

**UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ
DE MENDOZA DE AMAZONAS**



UNTRM

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO
TESIS PARA OBTENER
EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN TURISMO Y ADMINISTRACIÓN**

**EFFECTOS SOCIALES Y ECONÓMICOS DE LOS
MICROCRÉDITOS OTORGADOS POR LA FINANCIERA
CONFIANZA EN LA CALIDAD DE VIDA DE SUS
CLIENTES DE LA AGENCIA DE CHACHAPOYAS, 2018**

Autora:

Bach. Luz Ebelin Chujandama Chistama

Asesor:

Mg. Erik Martos Collazos Silva

CHACHAPOYAS – PERÚ

2018

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación quiero dedicárselo a mis padres y hermanos por apoyarme siempre y guiarme en el camino hacia la superación, quienes me han apoyado durante mi formación profesional y como persona especial para Eysten Hamilton Pinedo Guadalupe quien siempre ha estado brindándome su comprensión, cariño y amor.

Quienes siempre están en los momentos difíciles motivándonos para poder superar cada día las dificultades que nos presentan.

Esto es posible gracias a ustedes.

AGRADECIMIENTOS

Quiero agradecer en primer lugar a Financiera Confianza filial Chachapoyas en especial al administrador Lic. Lic. Julio Calla Quevedo, por la información brindada para el desarrollo del Presente trabajo.

Agradezco a la Sra. Doris M. Mio Quintana Asesora de Negocios y facilitadora de los Microcréditos de Financiera Confianza, por el enlace entre mi persona y las mujeres beneficiarias de los microcréditos de Financiera Confianza en la ciudad de Chachapoyas.

Mi agradecimiento especial, al Mg. Erik Martos Collazos Silva, asesor de la tesis, quien me oriento en la parte técnica y metodológica para realizar el proyecto e informe de tesis.

Agradezco a todas las señoras beneficiarias de los Microcréditos otorgados por Financiera Confianza, quienes me brindaron la información durante los trabajos de campo.

Agradecer también a todas aquellas personas que me apoyaron en los trabajos de campo y de gabinete, lo que me permitió realizar y presentar la investigación de forma oportuna.

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

Dr. POLICARPIO CHAUCA VALQUI

RECTOR

Dr. MIGUEL ÁNGEL BARRENA GURBILLÓN

VICERRECTOR ACADÉMICO

Dra. FLOR TERESA GARCÍA HUAMÁN

VICERRECTORA DE INVESTIGACIÓN

Dr. CARLOS ALBERTO HINOJOSA SALAZAR

**DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS**

PAGINA DEL JURADO

Econ. EDINSON CUEVA VEGA

PRESIDENTE

Lic. LYNN KARIN MENDOZA ZUTA

SECRETARIA

Mg. FRANKLIN OMAR ZA VALETA CHÁVEZ ARROYO

VOCAL

VISTO BUENO DEL ASESOR

El que suscribe en cumplimiento del artículo 23 del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas (RCG. N° 022-2006-UNAT-A-CG.), da el visto bueno al informe final de la tesis titulado: EFECTOS SOCIALES Y ECONÓMICOS DE LOS MICROCRÉDITOS OTORGADOS POR LA FINANCIERA CONFIANZA EN LA CALIDAD DE VIDA DE SUS CLIENTES DE LA AGENCIA DE CHACHAPOYAS, presentado por la bachiller en Turismo y Administración Luz Ebelin Chujandama Chistama. dándole pase para que sea sometida a la revisión por el jurado evaluador, para su posterior sustentación, el mismo que fue elaborado de acuerdo al Reglamento de Grados y Títulos de la UNTRM – A.

Por lo tanto:

Firmo la presente para mayor constancia.

Mg. Erik Martos Collazos Silva

ASESOR

DECLARACIÓN JURADA DE NO PLAGIO

Yo Luz Ebelin Chujandama Chistama, identificada con DNI 40483986 Bachiller en Turismo y Administración, de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.

Declaro bajo juramento que:

1. Soy autor de la tesis titulada: EFECTOS SOCIALES Y ECONÓMICOS DE LOS MICROCRÉDITOS OTORGADOS POR LA FINANCIERA CONFIANZA EN LA CALIDAD DE VIDA DE SUS CLIENTES DE LA AGENCIA DE CHACHAPOYAS. La misma que presento para optar: El Título profesional de Licenciada en Turismo y Administración.
2. La tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
3. La tesis presentada no atenta contra derechos de terceros.
4. La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
5. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo toda responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis, así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada. Asimismo, por la presente me comprometo a asumir todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para la UNTRM en favor de terceros por motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido de la tesis.

De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones civiles y penales que de mi acción se deriven.

Chachapoyas, 11 de diciembre de 2018.

Bach. Luz Ebelin Chujandama Chistama
Tesisista

ÍNDICE DE CONTENIDOS

I. INTRODUCCIÓN.....	13
II. OBJETIVOS.....	16
2.1 Objetivo general.....	16
2.2 Objetivos específicos.....	16
III. MARCO TEÓRICO.....	17
3.1 Antecedentes de la investigación.....	17
3.2 Base teórica.....	24
3.3 Definición de términos.....	33
IV. MATERIAL Y MÉTODOS.....	36
4.1 Diseño de la investigación.....	36
4.2 Población muestra y muestreo.....	37
4.3 Métodos, instrumentos y técnicas.....	38
4.4 Técnicas.....	38
4.5 Instrumentos de recopilación de datos.....	38
4.6 Procedimiento.....	39
4.7 Análisis de datos.....	39
V. RESULTADOS.....	40
5.1 Financiera Confianza Descripción.....	40
5.2 Efectos sociales de los microcréditos otorgados por Financiera Confianza Agencia Chachapoyas.....	44
5.3 Efectos Económicos de los microcréditos otorgados por Financiera Confianza Agencia Chachapoyas.....	50
5.4 Mejora de la calidad de vida de los beneficiarios de los microcréditos otorgados por Financiera Confianza Agencia Chachapoyas.....	59
VI. DISCUSIÓN.....	61
VII. CONCLUSIONES.....	64
VIII. RECOMENDACIONES.....	65
IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	66
X. ANEXOS.....	68

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Comparación entre microcrédito y préstamo bancario.....	27
--	----

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Condición de las mujeres y su participación en la actividad financiera.....	42
Figura 2: Perfil sociodemográfico de las mujeres con acceso a las micro finanzas a nivel de América Latina.....	43
Figura 3: Microcréditos asignados según el género o el sexo.....	44
Figura 4: Microcréditos asignados según la edad.....	44
Figura 5: Microcréditos asignados según el estado civil de las encuestadas.....	45
Figura 6: Microcréditos asignados según el grado de instrucción.....	45
Figura 7: Microcréditos asignados según el lugar de residencia de las ahorristas.....	46
Figura 8: Servicios que cuentan las beneficiarias de los microcréditos en sus viviendas.....	47
Figura 9: Modalidad de crédito a los que tienen acceso las mujeres beneficiarias.....	48
Figura 10: Fortalecimiento de valores de las mujeres beneficiarias de Financiera Confianza.....	48
Figura 11: Efectos Sociales según la cantidad o número de beneficiarias.....	49
Figura 12: El tiempo con el que viene trabajando con la entidad Financiera Confianza.....	50
Figura 13: Montos a los que acceden mediante los microcréditos de Financiera Confianza.....	51
Figura 14: Contribución en sus ingresos económicos mediante los microcréditos de Financiera Confianza.....	52
Figura 15: Destino de los microcréditos de Financiera Confianza.....	52
Figura 16: Desarrollo de habilidades gracias a los microcréditos de Financiera Confianza.....	53
Figura 17: Tipo de negocio fortalecido debido a su participación en los microcréditos de Financiera Confianza.....	54
Figura 18: Deudas pendientes de pago de parte de las mujeres que participan en los microcréditos de Financiera Confianza.....	55

Figura 19: Procedencia del dinero destinado al pago de las cuotas del prestamos otorgado a las mujeres que participan en los microcréditos de Financiera Confianza.....	55
Figura 20: Retraso en las cuotas pago de parte de las mujeres que participan en los microcréditos de Financiera Confianza.....	56
Figura 21: Principales motivos del retraso en las cuotas de pago de parte de las mujeres que participan en los microcréditos de Financiera Confianza.....	57
Figura 22: Montos de desembolsos por año de los microcréditos de Financiera Confianza.....	57
Figura 23: Incremento de ingresos según desembolso.....	58
Figura 24: Mejora de la condición de vida debido a su participación en los microcréditos de Financiera Confianza.....	59
Figura 25: Aspectos en los que mejoró su condición de vida debido a su participación en los microcréditos de Financiera Confianza.....	59
Figura 26: Intención de continuar trabajando con los microcréditos otorgados por financiera confianza.....	60

RESUMEN

La tesis titulada Efectos sociales y económicos de los microcréditos otorgados por la Financiera Confianza en la calidad de vida de sus clientes de la Agencia de Chachapoyas, tuvo por objetivo determinar cuáles son los efectos sociales y económicos de los microcréditos otorgados por la Financiera Confianza en la calidad de vida de sus clientes de la Agencia de Chachapoyas; sabiendo que este servicio está ganando cada vez más clientes y está generando diversos efectos en la población especialmente en las más excluidas de la actividad financiera como el segmento de las mujeres. La metodología que se utilizó para el recojo de información fue el método descriptivo, inductivo y analítico; empleándose fichas de campo y encuestas; por otro lado el proceso de información fue mediante software Microsoft Excel, los mismos que nos permitió hacer el cruce de las variables dependiente e independiente expresados en figuras; los resultados de la investigación fueron que existe impactos positivos tanto para los sociales y económicos y como conclusión se puede decir que los efectos sociales y económicos han permitido mejorar la calidad de vida de las beneficiarias de los microcréditos: como la inclusión de poblaciones vulnerables en el sistema financiero, la capacidad para organizarse, los valores fortalecidos así como los ingresos generados la cultura de ahorro y de inversión.

Palabras clave: Efectos, microcréditos, financiera, calidad de vida, clientes.

ABSTRACT

The thesis titled Social and economic effects of the microcredits granted by Financiera Confianza on the quality of life of its clients of the Chachapoyas Agency, aimed to determine the social and economic effects of the microcredits granted by the Financiera Confianza in the quality of life of its clients of the Chachapoyas Agency; Knowing that this service is gaining more and more customers and is generating various effects on the population especially in the most excluded from financial activity such as the women's segment. The methodology that was used for the collection of information was the descriptive, inductive and analytical method; using field cards and surveys; On the other hand, the information process was through Microsoft Excel software, which allowed us to cross the dependent and independent variables expressed in figures; the results of the research were that there are positive impacts for both social and economic and in conclusion we can say that the social and economic effects have improved the quality of life of the beneficiaries of the microcredits: as the inclusion of vulnerable populations in the financial system, the ability to organize, the values strengthened as well as the income generated by the savings and investment culture.

Keywords: Effects, microcredits, financial, quality of life, clients.

I. INTRODUCCIÓN

Desde que en la década de los años setenta, el Banco Grameen en Bangladesh y Acción Internacional en Brasil, comenzaron a trabajar el tema del microcrédito y, gracias a la celebración en el 2005, del año Internacional del Microcrédito y al otorgamiento del Premio Nobel de la Paz, en el año 2006, a Muhammad Yunus, las microfinanzas se han convertido en una de las alternativas más populares de lucha contra la pobreza y la inequidad social. Muchos han sido los conceptos y argumentaciones a favor del microcrédito, desde las propias Naciones Unidas, se argumenta que “las microfinanzas son una de las herramientas más prometedoras y eficientes en la lucha contra la pobreza global”. Pero también son muchas las personas que cuestionan la efectividad del microcrédito para reducir los niveles de pobreza. Es así como desde la década de los noventa, comenzaron a publicarse estudios que pedían más investigación para medir con mayor precisión los efectos de las microfinanzas sobre los niveles de pobreza (Janson, 1997), (Pitt y Khandker, 1998). Otros autores como Buckley (1997) cuestionan si el reciente interés por los microcréditos, por parte de las instituciones financieras y otras agencias internacionales, realmente puede llegar a resolver el problema de la falta de desarrollo. Marbán (2007), Por otro lado, se puede afirmar que el microcrédito es un instrumento financiero que en las últimas décadas ha permitido grandes avances en la inclusión financiera y el desarrollo de las poblaciones menos favorecidas de los países en vías de desarrollo. Partiendo de la teoría económica, su finalidad es mejorar la calidad de vida de la población e incrementar la riqueza (Marbán, 2007).

El último reporte de la Superintendencia de Banca y Seguros-SBS (2017), correspondiente al periodo diciembre - 2011 a diciembre - 2016, menciona dentro de muchos aspectos que, durante este periodo, la pobreza se redujo de 27,8 a 20,7%; los créditos y depósitos se incrementaron hasta 40,3 y 38,6% del PBI; se han incrementado el número de puntos de atención de las entidades financieras, en sus diferentes modalidades, acompañado de una importante descentralización de las redes financieras; se han incorporado 1,5 millones de personas al sistema financiero y más de 454 mil microempresarios fueron

incorporados al sistema; tal que a la actualidad existe alrededor de 2 millones de deudores MYPE.

En el Perú la incidencia de la pobreza alcanza 54% de la población (ENNIV) y la tasa de subempleo 43% en el año 2000. Es bastante conocida la elevada correlación entre pobreza y subempleo. Este último se concentra en las unidades productivas de menor tamaño. Hacia fines de la década de los noventa, la microempresa representa el 73% del empleo, aunque solo un 40% del PBI. Así, la productividad media del trabajo en la microempresa es alrededor de la mitad que el promedio de la economía peruana, que es en sí misma una economía subdesarrollada.

Por ende, resulta claro que una reducción significativa de los masivos niveles de pobreza en el Perú requiere elevar la productividad de la microempresa. En la ciudad de Chachapoyas durante las dos últimas décadas, las empresas financieras han incrementado, desde la aparición de financieras promovidas por organismos religiosos como Cáritas Micro Finanzas, Organismos No Gubernamentales como Manuela Ramos y Cooperativas de ahorros y créditos de trabajadores y productores de ciertos sectores hasta la Caja Huancayo instalada en la ciudad el último año; todas estas han puesto sus ojos en los sectores postergados como las micro empresas y a grupos de mujeres organizadas que acceden al financiamiento mediante los microcréditos. La Empresa de Ahorros y Créditos Financiera Confianza como parte de su política institucional de inclusión social y diversificación de su servicio, ofrece micro crédito a mujeres organizadas con el fin de generar en estas una cultura de ahorro e inversión; por lo que en la presente investigación se buscó conocer cómo se distribuyen e invierten estos fondos por las denominadas mujeres ahorristas partiendo de la siguiente interrogante: ¿Cuáles son los efectos sociales y económicos de los microcréditos otorgados por la Financiera Confianza en la calidad de vida de sus clientes de la Agencia de Chachapoyas, 2018?.

La investigación se justifica económicamente, ya que con la investigación se podrá conocer cuánto es el movimiento financiero, económico y las condiciones que este tienen para su acceso, información que ha de ser de importancia no solo para la empresa sino también para las mujeres, quienes

evaluaran las tasas de interés en función a la del mercado. Así mismo se justifica socialmente ya que las beneficiarias para poder acceder a estos fondos de crédito y ahorro deben de estar agrupadas, por lo que con la investigación se conocerá como es que se agrupan estas prestamistas y cuál es el grado de confianza que existe entre ellas, la solidaridad de aportación y el nivel de integración al crédito y ahorro y finalmente se justifica académica; porque la tesis pretende aportar al conocimiento de nuevas teorías de estrategia de inclusión de poblaciones vulnerables y postergadas. Por otro lado, servirá de antecedentes para el desarrollo de futuras investigaciones relacionadas al tema.

II. OBJETIVOS

2.1 Objetivo general

Determinar los efectos sociales y económicos de los microcréditos otorgados por la Financiera Confianza en la calidad de vida de sus clientes de la Agencia de Chachapoyas

2.2 Objetivos específicos

- ✓ Identificar los efectos sociales generados como consecuencia de los microcréditos otorgados por la Financiera Confianza en la calidad de vida de sus clientes de la agencia de Chachapoyas.
- ✓ Identificar los efectos económicos generados como consecuencia de los microcréditos otorgados por la Financiera Confianza en la calidad de vida de sus clientes de la agencia de Chachapoyas.
- ✓ Determinar las condiciones de calidad de vida de las familias a partir de la obtención de los microcréditos en la Financiera Confianza agencia Chachapoyas 2018.

III.Marco Teórico

3.1 Antecedentes de la Investigación

A nivel Internacional

Alvarez (2013), en su tesis de maestría titulada , evaluación del Impacto del Microcrédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Colanta, investigación hecha para ostentar el grado de Maestro en Ingeniería Administrativa de la Universidad Nacional de Colombia, se plantea como objetivo medir el impacto que el microcrédito otorgado por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Colanta ha tenido en sus afiliados, buscando comprobar si el acceso al crédito otorgado por la cooperativa, tiene impactos económicos positivos en sus afiliados y determinar si esos efectos son atribuibles al programa de crédito. Algunos autores coinciden en afirmar que los reales efectos de las microfinanzas y del microcrédito, específicamente en la reducción de los niveles de pobreza e inequidad, aún están por evaluarse. Para esto se debe de partir de las interrogantes: ¿Qué cambios sostenibles en la vida de las personas beneficiarias, se pueden atribuir exclusivamente al microcrédito? ¿En qué situación estarían estas personas, si no los hubieran recibido? Estas preguntas son las que se tratan de responder con las evaluaciones del impacto. Aunque se han hecho algunos estudios sobre el impacto de las microfinanzas, estos por lo general se concentran en la sostenibilidad y en los resultados de las instituciones microfinancieras (IMF). Los resultados de la investigación, confirman la existencia de una relación positiva entre el crédito otorgado por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Colanta y la situación económica y social de sus asociados. Esta relación de causalidad positiva está indicando un impacto global positivo del crédito otorgado por A y C Colanta en sus afiliados y en sus familias lo que contribuye al cumplimiento de las políticas de proyección social fijadas por la cooperativa. Por otro lado, los resultados obtenidos en el contraste de la primera hipótesis de trabajo, confirman que se puede establecer una relación entre los ingresos de los asociados y el crédito otorgado por Cooperativa de Ahorro y Crédito Colanta. Los resultados de las evaluaciones muestran un impacto positivo del crédito sobre la variable

devengado, ya que la media del grupo de tratamiento después del Matching es un 22.13% más alta que la media del grupo de control. Estos resultados, aunque estadísticamente no significativos (diferencia de medias estandarizada después del Matching de 0,130), validan la hipótesis. Finalmente se concluye que: el microcrédito facilita el crecimiento de la microempresa, crecimiento que se ve reflejado en mayores ingresos y en un mayor volumen de ventas de leche.

Sanz (s.f.) en su tesis doctoral titulada el impacto de las microfinanzas sobre el crecimiento económico de los países en vías de desarrollo, de la Universidad de Valladolid España, se plantea como objetivo El objetivo principal de este trabajo ha sido analizar el impacto de la microfinanciación en el crecimiento económico utilizando para ello un modelo que incorpora la variable microfinanciera y realizando un análisis econométrico de datos de panel. Como paso previo, se ha enmarcado el estudio dentro de la rama de investigación que analiza el papel de la financiación en el crecimiento económico y justificado teóricamente la incorporación de la microfinanciación cuando dicho análisis se centra en países en vías de desarrollo. Por otro lado, se advierte del impacto que las microfinanzas tienen a nivel macroeconómico para lo cual se empleó, previa justificación, una variable para medir la microfinanciación. En los últimos 13 años un total de 3.652 Instituciones Microfinancieras (IMF) reportaron haber atendido a más de 205 millones de clientes, de los que 138 millones estaban entre los más pobres cuando se adhirieron a sus respectivos programas. En la década que concluye, en la India, el paradigma mundial del microcrédito, vivía una expansión inédita con un índice medio de aumento del PIB del 7,9%. ¿Existe alguna conexión entre ambos hechos? Si es así, ¿pueden poseer las clases más desfavorecidas de determinados países en vías de desarrollo un peso real sobre su balanza económica? Y, más allá de ello, ¿puede marcar el progreso de un país el comportamiento económico de los millones de individuos pertenecientes a sus castas marginadas? El siguiente estudio intenta dilucidar la veracidad de estas cuestiones. Entre las aportaciones de esta tesis, se destaca el análisis de la microfinanciación desde un punto

de vista macroeconómico al considerar el posible efecto que esa financiación dirigida a capas desfavorecidas de países en vías de desarrollo puede tener sobre el crecimiento económico. Para ello, se ha propuesto una variable para medir la microfinanciación, construido una base de datos al respecto y analizado su impacto en un modelo de crecimiento económico. De tal manera, se ha elaborado y cuantificado la variable microfinanciera a considerar en el modelo de crecimiento económico de países en vías de desarrollo, previa revisión del correspondiente marco teórico y la incorporación de las hipótesis que lo justifican. Partiendo de la revisión de la literatura, que analiza el papel de la financiación en el crecimiento económico, se puede concluir que existen determinadas funciones de los agentes financieros susceptibles de influir en el crecimiento económico. De esta forma, en la medida que los agentes financieros desempeñen estas funciones y se produzca un crecimiento de la actividad de los mismos, el desarrollo financiero resultante es susceptible de influir en el crecimiento económico. Sin embargo, en los países en vías de desarrollo una gran parte de la población no tiene acceso a la financiación ni a los servicios de los agentes financieros tradicionales debido a condición de pobres. Como conclusión el autor plantea que, independientemente de que los intermediarios financieros estén desarrollando sus funciones y expandiendo su actividad, si una parte importante de la población no tiene acceso a este desarrollo financiero, el impacto que éste puede tener sobre el crecimiento económico presenta una gran limitación. Por el contrario, al poner en la balanza tanto el desarrollo de los intermediarios financieros tradicionales como la financiación canalizada a través de Instituciones Microfinancieras que gestionan microcréditos hacia los pobres, estamos explorando una visión más completa y adaptada al impacto de la profundización financiera en el crecimiento económico de países en vías de desarrollo.

A nivel Nacional

Galecio (2013) en su tesis Impacto de la expansión de las colocaciones de las Instituciones Microfinancieras en el crecimiento regional del Perú en el periodo 2001 – 2011, investigación realizada para optar el Título Profesional de Economía con mención en Finanzas de la Universidad Privada Antenor Orrego. El objetivo de este estudio es hacer una evaluación cuantitativa del impacto que la expansión de las colocaciones de las Instituciones Microfinancieras ha tenido sobre crecimiento de la actividad económica en las regiones peruanas. Teniendo como marco conceptual la teoría desarrollada sobre el vínculo entre el crecimiento económico y el desarrollo financiero y con información anual para 24 regiones del país en el periodo 2001 – 2011, se estima un modelo de datos de panel que tiene como variable dependiente la tasa de crecimiento del PBI per cápita y como variables explicativas, variables proxy como las colocaciones de los distintos tipos de instituciones microfinancieras como porcentaje del PBI, y otras variables que afectan el crecimiento económico. Mirando la expansión de las microfinanzas y haciendo una prueba empírica, se encontró que las colocaciones de las microfinanzas están en relación directa con el crecimiento regional, tal como se postula en la hipótesis. El resultado empírico es el siguiente: por cada 1% de aumento en las colocaciones de las Instituciones Microfinancieras en Perú, el crecimiento regional aumentaría en 0.0692%. Dicho hallazgo es estadísticamente significativo, sin embargo, no revela un gran impacto. Al margen de la magnitud del parámetro, la relación positiva entre la colocación de las microfinanzas y el crecimiento regional existe. Cabe agregar que nuestras evidencias van en el mismo sentido que los estudios de Guiso (2004), Burneo (2008) y Aguilar (2011). De los datos observados, vemos que el crecimiento de las colocaciones como participación del PBI Regional (expansión microfinanciera regional) ha tenido un comportamiento ascendente y significativo, tal es así que en algunas regiones dicho ratio paso de niveles de 2% a niveles de dos dígitos. Esto sugiere que la expansión de las microfinanzas en el Perú, y en particular el microcrédito, deben haber contribuido de alguna forma al dinamismo económico de las regiones. El Crecimiento Regional del Perú obtuvo un promedio anual de 5.4%. En la

mayoría de las regiones se encuentra que su crecimiento de producción no primaria, es decir, no vinculada a la demanda externa, es consistente con el incremento de la producción a nivel nacional experimentada en el periodo (6%). En efecto, se observan regiones con una reducida tasa de crecimiento promedio anual, como por ejemplo Huancavelica (2.5%) y otras con tasas de crecimiento promedio muy por encima de la tasa promedio nacional, como, por ejemplo, Cusco (6.6%), Ica (7.9%) y Tumbes (6.2%). Con un ejercicio contable, en las regiones más pobres como: Amazonas, Huancavelica, Loreto, y Pasco, el incremento en la tasa de crecimiento del PBI per cápita, causada por la expansión de las colocaciones de las IMF= 10% del PBI Regional, es todavía más significativo que al resto de regiones. Por lo tanto, el impacto de la expansión de las colocaciones microfinancieras (en el ejercicio contable) en el Crecimiento Regional del periodo 2001 – 2011, es mayor en éstas regiones, dando cuenta de cómo éstas economías regionales podrían verse muy beneficiadas. En base a los resultados encontrados se puede concluir que; cuanto mayor es la participación del total de colocaciones de las IMF en el PBI de cada región, mayor es el impacto sobre la tasa de crecimiento del PBI per cápita y, por consiguiente, mayores los incrementos obtenidos en el PBI per cápita.

Aguirre, et.al.(2015) en la investigación titulada, Sostenibilidad y rentabilidad de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC) en el Perú, realizada para la Universidad ESAN. El objetivo general del tema de investigación, se trata de identificar los factores cuantitativos y cualitativos que afectan la rentabilidad de las cajas municipales de ahorro y crédito (CMAC), las principales instituciones financieras del sector microfinanzas en el Perú. Las metodologías descritas son tres de las metodologías más conocidas para evaluación de las IMF: Camel, de Acción Internacional; Perlas, del WOCCU; y Girafe, de Planet Rating. Estas metodologías tienen como propósito principal mostrar el desempeño de una IMF por cada una de las áreas que la conforman; cabe mencionar que dichas evaluaciones mantienen una tendencia cuantitativa y/o cualitativa según su método de análisis. El autor concluye que: Los factores cuantitativos que afectan de

manera negativa la rentabilidad de las CMAC son: el número de agencias y/o oficinas, el número de empleados y los gastos administrativos. Debido a que en los últimos nueve años dichos factores se han incrementado en busca de mejorar los ingresos financieros y de lograr una mayor participación de mercado, sin embargo, el ROE ha disminuido. Adicionalmente se tiene que la rotación de activos tiene una relación directamente proporcional con el ROE. Dentro del gobierno corporativo, el factor de equipo gerencial afecta negativamente la rentabilidad de las CMAC. La conformación de un directorio formado por tres representantes del Concejo Provincial (dos de la mayoría del gobierno municipal y uno de la minoría), un representante del clero, un representante de la Cámara de Comercio, un representante de los microempresarios y un representante de Cofide la convierten en un ente con interferencia política y con escasez de nivel técnico. El crecimiento de las CMAC en los últimos años, la complejidad de productos financieros que últimamente vienen ofertando, las exigencias de parte del ente supervisor en cuanto a adecuación institucional alineada con el Nuevo Acuerdo de Capital o Basilea II demandan que se tenga un directorio con capacidades técnicas y consultivas. El factor de toma de decisiones resulta afectado por la alta rotación de directores y la plana gerencial, pues no permite el cumplimiento de los planes estratégicos de largo plazo. El factor de gestión de desarrollo humano evidencia una deficiente política de admisión y de competencias del recurso humano en todos los niveles de la institución; de igual manera, una carencia de políticas y estrategias de retención y fidelización del capital humano, sobre todo de quienes vienen aportando y generando valor a la institución. El actual modelo de negocio que tienen las CMAC afectan la rentabilidad, puesto que no se encuentra acorde a los requerimientos del mercado. Se ha perdido eficiencia operativa por el incremento de los gastos de personal y por servicios de terceros. Las CMAC han dejado de entender que el negocio microfinanciero es de economías de escala, alta productividad, calidad de activos y costo de fondeo. El no tener bien definidas las políticas de admisión de clientes y las políticas de riesgos, aunado a la falta de supervisión y controles, ha determinado una baja calidad de los créditos, lo que se evidencia en el incremento de la mora y, por ende, del nivel de

provisiones. A esto también se le suma la asignación de metas de colocaciones muy enérgicas de parte de las CMAC con la finalidad de ganar mayor participación de mercado en el menor tiempo posible. El factor de eficiencia operativa evidencia la descentralización que han tenido las CMAC; sin embargo, la expansión no ha sido adecuada debido a que la mayoría de CMAC ha migrado a zonas urbanas, con lo cual han saturado el mercado, y copado sus colocaciones y captaciones. Por el lado de las colocaciones, se ha generado sobreendeudamiento, con el consiguiente incremento de la cartera vencida y del nivel de provisiones; y por el lado de las captaciones, el asumir altos gastos financieros.

A nivel Local

Gallardo, 2013 e su tesis Impacto económico y social de los microcréditos otorgados en la caja Trujillo en los mercados de la ciudad de Chachapoyas, tesis realizada para optar e título de licenciado en Turismo y Administración de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, Parte del objetivo de conocer el impacto económico y social de los microcréditos otorgados en la caja Trujillo en los mercados de la ciudad de Chachapoyas. La metodología fue inductiva deductiva llegando a la conclusión que existen impactos sociales como crear empleo y que estos son otorgados más a las mujeres; por otro lado, se incrementa el ingreso de las personas y se genera una calidad de vida mejor a la de antes del microcrédito. Altamirano (2017); en su tesis titulada Análisis de los canales de atención al cliente para mejorar el servicio en el Banco de la Nación Agencia San Ignacio región Cajamarca, 2017, tuvo por objetivo hacer un análisis de los canales de atención al cliente para mejorar el servicio en el Banco de la Nación Agencia San Ignacio; sabiendo que estos canales son una parte importante ya que van a facilitar al cliente en su operación financiera que realicen, y que para ello pueden hacer uso de la tecnología de comunicaciones como el Internet, la telefonía móvil, los cajeros, los agentes bancarios y la tradicional ventanilla o atención directa. La metodología que se utilizó para es el método descriptivo, inductivo y analítico; empleándose fichas de campo, encuestas y guías de entrevistas; por otro lado, el proceso de información fue mediante software SPSS y Microsoft Excel, los mismos que permitieron hacer el cruce de las

variables dependiente e independiente expresados en tablas y figuras. Las conclusiones a las que llega con la investigación es: que en el Banco de la Nación Agencia San Ignacio existe cinco canales de atención al cliente, de los cuales los más usados por los clientes son la ventanilla y los agentes, y el menos utilizado es la banca por internet, así mismo se elaboró un plan que contribuya a mejorar la comunicación interna y externa del Banco, así como la infraestructura del Banco de la Nación.

3.2 Bases teóricas

Crecimiento y contexto del sector microfinanciero en el Perú.

El crecimiento alcanzado por el sector microfinanciero en el Perú es un reflejo la evolución positiva que ha tenido este sector. Por sexto año consecutivo, la economía peruana ha logrado ofrecer a las microfinanzas el mejor entorno de negocios del mundo. Las razones que influyen en esta elección son:

Un entorno regulatorio adecuado

La implementación de las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF)

La supervisión de la cartera de micropréstamos por parte de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS)

Un mercado competitivo e innovador • Un mayor avance en las medidas de protección a los clientes La SBS, que es el principal ente regulador de las microfinanzas en el Perú, ha implementado normas para crear un mercado imparcial y competitivo. Hace un seguimiento de toda la información financiera y la difunde al público a través de Internet y de los medios de comunicación escritos (diarios). Las instituciones microfinancieras, por su parte, deben publicar en sus respectivos sitios web sus tasas de interés y estadísticas sobre resolución de conflictos (The Economist Intelligence Unit, 2013: 11). En el Perú, dentro del ámbito microfinanciero actual, participan: a) Instituciones supervisadas, tales como cajas municipales de ahorro y crédito (CMAC), cajas rurales de ahorro y crédito (CRAC), Edpymes, Mibanco, financieras especializadas y la banca múltiple. b) Instituciones no supervisadas, tales como cooperativas y ONG. Las CMAC, objeto de este estudio, se crearon en la década de 1980. Con el tiempo, se posicionaron

como un elemento importante de la descentralización y de la democratización del crédito en el país, pues, como ente capitalista, lograron que personas de diversos sectores sociales accedieran al crédito y recibieran apoyo en el proceso productivo regional. Ello hizo que mejore la situación financiera de muchos pequeños y microempresarios, se generen fuentes de trabajo y contribuyó a incrementar las oportunidades. El Decreto Ley 23039, promulgado en mayo de 1980, autorizó la creación de las CMAC en los concejos provinciales del país —pero sin incluir el área de Lima Metropolitana y el Callao— con el objetivo de impulsar la descentralización y brindar servicios financieros a los sectores desatendidos por la banca tradicional. Esta norma consideraba a dichas entidades como “organismos paramunicipales de los Concejos Provinciales en el Subsector Gobiernos Locales” (Chunga, 2013).

¿Qué entendemos por microfinanzas?

Las microfinanzas consisten en la provisión de servicios de tipo económico o financiero a personas con escasos recursos monetarios en términos de sostenibilidad y accesibilidad en virtud de su situación económica. Personas auto-empleadas, microempresarios y hogares con ingresos de entre 1 y 5 dólares diarios en la mayoría de los casos (Felder-Kuzu, 2010) son los beneficiarios de este instrumento. El concepto microfinanzas abarca diversas figuras: microcréditos, micro-ahorros, micro-seguros o transferencias de dinero. Estos servicios los ofrecen las denominadas Instituciones Microfinancieras (IMF). De entre estas opciones, el microcrédito ha sido la base sobre la que se ha asentado la profundización financiera llevada a cabo por las IMF. El objetivo de su acción no ha sido otro que la reducción de la pobreza a través del acercamiento de herramientas financieras a capas sociales hasta ese momento desatendidas por los intermediarios tradicionales. Esta es la gran diferencia que separa a estos actores financieros respecto a los interlocutores clásicos que anteponían un beneficio económico palpable como meta prioritaria en sus operaciones. La primera Cumbre Global de Microcrédito celebrada en Washington D.C. en febrero de 1997 definió los microcréditos como “programas de concesión de pequeños créditos a los más necesitados de entre los pobres para que éstos puedan poner en marcha

pequeños negocios que generen ingresos con los que mejorar su nivel de vida y el de sus familias”. El objetivo final es, en definitiva, hacer llegar el dinero en condiciones muy favorables a pequeños emprendedores de los sectores sociales más desfavorecidos (Lacalle, 2008). La filosofía de los microcréditos supone en sí misma un regreso a los orígenes de las transacciones comerciales. En la pureza de su sencillez radica el éxito de su generalización frente al inmovilismo de otras estructuras financieras. El rudimentario procedimiento de los microcréditos reduce el intercambio a una mínima expresión: las IMF entregan así el dinero a personas sin recursos en forma de pequeños préstamos y los prestatarios a su vez asumen la obligación de devolver íntegros estos préstamos en varios plazos incluyendo los intereses. Los microcréditos apuestan por una nueva visión en la que se busca la viabilidad financiera futura, de forma que los fondos se usen de manera sucesiva y continua para abastecer a otros pequeños microempresarios que crearán su propio negocio, generarán nuevos puestos de trabajo e incrementarán de este modo sus ingresos (Lacalle, Rico, Márquez y Durán, 2006). La articulación de esta inyección de financiación recurrente da lugar a un organismo autosuficiente, un sistema capaz de retroalimentarse a partir de este “perpetuum mobile”. La evolución que han registrado los microcréditos, tanto desde el punto de vista del volumen de financiación canalizado, así como desde el número de prestatarios, ha sido realmente espectacular. Diversas instituciones de referencia han destacado el relevante papel que las microfinanzas están desempeñando en las economías de los países en vías de desarrollo. Sin embargo, y tras revisar las obras elaboradas, hayamos que la comunidad intelectual ha permanecido ajena al posible rol que pueden jugar las microfinanzas a la hora de hacer avanzar la riqueza de un país. Diversas investigaciones han puesto su atención en la influencia en el crecimiento de otras fuentes de financiación como la inversión extranjera o la ayuda oficial al desarrollo, pero el impacto macroeconómico de la microfinanciación y su posible afección en el crecimiento económico apenas ha sido objeto de preocupación hasta la fecha. La modesta ambición de esta tesis es cubrir esta laguna. (Burneo, 2008)

Microcrédito

El microcrédito, es una herramienta de inclusión financiera, es ofrecido por entidades especializadas o no en este tipo de productos y en países en desarrollo es fuertemente promovida por los gobiernos (Ambrocio, 2000).

En 1997, en Washington D.C, se desarrolló la Conferencia Internacional sobre Microcrédito en la cual se formuló la definición de microcrédito de la siguiente manera:

Los microcréditos son programas de concesión de pequeños créditos a los más necesitados de entre los pobres para que éstos puedan poner en marcha pequeños negocios que generen ingresos con los que mejorar su nivel de vida y el de sus familias (Aguilar y Camargo, 2004).

En la misma cumbre se planteó las diferencias entre un préstamo bancario y un microcrédito, tal como se observa en la Tabla 1.

Tabla 1. Comparación entre microcrédito y préstamo bancario

Microcrédito	Préstamo bancario
<ul style="list-style-type: none">• Dan préstamo a los pobres	<ul style="list-style-type: none">• Dan préstamos a los ricos
<ul style="list-style-type: none">• Está orientado a los más pobres y en su mayoría son mujeres	<ul style="list-style-type: none">• Generalmente los clientes son varones
<ul style="list-style-type: none">• Prestan pequeñas cantidades	<ul style="list-style-type: none">• Prestan grandes cantidades
<ul style="list-style-type: none">• No están sujetos a garantía	<ul style="list-style-type: none">• Requieren garantías
<ul style="list-style-type: none">• Facilidad en los tramites debido a la naturaleza de los prestatarios	<ul style="list-style-type: none">• Tramitación y documentación sofisticada

Fuente: Financiera Confianza 2016

Impacto de los programas de microcrédito

El impacto de los diferentes programas de microcréditos en el desarrollo de las poblaciones menos favorecidas, ha sido de amplia preocupación por

académicos e investigadores; puesto que sirven de sustento en el diseño de políticas, las modificaciones e implementación de nuevos programas de inclusión financiera (Aguilar, 2011).

Financiera Confianza

Es una institución líder en el sector microfinanciero peruano, cuya misión es construir oportunidades para las familias de escasos recursos, mejorando sus ingresos y calidad de vida mediante las Finanzas Responsables para actividades productivas. La entidad es el resultado de la fusión de Caja Nuestra Gente –que a su vez nació de la adquisición de Caja Rural NorPerú, Caja Rural del Sur y Edpyme Crear Tacna–, y la antigua Financiera Confianza, dos entidades con amplia trayectoria e importante cobertura nacional.

Esta fusión permitió que Confianza se convirtiera en la única de microfinanciera con presencia en las 24 regiones del país, con 107 agencias y 40 oficinas corresponsales desde las que acompaña a todos sus clientes en su desarrollo económico y social sostenible.

Actualmente, Financiera Confianza cuenta con más de medio millón de clientes en todo el Perú, los cuales viven en 1,335 de los 1,838 distritos del territorio nacional. Por esta razón, representa la red microfinanciera con mayor alcance rural en todo el país.

Asimismo, del total de sus clientes, más de 200 mil tienen algún tipo de préstamo y, de ellos, 167 mil son clientes con créditos productivos, lo que la ubica como la tercera entidad microfinanciera peruana en cuanto a clientes con créditos otorgados a la microempresa.

La metodología de Financiera Confianza son las Finanzas Responsables Productivas: brinda acceso al crédito a los emprendedores que no acceden al sistema financiero convencional, y los acompaña sin dejar de llevar una evaluación crediticia responsable que cuida que el negocio de sus clientes genere excedentes.

Lo que se busca es el progreso y desarrollo de estas personas, las menos favorecidas, lo cual se traduce en que se tenga la cartera de mejor calidad del sistema microfinanciero.

Financiera Confianza es parte de la Fundación Microfinanzas BBVA, una institución sin fines de lucro que nació como un acto de la responsabilidad social corporativa de Grupo BBVA, con el objetivo de impulsar el desarrollo económico y social sostenible e inclusivo de las personas vulnerables mediante las Finanzas Responsables Productivas Responsables.

Además de estar en Perú con Financiera Confianza, la Fundación tiene presencia en Colombia, República Dominicana, Panamá y Chile. Es, además, el primer operador con metodología individual en América Latina, atendiendo actualmente a 1.8 millones de clientes. (Financiera Confianza. 2017).

Palabra de Mujer

Trae a tus conocidas de confianza y juntas podrán lograrlo

Nosotros te brindamos un crédito acorde a tus necesidades y capacidad de pago, además cuentas con capacitación a todas las integrantes de tu Grupo de Confianza en temas de educación financiera, gestión de negocios y aspectos productivos y/o de familia, con una curricular establecida e implementada por Financiera Confianza.

Requisitos

Las condiciones mínimas para solicitar el crédito son las siguientes:

- Estar organizadas en grupos de 8 a 25 mujeres emprendedoras de una misma comunidad.
- Fianza solitaria de las mujeres miembros del grupo de confianza.
- No tener deudas morosas en el sistema financiero.

Proporcionar la siguiente documentación:

- Ser Persona Natural
- Copia del DNI del titular
- Número de DNI del cónyuge o copia del DNI
- Recibo de algún servicio público (luz, agua o teléfono debidamente cancelados), declaración jurada de autoridad local, o algún otro documento que evidencie residencia; en caso de no contar con ningún documento, podrá emplear una Declaración Jurada de Domicilio Fiscal simple validada por el Grupo de Confianza.

Características

Te lo otorgamos en Nuevos Soles, con un monto: desde S/. 300 hasta 7,000; para pagarlo en desde 03 meses hasta 18 meses.

Todos nuestros créditos se otorgan con Seguro de Desgravamen

Seguro de Desgravamen

Se puede elegir entre:

Contratar el seguro a través de Financiera Confianza.

Contratar el seguro con la compañía que elijas (directamente o a través de un corredor de seguros), siempre que este seguro cumpla con las condiciones que FC te informe. (Financiera Confianza. 2017).

Efectos económicas y sociales del microcrédito

La profundidad o alcance de una experiencia micro-financiera se relaciona con el impacto que puede generar en la población sobre la que opera, en lo que hace a la modificación de su situación relativa. Lo importante en este caso son las características de la población objetivo y la forma en la que el crédito puede modificar las condiciones de vida de esta población.

Efectos económicos

Aumento del ingreso: Las pruebas disponibles revelan que el microcrédito aumenta los ingresos de los participantes. A medida que aumenta el ingreso, se producen cambios secundarios en la cantidad, composición y cronología del consumo, ahorro y activos disponibles. (Chunga, 2013)

Promueve el “desarrollo local”: Generando movimiento económico en aquellas comunidades donde existe aislamiento. Las instituciones de microcréditos en general estimulan a que los emprendimientos a los cuales le dan el crédito sean útiles para el desarrollo de la comunidad en donde operan. Si el negocio crece la comunidad crece y aumenta el impacto económico. (Chunga, 2013)

Crea auto- empleo y posibilita el ingreso paulatino en el mercado de consumo

Revierte el antiguo círculo vicioso: “bajos ingresos, bajos ahorros baja inversión” convirtiéndolo en un círculo virtuoso “bajos ingresos inyección de crédito, inversión, mayores ingresos, mayor ahorro, más inversión, mayores ingresos”. (Chunga, 2013)

Aumento del ahorro: Permite que los participantes estén más preparados a contingencias debido a su mejora en la cultura del ahorro. En el programa del Grameen Bank se les obliga a destinar parte de la ganancia a la creación de un fondo común para problemas imprevistos. (Chunga, 2013)

Efectos sociales

Potenciamiento de la mujer: Las Organizaciones de Micro financiamiento, en su conjunto, conceden prioridad al reclutamiento y concesión de crédito a las mujeres, sobre todo si se compara con lo que suelen hacer los otros prestamistas. Las razones por las que las Organizaciones de Micro financiamiento prefieren concentrarse en la mujer son muy diversas. Las mujeres tienen tasas de reembolso más elevadas y se supone que representan un riesgo menor para los prestamistas, son más disciplinadas y están más dispuestas a utilizar el ingreso que controlan para mejorar la nutrición y educación de los hijos, y tienen mayor capacidad empresarial no desarrollada. El potenciamiento de la mujer ayuda a darle el rol protagónico que la mujer se merece en la sociedad. (Chunga, 2013)

Acción colectiva: Las personas que reciben préstamos dependen de que otros miembros del grupo devuelvan sus préstamos, porque de lo contrario el grupo no califica al crédito. Estos incentivos colectivos y esta nueva dinámica se refuerzan con reuniones periódicas del grupo, en muchos casos semanales. La comunicación entre los participantes aumenta enormemente las posibilidades de una acción colectiva eficaz. Se ha demostrado en una serie

de experimentos que, si se cuenta con un marco institucional adecuado para la comunicación, los pobres son capaces de tomar decisiones basadas en la cooperación y que aumentan la productividad. (Chunga, 2013)

Promueven el desarrollo local y vincula a las personas, llevándolas a trabajar unidas.

Aumentan la autoestima. Una persona que no puede alimentar a su familia pierde la confianza en sí mismo. (Chunga, 2013)

Favorecen a la educación. Al mejorar la situación económica de la familia los niños concurrirán a la escuela y no tendrán que salir a mendigar o trabajar.

Incrementan la cooperación entre las personas. Una persona sin actividad se recluye en el hogar, perdiendo la oportunidad de cooperar con otros para salir adelante. Las prestatarias lo que más valoran son los aspectos sociales de reunirse, contarse las dificultades, encontrar contención, etc. (Chunga, 2013)

Desarrollan hábitos de vida. Los prestatarios se ven obligados a trabajar todos los días, tener horarios y un ordenamiento que les permita generar los ingresos suficientes. (Chunga, 2013)

Efecto de demostración ante la comunidad. Constantemente se reciben solicitudes para integrar el programa, ya que los vecinos comprueban el entusiasmo con el que se desarrollan las reuniones semanales y cómo los prestatarios de a poco van progresando. (Chunga, 2013)

3.3 Definición de términos básicos

Colocaciones: Colocaciones o créditos son préstamos de dinero que los diferentes tipos de instituciones del sistema financiero, otorgan a sus clientes, siendo estas, personas o empresas. En nuestro estudio estamos abordando colocaciones de las IMF, hacia sus diferentes tipos de créditos: corporativos, grande, mediana, pequeña y micro empresa; consumo e hipotecario.

Calidad de vida es un concepto que hace alusión a varios niveles de generalización pasando por sociedad, comunidad, hasta el aspecto físico y mental, por lo tanto, el significado de calidad de vida es complejo y contando con definiciones desde sociología, ciencias políticas, medicina, estudios del desarrollo, etc. (Thompson y Strickland, 2003).

el acceso a las oportunidades de crecimiento económico a partir de ideas innovadoras y propias de cada persona, (Aguilar, 2011).

Créditos directos: Es la suma de los créditos vigentes, reestructurados, refinanciados, vencidos y en cobranza judicial. Los créditos en moneda nacional incluyen también los de valor de actualización constante y para los de moneda extranjera, se utiliza el tipo de cambio contable de fin de periodo. Créditos en cobranza judicial: Corresponde a los créditos cuya recuperación se encuentra en proceso judicial (Thompson y Strickland, 2003).

Créditos indirectos o créditos contingentes: Son las operaciones de crédito fuera de balance por las cuales la empresa asume el riesgo crediticio ante el eventual incumplimiento de un deudor frente a terceras personas. Considera los avales otorgados, cartas fianza otorgadas, cartas de crédito y aceptaciones bancarias (Thompson y Strickland, 2003).

Créditos reestructurados: Son los créditos, cualquiera sea su modalidad, sujeto a la reprogramación de pagos aprobada en el proceso de reestructuración, de concurso ordinario o preventivo (Thompson y Strickland, 2003).

Créditos refinanciados: Son los créditos que han sufrido variaciones de plazo y/o monto respecto al contrato original, las cuales obedecen a dificultades en la capacidad de pago del deudor (Thompson y Strickland, 2003).

Microcrédito: Son pequeños préstamos brindados a personas, con poco poder adquisitivo por parte de las Instituciones Microfinancieras y a los que no conceden los bancos tradicionales. Estos préstamos se dan hasta S/. 20,000 en caso de Perú, según la SBS. En otros países puede variar (Thompson y Strickland, 2003).

Créditos de consumo: Son aquellos créditos que se otorgan a las personas naturales con la finalidad de atender el pago de bienes y servicios o gastos no relacionado con una actividad empresarial. (Aguilar, 2011).

Instituciones Microfinancieras: Son organizaciones privadas, públicas o ambas, que proporcionan servicios de microfinanzas a clientes con pocos recursos económicos, incluyendo consumidores y auto-empleados, quienes

normalmente no tienen acceso a los sistemas bancarios (Thompson y Strickland, 2003).

Cliente: un individuo o empresa que accede a un producto o servicio a partir de un pago y/o préstamo vigente. (Aguilar, 2011).

Cronograma de pago: Tabla que presenta en forma secuencial los pagos que por concepto del servicio de la deuda contraída (principal, intereses, seguro y comisiones) deben hacer los clientes a la entidad financiera. (Aguilar, 2011).

Seguro de desgravamen: Póliza de seguro que cubre el monto adecuado en caso se produce el fallecimiento del titular del préstamo. (Thompson y Strickland, 2003).

Bancarización: uso frecuente generalizado de mecanismos formales de intermediación financiera en una economía, además de la existencia de una relación de confianza estable y duradera entre el consumidor y el proveedor de servicios de intermediación financiera. (Aguilar, 2011).

Inclusión financiera: En el Perú, la inclusión financiera es definida por la Estrategia Nacional de Inclusión (ENIF), elaborado por la Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera (CMIF) 24 como “El acceso y uso de servicios financieros de calidad a través de mecanismos formales de intermediación financiera, por parte de todos los segmentos de la población. (aprobada mediante el Decreto Supremo N° 191-2015-EF, de 22 de julio de 2015)

Capacitación educación financiera: Mejorar las competencias y capacidades financieras de todos los segmentos de la población para una adecuada toma de decisiones y un mejor control de sus propias decisiones financieras. (Ministerio de Educación /SBS).

Efecto social: Fueron las entidades financieras los que se adaptaron para poder hacer negocio con los pobres. Y el vínculo entre la mujer y el crédito, instrumento para el empoderamiento de la mujer, las características de clientes que reciben préstamos de menor y mayor cuantía, y aquellos clientes que reciben más préstamos en promedio. Teniendo en cuenta la información sobre una serie de datos demográficos relevantes, incluyendo edad del cliente, vulnerabilidad, actividad económica, destino del préstamo y estado

civil. También tuvimos en cuenta el tiempo que hace que el individuo se vinculó al sistema financiero. (Webb, Conger e Inga, 2009).

Efecto Económico: Generación de un capital financiero para invertir en actividades que les genere ingresos incrementando su capital de trabajo y generando una cultura para el ahorro. (Webb, Conger e Inga, 2009)

Persona que utiliza los servicios de un profesional o de una empresa, especialmente la que lo hace regularmente. (Webb, Conger e Inga, 2009)

IV. Materiales y Métodos

4.1 Diseño de la investigación

O_x **—————→** **RG**

El diseño es el plan o estrategia que se desarrolló para obtener la información de la investigación. El diseño que se aplicó fue el No Experimental, Transeccional o Transversal, Descriptivo, Correlacional-Causal.

El diseño No Experimental ya que la investigación se realizó sin manipular deliberadamente las variables. En este diseño se observaron los fenómenos tal y como se dieron en su contexto natural, para después analizarlos.

El diseño de investigación Transeccional o transversal aplicado consistió en la recolección de datos. Su propósito fue describir las variables y analizar su incidencia e interrelación.

El diseño transeccional descriptivo aplicado, tuvo como objetivo indagar la incidencia y los valores en que se manifestaron las variables de la investigación.

El diseño de investigación Transeccional correlativo-causal, sirvió para relacionarlos entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado. Se trató también de descripciones, pero no de categorías, conceptos, objetos ni variables individuales, sino de sus relaciones, sean éstas puramente correlacionales o relaciones causales. A través de este tipo de diseño se asociaron los elementos de la investigación.

En este trabajo, el diseño facilitó a lo siguiente:

Leyenda:

OG = Objetivo general

OE = Objetivos específicos

CP = Conclusiones parciales

CF = Conclusión final

H = Hipótesis general

Este cuadro indica que el Objetivo general se ha formado a partir de los objetivos específicos, con los cuales se ha verificado. A su vez los Objetivos específicos, constituyen la base para las Conclusiones Parciales del Trabajo de Investigación. Luego las Conclusiones Parciales, se correlaciona adecuadamente para formular la Conclusión Final de la Investigación, la misma que es congruente con la Hipótesis General, que constituye la respuesta a la problemática planteada en el trabajo de investigación.

4.1 Población muestra y muestreo

4.1.1 Población:

La población estuvo conformada por los clientes de la Financiera Confianza Agencia Chachapoyas que han sido beneficiarios con un micro crédito, el cual asciende a 1500 usuarios.

P1 = Clientes

4.1.2 Muestra

La muestra para la P1 fue establecida mediante el muestreo aleatorio simple donde la fórmula es:

$$n = \frac{Z^2 pqN}{Ne^2 + Z^2 pq}$$

Dónde:

n= tamaño de la muestra.

Z= nivel de confianza

P= variabilidad positiva

q= variabilidad negativa

N= Tamaño de la población

e= precisión o error

M1: Se aplicará la muestra, obteniendo como resultado (57)

$$n = \frac{(1.96)^2 (1500)(0.96)(0.04)}{(0.05)^2(1500) + (1.96)^2 (0.96) (0.04)}$$

$$n = 57$$

4.2 Métodos, instrumentos y técnicas

4.2.1 Métodos de la investigación:

En esta investigación se ha utilizado los siguientes métodos:

Descriptivo. - Se especificó todo el marco teórico de los micro créditos y la calidad de vida de los clientes de la Financiera Confianza de la Agencia Chachapoyas.

Inductivo. - Para inferir la información de la muestra en la población y determinar las conclusiones que la investigación amerita. Se inferió la información sobre efectos sociales y económicos que permiten mejorar la calidad de vida de los clientes de la Financiera Confianza Agencia Chachapoyas.

4.2.2 Técnicas:

Las técnicas que se utilizaron en la investigación son las siguientes:

Encuestas. - Se aplicó a los clientes con el fin de recabar información sobre la investigación.

Análisis documental. - Se utilizó para analizar las normas, información bibliográfica y otros aspectos relacionados con la investigación.

4.2.3 Instrumentos de recopilación de datos:

Los instrumentos que se utilizaron en la investigación son los siguientes:

Cuestionario de encuesta.- Este instrumento se aplicó para llevar a cabo la encuesta.

Guía de análisis documental.- Este instrumento se utilizó para anotar la información de normas, libros, revistas, Internet y otras fuentes

4.2.4 Procedimiento

Se aplicó las siguientes técnicas de procesamiento de datos:

Ordenamiento y clasificación. - Esta técnica se aplicó para tratar la información cualitativa y cuantitativa en forma ordenada, de modo de interpretarla y sacarle el máximo provecho.

Registro manual.- Se aplicó para digitar la información de las diferentes fuentes.

Proceso computarizado con Excel.- Se hará determinar diversos cálculos matemáticos y estadísticos de utilidad para la investigación.

4.2.5 Análisis de datos

4.2.6 Se aplicaron las siguientes técnicas:

Análisis documental.- Esta técnica permitió conocer, comprender, analizar e interpretar cada una de las normas, revistas, textos, libros, artículos de Internet y otras fuentes documentales.

Indagación. - Esta técnica facilitó disponer de datos cualitativos y cuantitativos de cierto nivel de razonabilidad.

Conciliación de datos. - Los datos de algunos autores fueron conciliados con otras fuentes, para que sean tomados en cuenta.

Tabulación de cuadros con cantidades y porcentajes.- La información cuantitativa fue ordenada en cuadros que indican conceptos, cantidades, porcentajes y otros detalles de utilidad para la investigación.

Comprensión de gráficos. - Se ha utilizará para entender la información de la investigación.

V. RESULTADOS

Financiera Confianza

Breve descripción de la entidad

Es una entidad líder en microfinanzas, con presencia en todas las regiones del país, una amplia experiencia en el sector que supera los 20 años, y forma parte de la Fundación Microfinanzas BBVA.

Su misión es construir oportunidades de desarrollo sostenible para las familias vulnerables del Perú, mediante una especialidad y metodología de las Finanzas Productivas.

La Financiera es el resultado de la fusión de Caja Nuestra Gente –que a su vez nació de la adquisición de Caja Rural NorPerú, Caja Rural del Sur, Edpyme Crear Tacna y la antigua Financiera Confianza, dos entidades con amplia trayectoria e importante cobertura nacional.

Actualmente, en Financiera Confianza cuentan con más de medio millón de clientes, los cuales provienen de 1,335 de los 1,838 distritos que existen en todo el territorio nacional. Por esta razón, es además la red microfinanciera con mayor alcance rural en todo el país.

Gracias a su metodología de Finanzas Productivas, en Financiera Confianza lograron un impacto real en sus clientes, quienes experimentan una mejora en la calidad de vida de sus familias durante los años que les acompañan. De este modo, y debido a que son responsables en el otorgamiento de sus productos financieros, cuentan con una cartera con mejor calidad del sistema microfinanciero peruano.

Financiera Confianza es parte de la Fundación Microfinanzas BBVA, una entidad sin fines de lucro creada por el Grupo BBVA en 2007, en el marco de su responsabilidad social corporativa, con el fin de promover el desarrollo económico y social sostenible e inclusivo de las personas vulnerables a través de las Finanzas Productivas.

La Fundación Microfinanzas BBVA es totalmente autónoma del Grupo BBVA, tanto en su personalidad jurídica como en su gobierno y gestión. Invierte su dotación en la integración y desarrollo de entidades microfinancieras en América

Latina, cuyos beneficios se reinvierten en la propia actividad de la Fundación, sin ningún retorno para BBVA.

Actualmente, la Fundación atiende a una cartera vigente de casi 2 millones de clientes y ha entregado un volumen de créditos de más de 10.700 millones de dólares a emprendedores de escasos recursos a través de su grupo de entidades microfinancieras.

Las entidades que conforman el Grupo Fundación Microfinanzas BBVA son: el Banco de las Microfinanzas-Bancamía (Colombia); Financiera Confianza (Perú); Banco Adopem (República Dominicana); Fondo Esperanza y Emprende Microfinanzas (Chile) y Microserfin (Panamá). De manera complementaria a la consolidación de este grupo de entidades especializadas en Finanzas Productivas, la Fundación trabaja para impulsar la transformación del sector microfinanciero, a través de iniciativas en ámbitos como la promoción del buen gobierno corporativo, la formación, el empoderamiento de la mujer o la medición social.

Misión

Impulsamos el desarrollo económico y social sostenible e inclusivo de las personas más desfavorecidas de la sociedad mediante las Finanzas Productivas.

Visión

Creamos oportunidades de desarrollo económico y social sostenible e inclusivo a través de las Finanzas Productivas.

Empoderamiento de la Mujer en la Actividad Financiera

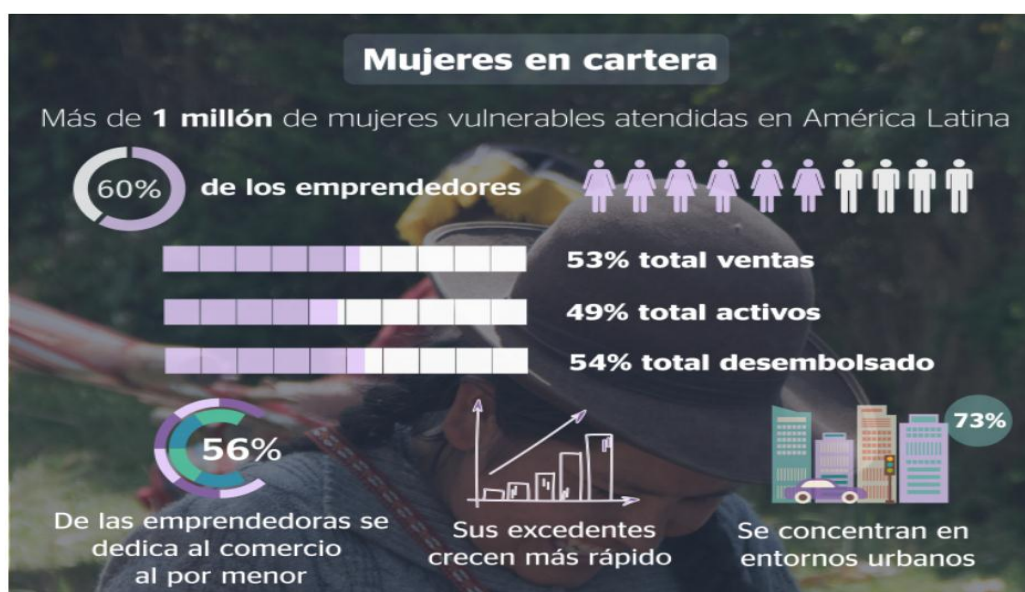
Las mujeres son verdaderas catalizadoras del progreso de un país, por su especial enfoque hacia la familia, a quien destinan los recursos que tienen, mejorando sus niveles de educación, nutrición y salud, contribuyendo al desarrollo de capital humano, al crecimiento sostenible e inclusivo y, por ende, a la reducción de la pobreza.

En América Latina y el Caribe, a pesar de los avances de las últimas décadas, se mantienen importantes brechas económicas y de pobreza que se amplían cuanto mayor es su vulnerabilidad. En la región, la falta de oportunidades laborales y el extenso tiempo dedicado al trabajo no remunerado por parte de la mujer limitan sus posibilidades de generar ingresos. Esto conduce a que muchas de ellas

dependan económicamente de un tercero, se empleen en la informalidad o decidan emprender un pequeño negocio de autoempleo para lo cual, la inclusión financiera es clave. Sin embargo, según el FINDEX 2014, el 52% de las mujeres de la región carece de una cuenta bancaria. Esta mayor restricción financiera hace que se limiten sus posibilidades de hacer crecer sus negocios y progresar. Consciente de esta realidad y en coherencia con su misión, la FMBBVA otorga una especial atención a la mujer emprendedora. Impulsar su autonomía económica ha tenido, y sigue teniendo, un papel muy relevante en todas las entidades que conforman el Grupo FMBBVA.

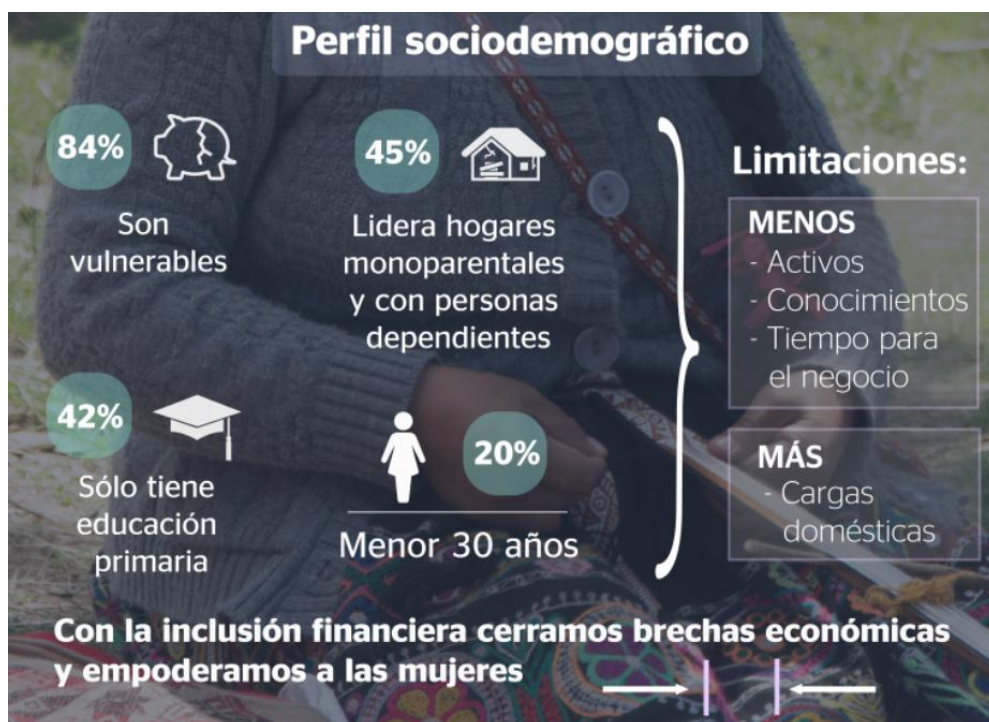
La FMBBVA es un agente de cambio que promueve el empoderamiento económico de la mujer a través de la inclusión financiera, una de las metas del ODS número 5 de igualdad de género de Naciones Unidas. Facilita el acceso de emprendedoras a productos y servicios financieros ajustados a sus necesidades que acompaña con educación financiera, capacitación técnica y acceso a redes. Asimismo, la FMBBVA participa activamente en los principales foros de Naciones Unidas sobre empoderamiento de la mujer (Comisión del Estatus de la Mujer y Panel de Alto Nivel del Secretario General de Naciones Unidas sobre Empoderamiento Económico de la Mujer) y tiene firmado un memorando de entendimiento con ONU Mujeres.

Diagnóstico de los microcréditos en las mujeres



Fuente: Financiera Confianza 2016

Figura 1: Condición de las mujeres y su participación en la actividad financiera.



Fuente: Financiera Confianza 2016

Figura 2: Perfil sociodemográfico de las mujeres con acceso a las micro finanzas a nivel de América Latina.

5.1 Efectos sociales de los microcréditos otorgados por Financiera Confianza Agencia Chachapoyas

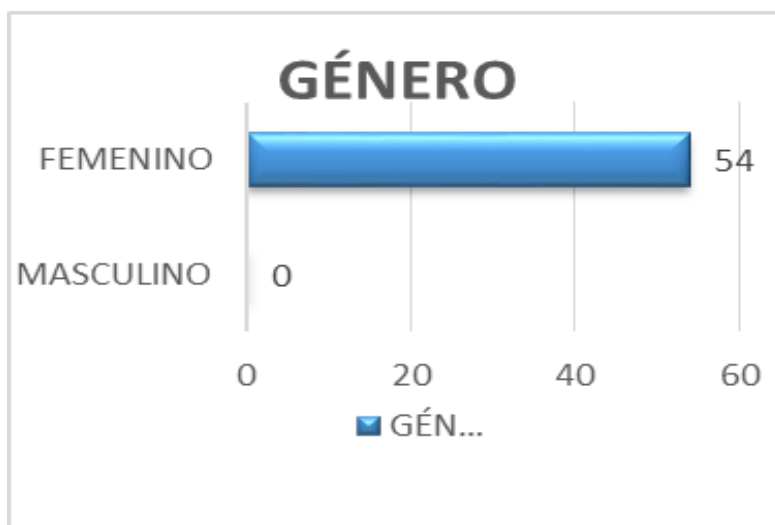


Figura 3: Microcréditos asignados según el género o el sexo

La figura muestra los créditos que se han asignado de acuerdo al género; observándose que del 100 % de los microcréditos han sido asignados a las mujeres, lo que demuestra que existe en Financiera Confianza una política de inclusión de la mujer en actividades financieras.

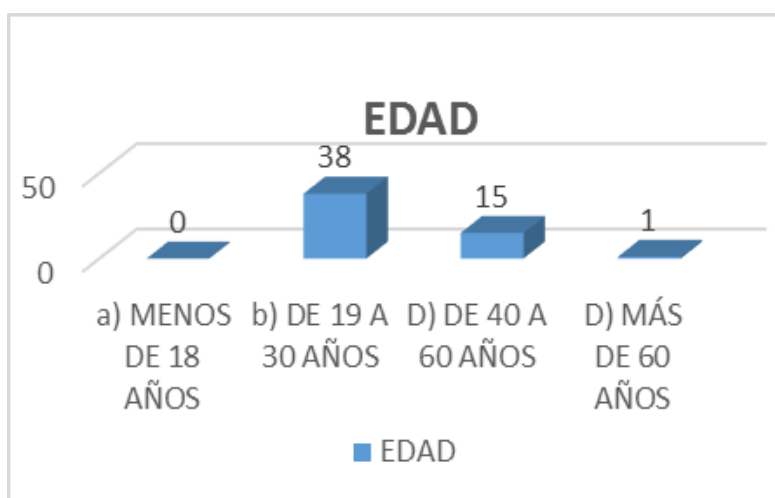


Figura 4: Microcréditos asignados según la edad

Como se puede observar en la figura 4, la mayor cantidad de microcréditos asignados son a las mujeres que oscilan entre las edades de 19 a 30 años en un número de 38 encuestadas, seguido de las que oscilan entre las edades de 40 a 60 años con un total de 15 encuestadas, y mayores de 60 años, solamente fueron 1 encuestada. Lo que se puede interpretar como que la Financiera Confianza, está

incluyendo dentro de su cartera de clientes a mujeres que son jóvenes y recién inician en algún tipo de actividad financiera.

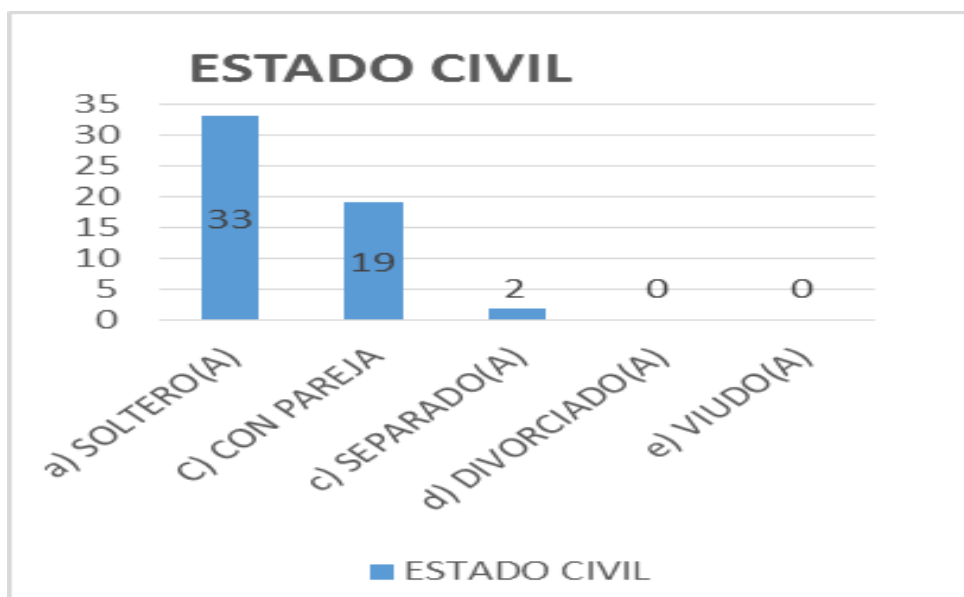


Figura 5: Microcréditos asignados según el estado civil de las encuestadas

Como se puede apreciar en la figura 5 del total de encuestadas, 33 respondieron que son solteras, 19 las que tienen pareja y sólo 2 respondieron que son separadas, y para los casos de divorciada y viuda no existen alguna mujer; de esta figura se deduce que en lo social Financiera Confianza, también están incluyendo en para sus programas a las solteras, muchas de estas son madres solteras que están asumiendo responsabilidades.

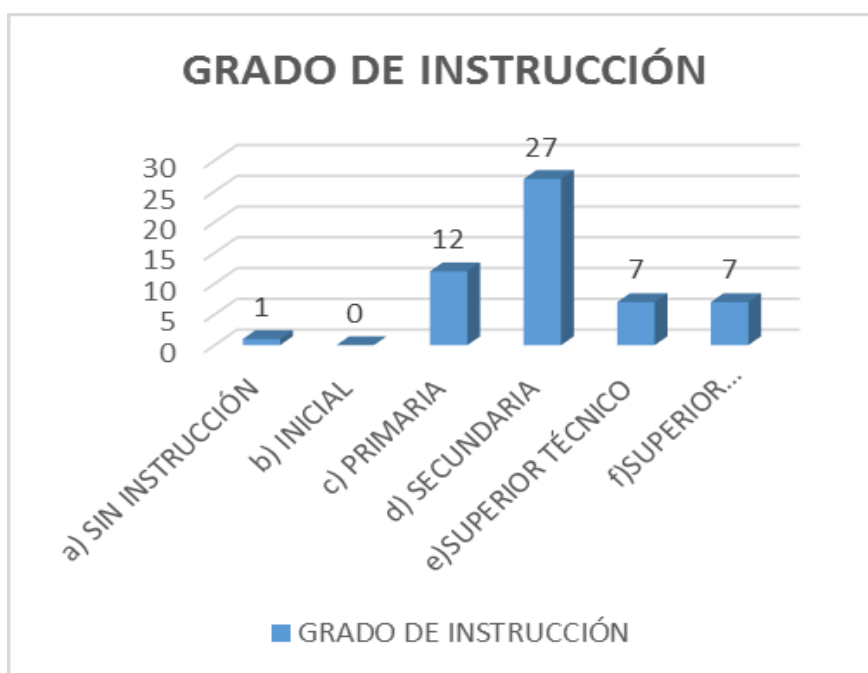


Figura 6: Microcréditos asignados según el grado de instrucción

Del total de encuestadas la respuesta más representativa es para los que tienen secundaria con un total de 27 mujeres, 12 tienen primaria, 7 tienen superior técnico y otras 7 cuentan con estudios superiores universitarios, 1 carece de instrucción y ninguna con solamente el nivel inicial como se puede apreciar en la figura 6; de esto también se deduce que la entidad Financiera Confianza está incluyendo en sus programas a mujeres que tienen una preparación básica, sin embargo esto no representa una limitante para poder acceder a estos beneficios más por el contrario se generan una cultura de articulación en el mercado crediticio.

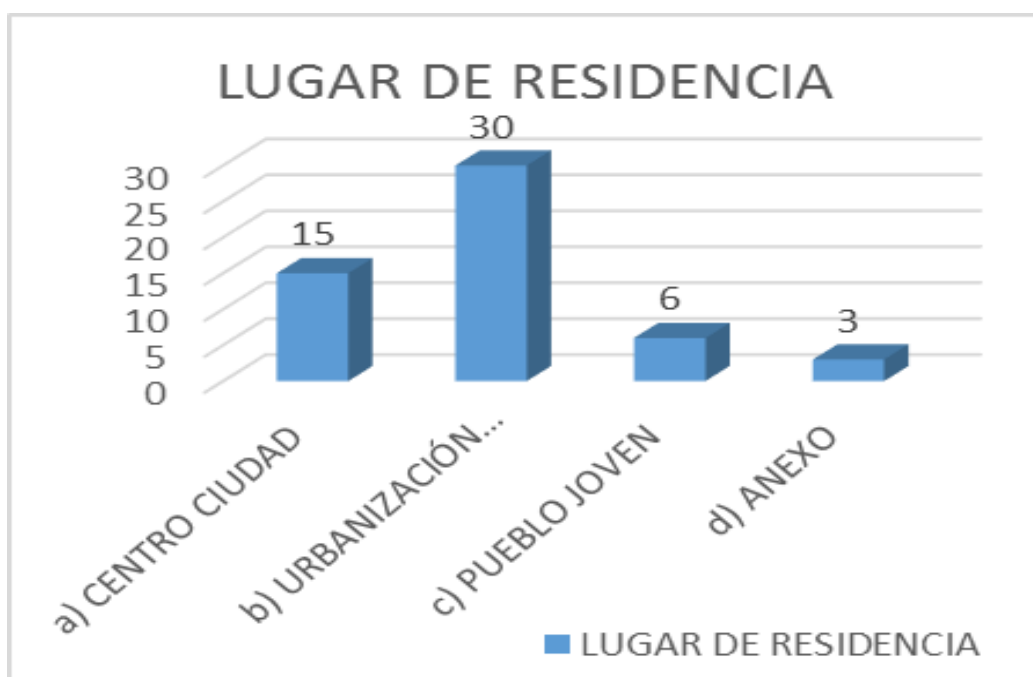


Figura 7: Microcréditos asignados según el lugar de residencia de las ahorristas. La figura 7 muestra el lugar donde viven las mujeres que tienen acceso a la entidad financiera, esto demuestra que en su mayoría viven en una urbanización popular como lo es Pedro Castro, Santo Toribio de Mogrovejo, Señor de los Milagros, Virgen Asunta, San Carlos de Murcia o Santa Isabel; siendo este un grupo de 30 mujeres, otro grupo de 15 mujeres viven en el centro de la ciudad, como lo son sus cuatro tradicionales barrios, Santo Domingo, Luya Urco, Yance o La Laguna; un grupo de 6 encuestadas tienen como residencia un pueblo joven; en este caso 16 de Octubre o Santa Rosa; y sólo 3 encuestadas provienen de algún anexo del distrito de Chachapoyas como puede ser El Molino, Pencapampa, Lucma Urco y Taquia. Por lo que se aprecia se deduce que Financiera Confianza está incluyendo en sus programas de micro créditos a

personas que viven en las zonas extremo marginales de la ciudad de Chachapoyas, como es el caso de las urbanizaciones populares, pueblos jóvenes y los anexos.

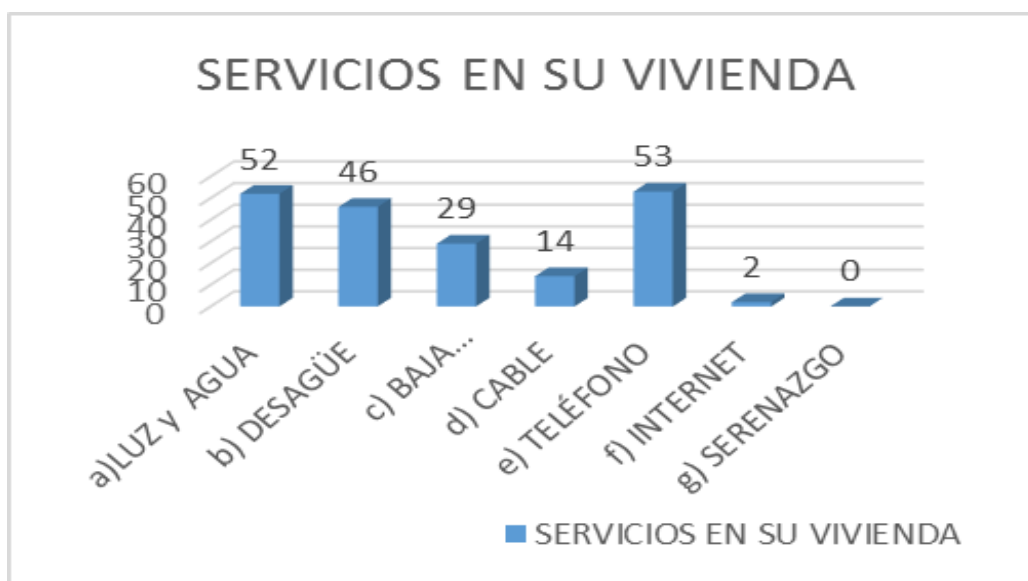


Figura 8: Servicios que cuentan las beneficiarias de los microcréditos en sus viviendas.

Como se puede apreciar en la figura 8, del total de beneficiarias de los Microcréditos de Financiera Confianza 52 de ellas cuentan con los servicios de luz y agua, 46 cuentan con el servicio de desagüe, 29 cuentan con el servicio de baja policía, 14 tienen servicio de cable para televisión en sus viviendas, 53 cuentan con servicio de teléfono, 2 tienen servicio de internet y ninguna de las encuestadas cuenta con el servicio de serenazgo. De lo observado el servicio con el que cuentan más las mujeres beneficiarias es el servicio de teléfono; pero se debe de resaltar que es un servicio de telefonía móvil. Así mismo los microcréditos hacen que las mujeres tengan mayor acceso a los servicios puesto que se genera un ingreso adicional para sus familias.

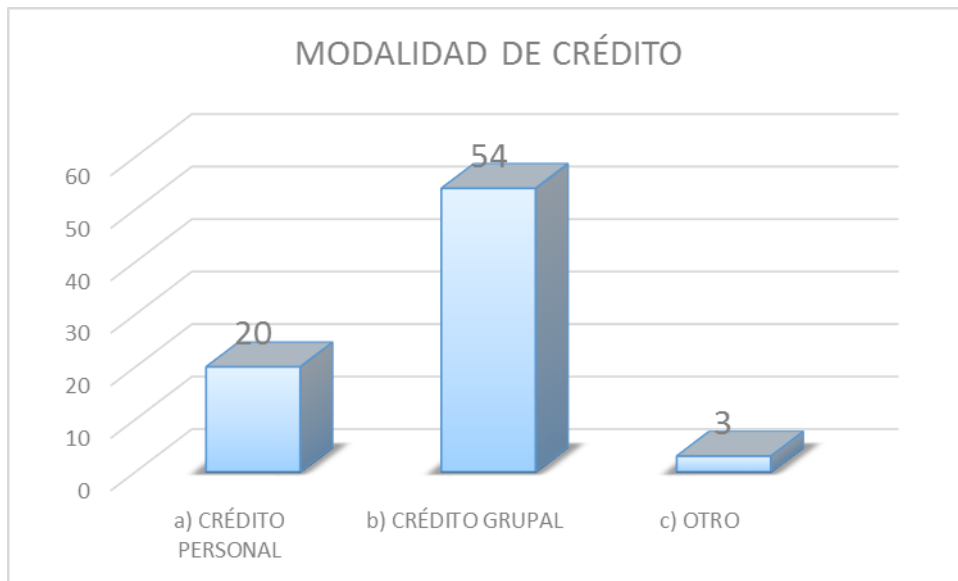


Figura 9: Modalidad de crédito a los que tienen acceso las mujeres beneficiarias
 Como se aprecia en la figura 9 de las 54 mujeres encuestadas todas tienen acceso a los microcréditos en forma grupal, 20 tienen acceso a créditos de forma personal y 3 acceden a otro tipo de créditos. Lo que se puede deducir de lo apreciado en la figura es que Financiera Confianza tiene la política de conformación de grupos fortalecidos por la confianza que existe entre ellas y por eso responden a estos pequeños créditos de forma solidaria.

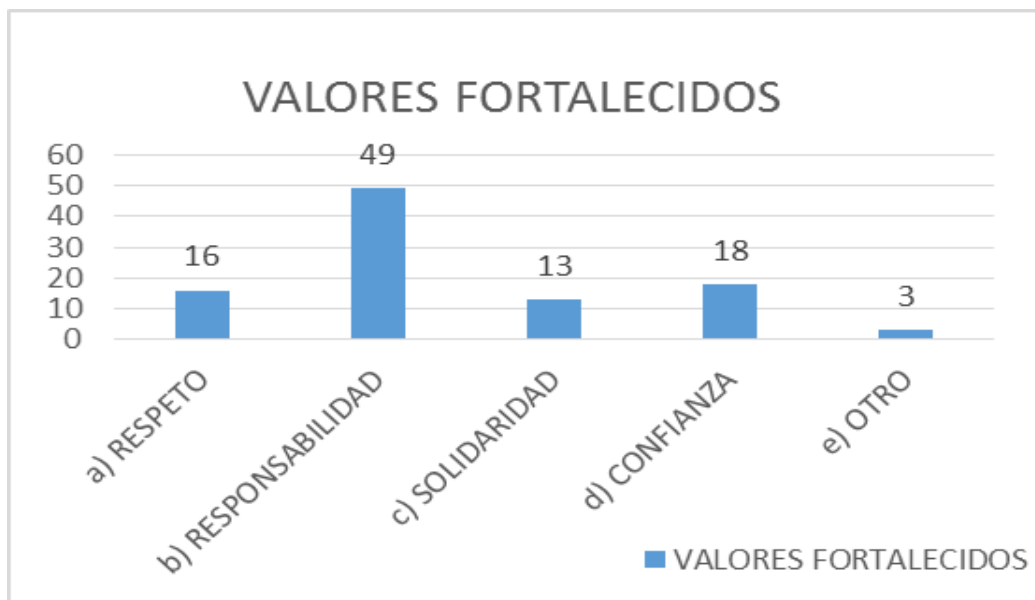


Figura 10: Fortalecimiento de valores de las mujeres beneficiarias de Financiera Confianza

Según lo que aprecia en la figura, el principal valor que se ha fortalecido en las mujeres que participan e los micro créditos de la Financiera Confianza en la

ciudad de Chachapoyas, es la responsabilidad en un total de 49 respuestas de las 54 mujeres encuestadas, el segundo valor es la confianza con 18 respuestas, el tercer valor que se ve fortalecido es el respeto, el cuarto valor es la solidaridad, así como otros valores destacando, la honestidad, veracidad y la empatía.

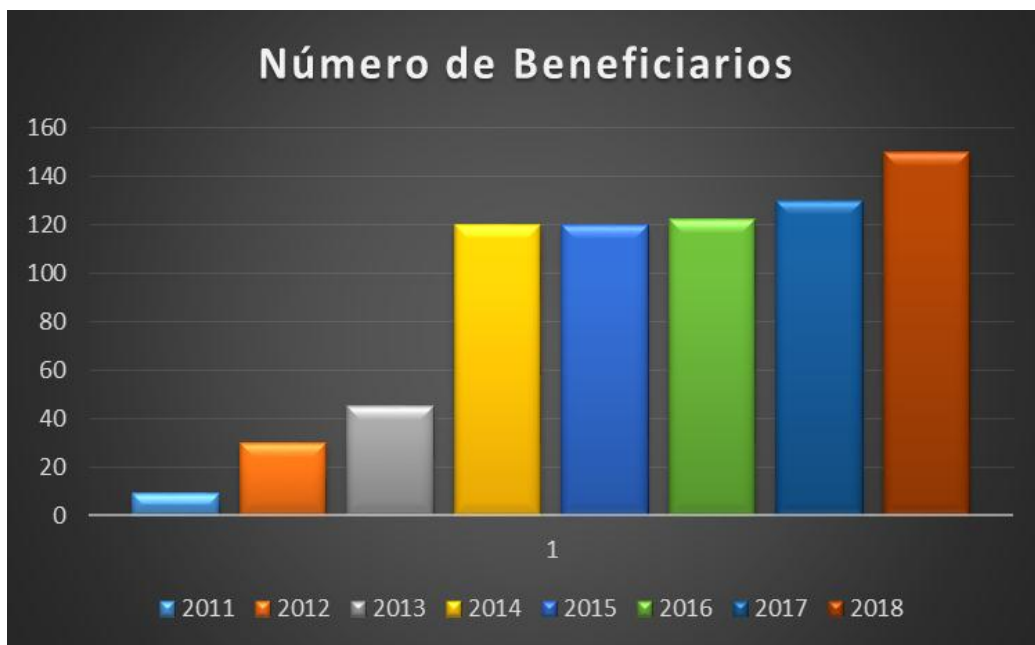


Figura 11: Efectos Sociales según la cantidad o número de beneficiarias

Como se aprecia en la figura el efecto en relación al número de mujeres que han sido beneficiarias con los microcréditos son: en el año 2011 se tuvo 9 grupos, en el año 2012 se tuvo 30 grupos, en el año 2014 se tuvo 45 grupos, el año 2015 se tuvo 120 grupos, el año 2016 se mantuvo en 120 grupos, el 2017 se tuvo 122 grupos y el 2018 se tiene 150 grupos. Cabe mencionar que cada uno de los grupos está constituido de 8 a 16 mujeres para el primer año y a partir del segundo año se trabajó con grupos de 10 a 16. La figura también muestra que el primer año de inicio fue menor esto se debe a que en su introducción de este tipo de créditos fue mediante del Proyecto Sierra Norte; y los dos años sub siguientes comprende los créditos directos de la entidad a los beneficiarios. Ya en el cuarto año empieza el periodo de consolidación del micro crédito.

5.2 Efectos económicos de los microcréditos otorgados por Financiera Confianza Agencia Chachapoyas

Para hacer el análisis de los efectos económicos de los microcréditos de Financiera Confianza, se ha querido en primer lugar partir del tiempo en que las usuarias vienen siendo beneficiarias; ello nos permite conocer a mayor detalle el impacto en función al tiempo.

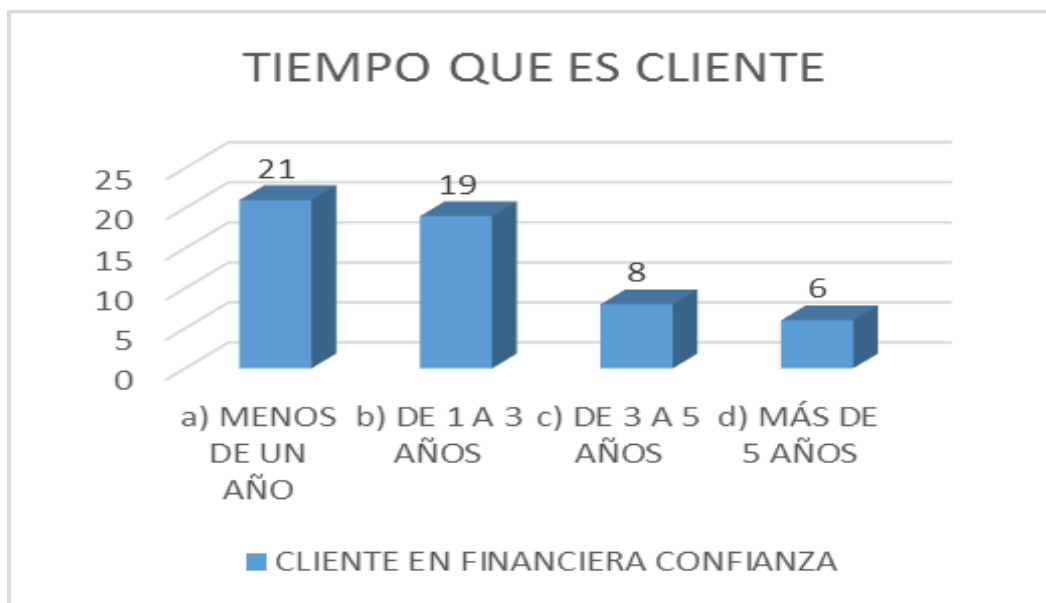


Figura 12: El tiempo con el que viene trabajando con la entidad Financiera Confianza

Como se aprecia en la figura 12 las beneficiarias de los micro créditos de Financiera Confianza tienen en su mayoría menos de un año que vienen siendo beneficiarias de esta modalidad de crédito; siendo esta un total de 21 mujeres, 19 mujeres tienen entre 1 a 3 años de clientas, 8 tienen de 3 a 5 años de clientas y 6 tienen más de 5 años. lo que significa que los grupos de mujeres son relativamente nuevas; por un lado, esto se debe de analizar como bueno ya que no se pide mucho historial crediticio para acceder a este tipo de crédito y negativo ya que existe alguna razón por las que no permanecen bajo esta modalidad de microcrédito.

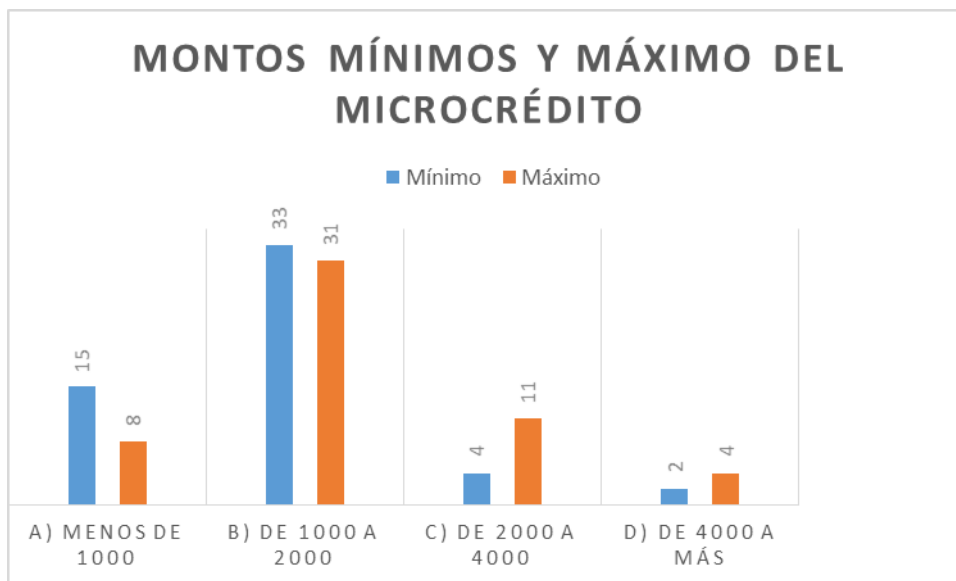


Figura 13: Montos a los que acceden mediante los microcréditos de Financiera Confianza

Como se aprecia en la figura 13 la mayoría de mujeres trabaja con montos entre los 1000.00 y 2000.00 soles; esto ya que 33 mujeres contestaron que los montos mínimos que han accedido son entre 1000.00 y 2000.00 soles, al igual que 31 contestaron que el monto máximo a los que han accedido es entre este rango; 15 mujeres contestaron que los montos mínimos a los que han accedido es menos de 1000.00 soles, 4 mujeres contestaron que el monto mínimo esta entre 2000.00 a 4000.00 soles y sólo 2 mujeres contestaron que el monto mínimo al que han tenido acceso es mayor a los 4000.00 soles. Por otro lado 8 mujeres contestaron que como máximo han accedido a créditos menores de 1000.00 soles, 11 mujeres contestaron que han tenido acceso máximo a créditos entre los 2000.00 y 4000.00 soles, finalmente 4 mujeres manifestaron que han accedido a montos superiores a los 4000.00 soles. Cabe mencionar que cuando se trata de micro créditos estos no pueden ser mayor a 4000.00 soles de acuerdo a la política interpuesta por la entidad financiera; por ello los que exceden este monto pasan a ser clientes de otra modalidad explicándose también lo que manifiesta la figura 8 que interpreta los datos del tiempo de permanencia de los clientes.

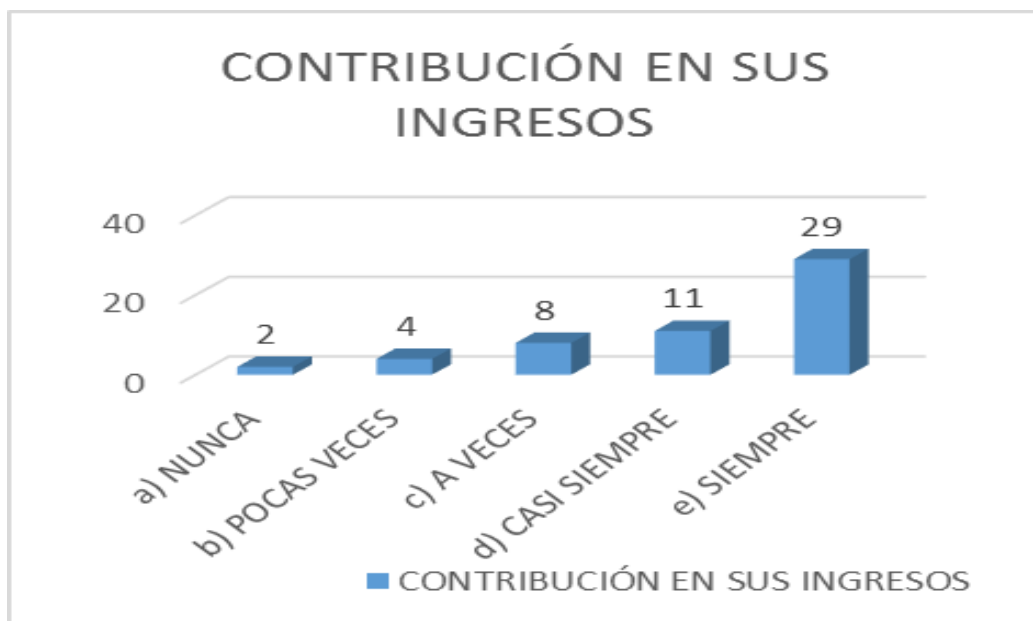


Figura 14: Contribución en sus ingresos económicos mediante los microcréditos de Financiera Confianza.

Como se aprecia en la figura 14 la mayoría de mujeres encuestadas manifestaron que los microcréditos siempre contribuyen a sus ingresos económicos en un total de 29 mujeres que dieron esta respuesta, 11 contestaron que casi siempre contribuyen los microcréditos en su ingreso, 8 contestaron que a veces contribuyen los microcréditos en su ingreso, 4 contestaron que pocas veces contribuyen los microcréditos en su ingreso y sólo dos encuestadas contestaron que nunca contribuyen los microcréditos en su ingreso. Por lo dicho se afirma que los microcréditos otorgados por la Financiera Confianza son beneficiosos en sus ingresos familiares de las mujeres que participan de estos programas.

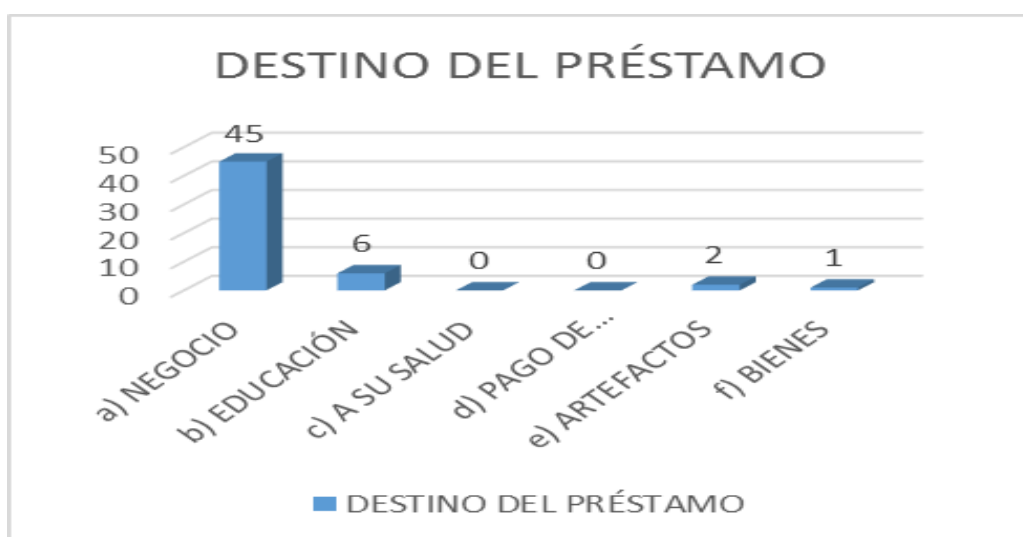


Figura 15: Destino de los microcréditos de Financiera Confianza.

En la figura 15 se aprecia el destino que las mujeres que participan en los microcréditos de Financiera Confianza le dan al dinero, este en su mayoría se destina para algún tipo de negocio con un total de 45 respuestas de este tipo, 6 mujeres contestaron que el destino de su microcrédito es la educación de sus hijos, 2 contestaron que lo invierten comprando algún artefacto, 1 contestó que el microcrédito lo destina a la compra de bienes de capital como terreno, chacra u mejorando la vivienda; y ninguna de las beneficiarias contestaron que lo destinan o para la atención de salud o pago de algún tipo de servicio; de lo expuesto se puede decir que la Financiera Confianza está apoyando a las familias especialmente a las mujeres en el fortalecimiento de los emprendimientos o pequeños negocios familiares.

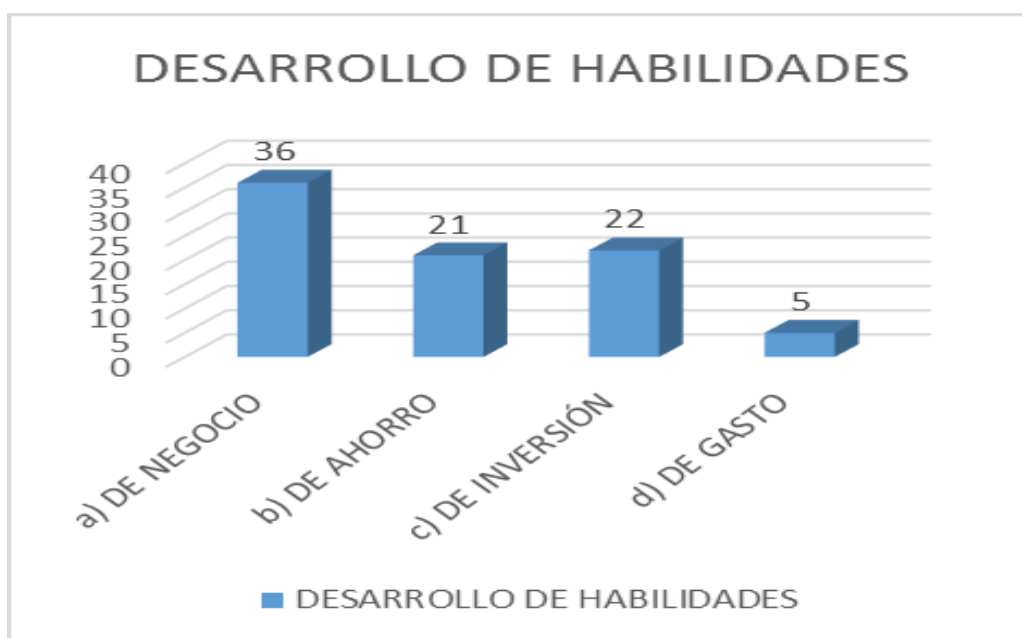


Figura 16: Desarrollo de habilidades gracias a los microcréditos de Financiera Confianza.

La figura 16 muestra la apreciación que tienen las mujeres respecto si los microcréditos de financiera confianza han permitido el desarrollo de habilidades de una buena cultura económica para su familia o su hogar, esto fue que la principal habilidad que se ha desarrollado está orientada a la vocación de emprendimiento o negocio con 36 mujeres que respondieron esta alternativa, la segunda habilidad desarrollada por las mujeres fue la habilidad para las inversiones, la tercera habilidad desarrollada gracias a los microcréditos fue la

cultura de ahorro con un total de 21 respuestas y la última habilidad desarrollada consideran que fue la capacidad para la mejor distribución del gasto.

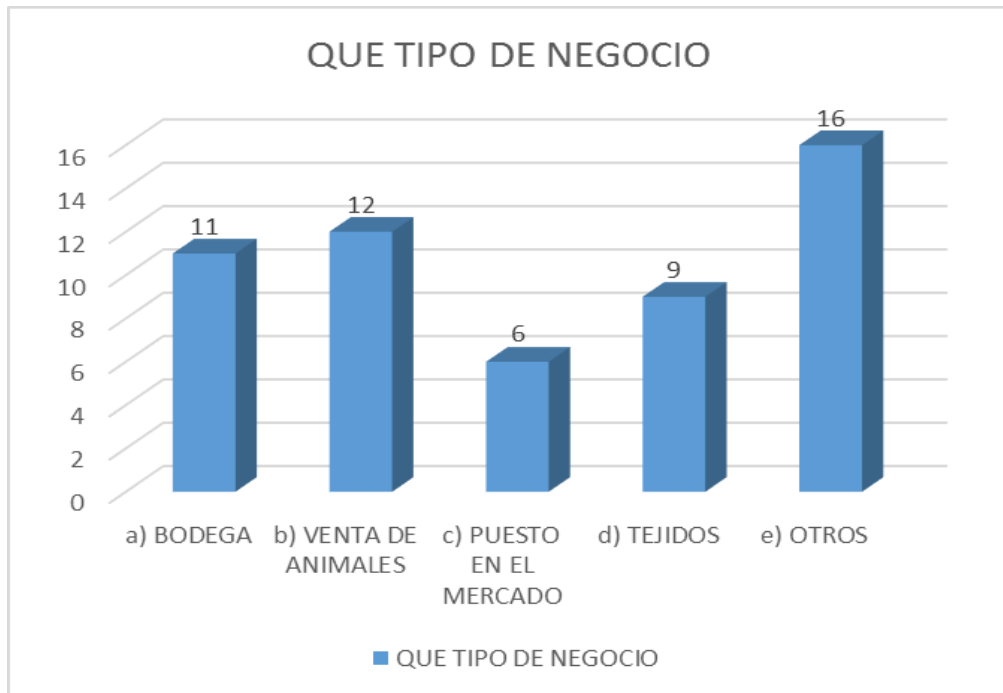


Figura 17: Tipo de negocio fortalecido debido a su participación en los microcréditos de Financiera Confianza.

Los emprendimientos o tipos de negocio de las mujeres que participan en los microcréditos de Financiera Confianza que se ven fortalecidos son: la venta de animales menores con un total de 12 respuestas de las encuestadas, 11 contestaron que se dedican a la venta de productos de primera necesidad en una bodega familiar, 9 mujeres destinan sus microcréditos al negocio de los tejidos y 6 mujeres destinan su microcrédito a la elaboración y venta de tejidos; 16 mujeres destinan sus microcréditos a fortalecer otro tipo de negocio como la venta de artesanía, la venta de flores, la venta de manualidades y la venta de cosméticos.

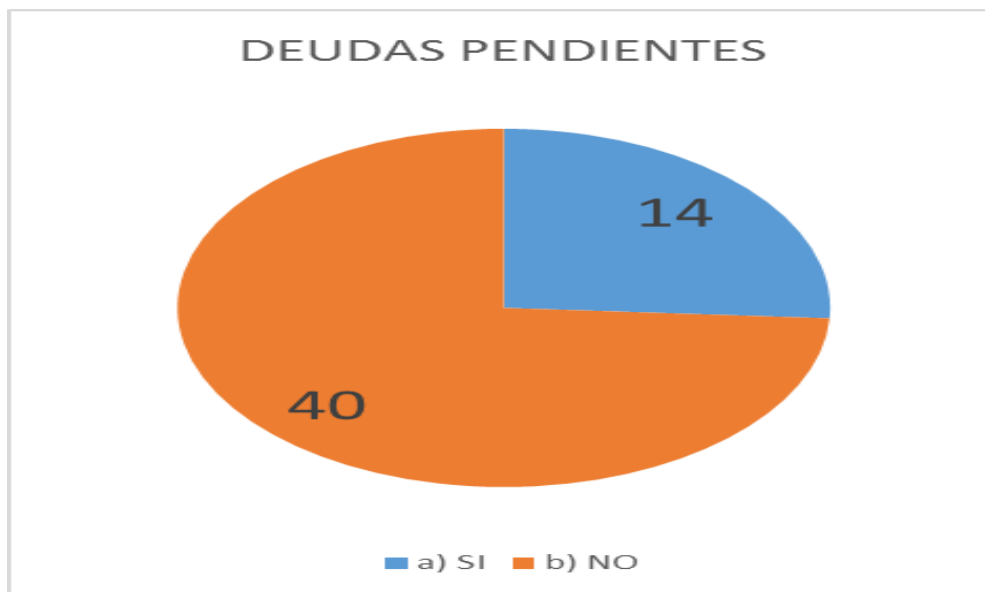


Figura 18: Deudas pendientes de pago de parte de las mujeres que participan en los microcréditos de Financiera Confianza.

Como se puede apreciar en la figura la mayoría de mujeres en un total de 40, que participan en los microcréditos no tiene deudas pendientes con alguna entidad financiera o en la misma Financiera Confianza y 14 si tienen deudas pendientes de pago; lo que refleja la figura es que existe una cultura de pago puntual por parte de las mujeres beneficiarias.

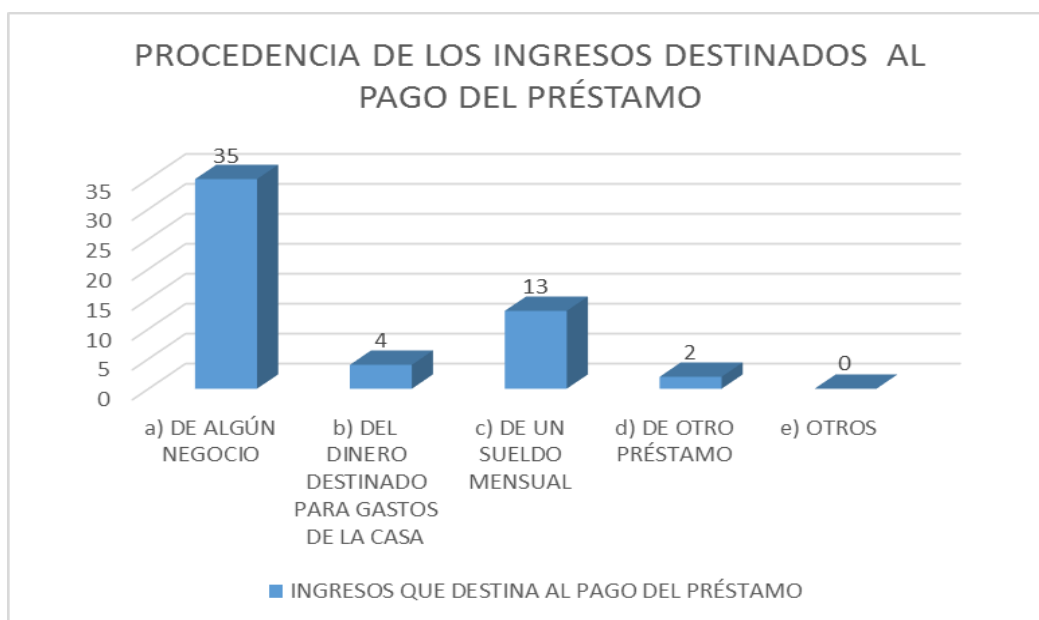


Figura 19: Procedencia del dinero destinado al pago de las cuotas del prestamos otorgado a las mujeres que participan en los microcréditos de Financiera Confianza.

Como se aprecia en la figura 19 la mayor parte de la procedencia del dinero destinado al pago de las cuotas del prestamos en un total de 35 es de algún tipo de negocio, 13 mujeres respondieron que el dinero destinado al pago de sus cuotas procede de un sueldo mensual, 4 contestaron que el dinero procede del gasto diario de la casa y 2 mujeres contestaron que el dinero procede de otro préstamo. Esto hace entender que el dinero otorgado a través de los microcréditos a las mujeres tiene una circulación continua y bien invertida debido a que le destinan a un negocio y de este mismo sirve para el pago del microcrédito.

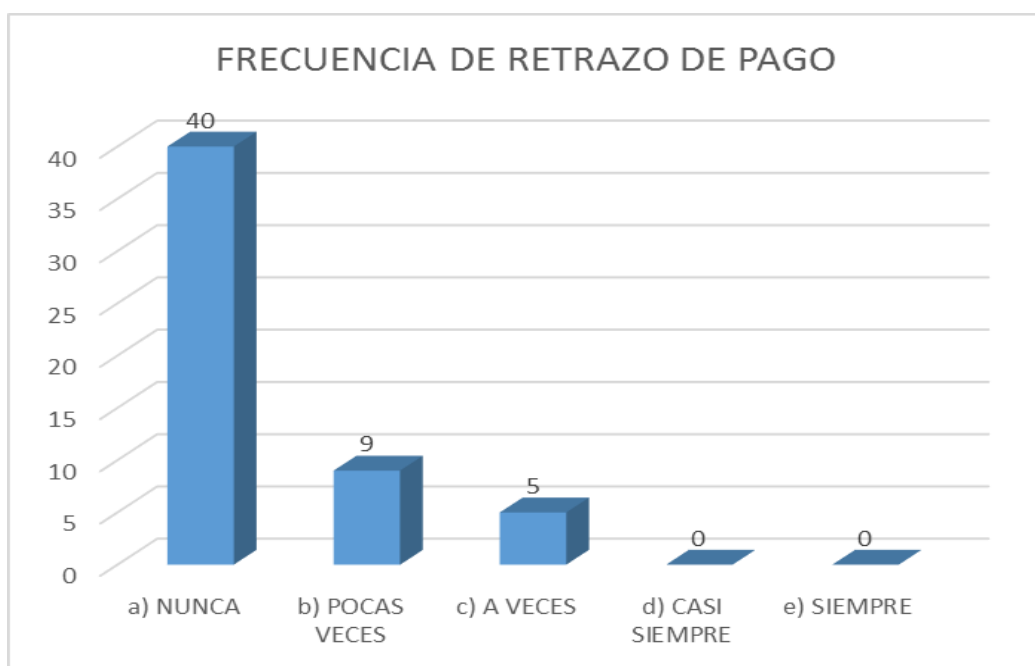


Figura 20: Retraso en las cuotas pago de parte de las mujeres que participan en los microcréditos de Financiera Confianza.

La figura 20 muestra que de las 54 mujeres encuestas que participan en los microcréditos de Financiera Confianza, 40 nunca se atrasaron en sus cuotas de pago, 9 solo se atrasaron pocas veces y 5 se atrasaron a veces, esto demuestra una vez más la cultura de pago y responsabilidad adquirida gracias a este tipo de programas.

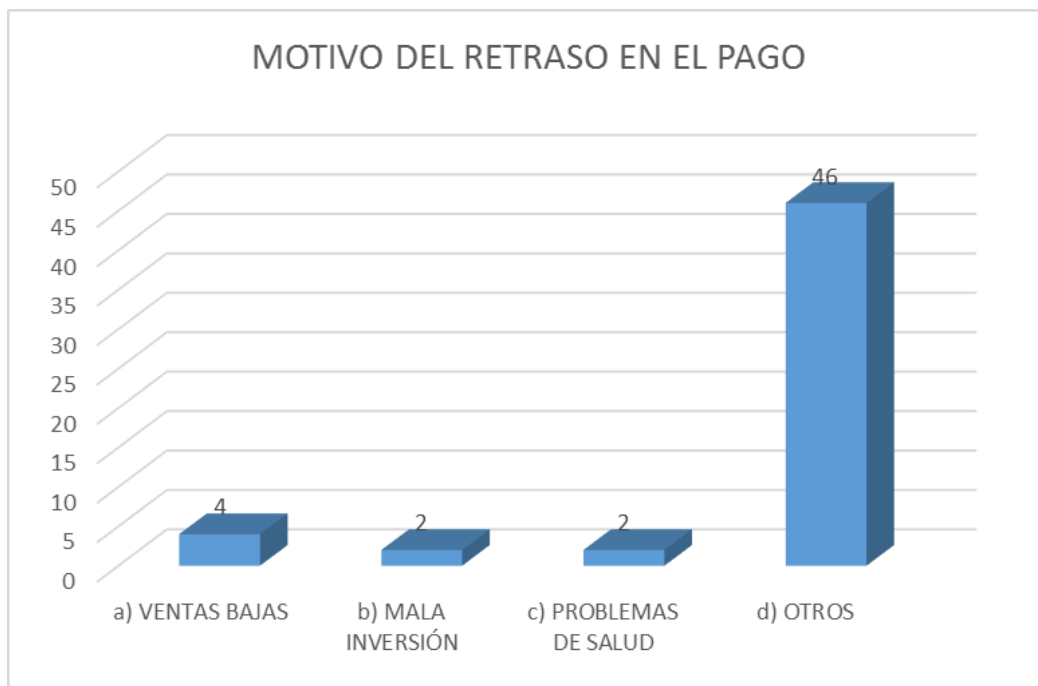


Figura 21: Principales motivos del retraso en las cuotas de pago de parte de las mujeres que participan en los microcréditos de Financiera Confianza.

De lo que se aprecia en la figura se puede decir que 4 mujeres se retrasaron debido a que las ventas de sus negocios fueron bajas, 2 consideraron que esta se debió a la mala inversión que hicieron, 2 contestaron que el retraso se debió a los problemas de salud y otras no respondieron debido a que no tuvieron este problema.



Figura 22: Montos de desembolsos por año de los microcréditos de Financiera Confianza.

La figura 22 muestra la cantidad en soles desembolsados desde que la Financiera Confianza empezó con el sistema de microcréditos este es como se detalla: El año 2011 se desembolsó 16 000 soles, el año 2012 se desembolsó 64 000 soles, el año 2013 se desembolsó 92 000 soles, el año 2014 se desembolsó 180 000 soles, el año 2015 se desembolsó igual que el año anterior 180 000 soles, el año 2016 el desembolso fue de 200 000, el año 2017 se desembolsó 250000 soles y el año 2018 desembolsó 300 000 soles. Lo que se puede deducir es que existe un incremento significativo en la cantidad desembolsada, esto se debe a factores como el incremento de asesores de créditos por parte de la entidad y el incremento de confianza de las beneficiarias esto expresado en la cantidad de crédito solicitado; ya que en el año 2011 se solicitaba en promedio entre 1000 a 2000 soles por beneficiaria y en el 2018 se solicita en promedio de 3000 a 4000 soles por beneficiaria.

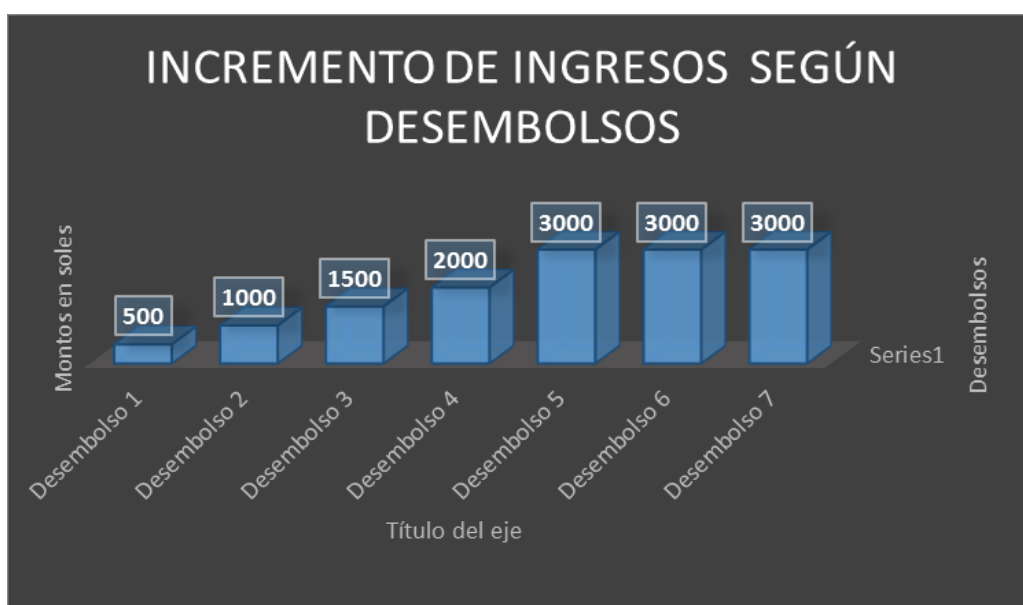


Figura 23: Incremento de ingresos según desembolso

La figura muestra un historial de siete desembolsos los mismos que se hacen hasta dos veces por año y se aumente el momto de desembolso de acuerdo al incremento de sus ingresos y historial de pagos de sus creditos, en esta se aprecia que el cliente en el primer desembolso tiene un prestamo de 500.00 soles, en el desembolso 2 tiene 1000.00 soles, en el desembolso 3 tiene 1500.00 soles de prestamo, en el desembolso 4 tiene 2000.00 y en los desembolsos del 5 al 7 tiene 3000.00 soles de prestamo lo que denota claramente un impacto positivo.

5.3 Mejora de la calidad de vida de los beneficiarios de los microcréditos otorgados por Financiera Confianza Agencia Chachapoyas.

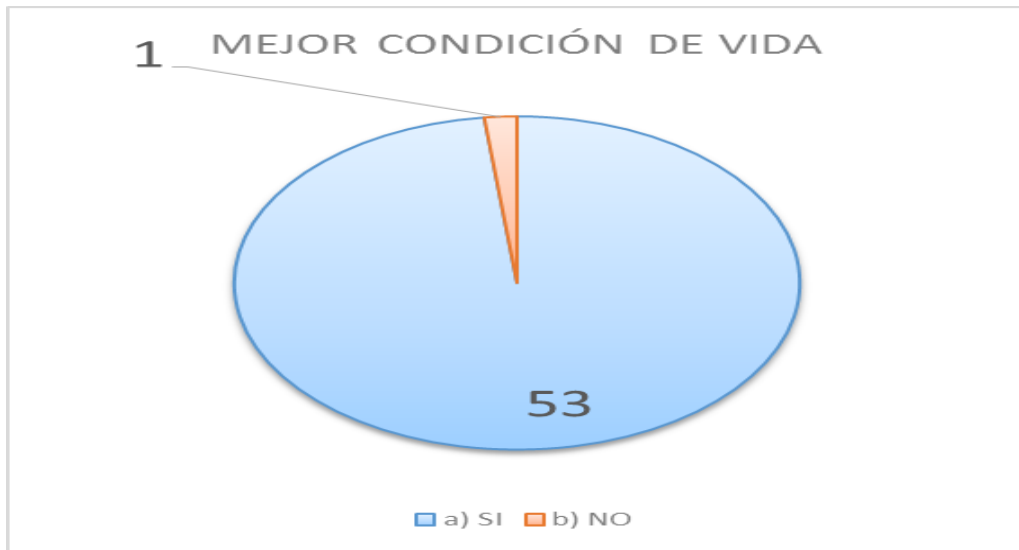


Figura 24: Mejora de la condición de vida debido a su participación en los microcréditos de Financiera Confianza.

Como se aprecia en la figura 24 del total de mujeres encuestadas 53 contestaron que gracias a su participación en los programas de microcréditos de Financiera Confianza han mejorado algunas condiciones de vida, y solo 1 ha considerado que no ha mejorado su condición de vida. Demostrando una vez más el beneficio que está generando la entidad financiera en la población de Chachapoyas.

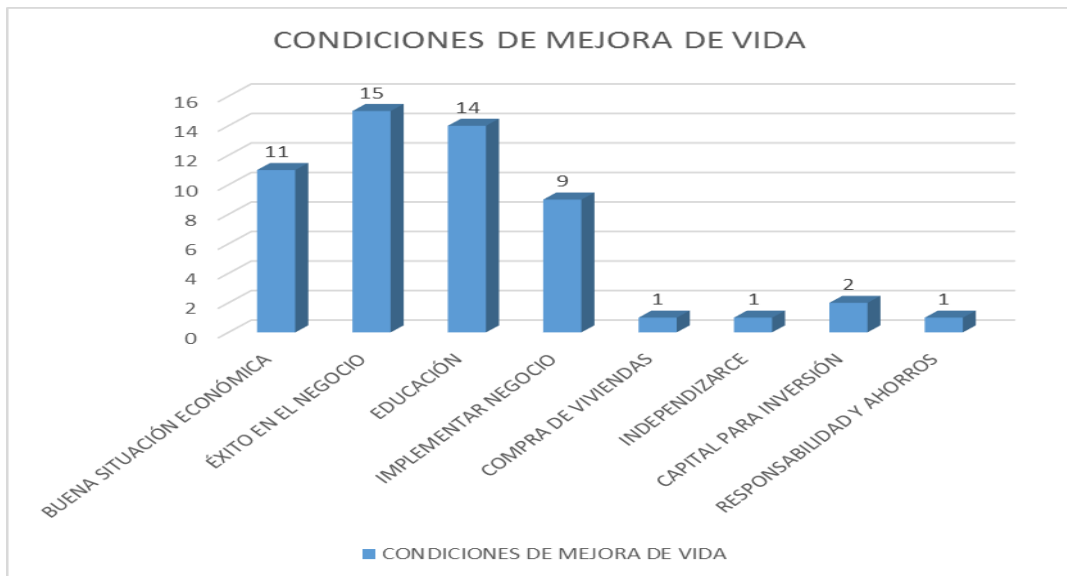


Figura 25: Aspectos en los que mejoró su condición de vida debido a su participación en los microcréditos de Financiera Confianza.

Como se aprecia en la figura 24 las mujeres del programa de microcréditos consideran que gracias a este programa ahora tienen éxito en su negocio con un total de 15 mujeres, a 14 mujeres contestaron que debido a los microcréditos tienen acceso a mejor educación sus hijos, 11 consideran que por los microcréditos tienen mejor situación económica, ya que pueden disponer de liquidez para sus actividades, 9 contestaron que por los microcréditos han podido implementar sus negocios, 2 mujeres respondieron que los microcréditos les ha permitido hacer pequeñas inversiones, 1 mujer respondió que por los microcréditos ha podido completar su dinero para adquirir su vivienda, 1 respondió que debido al microcrédito ha podido independizarse y 1 contestó que por los microcréditos ahora está ahorrando.

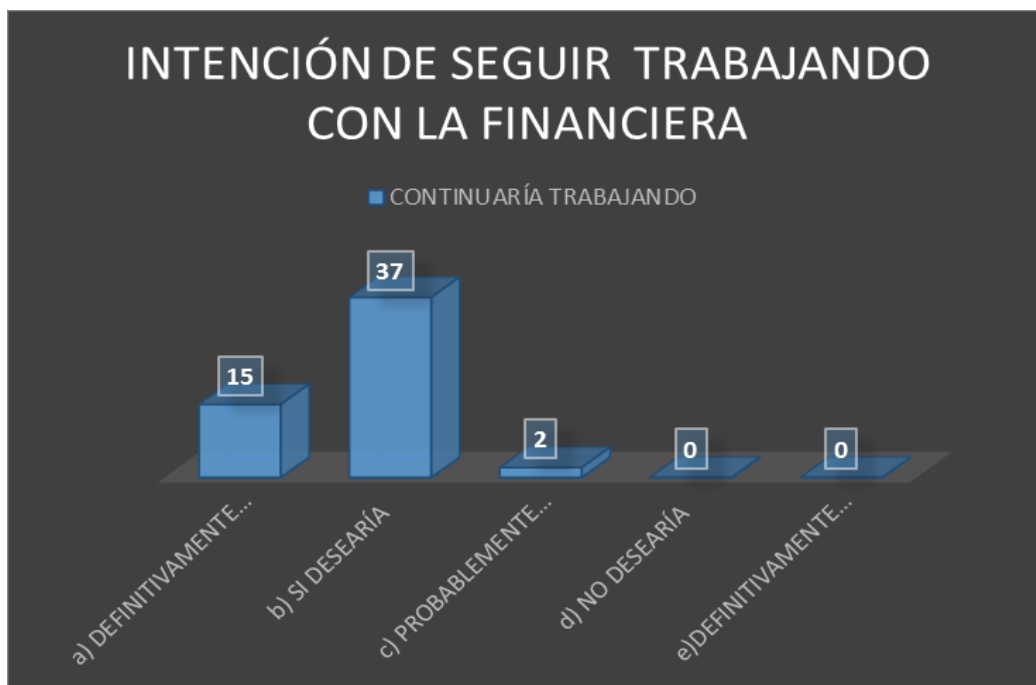


Figura 26: Intención de continuar trabajando con los microcréditos otorgados por financiera confianza.

Del total de mujeres encuestadas 37 contestaron que desearían seguir trabajando con este tipo de programa, un grupo de 15 encuestadas contestó que definitivamente desearía, 2 encuestadas contestaron que probablemente desearía y ninguna de las encuestadas contestó no desear trabajando con los microcréditos de la entidad Financiera Confianza. Esto hace ver que las mujeres beneficiarias se encuentran satisfechas con el servicio de la entidad financiera.

VI. DISCUSIÓN

Algunos autores coinciden en afirmar que los reales efectos de las microfinanzas y del microcrédito, específicamente en la reducción de los niveles de pobreza e inequidad, aún están por evaluarse. Para esto se debe de partir de las interrogantes: ¿Qué cambios sostenibles en la vida de las personas beneficiarias, se pueden atribuir exclusivamente al microcrédito? ¿En qué situación estarían estas personas, si no los hubieran recibido? Según; Alvarez (2013), en su tesis realizada en Colombia manifiesta que existe una relación positiva entre el crédito otorgado por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Colanta y la situación económica y social de sus asociados. Esta relación de causalidad positiva está indicando un impacto global positivo del crédito otorgado por A y C Colanta en sus afiliados y en sus familias lo que contribuye al cumplimiento de las políticas de proyección social fijadas por la cooperativa. Finalmente se concluye que: el microcrédito facilita el crecimiento de la microempresa, crecimiento que se ve reflejado en mayores ingresos y en un mayor volumen de ventas. En la presente investigación realizada con las mujeres que participan en los microcréditos de Financiera Confianza, se coincide, debido a que, este programa ha contribuido positivamente, especialmente en la generación de ingresos, el fortalecimiento de valores y la mejora de su calidad de vida de las beneficiarias.

Sanz (s.f.) en su tesis doctoral titulada el impacto de las microfinanzas sobre el crecimiento económico de los países en vías de desarrollo, y Partiendo de la revisión de la literatura, que analiza el papel de la financiación en el crecimiento económico; concluye que existen determinadas funciones de los agentes financieros susceptibles de influir en el crecimiento económico. Sin embargo, en los países en vías de desarrollo una gran parte de la población no tiene acceso a la financiación ni a los servicios de los agentes financieros tradicionales debido a condición de pobres. Como conclusión el autor plantea que, independientemente de que los intermediarios financieros estén desarrollando sus funciones y expandiendo su actividad, si una parte importante de la población no tiene acceso a este desarrollo financiero, el impacto que éste puede tener sobre el crecimiento económico presenta una gran limitación. Por el contrario, al poner en la balanza tanto el desarrollo de los intermediarios financieros tradicionales

como la financiación canalizada a través de Instituciones Microfinancieras que gestionan microcréditos hacia los pobres, estamos explorando una visión más completa y adaptada al impacto de la profundización financiera en el crecimiento económico de países en vías de desarrollo. Por lo dicho y después de hacer el análisis Financiera Confianza es una entidad relativamente pequeña, que pertenece al Grupo BBVA, y es mediante esta institución que la empresa de Banca y Seguros llega a los grupos más excluidos y postergados del país en especial a las mujeres, ya que los microcréditos están orientados a este sector de la población lo cual se demuestra en la figura 03 de la presente investigación.

Otro punto para discutir es el mencionado por Galecio (2013) en su tesis Impacto de la expansión de las colocaciones de las Instituciones Microfinancieras en el crecimiento regional del Perú en el periodo 2001 – 2011. Mirando la expansión de las microfinanzas y haciendo una prueba empírica, se encontró que las colocaciones de las microfinanzas están en relación directa con el crecimiento regional, afirmando que por cada 1% de aumento en las colocaciones de las Instituciones Microfinancieras en Perú, el crecimiento regional aumentaría en 0.0692%. Con un ejercicio contable, en las regiones más pobres como: Amazonas, Huancavelica, Loreto, y Pasco, el incremento en la tasa de crecimiento del PBI per cápita, causada por la expansión de las colocaciones de las micro finanzas, es todavía más significativo que al resto de regiones, dando cuenta de cómo éstas economías regionales podrían verse muy beneficiadas. De lo dicho por Galecio podemos afirmar que las microfinanzas en la ciudad de Chachapoyas representan un factor importante en el desarrollo y en el ingreso per cápita, dado que estas, van a financiar negocios familiares y esta a su vez van a contribuir en el ingreso familiar generando liquidez especialmente para las mujeres.

En la ciudad de Chachapoyas Gallardo, (2013) en su tesis Impacto económico y social de los microcréditos otorgados en la caja Trujillo en los mercados de la ciudad de Chachapoyas, concluye que los microcréditos generan impactos sociales positivos como la creación de empleo en las mujeres; así mismo se incrementa el ingreso de las personas y se genera una calidad de vida mejor a la de antes del microcrédito. De lo dicho por Gallardo guarda similitud con la investigación realizada en la Financiera Confianza, esto ya que ambas

investigaciones se centran en los microcréditos, y para ambas investigaciones se presentan efectos sociales positivos como la generación de empleo de manera directa mediante los pequeños emprendimientos además de que estos son otorgados especialmente a mujeres; quienes ven mejorado su calidad de vida al tener más ingresos económicos.

VII. CONCLUSIONES

- ✓ Los efectos sociales son positivos, y estos están relacionados con la inclusión financiera de mujeres, las mismas que oscilan entre las edades de 20 a 30 años y un gran grupo de estas son madres solteras, con grado de instrucción básica como es la secundaria. Por otro lado los microcréditos que se otorgan se hacen de forma de grupo de 2 a 10 mujeres lo que representa un impacto social positivo debido a que esta forma de trabajo permite a las mujeres que se organizan mediante comités que cuentan con una junta directiva (figuras 9, 10 y 11); otro impacto social positivo que está generando los microcréditos de la Financiera Confianza es que en su mayoría trabajan con las poblaciones que viven en la zona rural y la periferie de la ciudad de Chachapoyas especialmente en las urbanizaciones populares, pueblos jóvenes y anexos; finalmente se ha identificado otro impacto positivo en que los microcréditos vienen incluidos capacitaciones en educación financiera, cómo manejar su dinero y se están fortaleciendo valores morales especialmente la responsabilidad y la solidaridad, puesto que se ve que existe un pago puntual y asumen responsabilidades compartidas y solidarias al grupo.
- ✓ Dentro de los efectos económicos generados por los microcréditos otorgados por Financiera Confianza tenemos efectos positivos como el incremento de sus ingresos familiares (figuras 13 y 14) permitiéndoles tener a las mujeres mayor independencia económica; el desarrollo de una cultura de emprendedoras y desarrollo de habilidades con visión de negocio; otro efecto es que se está formando mujeres con mayor capacidad de pago para sus préstamos y ahorro e inversiones y finalmente se puede decir que otro efecto económico de los microcréditos, es que las mujeres están iniciando actividades financieras, como es el pago de sus cuotas, retiros, depósitos, tener una cuenta de ahorros, manejar una tarjeta visa y los créditos permitiéndoles crear un historial el mismo que les facilite cada vez acceder a créditos más grandes.
- ✓ Las mujeres que participan de los microcréditos en la Financiera Confianza agencia Chachapoyas, han mejorado su calidad de vida, esto debido a que de acuerdo a la ficha de información general de financiera confianza tienen una

buena situación económica de acuerdo a que sus ventas ha ido incrementando en cada ciclo y que son evaluados para cada préstamo que solicitan y este que les permite satisfacer necesidades básicas como: educación, salud, empleo mediante los pequeños negocios y cuentan con capital para hacer pequeñas inversiones o completar un capital más grande que les permita mejorar sus viviendas o adquirir activos (Figura 25)

VIII. RECOMENDACIONES

- ✓ Se recomienda que a partir de la presente investigación se haga otras investigaciones que complementen la misma; ya que sería conveniente no solo conocer el impacto que los créditos generan en los beneficiarios, sino otros efectos que estos generan en los beneficiarios indirectos que son la población de Chachapoyas especialmente los que son clientes de los negocios emprendidos gracias a los microcréditos y de esta manera tener un efecto real en la sociedad de Chachapoyas.
- ✓ Se recomienda a Financiera Confianza que se tome en cuenta la presente investigación para fortalecer más estos mecanismos de trabajo especialmente con los grupos excluidos como las mujeres y los jóvenes, con temas referidos a educación financiera y gestión de negocios.
- ✓ A la universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas; especialmente a los docentes de los cursos de investigación que oriente a sus estudiantes a realizar trabajos de acuerdo a la necesidad de las empresas u organizaciones ya que con la experiencia realizada en la presente tesis, han sido los directivos de la Financiera Confianza que han orientado la investigación de acuerdo a sus intereses, como es el caso de conocer el motivo de las moras o retrasos plasmados en la parte última de los resultados de la presente investigación.

IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, Giovana (2011) “Microcrédito y Crecimiento Regional en el Perú”. En http://www.pucp.edu.pe/departamento/economia/images/documentos/DD_D317.pdf.
- Aguilar y Camargo (2004). Análisis de la Morosidad en el Sistema Bancario Peruano Informe final de investigación. Instituto de Estudios Peruanos, pg. 9,37-39,90.
- Álvarez, Eduardo. (2012). Análisis de la morosidad de las instituciones microfinancieras en el Perú. Universidad Nacional de Piura. Facultad de Ciencias Económicas. Perú. 24 pp.
- Álvarez, John. (2013). Evaluación del impacto del microcrédito en la cooperativa de ahorro y crédito Colanta. Facultad de Minas. Universidad Nacional de Colombia. Medellín. Colombia. 143 pp.
- Andrés, Roberts. (2003). El Microcrédito y su aporte al Desarrollo Económico. Tesis de Pregrado. Departamento de Economía. Facultad de Ciencias Sociales y Económicas. Pontificia Universidad Católica Argentina. Argentina. 70 pp.
- Ambrocio (2000) Plan de Marketing paso a paso. La Planificación Estratégica (pg.83-89). Colombia: Editorial Dvinni. Andrade, María y Maribel Muñoz (2006), “Morosidad Micro financiera vs bancos”. Aportes: Revista de la Facultad de Economía, BUAP. México, Año XI, N° 33, pg. 145-148.
- Barker, Joel (1990). El poder de una visión (Película). Peñafiel. Guadalajara, Jal. Becerra Ricardo; Salazar, Pedro; Woldeneberg, José (2000). La Mecánica del cambio Político. Editorial Cal y Arena. Segunda Edición. México. Blake; Mouton y Allen (1999). Cómo Trabajar en Equipo. Editorial Norma. México, D.F
- Burneo, K. (2008) Bancarización Pública y Crecimiento Regional en el Perú. Programa de Doctorado en Administración y Dirección de Empresas

ESADE/ESAN. Tesis para optar el grado de PhD. En <http://www.tesisenxarxa.net/TDX-0130109-113926/index.html>

Chunga, P (2013, 20 de Agosto). Préstamos de cajas municipales crecerán hasta 18% en segundo semestre. El Comercio. Recuperado el 25 de Agosto 2013,13:30 pm, <http://elcomercio.pe/economia/1620014/noticiacolocaciones-cajas-municipales-creceran-hasta-18-segundo-semestre%20/>

Financiera Confianza. (2017). Memoria Descriptiva 2016. Recuperado el 29 de setiembre del 2017. <http://www.confianza.pe/nuestra-financiera/>

Galecio, Noe y Junior, Andrés. (2013). Instituciones Microfinancieras en el Crecimiento Regional del Perú en el periodo 2001 – 2011. Facultad de Ciencias Económicas. Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo. Perú. 76 pp.

Mendiola, A; C, Aguirre; J, Aguilar; P, Chauca; M, Dávila y Mariela Palhua. (2015). Sostenibilidad y rentabilidad de las cajas municipales de ahorro y crédito (CMAC) en el Perú. Universidad ESAN. Esan Ediciones. Lima. Perú. 172 pp.

Shandel, Dan y Hoffer, Charles (1998). Strategy formulation. Sloan Management Review. Estados Unidos.

Thompson, A. y Strickland, A. (2003). Planeación Estratégica - Teoría y casos. Editorial McGraw-Hill. Tzu, Sun (1998). El arte de la guerrilla. Grupo Editorial Tomo, S.A. de C.V. México.

Valdivia, Salvador y Alexander Group Inc. (2000). Desarrollo e Integración de Equipos. UNIVA.

Webb, R, Conger, L e Inga, P. (2009). El árbol de la mostaza. Editorial Trillas. México. 248. pp.

x. ANEXOS

10.1 Instrumentos

ENCUESTA

N°.....

La presente encuesta tiene por finalidad el recojo de información para la tesis titulada efectos sociales y económicos de los microcréditos otorgados por la Financiera Confianza en la calidad de vida de sus clientes de la Agencia de Chachapoyas, 2018; la misma que servirá para ostentar el grado de Licenciada en Turismo y Administración; por lo que se pide su sinceridad y seriedad a la hora de brindar información.

I. DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO

1. Sexo

- a) M b) F

2. Edad

- a) Menos de 18 años b) de 19 a 30 años c) de 40 a 60 años d) más de 60 años

3. Estado civil

- a) Soltero (a) b) con pareja c) separado (a) d) divorciado(a) e) viudo(a)

4. Grado de Instrucción

- a) Sin instrucción b) inicial c) primaria d) secundaria e) sup. tecn. f) sup. univ

5. Lugar donde de residencia en Chachapoyas.

- a) Centro ciudad b) urbanización popular c) pueblo joven d) anexo

6. Servicios que cuenta su vivienda (puede marcar más de uno)

- a) Agua b) desagüe c) baja policía d) cable e) teléfono f) internet g) serenazgo

II. RELACIONADO AL MICROCRÉDITO

7. Desde hace que tiempo es cliente en la Financiera Confianza

- a) Menos de un año b) de 1 a 3 años c) de 3 a 5 años d) más de 5 años

8. A qué modalidad de crédito tiene acceso usted en Financiera Confianza

- a) Crédito personal b) crédito grupal c) otro.....

9. Cuánto es el mínimo de crédito que ha sacado usted en Financiera Confianza (en soles)

- a) Menos de 1000 b) de 1000 a 2000 c) de 2000 a 4000 d) de 4000 a mas

10. Cuánto es el máximo de crédito que ha sacado en financiera confianza

- a) Menos de 1000 b) de 1000 a 2000 c) de 2000 a 4000 d) de 4000 a mas

III. EN RELACIÓN A LOS EFECTOS SOCIALES

11. Cree usted que desde que ha empezado a trabajar con Financiera Confianza a conocido más y mejores personas.

- a) Si b) No

12. Que valores cree usted que se ha fortalecido en su persona desde que está trabajando en financiera confianza.

- a) Respeto b) responsabilidad c) solidaridad d) confianza e) otro.....

IV. EN RELACIÓN A LOS EFECTOS ECONÓMICOS

13. Cree usted que los microcréditos de Financiera Confianza ha contribuido en sus ingresos económico familiar.

- a) Nunca b) pocas veces c) a veces d) casi siempre e) siempre

14. Cree usted que desde que empezó con los microcréditos en Financiera Confianza le ha permitido desarrollar habilidades económicas. (puede marcar más de una)

- a) De negocio b) de ahorro c) de inversión e) de gasto

V. EN RELACIÓN A LA CALIDAD DE VIDA

15. Cuál es el destino que le da al microcrédito otorgado por Financiera Confianza

- a) Algún negocio b) educación c) a su salud d) pago de servicios e) compra de artefactos f) compra de bienes (tipo de bienes adquiridos).....

16. (para los que contestaron negocio) ¿Qué tipo de negocio?

- a) Bodega b) venta de animales menores c) puesto en el mercado d) tejidos e) otros.....

17. Cree usted que con los créditos otorgados por Financiera Confianza ha mejorado sus condiciones de vida.

- a) Si b) No

En que.....

18. Tiene deudas pendientes de pago en la Financiera Confianza u otras entidades.

- a) Si b) No

19. De dónde percibe los ingresos que destina al pago de las cuotas de su préstamo otorgado por Financiera Confianza.

- a) De algún negocio b) del dinero destinado para los gastos de la casa c) de un sueldo mensual por algún trabajo d) de otro préstamo e) otros.....

20. Desearía continuar trabajando con Financiera Confianza.

- a) definitivamente desearía b) Si desearía c) Probablemente desearía d) no desearía e) definitivamente no desearía.

VI. INTERÉS DE LA FINANCIERA CONFIANZA

21. Frecuencia con la que se retrasó en el pago de sus cuotas del microcrédito

- a) Nunca b) pocas veces c) a veces d) casi siempre e) siempre

22. Motivo por el que se tarazó en el pago de sus cuotas del microcrédito

- a) Ventas bajas b) mala inversión c) problemas de salud d) otros.....

Gracias.....

10.2 Fotografías



Foto 01: Aplicación de encuesta a usuarias de los Microcréditos de Financiera Confianza



Foto 02: Durante el trabajo de campo con la organización de mujeres del Nuevo Tingo - Microcréditos de Financiera Confianza



Foto 03: Durante el trabajo de campo con una organización de mujeres en las oficinas - Agencia Chachapoyas de Financiera Confianza