualización constante de las tecnologías. Inversión continua en capacitación del personal. Conocimiento de nuevas tecnologías y métodos.

Sostenibilidad de Mercado: Construir una base diversa de clientes. Estrategias para buscar nueva clientela. Diversificación de la oferta de productos y servicios.

1.2.3.1. La Iniciativa Microempresarial

El concepto de emprendimiento ha estado presente a lo largo de la historia de la humanidad debido a la necesidad de las personas de superar los constantes y crecientes problemas que se presentan. A lo largo de los años, el término emprendimiento ha obtenido una gran cantidad de definiciones provenientes de diversos autores, las cuales, coinciden o se diferencian según la visión de estos.

La palabra emprendimiento proviene del francés *entrepreneur* que se refiere a “capacidad de una persona para hacer un esfuerzo adicional por alcanzar una meta u objetivo” (Castillo, 1999)

Según el profesor de Harvard, (Schumpeter, 1996) una persona emprendedora es aquella que con sus actividades generan inestabilidades en los mercados. En contraposición a esta teoría, la escuela Austriaca considera que una persona emprendedora es aquella que logra mejorar y hacer más eficiente la red comercial, anulando las turbulencias y creando nuevas riquezas.

En términos generales, las investigaciones realizadas por innumerables autores y ejecutivos reconocidos, coinciden con que:

“una persona emprendedora es flexible, dinámica, capaz de asumir riesgos, innovadora, creativa y orientada al crecimiento.” (Revista Empresarial, 2007)

“Una manera de pensar y actuar orientada hacia la creación de riqueza. Es una forma de pensar, razonar y actuar centrada en las oportunidades, planteada con visión global y llevada a cabo mediante un liderazgo equilibrado y la gestión de un riesgo calculado, su resultado es la creación de valor que beneficia a la empresa, la economía y la sociedad” (Fandiño y Bolívar, 2009).

En otras palabras, el emprendimiento es una actitud propia de cada persona que le da la capacidad y la motivación para emprender nuevos proyectos que le permitan generar beneficios, tanto personales como sociales. Esta actitud se convierte en un motor que permite avanzar, con mucha perseverancia y sacrificio personal, hacia el cumplimiento de las metas y hacia terrenos de innovación alcanzando mayores logros.

Actualmente, el emprendimiento ha cobrado una gran importancia debido a los constantes problemas económicos que viven las sociedades. Los seres humanos buscan independencia y estabilidad económica por medio de proyectos propios, para no hacer parte de los altos índices de desempleo.

Es importante entender que en países en vía de desarrollo, en los cuales los estados no tienen la capacidad de subsidiar el desempleo, la mejor alternativa para garantizar el acceso a los recursos que satisfagan las necesidades básicas de una persona y la realización de esta, es tratar de convertir al asalariado en empresario.

Inmerso en las labores de la microempresa, surge el termino empresario, para el cual existe variada formas de definición, las mismas que se remontan desde muchos años atrás tratando en su generalidad de crear la imagen de una persona que está en continuo aprendizaje para estar preparado y liderar la realización de las diferentes responsabilidades de la manera eficiente y eficaz posible. Existiendo tres motivaciones esenciales que definen el comportamiento empresarial: la necesidad de logro, poder y afiliación.

Necesidad de Logro, deseo expresado espontáneamente para ejecutar alguna labor en la mejor forma posible, para su propia causa más que para lograr poder o amor, reconocimiento o recompensa monetaria.

Necesidad de Afiliación, habilidad necesaria para trabajos de supervisión, donde es más importante mantener buenas relaciones que tomar decisiones.

Necesidad de Poder, la capacidad de control que una persona tiene sobre otras y la manera de utilizarla para formular leyes y crear industrias

Otro de los factores intervinientes en la iniciativa y espíritu microempresarial es la creatividad, característica del emprendedor y necesidad del empresario. Se vive en tiempos caóticos. La velocidad con que evoluciona la sociedad, la tecnología y el mundo

de los negocios es vertiginosa. El cambio, más que la excepción es la regla de supervivencia.

El campo empresarial, terreno fértil para la innovación, no permanece ajeno a esta corriente. Si hoy en día hay alguna cualidad indispensable para los empresarios (y naturalmente, las empresas), esa es la creatividad. La capacidad de generar ideas, susceptibles de convertirse en oportunidades ancladas al mercado puede ser la diferencia entre el éxito y el fracaso empresarial. (Galvez , 2011).

En la medida en que las empresas sean capaces de convertirse en generadoras de oportunidades abrirán una brecha que los separará de la competencia; en el grado en que los empresarios puedan descubrir nichos de mercado inexplorados o necesidades aun insatisfechas de la gente, estarán en capacidad de lanzar al mercado productos exitosos.

La psicóloga y profesora de la Escuela de Negocios de Harvard y una de las expertas en creatividad e innovación, Teresa Amabile (año), nos presenta las siguientes definiciones:

"Creatividad es la generación de ideas nuevas y útiles en cualquier campo de actividad."

"Innovación es la implantación exitosa de ideas creativas dentro de una organización."

De hecho, existen muchas definiciones de creatividad. La gran mayoría de las acepciones tratan sobre desarrollar "algo" nuevo o bien de tomar objetos o ideas ya existentes para un nuevo propósito. Por ejemplo, Gutenberg desarrolló la imprenta a partir de una prensa para machacar uvas y producir vino.

De este modo, ya sea a través de la casualidad (serendipity), la similitud o bien la meditación, es factible generar ideas o conceptos totalmente nuevos o transformar y generar nuevas combinaciones. La creatividad involucra la traslación de nuestros dones, talentos y visión hacia una realidad externa que es nueva y útil.

Amabile (año) define la creatividad empresarial como la *"implantación de ideas nuevas y útiles para establecer un nuevo negocio o nuevos programas para producir bienes y/o servicios"*.

Entonces, se puede observar que la creatividad e innovación empresarial no se limita únicamente al producto en sí mismo, pues de hecho esto limitaría al empresario a una función de inventor, sino al campo total de la actividad empresarial, incluyendo la mercadotecnia, la producción e inclusive el financiamiento.

1.2.3.2. La sostenibilidad social

1.2.3.2.1. Generación de empleo.

En general se asocia a las micro y pequeña empresa con la generación de empleo sin indagar demasiado en el tema. El argumento que maneja para formular tal afirmación se basa en la idea de que estas empresas utilizan más mano de obra y menos capital que las grandes, lo que a su vez va asociado con una realidad, que es la oferta creciente de mano de obra, y la falta crónica del capital.

Las pequeñas y microempresas, emplean la mayor proporción de mano de obra, constituyéndose en el soporte del empleo en Apurímac. De los resultados de la ENAHO IV trimestre 2001, se aprecia que el 79.1 % de la PEA ocupada se encuentra empleada en empresas con menos de seis trabajadores, sin embargo éstas MYPES presentan generalmente una baja productividad y rentabilidad, y la gran mayoría se encuentran en la informalidad, por lo que las condiciones laborales no son las más aptas para el desarrollo profesional y personal de los trabajadores.

Los pobres son mayormente los participantes en la fuerza laboral no técnica y/o no calificada (83.0 %) y los no pobres participan con el 67.7 % de la PEA ocupada en estas empresas con menos de seis trabajadores.

Según categoría de ocupación, un alto porcentaje de la población apurimeña genera su propia fuente de trabajo, por lo tanto, se requiere de manera apremiante, políticas que permitan un mejor asentamiento de la población en las fuentes de producción, orientando éstas a acciones a vincular los productos y productores a demandas de mercados sostenibles.

Por lo tanto, es necesario tener en cuenta ciertas consideraciones para establecer las relaciones de casualidad de las MYPES y la generación de empleo.

En primer lugar debemos distinguir entre MYPES formales y marginales. Las primeras se manejan dentro del mercado legal, poseen alto nivel de capitalización y un importante uso del factor tecnología, a la vez que suelen estar asociadas y/o vinculadas a las grandes empresas. Las segundas, generalmente pequeñas unidades productivas, se caracterizan por baja dotación de capital, producción de tipo artesanal y una combinación de mano de obra asalariada y familiar.

En cambio, el segundo grupo las marginales, puede convertirse en un potencial foco de generación de empleo dependiendo, por un lado, del grado de reactivación de la economía, y por el otro, de la existencia de políticas gubernamentales de apoyo técnico y crediticio.

En la generación y mantención del empleo en la Microempresa, uno de los consensos fue que el empleo es un factor clave en la superación de la pobreza, ya que permite proveer de ingresos para las necesidades del hogar. Un estudio realizado por Renaud e Iglesias (2008) en el Programa de Economía del Trabajo (PET), donde participaron 611 microempresas urbanas de la Región Metropolitana, señala que un 63% de ellas aportan el 100% del ingreso del hogar.

Sobre este tema se señalaron puntos interesantes que permiten visualizar la complejidad del tema. En concreto, se plantearon dos visiones complementarias. La primera señala “que considerar al microcrédito instrumento efectivo para la superación de la pobreza, depende de su capacidad de incidir en la generación de empleo, tanto en cantidad como en calidad” (Márquez, 2004).

Para ello es importante comprender cuál es la lógica económica que subyace tras el concepto genérico de “microempresa”. Para lo cual se realiza un análisis del empleo según ciclos económicos. La misma autora indica que las microempresas no rentables son las que tienen mayor propensión al fracaso o a emigrar al sector asalariado, en cuanto se les presenta la oportunidad. Sin embargo, las microempresas de subsistencia son versátiles para adecuarse a las crisis económicas, por ello representan la posibilidad transitoria de aliviar la pobreza, a pesar de su nula rentabilidad. La segunda visión la sostienen:

Su conclusión es que la generación de empleo de las microempresas por medio del microcrédito, sería marginal, pero a pesar de ello, constituye un aporte necesario debido a lo limitado de las políticas de empleo. El microcrédito contribuye a la mantención de los puestos de trabajo. (Espinoza Herrera, 2008).

En cuanto el microcrédito como palanca para la generación de nuevas microempresas, se puede señalar que es un tema controversial. En algunas presentaciones se ha señalado que es complejo entregar un microcrédito al inicio de una actividad económica, independiente de la experiencia y el perfil del microempresario, ya que en los comienzos de un negocio, en general, las utilidades son bajas, lo que no permitiría el retorno del crédito, la manutención del negocio y la generación de ingresos en el hogar. Así, para apoyar a nuevas iniciativas se requiere de otros instrumentos de financiamiento que puedan asumir el riesgo de una nueva empresa, por lo que el microcrédito debe ser entendido como instrumento de fortalecimiento de unidades económicas, pero no de su creación. No obstante la generación de más empleo se explica por la creación de más microempresas, más que por la contratación de nuevos trabajadores en las ya existentes.

Es necesario considerar en la generación de empleo, el concepto de **calidad de vida** un término multidimensional de las políticas sociales que significa tener buenas condiciones

de vida objetivas y un alto grado de bienestar subjetivo, y también incluye la satisfacción colectiva de necesidades a través de políticas sociales en adición a la satisfacción individual de necesidades.

Definición de bienestar “*well-being*”. En el pasado ha estado fuertemente ligado a los Ingresos y más comúnmente a la presencia de medios adecuados. Sólo recientemente se ha atribuido mayor importancia al bienestar “*well-being*” como la cualidad de obtener satisfacción a través del disfrute de los recursos disponibles.

Calidad de vida contiene dos dimensiones principales:

- a. Una evaluación del nivel de vida basada en indicadores “objetivos”;
- b. La percepción individual de esta situación, a menudo equiparada con el término de *bienestar well-being*.

La *calidad de vida* es un concepto multidimensional e incluye aspectos del bienestar *well-being* y de las políticas sociales: materiales y no materiales, objetivos y subjetivos, individuales y colectivos.

- a. **Factores materiales:** Ingresos disponibles, posición en el mercado de trabajo, salud, nivel de educación, etc. Muchos autores asumen una relación causa-efecto entre los recursos y las condiciones de vida: mientras más y mejores recursos uno tenga mayor es la probabilidad de una buena calidad de vida.
- b. **Factores ambientales,** son las características del vecindario/comunidad que, tales como: presencia y acceso a servicios, grado de seguridad y criminalidad, transporte y movilización, habilidad para servirse de las nuevas tecnologías que hacen la vida más simple. Así como las características del hogar son relevantes en determinar la calidad de las condiciones de vida.
- c. **Factores de relacionamiento,** incluyen las relaciones con la familia, los amigos y las redes sociales. Cuando la familia juega un rol central en la vida de las personas adultas mayores, los amigos, vecinos y otras redes de apoyo pueden tienen un rol modesto.
- d. **Políticas gubernamentales,** la calidad de vida no debe ser considerada solamente tomando en consideración la perspectiva de los individuos, sino también que hay que considerar la perspectiva social.

La mayoría de nosotros tenemos bastante dificultad en definir el término *empoderamiento*. Un oficial de crédito de Sinapi Aba Trust (1994) en Ghana definió *empoderamiento* como “permitir a cada persona alcanzar el potencial que Dios le ha dado”. Algunos clientes han empleado el término *auto dependencia* y *auto respeto* para

definirlo. Desarrollar un sentido de autoestima, creer en la habilidad de ella misma para asegurar los cambios deseados y el derecho de controlar su propia vida, son elementos importantes del empoderamiento de la mujer.

El empoderamiento es una meta implícita, o a veces explícita, de un gran número de instituciones microfinancieras alrededor del mundo. El empoderamiento se refiere al *cambio, decisión y poder*. Es un proceso de cambio mediante el cual los individuos o grupos que tienen poco o ningún poder adquieren el poder y la habilidad para tomar decisiones que afectan sus vidas.

Para que una mujer adquiera empoderamiento, ella necesita acceso a los recursos materiales, humanos y sociales necesarios para hacer elecciones estratégicas en su vida. Las mujeres han estado no sólo en desventaja históricamente en cuanto al acceso a los recursos materiales como el crédito, la propiedad y el dinero, sino que también han sido excluidas de recursos sociales como la educación o el conocimiento a fondo de algunos negocios.

Es importante relevar, la gran presencia de mujeres en microempresas de subsistencia, como generadoras de ingresos en el hogar. Es una situación que, les permite complementar una actividad económica sin tener que descuidar o pagar por la atención de los hijos:

En relación con el microcrédito, las mujeres son quienes tienen el más alto retorno del crédito y además un crédito otorgado a ellas permite que los ingresos extra, producto del negocio, se destinen en mayor proporción al presupuesto familiar, con lo que se logra un mayor impacto en la familia y por ende, en la superación de la pobreza. (Instituto Goethe, 2005).

Se ha demostrado que las mujeres utilizan más de sus ingresos en sus hogares; por lo tanto, cuando a la mujer se le ayuda a aumentar sus ingresos, el bienestar de toda la familia mejora. En su informe sobre los hallazgos de su estudio, la Unidad Especial para las Microfinanzas de UNCDF explica que el éxito de la mujer beneficia a más de una persona. Varias instituciones confirmaron el bien documentado hecho de que las mujeres son más propensas que los hombres a gastar sus ganancias en el hogar y necesidades familiares. Por lo tanto, ayudar a la mujer genera un efecto multiplicador que agranda el impacto de las actividades de instituciones.

Se han formulado argumentos a favor y en contra del enfoque en la mujer, con base en la **eficiencia y sostenibilidad**. Quienes proponen el enfoque en la mujer con base en la sostenibilidad, citan los registros de pago de préstamos de las mujeres y la cooperación. Ha surgido un saber colectivo que dice que las tasas de pago de las mujeres son

típicamente muy superiores a las de los hombres. Las menores tasas de pagos pendientes y pérdidas de préstamos han tenido un efecto importante en la eficiencia y sostenibilidad de las instituciones.

1.2.3.3. Sostenibilidad Económica

El microcrédito puede contribuir de tres formas al desarrollo y sostenibilidad social de los sectores en situación de pobreza: generando y manteniendo el empleo, aumentando la calidad del empleo y favoreciendo el acceso de las mujeres a trabajo remunerado.

La evaluación de impacto social a los prestatarios, se deben a que las microfinanzas no limitan su alcance sólo a nivel de la *microempresa* mediante cambios en los ingresos, el empleo, los activos y el volumen de producción, sino que a través de éstos produce efectos “derrame” en los distintos ámbitos en donde el prestatario y su microempresa se hallan insertos, los cuales son difíciles de identificar y cuantificar:

- a. **A nivel de la *familia/hogar***, el desarrollo del microemprendimiento contribuye a la estrategia de reproducción de la unidad doméstica mediante al aumento neto de los ingresos de la familia/hogar, la acumulación de activos y la productividad laboral. Los ingresos invertidos en activos como los ahorros y la educación aumentan la seguridad económica de la familia/hogar al hacer posible que se cubran las necesidades básicas cuando el flujo de ingresos se interrumpe.
- b. **A nivel *individual***, el cambio se mide en base a la capacidad de los emprendedores para tomar decisiones y realizar inversiones que mejoren el rendimiento de su negocio así como sus ingresos personales, lo cual a su vez, fortalece la cartera económica de la familia/hogar y a menudo esto se traduce en un mejoramiento personal.
- c. **A nivel de la *comunidad***, los microemprendimientos pueden proveer nuevas oportunidades de empleo, estimular los vínculos con otras empresas comunitarias, y captar nuevos ingresos de fuentes externas ajenas a la comunidad. En la medida que los hogares carenciados se benefician del incremento de la actividad económica, las intervenciones a nivel de los microemprendimientos pueden tener impactos adicionales sobre su patrimonio neto.

Es necesario indicar, durante buena parte del siglo XX, el desarrollo económico estuvo asociado a la aparición de grandes organizaciones. Esta tendencia comenzó a revertirse a mediados de la década de los 70. La tendencia ahora en cuanto al tamaño de las empresas en los países desarrollados es una disminución persistente del peso de las grandes corporaciones en beneficio de la actividad emprendedora. A efectos de

comprender los orígenes de este proceso es necesario entender las tres grandes etapas de desarrollo por las que pasa un país (Formichella, 2004).

La primera fase de desarrollo de la economía de un país se basa en los sectores primarios y extractivos. Los países con bajo nivel de desarrollo económico tienen típicamente un gran sector agrícola que provee subsistencia para una población que vive mayoritariamente en áreas rurales. El sector industrial comienza a desarrollarse frecuentemente basado en la explotación de los recursos naturales (industrias extractivas y agroindustriales).

Las nuevas industrias generan puestos de trabajo que atraen a la población agrícola a las zonas urbanas, al mismo tiempo que la tecnificación de la producción agrícola reduce drásticamente los requerimientos de mano de obra en las zonas rurales. La sobreoferta de trabajo en las zonas urbanas genera emprendimientos de subsistencia en la medida que los trabajadores excedentes procuran crear oportunidades de empleo como una vía para ganarse la vida. En esta fase, pues el emprendimiento está asociado a una economía que carece de la capacidad de generar suficientes puestos de trabajo para su población.

En la segunda fase de desarrollo, el sector industrial produce un aumento de las escalas de producción orientado a una mejora de la productividad. Las políticas económicas en esta fase suelen estar dirigidas a favorecer los grandes negocios nacionales. De la mano del desarrollo de estas grandes empresas se van generando nichos en las cadenas productivas que abren espacios a otras empresas nacionales de menor apariencia. Complementariamente se produce un desarrollo del sistema bancario que permite acceder a capital financiero, lo cual sienta las bases para el surgimiento de un sector manufacturero de pequeña y mediana escala. Esto provoca un cambio en la composición de los emprendimientos, siendo desplazado parcialmente el emprendimiento de subsistencia por otro tipo de emprendimiento con una vocación empresarial.

En la tercera fase de desarrollo de una economía se produce una expansión del sector de servicios, que se sustenta en las demandas más sofisticadas de una población con un alto nivel de ingresos. El sector industrial evoluciona hacia mayores niveles de variedad y complejidad de los productos manufacturados. Se trata de una economía en donde la generación y aplicación del conocimiento tienen un peso fundamental en su dinámica. La demanda masiva de productos estandarizados propia de fases anteriores es sustituida por demandas mucho más segmentadas, que abren espacio a ofertas diferenciadas e innovadoras. Las instituciones económicas y financieras se adaptan, pasando a ser capaces de atender las necesidades de los nuevos emprendimientos que surgen a partir de las oportunidades que la nueva estructura de la economía permite.

En resumen, tal como se ha mencionado, en la primera fase el emprendimiento es una forma de atenuar el desempleo. En la fase de industrialización comienza a pesar un tipo de emprendimiento distinto, de carácter más empresarial. En la última fase esta tendencia se consolida. Por lo que hemos visto dentro del concepto genérico de emprendimiento tenemos dos grandes grupos. Por un lado están los emprendedores por necesidad, que son aquellos que emprenden porque no encuentran otra forma de ganarse la vida y, por otro, los emprendedores por oportunidad, que son emprendedores por elección.

Entonces, se puede concluir que la actividad emprendedora realiza una contribución importante a la actividad económica, independientemente de la fase de desarrollo económico en que se encuentre el país. El emprendedor posee un espíritu especial. Tiene alta autoestima, confía en sí mismo y posee una gran necesidad de logro. Trabaja duramente, es eficiente y se da la oportunidad de pensar diferente. Es un individuo positivo, pero no sólo para sí mismo, sino que genera un ambiente positivo a su alrededor y este entorno le favorece para alcanzar las metas que se proponga.

Para muchos autores, posee características de Innovar, que significa introducir un cambio, éste puede ocurrir en la estructura social, en la gestión pública, en la elaboración de un producto o en la organización de una empresa, entre otros. La innovación representa un camino mediante el cual el conocimiento se traslada y se convierte en un proceso, un producto o un servicio que incorpora nuevas ventajas para el mercado o para la sociedad:

El empresariado innovador ve el cambio como una norma saludable. No necesariamente lleva a cabo el cambio él mismo. Pero (y esto es lo que define al empresariado innovador) busca el cambio, responde a él y lo explota como una oportunidad. (Drucker, 1986).

De acuerdo a los párrafos anteriores, surge la idea de que la existencia de espíritu emprendedor, junto con la capacidad que tenga el emprendedor en una sociedad para producir y asimilar cambios, son favorables para crecimiento y sostenibilidad económica.

1.2.3.4. Sostenibilidad Financiera

De las lecturas realizadas en diferentes textos, la sostenibilidad financiera es la capacidad empresarial de mantener la operación en funcionamiento por tiempo indefinida, con parámetros financieros sólidos (por ejemplo: suficiente capital de trabajo, ingresos superiores a gastos, capacidad de pagar deudas, etc.) Fidelización como clave para la sostenibilidad financiera y social de las instituciones microfinancieras:

El concepto de empresa sostenible está relacionado con el enfoque general del desarrollo sostenible, enunciado originalmente en el Informe Brundtland como la forma de progreso que satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras de satisfacer las suyas propias. (Consejo empresarial mundial de desarrollo sostenible WBCSD, 2011).

Figura N° 01
Sostenibilidad Financiera



Fuente: Jack Burga, Desempeño Social, Impacto Y Sostenibilidad Financiera En La Banca Comunal. Agosto.2009.

La promoción de empresas sostenibles es un tema de carácter amplio y de gran alcance, no sólo porque las empresas adoptan muy diversas formas en cuanto a su tamaño, sector y dimensiones espaciales, sino también en lo que respecta a la forma en que se administran y dirigen, a su condición jurídica y a sus objetivos operativos. Todas las empresas forman parte de la sociedad, configuran las comunidades en las que actúan y se ven a su vez configuradas por éstas.

Para promover las empresas sostenibles es preciso fortalecer las instituciones y los sistemas de gestión que enmarcan la actividad empresarial, para que haya mercados sólidos y eficientes se requieren instituciones sólidas y eficaces, así como garantizar que los recursos humanos, financieros y naturales se combinen de manera equitativa y eficiente con el fin de promover la innovación y el aumento de la productividad.

En la gestión empresarial, referente a los estándares de sostenibilidad financiera, indica:

Consultores y administradores aplican hoy indicadores económicos, sociales y ambientales que responden al concepto de Triple Bottom Line (T.B.L.). Se trata de índices específicos —por lo general cuantitativos— que evalúan el impacto de cada acción empresarial a fin de establecer su nivel de sostenibilidad. Aunque la cantidad y la nómina de indicadores son variables, muchos se incluyen en las plataformas de la mayoría de las empresas. (McDonough & Partners, 2000)

Entonces se puede llegar a concluir, nunca se subrayará demasiado la importancia que reviste la microempresa como principal fuente de crecimiento económico y generación de empleo. Lo que impulsa el crecimiento empresarial es sobre todo, la creatividad y la ardua labor de los microempresarios y los trabajadores. Impulsadas por la búsqueda de la sostenibilidad y beneficios, las empresas innovan, invierten y generan empleo e ingresos derivados del esfuerzo desarrollado dentro del concepto de crecimiento sostenible.

1.3. Marco Conceptual

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

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

Finanzas empresariales, Transacciones financieras llevadas a cabo por una empresa.

Gastos de inversión, Gastos en activos fijos a largo plazo, tales como instalaciones y equipo.

Calidad de vida, Es una primera aproximación a un nuevo modelo de la sociedad en el que se da prioridad a la satisfacción de las auténticas necesidades humanas antes que a las exigencias de una economía floreciente

Capital, Total de recursos físicos y financieros que posee un ente económico, obtenidos mediante aportaciones de los socios o accionistas destinados a producir beneficios, utilidades o ganancias.

Microcréditos, Son pequeños préstamos realizados a prestatarios pobres que tienen dificultades insalvables para acceder a las vías ordinarias de concesión de préstamos a través de la banca tradicional o de las entidades de crédito en general.

Crédito Microcrédito Individual, Microcrédito concedido a un prestatario, sea persona natural o jurídica, con garantía o sin garantía.

Crédito Microcrédito Solidario, Microcrédito concedido a un grupo de prestatarios, conformado por personas naturales, con garantía mancomunada o solidaria.

Crédito Microcrédito Banca Comunal, Microcrédito sucesivo y escalonado concedido a una agrupación de personas organizadas en al menos dos (2) grupos solidarios, con garantía mancomunada, solidaria e indivisible; para obtener además del microcrédito servicios complementarios con el fin de lograr el desarrollo humano y económico de sus asociados.

Calidad, La calidad es la velocidad a la cual los bienes y servicios se producen especialmente por unidad de labor o trabajo.

Productividad, Salida/ Entradas

Entradas, Mano de Obra, Materia prima, Maquinaria, Energía, Capital.

Salidas, Productos terminales logrados mediante proceso de producción.

CAPITULO II

METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

2.1. Tipo y Nivel de Investigación científica

2.1.1. Tipo de Investigación científica

Respecto a la **investigación Aplicada**, Santiago Valderrama (2002) indica

Está enfocado en la solución de problemas, más que a formulación de teorías, busca conocer para hacer, para actuar, para construir, para modificar, le preocupa la aplicación inmediata sobre una realidad concreta. Conocer la realidad social, económica, política y cultural de su ámbito y planear soluciones concretas, reales factibles y necesarias a los problemas planteados (p. 29).

Por ello, el tipo de investigación utilizado en este estudio, fue la aplicada, muchas veces denominado también como activa o dinámica.

2.1.2. Nivel de Investigación científica

Sobre el **Nivel de Investigación**, acopiando la concepción de Roberto Hernández Sampieri (1998) señala:

Los estudios correlacionales pretenden responder a interrogantes conjugados entre sus variables (correlacional/descriptivo) (...) Es decir, este tipo de estudios tiene como propósito medir el grado de relación que existe entre dos o más conceptos o variables (p. 62).

Para el caso se utilizó el nivel descriptivo, que permitió relacionar el impacto de las variables microcréditos de la Caja Municipal de Ahorros y Crédito Arequipa en los emprendimientos micro empresariales.

2.2. Método y Diseño de Investigación científica

2.2.1. Método de Investigación científica

La realización del presente trabajo de investigación científica se orientó dentro del marco de **método de investigación: deductivo**, como los más indicados para un análisis ordenado, coherente y lógico del problema bajo el tratamiento de premisas verdaderas y la conducción a sus conclusiones, identificación de las partes, las mismas que permitieron establecer la relación causa-efecto, relacionarlos y crear explicaciones.

2.2.2. Diseño de investigación científica

Roberto Hernández Sampieri (1998), en lo que respecta a Diseño de investigación manifiesta:

En los tipos de diseño no experimentales, rescata el diseño transeccional o transversal y el longitudinal. Los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables, y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado y en forma simultánea.

La investigación No experimental es investigación sistemática y empírica en la que las variables independientes no se manipulan porque ya han sucedido. Las inferencias sobre las relaciones entre variables se realizan sin intervención o influencia directa y dichas relaciones se observan tal y como se han dado en su contexto natural. En el estudio se aplicó el diseño **“No Experimental, Transeccional descriptivo”**.

2.3. Población y Muestra

2.3.1. Población

El estudio consideró una población de 17 funcionarios entre analistas de crédito y 320 clientes microempresarios de la Caja Municipal Arequipa agencia Abancay, beneficiarios de microcréditos.

2.3.2. Características y Delimitaciones

Por la naturaleza de las operaciones de microcréditos orientados a los clientes emprendedores microempresarios, el estudio se limitó a rescatar información exclusiva de los analistas y promotores de créditos y clientes microempresarios de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa Agencia Abancay.

2.3.3. Ubicación Espacio – Temporal

Ubicación Espacio: Las operaciones microfinancieras en la ciudad, distrito y provincia de Abancay de la Región Apurímac.

Temporal: ejercicio anual 2010.

2.4. Muestra

La determinar la muestra se aplicó en la siguiente relación:

$$n = \frac{Z^2 * pq * N}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * pq}$$

Donde:

N: Población Universo

n: Muestra

p: Probabilidad de ocurrencia

q: probabilidad de no ocurrencia

Z: Nivel de Confianza

e: Margen de error

$$n = \frac{1.96^2 * 0.80 * 0.20 * 320}{0.07^2 * (320 - 1) + 1.96^2 * 0.80 * 0.20} = 90$$

El estudio se aplicó a 90 clientes emprendedores microempresarios como muestra representativa en la ciudad de Abancay.

2.5. Técnicas de Investigación

Las técnicas, como el conjunto de mecanismos, medios y sistemas de dirigir, recolectar, conservar, reelaborar y transmitir los datos. En las técnicas conceptuales se utilizaron la generalización, síntesis, sistematización, clasificación y comparación. En las técnicas descriptivas, la observación, encuesta y entrevistas con los instrumentos: documental, cuestionarios y entrevista estructurada.

2.5.1. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

2.5.1.1. Recolección de Información

Para la recolección o levantamiento de información del presente trabajo de investigación se aplicó la técnica directa, sólida y versátil, como el cuestionario a personal y clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa, fuentes documentales y guías de entrevistas.

2.5.1.2. Procesamiento y Análisis de Datos

Clasificación de la información, agrupación de datos a través de la distribución de frecuencia de las variables independientes y dependientes, mediante la consistencia, selección de datos y la depuración de información innecesarias, estadística descriptiva para cada variable con cuadros estadísticos, gráficos lineales o polígonos de frecuencia.

2.6. Formulación de Hipótesis

a. Hipótesis General

El impacto de los microcréditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa es favorable en la sostenibilidad de las microempresas de la ciudad de Abancay, 2010.

b. Hipótesis Específicos

Los microcréditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa en la ciudad de Abancay 2010, son progresivos.

El nivel de sostenibilidad de las microempresas en la ciudad de Abancay, 2010, es deficiente.

2.6.1. Variables y definición operacional de variables: independiente, dependiente

Variables	Dimensiones	Indicadores	Índices
1. Microcréditos	Factores	1.1. Productos y servicios micro financieros	1.1.1. Ahorros 1.1.2. Créditos 1.1.3. Servicios
		1.2. Tecnología crediticia	1.2.1. Sistemas de evaluación 1.2.2. Capacidad instalada 1.2.3. Técnicas crediticias
		1.3. Calidad del atención	1.3.1. Aplicación de Dimensionamiento Modelo SERVQUAL
		1.4. Calidad de la cartera de cliente	1.4.1. Refinanciados 1.4.2. Sin refinanciados 1.4.3. Castigados
	Componentes	2.1. Social	2.1.1. Nivel de generación empleo 2.1.2. Calidad de vida 2.1.3. Empoderamiento de la mujer
		2.2. Económica	2.2.1. Nivel de ingresos económicos 2.2.2. Incremento de la productividad 2.2.3. Capacidad financiera
		2.3. Financiera	2.3.1. Rentabilidad 2.3.2. Nivel de Liquidez
Sostenibilidad de microempresas			

Fuente: producción propia.

CAPÍTULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. Análisis del Contexto Financiero a nivel Nacional

Sobre el comportamiento nacional de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito (CMAC) Arequipa, la revista PCR (2011) indica que el sector microfinanciero nace en el Perú como consecuencia de las reformas estructurales aplicadas en la década de los noventa para liberalizar la economía. La coyuntura de esa época permitió la aparición de intermediarios financieros formales que intentaron satisfacer las demandas de crédito de las medianas y pequeñas empresas (Mypes). Actualmente, el sector se encuentra conformado por Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMACs), Cajas Rurales de Ahorro y Crédito (CRACs) y las Entidades de Desarrollo de la Pequeña y Mediana empresa (Edpymes). A su vez, es importante tener en consideración que las dos primeras están autorizadas para captar depósitos del público, mientras que la última sólo puede colocar préstamos.

Al analizar la evolución de las colocaciones por cada sub sector, se observa que las CMACs son las que mayor participación tienen, registrando un incremento de 66.54% en diciembre de 2001 a 75.38% en diciembre de 2010. Por otro lado, las CMACs y las Edpymes han reducido su participación en el sector de 19.39% a 15.82% y de 14.07% a 8.79% respectivamente. Sin embargo, el crecimiento de todos los sectores ha sido pronunciado en la última década. Por ejemplo, las CMACs han incrementado en 29.23% sus colocaciones, mientras que las CRACs y las Edpymes han crecido en 25.02% y 23.79% respectivamente.

Tabla N° 01
Evolución de los Sectores del Sistema Microfinanciero

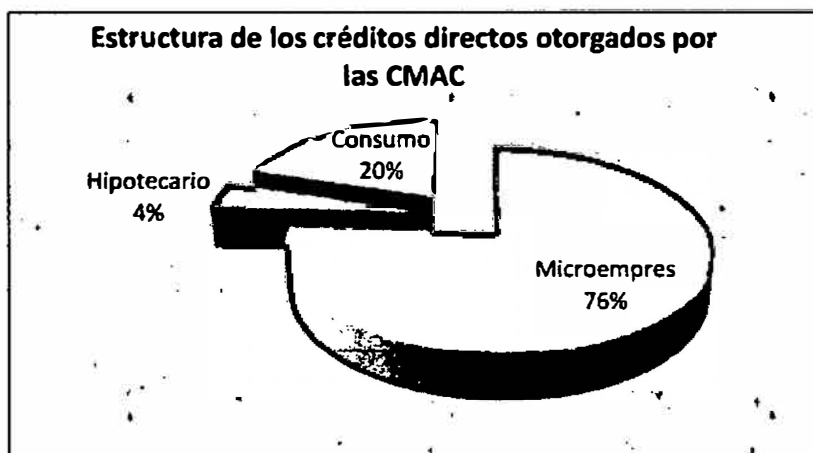
	CMACs		CRACs		Edpymes		Total
	Monto	%	Monto	%	Monto	%	
Dic-01	822.147	66,54%	239.603	19,39%	173.794	14,07%	1.235.545
Dic-02	1.227.719	70,04%	287.802	16,42%	237.267	13,54%	1.752.789
Dic-03	1.709.513	72,37%	343.903	14,56%	308.909	13,08%	2.362.326
Dic-04	2.170.377	72,60%	431.833	14,44%	387.494	12,96%	2.989.704
Dic-05	2.838.462	72,60%	535.588	13,70%	535.648	13,70%	3.909.698
Dic-06	3.499.204	70,91%	637.407	12,92%	798.277	16,18%	4.934.889
Dic-07	4.295.678	68,19%	813.089	12,91%	1.190.796	18,90%	6.299.563
Dic-08	5.886.170	72,80%	1.078.117	13,33%	1.121.447	13,87%	8.085.735
Dic-09	6.942.617	75,51%	1.386.211	15,08%	865.008	9,41%	9.193.835
Dic-10	8.470.283	75,38%	1.777.648	15,82%	988.110	8,79%	11.236.041

Fuente: SBS, Elaboración: PCR

A diciembre de 2010, las CMACs registraron un nivel de colocaciones de S/. 8,470 MM las cuales fueron superiores en S/.1, 527 MM (22%) respecto a diciembre de 2009. Al analizar su estructura, se observa que S/. 6,430 (76% del total) representan créditos a microempresas, seguido de los créditos de consumo (20%) y el crédito hipotecario (4%).

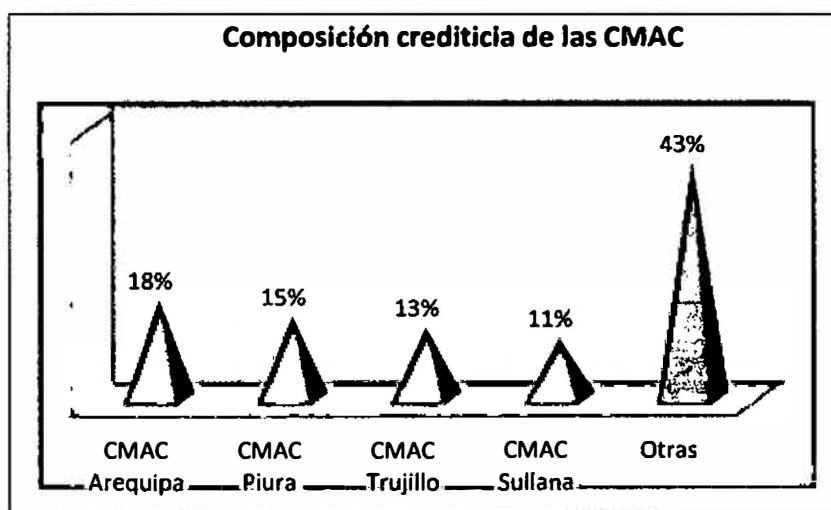
Por otro lado, al analizar la composición de créditos colocados, se observa que las empresas que mayor participación tienen en el mercado son las CMACs Trujillo, Piura y Arequipa; las cuales tienen participaciones de 12.92%, 14.77% y 18.59% respectivamente. A su vez, en relación a los depósitos captados del público se observa una distribución similar, ya que las CMACs Arequipa y Trujillo representan el 17.37% y el 14.23% del total. El monto agregado de todo el sector fue de S/.1, 504 MM, monto que se incrementó en 8.33% respecto al año 2009.

Figura N° 02



Fuente: SBS, elaboración: PCR.

Figura N° 03



Fuente: SBS, Elaboración: PCR.

Por otra parte, Equilibrium Clasificadora de Riesgo (2010) indica el mercado microfinanciero en el Perú se ha venido beneficiando durante los últimos años de un crecimiento sostenido del PBI y la descentralización de distintas actividades comerciales, lo que ha consolidado un mayor dinamismo económico, el mismo que se encuentra en franca expansión hacia las distintas provincias de nuestro país. Este crecimiento reflejado en una demanda interna fortalecida ha propiciado un clima favorable para el desarrollo de las micro y pequeñas empresas, lo cual se ha visto plasmado en mayores necesidades de financiamiento que permitan a las pequeñas y microempresas de nuestro país enfrentar los retos de una economía plagada de oportunidades.

Es en este escenario, que las entidades microfinancieras (IMFs) originalmente creadas para atender este nicho se vieron amenazadas por el ingreso de entidades bancarias, las cuales al detectar un mercado financieramente atractivo aprovecharon sus principales fortalezas: contar con mayor infraestructura, un sólido respaldo patrimonial, menores costos de fondeo y en algunos casos sinergias con otras empresas, para ingresar al mercado ya sea mediante cartera propia o en algunos casos mediante la adquisición de alguna entidad, posicionándose agresivamente y elevando la competencia en el mercado.

Relacionado a la composición de cartera por tipo de crédito, si bien las colocaciones a los sectores pequeña y micro empresa representan el mercado objetivo de las IMFs, aún se mantienen participaciones considerables dentro de otros mercados crediticios (créditos corporativos, grandes empresas, hipotecarios, entre otros) para los cuales la mayoría de entidades no cuentan con la metodología crediticia apropiada ni la infraestructura necesaria para otorgar créditos de mayor magnitud. En este sentido, resulta saludable que las IMFs se enfoquen en su segmento objetivo: las microfinanzas.

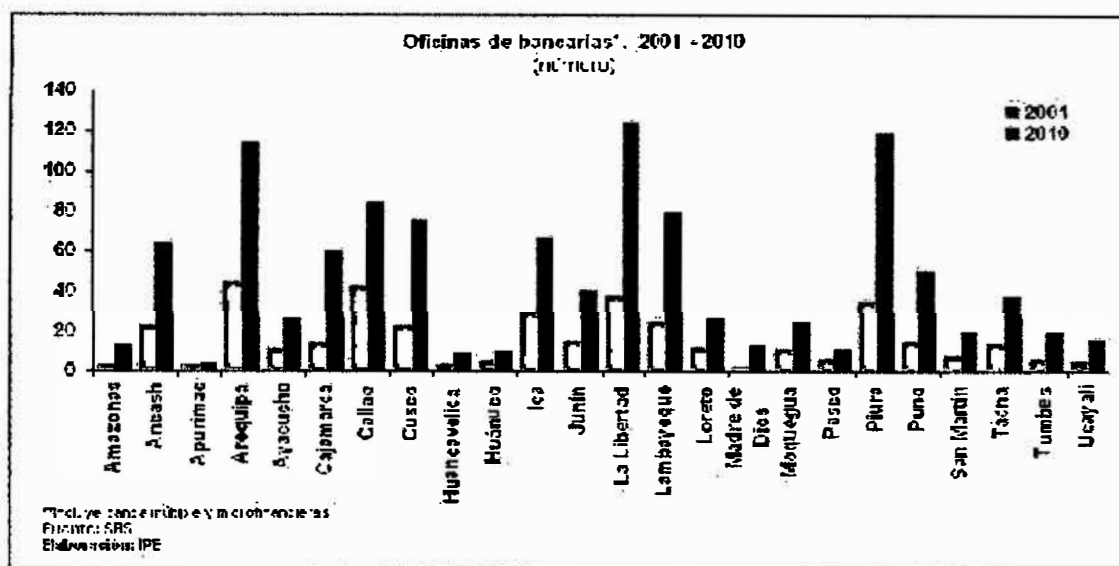
Se aprecia, bajo la nueva estructura de tipos de crédito, las colocaciones de las IMFs a la micro y pequeña empresa alcanzan el 71.1% del total de créditos, mostrando que a pesar de haberse desviado en determinado momento de su mercado objetivo, las entidades especializadas comienzan a reenfocarse en su mercado inicial. Es de mencionar que los créditos de consumo que incluyen revolvente y no revolvente alcanzaron el 20.3% del total de colocaciones.

3.2. Análisis del Contexto Financiero y Actividades Económicas en la región Apurímac

Partiendo del análisis de la tendencia de crecimiento de las entidades financieras y micro financieras en nuestro país, se puede confirmar que se han intensificado. En Lima, pasando de 570 a 1072 entre los años 2001 y 2010. Este incremento se sustenta, principalmente, al crecimiento económico que ha permitido a las entidades financieras

desplegarse en el interior del país. Gracias a esto, los pobladores tienen una mejor calidad de vida en cuanto pueden acceder a servicios financieros como medios de pago, créditos, la hipoteca y el ahorro bancario, entre otros.

Figura N° 04
Oficinas Bancarias y No bancarias en Lima y Provincias



Con datos fueron extraídos de la SBS (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP), la figura N° 04 muestra el número total de oficinas de bancos, cajas municipales, cajas rurales, EDPYMES. Según departamentos, en los años 2001 y 2010. Por ejemplo, "En el año 2001, Piura contaba con 35 oficinas de bancos, cajas municipales, cajas rurales, EDPYME. Para el año 2010, esa cifra aumentó a 119". De similar forma viene ocurriendo con los demás departamentos.

Rescatando de Marcial Abad Pacheco en su Informe Diagnóstico MYPEs, Apurímac (2008), vinculado al comportamiento de las instituciones micro financieras, hace mención "está aún está por desarrollarse, que parte de las necesidades más sentidas de la población pobre de la región, de la mayoría de microempresas rurales, que les preste servicios financieros de calidad, adecuados a sus necesidades y posibilidades y que a la par los acompañe con la prestación de servicios empresariales de capacitación, asesoría, asistencia técnica, de articulación al mercado, de integración y cooperación entre sí".

El desarrollo de las operaciones financieras realizadas por las instituciones financieras (sistema bancario y no bancario) en la región de Apurímac, La tabla N° 02 y la figura N° 05. Específicamente a las colocaciones del ejercicio 2010 representan en un 272,039, con un distribución de colocaciones de bancos en el sistema Bancario del 18% (48,905 Miles de Nuevos soles), mientras las microfinancieras del sistema no bancario en un 82%

(223,133 Miles de Nuevos Soles), con una variación porcentual anual de 33.13% mucho más significativa año anterior 2009, del 29.51%.

Tabla N° 02

REGION APURIMAC: EVOLUCION DE LAS COLOCACIONES

En Miles de Nuevos Soles

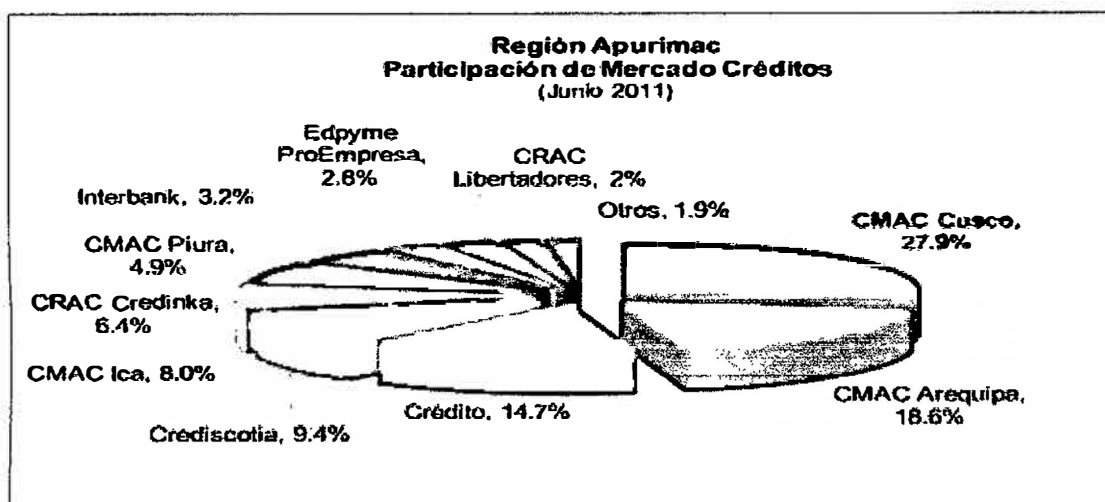
	2007	2008	2009	2010	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Var. % Jun-11-Dic-10	Var. Absoluta Jun-11-Dic-10	Particip. % Jun-11
I Sistema Bancario	17,404	30,784	36,316	48,906	51,729	53,438	54,463	55,529	13.54%	6,623	17.9%
Crédito	13,273	25,482	29,162	39,807	42,250	43,843	44,686	45,732	14.88%	5,925	14.7%
Interbank	-	-	7,154	9,089	9,479	9,595	9,776	9,797	7.68%	698	3.2%
II Sistema No Bancario	90,844	127,005	168,032	223,133	235,809	247,832	248,466	254,619	14.11%	31,486	62.1%
Fin. TFC	-	1,015	672	961	1,073	1,111	1,156	1,174	22.18%	213	0.4%
Fin. Edyficar	-	-	196	673	771	819	788	949	40.90%	275	0.3%
Crediscotia	-	-	8,145	19,785	24,786	26,488	28,278	29,297	48.23%	9,532	9.4%
CMAC Cusco	41,900	57,448	67,719	92,730	94,114	94,554	95,246	96,454	4.50%	9,723.33	27.9%
CMAC Arequipa	23,007	33,383	44,832	52,968	54,333	55,380	56,272	57,832	9.18%	4,864.39	18.6%
CMAC Ica	5,259	12,264	15,677	22,650	23,649	23,802	24,434	24,959	10.19%	2,308.91	8.0%
CMAC Piura	-	-	5,381	11,305	12,759	13,507	14,776	15,217	34.60%	3,911.49	4.9%
CRAC Credinka	7,415	9,494	11,108	16,083	17,388	18,542	19,268	19,842	23.37%	3,758.84	6.4%
CRAC Libertadores	5,467	3,784	3,276	5,716	5,963	6,312	6,325	6,264	9.57%	547.19	2.0%
Edpyme ProEmpresa	7,796	9,618	10,025	9,420	8,721	8,598	8,639	8,835	-6.21%	-584.85	2.8%
Caja Nuestra Gente	-	-	-	862	2,253	2,719	3,272	3,797	340.71%	2,935.82	1.2%
Total Sistema	107,949	157,789	204,348	272,039	287,538	295,269	302,929	310,148	17.01%	38,109	100%
Variación Anual	45.73%	46.17%	29.51%	33.13%	5.70%	8.54%	11.35%	14.01%			

Fuente: Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.

Elaboración: Opt. Marketing

Se puede deducir en la región Apurímac, con una variación absoluta positiva anual ejercitado de 31.43%, a nivel de las instituciones microfinancieras, han venido liderando las CMACs con la mayores colocaciones de crédito. Específicamente la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa con una participación de 18.6% teniendo como referencias la CMACs en la región Apurímac.

Figura N° 05



Fuente: Departamento de marketing de la CMAC Cusco, 2011.

Tabla N° 03
Créditos Directos y Depósitos de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito en el
Departamento de Apurímac
(Años 2009, 2010 y 2011)
(En miles de nuevos soles)

CMAC	Provincia	Distrito	Total Depósitos			Var (%) 2010- 2011	Total Créditos Directos			Var (%) 2010- 2011
			2009	2010	2011		2009	2010	2011	
AREQUIPA	Abancay	Abancay	7,546	10,587	10,557	-0.29	32,017	37,267	41,813	12
	Andahuaylas	Andahuaylas	1,376	3,083	4,310	39.81	12,815	15,700	21,075	34
	Chincheros	Chincheros								
	Graú	Chuquibamb								
CUSCO	Abancay	Abancay	20,945	24,300	23,483	-3.36	38,449	45,740	50,025	9
			2,624	2,897	3,235	11.68	4,043	5,500	6,472	18
		Curahuasi	749	1,107	1,304	17.78	1,315	2,307	2,871	24
	Andahuaylas	Andahuaylas	6,116	8,305	8,703	4.78	23,912	29,183	33,833	16
ICA	Abancay	Abancay		1,790	3,152	76.08	99	6,786	10,046	48
	Andahuaylas	Andahuaylas	43	3,401	3,413	0.34	15,008	14,709	15,940	8
	Aymaraes	Chalhuanca	3,494				570	379	740	95
	Chincheros	AncoHuallo						776	2,834	265
PIURA	Abancay	Abancay	368	704	1,112	57.99	3,014	6,255	10,737	72
	Andahuaylas	Andahuaylas	302	628	563	-10.4	3,367	5,051	8,332	65
Total General			6,092,734	8,175,224	9,085,963	11.14	6,942,617	8,470,283	9,799,254	16

Fuente SBS. Nota: Información proveniente del Anexo 10 - Depósitos, colocaciones y personal por oficinas.

Desde otro ángulo, en el tabla N° 03 se puede observar que las colocaciones de créditos en la CMAC Arequipa en la provincia de Abancay, ha experimentado un crecimiento paulatino desde el año (2009 – 2011), con una variación del 12%. Entonces, es indudable que en nuestra región de Apurímac, la presencia del sistema micro financiero es considerable y con clara tendencia de evolución extendiéndose a nivel de la población urbana y rural. Particularmente, la figura de las entidades Micro financieras en la ciudad de Abancay viene contribuyendo en la implementación de emprendimientos empresariales y la tendiente sostenibilidad empresarial en las ya existentes distribuida en sus tres sectores de actividad económica: comercio, servicios y producción.

Respecto a la preponderancia de las actividades económicas en la región, la agricultura es la principal actividad económica del departamento, y representa el 25,2 por ciento del Valor Agregado Bruto de 2009, seguido en importancia por los sectores: servicios gubernamentales con el 24,5 por ciento y comercio con el 12,7 por ciento del VAB departamental. Además, es uno de los departamentos del país que cuenta con grandes potencialidades en el sector minero, por albergar yacimientos de cobre, hierro y oro.

Tabla N° 04

Apurímac: Valor Agregado Bruto

Valores a precios Constantes 1994
(Miles de nuevos soles)

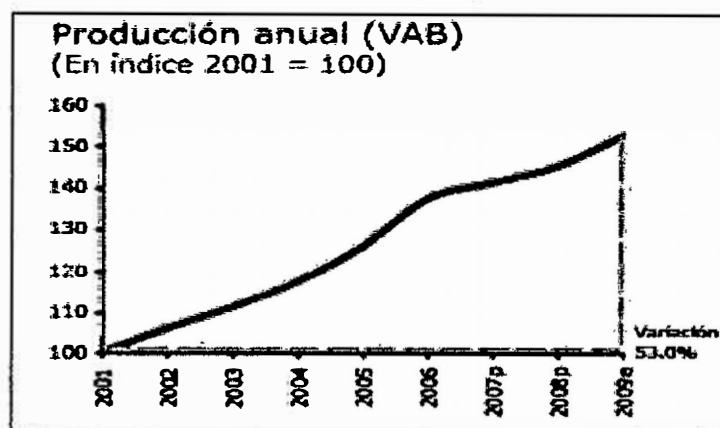
Actividades	2009	Estructura (%)
Agricultura, casa y silvicultura	197,703	25.2
Pesca	81	0
Minería	9,207	1,2
Manufactura	7,726	9,3
Electricidad y agua	6,753	0,9
Construcción	60,332	7,7
Comercio	100,659	12,7
Transportes y comunicaciones	26,610	3,4
Restaurantes y hoteles	34,675	4,3
Servicios gubernamentales	192,509	24,5
Otros servicios	84,815	10,8
Valor agregado	786,070	100,00

Fuente: INEI - Dirección Nacional de Cuentas Nacionales.

La actividad económica del departamento de Apurímac representa el 0,4 por ciento del Valor Agregado Bruto (VAB) Nacional, siendo uno de los que tienen menor aporte a la producción nacional, situándose en el penúltimo lugar, según cifras de 2009 reportadas por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI).

La producción anual (VAB) / Producción anual (PBI), es el valor monetario de todos los bienes y servicios finales producidos en la economía durante un periodo determinado de tiempo. Incluye el valor agregado bruto (el cual es la diferencia entre el valor final de un bien y el valor de los insumos que se usaron para producirlo) y los impuestos que se cobran sobre el valor de la ventas finales, por ejemplo el IGV o el ISC. La información presentada corresponde a un índice que muestra la variación acumulada de la producción desde el año 2001. Dado que la estadística en el Perú solo proporciona el valor agregado bruto (VAB) a nivel regional y los impuestos a nivel nacional, para cada región se presenta la variación del VAB, mientras que para la ficha del Perú se presenta la variación del PBI.

Figura N° 06



Fuente: INEI 2009.

3.3. Análisis del Impacto de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa en la Sostenibilidad de Microempresas de la Ciudad de Abancay

La existencia de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa agencia Abancay (CMAC Ica), como una de las instituciones financieras (IMF), operan localmente en la captación de ahorros y la colocación de créditos que tiene una importancia decisiva para un desarrollo económico equilibrado. Cabe indicar, que estas instituciones Micro financieras, respecto a los ahorros captados, los otorgan como pequeños y microcréditos en la región, concretamente en el mercado local financiero, con un volumen por transacción muy bajo, pero de manera eficiente alcanzando grupos de la población urbana y rural que generalmente no tienen acceso a servicios financieros. En donde la expresión “micro” en estos casos se refiere exclusivamente al monto definido en los ahorros y créditos y no tanto así al tamaño de la institución micro financiera.

Del estudio realizado y de los existentes, se pudo colegir y sostener como beneficio directo del microcrédito accedido por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa agencia Abancay, un aumento en los niveles de ingreso de los micro emprendedores y una disminución en la vulnerabilidad en los sectores pobres de esta parte de la región. Requiriéndose para este cometido, de la motivación y formación de habilidades propias de un emprendedor, de forma tal, que el microcrédito se convierta en una ayuda, más no en una carga.

3.3.1. Aspectos generales de los analistas de crédito de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa en la ciudad de Abancay

De la aplicación de los instrumentos de recolección de datos (cuestionario y entrevistas) a 17 funcionarios Analistas de créditos en la CMAC Arequipa, responsables directos de la evaluación y calificación de los microcréditos, se puede analizar desde varios puntos de

vista, los mismos que caracterizan las actividades comprometidas en los servicios micro financieros, los que directa o indirectamente influyen en el suceso de sostenibilidad microempresarial, especialmente en la sostenibilidad económica y social como factores determinantes. Para un mejor entendimiento se describirá tomando en consideración el comportamiento y relación de las variables e indicadores predeterminados.

Respecto a la organización funcional de los analistas de crédito de la CMAC Arequipa, específicamente en cuanto a equidad de género concierne. La tabla N° 05 refleja que aproximadamente en un 71%, los funcionarios encargados de la evaluación y calificación de los microcréditos son varones, mientras el restante 29% está conformado por mujeres.

Por otra parte, en cuanto al cargo ocupado en la labor de evaluación y calificación de créditos en la CMAC Arequipa, en un 76% está integrado por analistas de crédito, encargados de lograr los procedimientos del proceso de créditos y seguimientos de los mismos y el 24% por analistas de crédito sénior.

La edad promedio de trabajo de los funcionarios en la CMAC Arequipa, en el 59% oscila entre 30 años a más y mientras el 41% está entre 20 y 30 años. Es esta situación, que muchas veces refleja en los analistas de crédito, en la insuficiente experiencia en cuanto a la rutina de la labor de evaluación de créditos, pero que sin embargo demuestran bastante dinamicidad.

En cuanto a Instrucción de los analistas de créditos se refiere, el 100%, manifiestan proceder de educación superior Universitario. Integrado en una mayoría, 53% por profesionales contadores, el 35% por administradores, y un reducido 12% por otros profesionales como economista e ingeniero industrial.

Concerniente a la experiencia en la función de analista de créditos en la CMAC Arequipa, un 41% fluctúa entre 02 y 04 años de tiempo de trabajo, el 35% menos de 02 años, y tan solo el 24% está entre 04 años a más. Se puede deducir que una mayoría carece de experiencia en el sistema crediticio, pero con la cualidad de asumir dicha responsabilidad.

Finalmente, en cuanto al nivel de capacitación del analista de créditos para el otorgamiento de créditos en CMAC Arequipa, el 53% manifiesta estar suficientemente capacitado para esta función y el 47% muy suficientemente para direccionar la responsabilidad de calificar los créditos.

Tabla N° 05

Organización de los Analistas de Créditos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa en la ciudad d Abancay, 2010

Factores	CMAC Arequipa	Encuestados	N°	%
Género	Equidad de género	Varón	12	70.59
		Mujer	5	29.41
Organización	Cargo ocupado	Analista de crédito	13	76.47
		Analista de crédito sénior	4	23.53
Edad	Edad de trabajo	Menos de 20 años	0	0
		Entre 20 y 30 años	7	41.18
		Más de 30 años	10	58.82
Instrucción	Instrucción Necesaria	Superior Universitario	17	100
		Superior No Universitario	0	0
	Perfil profesional	Administrador	6	35.29
		Contador	9	52.94
		Otros: Economista e Ing. Industrial	2	11.76
Experiencia	Tiempo de trabajo	Menos de 02 años	6	35.29
		Entre 02 y 04 años	7	41.18
		Más de 04 años	4	23.53
Capacitación	Capacidad para otorgar créditos	Muy suficiente	8	47.06
		Suficientemente	9	52.94
		Insuficiente	0	0

Producción propia basada en datos de encuesta.

3.3.2. Los Microcréditos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa en la ciudad de Abancay

Partiendo de la concepción de que los Microcréditos son programas de concesión de pequeños créditos a los más necesitados de entre los pobres para que éstos puedan poner en marcha pequeños negocios que generen ingresos con los que mejorar su nivel de vida y el de sus familias. (Conferencia Internacional sobre Microcréditos, 1997).

Entonces la idea medular que encierra los microcréditos es conceder pequeños préstamos a los más necesitados en materia de emprendimientos microempresariales, con el único fin de crear su propio negocio, crear nuevos puestos de trabajo e incrementar sus ingresos, con la particularidad de mejorar las condiciones de vida de sus propietarios, familiares y el entorno comprometido con el negocio.

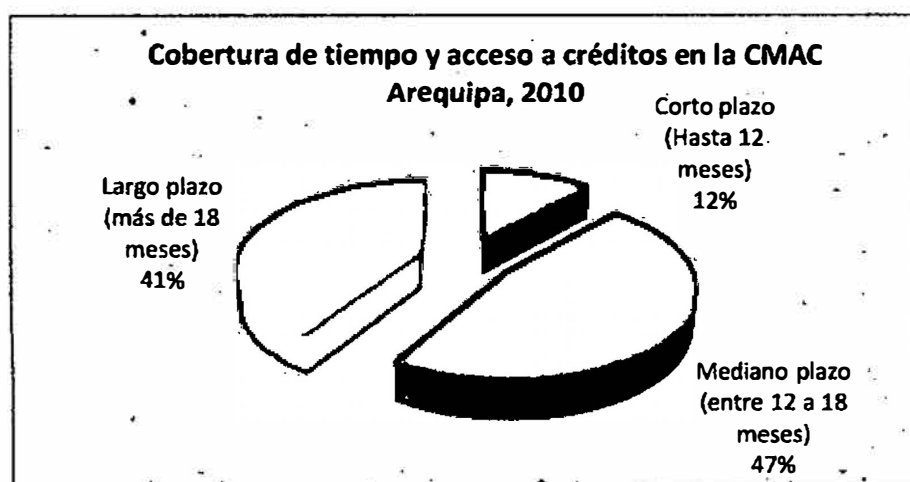
3.3.2.1. Los Servicios de Créditos

Referente a los servicios de crédito ofertadas por la CMAC Arequipa, resalta en el conjunto de actividades realizadas por una institución para responder a las necesidades

del cliente definidos en productos o paquetes de créditos diversificados. La importancia del estudio de los microcréditos y de su impacto, radica no sólo en sus efectos sociales, sino en que, por lo menos en teoría, el acceso a los servicios microfinancieros promueve el crecimiento empresarial y, por tanto, el desarrollo económico. (Yunus, 2006).

En cuanto a la cobertura de tiempo para el acceso de créditos, la figura N° 07 muestra que la mayoría de créditos aprobados 47%, son a mediano plazo (entre 12 a 18 meses), en un 41% concedidos a largo plazo (más de 18 meses) y un ínfimo 12% a corto plazo (hasta 12 meses). De esta circunstancia se puede desprender, que los servicios de créditos se manifiestan generalmente en plazos que oscilan entre mediano hasta largo plazo, definiéndose en los montos de dinero y la capacidad de solvencia de las microempresas recurrentes.

Figura N° 07

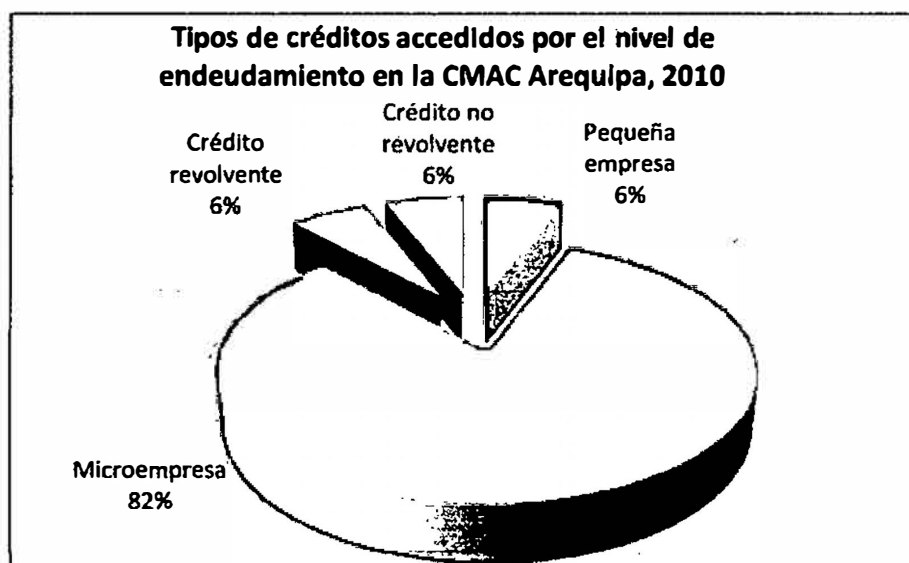


Producción propia basada en datos de encuesta.

Los tipos de créditos accedidos en función de las solicitudes de los clientes, Según la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS), están establecida en las condiciones y términos generales que la institución ofrece a favor de los usuarios del sistema financiero y dependiendo del nivel de endeudamiento.

Al respecto la figura N° 08 expresa que en el 82% de los créditos financieros están orientados a las microempresas, y un 6% a la pequeña empresa. Créditos destinados a financiar actividades de producción, comercialización o prestación de servicios, cuyo endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) es no mayor a S/. 20,000 en los últimos seis (6) meses. Un reducido 12% están distribuidas en créditos revolventes y créditos no revolventes. Este contexto nos permite corroborar, que, la ciudad de Abancay, está integrada en su mayor parte por la presencia de las microempresas intensificadas en los diferentes sectores económicos.

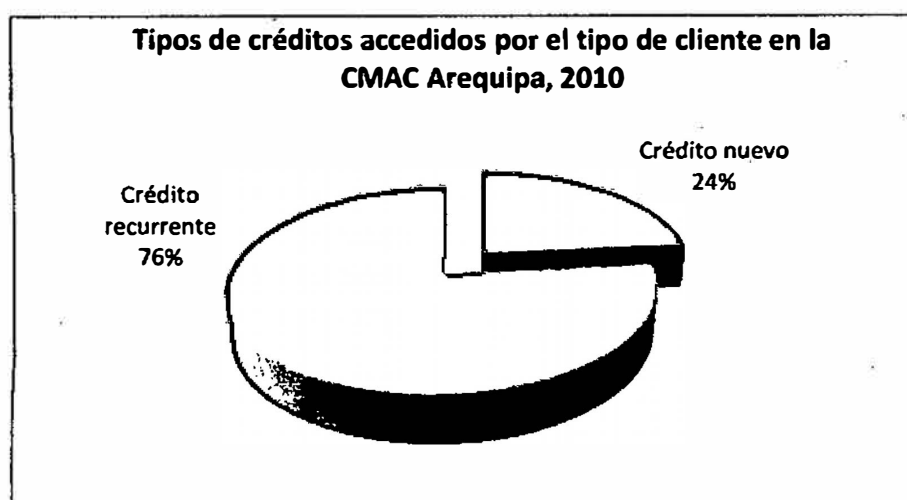
Figura N° 08



Producción propia basada en datos de encuesta.

Los tipos de créditos accedidos por el destino del crédito y el tipo del cliente, la figura N° 09 muestra que el 76% de analistas se refiere al crédito recurrente, que corresponde a aquellos que ya cuentan con historial crediticio en la CMAC Arequipa. Mientras el 24%, se refiere al crédito nuevo, que son atendidos por vez primera en la institución. Entonces, se puede apreciar que en la institución financiera objeto de estudio, se cuenta con clientes que ya tienen historia crediticia para orientar créditos recurrentes.

Figura N° 09



Producción propia basada en datos de encuesta.

3.3.2.2. La Tecnología Crediticia

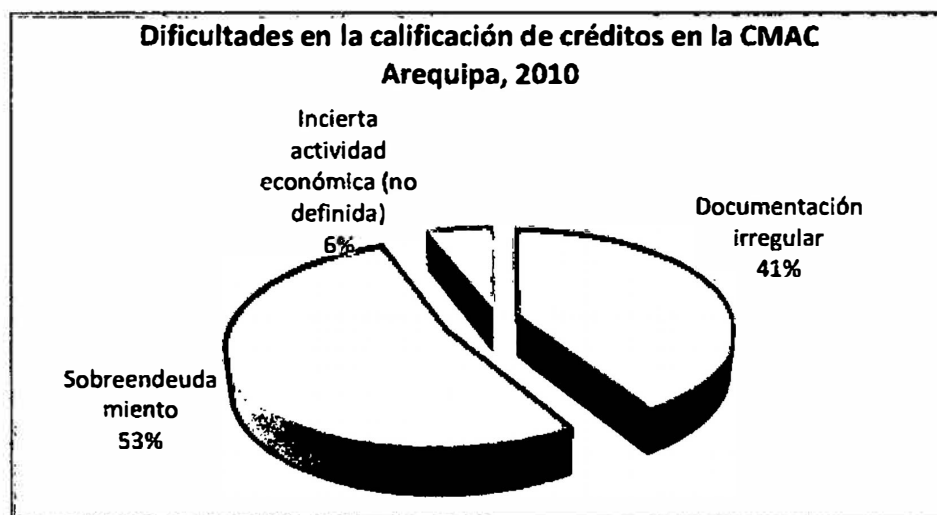
Sustentada como un conjunto de principios, procedimientos y políticas aprendidos y desarrollados por una institución que se propone penetrar en el mercado financiero de la

microempresa. Es decir, es el know how y busca fundamentalmente reemplazar las garantías tradicionales que no tienen los microempresarios por sustitutos que limiten los riesgos y los costos de la información sin elevar el costo del crédito (Ramírez, 2001).

Es entonces, que la tecnología crediticia desde la CMAC Arequipa, se utilizan como mecanismos de selección y retención de clientes, basándose en una rigurosa evaluación del sujeto de crédito y su condición familiar. Permitiendo este ambiente, constituir una relación financiera que tiende a ser de largo plazo con el fin de atender sus necesidades financieras y de negocio.

Respecto a las dificultades usuales en la calificación de créditos en la CMAC Arequipa, la figura N° 10 indica, el 53% de analistas se centra en los sobreendeudamientos, entendida como las obligaciones financieras con instituciones financieras similares, con proveedores, o simplemente familiares y/o parentescos que facilitaron en algún momento, el 41% por la documentación irregular, las mismas que son exigidas para acceder a créditos en la entidad microfinanciera, y un restante 6% por la incierta actividad económica que muchas veces no está bien definida como sustento de crédito.

Figura N° 10

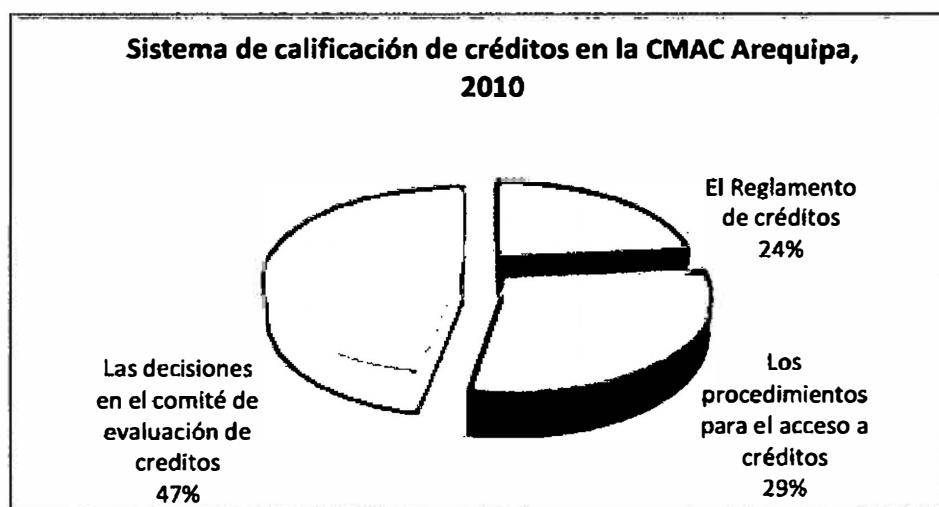


Producción propia basada en datos de encuesta.

Por otra parte, en el sistema de calificación de los créditos, en la figura N° 11, se observa en el 47% las decisiones de acceso de créditos se definen en el comité de evaluación de créditos, las mismas que están conformada por el Jefe de operaciones de crédito y los analistas, donde previo razonamiento argumentado determina las riesgos de crédito. Mientras el 29% sostiene está en los diferentes procedimientos para el acceso de crédito, particularmente en las evaluaciones de la capacidad de pago, y el 24%, en la

rigurosidad del reglamento de créditos, frente a situaciones personales en el micro emprendedor.

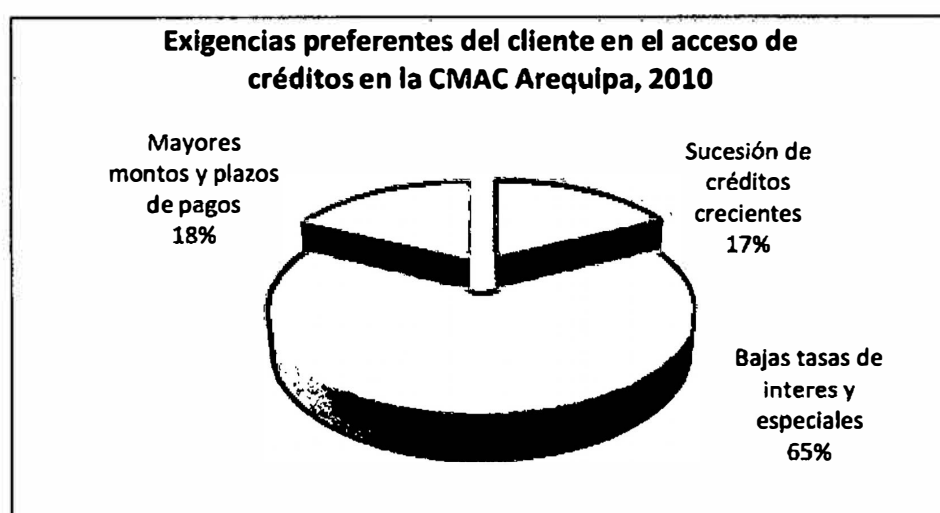
Figura N° 11



Producción propia basada en datos de encuesta.

En relación a las exigencias del cliente para el acceso a créditos, la figura N° 12 muestra el 65% de los analistas, que el cliente prefiere de bajas tasas de interés o especial para el acceso de créditos, en el 18%, mayores montos y plazos de pago para los créditos y el 17%, en la sucesión de créditos graduales en función de la puntualidad en el pago y la evolución favorable del negocio y de sus ingresos.

Figura N° 12



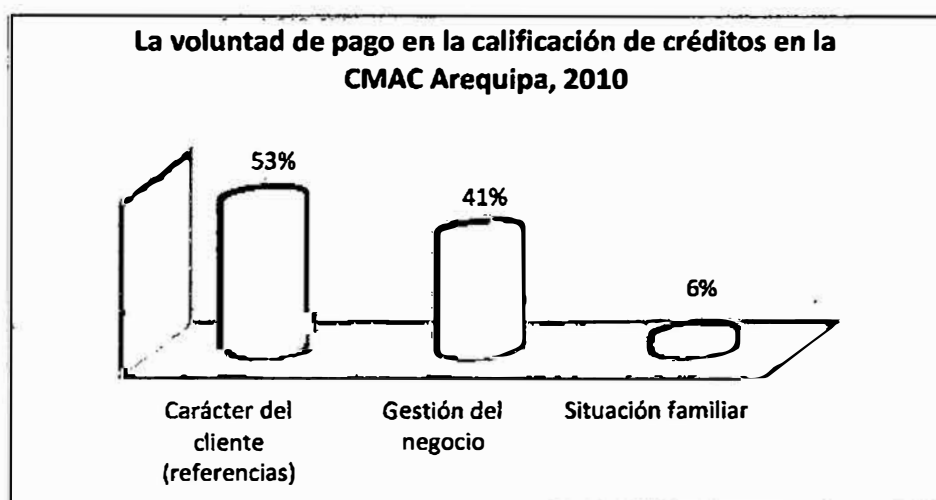
Producción propia basada en datos de encuesta.

Es importante resaltar, por el permanente nivel de competencia entre las instituciones similares, muchas veces la selección de clientes sujetos a créditos, está en función a las preferencias en las bajas tasas de interés o especiales, para el caso, en considerables

oportunidades se recurre al refinanciamiento o compra de créditos ya accedidos por otras instituciones. Así como muchas veces el cliente valora el crédito rápido, por las oportunidades de negocio.

La tecnología crediticia se sustenta en la metodología cualitativa de evaluación y determinación de créditos con relación a la voluntad de pago o la moral de pago del cliente. La figura N° 13 nos permite prestar atención en un 53%, en el carácter, que se revisa la evaluación en las centrales de riesgos y de personas relacionadas con el cliente (proveedores, casas comerciales, clientes, dirigentes) sobre la responsabilidad para el pago sus deudas, vida familiar moderada entre otros. El 41%, en la gestión del negocio, visita in situ sobre la existencia, tiempo, lugar del negocio, experiencia empresarial, mejoras de progresión de su negocio, y cumplimiento de normatividad con instituciones pertinentes. El 6% estrictamente en las condiciones familiares.

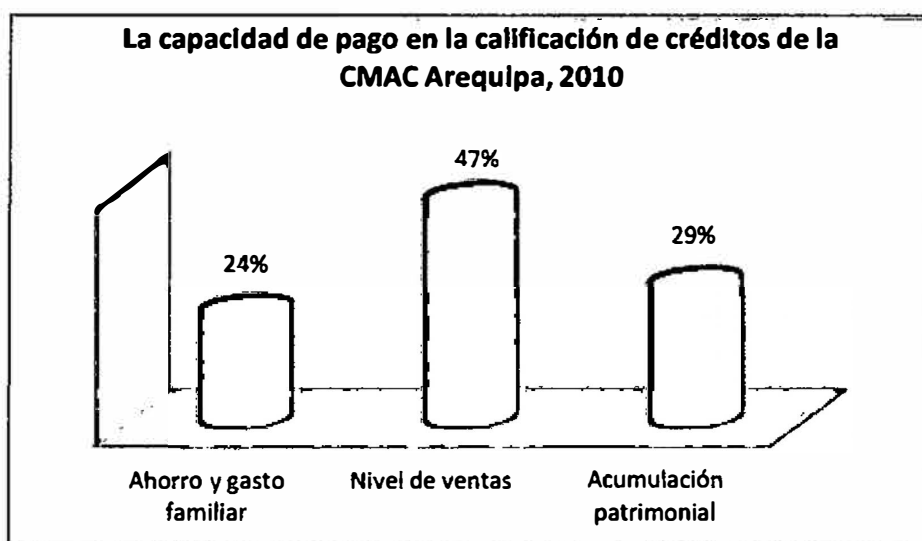
Figura N° 13



Producción propia basada en datos de encuesta.

Referido a la capacidad de pago del cliente, se centra en el análisis cuantitativo de la microempresas y del cálculo del excedente familiar mensual, con el objeto de determinar la factibilidad del crédito, así como la determinación de sus niveles de venta, costo de ventas y sus gastos familiares. La figura N° 14 manifiesta en un 47%, la capacidad de pago para el otorgamiento de créditos se sustenta en el nivel de ventas que viene logrando el cliente, como referencia de ingresos obtenidos, el 29%, en la acumulación patrimonial (activos de la microempresa) y el 24% en la acumulación de ahorros y racional gasto familiar.

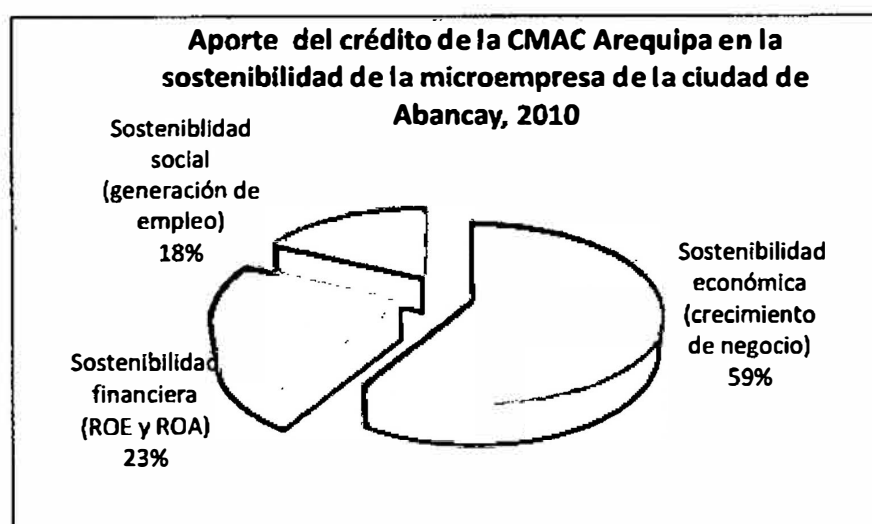
Figura N° 14



Producción propia basada en datos de encuesta.

En lo que concierne al aporte de los créditos en la sostenibilidad de las microempresas, en la figura N° 15 se puede apreciar, en el 59% su aporte va centralizado en el sostenibilidad económica, que se sostiene con su presencia y crecimiento intensificado en el mercado de la línea de actividad al que se dedica, trascendiendo en mejores resultados de ingresos, el 23% en la sostenibilidad financiera, principalmente en ROE, Rentabilidad anualizada con relación al patrimonio contable del mes y ROA, Rentabilidad anualizada con relación al activo total del mes, y el restante 18% en la sostenibilidad social, encaminada a la generación de empleo en las microempresas.

Figura N° 15



Producción propia basada en datos de encuesta.

3.3.3. Sostenibilidad Microempresarial

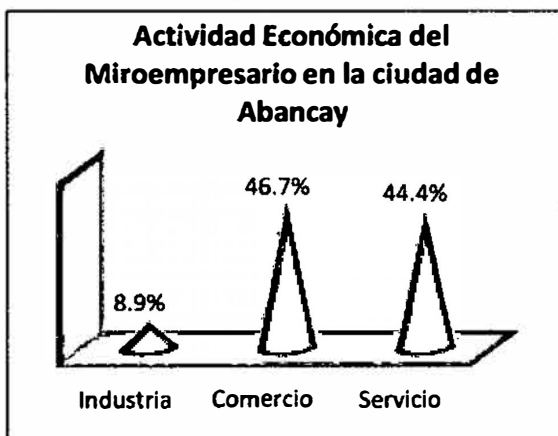
3.3.3.1. Aspectos generales de los clientes microempresarios en la ciudad de Abancay

A partir de la concepción básica de emprendimiento, en el caso del microempresario, como la actitud de cada persona que le hace sentirse capacitado y motivado para emprender nuevos proyectos con el fin de generar beneficios, tanto personales como sociales. Esta actitud se convierte en un motor que permite avanzar, con mucha perseverancia y sacrificio personal, hacia el cumplimiento de las metas y hacia terrenos de innovación alcanzando mayores logros. Caracterizando los clientes microempresarios de la CMAC Arequipa, se puede destacar en los siguientes:

Respecto a la actividad económica que prima para facilitar los microcréditos. La figura N° 16 indica, aproximadamente el 47% se dedican a las actividades incluidas en el sector comercio, el 44% actividades inmersas en el sector servicios, y un restante 9% en las actividades de manufactura o industria. En la ciudad de Abancay, este ambiente se aprecia en el intenso crecimiento de las actividades del sector comercio y servicios.

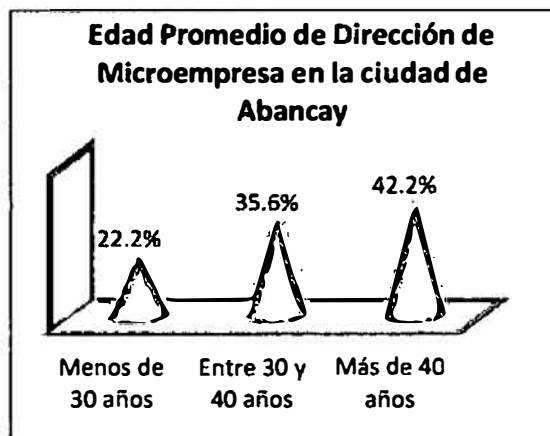
En lo concerniente a la edad promedio de los microempresarios, la figura N° 17 permite estimar en 42% con más de 40 años de edad, forjados con la suficiente experiencia de manejo de la microempresa, el 36% microempresarios con edades que fluctúan entre 30 y 40 años, y el 22% con menos de 30 años.

Figura N° 16



Producción propia basada en encuesta.

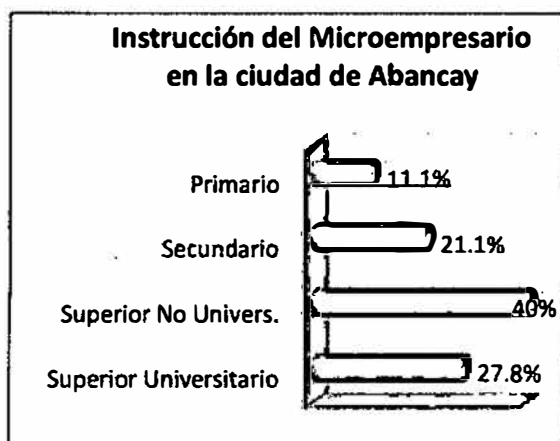
Figura N° 17



Producción propia basada en encuesta.

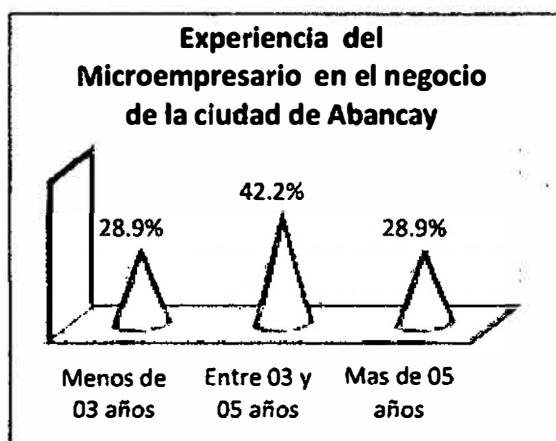
Respecto al nivel de instrucción del microempresario, la figura N° 18 muestra que, el 40% cuenta con estudios superiores no universitarios, que utilizan el criterio técnico asimiladas en los Institutos Técnicos y Pedagógicos, el 28% con instrucción de nivel universitario suficientes para conducir la microempresa y el restante 33%, con instrucción de nivel primario y secundario.

Figura N° 18



Producción propia basada en encuesta.

Figura N° 19

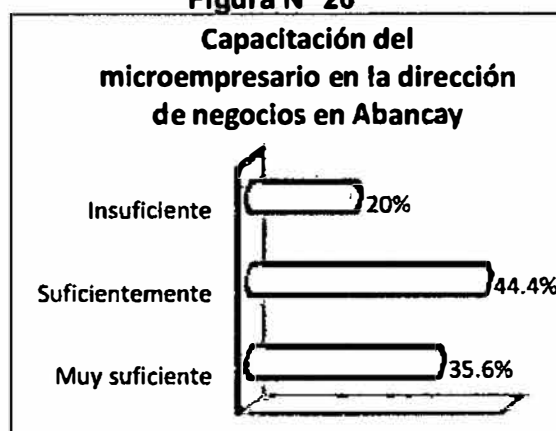


Producción propia basada en encuesta.

Sobre la experiencia en el negocio del microempresario, la figura N° 19, revela que el 42% tienen la práctica del negocio que fluctúa entre 03 y 05 años, el 29% con más de 05 años en el negocio y el restante 29% con una experiencia menor de 03 años, donde la iniciativa y el espíritu de emprendedor es determinante para las decisiones de financiamiento con la institución micro financiera.

Finalmente, en cuanto al nivel de capacitación del cliente microempresario en la orientación del negocio, la figura N° 20 muestra que el 44% tienen la suficiente capacidad para conducir el negocio; manifestada en la conducción empírica y en algunos casos mediante capacitaciones en materia de producción.

Figura N° 20



Producción propia basada en encuesta.

3.3.3.2. Acceso a créditos microfinancieros

Rescatando la concepción de creatividad para el acceso de créditos, como la Implantación de ideas nuevas y útiles para establecer un nuevo negocio o nuevos programas para producir bienes y/o servicios (Amabile, 2010). Entonces, se puede

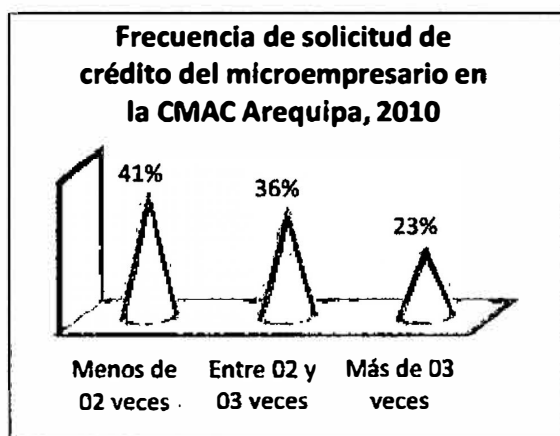
observar que la creatividad e innovación empresarial en función de la inyección de créditos no se limita únicamente al producto en sí mismo, pues de hecho esto limitaría al empresario a una sola función de fabricante, sino al campo total de la actividad empresarial, incluyendo el marketing, operaciones e inclusive el financiamiento.

Referente a la frecuencia de solicitud de crédito en la CMAC Arequipa, en la figura N° 21 enseña que el 41% de los microempresarios recurren hasta en dos oportunidades en un horizonte de tiempo anual, el 36%, acuden a solicitar crédito entre 2 a 3 ocasiones a la institución microfinanciera y el 23% la solicita más de 3 veces al año. En esta parte es necesario indicar, muchas veces la frecuencia de solicitud de crédito, va en proporción simultánea de evolución progresiva de la microempresa y su presencia en el mercado, contexto que requiere de la ampliación de la capacidad instalada e incremento en el capital de trabajo.

Sobre el monto de dinero otorgado por la CMAC, en créditos aprobados. El 74% de los microempresarios acogen hasta S/. 20,000 nuevos soles, y el 26% de los mismos, reciben más de S/. 20,000. Entonces se puede afirmar, que los microcréditos van dirigidos con mucho más énfasis en pequeños negocios y para el manejo de capitales de trabajo.

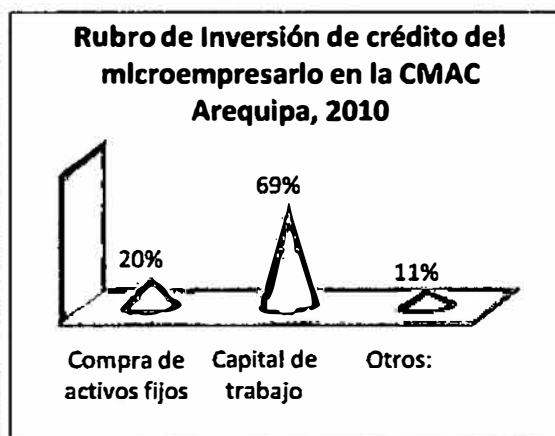
En el rubro de inversión de los créditos obtenidos, la figura N° 22 indica, que la mayoría 69% de los microempresarios inyectan dineros en la ampliación de manejo de capital de trabajo en los negocios enfatizados en los sectores de servicios y comercio, el 20% en la adquisición de activos fijos (maquinarias, equipos, herramientas, terrenos, edificaciones, etc.) comprometidos con la capacidad instalada, y el restante 11% en otros como ampliación de líneas de negocios.

Figura N° 21



Producción propia basada en encuesta.

Figura N° 22



Producción propia basada en encuesta.

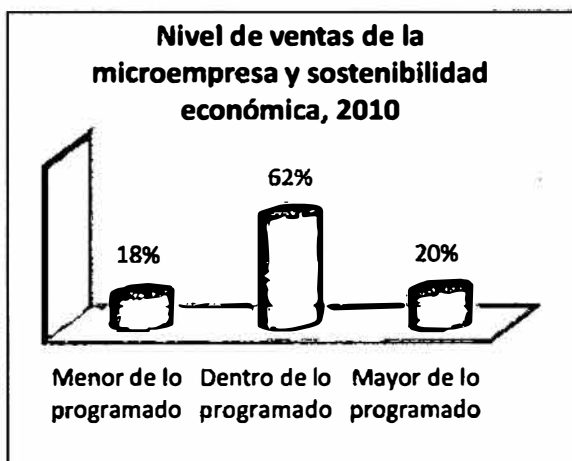
3.3.3.3. Sostenibilidad económica

Desde el punto de vista empresarial, el microcrédito puede contribuir de tres formas al desarrollo y sostenibilidad social de los sectores en situación de pobreza: generando y manteniendo el empleo, aumentando la calidad del empleo y favoreciendo el acceso de las mujeres a trabajo remunerado. Es entonces, el microcrédito se convierte en una herramienta para reducir las diferencias en el acceso a los recursos financieros, y como consecuencia, para alcanzar mejores condiciones de vida para los más necesitados.

En la gestión de ventas en las microempresas. La figura N° 23 demuestra, en el 62% de éstas estos pequeños establecimientos el nivel de ventas se logra dentro de lo programado, en un 20% más de lo programado y 18% menos de lo programado. Esta realidad permite conocer que la mayoría de las microempresas han venido cumpliendo con las metas de ventas preestablecidas y para su cumplimiento se han fusionado en el uso de algunas estrategias de venta, que no solo se ha logrado con venta en punto fijo, sino también con ventas personalizadas.

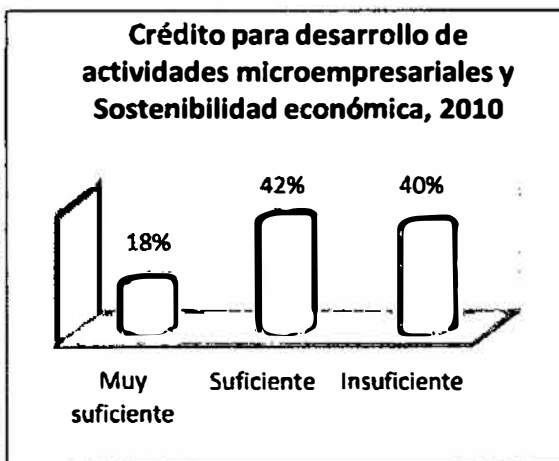
Dentro de los propósitos de los microcréditos, se considera que toda necesidad de fondos se sustenta en la posibilidad de desarrollar y acrecentar progresivamente en los pequeños emprendedores de los sectores sociales menos favorecidos. Al respecto la figura N° 24 muestra que el 42% manifiesta que son suficiente los créditos concedidos para el tamaño del negocio, el 40% sostiene que es insuficiente el crédito concedido por la institución microfinanciera, que limita en las actividades microempresariales y un 18% restante, indica ser muy suficiente, por no asumir muchas obligaciones con el capital de riesgo y limitados en el mercado local.

Figura N° 23



Producción propia basada en encuesta.

Figura N° 24



Producción propia basada en encuesta.

Se puede colegir, que la actividad emprendedora realiza una contribución importante a la actividad económica, independientemente de la fase de desarrollo económico en que se

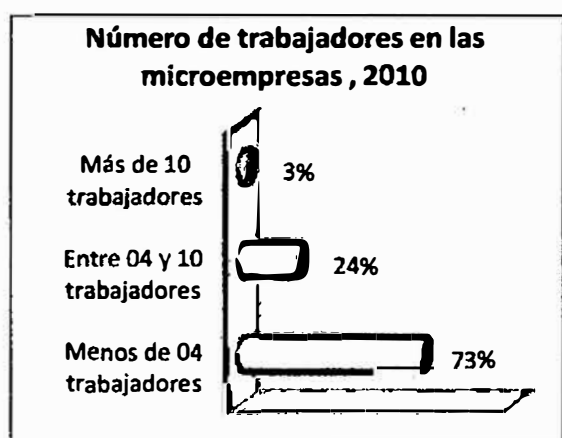
encuentre el país. El emprendedor posee un espíritu especial, tiene alta autoestima, confía en sí mismo y posee una gran necesidad de logro a partir de la inyección de los créditos en los afanes de mejorar los ingresos económicos y las condiciones de calidad de vida de los integrantes de su establecimiento y familiares, así como de los componentes del empleo indirecto.

3.3.3.4. Sostenibilidad social

Partiendo de la premisa, la adopción de una visión sostenible del desarrollo permitirá lograr un mayor bienestar socioeconómico en la población e impulsar una ventaja competitiva duradera de las empresas, generando con ello puestos de trabajo de mayor calidad. En este marco, el estado, la sociedad y el sector empresarial deben asumir el compromiso de promover la visión sostenible del desarrollo (ESAN, 2009). En su generalidad los autores asocian a la micro y pequeña empresa con la generación de empleo. Fundamentado en la idea de que estas microempresas utilizan más mano de obra y menos capital a diferencia de las grandes. Considerar el microcrédito como instrumento efectivo para la superación de la pobreza, depende de su capacidad de incidir en la generación de empleo, tanto en cantidad como en calidad (Márquez, 2004).

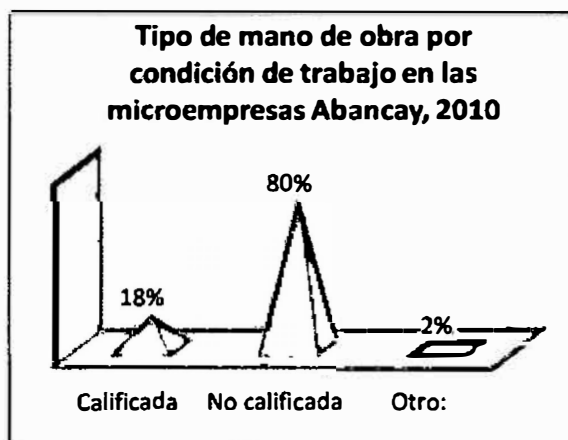
Al respecto, la figura N° 25 revela que para el desarrollo de sus actividades, tan solo en el 24% de las microempresas cuentan en un establecimiento con trabajadores que fluctúan entre 4 a 10 personas dentro de los permitidos legal y formalmente, en tanto que el 73%, operan con menos de 04 trabajadores y además, se puede enfatizar en entidades que inician con los emprendimientos y un reducido 3% trabaja con más de 04 trabajadores, particularmente se trata de las microempresas que han intensificado su crecimiento en el mercado, por lo que pasaran a ser parte del estrato de la pequeña empresa.

Figura N° 25



Producción propia basada en encuesta.

Figura N° 26



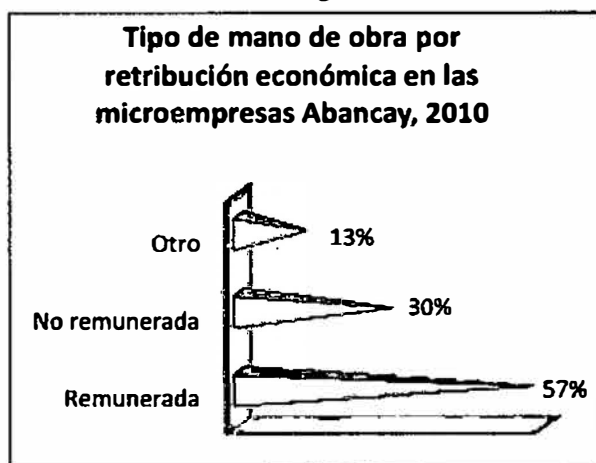
Producción propia basada en encuesta.

Entonces se puede afirmar, el único camino para que un negocio pueda crecer y aumentar su rentabilidad (generar utilidades) es aumentando su nivel de productividad. Y el instrumento fundamental que origina una mayor productividad es la utilización de métodos, el estudio de tiempos y con mucho énfasis un sistema de pago de salarios con incentivos a generar mayor productividad.

De similar forma, sobre el tipo de mano de obra por la condición de trabajo, la figura N° 26 indica que el 80% de las microempresas cuentan con mano de obra no calificada, es de amplio entendimiento que esta caracterización se sustenta en la naturaleza de funcionamiento de estas pequeñas unidades de producción, servicio y comercio. Mientras que el 18%, incluyen en su establecimiento mano de obra calificada, que es peculiar en las empresas dedicadas a la producción, que demandan de personas con el justo conocimiento y habilidad en materia técnica.

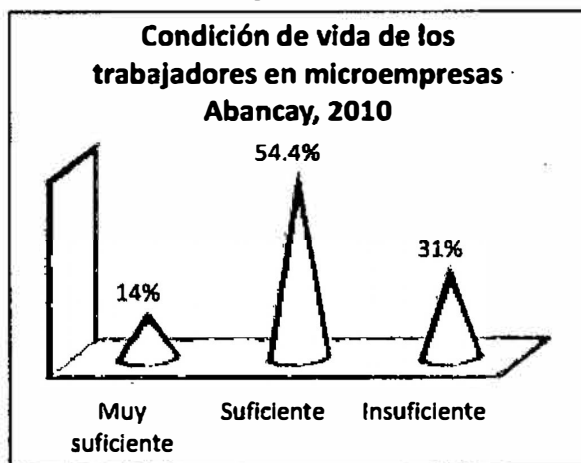
Por otro lado, respecto al tipo de mano de obra por la condición económica, la figura N° 27 indica que el 57% de las microempresas utilizan mano de obra remunerada, mientras que el 30%, cuenta con mano de obra no remunerada y el resto 13%, con otros, que incorpora dentro de las modalidades de pago por destajo o por subcontratos. Es necesario enfatizar, que por la modalidad de organización, surgen de iniciativas familiares, tienen la tendencia de utilizar mano de obra familiar que pocas veces incorpora remuneraciones, y si incorpora está dentro de los parámetros del salario mínimo vital y algunas iniciativas de la microempresa.

Figura N° 27



Producción propia basada en encuesta.

Figura N° 28



Producción propia basada en encuesta.

Finalmente, en cuanto a la condición de vida de los trabajadores, en la figura N° 28 se observa, en un 54% de las microempresas, la condición de vida de los trabajadores en relación con lo que se percibe, es suficiente dentro de los marcos de sobrevivencia, es decir, lo necesario para cubrir los gastos en las necesidades básicas y mantenerse

ocupado en una actividad económica, en tanto que el 31%, se califica como insuficiente para cubrir las expectativas de una mejor condición de calidad de vida y en un reducido 14%, define como muy suficiente, particularmente en personas sin compromisos familiares.

Hasta esta parte, se puede concluir que, no obstante la generación de mayor empleo se manifiesta por la creación permanente de más microempresas en nuestro medio, más que por la contratación de nuevos trabajadores en las ya existentes. Situación que se manifiesta por la obligación y compromiso adquirido del microempresario con la entidad financiera (Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa agencia Abancay), mediante los microcréditos sujetos al compromiso de pago, el mismo que ha conducido a que las empresas se constituyen en más productivas, y además, generan más puestos de trabajo.

3.3.3.5. Sostenibilidad Financiera

Respecto al análisis financiero de la CMAC Arequipa, la información de Apoyos Asociados (2011), permite observar, durante el 2010 la Institución generó ingresos financieros por S/. 354.2 millones, siendo superiores en 18.1% a los registrados al cierre del año anterior. Dicho crecimiento se sustentó principalmente en el mayor volumen de colocaciones. Casi la totalidad de los ingresos financieros (97.2%) se generaron por los intereses y comisiones de los créditos, estando la diferencia explicada básicamente por los intereses ofertados disponibles y por los ingresos por valorización de inversiones negociables y a vencimiento.

Tabla N° 06

Margen Financiero Bruto de la CMAC Arequipa 2010

Margen Financiero Bruto	Dic-06	Dic-07	Dic-08	Dic-09	Dic-10
CMAC Arequipa	79.6%	79.0%	77.2%	74.6%	75.5%
CMAC Piura	64.9%	55.9%	69.4%	71.0%	67.0%
CMAC Trujillo	75.4%	71.3%	72.5%	70.5%	69.3%
CMAC Cusco	82.0%	81.6%	81.9%	78.6%	78.9%
CMAC Sullana	75.7%	74.0%	69.5%	72.4%	69.1%
Sistema CM	75.1%	71.9%	73.60%	73.0%	71.8%
Crediscotia	79.60%	73.3%	76.1%	82.2%	87.3%
Mibanco	84.9%	80.9%	79.0%	79.15	82.5%

Fuente: SBS

Por otra parte, cabe señalar además, que el margen financiero bruto de la CMAC Arequipa pasó de 74.6% a diciembre 2009, a 75.5% a diciembre 2010. Lo anterior se debió principalmente a las menores tasas de interés pasivas promedio registradas.

Asimismo, el margen financiero bruto de la CMAC Arequipa se mantuvo por encima de lo mostrado por el sistema de Cajas Municipales.

También, durante el 2010 la utilidad neta de la CMAC Arequipa ascendió a S/. 51.3 millones, siendo superior a los S/. 50.2 millones registrados a fines del 2009. Sin embargo, el margen neto fue de 14.5% (16.7% a diciembre 2009). Lo anterior se debió principalmente a: i) el incremento de los gastos de provisiones; y, ii) el aumento de los gastos administrativos.

Cabe mencionar que la CMAC Arequipa mantuvo un margen neto por encima de lo registrado por el promedio del sistema de Cajas Municipales (14.5% versus 9.9%). Asimismo, los indicadores de rentabilidad de la Institución (ROA y ROE) mostraron una reducción respecto a diciembre 2009, aunque se mantuvieron superiores a los ratios registrados por el sistema de Cajas.

Tabla N° 07

Rentabilidad ROE y ROA en la CMAC Arequipa 2010

Margen Financiero Bruto	ROE		ROA	
	Dic-07	Dic-08	Dic-09	Dic-10
CMAC Arequipa	24.5%	21.3%	3.9%	3.2%
CMAC Piura	17.4%	3.2%	2.3%	0.4%
CMAC Trujillo	14.4%	9.9%	2.0%	1.4%
CMAC Cusco	23.8%	20.0%	4.8%	3.9%
CMAC Sullana	26.9%	17.9%	3.8%	2.2%
Sistema CM	20.7%	13.6%	3.2%	2.0%
Crediscotia	-3.4%	27.9%	-0.4%	3.7%
Mibanco	33.6%	27.3%	2.9%	2.4%

Fuente: SBS

Sobre el riesgo crediticio: Al cierre del 2010, las colocaciones totales ascendieron a S/. 1,575.6 millones, registrando un crecimiento de 29.5% con respecto a diciembre 2009. El aumento de las colocaciones se debió entre otros factores a: i) la apertura de nuevas agencias, lo cual le permitió expandir su ámbito de operaciones; y, ii) la favorable evolución de la economía peruana.

Además, es importante señalar que dado que en julio 2010 entró en vigencia la Resolución SBS N° 11356 – 2008, la cual, amplió la estructura de la cartera de colocaciones, de cuatro a ocho tipos de crédito (Corporativos, Grandes Empresas, Medianas Empresas, Pequeñas Empresas, Microempresas, Hipotecarios, Consumo revolvente y no revolvente).

De esta manera, en el caso específico de la CMAC Arequipa, la mayor concentración de créditos bajo la nueva resolución se encontró tanto en los créditos a Microempresas (endeudamiento menor a S/. 20,000) con el 34.9%, como en los créditos a Pequeñas Empresas (endeudamiento entre los S/. 20,000 y los S/. 300,000) con el 34.0%. Por su parte, los créditos de consumo, sumados los revolventes y no revolventes, representaron el 23.4%.

Cabe destacar que la estrategia de la CMAC Arequipa es la de enfocarse en el segmento de la micro y pequeña empresa, dado el potencial de crecimiento y los atractivos retornos que ofrece.

Con respecto a la concentración por sector económico, la CMAC Arequipa registraba un 54.0% de sus colocaciones directas en el sector comercio; un 11.3% en transporte, almacenamiento y comunicaciones; un 9.4% en la industria manufacturera; y, un 8.4% en actividades inmobiliarias.

El manejo del riesgo de liquidez implica mantener y desarrollar una estructura tanto en la cartera de activos como en la de pasivos, de manera que se mantenga la diversidad de las fuentes de fondos y un calce de plazos adecuado entre tales activos y pasivos. La CMAC Arequipa cuenta con controles que permiten estimar el movimiento diario de las cuentas de los clientes, y con planes de contingencia ante falta de liquidez que se activan ante variaciones significativas en las brechas.

A diciembre 2010, los fondos disponibles de la CMAC Arequipa ascendieron a S/. 243.2 millones, siendo superiores en 36.9% a los registrados al cierre del 2009, representando el 13.2% del total de los activos (12.6% a diciembre 2009). De otro lado, los fondos disponibles representaron el 57.3% de los depósitos de ahorro y el 16.3% del total de obligaciones con el público (sin incluir los certificados de depósitos negociables).

Respecto a las inversiones negociables, éstas ascendieron a S/. 52.0 millones (S/. 34.7 millones a diciembre 2009), las cuales se encontraban compuestas por fondos mutuos y operaciones de reporte.

Por su parte, cabe señalar que de acuerdo a disposiciones de la SBS, las instituciones financieras deben contar con ratios de liquidez (activos líquidos sobre pasivos a corto plazo) de 8% en moneda nacional y de 20% en moneda extranjera, como mínimo. La CMAC Arequipa cumple con dichos requerimientos, con indicadores promedio de 19.8% para moneda nacional y 26.1% para moneda extranjera, a fines del 2010.

Tabla N° 08

Resumen de Análisis Financiero de la CMAC Arequipa 2011

(Miles de soles)

Indicadores	31/12/2010	31/12/2009	31/12/2008
Total Activos	1,837,700	1,412,138	1,187,240
Patrimonio	261,285	219,996	191,739
Resultados	51,321	50,155	48,668
ROA	3.20%	3.90%	4.70%
ROE	21.30%	24.40%	27.30%
Capital Global	15.60%	17.50%	16.30%

Fuente: Al Apoyos Asociados

CAPÍTULO IV

CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

4.1. Hipótesis general

El impacto de los microcréditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa es favorable en la sostenibilidad de las microempresas de la ciudad de Abancay, 2010.

A partir de la inclusión de la población de bajos ingresos "microempresario" al sistema microfinanciero, mediante el microcrédito como instrumento y palanca para la sostenibilidad de la actividad empresarial, generación de nuevas microempresas y fecundación de ingresos en el hogar, la incorporación y fortalecimiento de las unidades económicas en el mercado local de la ciudad de Abancay, así como la actividad microempresarial, tiene una contribución importante a la actividad económica. El microempresario posee una autoestima y espíritu especial, que confía en sí mismo y posee una gran necesidad de logro para alcanzar las metas propuestas. Con un valor índice de 60.65% de impacto de los microcréditos en una valor índice de 66.51% sostenibilidad microempresarial, la hipótesis se valida.

Utilizando el modelo SERVQUAL en los clientes se puede manifestar, que existían mayores expectativas a diferencia de la percepción, es decir se considera importante los microcréditos en la sostenibilidad empresarial, específicamente económico y social. A pesar que no se ha llegado a satisfacer las necesidades de los clientes.

Tabla N° 09

Evaluación SERVQUAL de clientes de la CMAC Arequipa 2010

Nivel de Importancia	Indicadores de dimensión SERVQUAL	Nivel de Satisfacción
Expectativas		Percepción
189.30	Confiability	187.10
187.60	Responsabilidad	185.20
182.00	Seguridad	182.10
183.50	Empatía	184.80
178.60	Bienes tangibles	180.40
184.20	Expectativas < Percepción	183.92

Producción propia basada en encuesta.

4.2. Hipótesis Subsidiarias

Los microcréditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa en la ciudad de Abancay 2010, son progresivas.

Partiendo del conocimiento del impacto en los mercados financieros, y el progresivo incremento de la oferta de productos y servicios micro financieros. En el año 2012, en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa agencia Abancay, los microcréditos accedidos han significado en un 56.26%, en su mayoría orientadas al sector micro empresarial (88.24%), con cobertura de mediano plazo (47%) y los accesos ocurren en forma recurrentes a la entidad (76%). A pesar de la presencia de dificultades acontecidas en la tecnología crediticia (65.02%); especialmente en los sobreendeudamiento (52.9%), deficiencias en procedimientos de calificación de créditos (decisiones del comité de evaluación 47%), pocas negociaciones en las bajas y especiales tasas de créditos (64.7%), voluntad de pago y capacidad de pago definidas en las deficiencias en la gestión de negocios; su aporte en la sostenibilidad económica de la microempresa (crecimiento de la empresa 58.8%), es progresivo. Entonces con el valor índice de 60.65% la hipótesis subsidiaria se valida.

El nivel de sostenibilidad de las microempresas en la ciudad de Abancay, 2010, es deficiente.

En el año 2012, el acceso de créditos a los microempresarios de la ciudad de Abancay ha significado en un 88.1%. Con una frecuencia promedio que fluctúa entre 2-3 veces (76.6%), con montos menos de S/20,000.00 soles (74.4%), los mismos que en su mayor parte son destinados para incrementar el capital de trabajo para el desarrollo de los negocios. La sostenibilidad económica se ha conjeturado en un 52.50%, sustentado en que la inyección de créditos considerada todavía insuficientes (40%), ha permitido cumplir con el nivel de ventas logradas dentro de los programados por el microempresario (62.22%), garantizando de alguna manera la liquidez y solvencia ante las obligaciones financieras adquiridas con la CMAC Arequipa. La sostenibilidad social se ha manifestado en un 58.88%; reflejada en la escasa generación de empleo (menos de 04 trabajadores 73.3%); así como la alta utilización de mano de obra no calificada (80%) y remunerada en un (56.67%); y ha consumado con la condición de vida de los colaboradores muy suficiente en un reducido (14.4%), por el salario percibido y una mayoría (85.6%) entre suficiente e insuficiente, concibiendo deficiencia en la sostenibilidad de la microempresa. Con un valor de índice de 66.51% la hipótesis se valida.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES

El estudio del impacto de los microcréditos ofrecidas por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa en la ciudad de Abancay, incluye un amplio tratamiento de variables desde el componente socioeconómico: generación ingresos y empleo, incremento de productividad, reducción de la pobreza, mejores condiciones de vida y fortalecimiento del PBI regional. Este contexto favorece la sostenibilidad, sustentado en la posibilidad de financiamientos de créditos para una mayor inyección de capitales que consolidan en el crecimiento económico, social y organizacional. Este desafío supone la formación de gestores que disponen de un conjunto de capacidades, destrezas conceptuales y herramientas para integrar criterios de sostenibilidad.

Los microcréditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa, ha demostrado en los últimos años ser una herramienta eficaz en la gestión microempresarial, con el fin de mejorar las necesidades financieras de la población menos favorecida, manifestado en iniciativas de generación de negocios y la consolidación de los ya existentes, centrando su interés en los efectos económicos y sociales. Para su cumplimiento, se ejercita en las experiencias de aplicación de la tecnología y metodología crediticia para la calificación y acceso, aportando evidencias de que dicho objetivo se está cumpliendo, comprometiendo muchas veces en altos niveles de riesgo la calidad de cartera de clientes.

A partir del acceso de microcréditos, el nivel de sostenibilidad de las microempresas en la ciudad de Abancay, ha crecido gradualmente, expresado en el desarrollo y sostenibilidad económica y social de las microempresas incorporadas en los sectores de situación de pobreza exteriorizadas en la generación y mantenimiento de empleo, aumentando la calidad del empleo, dentro de un dinamismo emprendedor y su contribución a la actividad económica. Situación que se ha venido consumando con el fortalecimiento los pequeños establecimientos y el sistema de gestión, buscando la eficacia y solidez que combinan de manera equitativa y eficiente dentro de los parámetros de la creciente productividad e innovación.

RECOMENDACIONES

La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa en la ciudad de Abancay, debería promocionar cursos de sensibilización orientados a los microemprendedores y actuales microempresarios, sobre las bondades del crédito, con la intención de reducir la desinformación que existe en relación a los procedimientos para la calificación y acceso a los créditos así como respecto a los tipos de créditos, garantías, montos, plazos de pago, las tasas de interés y asistencia técnica sobre su utilización.

La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa en la ciudad de Abancay, dentro de su política de promoción crediticia productiva, debería orientar con prioridad hacia los sectores productivos que proporcionen un valor agregado, que hasta el momento tienen poca participación en el acceso a créditos, así como también debería de impulsarse con mayor énfasis en algunas rubros de producción alimentaria (molinerías, emporios, carnes, etc.) con montos de créditos a tasas de interés especial.

En la gestión dentro de las nociones de sostenibilidad empresarial de las microempresas, deberían delinear políticas de producción y marketing apropiados para incrementar las ventas e ingresos y de este modo evitar las dificultades de pago del crédito, de similar forma, propiciar desarrollar una adecuada estructuración de costos y precios competitivos en el mercado.

En nuestra región se deben promover políticas crediticias orientadas a las microempresas, con la finalidad de mejorar la situación financiera de las unidades microempresariales, así como diseñar políticas de incentivos tributarios para promover nuevos micro emprendimientos y fortalecer los emprendimientos existentes.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Textos

- AGUIAR DÍAZ, I.; RUIZ MALLORQUI, M. V. Y SANTANA MARTÍN, D.J. (2000): "Análisis de los factores determinantes de la rentabilidad empresarial. Una propuesta metodológica". Actualidad Financiera, abril, págs. 3-15.
- CARBÓ VALVERDE, S.; RODRÍGUEZ FERNÁNDEZ, F. Y LÓPEZ DEL PASO, R. (2000): "Las cajas de ahorros: algo más que instituciones financieras".
- CASTILLO, A. (1999). Emprendedores como creadores de riqueza y desarrollo regional. Santiago Chile: Intec Chile.
- CHONG, A. Y E. SCHROTH (1998) "Eficiencia Interna y Externa del Sistema de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito del Perú".
- ESPINOZA HERRERA, N. (2008). Creación y Gestion de MYPES. Lima: San Marcos.
- FLORES KONJA, ARDÍAN ALEJANDRO (2002). Metodología de Gestión para las micro, pequeña y Mediana Empresas en Lima Metropolitana.
- FORMICHELLA, MARÍA MARTA (2004) "El Concepto de Emprendimiento y su Relación con la Educación, el Empleo Y el Desarrollo Local". Monografía Realizada en el Marco de la Beca de Iniciación Del Inta: Tres Arroyos.
- GOMERO, N. (2003). Participación de los intermediarios financieros bancarios y no bancarios en el desarrollo de las Pymes textiles en Lima Metropolitana de 1990 al 2000. Lima Perú.
- INSTITUTO-GOETHE (2005) "Microcréditos Contra La Pobreza. Un Dialogo Interdisciplinari". Marzo 2005. Fundación Para La Superación De La Pobreza
- MCDONOUGH, & PARTNERS. (2000). Los Principios de Hannover: Diseño para la Sostenibilidad. Entrepreneur, 89-91.
- LACALLE CALDERÓN, MARICRUZ (2001) Revista de Economía Mundial, "Los Microcréditos: Un Nuevo Instrumento De Financiación Para Luchar Contra La Pobreza"
- LEY N° 28015, Ley de promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa
- LUÍS BORTESI, LONGHI (2003) Las pymes en el Perú- Análisis y Perspectivas. Febrero.
- PETER DRUCKER (1986) La innovación y el empresario innovador

PIMENTEL A. ADALBERTO EMILIO (1998) "Prácticas Administrativas y Comerciales" Editorial Universidad del Pacífico.

PLAN NACIONAL DE PROMOCIÓN Y FORMALIZACIÓN PARA LA COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA 2005-2009.

GOBIERNO REGIONAL DE APURIMAC (2007) Plan Operativo de Promocion y Formalizacion para la Competitividad y Desarrollo de las MYPEs Abancay, septiembre del 2006.

PORTER, Michel E. (1996) Ventaja Competitiva. Creando y sustentando un desempeño superior. Río de Janeiro: Editora Campus.

PORTOCARRERO, F. (2001). Las cajas municipales de ahorro y crédito: Su experiencia en el microcrédito en el Perú. DT-I33JP. INDES. Chile.

PORTOCARRERO, F.; TRIVELLI, C. Y ALVARADO, J. (2002). Microcrédito en el Perú: Quienes piden, quienes dan. CIES. Lima. Perú.

RENAUD, JULIETTE / IGLESIAS, MARÍA FLORENCIA (2008) El Impacto Social De Las Microfinanzas. El Caso de Avanzar. Universidad de Buenos Aires, Facultad de Ciencias Económicas Instituto de Investigaciones Económicas. Documento del Centro de Estudios de la Estructura Económica Cenes

RODRÍGUEZ GARCÉS, CATALINA (2008) Impacto de las Microfinanzas: Resultados de Algunos Estudios. Énfasis en el Sector Financiero. Revista Ciencias Estratégicas, Vol. 16, Núm. 20, julio-diciembre, pp. 281-298. Universidad Pontificia Bolivariana

VALVERDE FERRER, JUAN C (1998) Financiamiento de la PYMES y el rol del Estado.

Páginas Web

AYALA VILLEGAS, SABINO (2008), Lic. Administración de Empresas, Catedrático de la UNSM – Tarapoto. Recuperado el 10 de Agosto 2010 de:
Sistema Financiero Peruano, /
<http://www.gestiopolls.com/canales5/fin/sistefinan.htm>

FAJARDO PEDRO /JESÚS MARTÍNEZ. Recuperado el 08/07/2011 de:
<http://www.corfinsura.com/espanol/glosario/home.asp>

MARCELO, FÁTIMA. V nivel Programa de Economía. Universidad de Piura. Edición: Adrián Guevara. Diseño gráfico: Guther Seminario revista: claveeconomica@udep.edu.pe

ANEXOS



Anexo N° 01
MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

“EL IMPACTO DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO AREQUIPA EN LA SOSTENIBILIDAD MICROEMPRESARIAL DE LA CIUDAD DE ABANCAY, 2010”

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	JUSTIFICACIÓN	HIPOTESIS	VARIABLES	INDICADORES	INDICES	MÉTODOLÓGÍA
GENERAL ¿Cuál es el impacto de los microcréditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa en la sostenibilidad de las microempresas de la ciudad de Abancay, 2010? ESPECÍFICOS ¿Cómo son los microcréditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa en la ciudad de Abancay, 2010? ¿Cuál es el nivel de la sostenibilidad de las microempresas en la ciudad de Abancay, 2010?	GENERAL Establecer el impacto de los microcréditos de la Caja de Ahorro y Crédito Arequipa en la sostenibilidad de las microempresas de la ciudad de Abancay, 2010 ESPECÍFICOS Caracterizar los microcréditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa en la ciudad de Abancay, 2010 Precisar el nivel de la sostenibilidad de las microempresas en la ciudad de Abancay, 2010	Permitirá profundizar el conocimiento del impacto de los microcréditos que otorga la CMAC Agencia Abancay en la sostenibilidad de las microempresas en función del desarrollo social y económico. Teniendo en cuenta que los microcréditos influyen en el mejoramiento de la microempresa y el manejo de los ingresos económicos, generando empleo, mejorando la calidad de vida de la población. Los resultados obtenidos servirán para tomar decisiones en las microempresas y resolver las condiciones desfavorables convirtiéndolas más competitivas en el mercado dentro de la sostenibilidad financiera.	GENERAL El impacto de los microcréditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa es favorable en la sostenibilidad de las microempresas de la ciudad de Abancay, 2010 SUBSIDIARIAS Los microcréditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa en la ciudad de Abancay 2010, son progresivos El nivel de sostenibilidad de las microempresas en la ciudad de Abancay, 2010, es deficiente.	Independiente. 1. Los Microcréditos Dependiente 2.Sostenibilidad Microempresarial	1.1. Productos y servicios micro financieros 1.2. Tecnología crediticia 1.3. Calidad de atención al cliente 1.4. Calidad de cartera de clientes 2.1. Social 2.2. Económico 2.3. Financiera	1.1.1. Ahorros 1.1.2. Créditos 1.1.3. Servicios 1.2.1. Sistema de evaluación 1.2.2. Capacidad instalada 1.2.3. Técnicas crediticias 1.3.1. Refinanciados 1.3.2. Sin refinanciados 1.3.3. Castigados 1.4.1. Aplicación del dimensionamiento o modelo SERVQUAL 2.1.1. Nivel de generación de empleo 2.1.2. Calidad de vida 2.1.3. Empoderamiento de la mujer 2.2.1. Nivel de ingresos económicos 2.2.2. Incremento de la productividad 2.3.1. Rentabilidad 2.3.2. Nivel de liquidez	Población: Funcionarios: 17 Analistas de crédito y 320 clientes de CMAC. Arequipa Muestra: 17 Colaboradores de la CMAC Arequipa 90 Clientes de microempresas Tipo de Investigación: Aplicada Nivel de Investigación: Descriptiva Diseño específico: “No Experimental, Transeccional Descriptivo” Instrumentos: observación Cuestionario Entrevista Fichaje Calendario 01 año Presupuesto S/. 5,042.00



ANEXO N° 02

CUESTIONARIO Aplicado a colaboradores de la CMAC-Arequipa- Abancay

Señores colaborador de la CMAC Arequipa-Abancay, la encuesta tiene por objeto obtener información para el desarrollo de la tesis "El Impacto de los Microcréditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa en la Sostenibilidad Microempresarial de la ciudad de Abancay, 2010" que permitirá reflejar la actual y verdadera situación del tema de estudio.

1. Información General del colaborador

1.1 En la CMAC Arequipa-Abancay

- 1.1.1 Género: a) ☐ Varón b) ☐ Mujer
- 1.1.2 Cargo que ocupa:.....
- 1.1.3 Edad: a) ☐ Menos de 20 años
b) ☐ entre 20 y 30 años
c) ☐ Más de 30 años

1.1.4 Grado de Instrucción:

- a) ☐ Superior Universitario
Profesión.....
b) ☐ Superior No Universitario
Titulo técnico:.....

1.1.5 Tiempo de trabajo en la Institución:

- a) Menos de 2 años c) Más de 4 años
b) Entre 2 y 4 años

1.1.6 A criterio personal ¿se siente Ud. debidamente capacitado para otorgar créditos?

- a) ☐ Muy suficiente c) ☐ Insuficiente
b) ☐ Suficientemente

2. Los microcréditos

2.1 Servicios de crédito:

2.1.1. En la mayoría de solicitudes de créditos en el 2010 ¿A que plazos de tiempo de pago fueron accedidos?

- a) ☐ Corto plazo (menos de 12 meses)
b) ☐ Mediano plazo (entre 12 a 18 meses)
c) ☐ Largo plazo (más de 18 meses)

2.1.2. El año 2010. Por el nivel de endeudamiento y destino de crédito ¿Qué tipo de crédito ha sido más frecuentado?

- a) ☐ Créditos orientados a:
a.1. ☐ Corporativos
a.2. ☐ Grandes empresas
a.3. ☐ Mediana empresa
a.4. ☐ Pequeña empresa
a.5. ☐ Microempresa

- b) ☐ Crédito revolventes
c) ☐ Créditos No revolventes
d) ☐ Créditos hipotecarios para vivienda

2.1.3. El año 2010. Por el destino del crédito (activo y/o capital de trabajo) y tipo de cliente ¿Qué tipo de crédito ha sido más frecuentado?

- a) ☐ Crédito nuevo

- b) ☐ Crédito recurrente

2.2. Tecnología crediticia

2.2.1. En la calificación de créditos ¿cuál es la usual dificultad encontrada en el cliente?

- a) ☐ Documentación irregular
b) ☐ Sobreendeudamiento
c) ☐ Incierta actividad económica (no definida)

Por que:

2.2.2. Respecto a dificultades encontradas en la calificación del de créditos al cliente ¿Qué aspectos considera que no están claras en el sistema de calificación?

- a) ☐ El Reglamento de créditos
b) ☐ Los Procedimientos para créditos
c) ☐ Las Decisiones en el Comité de evaluación

Porque:.....

2.2.3. Para el acceso al crédito ¿Qué le exige con preferencia el cliente?

- a) ☐ Sucesión de créditos crecientes
b) ☐ Bajas tasas de interés especiales
c) ☐ Mayores montos y plazo de pago

Porque:.....

2.2.4. Respecto a la evaluación del cliente ¿que aspectos considera confiable en la calificación del crédito?

Voluntad de pago del cliente:

- a) ☐ Carácter del cliente (referencias)
b) ☐ Gestión del negocio
c) ☐ Situación familiar

Porque:.....

Capacidad de pago del cliente

- a) ☐ Ahorro y gasto familiar
b) ☐ Nivel de ventas
c) ☐ Acumulación patrimonial

Porque:.....

2.2.5. Después de los créditos accedidos a los clientes ¿Qué cambios ha notado en la microempresa emprendida?

- a) ☐ Sostenibilidad económica (Crecimiento de negocio)
b) ☐ sostenibilidad financiera (ROE Y ROA)
c) ☐ sostenibilidad social (Generación de empleo)

Porque:.....

ANEXO N° 03

CUESTIONARIO Aplicado a los Clientes Microempresarios de la CMAC-Arequipa- Abancay

Señores Microempresario de Abancay, la encuesta tiene por objeto obtener información para el desarrollo de la tesis **"El Impacto de los Microcréditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa en la Sostenibilidad Microempresarial de la ciudad de Abancay, 2010"** que permitirá reflejar la actual y verdadera situación del tema de estudio.

1. Información General

1.1 De los microempresarios (propietarios)

1.1.1 Actividad empresarial al que se dedicada:

.....

1.1.2 Género: **Iniciativa del negocio**

a) ☐ Varón b) ☐ Mujer

1.1.3 Edad:

a) ☐ Menos de 30 años
b) ☐ entre 30 y 40 años
c) ☐ Más de 40 años

1.1.4 Grado de Instrucción:

a) ☐ Superior Universitario
b) ☐ Superior No Universitario
c) ☐ Secundaria
d) ☐ Primaria

1.1.5 Tiempo del negocio:

a) Menos de 3 años
b) Entre 3 y 5 años
c) Más de 5 años

2. Sostenibilidad de Microempresa

2.1. Acceso a créditos

3.1.1. Durante el año 2010 ¿cuántas veces a recurrido a la CMAC Arequipa- Abancay solicitando crédito?

a) ☐ menos de 2 veces
b) ☐ Entre 2 y 3 veces
c) ☐ Mas de 3 veces

Porque:.....

3.1.2. Durante el año 2010 ¿Cuánto es el monto de dinero que le otorgaron por cada solicitud?

a) ☐ Menos de 20,000 nuevos soles
b) ☐ Más de 20,000 nuevos soles

3.1.3. Los créditos logrados de la CMAC Arequipa-Abancay ¿A que rubro de inversión ha destinado en su microempresa?

a) ☐ Compra de activos fijos
b) ☐ Capital de trabajo
c) ☐ Otros:.....

3.2. Sostenibilidad Social (Generación de empleo)

3.2.1. Año 2010 ¿Cuántas personas trabajan en su microempresa?

a) ☐ Menos de 4 personas
b) ☐ Entre 4 y 10 personas
c) ☐ Más de 10 personas

Al inicio del negocio ¿cuantas personas tenia?.....

3.2.2. ¿Qué tipo de **mano de obra** dispone en su microempresa?

Por condición de trabajo **Por retribución económica**

a) ☐ Calificada a) ☐ Remunerada

Por que:

3.2.3. Del total de su personal ¿Cuántas son mujeres?

a) ☐ Menos de 2
b) ☐ Entre 2 y 3
c) ☐ Más de 3

3.2.4. Con los salarios percibidos en su microempresa ¿Cómo califica la condición de vida del personal?

a) ☐ Muy suficiente
b) ☐ Suficientemente
c) ☐ Insuficiente

3.3. Sostenibilidad económica (Nivel de ingresos)

3.3.1. En el año 2010 ¿Cuál fue el nivel de ventas en su microempresa?

a) ☐ Menor de lo programado
b) ☐ Dentro de lo programado
c) ☐ Mayor de lo programado

Porque:.....

3.3.2. Respecto a la inversión en 2010 ¿Cómo califica el crédito accedido por la CMAC Arequipa-Abancay para el desarrollo de sus actividades microempresariales?

a) ☐ Muy suficiente
b) ☐ Suficiente
c) ☐ Insuficiente

Porque:.....

Validación del instrumento de levantamiento de información

*Vistos el cuestionario, diseñada en relación con las variables, indicadores e índices, así como en cumplimiento de los arts. 25° y 35° ejecución dentro de los marcos de metodología de investigación científica del Reglamento de Grados y Títulos-UNAMBA, se **VALIDA** el presente instrumento en todos sus contenidos para el proceso de levantamiento de información.*

Abancay, 04 de noviembre del 2011.

Fecha de encuesta:.....

Zona de encuesta:.....

Realizado por:.....

Fecha de supervisión:.....

Supervisado por:.....



ANEXO N° 04

SERVQUAL EXPECTATIVAS aplicado a Clientes Microempresarios de la CMAC-Arequipa- Abancay

Señores Microempresario de Abancay, la encuesta tiene por objeto obtener información para el desarrollo de la tesis "El Impacto de los Microcréditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa en la Sostenibilidad Microempresarial de la ciudad de Abancay, 2010" que permitirá reflejar la actual y verdadera situación del tema de estudio.

Marque con un aspa (X) en la respuesta que cree conveniente. .

N°	Aspectos a considerar en los Microcréditos	Nivel de Importancia				
		Muy Importante	Importante	Mas o menos Importante	Poco importante	Sin importancia
1	La empresa concluye el servicio de créditos en el tiempo prometido					
2	La empresa muestra sincero interés en los problemas del cliente					
3	Rapidez en el servicio que le presta el encargado de créditos					
4	Agilidad del encargado de créditos en el manejo de tecnología crediticia					
5	Amabilidad del personal encargado de créditos al atenderlo.					
6	Conocimiento del encargado de créditos para acceder a consultas					
7	Oferta de una atención personalizada al cliente en la gestión de créditos					
8	Ofrece horarios de trabajo convenientes para la gestión de créditos					
9	Las instalaciones físicas es visualmente atractivas para la atención al cliente					
10	la presentación del personal es pulcra					
TOTAL						

Validación del instrumento de levantamiento de Información

Vistos los cuestionarios, diseñada en relación con las variables, indicadores e Indices, así como en cumplimiento de los arts. 25° y 35° ejecución dentro de los marcos de metodología de investigación científica del Reglamento de Grados y Títulos- UNAMBA, se **VALIDA** el presente instrumento en todos sus contenidos para el proceso de levantamiento de información.

Abancay, 04 de noviembre del 2011.

Fecha de encuesta:.....

Zona de encuesta:.....

Realizado por:.....

Fecha de supervisión:.....

Supervisado por:.....

Fecha de procesamiento:.....



ANEXO N° 05

SERVQUAL PERCEPCION aplicado a Clientes Microempresarios de la CMAC-Arequipa- Abancay

Señores Microempresario de Abancay, la encuesta tiene por objeto obtener información para el desarrollo de la tesis "El Impacto de los Microcréditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa en la Sostenibilidad Microempresarial de la ciudad de Abancay, 2010" que permitirá reflejar la actual y verdadera situación del tema de estudio.

Marque con un aspa (X) en la respuesta que cree conveniente.

N°	Aspectos a considerar en los Microcréditos	Nivel de Satisfacción				
		Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Pobre
1	La empresa concluye el servicio de créditos en el tiempo prometido					
2	La empresa muestra sincero interés en los problemas del cliente					
3	Rapidez en el servicio que le presta el encargado de créditos					
4	Agilidad del encargado de créditos en el manejo de tecnología crediticia					
5	Amabilidad del personal encargado de créditos al atenderlo.					
6	Conocimiento del encargado de créditos para acceder a consultas					
7	Oferta de una atención personalizada al cliente en la gestión de créditos					
8	Ofrece horarios de trabajo convenientes para la gestión de créditos					
9	Las instalaciones físicas es visualmente atractivas para la atención al cliente					
10	la presentación del personal es pulcra					
TOTAL						

Validación del instrumento de levantamiento de información

Vistos el cuestionario, diseñada en relación con las variables, indicadores e Indices, así como en cumplimiento de los arts. 25° y 35° ejecución dentro de los marcos de metodología de investigación científica del Reglamento de Grados y Títulos-UNAMBA, se **VALIDA** el presente instrumento en todos sus contenidos para el proceso de levantamiento de información.

Abancay, 04 de noviembre del 2011.

Fecha de encuesta:.....

Fecha de supervisión:.....

Zona de encuesta:.....

Supervisado por:.....

Realizado por:.....

Fecha de procesamiento:.....



Anexo N° 06 A

"El Impacto de los Microcréditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa en la Sostenibilidad Microempresarial de la ciudad de Abancay"

Prueba de Hipótesis variable independiente

VARIABLE INDEPEND.	DEFINICIÓN OPERACIONAL			ENCUESTAS		POND. ESCAL		VALOR EQUIV (%) (c)	COEFIC. PONDER (d)	VALOR INDICAD. (c)*(d)	VALOR DE INDICE (VI)
	DIMENSIONES (Factor a medir)	INDICADORES	Items	N°	(%) (a)						
LOS MICROCRÉDITOS	2.1. Servicios de crédito	2.1.1 Cobertura de tiempo en solicitud de crédito accedidos a cliente	a. Corto plazo (menos de 12 meses)	2	11,76	3	35,29	56,86	9	511,76	60,65
			b. Mediano plazo (entre 12 a 18 meses)	8	47,06	2	94,12				
			c. Largo plazo (más de 18 meses)	7	41,18	1	41,18				
		2.1.2 Tipos de créditos accedidos en relación a solicitud del cliente. Por el nivel de endeudamiento y destino de crédito	a. Créditos Orientados	15	88,24	3	264,71	25,00	6	150	↑
			a.1. Corporativos	0							
			a.2. Gran empresa	0							
			a.3. Mediana empresa	0							
			a.4. Pequeña empresa	1							
			a.5. Microempresa	14							
			b. Crédito revolvente	1	5,88	2	11,76				
	2.1.3 Tipo de crédito accedido por el destino del crédito y tipo de cliente	a. Crédito nuevo	4	23,53	3	70,59	74,51	10	745,10	↑	
		b. Crédito recurrente	13	76,47	2	152,94					
		c. Otros	0	0,00	1	0,00					
	2.2 Tecnología crediticia	2.2.1 Dificultad usual en la calificación de créditos	a. Documentación irregular	7	41,18	3	123,53	78,43	5	392,16	↑
			b. Sobreendeudamiento	9	52,94	2	105,88				
			c. Incierta actividad económica (no definida)	1	5,88	1	5,88				
		2.2.2 Aspectos no claros en el sistema de calificación de créditos	a. El Reglamento de créditos	4	23,53	3	70,59	58,82	3	176,47	
			b. Los procedimientos para el acoso a créditos	5	29,41	2	58,82				
			c. Las decisiones en el comité de evaluación de	8	47,06	1	47,06				
		2.2.3 Que exige con preferencia el cliente para el acceso al crédito	a. Sucesión de créditos crecientes	3	17,65	3	52,94	66,67	4	266,67	
			b. Bajas tasas de interés y especiales	11	64,71	2	129,41				
			c. Mayores montos y plazos de pagos	3	17,65	1	17,65				
		2.2.4 Voluntad de pago	a. Carácter del cliente (referencias)	8	47,06	2	94,12	64,71	5	323,53	
b. Gestión del negocio			8	47,06	2	94,12					
c. Situación familiar			1	5,88	1	5,88					
2.2.5 Capacidad de pago		a. Ahorro y gasto familiar	4	23,53	2	47,06	56,86	5	284,31		
	b. Nivel de ventas	8	47,06	2	94,12						
	c. Acumulación patrimonial	5	29,41	1	29,41						
2.2.6 Aporte en la microempresa con el	a. Sostenibilidad económica (crecimiento de ne	10	58,82	2	117,65	60,78	3	182,35	1625,49		
	b. Sostenibilidad financiera (ROE y ROA)	4	23,53	2	47,06					25	



Anexo N° 06 B

"El Impacto de los Microcréditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa en la Sostenibilidad Microempresarial de la ciudad de Abancay

Prueba de Hipótesis variable Dependiente

VARIABLE DEPEND	DEFINICIÓN OPERACIONAL			ENCUESTAS		POND.	VALOR EQUIV (%) (c)	COEFIC. PONDER (d)	VALOR INDICAD. (c)*(d)	VALOR DE INDICE (VI)
	DIMENSIONES (Factor a medir)	INDICADORES	Items	N°	(%) (a)	ESCAL (b)				
SOSTENIBILIDAD	2.1. Acceso a crédito	2.1.1 Frecuencia de solicitud de crédito a CMAC Arequipa	a. Menos de 02 veces	37	41,11	3	123,33	72,59	9	653,33
			b. Entre 02 y 03 veces	32	35,56	2	71,11			
			c. Más de 03 veces	21	23,33	1	23,33			
		2.1.2 Monto de dinero otorgado por CMAC Arequipa	a. Menos de 20,000 soles	67	74,44	3	223,33	137,22	7	960,56
			b. Más de 20,000 soles	23	25,56	2	51,11			
		2.1.3 Rubro de inversión destino de crédito accedido por la CMAC Arequipa	a. Compra de activos fijos	18	20,00	3	60,00	65,56	9	590,00
			b. Capital de trabajo	62	68,89	2	137,78			
			c. Otros:	10	11,11	1	11,11			
	2.2 Sostenibilidad económica	2.2.1 nivel de ventas de la micro empresa en el año 2010	a. Menor de lo programado	16	17,78	3	53,33	45,19	12	542,22
			b. Dentro de lo programado	56	62,22	1	62,22			
			c. Mayor de lo programado	18	20,00	1	20,00			
		2.2.2 Calificación del crédito accedido para el desarrollo de actividades	a. Muy suficiente	16	17,78	3	53,33	59,26	13	770,37
			b. suficiente	38	42,22	2	84,44			
			c. Insuficiente	36	40,00	1	40,00			
	2.3 Sostenibilidad Social	2.3.1 Número de Trabajadores en la microempresa	a. Menos de 04 trabajadores	66	73,33	1	73,33	43,33	6	260,00
			b. Entre 04 y 10 trabajadores	21	23,33	2	46,67			
			c. Más de 10 trabajadores	3	3,33	3	10,00			
		2.3.2 Tipo de mano de obra por la condición de trabajo	a. Calificada	16	17,78	1	17,78	66,22	7	463,56
			b. No calificada	72	80,00	2	160,00			
			c. Otro:	2	2,22	3	6,67			
		2.3.3 Tipo de mano de obra por la retribución económica	a. Remunerada	51	56,67	1	56,67	65,11	6	390,67
			b. No remunerada	27	30,00	3	90,00			
			c. Otro	12	13,33	2	26,67			
		2.3.4 Condición de vida de los trabajadores con salario percibido	a. Muy suficiente	13	14,44	3	43,33	59,63	6	357,78
			b. Suficiente	49	54,44	2	108,89			
			c. Insuficiente	28	31,11	1	31,11			

Anexo N° 07

"El Impacto de los Microcréditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa en la Sostenibilidad Microempresarial de la ciudad de Abancay, 2010"

Resumen Modelo SERVQUAL en Calidad del servicio financiero de las CMAC en la ciudad de Abancay

Nivel de Importancia	Indicadores de dimensión SERVQUAL	Nivel de Satisfacción
189,30	Confiable	187,10
	Muestra sincero interés en resolver el problema del cliente	
	Desempeña el servicio de manera correcta por primera vez	
187,60	Responsabilidad	185,20
	El personal brinda servicio con prontitud al cliente	
	El personal expresa disposición de ayuda al cliente	
182,00	Seguridad	182,10
	El conocimiento del personal inspira confianza al cliente	
	Facilita seguridad al cliente cuando realiza sus transacciones	
183,50	Empatía	148,80
	El personal facilita una atención personalizada a su cliente	
	El personal brinda atención personal con iniciativa propia	
178,60	bienes tangibles	180,40
	La apariencia de los equipos es moderno para la atención al cliente	
	Las instalaciones físicas es visualmente atractivas para la atención al cliente	
184,20	Expectativas < Percepción	176,72

Nivel de Importancia	Indicadores de dimensión SERVQUAL	Nivel de Satisfacción
Expectativas		Percepción
189,30	Confiable	187,1
187,60	Responsabilidad	185,2
182,00	Seguridad	182,1
183,50	Empatía	148,8
178,60	bienes tangibles	180,4
184,20	Expectativas < Percepción	176,72