

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y CONTABLES

ESCUELA DE FORMACION PROFESIONAL DE ECONOMÍA



T E S I S

**La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa y su relación con
los prestatarios de la Provincia de Pasco 2021 – 2022**

Para optar el título profesional de:

Economista

Autores:

Bach. Evelyn Dorkas ROQUE ROJAS

Bach. Daniel ROBLES PUJAY

Asesor:

Dr. Ángel TORRES VÁSQUEZ

Cerro de Pasco – Perú – 2024

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y CONTABLES

ESCUELA DE FORMACION PROFESIONAL DE ECONOMÍA



T E S I S

**La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa y su relación con
los prestatarios de la Provincia de Pasco 2021 – 2022**

Sustentada y aprobada ante los miembros del jurado:

**Dr. José Humberto MARTÍNEZ SOLANO
PRESIDENTE**

**Dr. Marino Teófilo PAREDES HUERE
MIEMBRO**

**Mg. Francisco Alfredo HIDALGO MAYATA
MIEMBRO**



Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión
Facultad de Ciencias Económicas y Contables
Unidad de Investigación

INFORME DE ORIGINALIDAD N° 057-2023

La Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Económicas y Contables de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, ha realizado el análisis con exclusiones en el Software Turnitin Similarity, que a continuación se detalla:

Presentado por:

Evelyn Dorkas ROQUE ROJAS y Daniel ROBLES PÚJAY

Escuela de Formación Profesional

Economía

Tipo de trabajo

Tesis

Título del trabajo

La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa y su relación con los prestatarios de la provincia de Pasco 2021-2022

Asesor:

Dr. Ángel TORRES VASQUEZ

Índice de Similitud 4%

Calificativo

APROBADO

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL A. CARRIÓN	
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y CONTABLES	
OFICINA DE GRADOS Y TÍTULOS	
FECHA:	03-01-24
No. Reg.	✓ Hora 9.19
Recibido por:	Ⓣ

Se adjunta al presente el informe y el reporte de evaluación del software similitud.

Cerro de Pasco, 27 de diciembre del 2023

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y CONTABLES
OFICINA DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN
Dr. Julián C. ROJAS GALLUPPI
DIRECTOR

DEDICATORIA

A nuestra madre, padre y hermanos
por habernos dado educación,
soporte moral, con sus consejos
e inculcarnos valores que siempre lo
tendremos presente en nuestras vidas

AGRADECIMIENTO

Al culminar nuestra investigación tenemos que agradecer a nuestro tutor o asesor de nuestra investigación al Dr. Ángel Torres Vásquez quien con sus atinadas sugerencias se ha podido completar ciertas ideas que estaban quedando inconclusas. Por otra parte, agradecemos a nuestra Facultad de Ciencias Económicas y contables, especialmente a nuestra Escuela de Formación Profesional de Economía, a todos nuestros profesores que fueron responsables de nuestra formación académica.

Por otra parte, nos referimos con mucho cariño y aprecio a nuestros queridos familiares especialmente a nuestros padres y hermanos por ser los verdaderos artífices de nuestra formación, con sus exigencias, con sus estímulos diarios para seguir adelante. A ellos nuestro eterno agradecimiento.

Evelyn y Daniel

RESUMEN

En el espectro provincial podemos avizorar que el problema que se tiene es cómo ha sido la relación entre la CMAAC Arequipa-Pasco con los microempresarios y emprendedores de nuestra provincia en los años 2021-2022. Siendo así, el objetivo de nuestra investigación es relacionar la Caja Municipal mediante al análisis de los depósitos por créditos, los ahorros de las Mypes y emprendedores en los años 2021-2022. El tipo de investigación que se realiza es aplicada, pues está relacionada con la vida real de los actores; en su desarrollo podemos decir que nuestra investigación tiene el carácter de ser descriptiva pero también correlacional, es decir las variables tratadas se relacionan unas a otras, también hemos tomado como métodos de la investigación al inductivo, pues analizamos el fenómeno partiendo de la ejecución de un crédito (hecho particular) y llegamos mediante el análisis a un todo que es el conjunto de créditos (hecho general), pero en los hechos lo tratamos partiendo del hecho general llegando al hecho particular (método deductivo). El diseño de nuestra investigación es de carácter transversal porque se ha realizado las encuestas en un momento dado; la muestra de investigación se resumió en 80 personas, pues hemos tomado para las entrevistas y las encuestas a trabajadores y funcionarios, pero también a emprendedores que en el momento de las entrevistas se solicitó que llenaran las fichas-cuestionario.

En el capítulo final se han presentado y analizado los datos obtenidos tanto bibliográficos como la tabulación de las encuestas realizadas, al final se han contrastado las hipótesis planteadas y enunciado la discusión de los resultados.

Palabras clave: Caja Municipal Arequipa-Pasco y Emprendedores prestatarios.

ABSTRACT

In the provincial spectrum, we can envision that the problem we have is how the relationship between the CMAC Arequipa-Pasco has been with the micro-entrepreneurs and entrepreneurs of our province in the years 2021-2022. Thus, the objective of our research is to relate the Municipal Fund through the analysis of credit deposits, the savings of Mypes and entrepreneurs in the years 2021-2022. The type of research that is carried out is applied, since it is related to the real life of the actors; In its development we can say that our research has the character of being descriptive but also correlational, that is, the variables treated are related to each other, we have also taken the inductive method of research as the method, since we analyze the phenomenon starting from the execution of a credit (particular fact) and we arrive by analyzing a whole that is the set of credits (general fact), but we treat the facts starting from the general fact, arriving at the particular fact (deductive method). The design of our research is transversal in nature because the surveys have been carried out at a given time; The research sample was summarized in 80 people, since we have taken workers and officials for the interviews and surveys, but also entrepreneurs who at the time of the interviews were asked to fill out the questionnaire-forms.

In the final chapter, the data obtained from both the bibliography and the tabulation of the surveys carried out have been presented and analyzed. At the end, the hypotheses have been contrasted and the discussion of the results has been stated.

Keywords: Arequipa-Pasco Municipal Fund and borrowing entrepreneurs.

INTRODUCCIÓN

Nuestra investigación denominada, “La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa y su Relación con los prestatarios de la Provincia de Pasco 2021-2022” tuvo como objetivo relacionar a la CMAC Arequipa que opera en la Provincia de Pasco con los prestatarios de Mypes y personas naturales; conocemos la necesidad de créditos que tienen nuestros emprendedores, toda empresa por pequeña que sea siempre necesitará capital para mejorar las operaciones (capacidad instalada), pero también se necesitará capital de trabajo, pues se necesita capacitar a los trabajadores para mejorar la productividad y competitividad. De esta manera para desarrollar la presente investigación lo hemos dividido en cuatro capítulos, estos son:

En el Capítulo I , abordamos la identificación del problema que lo enunciarnos en su contexto nacional y contexto local, es decir de esta manera lo hemos formulado el problema, por otra parte hemos realizado la formulación de los problemas, tanto el general como los específicos, para luego enunciar la formulación de los objetivos de la investigación que fueron fundamentales en la investigación; en este capítulo también se han enunciado la justificación de nuestra investigación, que radica básicamente en su importancia para el desarrollo de la comunidad de la provincia de Pasco.

En el Capítulo II abordamos el Marco teórico, donde tocamos Ítems como los antecedentes de la investigación tomando temas pasados, pero relacionados con nuestra investigación, a la misma vez tocamos tópicos a cerca de teorías acerca del tema de investigación, son temas relacionados con las microfinanzas y las Mypes; estos tópicos fundamentan las teorías acerca de las microfinanzas. Dentro de esta unidad también tomamos como eje fundamental la formulación de las hipótesis, donde se señalan enfáticamente las variables de las hipótesis y lo señalamos muy detalladamente en el cuadro de operacionalidad de variables.

En el Capítulo III, se tocan temas acerca de la metodología y técnicas de la investigación, muy fundamentales para su desarrollo; Muestran tiene el carácter de ser de tipo aplicada, pues las variables se relacionan muy de cerca con la vida real del

acontecer financiero, la conducta y necesidades (de créditos) de las Mypes y prestatarios en general, pero no solamente de créditos sino también de la necesidad de hacer depósitos de ahorro, tal como sucede con ahorristas a plazo fijo y de los depósitos de CTS, que no son montos mínimos, sino son dineros de montos nada despreciables. A la misma vez en nuestra investigación hemos utilizado el método deductivo e inductivo combinado con el método analítico que nos ha servido para analizar las variables de las hipótesis; como plan de investigación se ha utilizado el diseño transversal o transeccional pues han sido las encuestas la base para obtener datos primarios, la muestra de investigación lo obtuvimos considerando a los trabajadores y funcionarios de las Caja Municipal y los prestamistas y emprendedores como ahorristas que asisten a hacer sus operaciones financieras.

Finalmente, en el capítulo IV se muestran la presentación e interpretación de los resultados obtenidos, se pueden ver las tablas y Pasteles estadísticos en donde se muestran las hipótesis, la interpretación y la fundamentación de los datos; también se presentan la explicación de las hipótesis planteadas en donde se puede observar la correlación significativa de las variables independientes con las dependientes. En este mismo capítulo se presentan la discusión de los resultados de analistas externos con las teorías que nuestro estudio presenta.

Finalmente presentamos las respectivas conclusiones que sintetizan en forma apretada el espíritu de la investigación, a la vez se presentan las recomendaciones o sugerencias que se ha podido hacer a los entes respectivos para mejorar la capacidad de las inversiones.

INDICE

DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
RESUMEN	
ABSTRACT	
INTRODUCCIÓN	
INDICE	
ÍNDICE DE TABLAS	
ÍNDICE DE FIGURAS	

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1.	Identificación y determinación del problema	1
1.1.1.	Identificación del problema	1
1.1.2.	Planteamiento del problema	1
1.2.	Delimitación de la investigación.....	8
1.2.1.	Delimitación temporal	8
1.2.2.	Delimitación de población	8
1.2.3.	Delimitación geográfica.....	9
1.3.	Formulación del problema	9
1.3.1.	Problema general	9
1.3.2.	Problemas específicos.....	9
1.4.	Formulación de objetivos.....	9
1.4.1.	Objetivo general.....	9
1.4.2.	Objetivos específicos	10
1.5.	Justificación de la investigación.....	10
1.6.	Limitaciones de la investigación	11

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1.	Antecedentes del estudio	13
2.1.1.	Los factores de morosidad de clientes de la CMAC y Crédito Arequipa, sede Huánuco, 2019.....	13
2.1.2.	Características de la Capacitación y competitividad de las MYPES en las galerías Gamarra en Chiclayo	14
2.1.3.	El financiamiento de las CMAC y su efecto en la rentabilidad de las MYPES en las confecciones Lima	15
2.1.4.	Los microcréditos y sus efectos en la CMAC Arequipa sede Abancay 2010	15
2.1.5.	Mejora en el proceso de depósitos de créditos e incrementar la calidad del servicio a los clientes en la CMAC Arequipa	16
2.2.	Bases teóricas- Científicas	17
2.2.1.	Las microfinanzas.....	17
2.2.2.	La capacitación y competitividad de las MYPES en negocios en galerías en Chiclayo	18
2.2.3.	El porqué de la morosidad de los clientes de la CMAC Arequipa sede Huánuco 2019	21
2.2.4.	Marco situacional de la CMAC Arequipa - Huánuco.....	22
2.2.5.	Política de crédito de la CMAC Arequipa	24
2.2.6.	Los microcréditos financieros de las CMAC y la creación de empleo..	25
2.2.7.	Las MYPES y las CMAC principales fuentes de empleo en la Provincia de Pasco.....	26
2.2.8.	Factores que influyen en el poco crecimiento de del empleo, la producción y el bienestar	27
2.3.	Definición de términos básicos	28
2.4.	Formulación de hipótesis.....	31

2.4.1.	Hipótesis general	31
2.4.2.	Hipótesis específicas	31
2.5.	Identificación de variables.	32
2.5.1.	Variable independiente	32
2.6.	Definición operacional de variables e indicadores	32

CAPITULO III

METODOLOGIA DE INVESTIGACION

3.1.	Tipo de investigación.....	33
3.1.1.	Investigación aplicada.....	33
3.2.	Niveles de investigación	34
3.2.1.	Nivel descriptivo.....	34
3.2.2.	Investigación Cuantitativa	34
3.3.	Método de la investigación	35
3.3.1.	Método inductivo.....	35
3.3.2.	Método deductivo	36
3.3.3.	Método analítico	36
3.4.	Diseño de investigación.....	37
3.4.1.	Diseño transversal o transeccional	37
3.5.	Población y muestra	38
3.5.1.	La población	38
3.5.2.	La muestra.....	38
3.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	40
3.6.1.	Técnicas de recolección de datos	40
3.7.	Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación.....	44
3.7.1.	La fiabilidad de la investigación	44
3.8.	Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	47
3.9.	Tratamiento estadístico	48
3.10.	Orientación ética filosófica y epistémica	49

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1.	Descripción del trabajo de campo	50
4.2.	presentación, análisis e interpretación de resultados	51
4.2.1.	Análisis e interpretación de la primera hipótesis (he1)	51
4.2.2.	Análisis e interpretación de la segunda hipótesis (he ₂)	60
4.2.3.	Análisis e interpretación de la tercera hipótesis (he3)	67
4.3.	Prueba de hipótesis.....	73
4.3.1.	Sobre la hipótesis específica i.....	73
4.3.2.	Sobre la hipótesis específica 2 (HE ₂)	75
4.3.3.	Sobre la hipótesis específica 3 (HE ₃)	78
4.4.	Discusión de resultados	81
4.4.1.	El Objetivo es relacionar y discutir como la tasa de interés que cobra la CMAC Arequipa-Pasco, determina la solicitud de créditos en los clientes.	81
4.4.2.	El objetivo es describir y relacionar como las facilidades en los tramites y acceso rápido, influyen en el incremento de solicitudes de créditos y ahorros en la CMAC Arequipa.	81

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 ¿Usted piensa que la Caja Municipal Arequipa lidera las colocaciones Financieras en la Mypes a nivel nacional?	52
Tabla 2 ¿Usted piensa que la Caja Arequipa-Pasco cobra altas tasas de interés por los créditos que otorga?	54
Tabla 3 Tasa de interés promedio del sistema de cajas municipales.....	56
Tabla 4 ¿Los intereses que cobra la Caja Arequipa-Pasco son semejantes a las que cobran el resto de cajas municipales que operan en la provincia de Pasco?..	56
Tabla 5 ¿Los socios o clientes de la Caja municipal Arequipa- Pasco enfrenta atrasos en sus pagos o moras de sus cuotas mensuales?	59
Tabla 6 ¿La caja Municipal Ofrece otros productos financieros aparte de ahorros y créditos a los clientes?	61
Tabla 7 ¿Usted piensa que la Caja Municipal Arequipa paga mejores intereses por sus ahorros?	63
Tabla 8 ¿Para usted es fácil sacar un crédito en la Caja Municipal Arequipa-Pasco?	64
Tabla 9 ¿Hay factores financieros que pueden mejorar y otros que pueden mermar la calidad y solvencia de la CMAC Arequipa - Pasco?	67
Tabla 10 ¿Un mejor crecimiento y desarrollo de la economía en Pasco incrementaría los créditos para los clientes?.....	68
Tabla 11 ¿El sector servicios y el comercio son los clientes más importantes para los créditos de Mypes?	70
Tabla 12 ¿Se brinda créditos hipotecarios o para vivienda a solicitud de los clientes?	71
Tabla 13 ¿Se brinda créditos para empresas agrícolas en la Provincia de Pasco? ...	72
Tabla 14 Prueba de la “ji” cuadrada de Pearson de la Hipótesis 1.....	73
Tabla 15 Prueba de la “ji” cuadrada de Pearson de la Hipótesis 2.....	76
Tabla 16 Prueba de la “ji” cuadrada de Pearson de la Hipótesis 3.....	78

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 ¿Usted piensa que la Caja Municipal Arequipa lidera las colocaciones financieras en la Mypes a nivel nacional?.....	53
Figura 2 ¿Usted piensa que la Caja Arequipa-Pasco cobra altas tasas de interés por los créditos que otorga?	54
Figura 3 Los intereses que cobra la Caja Arequipa-Pasco son semejantes a las que cobran el resto de cajas municipales que operan en la Provincia de Pasco ...	57
Figura 4 ¿Los socios o clientes de la Caja municipal Arequipa- Pasco enfrenta atrasos en sus pagos o moras de sus cuotas mensuales?	60
Figura 5 ¿La caja Municipal Ofrece otros productos financieros aparte de ahorros y créditos a los clientes?	61
Figura 6 ¿Usted piensa que la Caja Municipal Arequipa paga buenos intereses por sus ahorros?	63
Figura 7 ¿Para usted es fácil sacar un crédito en la Caja Municipal Arequipa-Pasco?	65
Figura 8 ¿Hay factores financieros que pueden mejorar y otros que pueden mermar la calidad y solvencia de la CMAC Arequipa - Pasco?	67
Figura 9 ¿Un mejor crecimiento y desarrollo de la economía en Pasco incrementaría los créditos para los clientes?.....	69
Figura 10 ¿El sector servicios y el comercial son los clientes más importantes para los créditos de Mypes?	70
Figura 11 ¿Se brinda créditos hipotecarios o para vivienda a solicitud de los clientes?	71
Figura 12 ¿Se brinda créditos para empresas agrícolas en la Provincia de Pasco?..	73

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación y determinación del problema

1.1.1. Identificación del problema

Hemos comprobado la ascendencia que tienen las microfinancieras por parte del público demandante de créditos, y una de estas microfinancieras es la Caja Municipal de ahorro y crédito Arequipa (CMAC), que junto con las cajas municipales Huancayo, Piura, Sullana, Arequipa, Cusco entre otras son las pioneras de los créditos a personas naturales y a micro y pequeñas empresas. La CMAC Arequipa tiene sus agencias a nivel nacional y son solicitadas por sus clientes prestamistas y ahorristas, por este motivo hemos tomado como tema de investigación esta Caja Municipal.

1.1.2. Planteamiento del problema

A. Contexto nacional

La CMAC Arequipa opera a nivel nacional y entiende el problema que esta microfinanciera tiene o puede tener; las tasas de interés que cobran a sus clientes son relativamente más altas que los que cobran los bancos comerciales tradicionales. También enfrentan problemas de atrasos en el pago de parte de sus clientes, aunque los atrasos siempre se dan, lo que enfrenta también el directorio de

la CMAC Arequipa son algunas moras de sus clientes, pero que han disminuido después de la pandemia.

También enfrenta problemas que todos los agentes económicos tienen, es decir, al bajo crecimiento de la economía (del PBI) de no más del 3.5%, especialmente estos últimos años.

La economía se ha venido enfriando especialmente a inicios del año 2021. Enfriamiento de la economía tiene como resultado menos producción, los sectores económicos se retraen y dejan de producir, lo que quiere decir que las exportaciones disminuyen, lo que viene manteniendo al PBI es el alto crecimiento de la demanda interna.

Otro problema que se tiene, es que el equipo económico del gobierno, hace poco por la reactivación económica, vemos que los sectores productivos están languideciendo siendo su recuperación mínima después de la pandemia.

Por otra parte, las inversiones públicas se han retraído, existe una incapacidad de gasto, se tenía que invertir más 5 000 millones de soles en el norte del país y no se hizo casi nada para hacer obras de envergadura. Por otra parte, las inversiones privadas extranjeras también se retrajeron básicamente por el bullicio social y político, ahondado por los poderes ejecutivo, legislativo y judicial.

Otro problema que se enfrenta es el escaso desarrollo sectorial; por ejemplo, el turismo no sale a flote, la industria que es atrasada, el sector agropecuario sigue siendo lo más descuidado, lo que quiere decir que las migraciones se siguen produciendo por las escasas oportunidades de trabajo; este es un factor para que las micro y pequeñas empresas no se desarrollen.

Por otra parte, las micro y pequeñas empresas no están capacitadas para seguir desarrollándose, a eso se debe que luego de un corto

periodo de apogeo y existencia dejen de operar; ello trae el problema de la poca existencia de empleo productivo de los pobladores por lo que se ven obligados a emigrar.

B. Contexto local

1. La débil estructura económica de la provincia

En este contexto apreciamos que la problemática es parecida al problema del contexto nacional, es decir para que se desarrolle el sector financiero es preciso que también se tenga un desarrollo en los sectores productivos, se tiene un escaso desarrollo del sector industrial, el sector agropecuario en la provincia de Pasco languidece, la minería es un sector importante, pero desarrollo y aporte esta mayormente dirigida a fuera de nuestra región, solo el sector comercio y otros servicios es lo que le da vida al sector productivo que sigue siendo débil. Los comercios, el sector educación Salud, y el sector agropecuario son los sectores que dan el empleo a la población y son por tanto los que demandan los créditos de la microfinanciera CMAc Arequipa.

2. Las mypes y la poca solvencia de la población

Nuestras fuerzas productivas son insolventes económicamente, la remuneración mínima vital asciende a S/. 1030.00, cuando se sugiere que para cubrir la canasta familiar es de por lo menos S/2 000. 00, de manera que la capacidad de pago de nuestra población es mínima. Ello impide obtener créditos personales por su escasa capacidad de pago. Las Mypes tampoco son del todo solventes para garantizar pagos de grandes créditos, e inyectar inversiones a sus negocios.

Al respecto Chong, A. & Schroth, E. (2021), señala que los emprendedores responsables de microempresas dan empleo a sus propios dueños, pero y también personas que lo necesitan, se dice que las Mypes dan empleo a por lo menos el 70 % de la PEA y participan con el 30% en el PBI.

En su gran mayoría las CMAC dan créditos a las Mypes y otros negocios en donde participa activamente la CMAC Arequipa, que desde algún tiempo ha tenido éxito en el aspecto económico-financiero.

3. Entrega de créditos cautelosos

En general las microfinancieras deben entregar créditos cautelosos (a microempresarios o a personas naturales), los montos de los créditos deben tener un techo limite, no excederse en montos altos, eso traería que los prestatarios no puedan pagar y caigan en moras en desmedro de ellos mismos y de la microfinanciera.

Palma Rudy, E. (2017), señala que existe cartera de entrega de créditos, pero que tienen alto riesgo, y que los prestatarios pueden incurrir en insolvencia e impida pagar las deudas a tiempo y ello puede causar riesgos y hacer tambalear el sistema, ello quiere decir que las CMAC Arequipa tiene que estar prevenida. Se tiene el antecedente que hasta antes de la pandemia (año 2019) por la alta competencia la cartera de créditos ha tenido una disminución.

Hoy en día es un reto de la CMAC Arequipa para hacer crecer sus depósitos crediticios.

4. Las cajas municipales Arequipa y las tarjetas de crédito

Las Microfinancieras y especialmente la CMAC Arequipa no están autorizadas a emitir tarjetas de crédito, esta prohibición es una limitancia de captar depósitos por parte de la CMAC. Hasta la fecha la hegemonía de la emisión de estas tarjetas lo tiene la Banca comercial.

En estos momentos la CMAC están supervisadas por la SBS y AFP, por lo que no habría problema de la autorización en la emisión de la tarjeta de crédito; sin embargo, no lo autorizan, solo los bancos comerciales tienen esta potestad; esta situación trae una desventaja a la CMAC Arequipa toda vez que a estas alturas personas y empresarios utilizan para sus transacciones las Tarjetas de crédito. El requisito que se les ha dado es que posean en cartera alrededor de 75 000 UITs.

5. El costo del crédito y las Mypes

El gobierno debe entender que para reactivar la capacidad operativa de las MYPES se necesitan de créditos, por ello se debe incentivar las inversiones creando alguna una línea de crédito, ya sea por intermedio del Banco de la Nación o cualquier otro banco privado, que sirva solamente para la reactivación de las Mypes, pues estas son las que dan más empleo a la población. La CMAC Arequipa es una de las microfinancieras que destacan otorgando créditos en nuestra Provincia de Pasco.

Al respecto Lozano Girón, I. (2020), señala que a la fecha

Hay alrededor de 1 899 584 de empresas, así reza el registro de contribuyentes de la SUNAT, se tiene el 42,5 % que operan el comercio y en el sector servicios están aproximadamente el 41,3%; se ha notado que existe problemas de cierre de las

mipymes pues solamente pueden durar seis años, pues son agobiadas por la carga tributaria, las pocas oportunidades de crédito y los riesgos de quiebra que enfrentan los microempresarios. Los altos costos de los créditos han obligado a los emprendedores a buscar formas para costear sus créditos y una forma es el Factoring¹ que consiste en que las boletas y facturas se convierten en pueden ser negociables, permitiendo obtener liquidez en un corto tiempo para los empresarios. Los empresarios también pueden optar por los ‘**crowdfunding**’², que son plataformas digitales con las cuales los empresarios pueden agenciarse de capital para su empresa, en realidad estas alternativas de financiamiento son poco conocidas y practicadas por los emprendedores y se necesita de cierta práctica. Mientras tanto se sigue obteniendo créditos a altos costos. (Lozano Girón, I. 2020).

6. El microempresario y su empresa en pasco

Para **Borja Luis, & Mayhua Alejo, (2018)**, en Pasco el microempresario que dirige su negocio es quien asume, la responsabilidad de la operación de la empresa, y se enfrenta al riesgo o al éxito, no tiene otra alternativa, pero que necesita de una capacitación para gerenciar con mejores bríos su negocio. En realidad, en nuestra Provincia de Pasco, la mayoría de microempresarios no están capacitados para enfrentar riesgos,

¹ factoring: se trata de un mecanismo de financiación a corto plazo por el que una entidad financiera adelanta los cobros a un negocio.

² consiste en obtener financiamiento colectivo a través de plataformas de Internet para la realización de un proyecto; si se tiene una idea de negocio o se quiere realizar una producción o algún proyecto, se puede pedir que otras personas u organizaciones crean en la causa y colaboren colectivamente para lograr financiarlo’.

trabajan por intuición y muchas veces van al fracaso, no es suficiente el entusiasmo que pone.

Por otra parte, Borja Luis y Mayhua Alejo, manifiesta que el emprendedor es un tanto conformista con lo que tiene visos de superación, no entiende de hacer crecer su negocio; además no conoce las técnicas de la mercadotecnia o márketing, no sabe lo que es la competencia tecnológica, no conoce de tecnología de punta, no encuentra el mercado apropiado por lo que conoce poco a los clientes a quienes vende o compra, se carece de una gerencia creadora y que sea asidua al cambio rápido. (Borja Luis, & Mayhua Alejo, J. 2018).

7. Débil relación entre el PBI y el empleo en pasco

Uno de los motivos para que escasee el empleo en nuestra provincia de Pasco, son las escasas inversiones públicas y privadas en la Provincia y en la Región de Pasco; no ha inversiones porque nuestra estructura económica no ofrece mercado eficiente. ¿Qué empresario extranjero o nacional querría invertir, si nuestro mercado es insuficiente para recuperar las inversiones? nuestra población es de 300 mil habitantes, este es un mercado muy pequeño. Se requiere de por lo menos 3 millones de habitantes; hoy, eso no se tiene hoy. Urge la creación de macrorregiones para atraer inversiones extranjeras y nacionales.

Tenemos una escasa producción y un bajo crecimiento del PBI en La región Pasco que fluctúa entre el 0,8 y 1.0% de aporte al PBI. Esto es el reflejo del sistema productivo Regional, este estado trae como efecto, que no exista crecimiento del empleo. (Borja Luis, & Mayhua Alejo, J. 2018).

8. Escasa capacitación

En nuestra base económica se tiene el problema de la escasa educación, instrucción y por tanto escasa capacitación en el rubro que los emprendedores se desempeñan, hay escasa capacitación para el manejo de su negocio o microempresa. No se tiene la capacidad del manejo de sus inversiones, de cómo relacionarse con la SUNAT y otras veces cómo relacionarse con la Asociación de Exportadores (ADEX), (se tiene que estar actualizado con las nuevas reglas de importación y de exportación), estar actualizados con las transacciones financieras con los bancos, las relaciones tienen que ser fluidas con las municipalidades y con las gobernaciones. Este es un problema que agobian a nuestros emprendedores.

1.2. Delimitación de la investigación

1.2.1. Delimitación temporal

Nuestro estudio está delimitado por un periodo suficiente para hacer el análisis de los últimos acontecimientos del desenvolverse económico y financiero, abordamos el año 2021 donde estuvimos en plena pandemia y hubo un reflujo de inversiones o colocaciones de la CMAC Arequipa y el año 2022 cuando nuevamente incrementaron las colocaciones financieras y la relación de Mypes con la CMAC, que estamos estudiando.

1.2.2. Delimitación de población

Nuestra investigación abarca a la población de la provincia de Pasco, especialmente con la población prestataria (personas naturales y emprendedores-Microempresarios), como también el personal que labora en la sede CMAC Arequipa (trabajadores y funcionarios).

1.2.3. Delimitación geográfica

Nuestra investigación abarca la influencia que tiene la CMAC Arequipa en el ámbito de la localidad de la provincia de Pasco.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

PG: ¿De qué manera la microfinanciera CMAC Arequipa - Pasco se relaciona aportando con créditos y recibiendo depósitos de ahorros de personas naturales y microempresarios de nuestra Provincia de Pasco entre los años 2021-2022?

1.3.2. Problemas específicos

PE₁: ¿En qué medida las tasas de interés que cobra la CMAC Arequipa es una limitación para la solicitud de mejores créditos, por parte de los clientes?

PE₂: ¿De qué manera las facilidades en los tramites y acceso rápido, influyen en el incremento de solicitudes de créditos y ahorros en la CMAC Arequipa?

PE₃: ¿En qué medida el desarrollo de la economía sectorial en la Provincia de Pasco puede garantizar un mejor crecimiento y desarrollo de la microempresa y el mejoramiento de los ingresos de los trabajadores?

1.4. Formulación de objetivos

1.4.1. Objetivo general

OG: Describir y relacionar de qué manera la microfinanciera CMAC Arequipa-Pasco se relaciona aportando con créditos y recibiendo depósitos de ahorros de personas naturales y microempresarios de nuestra Provincia de Pasco entre los años 2021-2022.

1.4.2. Objetivos específicos

OE₁: Describir y relacionar en qué medida las tasas de interés que cobra la CMAC Arequipa es una limitación para la solicitud de mejores créditos, por parte de los clientes.

OE₂: Describir y relacionar que las facilidades en los tramites y acceso rápido, influyen en el incremento de solicitudes de créditos y ahorros en la CMAC Arequipa.

OE₃: Describir y relacionar que el desarrollo de la economía sectorial en la Provincia de Pasco puede garantizar un mejor crecimiento y desarrollo de la microempresa y el mejoramiento de los ingresos de los trabajadores.

1.5. Justificación de la investigación

Nuestra investigación se justifica por las siguientes razones:

- Este es un tema de palpante actualidad, las microfinancieras como la CMAC Arequipa es una de las microfinancieras más importantes a nivel nacional, y viene real haciéndose con préstamos en nuestra Provincia de Pasco; los microempresarios y personas naturales lo frecuentan porque brindan facilidades en proporcionar créditos y receptionan ahorros de los clientes. En estas circunstancias nosotros hemos determinado que es un **tema que conviene realizarlo**, porque queremos conocer más de cerca sus prioridades, el trato al cliente, saber el costo del crédito, pero también conocer el aporte al desarrollo de Nuestra Provincia mediante sus créditos que otorgan y el empleo que propician.
- El tema de nuestra investigación es importante porque está relacionada directamente con la CMAC Arequipa, como agente que trabaja con dinero y esta presta a atender a los prestamistas (microempresarios y personas naturales) y ahorristas (mayormente personas naturales). Por este motivo decimos que nuestra investigación tiene **una importancia social**, porque

está relacionada con la sociedad; los resultados de la investigación nos dirán que en efecto la CMAC Arequipa ha coadyuvado al desarrollo de las microempresas o que todavía no ha sido relevante su aporte. Nuestro estudio también es importante porque servirá como material de trabajo para futuras investigaciones.

- Nuestra investigación se justifica también porque contamos con bibliografía relacionada con el tema, nos hemos agenciado de literatura de microfinanzas y finanzas privadas, también de trabajos de investigación pasadas como tesis, y artículos científicos, paper especializados y otras investigaciones especializadas, de manera que nuestra investigación **es viable realizarlo**.
- Nuestra investigación ha utilizado **métodos de investigación** como por ejemplo la Observación, que es lo primero que una investigación necesita para comparar las variables de las hipótesis, se ha utilizado el diseño de investigación denominado Transversal o transeccional, dentro del método de investigación se ha utilizado la muestra para hacer las respectivas encuestas, y ha utilizado por su puesto las técnicas precisas de investigación, y finalmente ha utilizado programas estadísticos para la prueba de las hipótesis.
- Al utilizar literatura especializada de finanzas y microfinanzas que están directamente relacionadas con nuestro tema de investigación y al hacer abstracciones teóricas estamos aportando teóricamente, a la teoría de finanzas y a la teoría microeconómica, relacionada muy de cerca con las micro y pequeñas empresas.

1.6. Limitaciones de la investigación

- ❖ La investigación nos exige hacer encuestas y se tiene que hacerlo a los trabajadores y funcionarios de la CMAC Arequipa, esto muestra una

dificultad toda vez que los encargados de la microfinanciera no responden las preguntas con sinceridad y otras veces falsean la respuesta, esta es una dificultad, sin embargo, se han hecho entrevistas, donde el entrevistado ha sido más explícito al explicar sus opiniones. Otra dificultad ha sido encuestar a los microempresarios y personas naturales debido a que son muchos, por este motivo se tuvo que hacer una muestra estratificada.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes del estudio

Se tienen los siguientes antecedentes:

2.1.1. Los factores de morosidad de clientes de la CMAC y Crédito Arequipa, sede Huánuco, 2019

Alcedo Bernaldo K., (2019) de la Universidad de Universidad nacional Herminio Baldizan en su investigación manifiesta que el gran problema de la Caja Municipal Arequipa que opera en la Ciudad de Huánuco son las moras de sus clientes, que son personas naturales y emprendedores dueños de negocios, la salida que ha optado es pagar un seguro por morosidad pues la CMAC está supervisada por la SBS y tiene que cumplir ciertas normas, este encaje (o seguro) está cargado al cliente prestatario; de esta manera puede recuperar ciertas deudas y cumple con su cartera que puede hacerse pesada.

Alcedo Bernaldo, manifiesta que su investigación tiene el objetivo de analizar los factores que determinan la morosidad de los prestamistas; pero también tiene por objetivos analizar la política de los créditos, analizar la capacidad de solvencia económica de los clientes, pero también conocer a dónde se van dirigidos los créditos. Esta investigación es descriptiva que

relaciona las variables de las hipótesis en forma objetiva con información obtenida de la observación y las encuestas.

Finalmente, los resultados de la investigación consisten en que la política de los créditos, la solvencia para pagar las cuotas de los préstamos, y a dónde van dirigidos los créditos (donde colocan los prestatarios el dinero prestado), estos son los factores que determinan en los atrasos de pago de deuda (morosidad) de los microempresarios y personas naturales, afectando a la CMAC Arequipa cuya agencia opera en la provincia de Huánuco. Hay una relación directa de la tasa de interés que se cobra con el monto de la del atraso de la cuota de deuda cuya intensidad es de 0.483, también existe una relación directa del análisis del crédito con el monto de mora y tiene una intensidad de 0.808. La capacidad de pago de los clientes tiene que ver con el atraso del pago de sus cuotas (por ello las moras) el grado de intensidad tiene una fuerza de 0.480.

Luego manifiesta Alcedo Bernaldo que el cliente con negocio o sin negocio (para evitar llegar a moras), debe ser evaluado poniendo énfasis, en el análisis y relacionando la liquidez disponible frente a la cantidad de deuda, la finalidad del crédito, la liquidez acida, la liquidez corriente, es decir de acuerdo al ROA, ROE, con las ventas mensuales del negocio y la tasa de interés. (Alcedo Bernaldo K., 2019).

2.1.2. Características de la Capacitación y competitividad de las MYPES en las galerías Gamarra en Chiclayo

Según Galindo Vásquez, L., (2022), de la Facultad De Ciencias Contables, Financieras y Administrativas, de la Universidad católica los Ángeles de Chicbote, manifiesta que esta investigación tiene como fin encontrar lo que le caracteriza a la capacitación y la competitividad de la Mype, del giro de ropa al por menor, y de venta en galerías, en la provincia de Chiclayo. Este estudio tiene un diseño no experimental y transversal utilizando encuestas a una

población de 23 Mypes a quienes se les hizo 14 preguntas; de estas se obtuvo un 56.52% que tenían la edad entre 31 a 50 años, el 60.87% eran mujeres; el resto están el grupo de otros. Finalmente se concluye diciendo que la mayoría de Mypes tienen problemas al capacitar a sus trabajadores por motivos de presupuesto y por qué los trabajadores son escasos y no pueden abandonar sus labores. (Galindo Vásquez, L., 2022).

2.1.3. El financiamiento de las CMAC y su efecto en la rentabilidad de las MYPES en las confecciones Lima

Según Arias Lezcano, C. & Isla Chahuayllo, D. (2018), en su investigación afirma que hay un buen efecto financiero en favor de los beneficios de las Mypes en el sector confecciones y esto se debe gracias al financiamiento de las CMAC Arequipa, Huancayo, Piura entre otras. Estas inversiones se vienen realizando en el contorno de las Galerías Gamarra en el distrito de La Victoria, Lima. Luego Arias e Isla manifiestan que años antes no conocían mucho las bondades del financiamiento, tampoco conocían las políticas de préstamos de las cajas municipales; hoy que se conoce, hay la necesidad del fortalecimiento del financiamiento de las CMAC a las micro y pequeñas empresas y fortalecer a un más su rentabilidad. Al final agregan que hoy se busca brindar información importante y certera para que los microempresarios tomen la mejor decisión de inversiones para incrementar la capacidad operativa productiva, pues las CMAC están dispuestas a correr con el financiamiento a una tasa de inversión que se conoce en el mercado. (Arias Lescano, C. & Isla Chahuayllo, D. 2018).

2.1.4. Los microcréditos y sus efectos en la CMAC Arequipa sede Abancay 2010

Román Carrasco P., (2010) de la Universidad Nacional Micaela Bastidas, Facultad De Administración de Apurímac señala que este trabajo de investigación nace con el fin comprobar los efectos de la CMAC Arequipa en la

sostenibilidad dentro de la sociedad y en el terreno financiero de las Mypes en la Provincia de Abancay y de esta manera hacer un diagnóstico del entorno de la CMAC Arequipa y el grado de entrelazamiento en el mercado de las finanzas a nivel de la provincia de Abancay. Pero también propiciando el desarrollo tecnológico en el campo de los créditos. Con el fin de lograr este objetivo se ha realizado una investigación aplicada con un diseño transversal descriptivo.

2.1.5. Mejora en el proceso de depósitos de créditos e incrementar la calidad del servicio a los clientes en la CMAC Arequipa

Hidalgo Poicón E., (2016) de la Universidad Privada del Norte en su investigación manifiesta que con esta investigación busca implementar alternativamente una propuesta para el mejoramiento de los créditos y así incrementar la mejora en el servicio de créditos a los clientes y ahorristas de la CMAC Arequipa. Se dice que para la mejora se ha utilizado la metodología denominada 7M, donde se evalúa aspectos como el uso de: la materia prima, la mano de obra, método en el proceso productivo, maquinarias, medio ambiente, medición de la producción y el managing (el saber gerenciar), el saber manejar correctamente esta metodología se tendría la clave para el éxito en el proceso de desembolsos de los créditos.

La aplicación de esta metodología se tendría como resultados la agilidad en la obtención de los créditos, se mejora el servicio al cliente reduciéndose el tiempo promedio obteniéndose satisfacción y motivación de los clientes y del mismo directorio y funcionarios de la CMAC Arequipa.

Al final se concluye que hay una mejora en el proceso de la emisión de los prestamos superando el calificativo promedio de muy bueno (que en calificación de dos dígitos se llega a 17), esto significa la satisfacción de los clientes prestamistas quienes son la fuerza motriz de las microfinancieras. Esto se ha comprobado en la CMAC Arequipa con sede en el Distrito de Comas, Lima. (Hidalgo Poicón E.,2016).

2.2. Bases teóricas- Científicas

2.2.1. Las microfinanzas

Román Carrasco, P. (2010), señalan que hay que tener en cuenta que las microfinanzas ofrecen la oferta de servicios que dan créditos dirigidos a clientes que tienen bajo nivel de ingresos y que están interesados a hacer empresa, pero con bajas inversiones, pues no dan empleo a personas ajenas, sino son para el autoempleo. Las microfinanzas quiere decir prestar dinero, ahorrar, pagar seguros o hacer transferencias a las familias que tienen bajos ingresos, de esta manera han aparecido instituciones que se dedican a hacer microcréditos.

➤ **Impacto de las Microfinanzas.** De todas maneras, los créditos de las microfinancieras producen un impacto, pues las personas o emprendedores cambian sus actividades microempresariales, de esta manera pueden aumentar sus ingresos dentro de su negocio; ello produce impacto positivo en los ingresos de las familias lo que produce un bienestar social (se mejora la educación y la salud).

Los microcréditos es una opción de los pequeños prestamistas porque quieren alcanzar progreso microempresarial y mejorar sus condiciones de vida, todas las personas tenemos de mejorar las condiciones de vida y desarrollan su instinto de supervivencia, los microempresarios no quieren que les regalen solo quieren que les dé una oportunidad de sobresalir.

- **El impacto de los microcréditos**

Román Carrasco, P. (2010), señala que el microcrédito tiene el objetivo de disminuir la pobreza en los sectores vulnerables, una de las formas de reducir la pobreza es creando empleo; con los microcréditos se pueden forjar los emprendedores y crear su propio negocio. El crecimiento empresarial trae consigo el crecimiento y desarrollo económico de la región y del País. A nivel nacional el impacto de los

créditos de las CMAC entre ellas la de Arequipa sobre las Mypes es grande, el aporte al PBI es aproximadamente el 30% del PBI.

2.2.2. La capacitación y competitividad de las MYPES en negocios en galerías en Chiclayo

- **Micro y pequeñas empresas**

Galindo Vásquez L., (2017). Dice que una microempresa está compuesta como máximo 10 trabajadores y sus ventas al año deben llegar como máximo a 150 Unidades impositivas Tributarias (UITs). En cambio, una pequeña empresa está compuesta como máximo por 150 trabajadores y sus ventas deben alcanzar como máximo a 1 700 UITs. Por otra parte, una mediana empresa debe tener ventas por encima de las 1 700 UITs.

A. Clases de micro y pequeñas empresas

- **Empresas de sobre vivencia**

Los emprendedores lo forman por necesidad de tener un empleo y de agenciarse alguna remuneración. La mayoría de veces manejan su negocio en forma desordenada utilizando incluso el capital del mismo negocio para gastos superfluos.

- **Empresas de subsistencia**

Estas se caracterizan por que recuperan la inversión realizada y logran obtener rentabilidad que les hace compensar el salario de sus trabajadores.

- **Empresas en crecimiento**

Estas son capaces de lograr ahorros de sus ingresos obtenidos y luego reinvertirlos; estas micro y pequeñas empresas crean empleo y están a punto de lograr ser gran empresa.

B. Características de propietarios de las micro y pequeñas empresas

- Son de espíritu emprendedor

Los emprendedores hacen negocios y la mayoría obtienen resultados halagadores.

- Solicitud de mayor acceso al crédito

En general las Mypes tienen poco acceso al crédito (a pesar de que las CMAC Arequipa y otras dan acceso a préstamos), sin embargo, los emprendedores consideran que se necesita más créditos para incrementar en número de microempresarios.

- Ven con optimismo el futuro

Los microempresarios están por el cambio de actitudes y están proyectándose al progreso empresarial, por el cual quieren apoyo, del estado o del sector micro financiero.

- Dan oportunidades de empleo

Las Mypes generan por lo menos la mitad de puestos de trabajo formales y se han convertido en el motor del impulso de la economía peruana.

• Se requiere de capacitación

Galindo Vásquez L., (2017) señala que la capacitación es una capacidad que debe tener el trabajador para optimizar su desempeño, la capacidad ayuda a sistematizar las labores cotidianas. Una eficiente capacitación permite al trabajador innovar el desarrollo de las destrezas, individuales, colectivas y el eficiente manejo de las tecnologías que use la empresa. Esta capacitación va en beneficio del mismo trabajador, pero también de la empresa que ha capacitado al trabajador.

A. Objetivos de la capacitación en las empresas

1. Obtener progreso personal y empresarial de los emprendedores.
2. Aprender nuevas tecnologías para el mejor desempeño laboral en sus microempresas.
3. Mejorar al emprendedor en el trabajo designado. (Galindo Vásquez L., 2017).

B. Competitividad de los emprendedores.

Galindo Vásquez L., (2017). Para competir se tiene que tener capacidad y para ello hay llevar cursos de capacitación (teóricos y prácticos), en la tecnología del giro que se quiere aprender, luego entrar a la competencia que de todas maneras es dura. Para ser bien capacitados se tiene que pasar por la relación entre costo y la calidad de la capacitación, los precios de los recursos, los salarios que se ofrecen; pero existen también otros factores que pueden hacer incrementar la competitividad y esto es la eficiencia del sistema y técnicas de producción. Asimismo, otros aspectos muy importantes para incrementar la competitividad, son la eficiencia de los sistemas o técnicas de producción y el buen uso de los insumos para la producción real.

C. La productividad de los emprendedores

Galindo Vásquez L., (2017). Es la capacidad de los trabajadores en **producir cada vez más** bienes y servicios, en el mismo o menor tiempo, a estas capacidades productivas se agrega, el no desperdicio de los insumos o recursos productivos.

2.2.3. El porqué de la morosidad de los clientes de la CMAC Arequipa sede Huánuco 2019

Alcedo Bernaldo K., (2019), manifiesta sobre las CMAC Arequipa que siempre están en riesgo de moras de sus propios clientes, porque se ha visto en el mercado financiero y micro financiero que hay incumplimiento de pago, aunque sea por poco tiempo (atrasos en el pago). Hay que tener en cuenta que las transacciones financieras son diferentes a las transacciones económicas, las primeras se otorgan a cambio de una tasa de interés (precio del dinero). Las transacciones económicas de compra venta se ciñe al pago por ventas. Los factores de la morosidad de los créditos están vistos desde el punto de vista macroeconómico y el microeconómico, veamos:

- **Factores macroeconómicos**

Alcedo Bernaldo K., (2019), manifiestan que existen factores que están relacionados con los ciclos económicos que tiene el País, sin embargo, a través de los últimos años ha venido creciendo en forma estable, solo en el año 2020 y 2021, la producción cayó grandemente por la pandemia producida por el COVID 19; desde el año 2015 el PBI ha venido creciendo lentamente, sin embargo, no ha pasado de 4% y esto se debe a que el nivel empresarial privado ha crecido poco o se ha mantenido estancado. Este estancamiento ha traído como consecuencia poca capacidad de inversión en los sectores microempresariales y el poco dinamismo de las colocaciones de las CMAC Arequipa de Huánuco y otras financieras.

- **Factores microeconómicos**

- a) El comportamiento de los intereses en el mercado.
- b) Existen expectativas de ampliar la producción operativa de las Mypes (son políticas de cada microfinanciera).

- c) Es importante el aumento de liquidez, no solo de la Mypes, lo más importante es de la microfinanciera como la CMC Arequipa de Huánuco.
- d) se busca la inclusión económica y financiera.
- e) Se espera políticas de gobierno en favor de las microempresas en general.

Es evidente que hay factores que afectan la morosidad de clientes. Los microempresarios tienen abalanzar los créditos que otorgan, la CMAC Arequipa de Huánuco, tienen esa tarea. (Alcedo Bernaldo K., 2019).

2.2.4. Marco situacional de la CMAC Arequipa - Huánuco

Alcedo Bernaldo K., (2019) señala que la CMAC Arequipa de Huánuco, es una financiera que beneficia con préstamos a personas naturales y a emprendedores que tienen a su cargo alguna Mype, estas se desarrollan en el mercado local, pero también Regional. Hay que agregar que la CMAC Arequipa opera en múltiples regiones del País conjuntamente con otras microfinancieras; por ello decimos bienvenida la competencia. Mencionaremos que las CMACs tuvieron autorización de funcionamiento gracias al D.L. 23039, en 1990 se dio el D.S 157- 90 EF donde se adquiere jerarquía de ley por el D.L 770 en el año 1993.

- **El uso de las ratios por la CMAC Arequipa**

Para su buen funcionamiento las Microfinanciera lleva a practica las ratios que le da solvencia y seguridad a toda microfinanciera especialmente a nuestra CMAC Arequipa, veamos:

A. Liquidez (L)

Alcedo Bernaldo K., (2019) manifiesta que la liquidez es el dinero que se tiene en efectivo, ello con el fin de cumplir con obligaciones; hay que tener en cuenta que el dinero más liquido es el propio dinero que se

tiene en la cartera; este nivel de liquidez financiera personal se calcula mediante la relación:

$$\text{Liquidez Cte} = \frac{\text{Activo Cte}}{\text{Pasivo Cte}}$$

Si después del cálculo se tiene un resultado menor que 2, entonces decimos que estamos ante una situación de liquidez financiera personal, siendo, así se tiene que optar por nuevos hábitos de consumo, para no tener consecuencias negativas en la economía familiar. Hay que tener en cuenta que un grado de liquidez mayor ayuda a ahorrar y gastar con cautela. Hay que estar siempre al tanto del grado de liquidez, de esta manera estaremos previstos de la economía personal. Tenemos por ejemplo que no podríamos vender activos cuando el mercado está pasando crisis, no desperdiciar momentos de un buen negocio, ser oportunos en la realización de transacciones que traen réditos. (Alcedo Bernaldo K., 2019).

B. Liquidez Ácida

Sobre la Liquidez Acida, Alcedo Bernaldo K., (2019). Este es un indicador financiero mide la liquidez de una persona y de esta manera saber su capacidad para pagar un crédito; esta ratio determina hasta dónde una persona puede enfrentar sus obligaciones a corto plazo. veamos la ratio:

$$\text{Liquidez Acida} = \frac{\text{Activo cte} - \text{Inventarios}}{\text{Pasivo Cte.}}$$

Este indicador mide la capacidad de la empresa para cancelar sus deudas en plazo inmediato, y nos muestra la facilidad o dificultad el pago que debe hacer la persona del negocio de sus pasivos corrientes siempre en el corto plazo.

C. liquidez disponible

$$\text{Liquidez Disponible} = \frac{\text{Caja Bancos-Valores Negociables}}{\text{Pasivo Cte.}}$$

Esta ratio es útil porque valora la capacidad de la empresa; lo mide estandarizadamente el control financiero y nos muestra los aspectos claves a tener en cuenta. (Alcedo Bernaldo K., 2019).

$$\text{Rentabilidad financiera (ROE)} = \frac{\text{Resultado del ejercicio}}{\text{Fondos Propios}}$$

Luego sobre el ROE (Return of Equity), Alcedo Bernaldo K., (2019), afirma que mide la rentabilidad de propietarios de empresa, el beneficio que obtienen por cada S/. sol invertido, lo que se quiere es que la ratio sea positiva pues ello indicará que la inversión es provechosa.

$$\text{D. Retorno de la inversión (ROI)} = \frac{\text{Beneficio neto}}{\text{Coste de inversión}}$$

Esta ratio mide la eficiencia de una empresa en sus inversiones, este es un dato táctico solo tienen en cuenta la eficiencia con la que ha funcionado el dinero que se ha invertido en la empresa. Si el ROI es más alto quiere decir que la inversión será más rentable mejorando los resultados. Esta ratio nos permite realizar el análisis financiero de la empresa, si la empresa es solvente entonces se tendrá buena rentabilidad, liquidez y capacidad de endeudamiento y pago. (Alcedo Bernaldo K., 2019).

2.2.5. Política de crédito de la CMAC Arequipa

Según Alcedo Bernaldo K., (2019), La CMAC Arequipa con sede en Huánuco tiene sus políticas de crédito que se puede resumir:

- Tiene que evaluar al cliente, poniendo énfasis en que tenga sus documentos en orden de acuerdo a las exigencias.
- Verificar si el cliente tiene experiencia en créditos y si no ha tenido problemas de moras.
- Evaluar al cliente, si tiene buena calificación en el sistema financiero.

- Evaluar al cliente, si está en condición física y emocional normal.
- Se evalúa al cliente su carga familiar sus ingresos e hijos menores de edad.
- Se hace una evaluación al cliente si posee deudas con otros banco y financieras.
- Se evalúa al prestamista para ver si tiene activos como inmuebles, se hace mediante los registros públicos.
- De ser el caso se hace una evaluación a los garantes del prestamista.
- Se permite que el cliente se endeude máximo con 3 entidades financieras; si el conyugue genera ingresos, hasta 4 entidades.
- Solo se permite que el Crédito máximo sea de 140 mil, solo si trabaja con Caja Arequipa. (Alcedo Bernaldo K., 2019).

2.2.6. Los microcréditos financieros de las CMAC y la creación de empleo

En general podemos decir que las Cajas municipales están ayudando al desarrollo de los sectores productivos, como el comercio, la industria y el sector servicios, ahí también está la participación de las CMAC Arequipa, pues esta Caja Municipal viene operando con eficiencia en la Ciudad de Cerro de Pasco. Con los créditos se está promoviendo la creación de nuevas empresas y nuevos emprendedores, incrementando el empleo.

Sobre este tema, Chong A. & Schroth E. (2021), **dice** que las Mypes dan empleo a alrededor de 6 millones de peruanos, aproximadamente, es decir al 75% de la PEA y que desde hace años viene participando con por lo menos el 30% del PBI, eso es lo, que dice el Banco Interamericano de desarrollo (BID). La banca comercial tradicional se muestra rehúete a otorgar créditos a la Microempresa, los créditos dirigidos ahí, (manifiestan) tienen un carácter sumamente riesgoso y también es costoso (BID). Sin embargo, este sistema de préstamos a los emprendedores es mucho más ágiles y no afronta carga pesada. Las cajas Municipales especialmente la CMAC Arequipa se viene amoldando al mercado de créditos microfinancieros, y no tiene mayores

problemas en el otorgamiento de créditos y lo notan muy versátiles, no afronta carga pesada.

Chong, A. & Schroth, E., (2021). Señala que el desempeño de las CMAC en general y en particular la Arequipa (de la Provincia de Pasco) ha venido teniendo éxito desde el punto de vista financiero, pues se han incrementado la cartera de clientes; nosotros pensamos que un factor importante para el aumento de las inversiones en los emprendedores es el desarrollo de los sectores productivos regionales, como el turismo, la agricultura, la industria, el comercio y otros negocios, esto fortalece la capacidad operativa productiva; pero este desarrollo todavía es débil. Hay una interrelación entre crecimiento del PBI regional con el incremento de las inversiones, sobre todo privadas. Al saber la importancia del sector microempresarial que impulsa el desarrollo económico, la Corporación Financiera de Desarrollo (COFIDE) impulsa un crédito para la Microempresa que el gobierno está dando impulso, se trata de las Entidades de Desarrollo para la pequeña y microempresa (EDPYMES), con esto se busca impulsar el rol de las Cajas Rurales que también jugarían un papel en el desarrollo de la economía peruana impulsando de esta manera el crecimiento de la economía y el empleo. (Chong, A. & Schroth, E., 2021).

2.2.7. Las MYPES y las CMAC principales fuentes de empleo en la Provincia de Pasco

El INEI (2022), asevera que el empleo en el país ha tenido una leve caída en el año 2021, sin embargo, pronto se recuperó en la Ciudad de Lima donde se crearon cerca de 2 millones de puestos de trabajo; esta creación de empleo incluye los empleos creados por los microempresarios y gran parte apoyados por las microfinancieras CMAC, entre ellas la CMAC Arequipa.

Luego el INEI señala que en estos años 2021 y 2022 el empleo creció en un 75%, el rebrote es importante porque proviene tras los efectos de la pandemia, este crecimiento se dio gracias a lo generado por las Mypes y no

tanto por las grandes empresas que ya tenían su cuota de empleo desde antes, mencionamos que en las medianas y gran empresa el empleo creció un 11.7% con relación al 2020, (INEI, 2022). Por otra parte, el INEI Manifiesta que las Mypes se reflataron mejorando así el empleo y los ingresos de los trabajadores, ello a pesar de la informalidad que afrontan, estas Mypes han sido creciendo en sus operaciones gracias a las Microfinancieras como las CMAC entre las que Destacan las Cajas Municipales, Arequipa, Huancayo, Piura, Cusco, entre otras.

Según Borja Luis & Mayhua Alejo, (2018), hay un impacto de las mypes sobre la reactivación de la producción, sobre el empleo y los ingresos. Este impacto se puede cuantificar mencionando los datos disponibles sobre los servicios públicos como también los negocios privados quienes ofrecen el mayor número de trabajo alcanzando un promedio del 75% de la PEA en el periodo en estudio.

2.2.8. Factores que influyen en el poco crecimiento de del empleo, la producción y el bienestar

Se ha manifestado que nuestros microempresarios y/o emprendedores no tienen la suficiente capacitación para la administración de una empresa, solo tienen la intuición de manejarlo bien, pero les falta apoyo técnico de las instituciones competentes.

Sobre este tema Borja, C. & Mayhua, J. (2018), manifiesta que para algunas Mypes es un verdadero problema las obligaciones tributarias que deben cumplir y se resumen en las siguientes:

- a) El Régimen Único Simplificado (RUS): se aplican a negocios como el comercio, industrias y servicios.
- b) El Régimen Especial del Impuesto a la Renta (RER): aquí se acogen las personas naturales, sociedades conyugales y personas jurídicas.
- c) El Régimen General: se acogen los mismos del ítem anterior, solo que aquí no existen límites de sus ingresos y su afiliación es voluntaria., pero están

afectos al IGV y el impuesto anual es de 30%. (Borja, C. & Mayhua, J., 2018).

Por otra parte, si los micro empresarios tienen problemas en cumplir sus obligaciones con la SUNAT, más problemas todavía tienen cuando se trata de actividades más complicadas como las exportaciones e importaciones, al respecto Borja y Mayhua señalan que las Mypes tienen el problema de desconocimiento de cómo exportar sus bienes y servicios a la par de sus competidores. La conclusión es que a la mayoría de microempresarios les falta presupuesto para la capacitación y adaptarse a las exigencias del mercado internacional. (Borja, C. & Mayhua, J. 2018).

Existe la ley N° 26702, denominada “Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros”; esta norma está a favor de las CMAC, de las Empresas de Desarrollo de las pequeñas y medianas empresas (Edpymes), las (CRAC) Cajas Rurales de Ahorro y crédito y a las COOPAC; lamentablemente esta ley como otras leyes no se cumplen.

2.3. Definición de términos básicos

1. Morosidad

Se denomina así cuando el cliente se retrasa en el pago de la cuota del crédito por lo menos tres (03) meses, de la amortización y el pago de los intereses. (Roldan P., 2018).

2. Tasa de interés activa

Es el porcentaje que los bancos comerciales cobran por el crédito o prestamos que otorgan al cliente en un tiempo determinado hasta que el prestamista termine de amortizar la deuda (BCRP).

3. Producto bruto interno

Es una variable macroeconómica que define el valor total de producción de bienes y servicios finales, que tiene el país durante un año (Mishkin F. p.22, 2014).

4. Tasa de desempleo

Se denomina también tasa de paro, y es la proporción de trabajadores que están desempleados, a pesar que estos tienen deseos de trabajar. (Mankiw, G. p.19.,1997).

5. El crédito

Son los financiamientos que por cualquier modalidad los bancos y microfinancieras dan a los clientes, estos créditos tienen un costo o interés que en realidad es el costo del capital financiero (SBS, 2015, p.2).

6. Tasa de interés pasiva

Gestión Digital (2019), señala que es la tasa de interés que los bancos y microfinancieras pagan a los ahorristas por sus depósitos realizados, generalmente la tasa pasiva es menor que la tasa activa de interés, pues ese es el negocio de los bancos en general, en ahorros. Estas tasas varían de acuerdo al plazo y los tipos de depósitos que se hagan, por ejemplo: depósitos a la vista, depósitos de ahorro, y depósitos a plazo fijo.

7. Microfinanzas

Roldán Paula N. (2021), señala que las acciones de las microfinanzas han contribuido a las inversiones y por tanto a reducir la pobreza por lo que se debe dar facilidades a que las IMF³ continúen dando facilidades con sus créditos a la Mypes.

³ Las instituciones microfinancieras (IMF) son empresas de operaciones múltiples especialmente enfocadas en brindar servicios financieros a hogares y empresas de bajos recursos

8. Factoring

Este factor es conocido como venta de facturas para beneficiar a las Mypes, ha sido impulsado por el gobierno, pues con ello se reduce sus costos de financiamiento. Como se sabe las empresas que negocian sus productos o servicios con otras empresas, les dan a sus clientes facturas con vencimiento de pago a un mes, dos meses, tres meses e incluso más tiempo. **(Conexiónsan, 2021)**.

9. Edpyme:

Se dice que la Entidad de Desarrollo para la Pequeña y Microempresa (EDPYME) tiene por objetivo dar financiamiento a cualquier persona natural o jurídica interesada en hacer actividades microempresariales, las EDPYMEs aparecen para convertir las ONG en entidades reguladas. Hay que agregar que la SBS emitió la Resolución N°847-94 donde fundamenta la existencia de las EDPYMEs. (Estudio Shaddai 2020).

10. Las PYME

Shaddai (2020), señala que Las Pequeñas y Medianas Empresas (PYME), generalmente estas no tienen muchas facturaciones, pero aportan en gran medida al crecimiento de la economía del país, además de crear mayor empleo, a la población peruana. Las PYME tienen las siguientes características:

- Pueden llegar a tener 250 empleados y tienen una facturación mediana.
- Las ventas se contabilizan anualmente.
- Las pequeñas empresas pueden a facturar hasta las 1,700 UIT al año.
- Las medianas empresas alcanzan hasta las 2,300 UIT y no pueden superar este límite.

11. Las MYPES

Estudio Shaddai (2020), manifiesta que a una MYPE lo puede constituir una persona natural o y también jurídica y agrupa a micro y pequeñas empresas, estas pueden tener entre 1 y 10 trabajadores según ley.

Las Mypes poseen las características siguientes:

- “Las Mypes no superan las 150 UIT al año.
- Las pequeñas empresas no deben superar las 1,700 UIT al año.
- Las pequeñas empresas pueden llegar a tener desde 1 a 10 trabajadores en relación a la micro empresa.
- Una pequeña empresa puede albergar de 1 hasta 50 trabajadores” (Estudio Shaddai 2020).

2.4. Formulación de hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

HG: La microfinanciera CMAC Arequipa-Pasco se relaciona aportando con créditos y recibiendo depósitos de ahorros de personas naturales y microempresarios de nuestra Provincia de Pasco entre los años 2021-2022.

2.4.2. Hipótesis específicas

HE₁: Las tasas de interés que cobra la CMAC Arequipa es una limitación para la solicitud de mejores créditos, por parte de los clientes.

HE₂: Las facilidades en los tramites y acceso rápido, influyen en el incremento de solicitudes de créditos y ahorros en la CMAC Arequipa.

HE₃: El desarrollo de la economía sectorial en la Provincia de Pasco puede garantizar un mejor crecimiento y desarrollo de la microempresa y el mejoramiento de los ingresos de los trabajadores.

2.5. Identificación de variables.

2.5.1. Variable independiente

- La economía sectorial.
- Las tasas de interés.
- Las Mypes.
- Facilidades en trámites y acceso rápido.

2.5.1. Variables dependientes

- Crecimientos de las Mypes en clientes.
- Escasos créditos altos al cliente.
- Incremento de solicitudes a los créditos y microcréditos.

2.6. Definición operacional de variables e indicadores

En el Anexo 2 se puede apreciar el contenido de las variables e indicadores y como se relacionan además de tener las definiciones necesarias, en este cuadro se no el objetivo general y los objetivos específicos, se pueden ver las definiciones de la variable y los ítems de donde se emanarán las preguntas de investigación.

CAPITULO III

METODOLOGIA DE INVESTIGACION

3.1. Tipo de investigación

3.1.1. Investigación aplicada

Según QuestionPro, (2022). esta investigación encuentra la solución de los problemas en una forma práctica, sin ser necesariamente sistemática y está referido a cuestiones sociales y busca las soluciones en forma directa; La investigación aplicada tiene como objetivo aplicar los resultados de la investigación científica para mejorar la calidad de vida de las personas, impulsar el desarrollo económico y social, y solucionar problemas específicos de la sociedad. A nivel macro esta investigación sirva para desarrollar aspectos que traten de problemas de la sociedad relacionados con la economía; a nivel micro o empresarial se usa para desarrollar problemas de Márquetin y aspectos de expansión de las operaciones de negocios empresariales.

Por otra parte, DuoCuc Bibliotecas (2022), señala que la investigación aplicada está orientada a resolver problemas cotidianos, hechos de la vida real que puede ser del campo natural, del social y específicamente del campo económico. Esta investigación quiere mostrar las relaciones prácticas de la CMAC Arequipa con los dueños de los negocios (mypes), pero también las

relaciones de los emprendedores, con la CMAC; de hecho, que se trata de una relación práctica.



3.2. Niveles de investigación

Nuestro estudio tiene los siguientes niveles

3.2.1. Nivel descriptivo

Tesis y Masters (2022) manifiesta que esta investigación busca **el qué** del problema u objeto de estudio, **no trata del por qué** (no tanto las causas del fenómeno). Esta investigación tiene por objeto de describir o explicar lo que se investiga, pero no da las causas. Esta investigación caracteriza a la población que se estudia, pero no lo dice las razones. Esta es una investigación observacional, y analiza datos de carácter cuantitativo.

Por otra parte, Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M., (2014), señala que esta investigación describe fenómenos, acontecimientos, sucesos etc., y detallan cómo se manifiestan en la vida diaria de los elementos en estudio que pueden ser grupos humanos, objetos, etc.

En nuestro estudio estamos describiendo la conducta que tienen los responsables de negocios o Mypes que operan en la Provincia de Pasco; pero también la conducta de las personas prestatarias con respecto a los créditos que otorga la CMAC Arequipa en sus pocos años de vida en nuestra Provincia.

3.2.2. Investigación Cuantitativa

Sobre esta investigación Hernández, Fernández y Batista señala que, esta investigación inicia de una idea que va poco a poco acotándose y luego que se delimita, se pueden derivar los objetivos y las preguntas para hacer encuestas y entrevistas de investigación, también tiene que revisarse la

bibliografía o literatura , con ello se construye un marco de teorías acerca del tema que se está investigando, de las preguntas se pueden elaborar las hipótesis y de allí salen las variables que se van a demostrar, y luego cuantitativamente se analizan las mediciones utilizando para ello la técnica de la estadística extrayéndose las síntesis y resultados de las hipótesis planteadas, (Hernández Sampieri, R., Fernández, C. y Baptista Lucio, M., p.7., 2014).

Siendo así nuestra investigación analiza las relaciones de las CMAC Arequipa (por sus colocaciones financieras por prestamos), con los responsables de las Mypes y con personas naturales y jurídicas que necesitan de los créditos. Toda esta información se tiene que analizar con datos estadísticos y si no existe, se tiene que crear mediante las encuestas y entrevista.

Nuestra investigación analiza datos sobre las inyecciones financieras de la CMAC Arequipa, en las Mypes y personas naturales, haciendo tablas, pasteles, se analiza información estadística y econométrica y otros métodos cuantitativos.

3.3. Método de la investigación

3.3.1. Método inductivo

Arrieta E., (2017) a cerca del método inductivo manifiesta que este empieza analizando los casos o hechos (sociales y económicos) desde el punto de vista singular y llega a conclusiones generales, este método recolecta datos específicos de hechos económicos y sociales y mediante el análisis llega a crear teorías o hipótesis.

En el caso de nuestra investigación se parte, por ejemplo, de la solicitud de crédito de una Mype, (caso particular), y mediante el análisis de los elementos del hecho económico donde se estudia todas las solicitudes de crédito de las Mypes, se puede llegar a formular una teoría (hecho general). De

la misma manera podemos tomar otra variable (de nuestro estudio) para el análisis inductivo, y así estaremos completando el análisis con este método.

3.3.2. Método deductivo

Según **QuestionPro**, este método de investigación inicia desde la elaboración de una teoría o principio y que a partir de ahí se tiene que probar las hipótesis o teorías. Este método hace el estudio desde lo general hacia el específico, es decir parte de una idea general y se llega a una conclusión particular.

Luego **Question Pro**, manifiesta que este método es el más útil para la comprobación de las teorías y ofrece la posibilidad de explicar las causas del fenómeno, además manifiesta que permite generalizar los resultados de la investigación realizada, y mide los resultados encontrados en forma cuantitativa.

Según nuestra investigación se parte de un hecho general para llegar mediante el contraste de hipótesis a un raciocinio particular. Así tenemos partimos de los créditos que otorga la CMAC Arequipa (hecho general), pero estos créditos pueden ser afectados por la tasa de interés alta, por lo que se tendría una disminución de la cantidad de créditos (hecho particular).

3.3.3. Método analítico

<https://concepto.de/metodo-analitico/> señala que este método es usado frecuentemente en las ciencias sociales, este método analiza el fenómeno descomponiéndolo en sus elementos básicos que lo compone; el método consiste en la aplicación de la experiencia directa a la obtención de pruebas para comprobar alguna hipótesis por intermedio de la estadística. Este método es muy útil en investigaciones descriptivos al emplearse herramientas para comprobar las relaciones entre la variable del fenómeno que se está estudiando, verificando aciertos y errores. Este método se caracteriza porque es Factivo decir está basado en hechos comprobables. Este método también es verificable y se hace con hechos empíricos utilizando los sentidos y herramientas

estadísticas; por otra parte, se puede decir que este método es progresivo y se puede corregir y actualizar en forma lenta y constante; el método analítico se caracteriza también porque depende de la muestra, para que no se incurra en falsas o argumentos falaces por la mala recolección de datos. (<https://concepto.de/metodo-analitico/#ixzz7zd6lVMwA>).

El análisis en nuestra investigación lo hacemos por separado, analizamos a la microfinanciera caja Municipal de Arequipa, sus potencialidades, sus depósitos realizados, analizamos la relación con otras CMAC de la competencia, como la CMAC Trujillo, Huancayo, etc. Por otra parte, analizamos a las Mypes, personas naturales y jurídicas que son prestatarias de la CMAC Arequipa. De este análisis sacamos conclusiones. (<https://concepto.de/metodo-analitico/#ixzz7zd6lVMwA>)

3.4. Diseño de investigación

Nuestra investigación necesita de un diseño acorde con sus características y este es:

3.4.1. Diseño transversal o transeccional

Sobre este diseño, Hernández, Fernández, y Baptista, (2014), señala que este diseño recolecta información o datos en solo momento, en solo una oportunidad el propósito es describir las variables que componen las hipótesis del estudio; lo que se quiere es saber las relaciones que hay entre las variables, pero en un solo momento, (es como una foto), otro momento quiere decir que ya no tienen las mismas vivencias de las características que se está estudiando. Luego, manifiesta Hernández Sampieri que estos diseños buscan el efecto de las variables en la población; ello consiste en ubicar en una o varias variables a ciertas personas, objetos, u otros elementos (componentes de la población) proporcionando así su descripción. Hay que mencionar que son estudios eminentemente descriptivos. También existen diseños transeccionales correlacionales-causales que relacionan las variables de las hipótesis y

describen relaciones entre varios conceptos o variables en un determinado tiempo, esto se realiza en términos correlacionales y otras veces se relaciona teniendo en cuenta la causa y el efecto del hecho económico. (Hernández Sampieri, Fernández y Baptista, M., p.155., 2014).

En nuestra investigación se realizará las encuestas en solo una oportunidad, queremos encontrar respuestas de los funcionarios y trabajadores de la CMAC Arequipa, de los emprendedores y responsables de las Mypes, de personas naturales que estén haciendo trámites para el otorgamiento de préstamos, etc. Los resultados de la encuesta nos darán luces de cómo marcha la CMAC y de las Mypes relacionadas entre ellas.

3.5. Población y muestra

3.5.1. La población

Explorable.com (Nov 15, 2009). Manifiesta que la población es una gran colección de personas, objetos, que es la lumbrera principal de la investigación; hay que tener en cuenta que la investigación se realiza en favor de la población. A la población también se le conoce como una colección bien definida de personas, objetos u otros elementos que tienen características similares. A esta población se le somete a un estudio.

En nuestra investigación la población lo conforma los trabajadores y funcionarios y de la CMAC Arequipa y los emprendedores dueños de Mypes y otros negocios, pero también personas naturales que vienen solicitando préstamos personales.

3.5.2. La muestra

La muestra de la investigación es una parte de la población a investigar, según Hernández, Fernández y Baptista M., (2014), manifiestan que la muestra es un segmento o subgrupo del total de la población, con frecuencia los investigadores dicen que la muestra debe ser lo más representativa posible.

Sabemos que no se podrá estudiar a toda población por más que se quiera pues sería muy costoso y tedioso hacerlo.

De manera que para estudiar a la población en nuestra investigación hemos realizado la muestra probabilística, pero también la muestra no probabilística. Veamos:

A. Muestra probabilística

Acerca de la muestra probabilística Hernández Sampieri y otros, señalan que, con esta muestra todos los objetos o elementos de la población tienen la misma oportunidad de salir seleccionados (aleatoriamente) como componentes de la muestra con sus mismas características que caracterizan a la población. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, Pág. 175).

La muestra probabilística se refleja en una relación matemática, donde todos los elementos de la población tienen la posibilidad de ser elegidos. En realidad, no se sabe de cuánta población (entre clientes de créditos, ahorristas, emprendedores, personas naturales y jurídicas, etc.) estamos hablando, de manera que se utilizará la relación siguiente:

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

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 100}{0.05^2 * (100 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

Dónde:

n = La muestra = 80

N = Población = trabajadores de la CMAC Arequipa (12); socios responsables de las Mypes (63); ahorristas (25) = 100

p : Población que acepta el producto: $1 = p + q$

q : Es la porción del proyecto no aceptado: $q = 1 - p$

Z = Valor del nivel de confianza. Cuando Z = 95% de confianza que equivale a 1,96 de valor.

E = 5% entre 100 = (0.05), eso lo determina el criterio del investigador.

B. Las muestras no probabilísticas

Esta muestra no lo he sometido a una fórmula de probabilidad, en esta oportunidad se ha utilizado la muestra no probabilística que se le denomina muestra *dirigida*, o muestra *por conveniencia*. Esta muestra lo hemos utilizado por que la población es muy dispersa, (Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M., 2014)

RUBROS	POBLACION	MUESTRA POR CONVENIENCIA
Trabajadores CMAC Arequipa	10	6
Funcionarios CMAC	2	2
Responsables de Mypes (*)	63	53
Ahorristas (*)	25	19
Total	100	80

(*) Se sabe que los responsables de las Mypes y ahorristas son más de 100, la cifra se prorrateó en tres días de trabajo

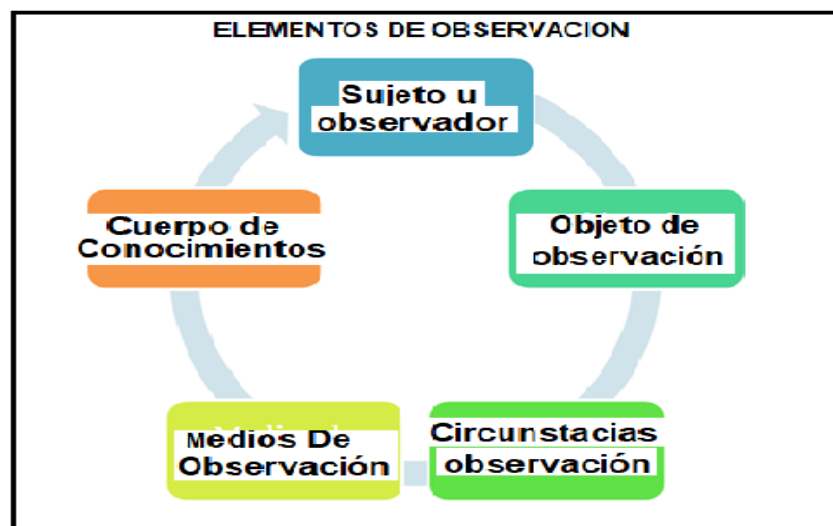
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnicas de recolección de datos

Utilizamos las siguientes técnicas e instrumentos:

A. La observación

Castellanos Luis (2017), manifiesta que la técnica de la observación consiste en observar personas, fenómenos, hechos, casos, objetos, acciones, situaciones, etc., con el fin de obtener determinada información necesaria para la investigación.



Fuente: Castellanos Luis (2017). *La técnica de la observación: España. Profesor TI. Universidad de Alicante.*

La técnica de la observación tiene cinco elementos que son muy dinámicos, estos elementos se representan en la Fig. N° 3.1

Esta técnica lo utilizamos para encontrar información cuantitativa, relacionada con las actitudes de la CMAC Arequipa frente a los clientes que son los artífices de la producción y la creación de empleo. Toda esta información se compara con los datos emanados del INEI. Siempre se tiene en cuenta que empresarios y funcionarios tienden a ocultar información por considerarlo confidencial. La observación es una técnica de suma importancia que es capaz de otorgar información fidedigna.

Los instrumentos de la recolección de datos de esta técnica son los cuadernos o fichas de anotación, pues cuando el investigador observa el hecho económico tiene que estar preparado para para las anotaciones.

B. Información bibliográfica

Esta técnica es fundamental para la investigación sea cuantitativa o cualitativa, acerca de esta técnica (la información bibliográfica), Salas Ocampo, D. (2020) señala que la información bibliográfica

está relacionada con la investigación cuantitativa, pues contribuye a la formulación del problema del estudio por que aborda temas teóricos históricos, de esta manera la revisión de la bibliografía nos ayuda a estructurar el contenido teórico del estudio.

El instrumento de la investigación de esta técnica son las bibliotecas particulares, las de la universidad y las bibliotecas virtuales como Alicia Concytec, Google académico y otras.

C. Entrevista

Hernández S., Fernández C., Baptista L., (2014), señala que esta es una técnica de investigación que se realiza a través del dialogo entre el investigador y los involucrados, en este dialogo podemos obtener la información necesaria para la investigación. En la entrevista el investigador conduce el dialogo y el entrevistado es la persona de quien queremos obtener la información. Esta técnica se caracteriza por que los datos sirven para estudios cuantitativos o cualitativos; Pueden ser grabadas en video o en audio; los diálogos se pueden realizar frente a frente, por teléfono o por medio virtual; las preguntas se hacen desde las más fáciles a la más difíciles; las preguntas deben de ser cortas puntuales y no embarazosas, pueden ser individuales o pueden realizarse en grupos. Aplicaremos esta técnica de investigación porque es la más apropiada al tipo de investigación a la que nos afrontamos, realmente es más asequible conversar con los clientes de la CMAC Arequipa que hacerles preguntas por escrito o pedirles una entrevista en forma virtual, con la entrevista jovial el entrevistado se muestra más relajado.

Los instrumentos de investigación que emplearemos son la grabadora, aparatos de audio video, los cuadernos de entrevistas con las preguntas preparadas, etc.

D. La encuesta

Rodríguez, M. (17 de marzo de 2017) nos señala que la encuesta son las respuestas que se obtienen de un grupo de personas representativas (la muestra), con el fin de encontrar los datos primarios necesarios que exige la investigación que se está realizando. Los datos son servibles para investigaciones cuantitativas o también cualitativas. Hay que agregar que las encuestas buscan obtener en forma ordenada datos que sirven para demostrar las variables planteadas en la investigación donde se hace el análisis que permiten revelar opiniones, costumbres, pareceres, características que tiene la población encuestada.



Las encuestas se caracterizan por: Corresponden a una observación indirecta de los hechos, los conceptos se obtienen por las declaraciones de los involucrados; la técnica se desarrolla solo para

investigaciones; la encuesta hace fácil la aplicación para toda la población de la investigación mediante la encuesta a la muestra representativa; permite que las teorías sociológicas cubran subjetivamente a toda la población en estudio. (Rodríguez, M. 2017). En nuestra investigación lo utilizaremos para obtener información directa de las Mypes que están relacionadas con la CMAC Arequipa; pero también se requieren de información de los empleados y funcionarios de la Caja Municipal; los emprendedores y ahorristas son también personas involucradas en el estudio que estamos realizando, sus respuestas a las encuestas son fundamentales para obtener los resultados que esperamos obtener.

Los instrumentos que utilizaremos para hacer efectiva esta técnica es el cuestionario bien estructurado, corto, concreto y ágil.

3.7. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación

3.7.1. La fiabilidad de la investigación

La validación y la confiabilidad de la investigación sirve para evaluar la calidad de nuestro estudio, y lo utilizamos en nuestra investigación que es cuantitativa, esto se usa para ver a hasta qué punto nuestras técnicas, pruebas de investigación y el método del estudio que utilizamos son efectivas.

Narváez Marytere (2022), señala que la validez se define como una medida precisa y se observa que es válida cuando los estudios lo demuestran especialmente si es cuantitativa y estadística. Un estudio es fiable cuando un instrumento de investigación obtiene repetidas veces y en forma sistemática los mismos resultados.

A. Coeficiente kuder-richardson:

Este coeficiente en su proceso que fija la mitad de las medias de las posibles combinaciones de mitades divididas, así se genera una correlación entre 0 – 1; Las preguntas que se realizan para encontrar el coeficiente son

dicotómicas, es decir tienen dos respuestas, por ejemplo, "Sí" o "No", (es decir para 0, y 1). Sin embargo, muchos de los encuestados, o entrevistados no conocen las respuestas en forma exacta, absteniéndose a contestar, para los efectos se ha abierto rubro: "no responde". Para encontrar el coeficiente de Kuder-Richardson, solo se tomaron las preguntas o respuestas dicotómicas.

Se sabe que:

K : Número de Ítems o preguntas.

p: porcentaje de personas que dicen Si en su respuesta.

q : Personaje de personas que dicen No en su respuesta

$$KR = \left(\frac{K}{K-1} \right) * \left(1 - \frac{\Sigma P*q}{\delta^2} \right) =$$

Entonces:

$$\frac{K}{K-1} = 1,11$$

y;

$$\left(1 - \frac{\Sigma P*q}{\delta^2} \right) = 0,65$$

Entonces: $KR = (1,11) * (0,65)$

$$KR = 0,72$$

CUADRO N° 3.1
RESULTADO: COEFICIENTE KUDER-RICHARDSON

Personas	PREGUNTAS										
	P ₁	P ₂	P ₃	P ₄	P ₅	P ₆	P ₇	P ₈	P ₉	P ₁₀	
1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	6
2	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	8
3	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	7
4	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	9
5	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	5
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
7	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
9	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	7
10	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	9
11	1	0	0	0	0	1	1	1	0	0	4
12	0	1	1	1	1	1	0	0	1	1	7
13	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	5
14	0	0	1	1	1	1	0	1	0	1	6
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	9
TOTALES	11	8	10	12	12	13	8	11	12	7	
P	0.73	0.53	0.67	0.80	0.80	0.87	0.53	0.73	0.80	0.47	
q	0.27	0.47	0.33	0.20	0.20	0.13	0.47	0.27	0.20	0.53	
P*q	0.20	0.25	0.22	0.16	0.16	0.12	0.25	0.20	0.16	0.25	
$\Sigma(p*q)$	1.96										
δ^2	5.35										
K	10										

KR-20	INTERPRETACIÓN
0,9 – 1.0	Excelente
0,8 - 0,9	Buena
0,7 - 0,8	Aceptable
0,6 - 0,7	Débil
0,5 - 0,6	Pobre
<0,5	Inaceptable

3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Bantu Group (Mar 30, 2020). Manifiesta que las técnicas y procesamiento y análisis de datos, consiste en la recolección o recopilación de información en bruto para luego mediante el análisis transformarlos en información “digerible” con tablas, cuadros, pasteles, barras y documentos, etc. Veamos ahora las etapas a considerar acerca del procesamiento de datos:

1. Recopilación de datos; para procesar y analizar la información se necesita recopilar la información fidedigna de calidad y actualizada.
2. Preparación de datos: en este ítem se prepara n los datos para la organización, desechar los errores, descartar información que se repite o están incompletas; de esta manera se seleccionan los datos para el procesamiento y el análisis de la información.
3. Introducción de datos; en esta parte de la investigación la información es seleccionada y se envía a sus respectivos ítems para su análisis, relación en las variables respectivas. A partir de acá los datos en bruto toman forma relevante y la Investigación empieza a tomar forma. (Bantu Group, Mar 30, 2020).
4. Procesamiento / limpieza de datos; acá los datos que fueron procesados, ahora se tiene que preparar y optimizarlo para que se use, esto ocurre usando los softwares estadísticos apropiados y por supuesto usando una computadora.

5. Análisis de los datos; para la interpretación se necesitan necesariamente realizar tablas, cuadros, barras, pasteles y otros instrumentos estadísticos de manera que se tiene que “hacerlo hablar a la Información”, realmente aquí tenemos los resultados de las etapas anteriores totalmente digeridas.
6. Almacenamiento de datos; aquí se almacena la información obtenida y útil que resulta del procesamiento y análisis de la información del estudio realizado. (Bantu Group, Mar 30, 2020).

En nuestra investigación los datos que se obtengan en el trabajo de campo, se tendrán que procesar y analizarlos, la información viene de las encuestas, de las entrevistas, pero también de libros, de las revistas, informes, de la CMAC Arequipa, el INEI de las municipalidades, etc. Toda esta información se tiene que procesar y analizar para obtener el resultado cuyo objetivo tiene nuestra investigación.

3.9. Tratamiento estadístico

Benites Luis, (diciembre 22 del 2021), manifiesta que en el tratamiento estadístico hay que aplicar algún método estadístico a los datos de la investigación que se está realizando, este tratamiento puede ser con la estadística descriptiva, (se resumen los datos en una figura o en una tabla), o con la estadística inferencial, (que hacen predicciones y prueba de hipótesis de datos).

Nuestra investigación que tiene el carácter de cuantitativa utilizara tablas estadísticas cuadros de información de instituciones y de la CMAC Arequipa, desarrollarán pasteles o barras para un mejor análisis y la descripción del hecho económico; pero también va a utilizar la estadística inferencial, toda vez que pondrá en práctica el uso del programa Chi cuadrada para analizar los variables de las hipótesis planteadas. Para tratar y analizar la información cuantitativa, se utilizará el programa “Ji” Cuadrada, el Excel y nos servirá para demostrar las variables dependientes y dependientes de las hipótesis.

3.10. Orientación ética filosófica y epistémica

Rizo Maradiaga, J., (2015). Dice que para la investigación se considere científica tiene que tener sus valores, que nacen de la ciencia y no se contravienen, la ciencia busca la verdad, por lo que tiene que tener presente principios como: amar y buscar la verdad; **ser honesto** en la realización de la investigación, respetando el derecho de autor; las investigaciones son para desarrollar la ciencia con el fin de que la humanidad tenga el buen vivir.

La presentación de los resultados les corresponde a los investigadores sin apropiarse de ideas, formulas y teorías de otros autores, en caso de tener que mencionar una opinión ajena, esta se tiene que citar y decir la fuente y cuando fue planteada por los autores. Hay que considerar que cualquier descubrimiento realizado va en favor o bienestar de la humanidad. Se tiene que romper con la vieja costumbre de considerar que la ciencia solo sirve a los intereses tecnócratas, mercantilistas, políticos, o de dominación, convirtiéndose en enemigos de la humanidad por qué sirve para explotación social. (Rizo Maradiaga, J., 2015).

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción del trabajo de campo

Nuestra investigación sobre “La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa y su Relación con los prestatarios de la Provincia de Pasco 2021-2022”, que nos propusimos realizar trata básicamente del comportamiento financiero de la microfinanciera en relación con sus clientes; el trabajo de campo se realizó en varias etapas, no es fácil adentrarse al mismo seno de la Empresas (Microfinanciera) por el celo profesional que siempre tienen las empresas privadas, después de todo están lidiando con el mercado de clientes que siempre se está “En captura” de más clientes. Nosotros empezamos el trabajo desde inicios del presente año, queríamos saber cómo se viene comportando esta importante Microfinanciera al finalizar la pandemia del COVID 19 y su consolidación en el mercado de colocaciones de créditos en su cartera de clientes y nuevos socios, ahorristas o clientes.

Hemos visitado a los responsables de la CMAC Arequipa que opera en la Provincia de Pasco-distrito de Yanacancha y hemos observado que se vienen consolidando como líder en el mercado juntamente con la CMAC Huancayo y otras. El trabajo fue entrevistar con ahorristas y prestamistas, quienes

manifestaron que pertenecen a esta microfinanciera por sus facilidades al crédito y porque su tasa es asequible a su poder de pago. Los funcionarios contestaron preguntas muy generales y se abstuvieron a contestar preguntas particulares de la empresa (Microfinanciera), no manifiestan el número de clientes y el número de ahorristas que tienen en cartera. Sin embargo, algunos trabajadores manifestaron que a nivel nacional lideran las preferencias en el mercado, pero que las tasas de interés que cobran por los préstamos son las más bajas del mercado y que pagan también tasas expectantes a los clientes ahorristas.

4.2. presentación, análisis e interpretación de resultados

4.2.1. Análisis e interpretación de la primera hipótesis (he1)

HE1: Las tasas de interés que cobra la CMAC Arequipa es una limitación para la solicitud de mejores créditos, por parte de los clientes.

Que dicen los encuestados

1. ¿Usted piensa que la Caja Municipal Arequipa-Pasco lidera las colocaciones Financieras en la Mypes a nivel nacional?

Objetivo

Nuestro objetivo es conocer si la Caja Municipal Arequipa-Pasco, es la más importante del sistema no financiero, hay que agregar que a nivel bancario la Banca Comercial (Interbank, BCP, BBVB, Scoshbank), son los duros y fuertes en el Perú

Interpretación

SBS Informa (2017). Las cajas Municipales se vienen posicionando como líderes del mercado micro financiero, a la fecha tienen un ratio de capital de 22.5%, siendo el mínimo legal exigido el 10%, su rentabilidad patrimonial es de 18.4%; además se sabe que esta con consolidación se debe a : 1) buena composición del directorio

que es plural; 2) el directorio aprueba estrategias de política financiera y controla muy de cerca a la gerencia; 3) La gerencia es mancomunada (participan 3) y adoptan decisiones y responsabilidades colegiadas; 4) Tiene que existir una reinversión mínima del 50% de las ganancias; 5) está supervisada por la SBS.

En los últimos periodos las CMAC se ha consolidado e incrementado, proveyendo de servicios financieros descentralizados en el País (SFP), hay que mencionar que sus activos aumentaron de 1.3 a 5,3%. Las cajas Municipales dieron créditos directos (En millones de soles) a la Pequeña empresa (10,809), Microempresa (7,579); Consumo (7,036); Mediana empresa (5,780); otros (4,592). Las cajas Municipales también destacan en los depósitos (en Millones de soles); así tenemos que a la actualidad los depósitos de ahorros ascienden a S/ 8,108 y los depósitos a Plazo ascienden a S/ 16, 262.00

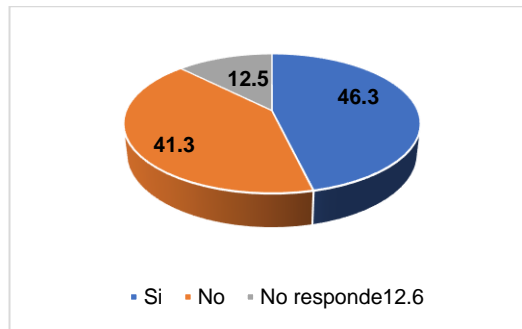
Tabla 1 ¿Usted piensa que la Caja Municipal Arequipa lidera las colocaciones Financieras en la MYPES a nivel nacional?

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	% ACUMULATIVA
SI	37	46.3	46.3
No	33	41.3	87.5
No responde	10	12.5	100.0
TOTAL	80		

FUENTE: Elaboración propia con datos de las encuestas.

Estas características lo reúnen la Caja Arequipa y la CMAC Huancayo, sin embargo, en la Tabla N° 1 los encuestados en un 46.3% manifiestan que la CMAC Arequipa encabeza las preferencias financieras, dicen también que Caja Arequipa es la CMAC es la más relevante y encabeza la solventa financiera y de activos físicos. Sin embargo, un 41.3% manifiestan que esta caja no lo lidera.

Figura 1 ¿Usted piensa que la Caja Municipal Arequipa lidera las colocaciones financieras en la Mypes a nivel nacional?



2. ¿Usted piensa que la Caja Arequipa-Pasco cobra altas tasas de interés por los créditos que otorga?

Objetivo

Nuestro interés es conocer si los emprendedores y los mismos funcionarios son conscientes que la CMAAC Arequipa está cobrando intereses altos respecto a la Banca tradicional.

Interpretación

Realmente la banca tradicional tiene mayores capitales y están apalancados por bancos internacionales, por lo que tienen más solvencia en activos físicos y activos financieros.

Gonzales Estrada , O. (2016), manifiesta que debido a esto podemos preguntar, ¿Por qué los bancos y las cajas tienen diferentes tasas de interés?, esto es así, por ejemplo, cuando se solicita un préstamo personal a las cajas municipales y financieras no bancarias, estas cobran tasas de interés más altas que los bancos; ello debido a que los bancos tradicionales ponen más requisitos que las microfinancieras como la Caja Municipal Arequipa - Pasco que pone para el crédito mínimos requisitos y puede dar el crédito el mismo día que el cliente lo solicita; es decir las cajas otorgan créditos a quienes nadie les quiere prestar y ese riesgo se compensa con tasas de interés alto. La banca tradicional (BCP,

BBVB, Interbank, Scoshbank, etc) tienen sus análisis de riesgo más exigentes y rigurosos para acceder a créditos debido a ello es que las tasas de interés que cobran son menos altas.

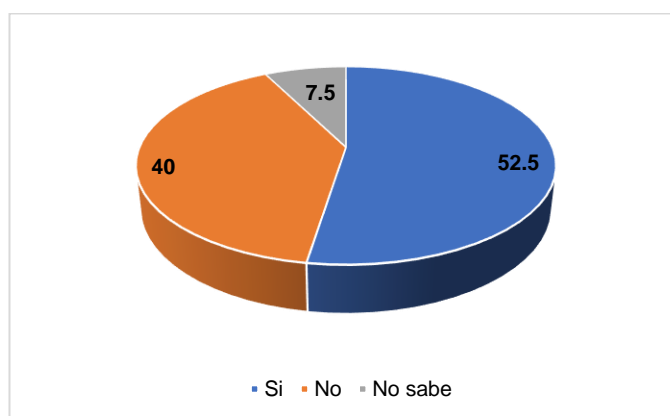
La tabla N° 2 muestra al 52.5% de encuestados que manifiestan que en efecto la CMAC Arequipa - Pasco cobra intereses un poco altos (por los créditos) en relación a la banca comercial. Sin embargo, el 40% percibe que los intereses que se cobra son bajos o en todo caso no perciben que sean altos.

Tabla 2 ¿Usted piensa que la Caja Arequipa-Pasco cobra altas tasas de interés por los créditos que otorga?

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	% ACUMULATIVA
SI	42	52.5	52.5
No	32	40.0	92.5
No responde	06	7.5	100.0
TOTAL	80		

FUENTE: Elaboración propia con datos de las encuestas.

Figura 2 ¿Usted piensa que la Caja Arequipa-Pasco cobra altas tasas de interés por los créditos que otorga?



3. ¿Usted piensa que los intereses que cobra la Caja Arequipa-Pasco son semejantes a las que cobran el resto de cajas municipales que operan en la provincia de Pasco?

Objetivo

Lo que se quiere saber con la pregunta es conocer si la población encuestada está enterada sobre la vigencia de las tasas de interés que cobra la CMAC Arequipa- Pasco en relación con las microfinancieras con el resto de las microfinancieras.

Interpretación

La tabla N°3 nos muestra las principales Cajas Municipales que operan fluidamente a nivel nacional y a nivel local, éstas nos muestran las Tasas activas de créditos a medianas, pequeñas y microempresas, pero también a créditos que se ejecutan especialmente al área hipotecaria. La tabla indica que las tasas activas son más altas que las que cobran los bancos comerciales.

Instituto de Economía y Desarrollo Empresarial (IEDEP) de la Cámara de Comercio de Lima precisa que una de las características que más resalta del sistema financiero peruano es el aún alto spread de tasas de interés, es decir la diferencia entre la tasa de interés activa (costo del crédito) y la tasa de interés pasiva (costo de fondeo). Dicho spread bancario en moneda nacional pasó de 16,93% a 13,44%, mientras que en moneda extranjera prácticamente se mantuvo constante, de 7,78% a 7,54% entre diciembre del 2010 y marzo del 2016. El spread de tasas de interés debe servir para cubrir los distintos costos operativos en que incurren las entidades financieras por otorgar un crédito.

Si preguntamos a la población encuestada los resultados nos muestra la tabla N° 4 donde el 53.8% nos dice que los intereses que

cobra la CMAC Arequipa son parecidos o se diferencias en poco de las otras CMAC como las cajas Huancayo Trujillo o Piura, etc. Solo el 27.5% de encuestados manifiestan que existen cierta diferenciación de tasas entre las cajas, ver la tabla N° 3 y figura 3.

Tabla 3 Tasa de interés promedio del sistema de cajas municipales

Tasa Anual %	CMAC Arequipa	CMAC Cusco	CMAC Huancayo	CMAC Piura	CMAC Sullana	CMAC Trujillo	CMCP Lima
Medianas Empresas	15.87	19.57	10.19	18.36	15.41	16.65	16.32
Pequeñas empresas	20.20	21.90	21.38	30.71	23.54	23.01	22.16
Microempresas	30.02	28.32	31.02	47.48	35.73	32.63	28.77
Consumo	27.98	28.57	28.54	43.17	40.98	29.90	19.88
Hipotecarios	13.73	13.87	12.53	17.19	5.12	13.93	

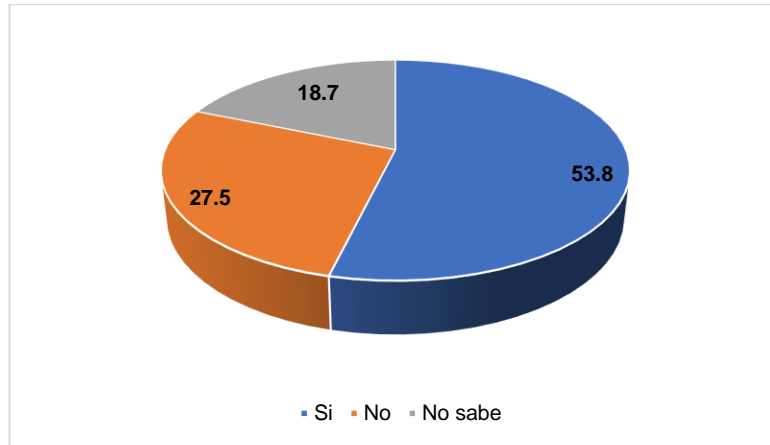
Tasa De Interés Promedio Del Sistema De Cajas Municipales
Tasas Activas Anuales de las Operaciones en Moneda Nacional Realizadas a junio del 2023
Fuente: Tabla elaborada con datos de la SBS y AFP

Tabla 4 ¿Los intereses que cobra la Caja Arequipa-Pasco son semejantes a las que cobran el resto de cajas municipales que operan en la provincia de Pasco?

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	% ACUMULATIVA
SI	43	53.8	53.8
No	22	27.5	81.3
No responde	15	18.7	100.0
TOTAL	80		

FUENTE: Elaboración propia con datos de las encuestas.

Figura 3 Los intereses que cobra la Caja Arequipa-Pasco son semejantes a las que cobran el resto de cajas municipales que operan en la Provincia de Pasco



4. ¿Los socios o clientes de la Caja municipal Arequipa- Pasco enfrenta atrasos en sus pagos o moras de sus cuotas mensuales?

Objetivo

La pregunta tiene por objeto conocer cómo enfrentan los clientes deudores sus pagos de sus cuotas, toda vez que todavía existe el síndrome de psicosis de crisis por la pandemia del Covid-19.

Interpretación

Los analistas de economía y política manifiestan que en estos meses que el país viene afrontando crisis económica, financiera y política en el país, reflejándose en un alza de precios, es decir venimos enfrentando inflación.

a) Morosidad en las cajas municipales

Castillo A. & cárdenas F. (2016), señala que casi siempre existe morosidad por parte de algunos clientes o emprendedores, por ejemplo, en el año 2017 las cajas municipales tuvieron una ratio de mora de cerca de 7% este era una ratio relativamente alto. La CMAC Arequipa también tuvo estos problemas; sin embargo, existieron otras financieras que estaban por encima del promedio.

b) Morosidad en créditos de consumo en las CMAC

El aumento de la morosidad se originó debido a la alta sensibilidad de los créditos de consumo ante cambios en el ciclo económico., los créditos (como producto financiero) representa un porcentaje más o menos alto de las colocaciones de las CMAC; en los créditos de consumo ha habido moras, pero estas han sido poco representativas, porque conforme había atrasos estos eran superados por los clientes.

c) Morosidad en créditos hipotecarios en las CMAC

La ratio promedio de esta morosidad (La hipotecaria) fue de aproximadamente 1.9%; los que más demandan créditos hipotecarios son los Comerciantes que no son atendidos por la Banca comercial, entonces recurren a las CMAC entre ellas la Arequipa, estas microfinancieras ofrecen los créditos hipotecarios que los comerciantes lo solicitan. Sin embargo, tampoco se puede decir que las microfinancieras (como la caja municipal) se llena de créditos hipotecario, realmente todo es limitado.

d) Morosidad en mediana empresa en las CMAC

Estos créditos son relativamente pocos, sin embargo, a pesar de ello el índice de morosidad de los créditos a medianas empresas es ligeramente alto, y lo que deben más son a las CMAC, ello porque estas instituciones para asegurar un Spread financiero (operación que garantiza recuperar con seguridad el capital prestado) elevan las tasas de interés que los prestatarios pagarán.

e) Morosidad de la micro y pequeña empresa en las CMAC.

También se incurre en moras, ello en parte porque las CMAC entre ellas la Arequipa – Pasco se ha desprendido de la importancia de ser rígidos en la aceptación de altos montos de créditos, ello significa que se han entregado créditos a prestatarios que tienen otras deudas en otra institución financiera (su condición crediticia tiene luz Roja). No conviene tener un alto grado de ratio, ello quiere decir que se está afectando los activos de la empresa.

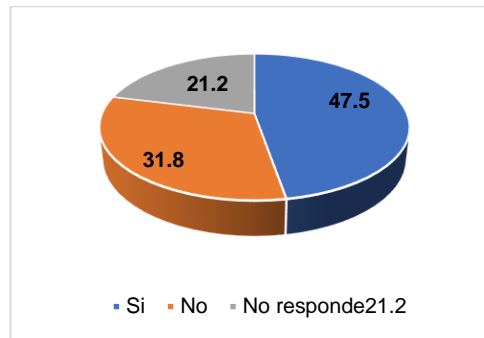
Por otra parte, los encuestados en un 47.5% manifiestan que, en efecto, casi siempre se presentan atrasos en el pago de las cuotas que son en su mayor parte en forma mensual, sin embargo, los atrasos no son consuetudinarios, es decir al siguiente mes, algunos se atarazan por lo que los directivos de la caja tienen que hacer un financiamiento necesario incrementándose el costo de los créditos. Un 31.3% de encuestados manifiestan que no cuentan con moras, ver la tabla N° 4.5, (Castillo A. & cárdenas F. 2016, pág. 25).

Tabla 5 *¿Los socios o clientes de la Caja municipal Arequipa- Pasco enfrenta atrasos en sus pagos o moras de sus cuotas mensuales?*

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	% ACUMULATIVA
SI	38	47.5	47.5
No	25	31.3	78.8
No responde	17	21.2	100.0
TOTAL	80		

FUENTE: Elaboración propia con datos de las encuestas.

Figura 4 ¿Los socios o clientes de la Caja municipal Arequipa- Pasco enfrenta atrasos en sus pagos o moras de sus cuotas mensuales?



4.2.2. Análisis e interpretación de la segunda hipótesis (he₂)

HE2: Las facilidades en los tramites y acceso rápido, influyen en el incremento de solicitudes de créditos y ahorros en la CMAC Arequipa.

Que dicen los encuestados

1. ¿La caja Municipal Ofrece otros productos financieros a parte de ahorros y créditos a los clientes?

Objetivo

El objetivo es conocer de parte de los encuestados si la CMAC Arequipa ofrece otros productos financieros a los clientes, pues hoy se han diversificado el ofrecimiento de otras modalidades de captación de dineros.

Interpretación

Según la Caja Municipal Arequipa - Pasco, esta tiene la capacidad de ofrecer servicios importantes como, Bebito automático (es decir abona a empresas e instituciones automáticamente; Emite Cheque de gerencia (ello para seguridad de traslado de fondos con grandes sumas de dinero); Recaudación (cuando algunas empresas o instituciones quieren cobrar o recaudar de sus socios cuotas, recibos, etc. de una manera fácil segura y efectiva); Transferencias automáticas (recibe y envía dinero a la cuenta de otros bancos y Cajas Municipales).

Otros productos financieros que nos ofrece la CMAC Arequipa- Pasco son: Depósitos o ahorros a plazo fijo; Créditos de consumo; créditos

para vivienda; crédito vehicular; créditos hipotecarios; decepciona depósitos de a CTS pagando buenos intereses.

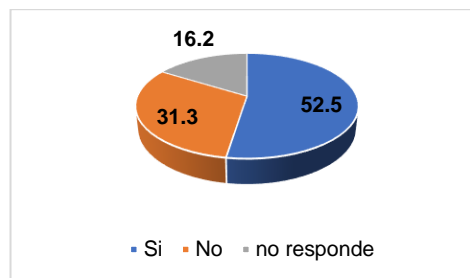
Al preguntar a los encuestados los resultados fueron en un 52.5% manifiestan que la CMAC Arequipa tiene productos que ofrecer, en realidad la mayoría de Cajas municipales ofrece un mínimo de productos y servicios financieros al público que lo solicita. Un 31.3% manifiesta que no restan enterados de más productos que ofrece la Caja. Ver la tabla N° 6.

Tabla 6 *¿La caja Municipal Ofrece otros productos financieros aparte de ahorros y créditos a los clientes?*

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	% ACUMULATIVA
SI	42	52.5	52.5
No	25	31.3	83.8
No responde	13	16.2	100.0
TOTAL	80		

FUENTE: Elaboración propia con datos de las encuestas.

Figura 5 *¿La caja Municipal Ofrece otros productos financieros aparte de ahorros y créditos a los clientes?*



2. ¿Usted piensa que la Caja Municipal Arequipa paga buenos intereses por sus ahorros?

Objetivo

Lo que queremos conocer es si la CMAC Arequipa - Pasco, ofrece mejores intereses a sus clientes, respecto a los intereses que ofrece la banca tradicional.

Interpretación

Gonzales Estrada, O. (2016) manifiesta que hay diferencias entre las tasas que paga la Banca comercial y las CMAC que no pertenecen al sistema bancario, así tenemos que la Caja Municipal Arequipa paga a sus clientes ahorristas a plazo fijo 9.50% por un año, mientras que la banca comercial solo lo hace con el 6 y 7%; Por los ahorros o depósitos de la CTS las cajas están pagando entre el 7 y 8% , los bancos ofrecen menos del 3%, esto hace que los trabajadores que reciben sus CTS busquen mejores ofrecimientos en intereses, la Caja Municipal Arequipa-Pasco es una las microfinancieras que recibe más depósitos de los empleados de Pasco. La pregunta es, ¿Por qué motivo las cajas ofrecen mejores intereses que la banca comercial? La respuesta es porque las Cajas y financieras pagan menos por el mantenimiento de infraestructura, pagan menos por servicios básicos y sus operaciones son más pequeñas. Es necesario precisar que la solidez de una Caja es diferente a las de un banco, las personas pueden desconfiar de la estabilidad de las microfinancieras (al ofrecer mejores tasas por ahorros), pues los bancos tienen cartera pesada y de mayor garantía; sin embargo, es cuestión de una buena gerencia y ahora están controladas por la SBS. A la Banca no le preocupa pues ellos tienen una reputación y una cartera de clientes ganados, casi no les interesa ofrecer mayores intereses por ahorros, pues tienen muchos clientes que desea poner sus dineros en sus arcas.

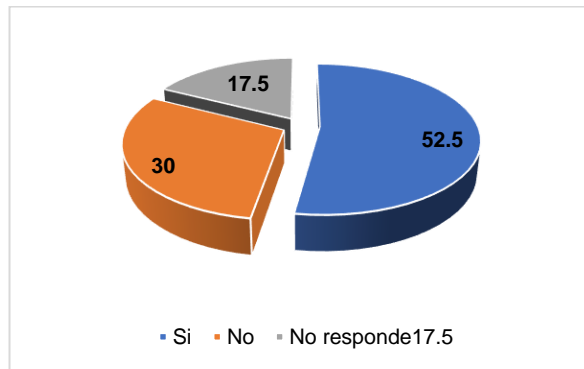
La tabla N° 4.6 nos muestra las respuestas de los encuestados quienes en un 52.5% manifiestan que ciertamente la Caja Municipal Arequipa-Pasco paga mejores intereses respecto a la banca comercial, no se puede decir de las otras cajas municipales pues su variación es mínima.

Tabla 7 ¿Usted piensa que la Caja Municipal Arequipa paga mejores intereses por sus ahorros?

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	% ACUMULATIVA
SI	42	52.5	52.5
No	24	30.0	82.0
No responde	14	17.5	100.0
TOTAL	80		

FUENTE: Elaboración propia con datos de las encuestas.

Figura 6 ¿Usted piensa que la Caja Municipal Arequipa paga buenos intereses por sus ahorros?



3. ¿Para usted es fácil sacar un crédito en la Caja Municipal Arequipa-Pasco?

Objetivo

Lo que se quiere comprobar es por qué son fáciles obtener créditos de la CMAC Arequipa – Pasco, a pesar del mayor costo del capital, no se debe olvidar que en los últimos años el costo de del capital es alto, a pesar de las crisis financieras.

Interpretación

El trámite para adquirir crédito de la CMAC Arequipa es relativamente fácil, solo se requiere obtener sus documentos personales básicos y someterse a un análisis de antecedentes financieros pasados, de no mediar problemas de adeudo, moras pasadas o antecedentes con otras financieras, el crédito tendrá luz verde. La caja Arequipa tiene solvencia financiera por sus ratios positivos que tiene; además en los últimos años y meses tiene liquidez pues viene administrando ahorros a plazo fijo y

decepcionando capitales de ahorros de la CTS y tiene la supervisión de la SBS y AFP. Estos capitales y sus activos físicos y activos financieros que lo tiene registrado en los registros públicos y declarados en la SUNAT le hacen garantizable su patrimonio como respaldo a los créditos que ofrece y el capital que recibe como depósitos.

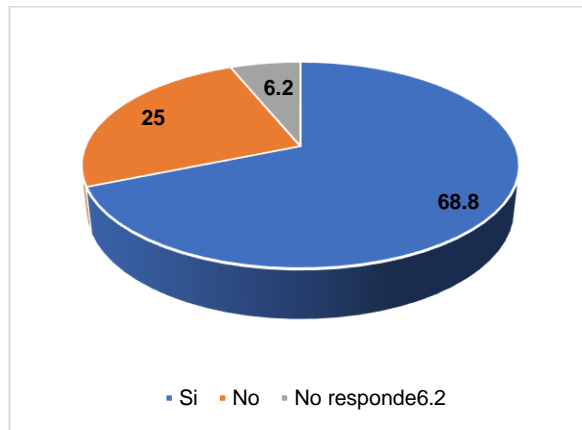
La tabla N° 8 nos señala que los resultados de la encuesta donde el 68.8% de encuestados señalan que la obtención de créditos es fácil de obtener, pues los requisitos son mínimos, a veces te piden garantías (o avales de socios), cuando los créditos son altos, se incrementan también la tasa; si los créditos son relativamente bajos, la tasa también varía; no se debe olvidar que el costo del capital vale más cuando el tiempo se hace más largo. Un 25% de los encuestados manifiestan que la adquisición de créditos siempre tiene dificultades al no cumplir con los requisitos mínimos.

Tabla 8 ¿Para usted es fácil sacar un crédito en la Caja Municipal Arequipa-Pasco?

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	% ACUMULATIVA
SI	55	68.8	68.8
No	20	25.0	93.8
No responde	05	06.2	100.0
TOTAL	80		

FUENTE: Elaboración propia con datos de las encuestas.

Figura 7 ¿Para usted es fácil sacar un crédito en la Caja Municipal Arequipa-Pasco?



4. ¿Hay factores financieros que pueden mejorar y otros que pueden mermar la calidad y solvencia de la CMAC Arequipa - Pasco?

Objetivo

Lo que requerimos comprobar es, si se ha percibido la existencia de variables económicas y financieras que pueden hacer fluctuar positiva o negativamente la estabilidad, calidad y solvencia de la caja municipal Arequipa.

Interpretación

Lo que se quiere es que la CMAC Arequipa conserve su solvencia como toda empresa, sin embargo, puede existir algunos percances debido a la variabilidad de la economía por acontecimientos políticos nacionales o por problemas financieros internacionales (como la guerra entre Rusia y Ucrania) que pueden hacer variar el espectro económico y financiero mundial; siendo así se está propenso a factores externos e internos.

Alvarado, C. & Tarazona, J (2023), señala que pueden existir factores que hagan aumentar la consolidación, competitividad productividad incrementando el valor de y solvencia de la Caja Municipal Arequipa. Estos factores pueden resumirse en:

- ❖ Si se tienen menos créditos reprogramados, los socios o clientes cumplen en pagar sus cuotas sin mayores atrasos.

- ❖ Se tiene buenos indicadores de solvencia acentuándose la calidad y el incremento de liquidez en la cartera financiera de la Caja Municipal.
- ❖ Aumentan accionistas, clientes, aumentan los depósitos de toda índole, se incrementa el patrimonio impulsando el crecimiento y desarrollo de la institución financiera.

Por otra parte, puede existir factores que haga disminuir la competitividad, productividad de la empresa, ello ocasiona que disminuya su productividad y el valor, teniendo una clasificación internacional (Moody's), menor; estos factores pueden ser:

- Cuando se deteriora la capacidad de créditos.
- Cuando disminuye el nivel de solvencia de la caja, afectando la ratio de capital de la Microfinanciera.
- Cuando se deteriora la capacidad de las colocaciones disminuyen los ahorristas, las solicitudes de créditos y existe poca utilidad neta.
- Cuando hay un permanente bullicio político y jurídico y contradicciones políticas entre el Poder ejecutivo, Legislativo y Judicial, que inestabiliza la economía global. (Alvarado, C. & Tarazona, J. 2023).

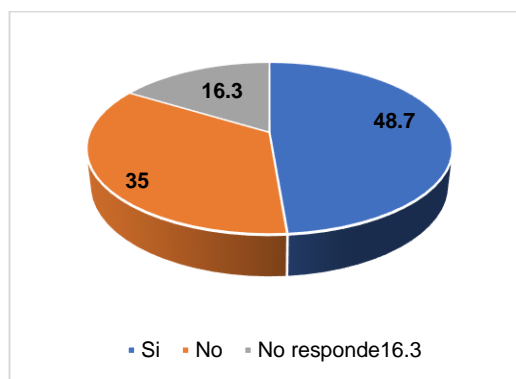
La tabla 9 y figura N° 8 nos muestra el 48.7% de encuestados quienes manifiestan que siempre existirán factores financieros positivos que pueden estimular las inversiones y créditos de las Mypes y emprendedores, como por ejemplo la caída de la tasa de interés, el desarrollo de la economía local, las inversiones extranjeras regionales, etc, pero también se está propenso a caídas de los créditos por problemas (crisis) financieras a nivel internacional, recesiones de la economía nacional, por el incremento del tipo de cambio, especialmente el dólar norteamericano. Otros encuestados (el 35%) manifiestan que los factores financieros que se presenten no impactan con severidad la economía local, de manera que los créditos no serían afectados, por factores externos.

Tabla 9 ¿Hay factores financieros que pueden mejorar y otros que pueden mermar la calidad y solvencia de la CMAC Arequipa - Pasco?

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	% ACUMULATIVA
SI	39	48.7	48.7
No	28	35.0	83.7
No responde	13	16.3	100.0
TOTAL	80		

FUENTE: Elaboración propia con datos de las encuestas.

Figura 8 ¿Hay factores financieros que pueden mejorar y otros que pueden mermar la calidad y solvencia de la CMAC Arequipa - Pasco?



4.2.3. Análisis e interpretación de la tercera hipótesis (he3)

HE3: El desarrollo de la economía sectorial en la Provincia de Pasco puede garantizar un mejor crecimiento y desarrollo de la microempresa y el mejoramiento de los ingresos de los trabajadores.

Que dicen los encuestados

1. ¿Usted piensa que un mejor crecimiento y desarrollo de la economía en Pasco incrementaría los créditos para los clientes?

Objetivo

Lo que se quiere conocer es si los encuestados son conscientes que la economía financiera está basada en la economía real, es decir que el dinero solo tiene validez cuando es capaz de adquirir bienes sustentables.

Interpretación

Para el desarrollo de toda sociedad se necesita del desarrollo de la economía en forma integral (economía sectorial), se debe contar cuando menos el desarrollo de la industria manufacturera, la agricultura, el comercio; pero también la educación y la salud; descuidarse de estos sectores acarrearía un atraso casi total de la economía y la sociedad.

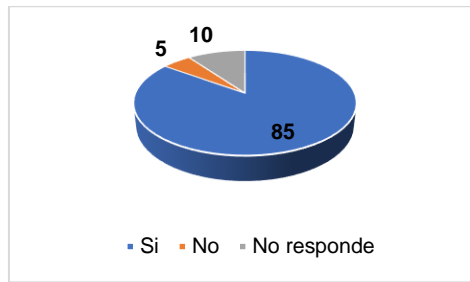
Flores E. (2001), manifiesta que la economía de Pasco es poco desarrollada; sin embargo, podríamos desarrollar en lo que mejor sabemos hacer o desarrollar nuestras mejores ventajas comparativas; así tenemos que desarrollar la producción de alimentos (ganadería y agricultura); desarrollar el turismo (restaurantes y hoteles); la construcción (este es un sector imparable y da empleos), la producción de servicios de, metal mecánico (que está ligada a la construcción). El comercio que está ligada al transporte es una actividad que se debe seguir desarrollando. Nuestra estructura productiva, pero se puede desarrollar si las autoridades regionales, las dependencias del gobierno central, las municipalidades se deciden hacerlo desde las gerencias de infraestructura, Desarrollo social, desarrollo económico y el ministerio de agricultura.

Tabla 10 *¿Un mejor crecimiento y desarrollo de la economía en Pasco incrementaría los créditos para los clientes?*

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	% ACUMULATIVA
SI	68	85.0	85.0
No	04	05.0	90.0
No responde	08	10.0	100.0
TOTAL	80		

FUENTE: Elaboración propia con datos de las encuestas.

Figura 9 ¿Un mejor crecimiento y desarrollo de la economía en Pasco incrementaría los créditos para los clientes?



2. ¿El sector servicios y el comercial son los clientes más importantes para los créditos de Mypes?

Objetivo

El objetivo de la pregunta es conocer cuán importante es el sector servicios y el comercio en la estructura productiva de la economía de Pasco y que son influyentes en los créditos de la CMAA Arequipa-Pasco.

Interpretación

Nuestra estructura productiva que influye en los créditos de la Caja Municipal Arequipa-Pasco es básicamente el comercio y los servicios; las Mypes están conformadas especialmente por empresas que se dedican al comercio y a los servicios, también tenemos pequeñas empresas que se dedican a los restaurantes y hospedajes, estos rubros se desarrollan mejor en la provincia de Oxapampa y sus distritos. Siendo así la estructura productiva entonces la liquidez monetaria de los créditos giran en torno a esta estructura de producción.

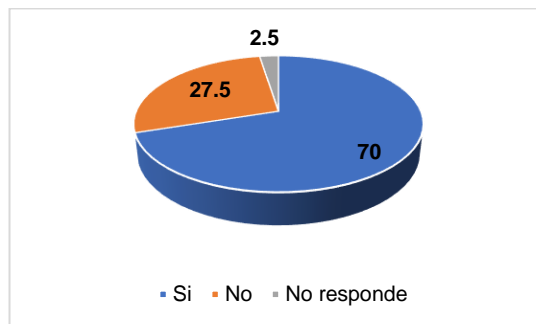
La tabla N° 11 muestra que un 70% de población asevera que el sector servicios y el comercio son las principales actividades en las que basa sus créditos la Caja Municipal Arequipa-Pasco; por cierto, también están las personas naturales que solicitan créditos para consumo personal y familiar, según las encuestas estos clientes son los más cumplidos con sus cuotas mensuales. Solo un 27.5% manifiestan que hay otros rubros de la producción que también solicitan créditos.

Tabla 11 ¿El sector servicios y el comercio son los clientes más importantes para los créditos de Mypes?

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	% ACUMULATIVA
SI	56	70.0	70.0
No	22	27.5	97.5
No responde	02	2.5	100.0
TOTAL	80		

FUENTE: Elaboración propia con datos de las encuestas.

Figura 10 ¿El sector servicios y el comercial son los clientes más importantes para los créditos de Mypes?



3. ¿Se brinda créditos hipotecarios o para vivienda a solicitud de los clientes?

Objetivo

Nuestra pregunta tuvo el objetivo conocer de los prestatarios y de los responsables de la CMAC Arequipa -Pasco, el alcance de los préstamos no solo para invertir en empresas comerciales y/o otras productivas, sino también en otras actividades.

Interpretación

En realidad, existe muchos créditos que están dirigidos a refaccionar viviendas o concluirlos; no existen créditos para comprar casas o departamentos, pues para comprar esa clase de infraestructura se requiere de grandes montos, créditos que la Caja Municipal no está en condiciones de prestar, no porque no tenga liquidez, sino porque son montos muy altos y el cliente no califica para hacerse acreedor de créditos altos, pues se

necesita de avales, garantías, etc. En este rubro están especializados la banca comercial, ellos compran la infraestructura para el banco y luego de cancelado el bien lo transfieren al interesado; pero lo hacen a intereses altos.

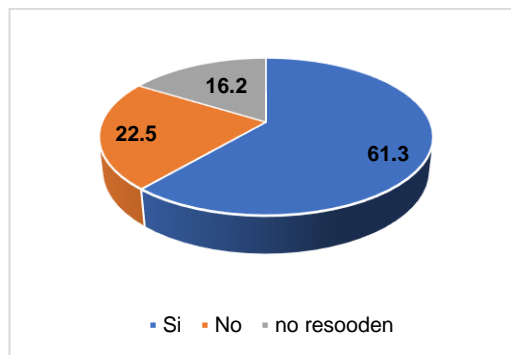
La tabla 12 muestra los resultados de la encuesta donde un 61.3% manifiestan que es cierto que existen créditos que están dirigidos a aspectos hipotecarios y vivienda, especialmente a la refacción de la infraestructura, o también para concluir pagar una vivienda familiar; sin embargo, un 22.5% de los encuestados dicen que no existen, o son escasos esta clase de créditos por ser en su mayoría muy costosos por los intereses.

Tabla 12 ¿Se brinda créditos hipotecarios o para vivienda a solicitud de los clientes?

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	% ACUMULATIVA
SI	49	61.3	61.3
No	18	22.5	83.8
No responde	13	16.2	100.0
TOTAL	80		

FUENTE: Elaboración propia con datos de las encuestas.

Figura 11 ¿Se brinda créditos hipotecarios o para vivienda a solicitud de los clientes?



4. ¿Se brinda créditos para empresas agrícolas en la Provincia de Pasco?

Objetivo

La pregunta tiene el objetivo de averiguar si los créditos también van dirigidos a Mypes agrícolas, y cuáles son las características o requisitos para que se efectivicen los créditos.

Interpretación

Los créditos dirigidos a la producción agrícola son muy limitados o poco solicitados, existen comunidades campesinas que sí han requerido créditos para reflotar su producción, pero estos préstamos han sido requeridos como comunidad. En forma privada o individual no ha habido créditos, es decir existe pocas empresas privadas agrícolas que soliciten créditos para incrementar la agricultura o actividades pecuaria, seguramente porque el sector agropecuario son actividades muy deprimidas económicamente. Las comunidades solo producen para el autoconsumo de las familias, en muy poca escala producen para el mercado de las ciudades por el bajo precio, que ofrecen por el producto, (generalmente papas, habas trigo, cebada, maíz, etc); casi no existe producción privada comunal. Los campesinos no están organizados y el Ministerio de agricultura poco hace para reflotar la producción agropecuaria.

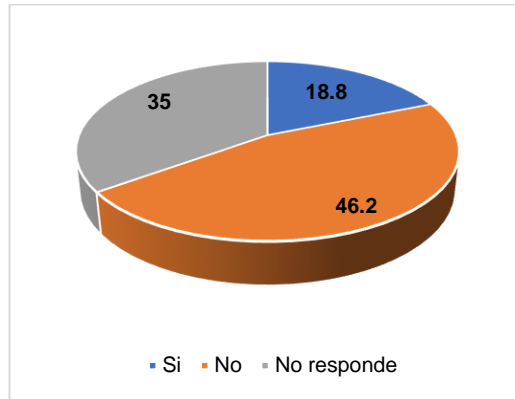
Tabla 13 ¿Se brinda créditos para empresas agrícolas en la Provincia de Pasco?

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	% ACUMULATIVA
SI	15	18.8	18.8
No	37	46.2	65.0
No Responde	28	35.0	100.0
TOTAL	100		

FUENTE: Elaboración propia con datos de las encuestas.

La tabla N° 13 muestra la opinión de los encuestados quienes en un 18.8% manifiestan que si existen agricultores que solicitan créditos para sus comunidades; pero existen un 46.2% de encuestados que manifiestan que no hay créditos para empresas agrícolas, salvo préstamos personales que son conocidos por la Caja Municipal como “microcréditos” y son otorgados con un aval o garantía.

Figura 12 ¿Se brinda créditos para empresas agrícolas en la Provincia de Pasco?



4.3. Prueba de hipótesis

4.3.1. Sobre la hipótesis específica i

HE1: Las tasas de interés que cobra la CMAC Arequipa es una limitación para la solicitud de mejores créditos por parte de los clientes.

HE₀: Las tasas de interés que cobra la CMAC Arequipa No es una limitación para la solicitud de mejores créditos, por parte de los clientes.

La función es:

La solicitud de mejores créditos por parte de los clientes = F (Las tasas de interés que cobra la CMAC Arequipa)

Tabla 14 Prueba de la "ji" cuadrada de Pearson de la Hipótesis 1

Solicitud de créditos por parte de los clientes.	Las tasas de interés o costo de capital.			
	Las t. de i Son altas	Las t. de i. Son Bajas	No responde	TOTAL
Si, solicitan	26	11	01	38
No, solicitan	12	10	05	27
No responden	04	05	06	15
TOTAL	42	26	12	80

FUENTE: Elaboración propia con datos de las encuestas.

1. Utilizando la siguiente relación para probar la hipótesis:

$$x^2 = \sum \frac{(o-e)^2}{e}$$

Se observa que los valores están representados por “o” y los valores esperados representados por “e”, de esta manera para evaluar la ecuación que antecede se determina el valor esperado para cada persona que se ha encuestado y que tiene relación con la hipótesis que se ha planteado.

2. La Distribución de la prueba estadística:

Para esta prueba se tuvo que encontrar los “grados de libertad” que se muestra en la Tabla Estadística, estos grados se encuentran de la siguiente manera: $(N^{\circ} \text{ de columnas} - 1) * (N^{\circ} \text{ de filas} - 1) = (3-1) * (3-1) = 04$ grados de libertad. Con este resultado se ha encontrado el valor de la Chi Cuadrada.

3. Regla de decisión:

Si consideramos un nivel de significancia de $5\% = 0.05$, entonces se puede rechazar la hipótesis nula (H_0) y ello sucede solo cuando el resultado de x^2 es mayor o igual a 9.84, de manera que aplicando la ecuación, (fe) se obtiene:

$$(42*38) / 80 = 20.0$$

$$(42*27) / 80 = 14.2$$

$$(42*15) / 80 = 07.9$$

$$(26*38) / 80 = 12.4$$

$$(26*27) / 80 = 08.8$$

$$(26*15) / 80 = 04.9$$

$$(12*38) / 80 = 05.7$$

$$(12*27) / 80 = 04.1$$

$$(12*15) / 80 = 02.3$$

Los resultados anteriores obtenidos se aplican a la relación Ji cuadrada que es la siguiente:

$$X^2 = \sum_{N=1}^H \sum_{N=1}^K \frac{(f_0 - f_e)^2}{f_e}$$

Dónde:

X^2 = Valor estadístico de la Chi cuadrada

f_0 = frecuencia observada

f_e = frecuencia esperada

$$X^2 = (26 - 20)^2/20 + (11 - 14.2)^2/14.2 + (1 - 7.9)^2/7.9 + \dots + (4 - 5.7)^2/5.7 + (5 - 4)^2/4 + (6 - 2.3)^2/2.3 = 16.1$$

4. Decisión estadística:

Al conocer que $16.1 > 9.48$, estaremos en condiciones de rechazar H_0 pues $X^2_c = 16.1$ (que se ha calculado) es $> X^2_t = 9.48$, (que se encuentra en la tabla estadística del anexo N°2), este resultado a un nivel de 0.05 P (de probabilidad) nos indica que sí existe relación positiva entre la variable dependiente (Y): **“La solicitud de mejores créditos por parte de los clientes”**, con la variable independiente:

“La tasa de interés que cobra la CMAC Arequipa - Pasco”

4.3.2. Sobre la hipótesis específica 2 (HE₂)

HE₂: Las facilidades en los tramites y acceso rápido, influyen en el incremento de solicitudes de créditos y ahorros en la CMAC Arequipa.

HE₀: Las facilidades en los tramites y acceso rápido, No influyen en el incremento de solicitudes de créditos y ahorros en la CMAC Arequipa.

La función es:

El incremento de solicitudes de créditos y ahorros en la CMAC Arequipa
= F (Las facilidades en los tramites y acceso rápido)

Tabla 15 Prueba de la “ji” cuadrada de Pearson de la Hipótesis 2

El incremento de solicitudes de créditos y ahorros en la CMAC Arequipa	Las facilidades en los tramites y acceso rápido			
	Si, hay facilidades	No, hay facilidades	No sabe	TOTAL
Si, hay incremento	35	07	04	46
No, hay incremento	12	11	02	25
No sabe	03	04	02	09
TOTAL	50	22	08	80

FUENTE: Elaboración propia con datos de las encuestas.

1. Utilizando la siguiente relación para probar la hipótesis:

$$x^2 = \sum \frac{(o - e)^2}{e}$$

Se observa que los valores están representados por “o” y los valores esperados representados por “e”, de esta manera para evaluar la ecuación que antecede se determina el valor esperado para cada persona que se ha encuestado y que tiene relación con la hipótesis que se ha planteado.

2. La Distribución de la prueba estadística:

Para esta prueba se tuvo que encontrar los “grados de libertad” que se muestra en la Tabla Estadística, estos grados se encuentran de la siguiente manera: (N° de columnas – 1) * (N° de filas – 1) = (3-1) * (3-1) = 04 grados de libertad. Con este resultado se ha encontrado el valor de la Chi Cuadrada.

3. Regla de decisión:

Si consideramos un nivel de significancia de 5% = 0.05, entonces se puede rechazar la hipótesis nula (H_0) y ello sucede solo cuando el resultado de χ^2 es mayor o igual a 9.84, de manera que, aplicando la ecuación, (f_e) se obtiene:

$$(50 \cdot 46) / 80 = 28.6$$

$$(50 \cdot 25) / 80 = 15.6$$

$$(50 \cdot 09) / 80 = 05.6$$

$$(22 \cdot 46) / 80 = 12.7$$

$$(22 \cdot 25) / 80 = 06.9$$

$$(22 \cdot 09) / 80 = 02.5$$

$$(08 \cdot 46) / 80 = 04.6$$

$$(08 \cdot 25) / 80 = 02.5$$

$$(08 \cdot 09) / 80 = 0.9$$

Los resultados anteriores obtenidos se aplican a la relación Ji cuadrada que es la siguiente:

$$X^2 = \sum_{N=1}^H \sum_{N=1}^K \frac{(f_0 - f_e)^2}{f_e}$$

Dónde:

X^2 = Valor estadístico de la Chi cuadrada

f_0 = frecuencia observada

f_e = frecuencia esperada

$$X^2 = (35 - 28.6)^2 / 28.6 + (7 - 15.6)^2 / 15.6 + (4 - 5.6)^2 / 5.6 + \dots + (3 - 4.6)^2 / 4.6 + (4 - 2.5)^2 / 2.5 + (2 - 0.9)^2 / 0.9 = 11.9$$

4. Decisión estadística:

Si sabemos que $11.9 > 9.48$, entonces estamos en condiciones de rechazar H_0 . debido a que $X^2_c = 11.9$ (que hemos calculado) es $> X^2_t = 9.48$, (que está registrada en la tabla estadística del anexo N°2), este resultado a un nivel de 0.05 P (de probabilidad) se puede aseverar con el resultado que sí existe relación positiva entre la variable dependiente (Y): **“El incremento de solicitudes de créditos y ahorros en la CMAC Arequipa - Pasco”**, con la variable independiente: **“Las facilidades en los tramites y acceso rápido”**

4.3.3. Sobre la hipótesis específica 3 (HE₃)

HE₃: El desarrollo de la economía sectorial en la Provincia de Pasco garantiza un mejor crecimiento y desarrollo de la microempresa y el mejoramiento de los ingresos de los trabajadores.

HE₀: El desarrollo de la economía sectorial en la Provincia de Pasco No garantiza un mejor crecimiento y desarrollo de la microempresa y el mejoramiento de los ingresos de los trabajadores.

La función es:

El crecimiento y desarrollo de la microempresa y el mejoramiento de los ingresos de los trabajadores = F (El desarrollo de la economía sectorial en la Provincia de Pasco)

Tabla 16 Prueba de la “ji” cuadrada de Pearson de la Hipótesis 3

<i>Crecimiento y desarrollo de la microempresa y el mejoramiento de los ingresos de los trabajadores.</i>	Desarrollo de la economía sectorial en la Provincia de Pasco			
	Si Hay desarrollo de la economía	No hay desarrollo de la economía	No sabe	TOTAL
<i>Si, hay crecimiento y desarrollo de Mypes</i>	08	13	05	26
<i>No, hay crecimiento y desarrollo de Mypes</i>	19	29	00	48
<i>No Sabe</i>	03	02	01	06
TOTAL	30	44	06	80

FUENTE: Elaboración propia con datos de las encuestas.

1. Utilizando la siguiente relación para probar la hipótesis:

$$x^2 = \sum \frac{(o - e)^2}{e}$$

Se observa que los valores están representada por “o” y los valores esperados representados por “e”, de esta manera para evaluar la ecuación que antecede se determina el valor esperado para cada persona que se ha encuestado y que tiene relación con la hipótesis que se ha planteado.

2. La Distribución de la prueba estadística:

Para este caso se ha tenido que encontrar los grados de libertad para aplicar la Tabla estadística los grados de libertad se determinan así: (N° de columnas – 1) * (N° de filas – 1) = (2-1) *(2-1) = 01 grados de libertad. Este resultado nos sirve para encontrar el valor el Chi cuadrada.

3. Regla de decisión:

Si consideramos un nivel de significancia de 5% = 0.05, entonces se puede rechazar la hipótesis nula (H_0) y ello sucede solo cuando el resultado de x^2 es mayor o igual a 9.84, de manera que, aplicando la ecuación, (fe) se obtiene:

$$(30*26) / 80 = 9.8$$

$$(30*48) / 80 = 18.0$$

$$(30*06) / 80 = 2.3$$

$$(44*26) / 80 = 14.3$$

$$(44*48) / 80 = 26.4$$

$$(44*06) / 80 = 3.3$$

$$(06*26) / 80 = 2.0$$

$$(06 \cdot 48) / 80 = 3.6$$

$$(06 \cdot 06) / 80 = 0.5$$

Los resultados anteriores obtenidos se aplican a la relación Ji cuadrada que es la siguiente:

$$X^2 = \sum_{N=1}^H \sum_{N=1}^K \frac{(f_0 - f_e)^2}{f_e}$$

Dónde:

X^2 = Valor estadístico de la Chi cuadrada

f_0 = frecuencia observada

f_e = frecuencia esperada

$$X^2 = (8 - 9.8)^2 / 9.8 + (13 - 18)^2 / 18 + (5 - 2.3)^2 / 2.3 + \dots + (3 - 2)^2 / 2 + (2 - 3.6)^2 / 3.6 + (1 - 0.5)^2 / 0.5 = 12.2$$

4. Decisión estadística:

Si sabemos que $12.2 > 9.48$, entonces estamos en condiciones de rechazar H_0 . debido a que $X^2_c = 12.2$ (que hemos calculado) es $> X^2_t = 9.48$, (que está registrada en la tabla estadística del anexo N°2), este resultado a un nivel de 0.05 P (de probabilidad) se puede aseverar con el resultado que sí existe relación positiva entre la variable dependiente (Y): “crecimiento y desarrollo de la microempresa y el mejoramiento de los ingresos de los trabajadores”, con la variable independiente: “El desarrollo de la economía sectorial en la Provincia de Pasco”

4.4. Discusión de resultados

4.4.1. El Objetivo es relacionar y discutir como la tasa de interés que cobra la CMAC Arequipa-Pasco, determina la solicitud de créditos en los clientes.

El costo del capital siempre ha sido caro, por lo que es una causa de la restricción para las inversiones sean estas grandes o pequeñas. A nivel internacional hay una crisis financiera por ello es que se está produciendo inflación en EE. UU; pero este país (sus crisis) lo carga a los países del tercer mundo que son de bajo desarrollo y estos son los que pagan las consecuencias, EE: UU emite dólares sin ningún respaldo productivo, ello eleva los precios del petróleo, gas etc. El gobierno peruano a través del BCR viene restringiendo la demanda de dinero incrementando la tasa de interés (ello encarece las inversiones pequeñas y grandes), produciéndose una recesión económica y el alza del costo de la vida. La escasez de dinero en las empresas se refleja también en la Mypes, ello trae y se acentuará las moras pues los microempresarios no podrán pagar sus deudas con la consecuencia de que sus negocios tendrán que cerrarse; es decir la recesión está prácticamente presente.

Alcedo Bernaldo K., (2019) venia manifestando que las moras de la Caja Municipal Arequipa ya se venían produciendo en clientes que son personas naturales y pequeños empresarios por lo que la salida que se dio fue pagar un seguro por morosidad, pues la CMAC esta supervisada por la SBS y se tiene que pagar con el encaje (o seguro).

4.4.2. El objetivo es describir y relacionar como las facilidades en los tramites y acceso rápido, influyen en el incremento de solicitudes de créditos y ahorros en la CMAC Arequipa.

Las facilidades de crédito que da la CMAC Arequipa-Pasco, es fundamentalmente porque ésta eleva la tasa de interés de créditos por encima

de la Banca tradicional, por ello es que los requisitos que exigen no son exigentes, realmente se corre un riesgo de pérdida (o de moras), por ello es que sus créditos son de corto plazo y de bajos montos (o llamados también microcréditos). Es que la SBS y AFP ha recomendado no exceder en créditos de altos montos.

El IPE (2023), manifiesta que la recesión que se inició en enero del presente año va afectar la estabilidad económica; de esta manera las facilidades de crédito de las CMAC Arequipa va a sufrir restricciones por el costo del capital. La recesión económica se inició desde abril, solo que los economistas afines al gobierno no lo mencionan; en 17 regiones del país no se produjo crecimiento negativo, estamos volviendo a efectos que se produjeron en el 2020 durante la pandemia, dentro de estas regiones están Lima y otras regiones del Perú.

El Objetivo es Describir y relacionar como el desarrollo de la economía sectorial en la Provincia de Pasco garantiza un mejor crecimiento y desarrollo de la microempresa y el mejoramiento de los ingresos de los trabajadores.

La producción real es la base de todo desarrollo, y esta producción ve su evolución en la variable macroeconómica Producto Bruto interno (PBI), que ha venido recuperándose después de la pandemia; en el año 2022 la producción se fue recuperando paulatinamente; esta recuperación se refleja en la recuperación de los créditos y microcréditos emitidos por la Caja Municipal Arequipa-Pasco. Es importante mencionar que la Economía de Pasco no crece relevantemente desde varios años, tenemos por ejemplo que el PBI Per cápita de Pasco fue solamente de S/ 19 237 para el año 2007, para el año 2016 el PIB per cápita fue de 17 414 y finalmente para el año 2022 el PIB per cápita solo fue de S/ 17500, ello se debe entre otros factores a la disminución de los ingresos personales y al poco crecimiento de la población y a la caída del crecimiento del PBI. Los sectores más deprimidos de la economía son la Agricultura, la industria, La minería es un sector relevante, pero tiene pocas inversiones, ha caído el

empleo minero y los tributos y beneficios se quedan en otras regiones como Lima, por ejemplo. La estructura económica de la Región Pasco es como dependiente de otras regiones, crece al compás de otras sedes regionales. De manera que el comportamiento de los créditos e inversiones también dependen del movimiento económico foráneo.

CONCLUSIONES

Podemos enunciar las siguientes conclusiones:

La tasa de interés que impone la CMAC Arequipa- Pasco es fundamental para la adquisición de créditos de los clientes y Mypes. Un factor importante es la tasa de interés alta que cobra la banca tradicional debido a la cual los emprendedores se encaminan a la Caja Municipal Arequipa.

Las tasas de interés que cobra la Caja Municipal es de alrededor 2.0% mensual, mucho menos que lo que cobra los bancos comerciales.

La Caja Municipal Arequipa otorga créditos casi al instante (de un día para el otro) gracias a las facilidades y a los pocos requisitos que exige la Caja. Los montos de los créditos son evaluados por la oficina de créditos de la Caja Municipal.

La Caja municipal también otorga microcréditos a personas que hayan tenido moras en otras financieras, siempre que presenten un aval de garantía.

El desarrollo de las microfinanzas siempre estará en función del crecimiento y consolidación de la economía empresarial y el crecimiento de la producción global, es decir el crecimiento del PBI.

La economía empresarial en la Provincia de Pasco se desarrollará al compás del crecimiento y desarrollo de los sectores agrícola, industrial, comercial y los servicios como el turismo

RECOMENDACIONES

Recomendamos lo siguiente:

1. Que el gobierno central cree líneas de crédito en las Cajas Municipales, entre ellas la caja Municipal Arequipa, Para que, mediante esta línea, se den créditos a los emprendedores y Mypes.
2. El Gobierno Regional y las Municipalidades, (mediante capacitaciones y estímulos), deben Desarrollar las Mypes, en la provincia de Pasco para que de esta manera se creen más y nuevos empleos.
3. Recomendar a las municipalidades, la sunat y el gobierno regional realizar cursos de capacitación para los emprendedores y dueños de Mypes para mejorar la gestión empresarial
4. Recomendar al Gobierno Regional Invertir en los sectores agrícola, turismo e industrias para propiciar la empresa privada incrementar las inversiones y el empleo
5. Recomendar a los nuevos investigadores para que realicen nuevas investigaciones sobre el tema, que sirva esta un anticipo para perfeccionar la investigación en microfinanzas y Mypes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alcedo Bernaldo, K., (2019). Factores que influyen en la morosidad de clientes de la caja municipal de ahorro y crédito Arequipa, sede Huánuco, 2019". Universidad nacional Herminio Baldizan
- Alvarado, C. & Tarazona, J (2023). *Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A. Caja Arequipa*. Moody's Local. 2023.
- Arias Lezcano, C. & Isla Chahuayllo, D. (2018). *El impacto del financiamiento de las cajas municipales de ahorro y crédito en la rentabilidad de las empresas mype del sector confecciones en el distrito de la victoria, lima, Perú.*
- Arrieta Ever (2017). *El método inductivo y deductivo*, Universidad Nacional de Costa Rica, El diferenciador: diferencias y semejanzas, Costa Rica.
- Benites Luis, (diciembre 22 del 2021). *Tratamiento Estadístico. Estudios Estalogos.*
- Banco Central de Reserva del Perú. (2018). Comparación de los Indicadores de Morosidad en América Latina. Recuperado de: <http://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Reporte->
- Bantu Group (Mar 30, 2020). Las 6 etapas del procesamiento y análisis de datos: México, Bantu Group, 2020
- Borja Luis, C.F. & Mayhua Alejo, J.P. (2018). *Las Mypes y su influencia en el empleo y la creatividad en la provincia de Pasco – 2018: Cerro de Pasco*. UNDAC
- Castellanos Luis (2017). *La técnica de la observación: España. Profesor TI*. Universidad de Alicante
- Castillo A. & cárdenas F. (2016). "Factores determinantes de la morosidad en las cajas municipales de ahorro y crédito en el Perú", Universidad del Pacífico, Escuela de Pos grado.

Chong, A. & Schroth, E. (2021). *Cajas Municipales, Microcrédito y Pobreza en el Perú*, consorcio de Investigación económica y social.

Convalsi, (2021). *¿Qué es el crowdfunding y cuáles son las principales plataformas?:* Lima

Conexiónsan (2021). *Las finanzas: Lima Perú, Esan bussines.*

DuoCuc Bibliotecas (2022). *Investigación aplicada.*

Estudio Shaddai (2020). *Conoce las diferencias entre una PYME y MYPE en Perú: Lima Perú, Asesoría contable u outsourcing.*

Explorable.com (Nov 15, 2009). Población de la investigación. Apr 22, 2023 Obtenido de Explorable.com: <https://explorable.com/es/poblacion-de-la-investigacion>

Flores E. (2001). *Sectores Y Actividades Económicas Con Potencialidad En La Generacion De Empleo. Ministerio De Trabajo Y Promocion Social Consejo Nacionalde Trabajo Y Promocion Social Comisión De Empleo.*

Gestión Digital (2019). *Diferencia entre tasa de interés activa y pasiva, Multiplica, Ediciones.*

Galindo Vásquez L., (2017). *Caracterización De La Capacitación Y Competitividad De Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Comercio, Rubro Venta Minorista De Ropa Para Damas En La Galería Gamarra Del Distrito De Chiclayo.*

Gonzales Estrada, O. (2016). *¿Por qué los bancos y las cajas tienen diferentes tasas de interés?* Portal de noticias y revistas para emprendedores.

Hernández Sampieri, R., Fernández, C. y Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la investigación*, México D.F: edit. McGRAW-HILL, sexta edición.

Hidalgo Poicón E,(2016). "Implementación de una mejora en el proceso de desembolso de crédito para incrementar el índice de calidad de servicio al cliente en caja Arequipa, en el año 2016." Universidad privada del norte, Facultad de Ingeniería.

Instituto Nacional de Estadística e Informática, INEI., (2022)

Lozano Girón, I. (2020). *Mypes: El Problema Del Financiamiento Va Más Allá Del Costo Del Crédito*: Lima, diario el comercio.

Mankiw, G. (1997). *Macroeconomía*. 3ra. Edic.; Antonio Bosch, editor Manuel Girona. Barcelona-España.

Palma Rudy, E. (2017). *SBS a las CMAC: Dar créditos sin control podría ser el origen de un problema*: Lima Perú; Edic, Más finanzas.

Rizo Maradiaga, J., (2015). *Técnicas de investigación documental*: Nicaragua. Universidad Nacional Autónoma De Nicaragua, Managua Facultad Regional Multidisciplinaria De Matagalpa Unan – Farem - Matagalpa

Rodríguez, M. (17 de marzo de 2017). *Las Encuestas - Qué son, Características, Cómo Hacerlas*. Tu Gimnasia Cerebral.

Roldán, P. (2018). *Morosidad Bancaria*. Recuperado de: <https://economipedia.com/definiciones/morosidad-bancaria.html>

Roldán Paula, N. (2021). *Finanzas*. Economipedia.com; haciendo fácil la Economía

Román Carrasco, P. (2010). *El impacto de los microcréditos de la caja municipal de ahorro y crédito Arequipa en la sostenibilidad microempresarial de la ciudad de Abancay*, 2010.

Superintendencia de Banca y Seguros: Recuperado de: http://www.sbs.gob.pe/app/stats_net/stats/EstadisticaBoletinEstadistico.aspx?p=3#

Salas Ocampo, D., (2020). *Investigación bibliográfica en la investigación cuantitativa y cualitativa*, *Investigalia*, Socióloga. Consultora Independiente Contacto: danellysalas@investigaliacr.com

SBS Informa (2017). *Cajas Municipales de Ahorro y Crédito: el reto de consolidar los logros alcanzados*. *Boletín quincenal*. Lima 2017.

ANEXOS

Anexo N° 1 Instrumentos de recolección de datos

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION - PASCO FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y CONTABLES ESCUELA PROFESIONAL DE ECONOMIA

OBJETIVO: Recabar información básica para realizar la investigación a cerca de: “La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa y su Relación con los prestatarios de la Provincia de Pasco 2021-2022”

PREGUNTAS: A LOS FUNCIONARIOS Y TRABAJADORES DE LA CMAC AREQUIPA, MYPES Y EMPRENDEDORES DE LA PROVINVCIA DE PASCO.

PREGUNTAS A TRABAJADORES Y FUNCIONARIOS DE LA CMAC AREQUIPA

1. ¿Usted se ha atrasado en pagar sus cuotas a la CMAC Arequipa en alguna oportunidad?

- SI (0)
- NO (1)
- No responde (3)

2. ¿Usted cómo microempresario piensa que los intereses que le cobra esta microfinanciera es alta?

- SI (1)
- NO (2)
- No responde (3)

3. ¿Los socios o clientes de la Caja municipal Arequipa- Pasco enfrenta atrasos en sus pagos o moras de sus cuotas mensuales?

- SI (1)
- NO (2)
- No responde (3)

4. ¿Usted piensa que los intereses que cobra la Caja Arequipa-Pasco son semejantes a las que cobran el resto de cajas municipales que operan en la provincia de Pasco?

- SI (1)
- NO (2)

- No responde (3)
5. ¿Usted piensa que la Caja Arequipa-Pasco cobra altas tasas de interés por los créditos que otorga?
- SI (1)
 - NO (2)
 - No responde (3)
6. ¿Usted piensa que la Caja Municipal Arequipa-Pasco lidera las colocaciones Financieras en la Mypes a nivel nacional?
- SI (1)
 - NO (2)
 - No responde (3)
7. ¿Se brinda créditos para empresas agrícolas en la Provincia de Pasco?
- SI (1)
 - NO (2)
 - No responde (3)
8. ¿Se brinda créditos hipotecarios o para vivienda a solicitud de los clientes?
- SI (1)
 - NO (2)
 - No responde (3)
9. ¿El sector servicios y el comercial son los clientes más importantes para los créditos de Mypes?
- SI (1)
 - NO (2)
 - No responde (3)
10. ¿Usted piensa que un mejor crecimiento y desarrollo de la economía en Pasco incrementaría los créditos para los clientes?
- SI (1)
 - NO (2)
 - No responde (3)

11. ¿Hay factores que pueden mejorar y factores que pueden mermar la calidad y solvencia de la CMAC Arequipa - Pasco?

- SI (1)
- NO (2)
- No responde (3)

12. ¿Para usted es fácil sacar un crédito en la Caja Municipal Arequipa-Pasco?

- SI (1)
- NO (2)
- No responde (3)

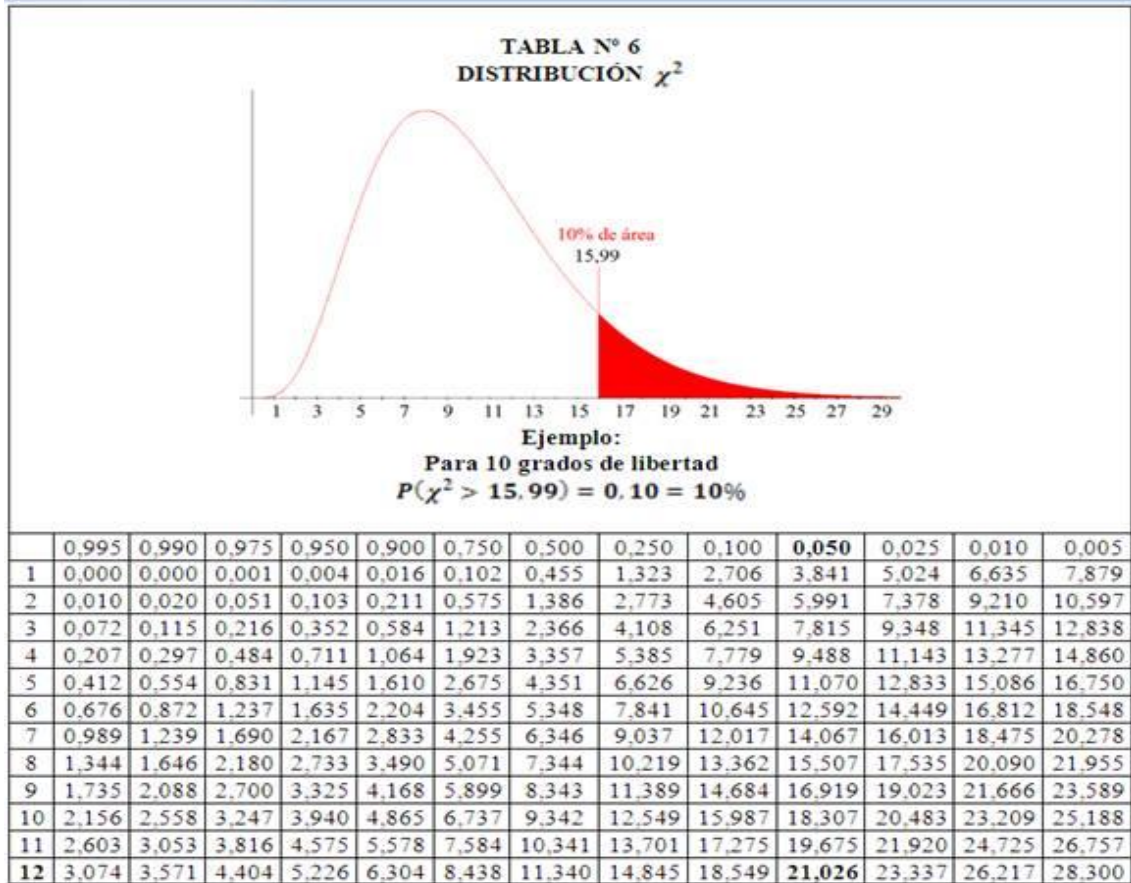
13. ¿Usted piensa que la Caja Municipal Arequipa paga buenos intereses por sus ahorros?

- SI (1)
- NO (2)
- No responde (3)

14. ¿La caja Municipal Ofrece otros productos financieros a parte de ahorros y créditos a los clientes?

- SI (1)
- NO (2)
- No responde (3)

ANEXO N° 2



ANEXO N°3

CUADRO DE OPERACIONALIDAD DE VARIABLES

OBJETIVO GENERAL: OG: Describir y relacionar de qué manera la microfinanciera CMAC Arequipa-Pasco se relaciona aportando con créditos y recibiendo depósitos de ahorros de personas naturales y microempresarios de nuestra Provincia de Pasco entre los años 2021-2022.

OBJETIVOS ESPECIFICOS	VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	INDICADORES
OE₁ Describir y relacionar en qué medida las tasas de interés que cobra la CMAC Arequipa es una limitación para la solicitud de mejores créditos, por parte de los clientes.	Vi: Los créditos	Los créditos que dan las financieras son el soporte para del crecimiento de la Mypes y de personas naturales y jurídicas.	Loa créditos de las CMAC, Las MYPES,
	Vd: crecimiento de las Mypes, el empleo, los ingresos	Si crecen las mypes y los créditos, da lugar a mejores empleos e ingresos de los ciudadanos pasqueños mejorando las condiciones de vida.	Mejoramiento del empleo y de los ingresos
OE₂: Describir y relacionar que las facilidades en los tramites y acceso rápido, influyen en el incremento de solicitudes de créditos y ahorros en la CMAC Arequipa.	Vi: Las tasas de interés	Las tasas de interés es la variable que mueve las inversiones, o las disminuye o los aumenta	Las tasas de interés Monto de créditos
	Vd: Cantidad y monto de créditos a los clientes.	De la tasa de interés nacen más y mejores créditos para los clientes.	Mejoramiento de los créditos, las colocaciones, los ahorros Las moras, los refinanciamientos,
OE₃: Describir y relacionar que el desarrollo de la economía sectorial en la Provincia de Pasco puede garantizar un mejor crecimiento y desarrollo de la microempresa y el mejoramiento de los ingresos de los trabajadores.	Vi: Las facilidades en los tramites.	La CMAC Arequipa tiene la política de dar facilidades en trámites para acceder a créditos, sin perjudicar su patrimonio.	Incremento de clientes y solicitudes de créditos.
	Vd; incremento en solicitudes de créditos y ahorros	Incrementan las colocaciones de créditos y microcréditos a los clientes incrementando las inversiones de las Mypes	Incremento de inversiones de la MYPES en sus operaciones productivas. .

**ANEXO N° 2
MATRIZ DE CONSISTENCIA**

La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa y su Relación con los prestatarios de la Provincia de Pasco 2021-2022

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	INDICAD.
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL		
PG: ¿De qué manera la microfinanciera CMAC Arequipa se relaciona aportando con créditos y recibiendo depósitos de ahorros de personas naturales y microempresarios de nuestra Provincia de Pasco entre los años 2021-2022?	OG: Describir y relacionar de qué manera la microfinanciera CMAC Arequipa se relaciona aportando con créditos y recibiendo depósitos de ahorros de personas naturales y microempresarios de nuestra Provincia de Pasco entre los años 2021-2022.	HG: “La microfinanciera CMAC Arequipa se relaciona aportando con créditos y recibiendo depósitos de ahorros de personas naturales y microempresarios de nuestra Provincia de Pasco entre los años 2021-2022”.		
PROBLEMAS ESPECÍFICAS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECÍFICAS	VARIABLES	INDICADORES
PE1: PE1: ¿En qué medida las tasas de interés que cobra la CMAC Arequipa es una limitación para la solicitud de mejores créditos, por parte de los clientes?	E1: Describir y relacionar en qué medida las tasas de interés que cobra la CMAC Arequipa es una limitación para la solicitud de mejores créditos, por parte de los clientes.	E1: Las tasas de interés que cobra la CMAC Arequipa es una limitación para la solicitud de mejores créditos, por parte de los clientes.	<p><u>V. INDEPENDIENTES</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de la economía sectorial. <p><u>V. DEPENDIENTE</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Crecimiento de las Mypes. • Mejores ingresos • Incremento del empleo 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ Crecimiento de los créditos en 20% ➢ Disminución de la informalidad en 10%
PE2: ¿De qué manera las facilidades en los tramites y acceso rápido, influyen en el incremento de solicitudes de créditos y ahorros en la CMAC Arequipa?	OE2: Describir y relacionar que las facilidades en los tramites y acceso rápido, influyen en el incremento de solicitudes de créditos y ahorros en la CMAC Arequipa.	HE2: Las facilidades en los tramites y acceso rápido, influyen en el incremento de solicitudes de créditos y ahorros en la CMAC Arequipa.	<p><u>V.INDEPENDIENTES</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ➢ Las tasas de Interés <p><u>V.DEPENDIENTE</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ➢ Monto de los créditos ➢ Cantidad de colocaciones 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Permanencia de las tasas de interés. ✓ Aumento de la cantidad de los créditos en 10%

<p>PE3: ¿En qué medida el desarrollo de la economía sectorial en la Provincia de Pasco puede garantizar un mejor crecimiento y desarrollo de la microempresa y el mejoramiento de los ingresos de los trabajadores?</p>	<p>OE3: Describir y relacionar que el desarrollo de la economía sectorial en la Provincia de Pasco puede garantizar un mejor crecimiento y desarrollo de la microempresa y el mejoramiento de los ingresos de los trabajadores.</p>	<p>HE3: El desarrollo de la economía sectorial en la Provincia de Pasco garantiza un mejor crecimiento y desarrollo de la microempresa y el mejoramiento de los ingresos de los trabajadores.</p>	<p><u>V. INDEPENDIENTES</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de la economía sectorial <p><u>V. DEPENDIENTE</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de la microempresa. 	<p>❖ Elevación del empleo por el crecimiento de las MYPES en un 10%</p>