

MICROFINANZAS EN EL PERÚ Y LOS DESAFÍOS DE LA BANCARIZACIÓN***MICROFINANÇAS NO PERU E OS DESAFIOS DA BANCARIZAÇÃO******MICROFINANCE IN PERU AND THE CHALLENGES OF BANKING***

Recebido: 20/12/2018 – Aprovado: 14/03/2018 – Publicado: 26/06/2018
Processo de Avaliação: Double Blind Review

Emerson Jesús Toledo Concha¹
Magíster en Administración
Pontificia Universidad Católica del Perú
etoledoconcha@gmail.com

RESUMEN: El objetivo del presente trabajo es indicar cuales son los nuevos retos que deben afrontar las entidades financieras que financian a la micro y pequeña empresa en el Perú, considerando las nuevas tendencias y desafíos que afronta este sector. Se ha revisado la bibliografía de distintos autores y lo publicado por entidades del estado que hacen posible que este objetivo pueda cumplirse y así seguir promoviendo el crecimiento de las microfinanzas, donde una de las recomendaciones más importantes es que las instituciones micro financieras deben tener ventajas sobre el conocimiento de las necesidades de los clientes, estar enfocados en segmentos específicos, reconociendo los nichos de mercados que van a atender y plantear soluciones diseñadas a la medida evitando el sobreendeudamiento.

Palabras clave: Microempresas, Microfinanzas, créditos, riesgos, emprendedor.

RESUMO: O objetivo deste trabalho é indicar quais são os novos desafios que as entidades financeiras que concedem empréstimos para as micro e pequenas empresas no Peru devem enfrentar. A pesquisa considera as novas tendências e desafios enfrentados pelo setor. Foi realizada pesquisa bibliográfica, para verificar o que foi publicado sobre entidades estatais, considerando os objetivos da pesquisa e a necessidade de promover o crescimento do microcrédito. Observa-se que uma das recomendações mais importantes é que as instituições

¹ Autor para correspondência: Av. Universitaria 1801, San Miguel Lima 32, Peru, Lima Peru.

de microfinanças tenham vantagens sobre o conhecimento das necessidades dos clientes, para concentrar em segmentos específicos, reconhecer os nichos dos mercados que irão atender e propor soluções, evitando o superendividamento.

Palavras-chave: *Microempresas, Microfinanciamento, empréstimos, riscos, empreendedor.*

ABSTRACT: *The objective of this paper is to indicate what are the new challenges that financial entities that finance micro and small enterprises in Peru must face, considering the new trends and challenges facing this sector. We have reviewed the bibliography of different authors and what has been published by state entities that make it possible for this objective to be fulfilled and thus continue to promote the growth of microfinance, where one of the most important recommendations is that microfinance institutions should have advantages over the knowledge of the needs of the clients, to be focused in specific segments, recognizing the niches of the markets that they will attend and to propose solutions designed to the measure avoiding the over-indebtedness.*

Keywords: *Microenterprises, Microfinance, loans, cliffs, entrepreneur.*

1. INTRODUCCIÓN;

El financiamiento a la micro y pequeña empresa en el Perú se ha venido desarrollando de forma creciente y escalonada en los últimos años. Este mercado micro financiero es de gran importancia para el desarrollo de nuestra economía, porque desarrolla actividades empresariales a pequeña escala y participa en gran porcentaje en nuestros indicadores macroeconómicos, contribuyendo así a la elevación de los niveles de ingresos y fomentando el empleo en los sectores de bajos ingresos con aquellas personas que hasta hace poco no eran sujetos de crédito con posibilidades de desarrollar sus negocios y consecuentemente mejorar su calidad de vida. En este trabajo pretendemos explicar qué es lo que se avizora para este segmento, cuáles serían las perspectivas y desafíos a los que afrontarán las entidades enfocadas en este sector y su importancia en la bancarización, cuales son las nuevas tendencias y alternativas que tendrán que ofrecer dichas entidades para así poder seguir creciendo en su stock de colocaciones, teniendo una cartera con calidad óptima, manteniendo su rol social e inclusivo y atendiendo a

nuestros miles de emprendedores. Pretendemos asimismo indicar cual será la función que tendrá que realizar el regulador para permitir y garantizar el crecimiento de este sector.

ANTECEDENTES;

Desde los siglos XV nacidos en España e Italia, los denominados “Montes de Piedad”² fueron el lugar donde se iniciaron las “microfinanzas” en el mundo, como una forma de combatir la usura, donde se atendían a las clases sociales más pobres a través de la concesión de préstamos sin intereses que se garantizaban con alhajas y ropas, con ello se formaba un fondo común que fue el primer fondo rotatorio de créditos.

A mediados del siglo XX, las entidades de cooperación internacional comenzaron a incluir programas de créditos subsidiados. Lo cierto es que si bien la iniciativa era muy interesante fracasó debido a una mala planificación económica de la cooperación y una falta de cultura crediticia por parte de los beneficiarios (Seibel, 2000)

Tengamos en cuenta que las microfinanzas nacen del microcrédito, donde generalmente se confunden la definición de estos dos conceptos. Los Microcréditos son pequeños préstamos que se conceden a personas pobres, con tipos de interés por encima de la banca comercial. Son pequeñas cantidades que se conceden a microempresas formadas en un gran número de casos por una sola persona en los países en desarrollo (Gutiérrez-Nieto, 2003)

Esta confusión está dada principalmente porque la función de las organizaciones sólo estaba centrada al otorgamiento de pequeños préstamos para impulsar la creación y el desarrollo de pequeñas actividades productivas: Microempresas. A medida que la industria fue creciendo evolucionó al concepto que hoy denominamos como Microfinanzas.

Entonces las Micro finanzas son el desarrollo de las finanzas al servicio de una población excluida. Para esto se establecen condiciones que garantizan el acceso, desarrollando estrategias orientadas a responder a las necesidades de la población excluida de la actividad financiera tradicional.

²Los montes de piedad (del italiano *Monte di Pietà*) también llamados en singular **montepío**, eran entidades benéficas donde los pobres podían obtener sumas en metálico empeñando sus pertenencias y así satisfacer sus necesidades más primarias.

Tal como lo indica Sonia Benito Hernández en una publicación en el diario Expansión que es un diario económico e información de mercados, “Las microfinanzas son un conjunto de actividades orientadas a la prestación de servicios financieros que se enfocan en atender la población excluida del sistema financiero tradicional”.

Se muestra un desarrollo constante en su tecnología crediticia y en la forma de atender a personas de los sectores de bajos ingresos. Sin embargo, existe un gran riesgo en este desarrollo: muchas entidades especializadas en este sector luchan entre sí, y, de este modo, saturan el mercado de créditos flexibilizando normas y procedimientos, lo cual genera en nuestro país un sobreendeudamiento y un elevado riesgo de crédito.

JUSTIFICACIÓN;

El Perú está próximo a cumplir su bicentenario, y existen motivos para estar orgullosos por toda nuestra gran diversidad gastronómica, riquezas naturales y marinas, una gran diversidad cultural, grandes monumentos arqueológicos y un gran legado Inca que nos llevan a tener un gran sentimiento patriótico. Sin embargo, por otro lado, también se evidencian elementos que no necesariamente nos producen orgullo, tales como la informalidad, la delincuencia y los tantas veces escuchados desórdenes sociales que lamentablemente vemos a diario; estos hechos nos demuestran que nuestro país tiene mucho por mejorar.

El caso de la informalidad es uno de los problemas que más aqueja a nuestro país. De hecho, el Perú es el sexto país más informal del planeta: el 61% de nuestro PBI se genera en la economía informal y el 90% de las empresas son informales, así lo demostró el Economista Hernando de Soto en su libro “El Otro Sendero”.

Estas empresas en su mayoría pertenecen a los microempresarios, los cuales no suelen tener recursos de apalancamientos, pero sí bastantes ideas de negocios y ganas de salir adelante. Por ello, se afirma que el Perú es un país de emprendedores. Este emprendedor es aquella persona que tiene una idea, que la percibe como una oportunidad y hace todo bajo su alcance para llevarla a cabo. Los emprendedores tienen visión, pasión, determinación, persistencia; saben lo que quieren y van en busca de ello.

Por eso las micro finanzas son importantes para nuestro país porque:

- Se trabaja prioritariamente por la mujer cabeza de familia para su auto empoderamiento.
- Las microfinanzas llevan a romper el círculo de la pobreza.

- Son generadoras de empleo e ingresos.
- Permite la capacitación y formación de clientes que acceden a los servicios micro financieros.
- Generan desarrollo económico.
- Contribuye al crecimiento del PBI.
- Se generan en el campo y zonas rurales.
- Contribuye al fomento del ahorro.

Ante ello, necesitamos identificar cuales son los nuevos cambios y desafíos que se tendrán que hacer para poder continuar con este crecimiento, para que las instituciones enfocados en este sector puedan mantenerse ya que últimamente se están fusionando tal como sucedió en el 2014 cuando Edyficar adquirió a Mibanco (El Banco de la Microempresa) , o inclusive desapareciendo por incapacidad de manejo en su gestión, como lo ocurrido con la Caja Rural de Ahorro y Crédito Señor de Luren - 2015.

2. MARCO TEÓRICO;

Ragnar Nurske (1953) estableció un paradigma que explica porque los pobres difícilmente salen de su situación. La práctica totalidad de sus ingresos –dice-los invierten en solucionar sus primeras necesidades, con lo que no pueden ahorrar y consiguientemente invertir en algún tipo de negocio que le permita mejorar. Como ya sabemos no tienen capacidad para garantizar.

Tal como se señala en Scielo, en un artículo publicado por Claudia Tafur Salden (2009); En América Latina el crédito bancario es la principal fuente de financiación del aparato productivo. Como los mercados de capitales no presentan un significativo desarrollo, la alternativa de los bonos como fuente alterna de financiación es de baja utilización. Esto explica la relevancia de los establecimientos de crédito frente al financiamiento de las actividades productivas de la pequeña y mediana empresa. De allí la importancia de la Bancarización.

Pollinger, Outhwaite y Cordero-Guzmán (2007) sugieren que las IMF generalmente funcionan de tres modos diferentes: sostenibilidad, supervivencia y autosuficiencia. La mayoría de las IMF parecen actuar entre la supervivencia y la sostenibilidad, o la capacidad de las organizaciones para cubrir su presupuesto anual a través de donaciones y otras ayudas, además de obtener ingresos por sus operaciones de crédito. En el modo de supervivencia, las

organizaciones apenas cubren sus gastos mensuales y muchas de ellas finalmente inician el proceso de disolución. Por lo tanto, la autosuficiencia financiera se refiere a las organizaciones que pueden sobrevivir y cuyo activo funciona totalmente sobre la base de ingresos derivados de sus operaciones de préstamos y operaciones relacionadas.

Felipe Portocarrero, indica en su libro “Microfinanzas en el Perú: Experiencias y Perspectivas 2003”, “sin duda, las microfinanzas han logrado un significativo desarrollo en el Perú. Esta evolución representa el resultado de varios factores: en primer lugar, de las condiciones favorables creadas por la reducción de la inflación, el crecimiento de la economía y la reforma financiera; en segunda instancia, del adecuado marco regulatorio y de supervisión; en tercer lugar, del apoyo financiero otorgado por el sector público y al cooperación internacional; y por último, del esfuerzo de desarrollo institucional realizado por los directivos y trabajadores de las instituciones de Microfinanzas

Dentro de este contexto, es importante indicar que en los años 90, el crecimiento de la economía en el Perú, la reforma financiera y el control de la inflación han creado condiciones que son positivas y favorables para el desarrollo de las Microfinanzas y de la bancarización.

Krahen, Jan Pieter y Reinhard Schmidt, en *Development Finance as Institution Building. A New Approach to Poverty - Oriented Banking*; señala más bien que es imprescindible que una significativa expansión de las Microfinanzas deba apoyarse sobre una adecuada base institucional que refuerce los incentivos necesarios para promover el ahorro, la acumulación de capital y su asignación en este segmento del mercado financiero.

Es muy importante la bancarización en el Perú y en América Latina, puesto que ayuda a la población de bajos ingresos que siga excluida de los financiamientos que puedan tener para poder mejorar sus niveles de vida. Existen estudios, como los de Dermiguc - Kunt (2005), que muestran que el desarrollo del sistema financiero es básico para promover el crecimiento anti-pobreza. Las microfinanzas le han dado la oportunidad de cambiar su vida a quienes accedieron a ellas.

Por lo tanto como se podrá apreciar más adelante, la dificultad que debe afrontar el financiamiento a la pequeña y micro empresa no se fundamenta en desarrollar su tecnología crediticia, o reducir sus costos operativos sino que se centra en desarrollar cuales son las nuevas tendencias para poder permanecer en el mercado manteniendo su calidad de cartera. Es importante señalar también la función que viene cumpliendo la Superintendencia de Banca y Seguros en el Perú donde se ha vuelto más exigente y sus instrucciones más favorables, sin

embargo tendría aún que elevar los capitales mínimos y adoptar normativas sobre provisiones más estrictas.

3. ANÁLISIS Y DESARROLLO;

En el Perú, las microfinanzas han cumplido un rol fundamental en cuanto al crecimiento de la economía en los últimos 20 años.

Por eso, no sólo las entidades especializadas en este segmento focalizan sus esfuerzos en dar servicios financieros a los empresarios de la micro y pequeña empresa, sino que la mayoría de los denominados bancos tradicionales han redireccionado su atención a este sector emergente, y, utilizando el “*knowhow*” de la tecnología crediticia microfinanciera, buscan la bancarización trabajando con personas, de los sectores de bajos ingresos, que hasta hace poco no eran sujetos de crédito con posibilidades de desarrollar sus negocios y consecuentemente mejorar su calidad de vida

Los partidos políticos siempre han impulsado el desarrollo de las Mypes, en las campañas electorales pasadas todos los partidos políticos presentaron propuestas vinculadas al desarrollo y formalización de las Mypes. Inclusive el actual gobierno ha dado facilidades para la formalización de las microempresas, otorgando incentivos tributarios. Ahora luego de los últimos desastres naturales ocurridos en el Perú con el denominado “Niño costero”, se han visto afectados miles de negocios de los empresarios de la micro y pequeña empresa, por lo que el gobierno tendrá que ofrecer alternativas de compensación o instruir flexibilidad en las refinanciaciones de los créditos.

Los distintos gobiernos promueven el desarrollo de las Mypes para ello a partir de los años setenta el estado peruano empieza a legislar las Mypes con fines promocionales, al establecerse regímenes especiales de fomento que fijan sus límites y otorgan incentivos para su desarrollo. De acuerdo a lo indicado en la Tabla 1 podemos indicar una cronología de cómo los distintos marcos legales han apoyado e incentivado el desarrollo de la micro y pequeña empresa.

Tabla 1: Cronología del Marco Legal Para las Mypes:

	D.L.	AÑO	DESCRIPCIÓN
1	21435	1976	“Ley de la pequeña empresa del sector privado”, la cual define a la pequeña empresa en función a sus montos vendidos anuales, con la finalidad de acogerse a un Sistema Tributario preferencial y a otros incentivos para su desarrollo.
2	21621	1976	Con el fin de agilizar la formación de pequeñas empresas, creando la figura jurídica de empresa individual de responsabilidad limitada (EIRL) teniendo como objetivo diferenciar el patrimonio de la persona natural del de la persona jurídica y así promocionar la constitución y operación de pequeñas empresas.
3	23189	1980	El cual establece que la pequeña empresa debe desarrollar su actividad como empresa unipersonal o como EIRL. Asimismo, manifiesta que su propietario debe participar en el proceso de producción, prestación de servicios o comercialización de bienes. Se define como máximo cinco (5) trabajadores con que cuenta la pequeña empresa dedicada al giro de comercialización y en diez (10) las dedicadas a servicios.
4	23407	1982	“Ley General de Industrias”, la cual determina que las ventas anuales de una Pequeña Empresa Industrial no deben exceder los 720 sueldos mínimos vitales de la provincia de Lima.
5	24062	1985	“Ley de la pequeña empresa industrial”, expidiéndose en junio de ese mismo año, con el fin de regular de regular el capítulo de pequeña industria establecido en la ley 23407.
6	705	1991	“Ley de Promoción de Micro Empresas y Pequeñas Empresas”, el que establece el marco legal, definiéndola en función al tamaño (cantidad de trabajadores y monto anual de ventas) al respecto, la micro empresa está definida por poseer hasta 10 personas ocupadas y un nivel de ventas de hasta 12 UIT anuales. En tanto que la pequeña empresa posee de 11 a 20 personas ocupadas y un nivel de ventas de 13 a 25 UIT anuales.
7	26904	1997	Efectiviza el apoyo que contribuya al despegue de las pymes, declara de preferente interés la generación y difusión de estadísticas sobre la pequeña y micro empresa.
8	28015	2003	“La ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa” es la ley marco vigente que tiene por objeto la promoción de la competitividad, formalización y desarrollo de las micro y pequeñas empresas para incrementar el empleo sostenible, su productividad y rentabilidad, su contribución al producto bruto interno, la ampliación del mercado interno y las exportaciones y las exportaciones a la recaudación tributaria.
9	28015	2008	El Poder Ejecutivo publicó las modificaciones al reglamento de la Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente.

Elaboración: Propia.

La participación de las micro y pequeñas empresas (Mype) en el desarrollo de la economía del Perú es muy importante, en el PBI durante el año 2015 fue del 40%; asimismo,

del total del número de empresas del mercado nacional, el 87,8% estuvo conformado por las microempresas, mientras que las pequeñas empresas comprendían el 10,9%³ y dieron empleo al 76% de la PEA. En ese sentido, constituyen un factor importante en el crecimiento económico del Perú (Consejo Nacional para el Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa s/f).

El mercado microfinanciero en el Perú está compuesto por instituciones micro financieras no bancarias (IMFNB), entre las cuales encontramos cajas municipales de ahorro y crédito (CMAC), cajas rurales de ahorro y crédito (CRAC), entidades de desarrollo de la pequeña y microempresa (Edpymes), y la banca múltiple. Asimismo, existen entidades no reguladas por la SBS, quienes contribuyen a la bancarización, es aquí donde estas entidades tendrán que ofrecer una diferenciación en sus servicios de atención puesto que el mundo de las microfinanzas viene al cambio.

Al 31 de diciembre 2016, se muestra la siguiente participación por parte de las entidades reguladas.

Tabla 2: Participación del mercado de la micro y pequeña empresa en el Perú:

Entidad	Microempresa	Pequeña empresa
	Dic-16	Dic-16
Banca múltiple(*)	33,5%	58.2%
CMAC	37,9%	28.4%
CRAC	4,5%	1,5%
Edpymes	3,7%	2,3%
Financieras	20,4%	9,7%
Total	100,0%	100,0%

(*) Atención de créditos micro y pequeña empresa al 31 de diciembre.

Fuente: SBS

Como se puede apreciar la banca múltiple tiene la mayor participación ya sea en

³Ministerio de la Producción: CODEMYPE Consejo Nacional para el desarrollo de la micro y pequeña empresa.

microfinanzas como en pequeña empresa (ambos por tipo de crédito según señala la norma SBS – 11356). Sin embargo, la participación de las cajas municipales de ahorro y crédito son muy importantes.

Con respecto a la evolución en el sistema financiero nacional, observamos que ha habido un incremento en las colocaciones directas para las cajas municipales y las cajas rurales, tanto en la cartera microempresa como en la de pequeña empresa consideramos la información al cierre de 2015 y hasta diciembre 2016.

Tabla 3: Indicadores de cartera de colocaciones y variación 2015/2016;

Entidad	Microempresa			Pequeña Empresa		
	dic-15	dic-16	Var. Anual	dic-15	dic-16	Var. Anual
Banca Múltiple(*)	3,165	3,197	1.0%	13,983	14,143	1.1%
CMAC	3,141	3,625	15.4%	5,821	6,892	18.4%
CRAC	235	430	83.0%	151	355	135.1%
EDPYMES	513	352	-31.4%	719	561	-22.0%
Financieras	1,841	1,954	6.1%	2,319	2,354	1.5%
Total	8,895	9,557	7.4%	22,994	24,305	5.7%

(*) Atención de créditos micro y pequeña empresa al 31 de diciembre 2016.

Fuente: SBS

Con respecto a los niveles de morosidad, observamos un incremento en tanto en el mercado micro financiero como en el de la pequeña empresa para los créditos atendidos por la Banca Múltiple. Tal como lo apreciamos en la siguiente tabla: existe un incremento de 4.8% y de 4.4% respectivamente.

Tabla 4: Indicadores de morosidad y su variación 2015/2016:

Entidad	Microempresa			Pequeña Empresa		
	dic-15	dic-16	Var. Anual	dic-15	dic-16	Var. Anual
Banca Múltiple(*)	2.93%	3.07%	4.8%	8.58%	8.96%	4.4%
CMAC	6.00%	5.86%	-2.3%	8.15%	6.81%	-16.4%
CRAC	9.10%	5.92%	-34.9%	11.84%	5.89%	-50.3%
EDPYMES	5.14%	4.65%	-9.5%	7.68%	6.28%	-18.2%
Financieras	4.67%	4.56%	-2.4%	8.81%	7.83%	-11.1%
Total	4.66%	4.62%	-0.9%	8.49%	8.14%	-4.1%

(*) Atención de créditos micro y pequeña empresa al 31 de diciembre 2016

Fuente: SBS

Este estancamiento en la cartera de colocaciones y el incremento en los ratios de morosidad hacen presagiar que las empresas financieras especializadas en este sector tendrán que enfrentarse a algunos cambios que les permita seguir creciendo, mejorando su calidad de cartera y, sobretodo, su rentabilidad.

Las entidades micro financieras vienen evidenciando un desarrollo de su tecnología crediticia. No existen garantías ni existen estados financieros. Esta información se prepara juntamente con el analista o asesor de créditos (esta evaluación se centra en el análisis cuantitativo de la Mype y de la unidad familiar con el objetivo de determinar la factibilidad del crédito sobre la base del cálculo del excedente familiar mensual, es decir el análisis basado en el Flujo nos permite determinar cuánto le quiero prestar). La evaluación de las características cualitativas como el de la voluntad de pago (aspecto orientado a evaluar la moral de pago del cliente, a través de su evaluación del carácter, un análisis de la gestión del negocio y de la situación familiar) son determinantes para la aprobación de un crédito. Muchas veces el análisis de la integralidad de la unidad socioeconómica del cliente se evalúa con el “olfato” del asesor, es decir la intuición, a través del presentimiento que no es nada más que el subconsciente bien informado.

Muchas empresas ya vienen empleando y mejorando con nuevos métodos de prospección de clientes, usando nuevos modelos de segmentación con la utilización del Scoring, que es un sistema de evaluación automática de solicitudes de operaciones de créditos, lo cual hace más rápida la atención de los clientes. Las entidades financieras, con el uso de este Scoring, pueden predecir de manera inmediata y casi sin fisuras la probabilidad de morosidad.

El crecimiento del mercado micro financiero requiere que las empresas dedicadas a este sector sean ágiles y rápidas en su atención, lo cual le proporciona un mayor valor agregado a la empresa. Esta rapidez se obtiene a través de una reducción del tiempo del ciclo del proceso y de la sencillez de sus trámites.

Dichos desafíos llevan a crear nuevos modelos de negocios, es decir, nuevas formas de llegar a los clientes. No se puede afirmar que lo que funcionó en el pasado va a seguir funcionando en el futuro, en el que el cliente se vuelve en el centro de operaciones del negocio, por lo que se tiene que construir un comercio más inteligente.

Muchas entidades han mejorado sus canales de selección de clientes y su prospección

utilizando métodos como el de segmentación, mediante el cual se le asigna a un cliente un nivel de riesgo basado en puntajes de scores y este, a su vez, es relacionado con las tasas de interés (ojo que estos scores se tiene que ajustar a cada cierto tiempo ya que las variables establecidas son revisadas y modificadas en un proceso de mejora continua). De este modo, a mayor riesgo que tenga el cliente mayor debe ser la tasa de interés que se le debe cobrar. Esta metodología puede llevar a tener un tarifario zonificado y permite mayor precisión en la identificación del riesgo por zona de atención, aquí podemos establecer los principios de la zonificación y el de la segmentación de clientes.

4. CONCLUSIONES;

Podemos afirmar que las instituciones micro financieras deben de tener ventajas sobre el conocimiento de las necesidades del cliente, estar enfocados en segmentos, reconocer los nichos de mercado los cuales van a atender, es decir plantear soluciones diseñadas a la medida.

Estar alertas con el sobreendeudamiento es otro de los desafíos que las entidades deben enfrentar, esto sucede cuando los ingresos de los microempresarios no cubren sus gastos medidos en un mismo periodo de tiempo. En microfinanzas, esto se refleja cuando un mismo cliente llega a tener deudas con diversas entidades. Se ha visto casos de clientes que han llegado a tener deudas con más entidades financieras. Esta es una situación real y se origina por el gran impulso que están dando las entidades especializadas en este sector con el objetivo de incrementar clientes. Hay muchas campañas de colocaciones y las metas se tienen que cumplir; en este escenario, los analistas, en su desesperación de colocar, incrementan líneas de créditos; aumentan los montos a los créditos; les ofrecen créditos paralelos o de campaña; y, de esta manera, vienen impulsando el sobreendeudamiento, y si el cliente no necesita el dinero? Y si el cliente no tiene una necesidad de capital en el momento en que le ofrecemos el crédito? Prácticamente lo estamos obligando a que renueve. Esta no es una práctica sana. Ante ello, se tiene que modificar políticas de créditos, puesto que la correlación entre la mora y el número de instituciones que otorgan créditos al cliente es casi perfecta, por lo tanto mayor riesgo de default.

Ante ello la Superintendencia de Banca y Seguros establecerá nuevas regulaciones y presiones para poder mitigar el riesgo sistémico de la cartera.

Comienza a verse una insatisfacción del cliente, un maltrato, se observan rutinas, es

decir se ve al cliente en la colocación y cuando voy a cobrarle, eso es una rutina, hay que romper esa rutina, es decir mayor supervisión de las jefaturas.

Asimismo, es preciso trabajar en la protección de clientes, para lo cual es necesario que los contratos sean claros. Además, debe haber información sobre cuáles son las penalidades cuando los clientes se atrasan en el pago de sus cuotas. Por ejemplo, las tasas de intereses moratorios en muchos casos sobrepasan el 100% y, muchas veces, esto es desconocido por los clientes. Las entidades micro financieras, como saben que los clientes tienen en promedio tres empresas a las que deben, se esfuerzan en que les paguen más rápido; para ello, incrementan su tasa de interés moratoria. Sin embargo, esto lo único que genera es sobre endeudar al cliente y llevarlo a no pagar a ninguna.

De igual modo, el costo de fondeo se abarata con instituciones de mayor tamaño. Hay que tener en cuenta que ahora los mercados son más competitivos, el hecho de ofrecer menores tasas de colocación implica reducción en los márgenes, estamos siendo testigos de nuevas fusiones lo que hacen denotar un mercado más sólido.

En la actualidad, muchas empresas que financian a estas entidades están incrementando sus costos de fondeo y esto, a su vez, tiene un impacto en el cliente, al querer subir la tasa de interés. Se tienen que buscar nuevas formas de captar recursos y de mejorar sus tasas de rentabilidad. Las tasas activas de las entidades micro financieras están entre el 35% y 40%; sin embargo, muchas de ellas no logran obtener resultados positivos en su utilidad neta.

Otro aspecto a considerar es la necesidad de mejorar la cobertura de las provisiones. En este caso, se ha observado que los bancos manejan mejores porcentajes de cobertura de provisiones, a diferencia de las empresas financieras no bancarias.

Sobre todo, se resalta la importancia de mantener la relación con el pequeño empresario: crear fidelización. Hay mucha rotación de clientes, por lo cual hay que buscar la fidelidad entre el cliente y la institución creando vínculos con beneficios para cada una de las partes. Es decir aplicar un Modelo relacional donde se identifique las necesidades de los clientes, se realice un adecuado servicio post venta, segmentar a los clientes por perfiles no por productos, seleccionar las zonas geográficas de intervención, establecer las zonas vetadas y/o alto riesgo, generar estrategia de abordaje.

Esto se logra mediante la investigación y el manejo de la información que permita conocer sus gustos individuales, sus hábitos de consumo, su frecuencia de compra. En paralelo, es preciso brindarle al cliente una educación financiera, se tiene que lograr la referenciación de

vecinos y verificación. De hecho, algunas instituciones capacitan a sus clientes y los asesoran en cómo mejorar sus negocios. Es decir, se debe utilizar todo aquello con el fin de enfocar todos los esfuerzos y estrategias de la empresa en el aseguramiento de la fidelidad del cliente.

Por otro lado tal como indica el diario Gestión en su artículo del 20 de marzo 2017, la Superintendencia de Banca y Seguro del Perú busca el fortalecimiento de las Cajas, es decir, propone el ingreso de capitales privados que puedan participar del accionariado, realizando cambios en la conformación y atribuciones de la junta general de accionistas y del directorio, propone incrementar el capital y establecer una reinversión mínima de utilidades en dichas cajas municipales.

BIBLIOGRAFÍA

Hernandez Perez, B. (09 de marzo 2017), información de “Expansión”, *diario económico y expansión de mercado, Microfinanzas*. Recuperado de <http://www.expansión.com/diccionario-economic/microfinanzas.html>

Consejo Nacional para el Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa (Codemype), (09 de octubre 2016) recuperado de <http://www.produce.gob.pe/>

De Soto Polar, H. (12 de enero 2016) *El Otro Sendero*, Bogotá. Ed. PrinterColombiana, 6ta Edición, 1987. Recuperado de <http://rpp.pe/lima/actualidad/noticia-360-peru-es-uno-de-los-paises-mas-informales-del-mundo-noticia-762514>

Dermigu-Kunt, A. (2005). The World Bank Economic Review, *Finance: Pro-Poor and Pro-Growth*. Recuperado de: http://siteresources.worldbank.org/DEC/Resources/84797-1114437274304/Note_Finance_and_Poverty.pdf

Diaz, R. (20 de marzo 2017) “SBS Busca fortalecimiento de las Cajas” Proyecto de Ley. *Diario Gestión*, Lima, p. 25.

Gutierrez - Nieto, B (2005) *Antecedentes del Microcrédito. Lecciones del pasado para las experiencias actuales*. Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa, 51, 25-50.

Krahen, J y Reinhard, S. *Development Finance as Institution Building. A New Approach to Poverty-Oriented Banking*, Westview Press, Boulder, 1994 pag.22. De Revista Científica Guillermo de Ockham Vol.13 N° 2. Julio-diciembre 2015. Pp. 89-100.

Nurske, R. (1953) *Problemas de formación de capital en los países insuficientemente desarrollados*. Mexico: Fondo de cultura económica. De Revista Científica Guillermo de Ockham Vol.13 N° 2. Julio-diciembre 2015. Pp. 89-100.

Pollinger, J., Outhwaite, J. y Cordero - Guzman, H. (2007). *The question of sustainability for microfinance institutions*. *Journal of Small Business Management*, 45(1), 23–41; Vol 21 N° 40 Lima jun. 2016. Recuperado de: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2077-862016000100006&script=sci_arttext

Portocarrero Maisch, F. (2003) *Microfinanzas en el Perú: Experiencias y Perspectivas*. Lima. Universidad del Pacífico centro de investigación

Seibel, H.D.(2000) *From Cheap credit to easy money: How to undermine rural finance and development*. In F.J.A. Bouman & O. Hospes (EDs) *Financial Landscapes Reconstructed* (pp.19-32). CO. West view Press.

Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras de Fondo de Pensiones del Perú (2017) En línea. Recuperado: 15 octubre 2016 <http://www.sbs.gob.pe/>

Tafur Saiden, C. (2009) “*Bancarización: Una aproximación al caso Colombiano a la luz de América Latina*” Vol. 25 N° 110 Cali Jan / Mar 2009. Recuperado de Revista Scielo. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2013-592320090000100002

WIKIPEDIA, *Monte de Piedad*, (09 de marzo 2017). Recuperado de https://es.wikipedia.org/wiki/Monte_de_Piedad