



UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS APLICADAS

FACULTAD DE NEGOCIOS

**DIVISION DE ESTUDIOS PRODESIONALES PARA EJECUTIVOS
CARERRA DE ADMINISTRACIÓN DE BANCA Y FINANZAS**

Factores determinantes en el crecimiento de las colocaciones de créditos a microempresas en el Perú de Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa, Huancayo y Piura en el periodo 2010 al 2015.

TESIS

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
DE BANCA Y FINANZAS**

AUTOR

CHURATA FERNANDEZ, JULY MARLENE (0000-0002-5293-8573)

MIMBELA MORI, JAIME MARTIN (0000-0002-9246-806X)

NAVARRO DE LA CRUZ, NADIA JESUS (0000-0001-9416-9859)

ASESOR DE TESIS :

Hernani Angulo, Jessica

Lima, Abril, de 2017

Nuestros profesores, familiares y amistades por apoyo y comprensión.

INDICE

INDICE.....	3
INTRODUCCIÓN.....	8
CAPÍTULO 1: MARCO TEÓRICO	13
1.1. Las Microfinanzas en el Perú	13
1.1.1. Importancia de las Instituciones Microfinancieras	15
1.1.2. Comportamiento del crecimiento económico y PBI en las microempresas .	16
1.1.3. Definición de Crédito a Microempresas	17
1.2. Conceptos Básicos de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito.....	17
1.2.1. Definición de CMAC	17
1.2.2. Características de las CMAC.....	18
1.2.3. Las CMAC´s en el Perú.....	19
1.2.4. Regulación y Supervisión de las CMAC´s en el Perú.....	22
1.2.5. Principales operaciones y segmentos del mercado atendidos por las CMACS	23
1.2.6. Importancia de las CMAC.....	23
1.2.7. Factores que afectan el desarrollo de las CMAC	24
1.3. Conceptos básicos para entender a las Microempresas	24
1.3.1. Definición de Micro y Pequeña empresa.....	24
1.3.2. Perfil del microempresario	25
1.3.3. Ventajas de las microempresas en el desarrollo económico.....	25
1.3.4. Evolución de las Microempresas.....	26
1.4. Colocación de créditos a microempresas en las CMAC´s.....	26
1.4.1. El crédito a microempresas en el Perú.....	26
1.4.2. Importancia de los créditos a microempresas.....	28
1.4.3. Crecimiento en las colocaciones de créditos a microempresas en las CMAC´s	28
1.4.4. Participación en las colocaciones de créditos a microempresas en las CMAC´s	29
1.5. Las Tasas de interés de los Microcréditos	30

1.5.1. Definición de las Tasas de interés	30
1.5.2. Importancia de las tasas de interés	30
1.5.3. Comportamiento de las tasas de interés de microcréditos en las CMAC´s	31
1.5.4. Análisis de las tasas de interés de los microcréditos	32
1.6. Distribución de Agencias de las CMAC´s.....	33
1.6.1. Evolución de agencias de las CMAC´s	33
1.6.2. Comparativo de crecimiento agencias de las tres CMAC en estudio.....	35
CAPÍTULO 2 :METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN	36
2.1. Planteamiento de la investigación	36
2.1.1. Propósito de la investigación.....	36
2.1.2. Tipo de investigación	37
2.1.3. Preguntas de la investigación	37
2.2. Contexto	37
2.2.1. Descripción del contexto interno y externo.....	37
2.3. Muestra o participantes.....	45
2.3.1. Descripción de la muestra:	45
2.4. Diseño o abordaje principal.....	45
2.4.1. Identificación de la estructura de la entrevista	45
2.4.2. Guía de preguntas:	45
2.4.3. Segmentos:	45
2.4.4 Categorías	46
2.4.5. El instrumento de investigación:	46
2.5. Procedimientos (Procesamiento de la información).....	47
CAPÍTULO 3: ANÁLISIS DE DATOS Y RESULTADOS.....	54
3.1. Analizar si las tasas de interés de microcréditos es un factor determinante en el crecimiento de las colocaciones de créditos a microempresas en el Perú de CMAC Arequipa, CMAC Huancayo, CMAC Piura en el periodo 2010 al 2015.	54
3.1.1. Perspectiva del segmento CMAC.....	54
3.1.2. Perspectiva del segmento Expertos	55
3.1.3. Perspectiva del segmento Microempresarios	56
3.2. Evaluar si la evolución del número de agencias es un factor determinante en el crecimiento de las colocaciones de créditos a microempresas en el Perú de CMAC Arequipa, CMAC Huancayo, CMAC Piura en el periodo 2010 al 2015.	57
3.2.1. Perspectiva del segmento CMAC.....	57

3.2.2. Perspectiva del segmento Expertos	58
3.2.3. Perspectiva del segmento Microempresarios	58
CAPÍTULO 4: DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	60
4.1. Hallazgos	60
4.1.1. Segmento CMAC	60
4.1.2. Segmento Expertos	61
4.2. Barreras.....	61
4.3. Brechas	61
CONCLUSIONES.....	62
RECOMENDACIONES	63
Referencias	64
ANEXO	67

INDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: Colocaciones de créditos a microempresas en las CMAC´s.....	10
Tabla N° 2: Crecimiento en las colocaciones de créditos a microempresas en las CMAC´s.	10
Tabla N° 3: Crecimiento del PBI.....	17
Tabla N° 4: Estructura del Sistema Financiero	21
Tabla N°5: Evolución de las Microempresas en el Perú	26
Tabla N° 6: Participación del crédito a microempresas de las IFS.	27
Tabla N° 7: Crecimiento de créditos a microempresarios en las CMAC.....	29
Tabla N° 8: Participación de mercado de las colocaciones de créditos a microempresas	30
Tabla N° 9: Tasas de créditos a microempresas	33
Tabla N° 10: Número de oficinas a nivel nacional.....	34
Tabla N° 11: Número de agencias a nivel nacional, crecimiento.....	35
Tabla N° 12: Observaciones antes de la entrevista segmento CMAC	39
Tabla N° 13: Observaciones durante de la entrevista segmento CMAC	40
Tabla N° 14: Observaciones después de la entrevista segmento CMAC.....	41
Tabla N° 15: Observaciones antes de la entrevista segmento Expertos.....	42
Tabla N° 16: Observaciones durante de la entrevista segmento Expertos	43
Tabla N° 17: Observaciones después de la entrevista segmento Expertos	44
Tabla N° 18: Matriz de procesamiento de información perspectiva CMAC.	48
Tabla N° 19: Matriz de procesamiento de información perspectiva CMAC.	49
Tabla N° 20: Matriz de procesamiento de información perspectiva Expertos.....	50
Tabla N° 21: Matriz de procesamiento de información perspectiva Expertos.....	51
Tabla N° 22: Matriz de procesamiento de información perspectiva Expertos.....	52
Tabla N° 23: Matriz de procesamiento de información perspectiva Microempresarios.	53

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo identificar ¿cuáles son los factores determinantes en el crecimiento de las colocaciones de créditos a microempresas en el Perú de CMAC Arequipa, CMAC Huancayo y CMAC Piura en el periodo 2010 al 2015?

En el primer capítulo, se ha presentado el marco teórico con las definiciones y los desarrollos teóricos de autores especialistas en este sector, que nos han ayudado a entender el contexto de microfinanzas, y nos han brindado información relevante de las causas que generan el crecimiento de las colocaciones de créditos a microempresas en el Perú.

En el segundo capítulo, presentamos el desarrollo del contexto, obtenido a partir de una muestra de quince entrevistas a diferentes segmentos del rubro en el área de microfinanzas. El tipo de investigación realizada se sustenta sobre la base de la teoría fundamentada.

En el tercer capítulo, se realizará el análisis de datos y resultados teniendo como objetivo identificar los factores determinantes en el crecimiento de las colocaciones de créditos a microempresas en el Perú de CMAC Arequipa, CMAC Huancayo y CMAC Piura en el periodo 2010 al 2015.

En el cuarto capítulo, se han desarrollado detalladamente los hallazgos, las barreras y las brechas encontradas durante la investigación.

Finalmente, en el quinto capítulo, presentamos las conclusiones y recomendación

INTRODUCCIÓN

A fines de la década de los años setenta la economía peruana registraba un cada vez más creciente protagonismo de ciudadanos emprendedores, quienes requerían apoyo financiero para iniciar sus negocios. Esta necesidad no era adecuadamente atendida por el sistema financiero tradicional. Históricamente, la banca tradicional nunca llegó a los pequeños sectores empresariales debido a la falta de garantías, el alto riesgo que implicaba la recuperación de los créditos, los elevados costos operativos de mantener una cartera numerosa de pequeños créditos y su complicado trámite (Fepcmac, 2012, pág. 6).

El Decreto Ley 23039 promulgado en mayo del 1980 (Decreto Ley 23039, 1980), aprueba la creación de las cajas municipales de ahorro y crédito en adelante CMAC, las cuales son autorizadas para captar ahorro del público en provincias. El objetivo fue constituir instituciones financieras descentralizadas orientadas a la atención de aquellos segmentos de población que no tenían acceso al sistema crediticio formal.

Las CMAC son instituciones financieras cuya misión institucional es proporcionar financiamiento, principalmente, a la micro y pequeña empresa (MYPE); y captar depósitos del público en todos los sectores económicos y regiones del país, siempre con una orientación descentralizada e inclusiva.

Desde su creación, y a lo largo de los 36 años de operaciones, las CMAC han contribuido de manera directa e indubitable con la inclusión financiera y económica en el Perú.

Con el apoyo de la cooperación técnica alemana se formaron las 12 CMAC's en el Perú, actualmente solo operan 11 CMAC's en el país. Más adelante, en el año 2003, el Sistema CMAC fue autorizado para operar en la capital peruana, convirtiéndose entonces la CMAC Arequipa en la primera en ingresar al mercado de Lima. Actualmente también cuentan con agencias en Lima las CMAC Cusco, Huancayo, Ica, Maynas, Piura, Sullana, Tacna, y Trujillo (Fepcmac, 2012, pág. 7).

El ingreso de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito en la capital del país significó una mayor competencia en el sistema financiero, además de propiciar un menor costo de los préstamos y una mayor remuneración por los ahorros que beneficiaron a las personas y a las empresas (Fepcmac, 2012, pág. 7).

De esta manera, luego de un arduo trabajo desarrollado por años en apoyo al sector de la pequeña y mediana empresa, y del ahorrista del país; se ha logrado que las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito se constituyan en las expertas de las microfinanzas en el Perú, impulsando a la vez el desarrollo de esta actividad en el país (Fepcmac, 2012, pág. 7).

Al saber los productos financieros que brindan las CMAC, deseamos identificar ¿cuál fue el crecimiento de las colocaciones de créditos a microempresas en el Perú en el periodo del 2010 al 2015 de CMAC Arequipa, CMAC Huancayo y CMAC Piura?, para poder identificarlas usaremos la información estadística de la SBS de esta manera elaborar las siguientes variables: Crecimiento de los microcréditos en las CMAC Arequipa, CMAC Huancayo y CMAC Piura en el periodo 2010 al 2015.

Tabla N° 1: Colocaciones de créditos a microempresas en las CMAC´s

COLOCACIONES DE CREDITOS A MICROEMPRESAS EN LAS CMAC´s						
CMAC	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Arequipa	549,493	621,228	698,868	747,457	700,182	745,263
Piura	384,613	431,976	496,601	431,690	418,350	432,646
Huancayo	228,395	283,639	318,743	362,850	381,256	473,170
Sullana	259,008	279,629	283,892	285,432	395,607	424,375
Trujillo	252,027	244,263	226,495	253,536	263,759	242,833
Cusco	162,119	157,065	179,228	216,082	271,606	309,226
Tacna	143,672	166,837	185,124	199,574	158,714	152,693
Ica	172,869	165,015	161,633	157,062	143,420	127,326
Paita	91,406	85,460	75,240	74,395	72,650	61,848
Maynas	54,594	58,078	64,743	61,636	62,949	66,931
Del Santa	52,651	53,658	50,514	54,620	51,399	46,934
Pisco	20,901	26,690	27,458	24,156	0	0

Fuente: SBS Elaboración: Propio

Tabla N° 2: Crecimiento en las colocaciones de créditos a microempresas en las CMAC´s.

CRECIMIENTO EN LAS COLOCACIONES DE CRÉDITOS A MICROEMPRESAS EN LAS CMAC							
CMAC	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Crecimiento 2010/2015
Huancayo	228,395	55,244	35,104	44,107	18,406	91,914	244,775
Arequipa	549,493	71,735	77,640	48,589	-47,275	45,081	195,770
Sullana	259,008	20,621	4,263	1,540	110,175	28,768	165,367
Cusco	162,119	-5,054	22,163	36,854	55,524	37,620	147,107
Piura	384,613	47,363	64,625	-64,911	-13,340	14,296	48,033
Maynas	54,594	3,484	6,665	-3,107	1,313	3,982	12,337
Del Santa	52,651	1,007	-3,144	4,106	-3,221	-4,465	-5,717
Tacna	143,672	23,165	18,287	14,450	-40,860	-6,021	9,021
Trujillo	252,027	-7,764	-17,768	27,041	10,223	-20,926	-9,194
Pisco	20,901	5,789	768	-3,302	-24156	0	-20,901
Paita	91,406	-5,946	-10,220	-845	-1,745	-10,802	-29,558
Ica	172,869	-7,854	-3,382	-4,571	-13,642	-16,094	-45,543

Fuente: SBS Elaboración: Propio

Al analizar la variable antes ya mencionada obtuvimos como resultado que CMAC

Huancayo ocupa el primer lugar, CMAC Arequipa ocupa el segundo lugar y CMAC

Piura obtiene el quinto puesto en el crecimiento de colocaciones de créditos a microempresas en el periodo del 2010 al 2015.

En vista del importante rol y de la relevancia de las CMAC's tanto en la economía nacional como en el desarrollo del sector microfinanzas en el Perú, la presente investigación se ha trazado como objetivo principal identificar los factores determinantes en el crecimiento de las colocaciones de créditos a microempresas en el Perú de CMAC Arequipa, CMAC Huancayo y CMAC Piura en el periodo 2010 al 2015.

Por ello, nos planteamos como problema de investigación lo siguiente: ¿Cuáles son los factores determinantes en el crecimiento de las colocaciones de créditos a microempresas en el Perú de CMAC Arequipa, CMAC Huancayo y CMAC Piura en el periodo 2010 al 2015?

Nuestra hipótesis general a partir de la cual se desarrollará esta investigación es que las tasas de interés de créditos a microempresas y la evolución del número de agencias son los factores determinantes en el crecimiento de las colocaciones de créditos a microempresas en el Perú de CMAC Arequipa, CMAC Huancayo y CMAC Piura en el periodo 2010 al 2015.

El **objetivo general** de esta investigación es analizar los factores determinantes en el crecimiento de las colocaciones de créditos a microempresas en el Perú de CMAC Arequipa, CMAC Huancayo y CMAC Piura en el periodo 2010 al 2015.

Los **objetivos específicos**, de la presente investigación fueron:

1. Analizar si las tasas de interés de créditos a microempresas es un factor determinante en el crecimiento de las colocaciones de créditos a microempresas en el Perú de CMAC Arequipa, CMAC Huancayo y CMAC Piura en el periodo 2010 al 2015.

2. Evaluar si el número de agencias es un factor determinante en el crecimiento de las colocaciones de créditos a microempresas en el Perú de CMAC Arequipa, CMAC Huancayo y CMAC Piura en el periodo 2010 al 2015.

CAPÍTULO 1: MARCO TEÓRICO

1.1. Las Microfinanzas en el Perú

Las microfinanzas se definen como la interacción entre la oferta y la demanda de servicios financieros de pequeña escala destinados a empresas y familias de bajos recursos, construida alrededor de la provisión de pequeños préstamos y de pequeños depósitos para algunas entidades (Robinson, 2001).

Los problemas de acceso al crédito por los altos costos están ligados a la evaluación del crédito, a la supervisión y recuperación, y a la ausencia de garantía colateral. Estos costos que limitan el acceso a las PYMES surgen ante la preocupación de las instituciones microfinancieras (IMF) por disminuir la probabilidad de «perdida» de los prestatarios con la finalidad de incentivar al otorgamiento de recursos financieros para la realización de proyectos (Beck, 2005).

Al referirse a las microfinanzas en el Perú, necesariamente se debe empezar mencionando que las microfinanzas se iniciaron con los microempresarios, a comienzos de los años 80. Fue una respuesta a la alta tasa de desempleo que existía en esa época. Los jubilados y desempleados empezaron a formar pequeños negocios como respuesta a la crisis económica que se vivía en el Perú, era la mejor salida que tenían, generar su propio empleo. En ese momento, se formaron los micros y pequeños negocios. Al mismo tiempo, aumentaba la migración de la población rural a las ciudades más importantes del Perú, sobre todo en la capital (Benavides, 2013, pág. 39).

Las cajas municipales de ahorro y crédito fueron las pioneras en atender a este nuevo sector que se formaba en el país y empezaron con los créditos pignoraticios y los microcréditos, ya que el sistema financiero tradicional no atendía a este sector como lo está haciendo en la actualidad. Estas entidades crearon su propia tecnología crediticia, una forma particular de evaluación del sector que, por lo general, es informal. Las cajas municipales de ahorro y crédito, las cajas rurales, y las cooperativas de ahorro y crédito empezaron a otorgar créditos individuales y grupales muy pequeños que iban desde los S/. 150 hasta los S/. 3,000 (Benavides, 2013, pág. 40).

El 2016 ha significado para las instituciones del sector microfinanciero esfuerzos por fortalecer sus áreas de cobranzas y de riesgos por la presencia de sobreendeudamiento en el sistema; además de buscar acrecentar sus patrimonios a través de un conjunto de estrategias, instrumentos y alianzas, por ello la continuidad de los procesos de fusiones en el sector (en mayo, CRAC Chavín - Espume Raíz, y en julio, F. Credinka - CRAC Cajamarca). A ello se le suma, la búsqueda de nuevos nichos de mercado teniendo aún como potencial la bancarización en zonas rurales. Asimismo, cabe resaltar la labor del Estado por impulsar la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera y el interés de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) por colocar a las cooperativas bajo su supervisión. Para los próximos dos años, se espera un entorno económico más favorable, con la recuperación gradual de la demanda interna, moderación del dinamismo de la inversión pública y el retorno del ritmo de crecimiento de la inversión privada.

Con respecto al sector, se observa una desaceleración del crédito microempresa, principalmente en el mercado urbano, que crece prácticamente de forma vegetativa. Es por eso, que es fundamental la definición de una clara estrategia en cuanto a la orientación del mercado objetivo, asumiendo segmentos de demanda más exigentes en

un entorno cada vez más competitivo. Las entidades deberán asumir nuevos desafíos, generados por el mercado, como son la mejora en la gestión de riesgos, una mayor eficiencia, la adaptabilidad y el modelo de negocio. Asimismo, se espera el impulso de las innovaciones tecnológicas (dinero electrónico, corresponsales, telefonía móvil, vía Web e Internet) en busca de mayores eficiencias. (CGAP, 2017).

1.1.1. Importancia de las Instituciones Microfinancieras

Las instituciones microfinancieras cumplen un rol transcendental en el sistema financiero peruano pues descentralizan la oferta de servicios financieros y profundizan la intermediación en segmentos socialmente estratégicos para la generación de empleo y la reducción de la pobreza ya que facilitan servicios crediticios a estos sectores sociales contribuyendo a su formalización, con lo cual se produce un historial y reputación crediticia con el fin que el acceder al crédito sea un instrumento de profundización en la microempresa, brindando acceso a servicios financieros a individuos y familias que normalmente no son atendidos por la banca tradicional (Hartarska 2006); así también brindando alternativas sobre la generación de ahorro (Portocarrero y Tarazona 2003). En años anteriores las microfinanzas tuvieron un importante desarrollo, ello debido a factores como el crecimiento económico, las reformas financieras, la creación de un marco regulatorio favorable y la importancia que adquirieron las microempresas en la estructura social y económica del Perú, siendo todo ello un factor preponderante para su crecimiento y desarrollo (Portocarrero y Byrne 2004).

1.1.2. Comportamiento del crecimiento económico y PBI en las microempresas

Las pequeñas y medianas empresas (Pymes) desempeñan un papel fundamental en la economía peruana: contribuyen a la creación del empleo, disminuyen la pobreza e incrementan el Producto Bruto Interno.

En lo que se refiere al tamaño empresarial por número de empresas, las micro, pequeñas y medianas empresas representan el 99,5% y la gran empresa el 0,5% del total.

El crecimiento del PBI peruano, desde el 2010 hasta el 2014 ha sido del 5,8% y la tasa de crecimiento de las Pymes para el mismo periodo fue del 6,68%. En la participación de los créditos en el sistema financiero en el año 2014, los créditos corporativos representaban un 56%, los de consumo e hipotecarios un 34% y las Pymes un 10%.

Es evidente que las Pymes, se han convertido en actor importante en la economía peruana, pero es conveniente indicar que nuestras Pymes todavía no están listas para participar en el comercio internacional de una economía globalizada, pues sus niveles tecnológicos no les permiten actualmente adaptarse a los nuevos flujos de información. (La Republica, 2017).

Tabla N° 3: Crecimiento del PBI

PERÚ: PRODUCTO BRUTO INTERNO TOTAL Y POR HABITANTE, 2010-2015
Valores a precios corrientes

Año	Producto Bruto Interno		Población ^{1/}	Producto Bruto Interno por habitante		Tasa Anual de Crecimiento del Deflactor Implícito del PBI
	Millones de Soles	Tasas Anuales de Crecimiento		Soles	Tasas Anuales de Crecimiento	
2010	416,784	14.5	29,461,933	14,147	13.2	5.7
2011	473,049	13.5	29,797,694	15,875	12.2	6.7
2012	508,131	7.4	30,135,875	16,861	6.2	1.2
2013P/	543,670	7.0	30,475,144	17,840	5.8	1.1
2014P/	570,780	5.0	30,814,175	18,523	3.8	2.6
2015E/	602,527	5.6	31,151,643	19,342	4.4	2.2

Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática.

1.1.3. Definición de Crédito a Microempresas

Los créditos a microempresas son aquellos créditos destinados a financiar actividades de producción, comercialización o prestación de servicios, otorgados a personas naturales o jurídicas, cuyo endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) es no mayor a S/. 20,000 en los últimos seis (6) meses. Si posteriormente, el endeudamiento total del deudor en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) excediese los S/. 20,000 por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán ser reclasificados al tipo de crédito que corresponda, según el nivel de endeudamiento (SBS, 2009).

1.2. Conceptos Básicos de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito

1.2.1. Definición de CMAC

Las cajas municipales de ahorro y crédito (CMAC) son instituciones microfinancieras (en adelante IMF) que pertenecen a los gobiernos municipales, aunque estos no tienen el

control mayoritario ya que las decisiones están a cargo de una junta que reúne a diversos actores, entre estos la sociedad civil. Este modelo es una de las cinco modalidades institucionales de microfinanzas reguladas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) (Jaramillo, 2012, pág. 2).

1.2.2. Características de las CMAC

Las cajas municipales se han desarrollado bajo el modelo de las cajas de Alemania, siguiendo una tecnología financiera basada en dicho sistema, pero adaptada a la realidad peruana (Tello, 1995).

Según Chong – Schroth los principales elementos que las caracterizan se pueden resumir en:

- **Gestión y Vigilancia:** De forma tal que las cajas municipales se encuentren dirigidas por una gerencia mancomunada.
- **Autonomía:** Se trata de que la gestión administrativa y el desarrollo de mecanismos sean, en lo posible, independientes de la política partidaria, garantizando continuidad y maximizando la eficiencia y los resultados.
- **Fondo Redistributivo:** El cual sirve para canalizar los recursos externos y compensar la liquidez.
- **Capacitación:** Que es permanente y parte integral del sistema de funcionamiento de las cajas.
- **Tecnología financiera:** Basada en un mecanismo de “reputación” del cliente: un sistema de crédito individual, de pequeños préstamos iniciales y de plazos cortos para progresivamente acceder a montos mayores. Probablemente, este es el corazón del sistema de las cajas municipales.
- **Análisis detallado:** Los clientes establecen una relación individual y detallada con el personal de las cajas.

- Tasas de interés: Las cuales tienden a ser más elevadas con relación al sistema financiero bancario comercial, pero relativamente bajas con respecto al costo de oportunidad (es decir, las tasas de usura) de los posibles clientes.

1.2.3. Las CMAC's en el Perú

Las cajas municipales datan de inicios de los años ochenta. La experiencia previa con préstamos pequeños para grupos socioeconómicos bajos y medianos era variada y contemplaba programas de préstamo y préstamos colectivos, tanto en ciudades como en zonas rurales. Las ONG, las organizaciones internacionales y el gobierno proporcionaron un importante apoyo. Los experimentos iniciales se realizaron desde mediados de los años cincuenta hasta mediados de los años setenta, y eran iniciativas de ahorro y préstamo para vivienda, así como cooperativas de crédito. Las iniciativas posteriores de las ONG se sumaron al crecimiento de las microfinanzas. La ONG Finca introdujo el modelo de crédito rotatorio en 1975 y más adelante, en 1990, introduciría el modelo de la banca comunal. Hasta los años ochenta, las microfinanzas solían ser subsidiadas en gran parte, las tasas de interés se mantenían a un nivel bajo y había poco énfasis en la auto sostenibilidad financiera. Después de doce años de gobierno militar, cuyos primeros seis años fueron intervencionistas y de tendencia izquierda, en 1980 se reinstauró en Perú un régimen democrático. El sistema financiero se tornó restrictivo y el acceso al crédito era limitado debido a los requisitos en cuanto a ingresos y garantías documentadas formales, además de las altas tasas de interés y la excesiva burocracia. En 1983, Perú se vio afectado por una crisis económica. El sistema financiero colapsó trayendo abajo a las cooperativas de crédito, las iniciativas de ahorro y préstamo, algunos programas para pequeñas empresas, casi todos los programas para agricultores de pequeña escala y varios bancos de desarrollo del Estado. Un año antes, en 1982,

había empezado a operar la primera caja municipal en Piura. (Ella evidencias lecciones desde América Latina, 2012, pág. 3)

Los años noventa trajeron cambios profundos con un programa de ajuste estructural y liberalización económica, financiera y comercial que eventualmente trajo consigo la recuperación en 1993. Años después, se promulgaron nuevas leyes y normas que regulaban el sistema bancario y otros aspectos institucionales relacionados con las microfinanzas. Fue en este contexto en donde el sector en general experimentó el primer estallido de crecimiento. La modificación de las leyes de microfinanzas promulgadas a mediados de los años noventa estableció las condiciones para ampliar el sector y facilitó el espacio para que más actores puedan competir. El año 1998 marcó el inicio de una nueva fase para el sector de las microfinanzas en Perú: las microfinanzas comerciales. (Ella evidencias lecciones desde América Latina, 2012, pág. 4).

En la actualidad, el modelo de la caja municipal mantiene las características originales: sistema de expansión gradual hacia operaciones más complejas; promoción del ahorro; estricto profesionalismo gerencial y organizativo; evaluación crediticia basada en la interacción directa con el cliente en el terreno; autorregulación y promoción de un desarrollo estandarizado a través de un organismo regulador del sistema. (Ella evidencias lecciones desde América Latina, 2012, pág. 4).

Las Cajas Municipales en todo el sistema financiero representan el segundo lugar en créditos y depósitos, seguido de otras instituciones. Tal como vemos en el cuadro, las cajas municipales, en relación a otras instituciones microfinancieras, tienen una participación importante en el sistema financiero del país.

Tabla N° 4: Estructura del Sistema Financiero

ESTRUCTURA DEL SISTEMA FINANCIERO				
Ene-16	NUMERO DE EMPRESAS	ACTIVO %	CREDITO %	DEPOSITO %
BANCA MUTIPLE	17	84.7	87.6	82.8
EMPRESAS FINANCIERAS	11	2.7	3.6	2
CAJAS MUNICIPALES	12	4.4	5.6	5.7
CAJAS RURALES DE AHORRO Y CREDITO	7	0.1	0.2	0.2
ENTIDADES DE DESARROLLO DE LA PEQUEÑA Y MICROEMPRESA	12	0.5	0.7	-
EMPRESAS DE ARRENDAMIENTO FINANCIERO	2	0.1	0.2	-
BANCO DE LA NACION	1	6.9	1.6	9.3
BANCO AGROPECUARIO	1	0.6	0.6	-
		100	100	100

Fuente: SBS

Elaboracion Propia

El impacto de las cajas municipales de ahorro y crédito (CMAC) en la economía es muy relevante. El economista Juan José Marthans sostiene que el ingreso de las cajas municipales a la capital, en el 2003, para captar recursos del público y llevarlos a través de préstamos al interior del país, fue la mejor forma de redistribuir la riqueza en condiciones de mercado.

Marthans explica que la economía se benefició, tanto por la inclusión financiera que impulsaron las cajas, como por las bondades del crédito para el desarrollo de las actividades de las microempresas.

Así, el liderazgo del Perú como la economía global con mejor entorno para las microfinanzas se debe, en buena parte, a la participación de las cajas municipales. Hoy S/5 de cada S/10 otorgados por la industria de microfinanzas a las pequeñas y microempresas (mypes) provienen de las cajas municipales; y seis de cada diez cuentas de depósitos a plazo que abren las personas recaen en estas entidades.

“Las cajas municipales han contribuido a que millones de empresas informales hoy sean formales”, resalta Jorge Solís, presidente de la Federación de CMAC (FEPCMAC).

No obstante, dice Marthans que pese a la importancia de las cajas y las demás entidades de microfinanzas en el proceso de formalización, no han sido incluidas dentro de las medidas del Gobierno para desterrar la informalidad.

Incluso, según Marthans, el Ejecutivo debió haber priorizado el fortalecimiento de las cajas municipales, antes que legislar para que un accionista mayoritario pueda tener más de dos bancos.

La hipótesis de Marthans es que la falta de mecanismos de fortalecimiento patrimonial agudiza la agonía de las entidades más pequeñas y ello las convierte en una ‘ganga’ para la absorción de las entidades más grandes. (EL COMERCIO, 2017)

1.2.4. Regulación y Supervisión de las CMAC´s en el Perú

Actualmente, las CMAC´s se rigen por la Ley 26702, promulgada en diciembre de 1996, la cual establece en su quinta disposición complementaria que las cajas municipales como empresas del sistema financiero, se rigen, además, por las normas propias de las cajas, salvo en lo relativo a los factores de ponderación de riesgos, capitales mínimos patrimonios efectivos, límites y niveles de provisiones, establecidos por esta ley en garantía de los ahorros del público, y la exigencia de su conversión a sociedades anónimas sin el requisito de la pluralidad de accionistas (Tor, 2003, pág. 75).

De esta forma la legislación en el Perú ha establecido un subsistema de intermediarios financieros no bancarios que orientan a canalizar recursos a la pequeña y microempresa.

La ley General determina las operaciones que pueden realizar las CMAC´s. Así, el marco legal vigente establece que las CMAC´s se encuentran facultadas para realizar las operaciones activas y pasivas requeridas por sus clientes y que presenten los menores niveles de complejidad y riesgo (Tor, 2003, pág. 76).

1.2.5. Principales operaciones y segmentos del mercado atendidos por las CMACS

Según Portocarrero (1999) las principales operaciones y segmentos del mercado atendidos son:

- a.- El crédito a la microempresa, destinado a atender las necesidades de capital de trabajo y adquisición de activos fijos de estas unidades económicas, en su mayor parte informales.
- b.- El crédito personal, orientado al préstamo del consumo de sectores asalariados de ingresos medios y bajos.
- c.- El crédito pignoraticio, que se otorga contra la garantía de una joya de oro o plata para permitir a los sectores de ingresos medios o bajos enfrentar con rapidez una emergencia o aprovechar una oportunidad de negocio.

Asimismo, es importante destacar que el notable crecimiento de las colocaciones de las CMAC's ha sido acompañado por el mantenimiento de una adecuada calidad de portafolio crediticio (PORTOCARRERO, 1999).

1.2.6. Importancia de las CMAC

El crecimiento alcanzado por la economía peruana en la última década y el buen entorno de negocios han llevado a las cajas municipales de ahorro y crédito (CMAC) a convertirse en los agentes económicos protagonistas del sector microfinanciero.

Ello se debe a que las cajas municipales y en general el sistema microfinanciero apoyan al Estado en la tarea de encarar problemas sociales, tales como la generación de puestos de trabajo, la creación de riqueza, la distribución del poder económico, la promoción de la iniciativa y de la innovación. Se convierten, de esta manera, en uno de los factores más importantes en la disminución de la desigualdad económica y social en el Perú. Asimismo, las CMAC's contribuyen a la inclusión financiera con múltiples programas.

Aumentan, de esta manera, el nivel de bancarización y desarrollan una cultura de pago que potencia las economías locales y regionales, sobre todo las del interior del país. (Mendiola, Aguirre, Aguilar, Chauca, & Davila, 2015).

1.2.7. Factores que afectan el desarrollo de las CMAC

Dentro de los factores que afectan al desarrollo positivo de las CMAC's se encuentran el buen clima de inversiones, que está atrayendo a los fondos extranjeros especializados que deben preservarse, debido a la reducción de las tasas de interés en los créditos microfinancieros (Bayona, 2013, pág. 21).

Asimismo, se encuentra dentro de los factores la evaluación de las condiciones regulatorias y de ingreso a mercados, y el marco institucional, en la que se evalúa las prácticas de negocios y de interacción con los clientes, evitando intervenciones del sector público que distorsionen el normal funcionamiento de los mercados de microcrédito como la fijación de tasas de interés. Las CMAC's se enfrentan a un alto costo del crédito, dado que son créditos de montos pequeños dirigidos a clientes sin historial crediticio, aunque es sustancialmente menor que el de un prestamista informal (Bayona, 2013, pág. 21).

1.3. Conceptos básicos para entender a las Microempresas

1.3.1. Definición de Micro y Pequeña empresa

Acerca de la definición conceptual de microempresa o pequeña empresa, la citada norma legal, anota que es aquella que opera una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial, y que desarrolla cualquier tipo de actividad de producción o de comercialización de bienes o de prestación de servicios. (Universidad San Martín de Porres, 1999, pág. 34)

El perfil de negocio de las Mypes ha nacido con un fuerte respaldo familiar. Muchas se mantienen organizadas como empresas familiares, por lo que presentan una fuerte vinculación entre la actividad productiva o comercial y la familia. Mientras más pequeña la unidad empresarial más difícil es separar los roles de la familia y empresa. (Universidad San Martín de Porres, 1999, pág. 37)

1.3.2. Perfil del microempresario

Perfil del Microempresario; El empresario que dirige una micro o pequeña empresa, es un hombre orquesta que hace de todo, y tiene una capacidad reducida de acopio y procesamiento de información, también un rol dominante en la toma de decisiones y, cuando los niveles educativos no es tan alto, la profundidad en el análisis de dicha información es también limitada. (Universidad San Martín de Porres, 1999, pág. 39)

1.3.3. Ventajas de las microempresas en el desarrollo económico

Según la investigación realizada por el Instituto de investigación de la Facultad de Relaciones Industriales de la Universidad de San Martín de Porres las ventajas son:

- Es la única fuente de empleo para un alto porcentaje de la fuerza de trabajo, en especial para las mujeres.
- Constituye una de las principales fuentes de adquisición de destreza ocupacionales y de entrenamiento empresarial para los pobres.
- Provee, a bajo costo la mayor parte de los bienes y servicios esenciales que utilizan los sectores empobrecidos.
- Se interrelacionan continuamente con el sector formal adquiriendo materias primas, proveyendo servicios, etc.

- Contribuyen a incorporar mujeres a la fuerza laboral, darles su flexibilidad con el equipo de trabajo lo que permiten combinar la laborar domestica no remunerada con actividades productivas pagadas.
- Tiene probada capacidad de crear y fijar empleo a muy bajo costo unitario.

1.3.4. Evolución de las Microempresas

La micro y pequeña empresa son las más numerosas en el país, si lo comparamos con la mediana y gran empresa. Además, su presencia la encontramos en actividades formales e informales; sea en sectores urbanos como rurales. (Universidad San Martín de Porres, 1999, pág. 36).

Tabla N°5: Evolución de las Microempresas en el Perú

AÑO	N° MICROEMPRESAS	CRECIMIENTO %
2007	893,266	5%
2008	994,974	11.40%
2009	1,074,235	8.00%
2010	1,138,091	5.90%
2011	1,221,343	7.30%
2012	1,270,009	4.00%
2013	1,439,778	13.40%
2014	1,518,284	5.50%
2015	1,607,305	5.90%

Fuente: Ministerio de Producción Elaboración: Propio

1.4. Colocación de créditos a microempresas en las CMAC's

1.4.1. El crédito a microempresas en el Perú

Para representar el desarrollo de los mercados de microcrédito en el Perú, se plantea una secuencia de tres etapas. En la primera, la oferta de crédito se concentra en unas pocas entidades, las tasas de interés son elevadas y los productos ofertados no son muy homogéneos. En la segunda, las primeras empresas consolidan su posición, lo que atrae a nuevas entidades a ingresar en el microcrédito; por su lado, las primeras

organizaciones ejercen su poder de mercado manteniendo altas tasas de interés, pero con un producto más desarrollado y homogéneo. Finalmente, en la tercera etapa predomina un mercado competitivo, en el que las estrategias de crecimiento se orientan a la captación de los clientes de los rivales. Así, la saturación del mercado fuerza a la competencia en precios, que se traduce en una reducción de las tasas de interés. (Portocarrero, 2004, pág. 2)

Por otro lado, la evidencia muestra que el mercado del microcrédito en el Perú se encuentra fragmentado, y la mayor concentración se ubican en la banca múltiple, las empresas financieras y las cajas municipales. Las causas por las que este mercado se encuentra fragmentado son diversas.

En primera instancia, existían barreras regulatorias que impedían a las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC) operar en el mercado de Lima; y las Edipyme no se encuentran autorizadas para captar depósitos. En segundo lugar, el crecimiento del microcrédito es un fenómeno reciente, que se ha acelerado desde 1996-1997. En tercer lugar, como parte de la descentralización, se ha propiciado el surgimiento de IMF regionales, como las CMAC y las Cajas Rurales de Ahorro y Crédito (CRAC). (Portocarrero, 2004, pág. 2).

Tabla N° 6: Participación del crédito a microempresas de las IFS.

PARTICIPACIÓN DEL CREDITO A MICROEMPRESAS DE LAS IFS al 2015		
BANCA MULTIPLE	774,471	8.76%
EMPRESAS FINANCIERAS	1,999,025	22.61%
CMAC	3,083,244	34.87%
CRAC	234,893	2.66%
EDPYMES	358,413	4.05%
TOTAL	8,841,312	100.00%

Fuente: SBS Elaboración: Propio

Como se muestra en el Cuadro N°5 las Cajas Municipales tienen un 34.87% de participación en los créditos a microempresas en el Perú.

1.4.2. Importancia de los créditos a microempresas

Los créditos a la microempresa son importantes ya que el crecimiento alcanzado por este sector ha generado un buen clima de inversiones atrayendo a los fondos extranjeros especializados en este segmento de crédito. Así, el “Tríodos Microfinance Fund”¹ en su “Newsletter for Investor” de junio de 2011 precisa que el Perú es el segundo destino más importante (17,4 por ciento), después de Camboya (18,2 por ciento), de sus inversiones globales orientadas a las microfinanzas. Gracias a los progresos logrados en el campo del crédito a la microempresa, nuestro país fue considerado durante ocho años consecutivos, (de 2008 a 2015) por The Economist Intelligence Unit como el país con las mejores condiciones de negocios para las microfinanzas a nivel mundial. Este mejor ambiente se mide mediante la evaluación de las condiciones regulatorias y de ingreso a mercados, y el marco institucional, en la que se evalúan las prácticas de negocios y de interacción con los clientes. Asimismo, se muestra que el sostenido crecimiento de los créditos microfinancieros ha sido acompañado también por una continua reducción en las tasas de interés respectivas. Además, consideran que una adecuada regulación, la solidez de la economía y la cultura de pago de los microcréditos atraen fondos de inversión privados que deben preservarse. (BCR, 2012, pág. 15).

1.4.3. Crecimiento en las colocaciones de créditos a microempresas en las CMAC´s

Las colocaciones de créditos a microempresas en las CMAC`s del Perú tuvo buen crecimiento a lo largo del periodo 2010 al 2015, esto se muestra en el cuadro N° 6, tal

como se observa ha tenido un crecimiento del 30% y anualmente ha tenido un crecimiento del 5.4% en el periodo del 2010 al 2015.

Respecto a las CMAC`s analizadas en el periodo del 2010 al 2015:

- Caja Huancayo ha tenido un crecimiento de 107.17% y monetariamente ha crecido en 244 millones aproximadamente, liderando en el crecimiento en las colocaciones de créditos a microempresas en la CMAC`s.
- Caja Arequipa ha tenido un crecimiento de 35.63% y monetariamente ha crecido en 195 millones aproximadamente, obteniendo el Segundo lugar en las colocaciones de créditos a microempresas en la CMAC`s.
- Caja Piura ha tenido un crecimiento de 12.49% y monetariamente ha crecido en 48 millones aproximadamente, obteniendo el Quinto lugar en las colocaciones de créditos a microempresas en la CMAC`s.

Tabla N° 7: Crecimiento de créditos a microempresarios en las CMAC

CRECIMIENTO DE LOS MICROCRÉDITOS EN LAS CMAC´S (2010 - 2015)							
AÑOS	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Total
MICRO CREDITOS CMACS	2,373,758	2,575,549	2,770,551	2,870,503	2,921,906	3,085,260	16,597,527
%	14.30%	15.52%	16.69%	17.29%	17.60%	18.59%	100.00%

Fuente: SBS Elaboración: Propia

1.4.4. Participación en las colocaciones de créditos a microempresas en las CMAC´s

Se observa la participación de mercado de los microcréditos de las CMAC´s, se encuentra distribuida entre las 11 cajas municipales que existen en el mercado. Así mismo, podemos ver que año a año la participación ha ido creciendo y se ha concentrado principalmente entre las cajas, Arequipa, Piura y Huancayo, estas cajas están representando el 52% aproximadamente de la participación de mercado en microcréditos al año 2015 vs la participación del 49% que mostraron en el 2010.

Por otro lado, se muestra la participación de mercado del 2010 al 2015 en microcréditos de las CMACS, aquí vemos que las cajas; Arequipa, Piura y Huancayo son las que han tenido una participación constante de mercado, siendo la Caja Arequipa la de mayor participación en microcréditos a lo largo del periodo 2010 al 2015.

Tabla N° 8: Participación de mercado de las colocaciones de créditos a microempresas

PARTICIPACION DE MERCADO DE LOS MICROREDITOS EN LAS CMACS						
CMAC	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Arequipa	23%	24%	25%	26%	24%	24%
Piura	16%	17%	18%	15%	14%	14%
Huancayo	10%	11%	12%	13%	13%	15%
Sullana	11%	11%	10%	10%	14%	14%
Trujillo	11%	9%	8%	9%	9%	8%
Cusco	7%	6%	6%	8%	9%	10%
Tacna	6%	6%	7%	7%	5%	5%
Ica	7%	6%	6%	5%	5%	4%
Paita	4%	3%	3%	3%	2%	2%
Maynas	2%	2%	2%	2%	2%	2%
DelSanta	2%	2%	2%	2%	2%	2%
Pisco	1%	1%	1%	1%	0%	0%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Fuente: SBS Elaboración: Propio

1.5. Las Tasas de interés de los Microcréditos

1.5.1. Definición de las Tasas de interés

Es el porcentaje que cobran los bancos por las modalidades de financiamiento conocidas como sobregiros, descuentos y préstamos (a diversos plazos). Son activas porque son recursos a favor de la banca (Banco Central de Reserva del Perú, 2011, pag.194).

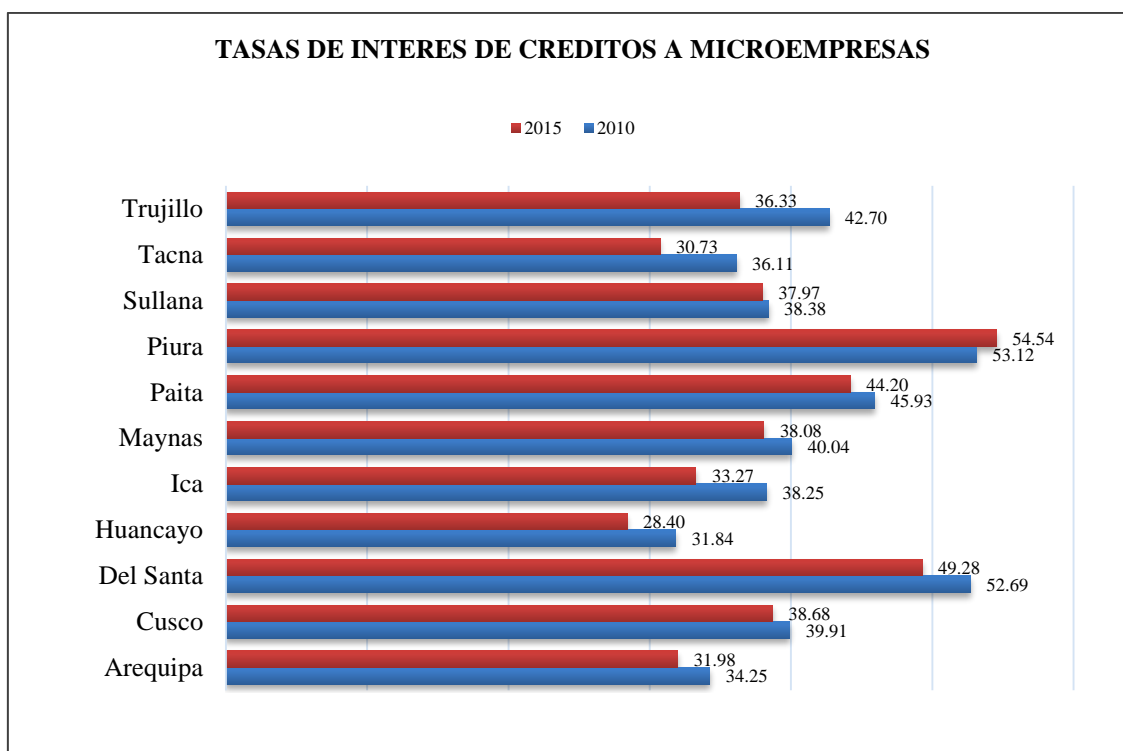
1.5.2. Importancia de las tasas de interés

Siendo la tasa de interés el precio del dinero, su importancia radica en que constituye el parámetro sobre el cual los agentes económicos deciden consumir hoy o transferir el consumo al futuro, ahorrar o invertir. La tasa de interés constituye el vínculo entre las transacciones reales y financieras (Banco Central de Reserva de Salvador 2012).

1.5.3. Comportamiento de las tasas de interés de microcréditos en las CMAC's

El sostenido crecimiento de los créditos microfinancieros de los últimos cinco años en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito ha sido acompañado también por una continua reducción en las tasas de interés respectivas. Además, una adecuada regulación, la solidez de la economía y la cultura de pago de los microcréditos atraen fondos de inversión privados que deben preservarse. De esta manera, clientes que antes no tenían acceso al crédito, empezaron a ser captados por las Cajas Municipales, Cajas Rurales y por otras entidades financieras, con lo cual empezaron también a tener un historial crediticio, elemento clave para el análisis de los riesgos en toda operación de préstamo bancario. La construcción de un historial crediticio de voluntad de pago y la competencia entre entidades financieras permite a los microempresarios migrar a entidades financieras de mayor tamaño y con mejores condiciones crediticias. Es así que estas entidades financieras han venido reduciendo sus tasas de interés, en particular para préstamos a microempresas. Sin embargo, la tasa de interés activa en las microfinanzas del Perú es considerada como alta pero no en comparación a otros países de Latinoamérica como México y Chile en donde la tasa de interés activa es mayor al promedio de tasa de la región (Banco Central de Reserva de Salvador 2012).

Imagen N°1: Tasas de interés de créditos a microempresas



Fuente: SBS Elaboración: Propio

1.5.4. Análisis de las tasas de interés de los microcréditos

En el cuadro podemos observar que el promedio de las tasas de interés de microcrédito en el año 2010 es de 41.34% y el promedio de las tasas de interés de microcrédito en el año 2015 es de 38.50%, es decir que ha habido una disminución del promedio de las tasas de interés de microcréditos en 2.84%.

Si vemos la tendencia las CMAC's están creciendo en colocaciones de microcréditos en promedio de 5.42 % y la tasa de interés decrece en promedio en 6.9%, existe una relación inversa con relación de las colocaciones de microcrédito, es decir si las CMAC's bajan su tasa de interés de microcréditos esto trae consigo un aumento de su cartera.

Tabla N° 9: Tasas de créditos a microempresas

TASAS DE CREDITOS A MICROEMPRESAS						
CAJAS MUNICIPALES	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Arequipa	34.25	32.49	31.77	32.75	32.96	31.98
Cusco	39.91	40.72	39.47	39.57	38.59	38.68
Del Santa	52.69	49.98	51.65	51.38	51.10	49.28
Huancayo	31.84	30.63	29.16	28.6	27.4	28.40
Ica	38.25	37.12	34.18	32.68	32.24	33.27
Maynas	40.04	41.13	43.45	47.13	40.02	38.08
Paita	45.93	48.83	43.15	42.03	42.86	44.20
Pisco	42.9	43.56	43.12	44.96		
Piura	53.12	52.99	51.74	52.52	51.83	54.54
Sullana	38.38	40.44	37.4	46.95	41.70	37.97
Tacna	36.11	34.29	33.08	33.12	34.62	30.73
Trujillo	42.70	42.85	38.56	39.36	34.33	36.33
PROMEDIO	41.34	41.25	39.73	40.92	38.88	38.50

Fuente: SBS Elaboración: Propio

Respecto a las CMAC`s analizadas en el periodo del 2010 al 2015:

- Caja Huancayo ha bajado sus tasas en -3.44%, ocupando el cuarto lugar en la disminución de tasa de interés y teniendo la tasa más baja entre todas las CMAC`s.
- Caja Arequipa ha bajado sus tasas en -2.27%, ocupando el sexto lugar en la disminución de tasas, siendo la tercera Caja que menor tasa de interés tiene en comparación de las otras CMAC`s.
- Caja Piura ha subido su tasa de interés en 1.42%, siendo la única CMAC en la elevar sus tasas de interés, además tiene la tasa más alta en comparación de las otras CMAC`s.

1.6. Distribución de Agencias de las CMAC´s

1.6.1. Evolución de agencias de las CMAC´s

En el cuadro se muestra que el número de agencias financieras de las CMAC´s en el año 2010 fue de 450 agencias y en el año 2015 contaban con 651 agencias, es decir que su número se ha incrementado en 45 %, este aumento está por debajo de la variación de las colocaciones de créditos directos que el año 2015 se había incrementado en un 81 %.

Tabla N° 10: Número de oficinas a nivel nacional

NUMERO DE OFICINAS A NIVEL NACIONAL						
CAJAS MUNICIPALES	2010	2011	2012	2013	2014	2015
AREQUIPA	61	75	85	113	121	119
CUSCO S A	39	41	46	54	65	70
DEL SANTA	15	15	14	14	13	13
HUANCAYO	47	56	60	66	72	96
ICA	34	36	38	38	38	37
MAYNAS	13	14	14	14	15	15
PAITA	16	15	14	14	14	14
PISCO	4	5	5	5	-	-
PIURA	92	95	100	107	111	112
SULLANA	53	61	68	72	71	73
TACNA	27	25	25	28	30	30
TRUJILLO	49	53	54	61	69	72
TOTAL	450	491	523	586	619	651

Fuente: SBS Elaboración: Propio

Aparentemente las nuevas agencias estarían generando el incremento de las colocaciones de créditos directos esperados.

Cuando una CMAC decide inaugurar una oficina y/o agencia en una determinada zona, es porque sus asesores ya han venido trabajando en esta zona y han visto que es un mercado potencial de clientes en crecimiento.

Para justificar la inauguración de una oficina y/o agencia, las CMAC evalúan las siguientes variables:

Análisis del entorno donde se piensa abrir una agencia (competencia, cantidad de colocaciones en esa zona, perfil de los clientes de la zona)

Como los asesores de créditos ya cuentan con una cartera de clientes en esa zona, se evaluará el tamaño de esta cartera para ver si sería rentable.

El periodo de recupero de la implementación de una agencia es de dos años aproximadamente, las agencias de las CMAC se segmentan en dos grupos las que son captadoras y los colocadores, esto quiere decir que pueden canalizar los recursos de una agencia captadora a una agencia colocadora.

1.6.2. Comparativo de crecimiento agencias de las tres CMAC en estudio

El crecimiento de número de agencias en las CMAC's en los últimos años se ha ido incrementando a nivel nacional, en tal sentido se puede observar que el promedio de crecimiento por parte de CMAC Arequipa del 2010 al 2015 es de 11 agencias por año, siendo el año 2013 en donde obtuvo un incremento de 28 agencias con respecto al 2012, así mismo, el promedio de crecimiento de número de agencias en CMAC Huancayo del 2010 al 2015 es de 10 agencias por año, siendo el año 2015 en donde obtuvo un incremento de 24 agencias con respecto al 2014, finalmente, el promedio de crecimiento de número de agencias en CMAC Piura del 2010 al 2015 es de 6 agencias por año, la cual no presenta un crecimiento por arriba de 16 agencias por año.

Respecto a las CMAC's analizadas en el periodo del 2010 al 2015:

- Caja Huancayo ha crecido 49 agencias a nivel nacional, ocupando el segundo lugar.
- Caja Arequipa ha crecido 58 agencias a nivel nacional, ocupando el primer lugar.
- Caja Piura ha crecido 20 agencias a nivel nacional, ocupando el quinto lugar.

Tabla N° 11: Número de agencias a nivel nacional, crecimiento.

NUMERO DE AGENCIAS A NIVEL NACIONAL												
CMAC	2010	Crecimiento	2011	Crecimiento	2012	Crecimiento	2013	Crecimiento	2014	Crecimiento	2015	Crecimiento
AREQUIPA	61	10	75	14	85	10	113	28	121	8	119	-2
HUANCAYO	47	11	56	9	60	4	66	6	72	6	96	24
PIURA	92	16	95	3	100	5	107	7	111	4	112	1

Fuente: SBS Elaboración: Propio

El mayor número de agencias se concentra en el interior del país, debido a la mayor oportunidad de mercado en estos sectores, en donde la banca tradicional no llega, debido a que las CMAC's empezaron a aperturar mas agencias cerca de la región de origen.

CAPÍTULO 2 :METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

2.1. Planteamiento de la investigación

2.1.1. Propósito de la investigación

El propósito del presente trabajo de investigación es determinar cuáles son los factores determinantes en el crecimiento de las colocaciones de créditos a microempresas en el Perú de CMAC Arequipa, CMAC Huancayo y CMAC Piura en el periodo 2010 al 2015.

Los resultados obtenidos en esta investigación contribuirán un aporte importante para todos los interesados en este sector específico puesto que los estudios ya realizados no explican con claridad los factores determinantes de las colocaciones de las microfinanzas.

En este sentido la presente investigación contribuirá a la definición de una clara estrategia en cuanto a la orientación del mercado objetivo, asumiendo segmentos de demanda más exigentes en un entorno cada vez más competitivo.

Asimismo, este estudio también servirá para dar a conocer el desarrollo de gestión en colocaciones de las CMAC investigadas, sino también, aportara información sobre el tamaño actual del mercado a otras instituciones microfinancieras en el Perú o en el exterior que deseen incrementar sus colocaciones en créditos a microempresas.

2.1.2. Tipo de investigación

La presente investigación se empleó la teoría fundamenta, la cual permite realizar el análisis cualitativo, descriptivo y explicativo ya que se han analizado los datos obtenidos en las entrevistas a profundidad, en un panorama real para así tener una visión más amplia y sustentada.

2.1.3. Preguntas de la investigación

A través de la presente investigación, se buscará responder a las siguientes preguntas:

15

1. Analizar si las tasas de interés de microcréditos es un factor determinante en el crecimiento de las colocaciones de créditos a microempresas en el Perú de CMAC Arequipa, CMAC Huancayo y CMAC Piura en el periodo 2010 al 2015.
2. Evaluar si la evolución del número de agencias es un factor determinante en el crecimiento de las colocaciones de créditos a microempresas en el Perú de CMAC Arequipa, CMAC Huancayo y CMAC Piura en el periodo 2010 al 2015.

2.2. Contexto

2.2.1. Descripción del contexto interno y externo

Para la realización de las entrevistas a los representantes de los segmentos seleccionados se buscó a cada uno de ellos en sus lugares de trabajo, con el objetivo que se encuentren en un ambiente cómodo, que conozcan y que les brinde la confianza y seguridad de responder las preguntas con libertad y sin premuras.

- En el caso de Segmento de CMAC – CMA Arequipa, CMAC Huancayo y CMAC Piura – contactarlos fue difícil, debido al cargo que ocupa no cuentan con mucho tiempo disponible, sin embargo, cuando no recibieron nos atendieron

muy amablemente y con toda la disposición de apoyarnos en resolver las preguntas propuestas en esta investigación.

- La Intendente de Microfinanzas de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, nos atendió en su oficina. Mostró gran interés en el tema escogido debido a que contaba con información actual dado al ámbito a que se desenvuelve actualmente, tuvo una buena disposición al absolvernos las preguntas propuestas.
- En el caso de Segmento de Expertos – Gerentes Comerciales, Jefe de Negocios, y Catedráticos especializados en la Microfinanzas – contactarlos fue fácil, sin embargo, tener una cita con ellos fue difícil debido a que manejan una agenda muy recargada, cuando no recibieron nos atendieron muy amablemente y con toda la disposición de apoyarnos en resolver las preguntas propuestas en esta investigación.
- En el caso de Segmento de Microempresarios, contactarlos no fue fácil, la entrevista con ellos fue de manera rápida ya que ellos se encontraban en su centro de trabajo, al principio no mostraban buena disposición para contestar las preguntas propuestas debido que pesaban que teníamos otras intenciones, finalmente, llegamos concretar algunas entrevistas ya que se daban cuenta que solo teníamos propósitos académicos.

Tabla N° 12: Observaciones antes de la entrevista segmento CMAC

<i>Contexto / Segmento</i>	CMAC HUANCAYO	CMAC AREQUIPA	CMAC PIURA
<i>Observaciones antes de la entrevista</i>	<p>Agencia ubicada en el distrito de Ate, piso N° 2</p> <p>La oficina se encuentra dentro del Área de Negocios</p> <p>Cuando nos atendieron, recién culminaba un comité de evaluación.</p> <p>Se realizó dos entrevista al Jefe Regional y Analista de Negocios, el Jefe Regional no contaba con una oficina debido su función es supervisar a todas las agencias a su cargo, la siguiente entrevista fue en la oficina del Analista de Negocios.</p> <p>El ambiente estaba limpio, ordenado, sin bulla, contaban con aire acondicionado.</p>	<p>La agencia estaba ubicada en canal y moreyra con paseo de la república.</p> <p>La cita con la administradora de agencia, era para las 4pm.pero nos atendió a las 4:40, estaba muy ocupada con muchas personas esperando. Así mismo sucedió con el analista, tuvimos que esperar unos 30 minutos para entrevistar, él estaba en su lugar de trabajo y con mucha gente esperando.</p> <p>Todos los ambientes lucían limpios y ordenados, con un clima tranquilo. Sin embargo, había gente esperando, se veía afluencia de personas para todas las áreas</p>	<p>La oficina se ubica en Miraflores, pero son instalaciones alquiladas no es en la misma agencia.</p> <p>Cita para la entrevista estaba programada para las 10 am, pero tuvo lugar a las 10:30, puesto que la entrevistada estaba ocupada con otra persona y demoro por ello.</p> <p>Alrededor el ambiente era calmado, el espacio no era muy grande, pero había muchas carpetas y gente trabajando como unas 15 personas.</p> <p>La misma oficina propia de la entrevistada lucia acogedora y personalizada.</p>

Tabla N° 13: Observaciones durante de la entrevista segmento CMAC

<i>Contexto / Segmento</i>	CMAC HUANCAYO	CMAC AREQUIPA	CMAC PIURA
<i>Observaciones durante La entrevista</i>	<p>El Jefe Regional no contaba con mucha disponibilidad como para ahondar en el tema, sin embargo respondió algunas de las preguntas que se le formulo. En el caso del Analista de Negocios si contaba con disponibilidad de tiempo y se pudo absolver todas las dudas que en ese momento se tenían.</p> <p>El Jefe Regional es especialistas en Microfinanzas a Nivel Nacional, el Analista de Negocios es especialista en créditos a microempresas.</p> <p>El entrevistado, no tuvo mayor reparo en sugerir diversas pautas a considerar en la investigación. Y no dudo en solicitar el envío de los resultados de la investigación.</p>	<p>La entrevista con las administradora, fue muy breve, ella no nos pudo dar más a tiempo, tenía una fila de gente esperando por ella, llamadas, y personas que entraban y salían, por lo cual, estábamos preocupados por el tiempo que nos brindaría.</p> <p>En toda la entrevista fue un poco cortante a las respuestas y breve, había una serie de interrupciones durante toda la entrevista.</p> <p>La entrevista con el asesor de negocios, fue buena, él tenía mucho que decir, aunque estaba muy ocupado porque había gente que esperaba por él, tanto clientes como sus compañeros de trabajo.</p> <p>Aunque estaba muy apurado por cortarnos, él siempre tuvo buena disposición de absolver las preguntas y darnos una buena respuesta muy amablemente.</p>	<p>La entrevistada, que era la Gerenta Regional, tuvo muy buena disposición para la entrevista desde el inicio, Y se notó que estuvo muy cómoda durante la entrevista. Ella tenía llamadas de otras personas y les decía que estaba en una reunión así que no la interrumpieran.</p> <p>Se tomó la molestia de contarnos sobre su inicio y carrera en Caja Piura y sobre la empresa. Ella tenía amplio conocimiento de todo.</p> <p>La entrevista con la administradora y analista de Caja Piura se llevó acabo en Chacarilla en las mismas instalaciones de la caja. La cita fue programada para las 11:00 am, Aunque tuvimos que esperar unos 15 minutos, tuvieron disponibilidad para la entrevista y fuero muy amables.</p>

Tabla N° 14: Observaciones después de la entrevista segmento CMAC

<i>Contexto / Segmento</i>	CMAC HUANCAYO	CMAC AREQUIPA	CMAC PIURA
<i>Observaciones después la entrevista</i>	El entrevistado refirió que estaría esperando los resultados de la investigación al finalizar.	Los entrevistados, tenían mucha presión por terminar la entrevista rápido, porque tenían mucha gente esperando, pero aun así, estaban con muy buena actitud de responder nuestras preguntas.	Las entrevistadas, fueron muy corteses y mostraron muy buena disposición para con nosotros. Nos invitó a realizarle cualquier consulta posteriormente. más adelante

Tabla N° 15: Observaciones antes de la entrevista segmento Expertos

<i>Contexto / Segmento</i>	SBS	CRAC SIPAN	MI BANCO
Observaciones antes de la entrevista	<p>Se realizó la entrevista en la misma Sede central de la SBS ubicada en San Isidro.</p> <p>La entrevista se realizó en la oficina que se encontraba en el área de Microfinanzas, esta comenzó a las 10 am.</p> <p>El ambiente era calmado, el espacio no era muy grande.</p> <p>La misma oficina propia de la entrevistada lucía acogedora y personalizada.</p>	<p>Se realizó la videoconferencia vía Skype debido que el entrevistado se encuentra laborando en Chiclayo.</p> <p>La videoconferencia se realizó a las 10 am.</p> <p>El entrevistado nos comenta que se encuentra en su oficina, se pudo percibir que era un ambiente acogedor y con fotos de sus familia</p>	<p>La entrevista se realizó en la sede de mi banco. La cita fue al medio día, pero al llegar él entrevistado tuvo que salir, así que esperamos unos 20 minutos hasta que el llego. La oficina se encontraba ubicada en una de las instalaciones de la casa matusita, todo el ambiente interno estaba tranquilo, no había mucha gente dentro de la agencia, serian unas 5 personas que eran cliente y unas 10 personas que era el personal. Luego fuimos a su oficina personal, que eran continuos a otras oficinas.</p>

Tabla N° 16: Observaciones durante de la entrevista segmento Expertos

<i>Contexto/ Segmento</i>	SBS	CRAC SIPAN	MI BANCO
<i>Observaciones durante la entrevista</i>	<p>La entrevistada, que era la Intendente de Microfinanzas tuvo muy buena disposición para la entrevista desde el inicio, Y se notó que estuvo muy cómoda durante la entrevista.</p> <p>La entrevistada es especialista en el tema de Microfinanzas y tiene amplio conocimiento sobre diversos sectores del país.</p> <p>Sus respuestas estaban dirigidas más al sector de Instituciones Microfinancieras</p>	<p>La entrevista se realizó con Gerente de Negocios de CRAC Sipan, tuvo muy buena disposición para la entrevista desde el inicio, se pudo observar que está muy cómodo durante la entrevista.</p> <p>El entrevistado nos comentó que es especialistas en el Tema de Microfinanzas.</p> <p>Sus respuestas estaban dirigidas más al sector de Instituciones Microfinancieras.</p> <p>Mientras se realizaba la entrevista nos percatamos que ambos tenían las manos entrelazadas, pero frente a nosotros. Nunca escondieron las manos.</p>	<p>Todo el tiempo mantuvo una buena predisposición a la entrevista, buena actitud a responder las preguntas en cuestión.</p> <p>El entrevistado, tenía amplio conocimiento del tema, y mucha experiencia trabajando en el sector, 16 años de experiencia, no siempre en el mismo lugar, sino también en otras instituciones del rubro. Así mismo, estábamos en la oficina, pero continuamente era interrumpido por los otros trabajadores quienes le hacían consultas, además de responder llamadas telefónicas, pero se disculpaba por ello.</p>

Tabla N° 17: Observaciones después de la entrevista segmento Expertos

<i>Contexto / Segmento</i>	SBS	CRAC SIPAN	MI BANCO
Observaciones después la entrevista	<p>La entrevistada estuvo muy contenta con los datos señalados, así mismo les pareció un tema muy interesante y que requiere de una amplia investigación.</p> <p>Agradeció que la consideremos en la entrevista e indico que cualquier duda adicional podíamos contactarlos</p>	<p>El entrevistado estuvo muy contento con los datos señalados, así mismo nos agradeció por haberlo considerado en el grupo de expertos en microfinanzas, así mismo les pareció un tema muy interesante.</p> <p>Agradeció que lo consideremos en la entrevista e indico que cualquier duda adicional podíamos contactarlos.</p>	<p>El entrevistado, nos dijo que cualquier cosa no duden en consultarle, además de interesarse mucho en el tema.</p>

2.3. Muestra o participantes

2.3.1. Descripción de la muestra:

Utilizaremos la muestra mínima la cual responde al tipo de investigación cualitativa (Teoría fundamentada) que realizamos en el presente estudio de investigación. Unidades iniciales y finales de la muestra: CMAC, expertos, SBS y microempresarios.

En total 15 entrevistados, agrupados en tres segmentos.

2.4. Diseño o abordaje principal

2.4.1. Identificación de la estructura de la entrevista

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación, utilizamos la técnica de la entrevista a profundidad y como instrumento aplicamos un cuestionario semiestructurado, con el cual pudimos recopilar la información de una manera rápida, abierta y flexible, el cual nos permitió obtener información valiosa y con ella ampliar la visión del tema que se desarrolla.

2.4.2. Guía de preguntas:

(Adjuntamos anexos)

2.4.3. Segmentos:

Segmento CMAC:	CMAC Arequipa (CMAC).....	02 entrevistados
	CMAC Huancayo (CMAC).....	01 entrevistados
	CMAC Piura (CMAC).....	03 entrevistados
Segmento Expertos:	Intendente de Microfinanzas (expertos).....	01 entrevistados
	CRAC SIPAN (expertos).....	01entrevistado
	MI BANCO (expertos).....	02 entrevistados

Catedráticos (expertos).....	02 entrevistados
Segmentos Microempresas: Microempresarios.....	03 entrevistados

2.4.4 Categorías

En cuanto a las Categorías, siendo muestra investigación de tipo cualitativa y empleando la técnica de la entrevista en profundidad y un cuestionario semiestructurado para el recojo de la información, consideramos que nuestra investigación estaría mejor enfocada y articulada si definíamos dichas categorías previamente a partir de la revisión de la literatura que conforma el marco teórico.

Las categorías que establecimos fueron las siguientes:

- Crecimiento de las Microempresas
- Evolución de Colocaciones de microcréditos
- Sectores de mayor y menor colocaciones de microcréditos
- Ventajas competitivas
- Tasa de interés
- Número de agencias
- Morosidad
- Informalidad

2.4.5. El instrumento de investigación:

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación, utilizamos la técnica de la entrevista a profundidad y como instrumento aplicamos un cuestionario semiestructurado, con el cual pudimos recopilar la información de una manera rápida, abierta y flexible, el cual nos permitió obtener información valiosa y con ella ampliar la visión del tema que se desarrolla, para luego desarrollar indicadores cualitativos que permitan que esta investigación sea eficiente y confiable.

2.5. Procedimientos (Procesamiento de la información)

Para recopilar la información mediante el cuestionario semiestructurado y determinar los factores determinantes en la evolución de las colocaciones de microcréditos en el Perú de las tres principales CMAC en el periodo 2010 al 2015, desde las perspectivas de las CMAC, de los expertos en CMAC y de los microempresarios, se realizaron los siguientes pasos:

- Agrupar los tres segmentos de entrevistados de acuerdo a las perspectivas de análisis:
 - Desde las CMAC: Segmento 1
 - Desde los Expertos: Segmento 2
 - Desde los Microempresarios: Segmento 3
- Separar las respuestas a las preguntas del cuestionario semiestructurado según segmentos de entrevistados: segmentos 1 al 8, en una matriz para cada segmento.

Asimismo, se respetó los principios éticos de confidencialidad, anonimato y máxima reserva en los datos e indicando a los entrevistados que los resultados obtenidos solo serían utilizados para la presente investigación. A continuación, se describe en la matriz de procesamiento la información recabada de las grabaciones realizadas, considerando los segmentos y las categorías.

Las grabaciones de audio se encuentran en el repositorio del Centro de Información de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.

Tabla N° 18: Matriz de procesamiento de información perspectiva CMAC.

MATRIZ DE PROCESAMIENTO DE INFORMACION			
PERSPECTIVA DE LAS CMAC			
Categorías	CMAC AREQUIPA	CMAC HUANCAYO	CMAC PIURA
Crecimiento de las Microempresas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tasa de Desempleo 2. Emprendimiento 3. Inclusión Financiera 	<p>El crecimiento de las microempresas en el Perú se debe:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Crecimiento económico en los últimos años 2. Crecimiento del sector C y D 3. Migración a la Capital 4. Aumento del poder adquisitivo 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Crecimiento de la Economía 2. Inclusión Financiera 3. Emprendimiento
Crecimiento de microcréditos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Inclusión Financiera 2. Bancarización a los microempresarios 3. Crecimiento de las microempresas 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Atención personalizada por parte de los Asesores de Negocios, este se realiza por la búsqueda de microempresarios y asesoramientos a estos. 2. Competencia constante en las CMAC para ocupar los primeros puestos en la participación de mercado. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Servicio especializado de los Asesores de Finanzas. 2. Número de oficinas
Sectores de mayor y menor colocaciones de microcréditos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sector comercio tiene mayor concentración de créditos a microempresas. 2. Sector Industrial tiene menor concentración de créditos a microempresas. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sector comercio tiene mayor concentración de créditos a microempresas. 2. Sector Servicio tiene menor concentración de créditos a microempresas. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sector comercio y servicio tiene mayor concentración de créditos a microempresas.
Ventajas competitivas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Presencia en el mercado (número de Agencias) 2. Servicio especializado a las microempresas 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tecnología Crediticia 2. Capital Humano 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Servicio especializado de los Asesores de Finanzas. 2. Número de oficinas 3. Innovación de productos financieros.

Tabla N° 19: Matriz de procesamiento de información perspectiva CMAC.

MATRIZ DE PROCESAMIENTO DE INFORMACION			
PERSPECTIVA DE LAS CMAC			
Categorías	CMAC AREQUIPA	CMAC HUANCAYO	CMAC PIURA
Tasa de interés	1. La tasa de interés está de acuerdo al mercado, no lo utilizan como estrategia para captar clientes. 2. Cuando el cliente ya tiene un historial crediticio es relevante la tasa de interés.	1. La tasa más baja en las CMAC. 2. Influye en la toma de decisiones de las microempresas para poder escoger una CMAC.	La tasa de interés juega un papel muy importante, los microempresarios analizan mucho esto debido a la gran competencia existente en el mercado de instituciones microfinancieras, a veces se negocia la tasa de interés de acuerdo al riesgo del cliente.
Número de agencias	La cantidad de número de agencias es muy importante, pues la expansión y el alcance que se tiene con el cliente depende de ello.	El número de agencias y la publicidad sirven para el posicionamiento de la Caja Huancayo.	1. Es la CMAC que cuenta con mayores números de agencias a nivel nacional. 2. Presencia en el mercado.
Morosidad	La buena evaluación en los filtros para otorgar un crédito a microempresas, garantiza la calidad de la cartera y por ende controla el ratio de morosidad.	La Caja Huancayo presenta el ratio más bajo de morosidad en comparación de otras CMAC, y es gracias a la tecnología crediticia que se maneja en la Caja.	La estrategia realizada por la Caja Piura es mora preventiva.
Informalidad	La informalidad es una oportunidad de negocio para las CMAC, lo que no es para la Banca tradicional y para ello las CMAC están preparadas para atender el mercado informal.	Nuestra tecnología crediticia está diseñada para trabajar con la información que brinda el cliente, y el asesor es el encargado de elaborar estados financieros, balance de ganancias y pérdidas, y construir una propuesta de crédito con el fin de evaluar el préstamo en el comité de créditos.	La informalidad no afecta a la caja, pues vamos de la mano con el cliente, si el cliente es informal tratamos que se formalice a medida del tiempo.

Tabla N° 20: Matriz de procesamiento de información perspectiva Expertos.

MATRIZ DE PROCESAMIENTO DE INFORMACION				
PERSPECTIVA DE EXPERTOS DE MICROFINANZAS				
Categorías	SBS	CRAC SIPAN	MI BANCO	Catedrático
Crecimiento de las Microempresas	La inclusión financiera ayudo a que todos los segmentos de las microempresas pudieran tener acceso y uso de servicios financieras de calidad.	<ul style="list-style-type: none"> • La masificación de los créditos de pymes por las instituciones microfinancieras. • Gobierno han participado en brindar condiciones adecuadas para las flexibilizaciones en las condiciones en la formalización. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Emprendimiento 2. Inclusión financiera 	<ul style="list-style-type: none"> • Crecimiento económico. • Emprendimiento en las personas en realizar sus propias empresas.
Evolución de Colocaciones de microcréditos	Ha sido por la evolución del número de agencias debido a que tienen una mayor presencia en el mercado de las microfinancieras.	<p>Las razones en que ha visto una evolución de los microcréditos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las CMAC cuentan con una ubicación estratégica y esto se ha visto reflejado que cuentan con mayores agencias fuera de Lima. • Se adecuado al tipo de mercado a que se dirige. • Cuentan con una mejor Tecnología crediticia esto trae consigo que sea más rápido la evaluación de los créditos hacia a sus clientes. 	El crecimiento se ha dado gracias al apoyo al microempresario.	La buena evolución de los microcréditos en las CMAC se debe a que tienen otra manera de ofrecer los productos, lo realizan de manera personalizada, van de negocio en negocio, de puerta en puerta para ofrecer créditos y conocer a sus clientes.
Sectores de mayor y menor colocaciones de microcréditos	El mayor sector en colocaciones es el sector comercio y servicio y el menor sector es el sector industrial.	El mayor sector en colocaciones de microcréditos es el sector de comercio y el menor sector es la producción agrícola.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sector comercio tiene mayor concentración de créditos a microempresas. 2. Sector Servicio tiene menor concentración de créditos a microempresas. 	El mayor sector en colocaciones es el sector comercio y servicio y el menor sector es el sector industrial.

Tabla N° 21: Matriz de procesamiento de información perspectiva Expertos.

<i>MATRIZ DE PROCESAMIENTO DE INFORMACION</i>				
<i>PERSPECTIVA DE EXPERTOS DE MICROFINANZAS</i>				
<i>Categorías</i>	<i>SBS</i>	<i>CRAC SIPAN</i>	<i>MI BANCO</i>	<i>Catedrático</i>
<i>Ventajas competitivas</i>	Las CMAC`S fueron las únicas en desarrollar el tema de inclusión financiera y el expertis de los microcréditos.	<ul style="list-style-type: none"> • Innovación de nuevos productos para ciertos nichos. • Mejoras en las condiciones para el otorgamiento de un crédito • Tecnología crediticia. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Innovación de nuevos productos financieros. 2. Crecimiento de número de agencias. 3. Capital Humano 	Una de las ventajas de las CMAC es la tecnología crediticia, la cual se resume en mayor riesgo mayor tasa, si desean reducir la tasa tendrán que reducir el riesgo, documentándose más, quiere decir respaldar más el crédito, presentando más garantías.
<i>Tasa de interés</i>	La tasa de interés no ha sido determinante, porque el crédito de microfinanzas no se mide por la tasa si no se mide por la cuota, el microempresario puede pagar o no la cuota.	<ul style="list-style-type: none"> • Si vemos la tendencia las CMAC`S están creciendo, aunque el porcentaje es menor, pero crece y la tasa de interés decrece, existe una relación inversa con relación de las colocaciones, es decir si las Instituciones bajan su tasa de interés esto va traer que aumentan su cartera, pero uno se debe preocupar por la rentabilidad de la empresa. • Habrá un punto que la tasa de interés baje, y con ello se conseguirá que tengamos una mejora en la tecnología crediticia. 	La tasa de interés es importante cuando el microempresario ha tenido o tiene contacto con otras entidades de crédito, pues antes de ello solo le importa ser sujeto de crédito.	<ul style="list-style-type: none"> • La tasa de interés se maneja en base al riesgo, a mayor riesgo mayor es la tasa, las cuales son manejadas por cada institución de acuerdo al riesgo que tomen, por ejemplo, si bajan la tasa quiere decir que estarán pidiendo más respaldo, más garantía. • Es un factor determinante debido a que los microempresarios a veces escogen con que instituciones microfinanciera trabajar y son este factor el que determina la decisión de aceptar el crédito.

Tabla N° 22: Matriz de procesamiento de información perspectiva Expertos.

MATRIZ DE PROCESAMIENTO DE INFORMACION				
PERSPECTIVA DE EXPERTOS DE MICROFINANZAS				
Categorías	SBS	CRAC SIPAN	MI BANCO	Catedrático
Número de agencias	El número de agencias ha permitido crecer a las CMAC's no solo en colocaciones sino también en depósitos, es muy importante para tener una gran presencia en el mercado pero se debe acondicionarlo a tu forma de ser.	Ha sido importante para el crecimiento de las colocaciones de microcréditos, debido a que se cuentan con una mayor presencia de mercado.	El número de agencias si influye grandemente a la evolución de las colocaciones, pues al estar presentes en lugares más lejanos se tiene más acceso al crédito.	Es un factor importante debido a que al contar con una mayor presencia en el mercado es mucho más fácil que los microempresarios puedan ir a ellos debido a que estos están al 100% enfocado en sus negocios y no cuentan con mucho tiempo.
Morosidad	Las CMAC `s cuentan con sistema muy riguroso, como reprogramar los créditos para que el microempresario no pierda su clasificación en las centrales de riesgos y estos no provisionen demás.	Las CMAC `s han invirtiendo en Tecnología crediticia, Mejoras de Proceso y Capacitación al Personal y esto ha conseguido que su índice morosidad sea el más bajo de las instituciones mcirofinancieras.	La buena evaluación del crédito hace que las CMAC's controle mejor el ratio de morosidad.	Las CMAC `s cuentan con un sistema riguroso de evaluaciones, así como pasar varios filtros de evaluación del crédito como la evaluación del asesor, evaluación del jefe créditos y la evaluación del administrador antes de desembolsar un crédito al cliente
Informalidad	La informalidad no afecta a las CMAC `s debido a que cuentan con años de experiencia a la hora de calificar a los microempresarios informales y esto es gracias a la experiencia y la tecnología crediticia.	La informalidad no afecta a las CMAC debido a que cuentan con años de experiencia a la hora de calificar a los microempresarios informales y esto es gracias a la experiencia y la tecnología crediticia.	La informalidad es justamente lo que da la oportunidad de entrar en este mercado.	La informalidad no afecta a las colocaciones de microcréditos, ya que esto esta salvaguardado con la tecnología crediticia que manejan las CMAC `s en el Perú.

Tabla N° 23: Matriz de procesamiento de información perspectiva Microempresarios.

ATRIZ DE PROCESAMIENTO DE INFORMACION	
PERSPECTIVA DE EXPERTOS DE MICROFINANZAS	
Categorías	MICROEMPRESARIOS
<i>Crecimiento de las Microempresas</i>	1. Migración a la Capital 2. Emprendimiento 3. Tasa de desempleo
<i>Evolución de Colocaciones de microcréditos</i>	-
<i>Sectores de mayor y menor colocaciones de microcréditos</i>	Comercio
<i>Ventajas competitivas</i>	1. Agencias cercanas 2. Rapidez 3. Servicio al cliente 4. Identificación
<i>Tasa de interés</i>	Importante a la hora de tomar un crédito
<i>Número de agencias</i>	Importante a la hora de tomar un crédito
<i>Morosidad</i>	-
<i>Informalidad</i>	Fue importante volverme formal debido a que puedo emitir comprobantes de pago y la sunat no me va multar

CAPÍTULO 3: ANÁLISIS DE DATOS Y RESULTADOS

En este capítulo se analiza la información recogida de cada uno de los segmentos, se obtuvo la información de las 15 entrevistas, las cuales fueron realizadas a los diferentes segmentos establecidos: CMAC, Expertos y Microempresarios.

Con el fin de contestar las preguntas del trabajo de investigación, las cuales se encuentran detalladas en el capítulo 2, lo cual nos permitirá validar las hipótesis planteadas.

A continuación, se analizarán los resultados obtenidos:

3.1. Analizar si las tasas de interés de microcréditos es un factor determinante en el crecimiento de las colocaciones de créditos a microempresas en el Perú de CMAC Arequipa, CMAC Huancayo, CMAC Piura en el periodo 2010 al 2015.

3.1.1. Perspectiva del segmento CMAC

De acuerdo a las entrevistas realizadas en el segmento de CMAC podemos decir que la gran mayoría de estas entrevistas indica que la tasa de interés no es un factor determinante para el crecimiento de las colocaciones de microcréditos, sin embargo, es un factor que influye en la toma de decisión del microempresario cuando ya cuentan con un historial crediticio.

Según el Gerente de Tienda de Caja Arequipa, indica que no se viene realizando una competencia por tasa de interés de créditos a microempresas, sino por el servicio

especializado de los asesores de negocio, sin embargo la tasa es un factor relevante cuando el microempresario ya cuenta con historial crediticio.

“No creo que sea tan relevante la tasa, a menos que ya tenga historial crediticio.”

(Gerente de Tienda – CMAC Arequipa)

Según el Asesor de Negocios Senior de Caja Huancayo, la tasa de interés, no es un factor determinante en el crecimiento de las colocaciones de los créditos a microempresarios, sino que el servicio especializado.

“La tasa no influye mucho en el crecimiento de las colocaciones, ya que los clientes buscan rapidez, una buena atención, además en algunas ocasiones el sentirse identificado con algunas de las CMAC.”(Asesor de Negocios Senior de CMAC Huancayo).

Según el Gerente Regional de Caja Piura, la tasa es importante siempre y cuando los microempresarios cuenten con historial crediticio.

“La tasa de interés es importante cuando el cliente ya viene trabajando con otras instituciones microfinancieras.” (Gerente Regional de Caja Piura).

3.1.2. Perspectiva del segmento Expertos

De acuerdo a las entrevistas realizadas en el segmento de Expertos podemos decir que la gran mayoría de estas indica que la tasa de interés no es un factor determinante para el crecimiento de las colocaciones de microcréditos, sin embargo, es un factor que influye en la toma de decisión del microempresario cuando ya cuentan con un historial crediticio.

Según el Jefe de Negocios de Mi Banco, indica que si el microempresario no ha tenido ningún contacto con algunas instituciones microfinancieras no es un factor determinante, caso contrario cuando el microempresario ya cuente con historial crediticio las tasas van influir en la toma de decisión.

“La tasa de interés es importante cuando el microempresario ha tenido o tiene contacto con otras entidades de crédito, pues antes de ello solo le importa ser sujeto de crédito.”

(Jefe de Negocios de Mi Banco)

Según el Catedrático de la Universidad Privada del Norte, indica que la tasa de interés es un factor determinante para los microempresarios a la hora de la toma decisión.

“Es un factor determinante debido a que los microempresarios a veces escogen con que instituciones microfinanciera trabajar y son este factor el que determina la decisión de aceptar el crédito.” (Catedrático de la Universidad Privada del Norte)

3.1.3. Perspectiva del segmento Microempresarios

De acuerdo a las entrevistas realizadas en el segmento de los microempresarios podemos decir que la gran mayoría de estas entrevistas indica que la tasa de interés es un factor determinante para la toma decisión de los créditos a microempresas.

Según el Empresario en el sector comercio, indica que la tasa de interés juega un papel importante a la hora de decidir con que Institución Microfinancieras trabajar.

“Para mí la tasa es importante ya que esto me va indicar que tan caro me va costar el préstamo.”

3.2. Evaluar si la evolución del número de agencias es un factor determinante en el crecimiento de las colocaciones de créditos a microempresas en el Perú de CMAC Arequipa, CMAC Huancayo, CMAC Piura en el periodo 2010 al 2015.

3.2.1. Perspectiva del segmento CMAC

De acuerdo a las entrevistas realizadas en el segmento de CMAC podemos decir que la gran mayoría de estas entrevistas indica que el crecimiento en número de agencias es un factor determinante para el crecimiento de las colocaciones de microcréditos.

Según el Gerente de Tienda de Caja Arequipa, indica que el crecimiento de las colocaciones de créditos a microempresas ha crecido de la mano con el crecimiento del número de agencias, debido a que cuentan con una mayor presencia en el mercado.

“La cantidad de agencias es muy importante, pues la expansión y el alcance que se tiene con el cliente depende de ello.” (Gerente de Tienda – CMAC Arequipa)

Según el Jefe Regional Caja Huancayo, indica que el crecimiento del número de agencias y la publicidad son importantes para el posicionamiento de la caja.

“El número de agencias y la publicidad sirven para el posicionamiento de la Caja Huancayo.” (Jefe Regional Caja Huancayo)

“El número de agencias puede ser determinante, pero también el solo hecho de tener posicionamiento en el mercado hace que encontrar a un cliente sea más fácil, incluso los clientes buscan a las CMAC.”(Asesor de Negocios Senior de Caja Huancayo)

Según la Administradora de Caja Piura, le ha permitido a Caja Piura tener una mayor presencia en el mercado y esto contribuye al crecimiento de las colocaciones de créditos a microempresas.

“Este crecimiento de número de agencias nos ha permitido llegar a todos lados y tener una mayor penetración de mercado.”(Administradora de Caja Piura)

3.2.2. Perspectiva del segmento Expertos

De acuerdo a las entrevistas realizadas en el segmento de Expertos podemos decir que la gran mayoría de estas entrevistas indica que el crecimiento en número de agencias es un factor determinante para el crecimiento de las colocaciones de microcréditos.

Según el Intendente de Microfinanzas de la SBS, el incremento de número de agencias es factor importante para el crecimiento en las CMAC en colocaciones y en depósitos, lo cual hace que tenga una mayor presencia en el mercado.

“El número de agencias ha permitido crecer a las CMAC no solo en colocaciones sino también en depósitos, es muy importante para tener una gran presencia en el mercado, pero debes acondicionarlo a tu forma de ser.” (Intendente de Microfinanzas de la SBS)

Según el Gerente de Negocios CRAC Sipan, el incremento de número de agencias es factor importante para el crecimiento en las CMAC en colocaciones y en depósitos, lo cual hace que tenga una mayor presencia en el mercado.

“Ha sido importante para el crecimiento de las colocaciones de microcréditos, debido a que se cuentan con una mayor presencia de mercado.” (Gerente de Negocios CRAC Sipan)

3.2.3. Perspectiva del segmento Microempresarios

De acuerdo a las entrevistas realizadas en el segmento de los microempresarios podemos decir que la gran mayoría de estas entrevistas indica que el crecimiento de número de agencias es un factor determinante para la toma decisión de los créditos a microempresas.

Según, el Microempresario del sector comercio, indica que el crecimiento de número de agencias es un factor importante, debido a que no puede dejar su negocio sin atender por varias horas y por eso es importante que las agencias estén cercanas a su negocio.

“Es importante para mi negocio tener una agencia de la Caja Huancayo cercana para poder realizar mis pagos de mi prestamos, ya que no podría cerrar mi tienda mucho tiempo.” (Microempresario del sector comercio)

CAPÍTULO 4: DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Respecto a la recopilación de datos se señala que al principio las entrevistas fueron un poco complicadas a la hora de agendarlas debido a que los entrevistados no cuentan con mucha disponibilidad de tiempo. Sin embargo, con perseverancia y trabajo en equipo logramos concretar todas las entrevistas establecidas logrando nuestro objetivo.

4.1. Hallazgos

4.1.1. Segmento CMAC

Los hallazgos encontrados en la presente investigación en el segmento de las CMAC, en primer lugar, fue la identificación que tienen los clientes con las CMAC's debido a su lugar de origen, creando una afinidad de fidelización con la CMAC.

Por otro lado, el personal que labora en las CMAC's se siente identificado y orgulloso de su centro de trabajo ya que en muchas ocasiones coinciden su lugar de origen, lo cual es muy bueno para las CMAC's porque incrementa la productividad y fideliza al colaborador.

Así mismo, otro hallazgo fue que la tecnología crediticia ¹ la cual es importante para el crecimiento y la sostenibilidad de las CMAC's, dentro de la evaluación que se realiza a un microempresario para otorgar un crédito, se da mucha importancia a la calidad moral, lo que quiere decir es que si el cliente no cuenta con buenas referencias personales en la visita in situ ² no se otorga el crédito ya que es un factor importante.

¹ **Tecnología Crediticia:** Es un conjunto de acciones, técnicas y procedimientos necesarios para diseño él y construcción de un modelo de gestión para la promoción y selección, evaluación y aprobación, seguimiento y recuperación del crédito.

² **In Situ:** Es una expresión latina que significa «en el sitio» o «en el lugar»

Finalmente, cuando se realizó las visitas se pudo observar que la Caja Arequipa es la que cuenta con mayor afluencia de clientes.

4.1.2. Segmento Expertos

Los hallazgos encontrados en la presente investigación en el segmento de Expertos, fue que algunos entrevistados relacionaban las preguntas con el centro trabajo que laboran (Institución Microfinanciera).

Finalmente, debido al consecutivo crecimiento económico y al buen clima de negocios para las microfinanzas esto contribuye con el crecimiento de las colocaciones en el Perú.

4.2. Barreras

Durante la recopilación de información fue difícil contactar con algunos representantes de las CMAC's, esto debido a la temporada del año (cierre de año), lo que llevo a que de las entrevistas que logramos agendar fueron de tiempos cortos, por ello en algunas entrevistas se escogieron las preguntas más relevantes para la investigación. Además, los horarios concedidos para las entrevistas generalmente eran horarios de trabajo, lo que hacía más difícil realizarlas. Finalmente, para realizar las entrevistas a los microempresarios fue difícil acceder a ellos ya que tenían desconfianza para brindar información sobre las preferencias a la hora de solicitar un préstamo a una CMAC, ya que ellos lo consideran como información personal.

4.3. Brechas

Durante el desarrollo de la investigación la principal brecha que se presento fue contactar y concretar una entrevista con los altos funcionarios de las principales CMAC Arequipa, Huancayo y Piura, lo cual consideramos que pudo ser un gran aporte a nuestra investigación.

CONCLUSIONES

En la presente investigación se pudo analizar las hipótesis relacionadas a los factores determinantes en el crecimiento de las colocaciones de créditos a microempresas en el Perú del periodo 2010 al 2015, por lo cual se llegó a las siguientes conclusiones:

1.- No se comprobó que la tasa de interés es un factor determinante para la colocación de un crédito y por ende no influya en el crecimiento de las colocaciones de créditos a las microempresas, sin embargo, si es un factor que influye en el microempresario en la toma de decisión para elegir la CMAC donde solicitara el crédito, siempre y cuando ya cuente con un historial crediticio.

2.- Se comprobó que la hipótesis de la evolución del número de agencias si es un factor determinante en el crecimiento de colocaciones de créditos a microempresas, debido a que logramos analizar en las entrevistas a los diferentes segmentos, los cuales coincidieron que al contar con mayor presencia en el mercado las CMAC analizadas cuentan con mayor publicidad y por lo tanto esto trae que el cliente sea más fácil de captar y a veces estos mismo buscan las agencias sin necesidad que el personal de créditos vayan a buscarlo.

3.- Se logró identificar como un hallazgo relevante la tecnología crediticia, que influye y/o contribuye al crecimiento de las colocaciones en las microfinanzas, debido a que estos procedimientos como promoción, selección, evaluación, aprobación, seguimiento y la recuperación, es un factor importante que favorece al crecimiento de las colocaciones y a los buenos indicadores de gestión.

4.- Otro hallazgo relevante que se identificó que el consecutivo crecimiento económico y al buen clima de negocios para las microfinanzas contribuyendo con el crecimiento de las colocaciones de créditos a microempresas en el Perú.

RECOMENDACIONES

Se recomienda lo siguiente:

1. Las CMAC's deben evaluar y realizar estudios de mercados más detallados para la apertura de más agencias en Provincia especialmente en mercados de alta concentración en donde aún no llega la bancarización, de esta manera se podría llegar a tener un mejor posicionamiento en las CMAC's.
2. Innovar en nuevos productos financieros para poder segmentar de una mejor manera a los microempresarios y ofrecerle productos según su tipo de necesidad, así mismo comenzar a orientarse o dar mayor impulso a la banca de servicios, tal como la venta de seguros y microseguros, servicios de recaudación y transferencia, entre otros, con la finalidad de poder asegurar su permanencia en el mediano y largo plazo.
3. Que las CMAC's incentiven a sus clientes a utilizar los medios electrónicos para poder realizar diferentes transacciones financieras según necesidad de ellos, lo que ayudaría a reducir los gastos operacionales.
4. Que la tecnología crediticia se estandarice para todas las CMAC's, de esta manera existirá un mejor procedimiento a la hora de evaluar un crédito.
5. Que los microempresarios que puedan evaluar la cercanía de agencias con respecto al giro de su negocio y domicilio, además de evaluar la tasa de interés, debido a que puede afectar a sus ingresos.

Referencias

Andia, G. A., & Cardenas, G. C. (2003). Analisis de la morosidad de las instituciones Microfinancieras en el Paru. Lima.

Bayona, F. (2013). Análisis de los factores que influyen en la rentabilidad de las cajas municipales de ahorro y crédito en el Perú (Tesis de Pregrado) recuperado de https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1795/ECO_045.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Banco Central de Reserva del Perú (2011). Glosario de términos económico. Recuperado de <http://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Glosario/Glosario-BCRP.pdf>

Banco Central de Reserva de Salvador (2012). Determinantes de Tasa de interés. Recuperado de <http://www.bcr.gob.sv/bcrsite/uploaded/content/category/1684564347.pdf>

Banco Central de Reserva del Perú (2012). El exitoso desarrollo de las microfinanzas en el Perú. Recuperado de <http://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Revista-Moneda/moneda-151/moneda-151-03.pdf>

Beck, T y De Le Torre, A (2005). The Basic Analytics of Access to Financial Services. Policy Research Working Paper Series 4026. The World Bank.

Benavides, A., Chavéz, I. , Ramos ,C. & Yauri, M. Planeamiento Estratégico del Sector Microfinanciero de Cajas Municipales en Arequipa (Tesis para Maestría) recuperada de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4609/BENAVIDES_CHAVEZ_RAMOS_YAURI_SECTOR_MICROFINANCIERO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Chong, A., & Schroth, E. (1998). Cajas municipales: microcrédito y pobreza en el Perú (Vol. 9). Consorcio de Investigación Económica, Recuperado de <http://eureka.cies.org.pe/sites/default/files/investigaciones/cajas-municipales-microcredito-y-pobreza-en-el-peru.pdf>.

Decreto Legislativo N° 30056 (2013). Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial, Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. Recuperado de http://www.mintra.gob.pe/archivos/file/SNIL/normas/2013-07-02_30056_2966.pdf

Decreto Ley 23039 (1980). Normas la Creación y Funcionamiento de las Cajas municipales, Normas Legales del Diario Oficial El Peruano. Recuperado de <http://diariooficial.elperuano.pe/Normas>

Ella evidencias lecciones desde América Latina. (2012). *El modelo de Caja Municipal en el Perú*. LIMA: Desarrollo economico .

.Equilibrium clasificadora de riesgos SA. (2014). Informe del Sistema Microfinanciero Peruano. Lima: Equilibrium clasificadora de riesgos SA

Equilibrium clasificadora de riesgos SA. (2015). Análisis del Sistema Microfinanciero Peruano.

Fepcmac. (2012). Cajas Municipales: Una Realidad en Microfinanzas con Rol Social. Recuperado de <http://www.fpcmac.org.pe/files/librofepcmac.pdf>

Hartarska, V. (2006). “Governance in Rural Community Development Financial Institutions”. En: *Agricultural and Rural Finance Markets in Transition*. [En línea]. Fecha de consulta: 20/01/2017. Disponible en: <<http://www.fred.ifas.ufl.edu/agfin/files/AgFin2005.pdf#page=46>>.

Jaramillo, M(2012).El Modelo de la Caja Municipal en Perú. Recuperado de http://www.grade.org.pe/wp-content/uploads/130412_ECO_Mic_BRIEF4_Esp.pdf.

Jobber, D. y Lancaster, G. (2011). Administración de Ventas pp 427. Recuperado el 02 de Noviembre del 2016

Mendiola, A; Aguirre, C; Aguilar, J; Chauca, P; Dávila, M; Palhua, M (2015). Sostenibilidad y rentabilidad de las cajas municipales de ahorro y crédito (CMAC) en el Perú.

Naranjo, M (2009). MOTIVACIÓN: PERSPECTIVAS TEÓRICAS Y ALGUNAS CONSIDERACIONES DE SU MPORTANCIA EN EL ÁMBITO EDUCATIVO.

REVISTA EDUCACIÓN Portocarrero, F (1999). Microfinanzas en el Perú: Experiencias y perspectivas – Lima Centro de Investigación de la Universidad Pacifico, PROMPYME, 1999.

Portocarrero, F. y Tarazona, A. (2003). “Determinantes de la rentabilidad de las Cajas Rurales de Ahorro y Crédito”. Lima: Consorcio de Investigación Económica y Social (CIES).

Portocarrero, F. y Byrne, G. (2004). “Estructura de mercado y competencia en el microcrédito en el Perú”. En: *Economía y Sociedad*. N° 52, julio 2004. Lima: Consorcio de Investigación Económica y Social (CIES).

Red Tercer Milenio S.C (2012). Administracion de Ventas. Recuperado de http://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/33410195/Administracion_de_ventas.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAJ56TQJRTWSMTNPEA&Expires=1478827351&Signature=O9byNQ6fc1fxq2SWdBo7kuqj4gw%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DAdministracion_de_ventas.pdf

Robinson, M (2001). *The Microfinance Revolution: Sustainable Banking for the Poor*. Washington D.C.: The World Bank.

Superintendencia de Banca, Seguro y AFP (2009). Resolución SBS N° 14353 – 2009, Modificaciones al nuevo Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y la Exigencia de Provisiones aprobado por Resolución SBS N° 11356-2008 y ampliación de plazo de entrada en vigencia de normas relacionadas. Fecha de consulta 01 de Febrero del 2017. Disponible en https://intranet2.sbs.gob.pe/dv_int_cn/968/v1.0/Adjuntos/14353-2009.r.pdf

Tello, M. (1995). *Promesas de progreso*. Cajas Municipales de Ahorro y Crédito, Lima: Federación Peruana de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito.

Tor, J, Rosales, R y Westley, G (2003). *Principios y prácticas para la regulación y supervisión de las microfinanzas* Banco Interamericano de Desarrollo 1300 New York.

Universidad San Martín de Porres. (1999). *Calidad del servicio proempleo*. Lima: Facultad de relaciones industriales.

ANEXO

ANEXO N°1 GUÍA DE PREGUNTAS POR SEGMENTOS

Guion para la entrevista para Cajas

Buenos días/tardes, señor(a) _____, mi nombre es _____, ante mano muchas gracias por habernos concedido esta entrevista, el motivo de la presente es debido a que estamos realizando nuestra Tesis con el tema Factores determinantes en la evolución de los microcréditos en las tres principales CMAC en el periodo 2010 al 2015.

Por tal motivo deseamos realizarle algunas preguntas para poder aclarar algunas dudas que tenemos:

1. Cuál cree usted que sea la razón fundamental que ha logrado el aumento de microempresas en el Perú
2. ¿Cuál cree usted que sea la participación de las Instituciones Financieras dentro del desarrollo de la Microempresas en el Perú?
3. ¿Según su opinión, qué sectores de la economía representan la mayor y menor cartera de colocaciones de microcréditos las Cajas Municipales?
4. ¿En su institución qué medidas se están tomando para hacer frente a la cada vez más creciente competencia de productos microfinancieros de otras cajas?
5. ¿Qué ventajas considera que tiene las CMAC a la hora colocar créditos a microempresarios respecto a las Instituciones Financieras?
6. ¿Al calificar a los microempresarios, sabemos que estos clientes a veces no cuentan con información contable a la mano como hacen para recabar esta información, de qué manera superan este obstáculo?
7. ¿Podría contarnos de que manera trabajan para lograr que el ratio de morosidad de los clientes no se eleve a medida que su provisión en los créditos aumente?

8. Cuáles son las razones del crecimiento promedio anual de las colocaciones de créditos a microempresarios en las CMAC en el Periodo del 2010 al 2015
9. ¿Qué tan importante cree usted que es el crecimiento del número de agencias para el crecimiento de microcréditos en las CMAC?
10. ¿Qué tan importante cree usted que es la tasa de interés para el crecimiento de microcréditos en las CMAC?
11. ¿En qué casos ustedes negocian las tasas con los clientes, esto es recurrente? existe tasas preferenciales?
12. ¿Podemos concluir que el crecimiento de los microcréditos en las CMAC en el Periodo del 2010 al 2015 ha sido gracias a la Tasa de Interés o el Número de Agencias?
13. ¿Cuáles podría señalar como las principales estrategias adoptadas por su institución para lograr el crecimiento promedio anual de las colocaciones de créditos a los microempresarios?
14. ¿Qué piensa usted del factor de la informalidad de los microempresarios? ¿De qué manera afecta este factor a las colocaciones? Y de qué manera se prepara su institución para poder vencer este obstáculo.
- 15.Cuál considera usted que sea la ventaja comparativa y el atributo a valor en los microcréditos que su institución ofrece en comparación con las otras CMAC en el mercado
16. ¿Cuáles son los principales factores que se analizan para determinar la apertura de una nueva agencia?
17. ¿Cuáles cree usted que sean los principales beneficios ofrecidos a sus clientes, para que este cliente pueda adquirir este crédito con la caja y no irse a otras identidades?

18. ¿Cuál es el balance que usted pudiera hacer sobre el sector de microfinanzas en los últimos 10 años?
19. De manera final, cuál es su opinión sobre las perspectivas que se puedan presentar en este sector.

Guion para la entrevista para Expertos

Buenos días/tardes, señor _____ mi nombre es _____, ante mano muchas gracias por habernos concedido esta entrevista, el motivo de la presente es debido a que estamos realizando nuestra Tesis con el tema Factores determinantes en la evolución de los microcréditos en las tres principales CMAC en el periodo 2010 al 2015.

Por tal motivo deseamos realizarle algunas preguntas para poder aclarar algunas dudas que tenemos:

1. ¿Cuál cree usted que sea la razón fundamental que ha logrado el aumento de microempresas en el Perú?
2. ¿Cuál cree usted que sea la participación de las Instituciones Financieras dentro del desarrollo de la Microempresas en el Perú?
3. ¿Según su opinión, qué sectores de la economía representan la mayor y menor cartera de colocaciones de microcréditos las Cajas Municipales?
4. ¿Qué ventajas considera que tiene las CMAC a la hora colocar créditos a microempresarios respecto a las Instituciones Financieras?
5. ¿Cuál cree usted que son las medidas que están tomando las CMAC para hacer frente a la creciente competencia de productos microfinancieros de otras Instituciones Financieras?
6. ¿Al calificar a los microempresarios, sabemos que estos clientes a veces no cuentan con información contable a la mano, cuál cree usted que cómo deberían actuar las CMAC para superar este obstáculo?
7. ¿Cuál cree usted que cuales deberían ser las medidas que deben tomar las CMAC para que el ratio de morosidad se disminuya?

8. ¿Cuáles son las razones del crecimiento promedio anual de las colocaciones de créditos a microempresarios en las CMAC en el Periodo del 2010 al 2015?
9. ¿Cuál cree que sea la tendencia a futuro de los microcréditos y las tasas de interés, en relación a la creciente competencia del mercado peruano?
10. ¿Qué tan importante cree usted que es el crecimiento del número de agencias para el crecimiento de microcréditos en las CMAC?
11. ¿Qué tan importante cree usted que es la tasa de interés para el crecimiento de microcréditos en las CMAC?
12. ¿Podemos concluir que el crecimiento de los microcréditos en las CMAC en el Periodo del 2010 al 2015 ha sido gracias a la Tasa de Interés o el Número de Agencias?
13. ¿Usted cree, que podría señalar cuales han sido las principales estrategias adoptadas por las CMAC para el crecimiento promedio anual en las colocaciones a microempresarios?
14. ¿Qué piensa usted del factor de la informalidad de los microempresarios? ¿De qué manera afecta este factor a las colocaciones? ¿Y de qué manera deberían actuar las CMAC para poder vencer este obstáculo?
15. ¿Cuál considera usted que sea la ventaja comparativa y el atributo a valor en los microcréditos de las CMAC ofrece, en comparación con las otras Instituciones financieras en el mercado?
16. ¿Cuáles son los principales factores que se analizan para determinar la apertura de una nueva agencia?
17. ¿Cuál es el balance que usted pudiera hacer sobre el sector de microfinanzas en los últimos 10 años?

18. De manera final, cuál es su opinión sobre las perspectivas que se puedan presentar en este sector.

Guion para la entrevista para los Microempresarios

Buenos días/tardes, señor(a) mi nombre es _____, ante mano muchas gracias por habernos concedido esta entrevista, el motivo de la presente es debido a que estamos realizando nuestra Tesis con el tema Factores determinantes en la evolución de las colocaciones de Microcréditos en el Perú de las tres principales CMAC (Caja Arequipa, Caja Piura y Caja Huancayo) en el periodo 2010 al 2015

Preguntas filtro

a.- Alguna vez ha solicitado un préstamo?

Si

NO

b.- Si alguna vez a ha solicitado un préstamo, lo hizo en un banco o una caja municipal, ¿o cual entidad financiera?

Banco

Caja Municipal

Otros

Por tal motivo deseamos realizarle algunas preguntar para poder aclarar algunas dudas que tenemos:

0. ¿Usted a que se dedica?, que productos vende?
1. ¿Hace cuánto tiempo usted tiene este negocio?
2. ¿Qué motivos le impulso a tener este negocio?
3. ¿Por qué decidió solicitar un préstamo?
4. ¿Por qué solicito un préstamo a una caja municipal y no a un banco?
5. ¿Cuántas veces a solicitado un préstamo?, desde la primera vez que lo solicito fue luego fácil obtenerlo?

6. ¿Cuándo se decidió a solicitar un préstamo, hubo varias entidades entre las cuales pudo elegir?, porque se decidió por esta?
7. ¿La cercanía de la agencia hizo que usted opte por prestarse de esa entidad?
8. ¿Alguna vez se ha retrasado en la cuota?, por qué?
9. ¿Hizo la entidad algo para ayudarla de no caer en mora?
10. ¿Ha formalizado su negocio?, si es si por qué? ¿Y i es no, por qué?

ANEXO N° 2

MOROSIDAD

El indicador de la morosidad

El análisis de la calidad de la cartera de una institución financiera requiere de la utilización de un indicador adecuado para tales fines. No existe, sin embargo, unanimidad en la discusión sobre cuál este “adecuado indicador” de los niveles de morosidad que exhibe la cartera de una entidad crediticia. (Andia & Cardenas, 2003, pág. 17)

De la información financiera publicada por la Superintendencia de Banca y Seguros, se evidencia el reporte de tres indicadores de calidad de cartera que cuantifican en valores relativos el nivel de cartera morosa o de mayor riesgo crediticio. Los indicadores son: cartera atrasada, cartera de alto riesgo y cartera pesada. (Andia & Cardenas, 2003, pág. 17)

De los tres indicadores mencionados el más usado es el de cartera atrasada comúnmente llamado en la literatura tasa de morosidad, porque puede fácilmente ser obtenido de la información contable de las instituciones que es, además, de dominio público. (Andia & Cardenas, 2003, pág. 17)

La tasa de morosidad

Si bien la industria de las microfinanzas ha tenido un desarrollo y un crecimiento considerable, aún persisten dificultades y desafíos por enfrentar, uno de ellos es la morosidad de su cartera. (Andia & Cardenas, 2003, pág. 19)

La evolución de la morosidad en los microcréditos de las CMACs, en los 2010 al 2015 ha tenido varios altibajos, como se muestra en el cuadro, se observa que para el año 2010 el promedio de la tasa de morosidad ha sido de 6,32, en el 2011 bajo a 6.18, en el 2012 sube muy ligeramente a 6.64, digamos que hasta allí esta es una tasa promedio, sin embargo, para el año 2013, esta se incrementa a 7.80, siendo esta una tasa muy alta en

comparación a años anteriores. Luego se observa que para el 2014, la mora disminuye a 6.56 y al 2015 se está manteniendo a 6.55, decreciendo solo en 0.01. Por lo anterior deducimos que la morosidad de los microcréditos en las CMACS, ha estado manteniéndose en un promedio moderado, pero se está incrementando ligeramente.

EVOLUCION DE LA MOROSIDAD EN LOS MICROREDITOS EN LAS CMAC'S						
Años	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Arequipa	4.52	4.63	4.72	5.49	6.17	6.06
Cusco	6.16	5.66	4.98	4.95	5.04	5.17
Del Santa	10.79	7.84	10.66	13.67	11.25	8.91
Huancayo	4.72	4.49	4.81	4.72	4.62	4.35
Ica	6.56	7.83	6.70	7.12	7.53	9.34
Maynas	9.82	9.45	8.18	9.95	9.75	6.39
Paita	7.98	10.87	13.39	16.14	12.06	13.70
Pisco	2.68	3.30	4.42	8.85	-	-
Piura	7.05	5.05	4.21	4.71	5.53	3.83
Sullana	6.07	4.63	5.82	5.41	3.40	4.96
Tacna	4.23	4.17	5.29	7.13	6.70	8.86
Trujillo	5.31	6.24	6.51	5.47	6.63	7.01
Total	6.32	6.18	6.64	7.80	6.56	6.55

Los problemas de morosidad de los créditos destinados a la pequeña empresa no solo se muestran en las mifinancieras, sino que también viene afectando desde el 2013 al sistema bancario. Lo cual ha conllevado a que este se retire parcialmente de este segmento de negocio. Con el objetivo de controlar y reducir los niveles de morosidad, las entidades vienen mejorando los controles internos para el otorgamiento de nuevos créditos, evaluación que también incluye el riesgo de sobreendeudamiento, condicionando los mismos al número los mismos en función al número de instituciones con las que mantiene deuda el potencial cliente. Asimismo, algunas entidades vienen optando por separar las funciones de seguimiento y recuperación de créditos, fortaleciendo a su vez el área de cobranzas. (Equilibrium Clasificadora de Rieazgo s.a, Mayo 2015, pág. 19)