

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICO ADMINISTRATIVAS

PROGRAMA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



“LA DEMANDA LEGÍTIMA DE CRÉDITO Y SU INFLUENCIA EN LA COLOCACIÓN Y DEVOLUCIÓN DE CRÉDITOS DE LA CAJA MUNICIPAL DE AREQUIPA: 2010 - 2012”

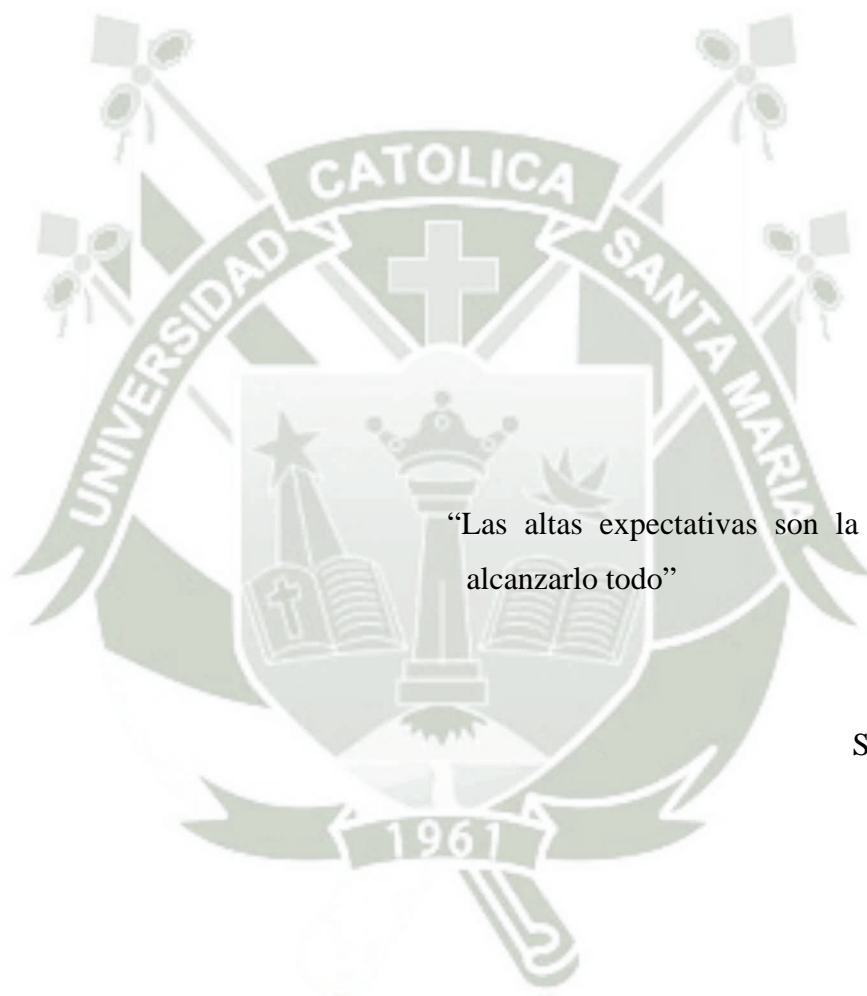
Tesis presentada por:

**SMITH TITO, SHIRLEY ARACELI
CANDIA CONTRERAS, CHRISS JENNIFER**

Para optar el título profesional de:
Licenciado en Administración de Empresas

AREQUIPA - PERÚ

2013



“Las altas expectativas son la clave para
alcanzarlo todo”

Sam Walton



DEDICATORIA:

A Dios que nos ha dado la vida y fortaleza para terminar este trabajo de investigación.

A nuestros padres, porque creyeron en nosotras y nos sacaron adelante, dándonos un ejemplo digno de superación y entrega.

ÍNDICE

	Pág.
INTRODUCCIÓN	01
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO TEÓRICO	03
1. Problema de investigación	03
1.1 Enunciado del problema	03
1.2 Descripción del problema	03
1.2.1 Campo, área y línea de acción	03
1.2.2 Descripción	03
1.2.3 Variables de estudio	04
1.2.3.1 Variables independientes	04
1.2.3.2 Variable dependiente	04
1.2.4 Operacionalización de las variables	04
1.2.5 Tipo y nivel de investigación	07
1.2.6 Interrogantes básicas	07
1.3 Justificación del problema	08
2. Marco teórico	09
2.1 Marco conceptual	09
2.1.1 Sobre las variables e indicadores	09
2.1.1.1 Variable independiente	09
2.1.1.2 Variables dependientes	11
2.1.2 Otros conceptos importantes en el marco de la investigación	15
2.1.2.1 Instituciones de microfinanzas	15
2.1.2.2 Tecnología crediticia	16

2.2 Bases teóricas	19
2.2.1 El modelo de Stiglitz	19
2.2.2 Influencia de la demanda legítima de crédito en la colocación y devolución de créditos	21
2.2.3 Condiciones para el otorgamiento de microcrédito que garantizan la devolución de los fondos	23
2.2.5 Modelo teórico de las Cajas Municipales	25
3. Análisis de antecedentes investigativos	26
4. Objetivos	28
4.1 Objetivos generales	28
4.2 Objetivos específicos	28
5. Hipótesis	29
5.1 Hipótesis general	29
5.2 Hipótesis específicas	29
CAPÍTULO II: PLANTEAMIENTO OPERACIONAL	30
1. Técnicas e instrumentos para la recolección de información	30
2. Campo de verificación	31
2.1 Ubicación espacial	31
2.2 Ubicación temporal	31
2.3 Unidades de estudio	31
2.4 Población	31
3. Estrategia de recolección de datos	31
4.- Cronograma del trabajo	33

CAPÍTULO III: PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	34
1. Demanda legítima de crédito	34
1.1 Capacidad de pago de los prestatarios	34
1.1.1 Distribución de clientes según el porcentaje que representa el monto de la cuota mensual con respecto al ingreso disponible mensual	34
1.1.2 Distribución de clientes según el número de veces que han sido sujetos de crédito	35
1.2 Voluntad de pago	36
1.2.1 Distribución de clientes según puntualidad en el pago del crédito	36
1.2.2 Nivel de morosidad de cartera según rangos de atraso en los pagos	37
2. Colocación de créditos	38
2.1 La cartera de créditos	38
2.1.1 Nivel de cartera colocada	38
2.1.2 Nivel de cartera vigente	39
2.1.3 Nivel de cartera vigente promedio	40
2.1.4 Distribución de los clientes según rangos de crédito	41
2.1.5 Cantidad de créditos colocados	43
2.1.6 Cantidad de créditos vigentes según plazos de pago	44
2.1.7 Montos de crédito otorgados según plazos de pago	45
2.1.8 Número promedio de créditos colocados por analista	46
2.1.9 Monto promedio del crédito recibido por los microempresarios	47
3. Devolución de créditos	48

3.1 Estado de la cartera de créditos	48
3.2 Distribución de clientes por estado del crédito	49
3.3 Distribución de clientes según clasificación de riesgo del crédito	50
CONCLUSIONES	51
RECOMENDACIONES	53
BIBLIOGRAFÍA	54



RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo analizar la demanda legítima de crédito y su influencia en la colocación y devolución de créditos de la Caja Municipal de Arequipa. La hipótesis de investigación es la siguiente: **Dado** que la aplicación de una tecnología crediticia apropiada para el sector de las MYPES, así como la diversificación del riesgo de la cartera de créditos y la variedad de productos financieros en créditos que ofrece la Caja Municipal de Arequipa en la actualidad, vienen permitiendo generar una demanda legítima de crédito, **es probable** que la existencia de una demanda legítima de crédito por parte de los clientes de la Caja Municipal de Arequipa, que mayoritariamente son empresarios que conducen pequeñas y microempresas y que tienen acceso al crédito, esté conllevando a mejorar los niveles de colocación de créditos y la devolución de los mismos en dicha institución de microfinanzas.

Se trata de una investigación relacional y estructural, ya que el análisis de la información corresponde a varios años. La unidad de análisis es la Caja Municipal de Arequipa, cuyos indicadores se utilizaron para el cumplimiento de los objetivos y verificación de hipótesis. Se utilizó la técnica de la observación documental.

El estudio concluye que:

- 1) Se ha verificado la existencia de una demanda legítima de crédito en la Caja Municipal de Arequipa.
- 2) La primera hipótesis específica ha sido comprobada, ya que la existencia de una demanda legítima de crédito está influyendo de forma positiva y significativa en los niveles de colocación de créditos de la Caja Municipal de Arequipa.
- 3) La segunda hipótesis específica ha sido comprobada, ya que la existencia de una demanda legítima de crédito está influyendo de forma positiva en la devolución de créditos por parte de los prestatarios de la Caja Municipal de Arequipa.
- 4) La hipótesis general de la investigación, descrita al comienzo, ha sido comprobada.

SUMMARY

This research have to target analyze the legitimate demand for credit and this influence on the placement and repayment of loans from the Caja Municipal of Arequipa. The research hypothesis is: Since application of appropriate credit technology for Mypes sector and risk diversification of loan portfolio and the variety of financial products offered by credit CMA Arequipa currently are allowing to generate a legitimate claim credit, it is likely that the existence of a legitimate claim of credit by customers Caja Municipal of Arequipa , who are mostly leading businessman and micro and small enterprises have access to credit, is leading to improve standards on loans and return of the same in such microfinance institution.

It is a relational and structural investigation, since the analysis of the information corresponds to several years. The unit of analysis is the Caja Municipal of Arequipa, whose indicators were used for the accomplishment of the objectives and hypothesis testing. We used the technique of documentary observation.

The study concludes that:

- 1) It has been verified that there is a legitimate demand for credit in the Caja Municipal of Arequipa.
- 2) The first specific hypothesis was tested, since the existence of a legitimate claim credit is influencing positively and significantly related to the placement of credits of the Caja Municipal of Arequipa.
- 3) The second specific hypothesis was tested, since the existence of a legitimate demand credit is positively influencing the repayment of loans by borrowers of Caja Municipal of Arequipa.
- 4) The hypothesis of the research, described at the beginning, has been tried.

INTRODUCCIÓN

El tema de investigación sobre el que versa esta tesis, *la demanda legítima de crédito y su influencia en la colocación y devolución de créditos de la Caja Municipal de Arequipa*, es muy relevante, dado que tiene la capacidad de explicar cómo la existencia de una demanda legítima de crédito (cuando los prestatarios verdaderamente tienen capacidad y voluntad de pago) contribuye al incremento sostenido de la colocación de créditos y la devolución de los mismos por parte de los prestatarios, pero manteniendo bajos niveles de morosidad crediticia y bajos niveles de crédito irrecuperable, y esto es una cuestión de fondo y no de forma.

Por otro lado, es importante señalar que la presente investigación representa un tema de actualidad, que ha merecido el interés de los organismos internacionales, de los gobiernos de turno (especialmente de los países en desarrollo), de la comunidad académica (universidades y centros de investigación), de los empresarios y de los líderes de las instituciones de microfinanzas.

La motivación por el tema de estudio tiene razones personales, académicas y profesionales. La razón personal tiene que ver con la identificación que siento por desarrollar temas de investigación que permitan contribuir al desarrollo de las microfinanzas, y más aún, si es que está enmarcada en la administración empresarial.

La razón académica reside en poder establecer conclusiones con respecto a:

- a) La relación existente entre la demanda legítima de crédito y la colocación de créditos.
- b) La relación existente entre la demanda legítima de crédito y la devolución de créditos.

La razón profesional tiene que ver con la utilidad práctica de este trabajo de investigación; en primer lugar, para el principal intermediario de microfinanzas en la

ciudad de Arequipa: *la Caja Municipal de Arequipa*; en segundo lugar, para las instituciones de microfinanzas, y en tercer lugar, para los investigadores que abordan temas relacionados a las instituciones de microfinanzas.

Por lo tanto, teniendo en cuenta las consideraciones mencionadas, la formulación del problema de investigación fue la siguiente:

La demanda legítima de crédito y su influencia en la colocación y devolución de créditos de la Caja Municipal de Arequipa: 2010 – 2012.

El objetivo general de la presente investigación fue:

- Analizar la demanda legítima de crédito y su influencia en la colocación y devolución de créditos de la Caja Municipal de Arequipa.

Por otro lado, es importante señalar que se trata de una investigación básica y relacional, y longitudinal o diacrónica. El nivel de investigación nos indica que se trata de una investigación relacional.

La unidad de análisis es la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa (CMAC Arequipa), dado que se trata de un conjunto de indicadores de dicha institución, los que se utilizaron para poder determinar la existencia de una demanda legítima de crédito, así como la influencia que ejerce la demanda legítima de crédito en la colocación y devolución de créditos.

Hay que señalar que el informe de investigación se ha estructurado en tres capítulos, la bibliografía, más las conclusiones y recomendaciones de la investigación. En ese sentido:

- a) El primer capítulo comprende el planteamiento teórico.
- b) El segundo capítulo comprende el planteamiento operacional.
- c) El tercer comprende la presentación de resultados.

Finalmente, se presenta las conclusiones, recomendaciones y bibliografía utilizada para la realización de la investigación.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO TEÓRICO

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 ENUNCIADO DEL PROBLEMA

La demanda legítima de crédito y su influencia en la colocación y devolución de créditos de la Caja Municipal de Arequipa: 2010 – 2012.

1.2 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 CAMPO, ÁREA Y LÍNEA DE ACCIÓN

Campo : Ciencias Económico Administrativas

Área : Administración de Empresas

Línea : Microfinanzas

1.2.2 DESCRIPCIÓN

Las instituciones financieras en general, incluyendo a las instituciones de microfinanzas, tienen la necesidad de poder determinar y analizar la existencia o no de una demanda legítima de crédito, sobre todo porque influye de forma significativa en los niveles de colocación de créditos y en la devolución de los mismos. En ese sentido, es necesario señalar que la existencia de una demanda legítima de crédito contribuye a mejorar los niveles de colocación de créditos a lo largo de los años, así como en la devolución de los créditos, que es un aspecto crucial para las instituciones financieras.

En este contexto, el problema de investigación planteado se caracteriza porque busca no sólo mostrar qué es lo que está ocurriendo con la colocación y devolución de créditos en la Caja Municipal de Arequipa, sino, sobre todo, que busca contribuir a determinar y analizar el impacto de la demanda legítima de

crédito en dichas variables, y en este caso particular, de la Caja Municipal de Arequipa (CMAC Arequipa), debiendo quedar claro, que se trata de una cuestión de fondo y no de forma.

El análisis de la influencia de la demanda legítima de crédito en la colocación y devolución de créditos puede contribuir a comprender mejor las complejas relaciones existentes entre las necesidades, limitaciones y posibilidades reales de los clientes de las instituciones de microfinanzas, y la capacidad real y el alcance de éstas para atender de forma sostenible a este segmento de mercado. Existen relaciones entre la colocación de créditos y la demanda legítima de crédito, y entre la demanda legítima de crédito y la devolución de créditos. Desde el punto de vista teórico, existe una relación positiva entre la demanda legítima de crédito y la colocación y devolución de créditos. Además, es necesario analizar la influencia de la demanda legítima de crédito en la colocación y devolución de créditos. Este es el problema de investigación al que deseamos poder dar respuesta, y poder verificar las relaciones existentes entre las variables de estudio, a través del desarrollo de la presente investigación.

1.2.3 VARIABLES DE ESTUDIO

1.2.3.1 VARIABLE INDEPENDIENTE

“DEMANDA LEGÍTIMA DE CRÉDITO”

1.2.3.2 VARIABLES DEPENDIENTES

“COLOCACIÓN DE CRÉDITOS”

“DEVOLUCIÓN DE CRÉDITOS”

1.2.4 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

La operacionalización de las variables de estudio es la siguiente:

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	SUBVARIABLE	INDICADORES	SUBINDICADORES
VARIABLE INDEPENDIENTE <u>“DEMANDA LEGÍTIMA DE CRÉDITO”</u>	<p>Es la demanda de crédito realizada por prestatarios que cuentan con una oportunidad productiva atractiva y que tienen capacidad y voluntad de pago.</p>	<p>1. Capacidad de pago de los prestatarios</p> <p>2. Voluntad de pago</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Distribución de clientes según el % que representa el monto de la cuota mensual con respecto al ingreso disponible mensual. - Distribución de clientes según el número de veces que han sido sujetas de crédito. - Distribución de clientes según puntualidad en el pago del crédito. - Nivel de morosidad de cartera según rangos de atraso en los pagos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Hasta el 10% - Del 11 al 20% - Del 21% al 30% - Del 31% al 40% - Más del 40% - 1 - De 2 a 3 - De 4 a 5 - De 6 a 7 - Más de 7 - Si es puntual - No es puntual - De 1 a 7 días - De 8 a 30 días - Más de 30 días - Créditos en cobranza judicial
VARIABLES DEPENDIENTES <u>“COLOCACIÓN DE CRÉDITOS”</u>	<p>Proceso a través del cual se utilizan los recursos financieros que son adquiridos durante el proceso de captación de fondos para llevar a cabo el suministro de</p>	<p>La cartera de créditos</p>	<ul style="list-style-type: none"> a) Nivel de cartera colocada. b) Nivel de cartera vigente. c) Nivel de cartera vigente promedio. d) Distribución de los clientes 	

<p>“DEVOLUCIÓN DE CRÉDITOS”</p>	<p>crédito a empresas y familias que lo solicitan.</p> <p>Es la entrega del dinero por parte del prestatario que corresponde a la deuda proveniente del crédito otorgado, más los respectivos intereses acumulados.</p>	<p>Pago del crédito</p>	<p>según rangos de crédito.</p> <p>e) Cantidad de créditos colocados.</p> <p>f) Cantidad de créditos vigentes según plazos de pago.</p> <p>g) Montos de crédito otorgados según plazos de pago.</p> <p>h) Número promedio de créditos colocados por analista.</p> <p>i) Monto promedio del crédito recibido por los micro-empresarios.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Estado de la cartera de créditos. - Distribución de clientes por estado del crédito. - Distribución de clientes según clasificación de riesgo del crédito. 	<ul style="list-style-type: none"> - Normal - Atrasada - Refinanciada - Normal - Atrasado - Reprogramado - Refinanciado - Normal - Con problemas potenciales - Deficiente - Dudoso - Pérdida
--	---	--------------------------------	---	--

FUENTE Y ELABORACION: Trabajo de Investigación.

1.2.5 TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN

- **Tipo de investigación:**

- **Por su finalidad:**

Se trata de una investigación básica y relacional.

- **Según el tipo de diseño de investigación:**

Se trata de una investigación no experimental.

- **Según su prolongación en el tiempo:**

Se trata de una investigación longitudinal o diacrónica.

- **Nivel de investigación:**

Finalmente, con respecto al nivel de investigación hay que señalar que se trata de una investigación relacional, dado que se pretende hacer ver o determinar el grado de relación que tienen las variables de estudio.

1.2.6 INTERROGANTES BÁSICAS

Las interrogantes básicas son las siguientes:

¿Cuál es la influencia de la demanda legítima de crédito en los niveles de colocación de créditos de la Caja Municipal de Arequipa?

¿Cuál es la influencia de la demanda legítima de crédito en la devolución de créditos de la Caja Municipal de Arequipa?

1.3 JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

La presente investigación representa un tema de actualidad, que ha merecido el interés de los organismos internacionales, de los gobiernos de turno (especialmente de los países en desarrollo), de la comunidad académica, de los empresarios y de los líderes de las instituciones de microfinanzas. La realización de la investigación se justifica por las siguientes razones:

- a) En primer lugar, porque existe la necesidad de poder determinar la medida en que la existencia de una demanda legítima de crédito influye en los niveles de colocación de créditos, así como en la devolución de los mismos.
- b) Porque es necesario abordar en mayor medida las posibilidades reales de los microempresarios para superar limitaciones financieras y mejorar la administración de su dinero, aspectos compatibles con la consecución de la sostenibilidad de las instituciones de microfinanzas.
- c) Porque el crédito puede contribuir a generar mayores niveles de bienestar económico y financiero de las microempresas en función a las condiciones favorables en el acceso y una administración adecuada del microcrédito.
- d) Porque la existencia o no de una demanda legítima de crédito puede contribuir a dilucidar el nivel de desarrollo de las capacidades empresariales, de conocimiento y manejo del mercado por parte del microempresario, así como de la capacidad y voluntad de pago de los mismos, además, de poder identificar mucho mejor cuáles y qué tipo de microempresarios son más o menos vulnerables frente a los cambios del entorno (económicos, del mercado, etc.).
- e) Porque los resultados de la presente investigación van a contribuir a delimitar con mayor claridad la influencia de la demanda legítima de crédito en la colocación y devolución de créditos de la principal institución de microfinanzas que viene operando en el mercado de microfinanzas en Arequipa Metropolitana.

2. MARCO TEÓRICO

2.1 MARCO CONCEPTUAL

2.1.1 SOBRE LAS VARIABLES E INDICADORES

2.1.1.1 VARIABLE INDEPENDIENTE

A. DEMANDA LEGÍTIMA DE CRÉDITO

Es la demanda de crédito formal realizada por prestatarios que cuenta con una oportunidad productiva atractiva, y tienen capacidad y voluntad de pago (**Von Pischke, 1991; González Vega et al, 2002**). En ese sentido, el crédito puede tener un impacto importante sobre el desempeño de sus clientes únicamente cuando existe una oportunidad productiva; de lo contrario, no existe capacidad de pago, es decir, que no hay una demanda legítima de crédito.

Un punto importante de análisis se refiere al hecho de que las microempresas que cuentan con oportunidades productivas atractivas generan una *demanda legítima de crédito*, la cual va a ser satisfecha por los intermediarios financieros que existen en el mercado (**Niedergang, 2007**). En cambio, si la oportunidad productiva no existe, los microempresarios usualmente no tienen capacidad de pago, es decir, que no representan una demanda legítima de crédito, y en este caso no debe recibir el préstamo (**González Vega et al, 1997, Vela Meléndez, 2008**).

Sin embargo, con frecuencia ocurre que microempresas con oportunidades productivas atractivas no las pueden aprovechar plenamente por falta de poder de compra suficiente que les permita adquirir los insumos y activos productivos necesarios. En muchos casos, capital de trabajo adicional permitiría vender a un mejor precio, en un momento más oportuno o en un mercado más atractivo, manejar inventarios más eficientemente o suplir una demanda mayor que la que se puede atender con los recursos disponibles. En otros casos, un préstamo permitiría aumentar la capacidad instalada mediante la adquisición de más activos productivos o la contratación de fuerza de trabajo adicional. Esto llevaría a un mejoramiento de la oportunidad misma (**González Vega et al, 2002**).

La existencia de una demanda legítima de crédito se puede determinar a través de los siguientes indicadores:

- **Capacidad de pago de los prestatarios**

La capacidad de pago de los prestatarios en forma conjunta podemos determinarla a través de los siguientes subindicadores:

a) Estado de la cartera de créditos

Se refiere al monto de la cartera de créditos según el estado del crédito, que puede ser:

- Normal
- Atrasada
- Refinanciada

b) Distribución de clientes por estado del crédito

Se refiere al porcentaje de microempresas según el estado del crédito (normal, atrasado, reprogramado o refinanciado).

c) Distribución de microempresas según el % que representa el monto de la cuota mensual con respecto al ingreso disponible mensual

El porcentaje que representa el monto de la cuota mensual con respecto al ingreso disponible mensual puede ser:

- Hasta el 10%, del 11 al 20%, del 21% al 30%, del 31% al 40% y más del 40%.

d) Distribución de microempresas según el número de veces que han sido sujetas de crédito

Se refiere a la cantidad de microempresas según el número de veces que han sido sujetas de crédito.

- **Voluntad de pago**

- a) **Distribución de microempresas según puntualidad en el pago del crédito**

Es el porcentaje de microempresas según puntualidad en la devolución del crédito.

- b) **Nivel de morosidad de cartera según rangos de atraso en los pagos**

En general, nos indica el porcentaje de la cartera de créditos que corresponde a clientes morosos. Sin embargo, los rangos de atraso en los pagos son:

- De 1 a 7 días, de 8 a 30 días, más de 30 días, y créditos en cobranza judicial.

2.1.1.2 VARIABLES DEPENDIENTES

A. COLOCACIÓN DE CRÉDITOS

La colocación de créditos es el proceso a través del cual se utilizan los recursos financieros que son adquiridos durante el proceso de captación de fondos para llevar a cabo el suministro de crédito a las empresas y familias que lo solicitan, siempre y cuando tengan capacidad y voluntad de pago (Zeitinger, 2007).

La colocación de créditos se puede evaluar básicamente a través del análisis detallado de la cartera de créditos.

- **La cartera de créditos**

La cartera de créditos es el principal activo financiero rentable de un intermediario financiero, y comprende el conjunto de créditos y financiamientos otorgados (Niedergang, 2008). La cartera de créditos está dividida en: créditos comerciales, créditos a microempresas, créditos de consumo y créditos hipotecarios para vivienda. Los créditos comerciales y de microempresas son otorgados a personas naturales o personas jurídicas y los créditos de consumo y créditos hipotecarios para vivienda son sólo destinados a personas naturales.

El análisis de la cartera de créditos comprende:

a) Nivel de cartera colocada

Comprende el total de crédito otorgado en un determinado periodo de tiempo (generalmente un año).

b) Nivel de cartera vigente

La cartera vigente está integrada por todos aquellos créditos que están al corriente en sus pagos, tanto de principal como de intereses, así como de aquéllos, que habiéndose reestructurado o renovado, cuentan con evidencia de pago sostenido.

c) Nivel de cartera vigente promedio

Es el saldo de coacciones promedio que registran los balances (variable de stock). Las variables de flujo mensuales pueden (normalmente) desestacionalizarse, tomando promedios mensuales. Sin embargo, también pueden tomarse las variables del periodo cuando la economía es relativamente estable.

d) Cantidad de créditos colocados

Comprende el número total de créditos otorgados a los prestatarios en cada periodo, cuya duración es de un año.

e) Cantidad de créditos vigentes según plazos de pago

Comprende el número total de créditos a los prestatarios otorgados según plazos de pago, que son:

- Hasta 4 semanas
- De 1 a 2 meses
- Más de 2 hasta 3 meses
- Más de 3 hasta 6 meses
- Más de 6 hasta 9 meses

- Más de 9 hasta 12 meses
- Más de 12 hasta 18 meses
- Más de 18 meses

f) Número de créditos según montos de crédito otorgados

Comprende el número total de créditos otorgados según montos de créditos otorgados.

g) Número de créditos colocados por analista

Se refiere al número promedio de créditos colocados por analista de créditos y otorgados a los prestatarios.

h) Distribución de los clientes según monto de crédito recibido

Se refiere al porcentaje de clientes que han recibido crédito para cada uno de los rangos de crédito otorgado.

i) Monto promedio del crédito recibido por los microempresarios

Se calcula ponderando la cantidad de microempresarios por cada rango de crédito, y el resultado obtenido dividiéndolo por el total de microempresarios que recibieron crédito.

B. DEVOLUCIÓN DE CRÉDITOS

Es la entrega del dinero por parte del prestatario que corresponde a la deuda proveniente del crédito otorgado, más los respectivos intereses acumulados. La devolución de créditos se puede evaluar básicamente a través de los siguientes indicadores:

a) El estado de la cartera de créditos

- Normal
- Atrasada
- Refinanciada

b) La distribución de los clientes por estado del crédito

Este indicador refleja qué capacidad de pago tiene el prestatario con respecto al monto de crédito que recibe de una institución financiera. El crédito puede estar en estado:

- Normal

Cuando el cliente está cumpliendo a cabalidad con la devolución del crédito en los términos y condiciones establecidas entre la institución financiera y el prestatario.

- Atrasado

Este crédito presenta deficiencias en la capacidad de pago del deudor o sus codeudores, que comprometan el normal recaudo de la obligación en los términos convenidos, aunque no en forma significativa.

- Reprogramado

En este caso se reprograma la deuda, pero le permite al cliente mantenerse como sujeto de crédito ante el sistema financiero y evita que este provisione recursos que podría prestar.

- Refinanciado

Se considera crédito refinanciado al financiamiento directo, cualquiera sea su modalidad, respecto del cual se producen variaciones de plazo y /o monto del contrato original y que obedecen a dificultades de pago del deudor.

c) La distribución de clientes según clasificación de riesgo del crédito**- Normal (0)**

Son aquellos deudores que vienen cumpliendo con el pago de sus créditos de acuerdo a lo convenido o con un atraso de hasta ocho (8) días calendario.

- Con problemas potenciales (1)

Son aquellos deudores que registran atraso en el pago de sus créditos de nueve (9) a treinta (30) días calendario.

- Deficiente (2)

Son aquellos deudores que registran atraso en el pago de sus créditos de treinta y uno (31) a sesenta (60) días calendario.

- Dudoso (3)

Son aquellos deudores que registran atraso en el pago de sus créditos de sesenta y uno (61) a ciento veinte (120) días calendario.

- Pérdida (4)

Son aquellos deudores que muestran atraso en el pago de sus créditos de más de ciento veinte (120) días calendario.

2.1.2 OTROS CONCEPTOS IMPORTANTES EN EL MARCO DE LA INVESTIGACIÓN**2.1.2.1 INSTITUCIONES DE MICROFINANZAS**

Las instituciones de microfinanzas son aquellas que suministran servicios financieros en pequeña escala a empresas y familias que tradicionalmente se han mantenido al margen del sistema financiero tradicional (Gulli, 1999; Escobedo, 1999; González Vega et al, 2002).

Las microfinanzas buscan un equilibrio entre los objetivos financieros y los sociales. Hay quienes piden, incluso, que las instituciones de microfinanzas lleven una cuenta “doble” de pérdidas y ganancias para mostrar su desempeño en cada una de estas áreas.

Los pequeños emprendedores no cuentan normalmente con la formación ni la capacidad económica para impulsar sus pequeños negocios para ser algo más que meras actividades de subsistencia. Y es sobre este campo de juego donde las microfinanzas encuentran su razón de ser. Si las instituciones de microfinanzas quieren dar un paso más éste tiene que ser el de promover el afloramiento de la economía informal. El apoyo para que microempresas se inserten en el sector formal es imprescindible para

regularizar la actividad económica y hacerla entrar en los mecanismos de redistribución de riqueza de los estados.

Considerando que el microcrédito es el suministro de crédito en pequeña escala a empresas y familias que tradicionalmente se han mantenido al margen del sistema financiero formal, es que constituye un insumo especialmente participatorio y no paternalista del desarrollo, pues equipa a los pobres para ejercer sus propias opciones y salir de la pobreza en forma sostenida y autónoma (**Cheston y Kuhn, 2004**).

La opinión generalizada de los expertos es que existe una correlación positiva entre la microfinanciación y el desarrollo humano real a nivel global. Por ello las Naciones Unidas designaron el 2005 como el año internacional del microcrédito, dado que la medición del impacto del microcrédito es todo un reto. Los programas de microcrédito deben aplicarse conjuntamente con otras estrategias de cooperación al desarrollo (**Simanowitz, 2002**).

2.1.2.2 TECNOLOGÍA CREDITICIA

La tecnología crediticia es el conjunto de acciones y de procedimientos necesarios para resolver los problemas de información, incentivos y cumplimiento de contratos enfrentado por los posibles participantes en una transacción crediticia (**González Vega et al, 2002**).

Toda tecnología crediticia requiere la utilización de insumos (capital físico, capital humano, información) costosos. El propósito de las innovaciones en tecnologías crediticias es reducir estos costos y ampliar los ámbitos en que las transacciones pueden tener lugar. Una tecnología de crédito eficiente es necesaria para establecer la condición de sujetos de crédito de los solicitantes, mediante la acumulación de información y su utilización en el proceso de aprobación de los préstamos, darle seguimiento a los préstamos otorgados, diseñar correctamente los términos y condiciones de los contratos y hacerlos valer en caso de incumplimiento (**Schmidt y Zeitinger, 2006**). Estos procesos y los insumos necesarios son caros. Los costos resultantes son una función de la distancia (geográfica, ocupacional, étnica, cultural) entre acreedores y deudores, del tamaño del mercado y la densidad de la población meta en ese mercado, de la diversidad

de sus características y del empleo de tecnologías crediticias apropiadas en la producción de estos servicios.

Por lo tanto, una determinada tecnología crediticia debe incluir los siguientes elementos:

- a) Criterios de acceso de los prestatarios.
- b) El proceso de evaluación y aprobación.
- c) La determinación de las condiciones del crédito.
- d) El seguimiento y recuperación del crédito.

Diferentes tecnologías crediticias generan ventajas comparativas en segmentos particulares del mercado. Por esta razón, el escoger la tecnología apropiada para una clientela es un proceso crítico. En efecto, el progreso de las microfinanzas ha descansado en el desarrollo de tecnologías diferentes a las técnicas bancarias tradicionales, suficientemente eficientes al producir servicios financieros para la microempresa de una manera rentable (**González Vega et al, 1996**). La clave de este progreso ha estado en diseñar acciones apropiadas al tamaño del mercado y a las características de la clientela.

Las tecnologías de crédito más robustas y exitosas han sido las desarrolladas a partir de un marco conceptual sólido y de una comparación clara de los problemas que deben ser superados en los mercados financieros para ofrecerle servicios eficientes a clientes pequeños (**Schmidt y Zeitinger, 2006**).

Un elemento central de las tecnologías crediticias exitosas es que el analista de créditos asume la responsabilidad principal, tanto durante la evaluación y otorgamiento del préstamo, como durante el seguimiento del deudor y el eventual cobro (**Escobedo, 2008**). De esta manera, no sólo se crean incentivos para que el analista de créditos sea diligente en sus esfuerzos, sino que también se desarrolla una relación personal con el deudor. Esta relación personal incrementa el nivel de información del analista de créditos e incentiva al deudor a ser cuidadoso en sus pagos. La información acumulada por el analista de créditos facilita nuevos otorgamientos, mientras que la asignación de

responsabilidad permite estructurar un sistema de remuneraciones que incluya incentivos al personal, basados en el rendimiento de cada analista de créditos.

A la vez, esta relación personal permite una reacción inmediata del analista de créditos responsable del préstamo, cuando se presenta un atraso. La celeridad de la reacción permite poner de manifiesto el rigor institucional en la recuperación de los fondos y contribuye a eliminar la morosidad debida a la falta de voluntad, a diferencia de la falta de capacidad de pago (**Acosta, 2007**). Debido al conocimiento personal del cliente, en caso de atrasos justificados, el analista de créditos puede formular, junto con el deudor, una propuesta de solución. El seguimiento inmediato de las operaciones permite sustituir el papel de las garantías reales.

Otro elemento central de estas tecnologías de crédito es la celeridad con que la solicitud de préstamo es atendida y con que el resultado de la gestión es comunicado al deudor. El plazo de aprobación de una solicitud nueva se reduce a unos pocos días y, en caso de renovaciones, los desembolsos ocurren pocas horas después de solicitados. Para lograrlo, estas tecnologías necesitan sustentarse en un sistema automatizado de administración de la cartera y de la cobranza. El cumplimiento del plan de pagos es controlado diariamente, con un seguimiento meticuloso de la recuperación (**Wai, 2008**).

En resumen, entre los elementos comunes de las tecnologías exitosas de crédito a la microempresa se encuentran:

- a) El contacto directo del analista de créditos con el cliente.
- b) El desarrollo de una relación personal de largo plazo entre el cliente y el analista de créditos y, a través de este, con la organización.
- c) El uso de una tecnología intensiva en información, con respecto a la unidad del hogar – empresa, donde cualquier bien dado en garantía, adecuado a la situación de la clientela, juega un papel secundario.
- d) Un procedimiento ágil y rápido, con minimización del tiempo de resolución, gracias a que se opera a partir de una infraestructura reducida y ubicada en proximidad con el cliente.

- e) Un trámite sencillo mediante procedimientos simplificados, gracias al uso de la informática.
- f) El seguimiento estricto del calendario de pagos, con apoyo de un sistema informático ágil, y la intervención del analista de créditos desde el primer día de atraso.
- g) La seriedad en la definición de las obligaciones contractuales y la severidad en el tratamiento de la falta de pago.

En particular, el comportamiento de pago (historial crediticio) del cliente se convierte en el elemento central en el otorgamiento de nuevos préstamos. Con frecuencia, las tecnologías de crédito exitosas incorporan incentivos implícitos en el diseño de la relación, en la forma de un mejoramiento en los términos y condiciones de los contratos de préstamo, conforme los clientes acumulan un buen historial de pago. Este mejoramiento lleva al acceso secuencial a préstamos en montos mayores, a plazos más largos y usualmente a tasas de interés efectivas menores (**González Vega et al, 1996**).

2.2 BASES TEÓRICAS

2.2.1 EL MODELO DE STIGLITZ

El modelo de Stiglitz ilustra cómo la presencia del peer monitoring incrementa el bienestar, permitiendo que se suscriban contratos crediticios por mayores montos de financiación.

El modelo clásico que los investigadores utilizan para entender la problemática del microcrédito pertenece a **Stiglitz (1990)** y se enmarca dentro de la llamada "nueva economía institucional", la cual, a pesar de asignar gran importancia al funcionamiento de los mercados, no necesariamente acepta que los mercados funcionan perfectamente como resultado de incentivos competitivos. Más bien, se asume que los mercados son imperfectos, lo que tiende a debilitar la idea de "precios unitarios" y "precios de equilibrio de oferta y demanda". Muy importante en esta literatura es el supuesto de la existencia de costos de transacción que están incorporados en los precios de mercado,

los cuales varían dependiendo del comportamiento de los agentes **(Floro y Yotopoulos, 1991)**.

Este enfoque interpreta que los mercados fragmentados o rentas económicas pueden ser creados no necesariamente como resultado de la regulación gubernamental, sino como consecuencia natural de la existencia de costos de transacción que no son lo suficientemente bajos. Estos costos, que normalmente no forman parte de la función de producción neoclásica, incluyen los de información, negociación, coordinación, monitoreo, seguimiento, entre otros.

El origen de los costos de transacción es, en parte, consecuencia de problemas en la asignación de los derechos de propiedad. Así, en este enfoque, las instituciones son parte de la restricción en cualquier función de maximización del individuo.

El elemento determinante de que un préstamo a los pobres de las zonas rurales o de localidades pequeñas sea diferente a aquel de una zona metropolitana, es que el problema de información asimétrica (el hecho que el prestamista no tenga tanta información sobre la calidad del cliente como el cliente mismo) no se puede resolver tan fácilmente como en el caso de las urbes avanzadas, donde los sistemas de información y 'monitoreo' están más desarrollados. Con el fin de minimizar el problema de información asimétrica, los sistemas de microcrédito han optado por dos soluciones para que la persona repague el préstamo solicitado: (i) utilizar la presión ejercida por los demás miembros de la comunidad (peer pressure); y (ii) la reputación que adquiere el prestatario en un sistema de préstamos repetidos; es decir, los montos de los nuevos préstamos cada vez son mayores a los anteriores, siempre y cuando hayan sido repagados a tiempo.

En muchos sistemas microfinancieros alrededor del mundo, el mecanismo (i) ha sido el preferido para resolver el problema de información asimétrica, el cual es justamente analizado desde un punto de vista teórico en el modelo de Stiglitz. En el caso de las Cajas Municipales, sin embargo, el mecanismo (i) no es utilizado explícitamente (aunque se podría argüir por una utilización implícita, dado que las comunidades donde las Cajas Municipales han sido establecidas tienden a ser relativamente pequeñas) y más bien se enfatiza el mecanismo (ii).

Es decir, el modelo de Stiglitz solamente nos provee “la mitad de la solución” del problema de microcrédito y no nos dice nada sobre “la otra mitad”, que es justamente en donde se ubica la problemática de las Cajas Municipales. Así, el Sistema de Cajas Municipales tiene otra característica que queremos resaltar: la reputación que adquiere un cliente, factor relevante para conseguir mayores líneas de crédito.

El modelo de Stiglitz no toma en cuenta una técnica fundamental utilizada por el sistema de Cajas Municipales: la dinámica de reputación del individuo, gracias a un exhaustivo ‘monitoreo’ por parte del prestamista.

Para este fin, se emplea una metodología similar a la de **Diamond y Dybvig (1983)**, quienes desarrollan un modelo de corridas bancarias. La idea central que se representa es que si un prestatario cumple con sus obligaciones crediticias en la primera oportunidad, adquiere la reputación de buen pagador y, en consecuencia, en la siguiente puede solicitar un préstamo mayor.

2.2.2 INFLUENCIA DE LA DEMANDA LEGÍTIMA DE CRÉDITO EN LA COLOCACIÓN Y DEVOLUCIÓN DE CRÉDITOS

La demanda legítima de microcrédito (cuando los prestatarios tienen oportunidades productivas atractivas, así como capacidad y voluntad de pago) es el principal factor que influye de forma directa, positiva y significativa en la colocación y devolución de créditos en las instituciones financieras (**Zeitinger, 2008**). Cuando se trata de una demanda legítima de microcrédito, el intermediario financiero es capaz de generar ingresos suficientes a través del tiempo, para cubrir al menos el costo de oportunidad de todos los factores de la producción y de los activos (fondos) que administre y al mismo tiempo, capaz de cumplir con todas las obligaciones contractuales derivadas de sus pasivos. Esto implica, entre otras cosas, que el intermediario financiero tiene la capacidad para mantener el valor real de la cartera de fondos prestables de la institución (**Jansson, 2008**).

La cuestión de fondo radica, en primer lugar, que la demanda legítima de microcrédito garantiza poder aumentar los niveles de colocación de créditos, pero manteniendo bajos niveles de morosidad crediticia y bajos niveles de crédito irrecuperable, y en segundo

lugar, garantiza la devolución de los créditos en las condiciones (tasas de interés y otras) y plazos establecidos, y por lo tanto, también garantiza la sostenibilidad financiera del intermediario financiero (**Escobedo, 2007**). Sin embargo, la tecnología crediticia utilizada debe ser adaptable al tipo de mercado y de clientes que atiende el intermediario financiero, permitiendo al mismo tiempo, garantizar que los prestatarios tengan acceso al microcrédito formal en condiciones adecuadas. La tecnología crediticia utilizada contribuye sustancialmente a poder identificar si el cliente cuenta o no con una oportunidad productiva, y si tiene o no capacidad y voluntad de pago (**Schmidt y Zeitinger, 2008**). Por lo tanto, la existencia de una demanda legítima de microcrédito se convierte en el factor esencial para consolidar la sostenibilidad financiera de los intermediarios financieros.

Por otra parte, **Dale Adams (1998)** sostiene que el paradigma de considerar a los prestatarios como los principales beneficiarios a partir de préstamos subsidiados por las tasas de interés, está siendo sustituido en la actualidad por uno nuevo que establece para los mercados financieros la importante función de asignar eficientemente los recursos por medio de la movilización de los depósitos hacia personas naturales o jurídicas que tienen oportunidades productivas atractivas, pero que no cuentan con los recursos suficientes para capitalizarlas.

Por otro lado, el crédito puede tener un impacto importante sobre el desempeño de las microempresas únicamente cuando existe una oportunidad productiva atractiva (viable y rentable). De lo contrario no existe capacidad de pago, es decir, que no se genera una demanda legítima de crédito. En estos casos el crédito es contraproducente. En efecto, el crédito no puede "crear" el mercado inexistente para un producto no deseado; el crédito no puede construir el camino cuya ausencia impide la comercialización de un cultivo; el crédito no genera la tecnología desconocida que permitiría reducir los costos a un nivel competitivo; el crédito no convierte en empresario a quien no tiene esa capacidad. Centrarse en el crédito no sólo no resuelve nada, sino que distrae la atención de las acciones necesarias para enfrentar esos otros obstáculos al desarrollo (**González Vega et al, 2006**).

En este contexto, se trata de brindar servicios financieros a empresarios de la pequeña y microempresa, con criterio de cobertura de costos y rentabilidad, en el marco de un

sistema moderno e innovador, que considera a la persona y su voluntad de pago, junto con su capacidad y experiencia empresarial, como motores facilitadores del desarrollo (**González Vega et al, 1996**).

Finalmente, es importante mencionar que un punto crucial del análisis radica en que un requisito básico de un modelo de microcrédito exitoso es la existencia de una demanda legítima de microcrédito que permita mejorar los niveles de colocación de créditos y la devolución de los mismos, y como consecuencia de esta condición, que el microcrédito otorgado en estas condiciones, normalmente genere un impacto positivo y significativo en los niveles de bienestar de las microempresas, microempresarios y familias (**Zeitinger, 2007**).

2.2.3 CONDICIONES PARA EL OTORGAMIENTO DE MICROCRÉDITO QUE GARANTIZAN LA DEVOLUCIÓN DE LOS FONDOS

El microcrédito es un negocio rentable, con particularidades muy especiales. En ese sentido, aquellos agentes económicos que mayor conocimiento acumulen tienen en sus manos lo que podríamos llamar una oportunidad de oro para desarrollar una actividad innovadora de negocio que cubra sus costos y deje retornos a la empresa. Para que ésta sea atractiva debe ser manejada con profesionalismo y prudencia en la evaluación del riesgo. Atrás han quedado las épocas en que el crédito subsidiado era la nota predominante (**Zarruk, 2007**).

En la actualidad, se tiene al frente una de las más grandes oportunidades de negocio de los últimos tiempos. Además, es claro que los mercados se profundizan cuando los productos de microfinanzas se masifican, y, por lo tanto, llegan a más niveles de la población (**Banco Interamericano de Desarrollo, 2009**).

Existe un conjunto de condiciones para el otorgamiento de microcrédito que permiten garantizar la devolución de los fondos. En ese sentido, **Otero y Rhyne (2006)** han identificado tres condiciones básicas para realizar una efectiva prestación del microcrédito:

a) **Conocer el mercado**

La idea es que efectivamente los clientes están dispuestos a pagar por acceso y conveniencia. El mayor servicio que necesitan los microempresarios, en términos de crédito, es el que les sirve para capital de trabajo, dado que en ese sector es difícil diferenciar el hogar del centro de trabajo. El crédito requiere ser flexible, además de tener un plazo suficientemente largo (usualmente no más de un año). Los costos de transacción para los prestamistas se reducen si el objetivo es acercar las instituciones a los prestatarios, buscando sistemas de aplicación simples y entregando el crédito rápidamente. El hecho que las tasas de interés sean más altas que las del sistema financiero formal, sólo refleja el mayor costo de acercar las instituciones crediticias al prestatario, el menor tamaño promedio del crédito y el mayor seguimiento al cliente.

b) **Utilizar técnicas apropiadas**

El nuevo paradigma del microcrédito se refiere básicamente al desarrollo de técnicas que busquen minimizar los costos administrativos. Los préstamos pequeños requieren procedimientos simples: la aprobación de los créditos debe ser descentralizada y verificable en aspectos relacionados con la elegibilidad del prestatario.

c) **La motivación de repago**

Está relacionada con la sustitución de técnicas para la evaluación de préstamos, de la forma tradicional (colateral, propiedades) a otras, tales como la presión social, las garantías grupales y la promesa de futuros préstamos en cantidades cada vez mayores.

Para **Otero y Rhyne (2006)**, la aplicación de estos principios es la base para que exista viabilidad financiera en una operación de préstamo, que sea a la vez efectiva en términos de sus objetivos para llegar, inclusive, a microempresarios de bajos ingresos. La esencia que diferencia estas técnicas de las prácticas comerciales bancarias comunes

es el uso de un sistema de incentivos de repago, en lugar de un costoso sistema de recolección de información, al tratar con el problema de información asimétrica.

Así, frente al problema de información imperfecta entre prestatario y prestamista, lo que hace el prestamista es recolectar la mayor cantidad de información posible sobre la historia crediticia del individuo y, de acuerdo con ella, aprobar o no el préstamo solicitado.

Por otro lado, el nuevo paradigma propone que para llegar a los más necesitados se debe reconocer el alto costo de la recolección de información por parte del prestamista (más aún, en muchos casos simplemente puede ser imposible recolectar dicha información), el cual debe reducirse y así compensar el mayor costo administrativo de tener un gran número de micro-cuentas. Para ello, una estrategia más conveniente es utilizar el grupo social que rodea al individuo, que tiene mejor información y mayor capacidad para forzar el repago a la institución financiera.

2.2.4 MODELO TEÓRICO DE LAS CAJAS MUNICIPALES

Las Cajas Municipales fueron creadas con el objetivo explícito de "democratizar el crédito" y de llegar a los sectores que el sistema financiero formal no estaba interesado en atender, buscando a la vez cubrir plenamente sus costos para evitar la descapitalización de su patrimonio (Tello, 1995).

Las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito claramente se inscriben dentro del nuevo paradigma en la provisión de servicios a las microempresas. En términos del principio del crédito, por ejemplo, las Cajas Municipales al estar ubicadas en localidades específicas están cerca de su mercado objetivo. Más aún, al cargar tasas de interés comerciales que son más elevadas que la tasa de interés bancaria, pero que son más bajas que las tasas informales (el costo de oportunidad de los pobladores de estas zonas), están tomando en cuenta que el poblador de la zona busca primordialmente la conveniencia del préstamo (Chong y Schroth, 1993). Los préstamos de las Cajas Municipales son usualmente de corta duración, no mayores a un año, siendo su objetivo apoyar al capital de trabajo de los microempresarios de la zona de su influencia.

Por otro lado, desde el punto de vista de las técnicas empleadas, las Cajas Municipales han desarrollado todo un sistema que permite mantener los costos administrativos a un nivel relativamente bajo (en relación con otros intermediarios financieros similares a nivel mundial), a través del uso de grupos sociales indirectos, de agentes de crédito muy bien entrenados y capaces de manejar un gran número de cuentas simultáneamente de una manera más o menos descentralizada.

Las Cajas Municipales utilizan el incentivo de "mayores préstamos futuros" como mecanismo básico para el repago de los préstamos otorgados, lo cual es una de las técnicas discutidas en el nuevo paradigma.

Finalmente, desde el punto de vista del ahorro, las cajas municipales no tienen restricción para los agentes que sólo han pedido préstamos previamente ni cuentan con sistemas de ahorro compulsivo. Y por el lado de viabilidad financiera, las Cajas Municipales buscan consolidarse como instituciones de nivel tres, es decir, plenamente autosuficientes.

3. ANÁLISIS DE ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Luego de haber realizado una revisión minuciosa y detallada en diferentes fuentes bibliotecarias (libros, artículos, revistas) especializados y de Internet, se ha encontrado estudios relacionados al tema y al problema de investigación planteados. A continuación describimos de forma breve y concreta la relación de antecedentes de la presente investigación:

- 1) Un estudio realizado por: **Marulanda y Otero (2005)**, titulado: **“Demanda legítima de crédito y colocación de créditos en microempresarios del sector comercio que operan en la ciudad de Bogotá”**, concluye, entre otras cosas, que existe una relación positiva entre la demanda legítima de crédito y los niveles de colocación de créditos que obtienen los microempresarios.
- 2) Un estudio realizado por **Zeitinger (2007)**, titulado: **“Impacto de la demanda legítima de crédito en la devolución del crédito en microempresas urbanas. La Paz, Bolivia”**, concluye que la demanda legítima de crédito (cuando los prestatarios

tienen oportunidades productivas atractivas, así como capacidad y voluntad de pago) es el principal factor que genera un impacto directo, positivo y significativo en la devolución de los fondos por parte de los prestatarios a los intermediarios financieros. Asimismo, el autor nos explica detalladamente que la aplicación de un modelo de microcrédito que se busca internacionalizar debe permitir necesariamente generar la existencia de una demanda legítima de microcrédito con la finalidad de contribuir a mejorar los niveles de colocación de créditos y la devolución de los mismos.

- 3) Un estudio realizado por **Escobedo (2007)**, titulado: **“Demanda legítima de microcrédito, devolución de créditos y sostenibilidad financiera”**, concluye que la demanda legítima de microcrédito garantiza la devolución de los créditos en las condiciones (tasas de interés y otras) y plazos establecidos, y por lo tanto, la sostenibilidad financiera del intermediario financiero. El autor también explica que para lograr la asociación anterior, es indispensable realizar una adecuada evaluación acerca de la capacidad y voluntad de pago de los prestatarios.
- 4) Un estudio realizado por **González Vega (2008)**, titulado: **“El aumento en las colocaciones y la existencia de una demanda legítima de crédito. México, D.F.”**, concluye que la existencia de una demanda legítima de crédito contribuye a generar tasas de crecimiento positivas de las colocaciones, pero garantizando bajos niveles de morosidad crediticia y bajos niveles de crédito irrecuperable. Para ello, examinó la asociación de ambas variables en 3 instituciones bancarias y 3 instituciones de microfinanzas.
- 5) Un estudio realizado por **Aguilera (2009)**, titulado: **“Perfil de los modelos de microcrédito con posibilidades de ser internacionalizados. La importancia de otorgar créditos ante una demanda legítima de crédito”**, concluye que un modelo de microcrédito puede ser aplicado en otros países, cuando, además de aplicarse en contextos similares al lugar en el cual el modelo de microcrédito ha tenido éxito, tiene entre sus condiciones esenciales a la demanda legítima de crédito.
- 6) Otro estudio realizado por **Escobedo (2009)**, titulado: **“Crecimiento sostenido de las colocaciones y demanda legítima de crédito. Condiciones básicas de los**

modelos de microcrédito que pueden internacionalizarse”, concluye, entre otras cosas, que los modelos de microcrédito que buscan internacionalizarse tienen que incluir como componentes básicos: tasas de crecimiento positivas de las colocaciones y la existencia de una demanda legítima de crédito (que permite mantener bajos niveles de morosidad crediticia y bajos niveles de crédito irrecuperable).

- 7) Un estudio realizado por **Gaudio (2012)**, titulado: **“El papel de la demanda legítima de crédito en el crecimiento de las colocaciones y su devolución. El caso de cuatro instituciones de microfinanzas que operan en la ciudad de Quito, Ecuador”**, concluye que la existencia de una demanda legítima de crédito juega un papel fundamental en el crecimiento de las colocaciones, así como en la devolución de los créditos. Asimismo, que este hecho es especialmente relevante para el desarrollo de las instituciones de microfinanzas y para el sector de la microempresa, tanto urbana como rural.

4. OBJETIVOS

4.1 OBJETIVO GENERAL

Analizar la demanda legítima de crédito y su influencia en la colocación y devolución de créditos de la Caja Municipal de Arequipa.

4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Verificar la existencia de una demanda legítima de crédito en la Caja Municipal de Arequipa.
- Determinar la influencia de la demanda legítima de crédito en la colocación de créditos de la Caja Municipal de Arequipa.
- Determinar la influencia de la demanda legítima de crédito en la devolución de créditos de la Caja Municipal de Arequipa.

5. HIPÓTESIS

5.1 HIPÓTESIS GENERAL

Dado: Que la aplicación de una tecnología crediticia apropiada para el sector de las MYPES, así como la diversificación del riesgo de la cartera de créditos y la variedad de productos financieros en créditos que ofrece la Caja Municipal de Arequipa en la actualidad, vienen permitiendo generar una demanda legítima de crédito.

Es probable: Que la existencia de una demanda legítima de crédito por parte de los clientes de la Caja Municipal de Arequipa, que mayoritariamente son empresarios que conducen pequeñas y microempresas y que tienen acceso al crédito, esté conllevando a mejorar los niveles de colocación de créditos y la devolución de los mismos en dicha institución de microfinanzas.

5.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

- a) La existencia de una demanda legítima de crédito estaría influyendo de forma positiva y significativa en los niveles de colocación de créditos de la Caja Municipal de Arequipa.
- b) La existencia de una demanda legítima de crédito estaría influyendo de forma positiva en la devolución de los créditos por parte de los prestatarios de la Caja Municipal de Arequipa.

CAPÍTULO II

PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

1. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

VARIABLES	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
<p><u>VARIABLES DEPENDIENTES:</u></p> <p>COLOCACIÓN DE CRÉDITOS</p> <p><u>DEVOLUCIÓN DE CRÉDITOS</u></p>	<p>Observación documental</p> <p>Observación documental</p>	<p>Ficha de observación documental</p> <p>Ficha de observación documental</p>
<p><u>VARIABLE INDEPENDIENTE</u></p> <p>DEMANDA LEGÍTIMA DE CRÉDITO</p>	<p>Observación documental</p>	<p>Ficha de observación documental</p>

FUENTE: Trabajo de investigación.

Elaboración: Propia.

2. CAMPO DE VERIFICACIÓN

2.1 UBICACIÓN ESPACIAL

Ámbito geográfico: Arequipa Metropolitana.

Ámbito funcional: A nivel de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa (CMAC Arequipa).

2.2 UBICACIÓN TEMPORAL

De acuerdo a la cronología del tiempo, **la presente investigación es estructural**, ya que el análisis de la información corresponde a varios años.

2.3 UNIDADES DE ESTUDIO

La unidad de estudio es la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa (CMAC Arequipa), dado que se trata de un conjunto de indicadores de dicha institución, los que se utiliza para determinar y analizar la influencia de la demanda legítima de crédito en la colocación y devbolución de créditos de la CMAC Arequipa.

2.4 POBLACIÓN

Los indicadores de la Caja Municipal de Arequipa que se van a utilizar han sido elaborados sobre el total de la cartera de créditos de la CMAC Arequipa, por lo cual ya no existe la necesidad de estimar una muestra. Es decir, que no hay probabilidad de que pueda existir un margen de error en los resultados que se van a obtener.

3. ESTRATEGIA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

La estrategia para la recolección de información incluirá varios aspectos. En primer lugar, se utilizará la técnica documentaria para realizar la elaboración del marco teórico. Se realizará una revisión minuciosa y detallada de libros y artículos de revistas relacionados al tema de estudio y al problema de investigación, que mayormente han sido publicados en los últimos 10 años. En segundo lugar, se tiene acceso absoluto a la información que es necesaria para llevar adelante la investigación.

Por otro lado, hay que señalar que el presupuesto necesario para poder obtener la información requerida para la investigación, así como para realizar pagos a las personas que apoyan el desarrollo de la investigación, incluyendo el asesoramiento, se presenta a continuación:

PRESUPUESTO UTILIZADO PARA REALIZAR LA INVESTIGACIÓN

PRESUPUESTO DE INVESTIGACIÓN				
PERSONAL	ACTIVIDAD COSTO			
NOMBRES	CARGO	TOTAL HORAS	COSTO S/.	TOTAL S/.
	Investigadores Principales	960	-	-
Dr.	Asesor	50	1000	1000
PERSONAL DE APOYO				
10 personas	Ayudantes	300	5.00	1500
SUB TOTAL				2500
SERVICIOS	UNIDAD/ME	CANTIDAD	COSTO	TOTAL
Fotocopias	Una	8000	0.10	800
Impresiones	Una	240	0.10	24
Empastes	Uno	9	8.00	72
Internet	Meses	6	150.00	900
SUB TOTAL				1796
BIENES				
Papel Bond	Mill	2	24.00	48
Lapiceros	Un	15	1.00	15
CDs	Un	10	0.50	5
SUB TOTAL				68
BIENES DE CAPITAL	UNIDAD/ME	CANTIDAD	COSTO	TOTAL
Libros	Un	6	60.00	360
Equipo computo	Un	1	176.00	176
SUB TOTAL				536
OTROS				200
TOTAL GENERAL				5100 (en S/) US \$ 1700

Fuente: Elaboración propia

4. CRONOGRAMA DEL TRABAJO

DE MARZO A JUNIO DE 2013

TIEMPO ACTIVIDAD	MARZO.				ABRIL.				MAYO				JUNIO			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Diseño del proyecto de investigación doctoral.	.	.	.													
Elaboración del marco teórico de la investigación doctoral.											
Elaboración del instrumento de recolección de información de la CMAC Arequipa.					.	.	.									
Aplicación del instrumento de recolección de información.												
Tabulación de datos.													.	.		
Análisis e interpretación de resultados.												
Realización de otros aspectos del informe de tesis (resumen, índice, introducción, conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos).															.	.
Entrega del informe de investigación (borrador de tesis).																.

FUENTE: Elaboración propia.

CAPÍTULO III

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

1. DEMANDA LEGÍTIMA DE CRÉDITO

1.1 CAPACIDAD DE PAGO DE LOS PRESTATARIOS

1.1.1 Distribución de clientes según el porcentaje que representa el monto de la cuota mensual con respecto al ingreso disponible mensual

CUADRO N° 1

DISTRIBUCIÓN DE CLIENTES SEGÚN EL PORCENTAJE QUE REPRESENTA EL MONTO DE LA CUOTA MENSUAL CON RESPECTO AL INGRESO DISPONIBLE MENSUAL. CMAC AREQUIPA: 2010 – 2012

% que representa el monto de la cuota mensual con respecto al ingreso mensual	Distribución de clientes		
	2010	2011	2012
Hasta el 10%	5,83 %	6,00 %	6,02 %
Del 11% al 20%	71,56 %	71,59 %	71,58 %
Del 21% al 30%	19,57 %	19,40 %	19,41 %
Del 31% al 40%	2,04 %	2,00 %	1,99 %
Más del 40 %	1,00 %	1,01 %	1,00 %
TOTAL	100,00 %	100,00 %	100,00 %

FUENTE: Compendio de Estadísticas Anuales CMAC Arequipa 2000 – 2012.

El cuadro N° 1 nos muestra que para el año 2010 el monto de la cuota mensual que pagaron a la Caja Municipal de Arequipa el 71,56% de clientes que recibieron créditos representa entre el 11% y 20% del ingreso disponible mensual que perciben; para el año 2011 el 71,59% de clientes, y para el año 2012 el 71,58%, es decir, que la cuota mensual

que pagan para realizar la devolución de los créditos que reciben, representa menos de la quinta parte del ingreso disponible mensual que perciben.

Este indicador refleja el hecho de que la gran mayoría de clientes que reciben crédito en la Caja Municipal de Arequipa, tienen capacidad de pago de los créditos que reciben, reflejando la existencia de una demanda legítima de crédito con respecto a los montos de crédito que reciben en esta institución financiera, y que por lo tanto, no tienen mayores problemas para poder cancelar los créditos que les han sido otorgados.

1.1.2 Distribución de clientes según el número de veces que han sido sujetos de crédito

CUADRO N° 2

DISTRIBUCIÓN DE CLIENTES SEGÚN EL NÚMERO DE VECES QUE HAN SIDO SUJETOS DE CRÉDITO. CMAC AREQUIPA: 2010 – 2012

El número de veces que han sido sujetos de crédito los clientes	Distribución de clientes		
	2010	2011	2012
1	10,88 %	10,80 %	10,77 %
De 2 a 3	14,19 %	14,15 %	14,09 %
De 4 a 5	61,46 %	61,54 %	61,59 %
De 6 a 7	9,60 %	9,61 %	9,63 %
Más de 7	3,87 %	3,90 %	3,92 %
TOTAL	100,00 %	100,00 %	100,00 %

FUENTE: Compendio de Estadísticas Anuales CMAC Arequipa 2000 – 2012.

En el cuadro N° 2 se puede apreciar que más del 61% de prestatarios de la Caja Municipal de Arequipa han sido sujetos de crédito de 4 a 5 veces, es decir, 6 de cada 10 clientes. Además, los clientes han sido sujetos de crédito 4.8 veces en promedio. Es más, para el año 2010, el 3,87% de prestatarios han sido sujetos de crédito más de 7 veces, el 3,90% para el año 2011, y el 3,92% para el año 2012.

Estos resultados muestran el establecimiento de una relación crediticia a largo plazo entre la mayoría de prestatarios y la Caja Municipal de Arequipa. Esto va marcando un historial crediticio para cada cliente, lo cual contribuye a mejorar el acceso al crédito que tienen en esta institución financiera. Este indicador, contribuye a clarificar la capacidad de pago que tiene la gran mayoría de prestatarios en la CMAC Arequipa.

1.2 VOLUNTAD DE PAGO

1.2.1 Distribución de clientes según puntualidad en el pago del crédito

CUADRO N° 3

DISTRIBUCIÓN DE CLIENTES SEGÚN PUNTUALIDAD EN EL PAGO DEL CRÉDITO A LA CMAC AREQUIPA: 2010 – 2012

Devolución puntual del Crédito	Distribución de clientes		
	2010	2011	2012
Sí	95,01 %	95,11 %	95,26 %
No	4,99 %	4,89 %	4,74 %
TOTAL	100,00 %	100,00 %	100,00 %

FUENTE: Compendio de Estadísticas Anuales CMAC Arequipa 2000 – 2012.

El cuadro N° 3 nos muestra que para los años 2010, 2011 y 2012, más del 95% de los clientes de la CMAC Arequipa que han recibido crédito, devuelven sus créditos puntualmente. Lo que ocurre es lo siguiente:

- a) La calidad de la evaluación crediticia del cliente es clave para que los clientes puedan devolver los créditos puntualmente, de acuerdo a la capacidad real de pago que tienen.
- b) Al ser la devolución puntual de los créditos una condición básica para mejorar el monto del crédito y el acceso al crédito para el cliente, tienen un mayor estímulo para hacerlo. La devolución puntual de los créditos es un componente que refuerza

la relación (no sólo crediticia) a largo plazo entre los clientes y la CMAC Arequipa. Este indicador refleja la voluntad real de pago de los clientes.

1.2.2 Nivel de morosidad de cartera según rangos de atraso en los pagos

CUADRO N° 4

NIVEL DE MOROSIDAD DE LA CARTERA SEGÚN RANGOS DE ATRASO EN LOS PAGOS CMAC AREQUIPA: 2010 – 2012

Rangos de atraso en los Pagos	Nivel de morosidad		
	2010	2011	2012
De 1 a 7 días	0,62 %	0,67 %	0,66 %
De 8 a 30 días	0,47 %	0,46 %	0,47 %
Más de 30 días	1,00 %	1,03 %	1,00 %
Créditos en cobranza judicial	1,20 %	1,19 %	1,20 %
TOTAL	3,29 %	3,35 %	3,33 %

FUENTE: Compendio de Estadísticas Anuales CMAC Arequipa 2000 – 2010.

El cuadro N° 4 nos muestra los bajos niveles de morosidad crediticia que presenta la Caja Municipal de Arequipa. En efecto, para el año 2010 el nivel de morosidad crediticia fue del orden del 3,29%, para el año 2011 del 3,35%, y para el año 2012 la morosidad crediticia fue del 3,33 %. Es relevante señalar que la cartera de créditos en cobranza judicial apenas fue del orden del 1,20% para el año 2012.

Es importante mencionar que la calidad de la evaluación crediticia, las políticas de diversificación de la cartera de créditos, el adecuado control y seguimiento de los créditos por parte de los analistas de créditos, así como la variedad de productos financieros en créditos de acuerdo a las distintas necesidades, requerimientos y limitaciones reales de los prestatarios, son los factores que vienen permitiendo obtener

los bajos niveles de morosidad crediticia que presenta la Caja Municipal de Arequipa durante los últimos años, reflejando la voluntad de pago de sus clientes, y por supuesto, la existencia de una demanda legítima de crédito.

2. COLOCACIÓN DE CRÉDITOS

2.1 LA CARTERA DE CRÉDITOS

2.1.1 Nivel de cartera colocada

CUADRO N° 5

NIVEL DE CARTERA COLOCADA. CMAC AREQUIPA: 2010 - 2012

AÑO	NIVEL DE CARTERA COLOCADA (En nuevos soles)	TASA DE CRECIMIENTO ANUAL
2010	1519 650 000	25,67 %
2011	1805 344 200	18,80 %
2012	2257 763 457	25,06 %

FUENTE: MEMORIAS DE LA CMAC AREQUIPA: 2010, 2011 y 2012.

El cuadro N° 5 nos muestra que el nivel de cartera colocada por la Caja Municipal de Arequipa ha venido aumentando de manera significativa y sostenida durante los últimos años. En efecto, en el año 2011 aumentó en el orden del 18,80 % con respecto al año 2010, y en el orden del 25,06% en el año 2012 con respecto al año 2011.

Es relevante señalar que la existencia de una demanda legítima de crédito, reflejada en la capacidad y voluntad de pago de los clientes de la Caja Municipal de Arequipa, viene permitiendo aumentar y mejorar el acceso al crédito para los prestatarios, sobre todo para las pequeñas y microempresas, con lo cual es posible seguir aumentando de forma

significativa el nivel de cartera colocada, que es un componente importante de la cartera de créditos, que en la actualidad es el principal activo rentable de la Caja Municipal de Arequipa. Ddes luego que hay otros factores que favorecen este hecho, como por ejemplo la estabilidad macroeconómica y el crecimiento económico de la economía.

2.1.2 Nivel de cartera vigente

CUADRO N° 6

NIVEL DE CARTERA VIGENTE. CMAC AREQUIPA: 2010 - 2012

AÑO	NIVEL DE CARTERA VIGENTE (En nuevos soles)	PORCENTAJE QUE REPRESENTA DE LA CARTERA COLOCADA	TASA DE CRECIMIENTO ANUAL
2010	1 446 555 000	96,77 %	38,71%
2011	1 673 953 446	92,72 %	15,72 %
2012	2 114 035 807	93,63 %	26,29 %

FUENTE: MEMORIAS CMAC AREQUIPA 2010, 2011 y 2012.

El cuadro N° 6 nos muestra que el nivel de cartera vigente de la Caja Municipal de Arequipa ha venido aumentando de manera sostenida durante los últimos años. En el año 2011 aumentó en 15,72 % con respecto al año 2010, y en el año 2012 en 26,29% con respecto al año 2011. Además, el nivel de cartera vigente representó en el año 2011 el 92,72% del nivel de cartera colocada, y en el año 2012 el 93,63% del nivel de cartera colocada.

En ese sentido, es relevante señalar el hecho de que el nivel de cartera vigente represente más del 93% de la cartra colocada para el año 2012, refleja el sostenido crecimiento de las colocaciones que viene experimentando la Caja Municipal de Arequipa durante los últimos años, producto, sobre todo, de la existencia de una

demanda legítima de crédito (que también refleja mejoras en el desempeño económico y financiero de las pequeñas y microempresas), reforzado por el aumento de los fondos de las utilidades hacia las colocaciones que realiza dicha institución de microfinanzas.

2.1.3 Nivel de cartera vigente promedio

Para el cálculo de la cartera vigente promedio para cada año de estudio, se ha realizado sumando la cartera vigente al iniciar el año con la cartera vigente al finalizar el año, y el resultado dividido entre 2.

Nivel de cartera vigente promedio:

$$\frac{\text{Nivel de cartera vigente al iniciar el año} + \text{Nivel de cartera vigente al finalizar el año}}{2}$$

CUADRO N° 7

NIVEL DE CARTERA VIGENTE PROMEDIO. CMAC AREQUIPA: 2010 - 2012

AÑO	NIVEL DE CARTERA VIGENTE PROMEDIO (En nuevos soles)	TASA DE CRECIMIENTO ANUAL
2010	1 295 982 500	34,35 %
2011	1 560 254 223	20,39 %
2012	1 893 994 627	21,39 %

FUENTE: MEMORIAS CMAC AREQUIPA 2010, 2011 y 2012.

El cuadro N° 7 nos muestra que el nivel de cartera vigente promedio de la Caja Municipal de Arequipa ha venido aumentando de manera sostenida durante los últimos

años. En efecto, en el año 2011 la cartera vigente promedio aumentó en el orden del 20,39% con respecto al año 2010, y en el año 2012 en el orden del 21,39 % con respecto al año 2011. Por otro lado, para el año 2011 la cartera vigente promedio representa el 93,21 % de la cartera vigente al finalizar el año, y para el año 2012 la cartera vigente promedio representa el 89,59 % de la cartera vigente al finalizar el año.

2.1.4 Distribución de los clientes según rangos de crédito

CUADRO N° 8

DISTRIBUCIÓN DE LOS CLIENTES SEGÚN RANGOS DE CRÉDITO. CMAC AREQUIPA: 2010 – 2012

Rangos de crédito (en nuevos soles)	CANTIDAD DE CLIENTES					
	2010		2011		2012	
	Cantidad	Porc. %	Cantidad	Porc. %	Cantidad	Porc. %
De 500 a 6000	78 746	52.11 %	86 655	50.92%	98 239	51.00%
Más de 6000 a 10000	46 694	30.90 %	53 980	31.72%	60 889	31.61%
Más de 10000 a 20000	15 807	10.46 %	18 039	10.60%	20 553	10.67%
Más de 20000 a 50000	7 269	4.81 %	8 271	4.86%	9 381	4.87%
Más de 50000 a 80000	1934	1.28%	2 229	1.31%	2 504	1.30%
Más de 80000 a 140000	468	0.31%	715	0.42%	751	0.39%
Más de 140000 a 280000	106	0.07%	153	0.09%	154	0.08%

Mayor a 280000	91	0.06%	136	0.08%	154	0.08%
TOTAL	151 114	100 %	170 178	100 %	192 626	100 %

FUENTE: Compendio de Estadísticas Anuales CMAC Arequipa: 2000 - 2012.

El cuadro N° 8 nos muestra que en el año 2010 el 52,11% de los clientes de la Caja Municipal de Arequipa recibió créditos entre los 500 y 6000 nuevos soles, y el 30.90% de los clientes recibió créditos mayores de 6000 hasta 10000 nuevos soles, es decir, que el 83,01% de los clientes recibió créditos por montos hasta por 10000 nuevos soles.

Para el año 2012 las cifras son similares, ya que el 51% de los clientes recibió créditos entre 500 y 6000 nuevos soles, y el 31,61% de los clientes recibió créditos entre 6000 y 10000 nuevos soles, es decir, que el 82,61% de los clientes recibió créditos por montos hasta por 10000 nuevos soles.

Lo que ocurre es que la Caja Municipal de Arequipa fue creada para financiar básicamente las actividades de la pequeña y microempresa, habiendo logrado en la actualidad mayores economías de escala en este segmento de mercado.

Por otro lado, en el año 2010 el 10,46% de los clientes recibió créditos mayores a los 10000 hasta los 20000 nuevos soles, y el 4,87% recibió créditos mayores a 20000 hasta 50000 nuevos soles, es decir, que el 15,27% recibió créditos mayores a los 10000 hasta los 50000 nuevos soles. En el año 2012 las cifras son similares, ya que el 10,67% de los clientes recibió créditos mayores a los 10000 hasta los 20000 nuevos soles, y el 4,87% recibió créditos mayores a 20000 hasta 50000 nuevos soles, es decir, que el 15,54% recibió créditos mayores a los 10000 hasta los 50000 nuevos soles. Estos créditos están orientados a un segmento más consolidado de la pequeña empresa, o son créditos comerciales otorgados a personas con mayor capacidad de pago y mayor solvencia económica y financiera.

Sin embargo, es importante señalar que los clientes que pagan puntualmente sus créditos en la Caja Municipal (más del 95% para los años 2010, 2011 y 2012, respectivamente), logran aumentar (en términos de mayores montos de créditos) y mejorar su acceso al crédito, es decir, en términos de condiciones de acceso al crédito.

Por lo tanto, cuando los clientes de una institución financiera representan una demanda legítima de crédito, tienen mayores oportunidades de poder mejorar sustancialmente de forma progresiva su acceso al crédito formal.

2.1.5 Cantidad de créditos colocados

CUADRO N° 9

CANTIDAD DE CRÉDITOS COLOCADOS. CMAC AREQUIPA: 2010 - 2012

AÑO	CANTIDAD DE CRÉDITOS	TASA DE CRECIMIENTO ANUAL
2010	264 894	26,37 %
2011	331 621	25,19 %
2012	422 220	27,32 %

FUENTE: MEMORIAS CMAC AREQUIPA 2010, 2011 y 2012.

El cuadro N° 9 muestra que la cantidad de créditos colocados por la Caja Municipal de Arequipa ha venido aumentando de manera sostenida durante los últimos años. En efecto, en el año 2011 aumentó en el 25,19 % con respecto al año 2010, y en el año 2012 en el orden del 27,32% con respecto al año 2011. Esto es explicable por el hecho de que la cantidad de clientes para cada tipo de crédito (MYPE, de consumo, hipotecario, comercial, etc.) que otorga la Caja Municipal de Arequipa ha venido aumentando de forma sostenida, reflejando un mayor acceso al microcrédito formal para la comunidad arequipeña, así como en todos los lugares fuera del ámbito de Arequipa Metropolitana en donde tiene sucursales, abarcando varias zonas del país.

Por otro lado, es relevante señalar que el incremento de la cantidad de créditos también favorece el incremento significativo y sostenido de los niveles de colocación de créditos de la Caja Municipal de Arequipa, producto, sobre todo, de la capacidad y voluntad de pago de sus clientes, es decir, de la existencia de una demanda legítima de crédito en dicha institución financiera.

2.1.6 Cantidad de créditos vigentes según plazos de pago

CUADRO N° 10

CANTIDAD DE CRÉDITOS VIGENTES SEGÚN PLAZOS DE PAGO. CMAC AREQUIPA: 2010 - 2012

PLAZOS	CANTIDAD DE CRÉDITOS VIGENTES					
	2010		2011		2012	
	Can- tidad	Porc. %	Can- tidad	Porc. %	Can- tidad	Porc. %
Hasta 4 semanas	2 649	1%	3 316	1%	4 222	1%
De 1 a 2 meses	5 298	2%	6 632	2%	8 444	2%
Mayor de 2 hasta 3 meses	7 947	3%	9 949	3%	12 667	3%
Mayor de 3 hasta 6 meses	34 436	13%	36 478	11%	50 667	12%
Mayor de 6 hasta 9 meses	42 383	16%	46 427	14%	63 333	15%
Mayor de 9 hasta 12 meses	132 447	50%	169 127	51%	211 110	50%
Mayor de 12 hasta 18 meses	26 489	10%	39 795	12%	46 444	11%
Mayor de 18 meses	13 245	5%	19 897	6%	25 333	6%
TOTAL	264 894	100 %	331 621	100 %	422 220	100 %

FUENTE: Compendio de Estadísticas Anuales CMAC Arequipa 2000 - 2012.

El cuadro N° 10 nos muestra que alrededor del 50% de los créditos vigentes anualmente en la Caja Municipal de Arequipa corresponden a un plazo de pago mayor de 9 meses hasta 12 meses (un año). Además, la cantidad de créditos vigentes que tienen como plazos de pago entre 3 y 9 meses cómo máximo representan el 27% del total de créditos vigentes de forma conjunta. Estos resultados son coherentes con el hecho de que la

mayor parte de los créditos otorgados por las instituciones de microfinanzas son de corto plazo, es decir, que no superan el año.

Por otro lado, la cantidad de créditos vigentes que tienen plazos de pago mayores al año representaron apenas el 15 % del total de créditos vigentes en el año 2010, y el 17% en el año 2012. En general, las diferencias encontradas al comparar los resultados de los años 2010, 2011 y 2012 son marginales.

2.1.7 Montos de crédito otorgados según plazos de pago

CUADRO N° 11

MONTOS DE CRÉDITO OTORGADOS SEGÚN PLAZOS DE PAGO. CMAC AREQUIPA: 2010 - 2012

PLAZOS	MONTOS DE CRÉDITO OTORGADOS (en miles de nuevos soles)					
	2010		2011		2012	
	Monto	Porc. %	Monto	Porc. %	Monto	Porc. %
Hasta 4 semanas	15196.5	1%	18053.4	1%	22577.6	1%
De 1 a 2 meses	30393.0	2%	36106.9	2%	45155.3	2%
Mayor de 2 hasta 3 meses	45589.5	3%	54160.3	3%	67732.9	3%
Mayor de 3 hasta 6 meses	136768.5	9%	180534.4	10%	180621.0	8%
Mayor de 6 hasta 9 meses	227947.5	15%	270801.6	15%	338664.5	15%
Mayor de 9 hasta 12 meses	638253.0	42%	776297.9	43%	1015993.3	45%
Mayor de 12 hasta 18 meses	258340.5	17%	252748.2	14%	338664.5	15%
Mayor de 18 meses	167161.5	11%	216641.3	12%	248353.9	11%
TOTAL	1519650.0	100 %	1805344.0	100 %	2257763.0	100 %

FUENTE: Compendio de Estadísticas Anuales CMAC Arequipa 2000 - 2012.

El cuadro N° 11 nos muestra que para el 2011 el 43% de la colocación de créditos en la Caja Municipal de Arequipa corresponde a un plazo de pago mayor de 9 hasta 12 meses, y el 45% para el 2012. Además, la colocación de créditos que tienen como plazos de pago entre 4 semanas y 3 meses cómo máximo representan el 6% del total de la colocación de créditos de forma conjunta. La colocación de créditos que tiene plazos de pago mayores al año, representan el 26% en el año 2011 y también en el año 2012.

2.1.8 Número promedio de créditos colocados por analista

CUADRO N° 12
NÚMERO PROMEDIO DE CRÉDITOS COLOCADOS POR ANALISTA.
CMAC AREQUIPA: 2010 - 2012

AÑO	NÚMERO PROMEDIO DE CRÉDITOS COLOCADOS POR ANALISTA	TASA DE CRECIMIENTO ANUAL
2010	529	8,62 %
2011	576	8,88 %
2012	628	9,03 %

FUENTE: Compendio de Estadísticas Anuales CMAC Arequipa 2000 - 2012.

El cuadro N° 12 nos muestra que el número promedio de créditos colocados por analista fue de 576 para el año 2011, con una tasa de crecimiento de 8,88 % con respecto al año 2010, y de 628 en el año 2012, con una tasa de crecimiento de 9,03% con respecto al año 2011.

En la actualidad, el número promedio de créditos colocados por analista en la Caja Municipal de Arequipa es el más alto en el Sistema de Cajas Municipales del Perú, reflejando altos niveles de productividad y eficiencia, sobre todo, considerando los bajos niveles de morosidad crediticia y los bajos niveles de crédito irrecuperable. Desde luego que estos resultados tienen mucho que ver con los Programas de Capacitación, Especialización y Desarrollo que brinda la Caja Municipal de Arequipa a los analistas de crédito, con la finalidad de otorgar créditos fundamentalmente a pequeñas y microempresas que tienen capacidad y voluntad de pago, es decir, producto de la existencia de una demanda legítima de crédito.

2.1.9 Monto promedio del crédito recibido por los microempresarios

CUADRO N° 13

**MONTO PROMEDIO DEL CRÉDITO RECIBIDO POR LOS
MICROEMPRESARIOS. CMAC AREQUIPA: 2010 – 2012.**

AÑO	MONTO PROMEDIO DEL CRÉDITO RECIBIDO POR LOS MICROEMPRESARIOS (en nuevos soles)	TASA DE CRECIMIENTO ANUAL
2010	9 016	7,00 %
2011	9 642	6,94 %
2012	10 315	6,97 %

FUENTE: Compendio de Estadísticas Anuales CMAC Arequipa: 2000 – 2012.

El cuadro N° 13 nos muestra que el monto promedio del crédito recibido por los microempresarios fue de 9642 nuevos soles para el año 2011, con una tasa de crecimiento de 6,94% con respecto al año 2010, y de 10 315 nuevos soles en el año 2012, con una tasa de crecimiento de 6,97% con respecto al año 2011.

Es relevante señalar que el monto promedio del crédito recibido por los microempresarios en la Caja Municipal de Arequipa ha venido aumentando de forma sostenida y significativa durante los últimos años, reflejando al mismo tiempo un mayor acceso al crédito para los empresarios que administran pequeñas y microempresas.

El hecho de que el monto promedio del crédito recibido por los microempresarios que atiende la Caja Municipal de Arequipa venga aumentando de forma sostenida durante los últimos años se debe fundamentalmente al hecho de que representan una demanda legítima de crédito, ya que tienen capacidad y voluntad de pago.

3. DEVOLUCIÓN DE CRÉDITOS

3.1 Estado de la cartera de créditos

CUADRO N° 14

ESTADO DE LA CARTERA DE CRÉDITOS. CMAC AREQUIPA: 2010 – 2012

Estado de la cartera de créditos	Composición de la cartera de créditos		
	2010	2011	2012
Normal	95,01 %	95,11 %	95,26 %
Atrasada	3,61 %	3,54 %	3,46 %
Refinanciada	1,38 %	1,35 %	1,28 %
TOTAL	100,00 %	100,00 %	100,00 %

FUENTE: Compendio de Estadísticas Anuales CMAC Arequipa: 2000 – 2012.

El cuadro N° 14 nos muestra que durante los últimos años más del 95% de la cartera de créditos de la Caja Municipal de Arequipa se encuentra en estado normal, es decir, que no está atrasada ni refinanciada. En efecto, a diciembre de 2010, el 95,01% de los créditos directos son calificados de acuerdo a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFPs (SBS) según días de atraso y otras ponderaciones como créditos normales; a

diciembre de 2011 el 95,11%, y a diciembre de 2012 el 95,26%. Además, a diciembre de 2012, apenas el 3,46% de la cartera de créditos representa los créditos atrasados (créditos judiciales y vencidos), y tan sólo el 1,28% son créditos refinanciados. Esta situación muestra una mejora de la calidad de la cartera de créditos de año a año, reflejando un mayor nivel de eficiencia.

La importancia de este indicador radica en el hecho de que muestra que los clientes que atiende la Caja Municipal de Arequipa (mayoritariamente pequeños y microempresarios) vienen devolviendo los créditos que les han sido otorgados.

3.2 Distribución de clientes por estado del crédito

CUADRO N° 15

DISTRIBUCIÓN DE CLIENTES POR ESTADO DEL CRÉDITO. CMAC AREQUIPA: 2010 – 2012

Estado del crédito	Distribución de clientes		
	2010	2011	2012
Normal	90,43 %	90,46 %	90,52 %
Atrasado	4,73 %	4,74 %	4,70 %
Reprogramado	1,04 %	1,10 %	1,06 %
Refinanciado	3,80 %	3,70 %	3,72 %
TOTAL	100,00 %	100,00 %	100,00 %

FUENTE: Compendio de Estadísticas Anuales CMAC Arequipa: 2000 – 2012.

El cuadro N° 15 nos muestra que durante los últimos años más del 90% de clientes que ha tenido acceso al crédito en la Caja Municipal de Arequipa han logrado mantener sus créditos en estado normal, es decir, que no se han atrasado en el pago de sus créditos ni han tenido la necesidad de refinanciar sus créditos. En efecto, a diciembre de 2010 el 90,43% de los clientes mantuvieron sus créditos en estado normal; a diciembre de 2011 el 90,46%, y a diciembre de 2012 el 90,52%. Además, a diciembre de 2012, apenas el

4,70% de los clientes de la Caja Municipal de Arequipa tuvieron problemas de atraso y de pago en la devolución de los créditos, y tan sólo el 3,72% de clientes tuvieron la necesidad de refinanciar sus créditos. Esta situación muestra una mejor calidad de la cartera de créditos de año a año en los clientes de la Caja Municipal de Arequipa (que mayoritariamente pertenecen al sector de la pequeña y microempresa), reflejando al mismo tiempo mayores niveles de eficiencia. Ahora bien, considerando que el grupo meta de la Caja Municipal de Arequipa es el sector de la pequeña y microempresa, es que se refleja la capacidad de pago de sus clientes, indispensable también para garantizar la sostenibilidad financiera de la institución.

3.3 Distribución de clientes según clasificación de riesgo del crédito

CUADRO N° 16

DISTRIBUCIÓN DE CLIENTES SEGÚN CLASIFICACIÓN DE RIESGO DEL CRÉDITO. CMAC AREQUIPA: 2010 – 2012

Clasificación de riesgo crediticio	Distribución de clientes		
	2010	2011	2012
Normal (0)	95,27 %	95,26 %	95,30 %
Con problemas potenciales (1)	1,92 %	1,95 %	1,99 %
Deficiente (2)	1,07 %	1,10 %	1,12 %
Dudoso (3)	0,54 %	0,50 %	0,39 %
Pérdida (4)	1,20 %	1,19 %	1,20 %
TOTAL	100,00 %	100,00 %	100,00 %

FUENTE: Compendio de Estadísticas Anuales CMAC Arequipa: 2000 – 2012.

El cuadro N° 16 nos muestra que más del 95 % de clientes que han sido atendidos por la Caja Municipal de Arequipa vienen cumpliendo con el pago de sus créditos de acuerdo a lo convenido o con un atraso máximo de hasta ocho (8) días calendario. Además,

menos del 2% de clientes tienen la clasificación de riesgo crediticio “con problemas potenciales”, es decir, que registran atraso en el pago de sus créditos de nueve (9) a treinta (30) días calendario como máximo. Asimismo, sólo alrededor del 1,1 % de clientes tiene la clasificación de riesgo crediticio “deficiente”, es decir, que registran atraso en el pago de sus créditos de treinta y uno (31) a sesenta (60) días calendario como máximo. Es importante señalar que sólo el 1,20% de clientes tienen la calificación de riesgo crediticio de: “pérdida”, es decir, que registran atraso en el pago de sus créditos mayores a los ciento veinte (120) días calendario. La importancia de este indicador es que nos refleja que la gran mayoría de clientes de la Caja Municipal de Arequipa vienen realizando la devolución de los créditos recibidos.

CONCLUSIONES

- 1) Se verifica la existencia de una demanda legítima de crédito en la Caja Municipal de Arequipa. En primer lugar, porque sus clientes tienen capacidad de pago, ya que la cuota mensual que pagó el 71,58% de sus clientes representa entre el 11% y 20% del ingreso disponible mensual que perciben, y más del 61% de prestatarios han sido sujetos de crédito de 4 a 5 veces, reflejando una relación crediticia a largo plazo entre los prestatarios y la Caja Municipal de Arequipa. En segundo lugar, porque los clientes de la Caja Municipal de Arequipa tienen voluntad de pago, ya que más del 95% devuelve sus créditos puntualmente, y además, en el 2011 la morosidad crediticia fue sólo del orden del 3,35% y de 3,33% en el 2012.
- 2) Queda comprobada la primera hipótesis específica, es decir, que la existencia de una demanda legítima de crédito está influyendo de forma positiva y significativa en los niveles de colocación de créditos de la Caja Municipal de Arequipa. En efecto, la existencia de una demanda legítima de crédito viene permitiendo que la colocación de créditos esté aumentando de forma sostenida y significativa durante los últimos años, ya que la cartera vigente aumentó en el 2011 en 15,72% con respecto al 2010, y en el orden del 26,29% en el 2012 con respecto al 2011. Asimismo, la cantidad de créditos aumentó en el 2011 en 25,19% con respecto al 2010, y en el orden del 26,37% en el 2012 con respecto al 2011, y el número promedio de créditos colocados por analista

aumentó de 576 en el 2011 a 628 en el 2012. Finalmente, el monto promedio del crédito aumentó de S/. 9642 en el 2011 a S/. 10315 en el 2012.

- 3) Queda comprobada la segunda hipótesis específica, es decir, que la existencia de una demanda legítima de crédito está influyendo de forma positiva en la devolución de créditos por parte de los prestatarios de la Caja Municipal de Arequipa. En efecto, la existencia de una demanda legítima de crédito viene permitiendo la devolución de los créditos, ya que durante los últimos años más del 95% de la cartera de créditos de la Caja Municipal de Arequipa se encuentra en estado normal, es decir, que no está atrasada ni refinanciada, y más del 90% de sus clientes han logrado mantener sus créditos en estado normal, es decir, que no se han atrasado en el pago de sus créditos ni han tenido la necesidad de refinanciarlos.
- 4) Queda comprobada la hipótesis general de la investigación, es decir, que la existencia de una demanda legítima de crédito por parte de los clientes de la Caja Municipal de Arequipa, que mayoritariamente son empresarios que conducen pequeñas y microempresas, y que tienen acceso al crédito, está conllevando a mejorar los niveles de colocación de créditos y la devolución de los mismos en dicha institución de microfinanzas.

RECOMENDACIONES

- 1) Es recomendable que todas las Cajas Municipales realicen una adecuada y rigurosa evaluación de la capacidad y voluntad de pago de los prestatarios, de tal forma que pueda determinarse verdaderamente si la cartera de clientes representa o no una demanda legítima de crédito. Esto es muy relevante para poder garantizar el crecimiento sostenido de la colocación de créditos, así como la respectiva devolución de los créditos por parte de los prestatarios.
- 2) Es recomendable que puedan realizarse más estudios que puedan verificar la existencia de una demanda legítima de crédito en todas las Cajas Municipales, de tal forma que pueda analizarse con mayor profundidad la medida en que es posible generar en términos reales el crecimiento sostenido de la colocación de créditos, así como la respectiva devolución de los créditos por parte de los prestatarios.
- 3) Es recomendable que las microempresas que no tienen capacidad ni voluntad de pago (que aún son la mayoría en nuestro país), puedan recibir asistencia técnica por parte de instituciones especializadas (con respecto a cómo implementar adecuadamente una microempresa, en cuanto a la importancia de que puedan formalizarse, en marketing, en comercialización, etc.), con financiamiento del Estado, ONGs, etc., de tal forma que en el futuro puedan representar una demanda legítima de crédito, con la finalidad de que puedan y deban tener acceso al crédito formal en las instituciones financieras, especialmente en las instituciones de microfinanzas.

BIBLIOGRAFÍA

1. **ACOSTA PARRA, FABIO (2007)**. Tecnología crediticia para la micro y pequeña empresa: La sostenibilidad de las organizaciones de microfinanzas.
2. **ADAMS, DALE (1998)**. Microenterprise Programs. World Development.
3. **AGUILERA, NELSON (2009)**. Perfil de los modelos de microcrédito con posibilidades de ser internacionalizados. La importancia de otorgar créditos ante una demanda legítima de crédito. San José: Ohio State University y Academia de Centroamérica.
4. **BANCO INTERAMERICANO DE DESARROLLO (2009)**. Profundización de los mercados de microcrédito. New Cork, Washington.
5. **BRIAND, REMY Y FRANK NIELSEN (2007)**. Diversificación de la cartera de créditos de los intermediarios financieros. Financiado y publicado por la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID).
6. **CARDONA, ZULMA (2008)**. La diversificación del riesgo en la cartera de créditos con base en la teoría de portafolios. Publicado en la Universidad EAFIT, Medellín, Colombia.
7. **CHONG, ALBERTO Y ENRIQUE SCHROTH (1993)**. Cajas Municipales: Microcrédito y pobreza en el Perú. CIUP, DESCO, GRADE, IEP.
8. **CAJA MUNICIPAL DE AREQUIPA (2012)**. Reglamento de Diversificación del Riesgo de la Cartera de Créditos: CMAC Arequipa.
9. **CAJA MUNICIPAL DE AREQUIPA (2012)**. Análisis dinámico de los determinantes financieros de la sostenibilidad financiera de la CMAC Arequipa.
10. **CAJA MUNICIPAL DE AREQUIPA (2013)**. Compendio de Estadísticas Anuales CMAC Arequipa: 2000 - 2012. Arequipa, enero de 2013.

11. **CAJA MUNICIPAL DE AREQUIPA (2013).** Evaluación Económica y Financiera de la CMAC Arequipa: 2008 – 2012.
12. **CHESTON, SUSY Y LISA KUHN (2004).** “Empowering Women through Microfinance. Microcredit Summit. New York.
13. **DIAMOND, DOUGLAS Y PHILIP DYBVIG (1983).** "Bank Runs, Deposit Insurance, and Liquidity", en Journal of Political Economy, vol. 91, No. 3, Chicago: The University of Chicago Press, June, pp. 401-419.
14. **ESCOBEDO ZEGARRA, WILLY (1999).** “Microfinanzas y pobreza: Sostenibilidad versus alcance”. El caso de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa, Perú. II Foro Interamericano de la Microempresa. Buenos Aires, Argentina, 24-26 de junio de 1999.
15. **ESCOBEDO ZEGARRA, WILLY (2007).** Demanda legítima de microcrédito, devolución de créditos y sostenibilidad financiera. Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional. D.F. México.
16. **ESCOBEDO ZEGARRA, WILLY (2008).** Tecnologías crediticias exitosas en América Latina. Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional. D.F. México.
17. **ESCOBEDO ZEGARRA, WILLY (2009).** Crecimiento sostenido de las colocaciones y demanda legítima de crédito. Condiciones básicas de los modelos de microcrédito que pueden internacionalizarse. Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional. D.F. México.
18. **FEDERACIÓN PERUANA DE CAJAS MUNICIPALES DE AHORRO Y CRÉDITO: FEPCMAC (2012).** Manual de indicadores económico financieros para el Sistema de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito del Perú. Redactado y publicado por la FEPCMAC.

19. **FLORO, SAGRARIO Y PAN A. YOTOPOULOS (1991).** Informal Credit Markets and the New Institutional Economics. Boulder / San Francisco / Oxford: Westview Press.
20. **GAUDIO, ABELARDO (2012).** El papel de la demanda legítima de crédito en el crecimiento de las colocaciones y su devolución. El caso de cuatro instituciones de microfinanzas que operan en la ciudad de Quito, Ecuador. Unidad del Área de Desarrollo Sostenible del Banco Interamericano de Desarrollo.
21. **GONZÁLEZ VEGA, CLAUDIO; SCHREINER, MARK; MEYER, RICHARD; RODRÍGUEZ MEZA, JORGE y SERGIO NAVAJAS (1996).** El reto del crecimiento en organizaciones de microfinanzas. Bancosol. Economics and Sociology. Occasional Paper No. 2345. Rural Finance Program. Department of Agricultural Economics. The Ohio State University.
22. **GONZÁLEZ VEGA, CLAUDIO (1997).** Pobreza y microfinanzas: lecciones y perspectivas. Presentación en el encuentro Nacional sobre “Microempresa versus pobreza: ¿un desafío imposible?. Ponencia presentada en una conferencia, 14 de noviembre de 1997, La Paz, Bolivia. Columbus, Ohio, USA: The Ohio State University.
23. **GONZÁLEZ VEGA CLAUDIO; PRADO GUACHALA, FERNANDO Y TOMÁS MILLER SANABRIA (2002).** El Reto de las Microfinanzas en América Latina: la visión actual. Segunda edición. Corporación Andina de Fomento. Caracas, Venezuela.
24. **GONZÁLEZ VEGA, NAVAJAS, SERGIO Y ARNOLDO CAMACHO (2006).** Demanda legítima de microcrédito y sostenibilidad financiera de los intermediarios financieros en América Latina y el Caribe. Banco Interamericano de Desarrollo y Academia de Centroamérica.

25. **GONZÁLEZ VEGA, CLAUDIO (2008).** El aumento en las colocaciones y la existencia de una demanda legítima de crédito. México, D.F. Unidad del Área de Desarrollo Sostenible del Banco Interamericano de Desarrollo.
26. **GRATTON, MICHAEL (2008).** La sostenibilidad financiera de los intermediarios financieros. Tecnológico de Monterrey. D.F., México.
27. **GULLI, HEGE (1999).** Microfinanzas y Pobreza: ¿Son válidas las ideas preconcebidas?. Unidad de Microempresa, Departamento de Desarrollo Sostenible, Banco Interamericano de Desarrollo. Washington, D.C.
28. **GULLI, HEGE (2006).** Características de los modelos de microcrédito internacionalizables. Unidad de Microempresa, Departamento de Desarrollo Sostenible, Banco Interamericano de Desarrollo. Washington, D.C.
29. **JANSSON (2008).** La demanda legítima de crédito. Publicado en la Universidad de Cambridge, Inglaterra.
30. **MARKOWITZ, H.M. (1956).** The optimization of a quadratic function subject to linear constraints. Naval Research Logistic Quaterly, 3: 111-133.
31. **MARULANDA, VICTOR Y MARÍA OTERO (2005).** Demanda legítima de crédito y colocación de créditos en microempresarios del sector comercio que operan en la ciudad de Bogotá. Universidad Nacional de Colombia.
32. **MEMORIA DE LA CMAC Arequipa 2010.**
33. **MEMORIA DE LA CMAC Arequipa 2011.**
34. **MEMORIA DE LA CMAC Arequipa 2012.**
35. **MORERO, HERNÁN (2009).** La demanda legítima de servicios financieros y el desarrollo empresarial. Unidad de Microempresa, Departamento de Desarrollo Sostenible del Banco Interamericano de Desarrollo.

- 36. NIEDERGANG, MARCEL (2007).** Bases de la sostenibilidad financiera del otorgamiento de crédito. Editado y publicado en la Universidad de Frankfurt, Alemania.
- 37. NIEDERGANG, MARCEL (2008).** La gestión de la cartera de créditos. Financiado por la KFW. Editado y publicado. en la Universidad de Frankfurt, Alemania.
- 38. OTERO, MARÍA Y ELISABETH RHYNE (2006).** Condiciones para el otorgamiento de microcrédito que garantizan la devolución de los fondos. Ohio State University Academia de Centroamérica.
- 39. PORTOCARRERO MAISCH, FELIPE (2004).** Microfinanzas en el Perú: Experiencias y perspectivas. Centro de Investigación de la Universidad del Pacífico, Lima-Perú.
- 40. PORTOCARRERO, FELIPE; TRIVELLI, CAROLINA Y JAVIER ALVARADO (2002).** Microcrédito en el Perú: Quiénes piden y quiénes dan. Lima. Consorcio de Investigación Económica y Social (CIES).
- 41. PORTOCARRERO MAISCH, FELIPE Y GUILLERMO BYRNE (2004).** “Estructura de mercado y competencia en el microcrédito en el Perú”, en Carolina Trivelli, et al. Mercado y Gestión del Microcrédito en el Perú. CIES, GRADE, CEPES y el IEP.
- 42. SCHMIDT, REINHARD Y CLAUSS PETER ZEITINGER (2006).** El papel de las tecnologías crediticias. Interdisziplinare Project Consult. Frankfurt, Alemania.
- 43. SCHMIDT, REINHARD Y CLAUSS PETER ZEITINGER (2008).** Impacto de la demanda legítima de microcrédito en la sostenibilidad financiera de los intermediarios financieros. Financiado y publicado por la Sociedad de Cooperación Técnica Alemana (GTZ).

44. **SIMANOWITZ, ANTON (2002).** Ensuring Impact: Reaching the Poorest While Building Financially Self-Sufficient Institutions, and Showing Improvement in the Poorest Families. Microcredit Summit, New York.
45. **STIGLITZ, JOSEPH (1990).** "Peer Monitoring and Credit Markets", en World Bank Economic Review, vol. 4, No. 3, Washington, D.C.: The World Bank, September 1990, pp. 351-366.
46. **TELLO, MARÍA DEL PILAR (1995).** Promesas de Progreso: Cajas Municipales de Ahorro y Crédito del Perú. Primera edición. Auspiciado por la FEPCMAC.
47. **VELA MELENDEZ, EDUARDO (2008).** La demanda legítima de crédito. Universidad Nacional de Buenos Aires. Buenos Aires, Argentina.
48. **VON PISCHKE, J.D. (1991).** Finance at the frontier. Debt Capacity and the Role of Credit in the Private economy. Development Studies. The Word Bank.
49. **WAI, EDUARDO (2008).** Tecnologías de crédito para las microempresas. Centro de Investigación de la Universidad del Pacífico. Lima, Perú.
50. **ZARRUK, JAVIER (2007).** El microcrédito sin subsidios. Publicado y financiado por la Sociedad Alemana de Cooperación Técnica (GTZ).
51. **ZEITINGER, CLAUSS PETER (2007).** Impacto de la demanda legítima de crédito en la devolución del crédito en microempresas urbanas. La Paz, Bolivia. Publicado por la GTZ, Alemania.
52. **ZEITINGER, CLAUSS PETER (2009).** Sostenibilidad financiera de los intermediarios financieros. Publicado en la Universidad de Frankfurt, con auspicio de la GTZ, Alemania.