



Quality of Service in Community Banking Institutions in the South of Peru

Calidad de Servicio en Instituciones Bancarias Comunitarias del Sur del Perú

Gregorio Gauna_Chino¹, Velu I. Velasquez², Joseling K. Curasi³ y Nora G. Echegaray_Peña⁴

0000-0003-0659-4236¹, 0000-0002-9800-5066², 0000-0001-9902-9820³, 0000-0001-8664-1535⁴

¹ Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Perú – ggauna@unamba.edu.pe

² Laboratorio Referencial Salud Pública Apurímac, Perú – cuellarveluisabel@gmail.com

³ Superintendencia nacional de registros públicos, Perú – karla.cm.iu@gmail.com

⁴ Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Perú – nechegaray@unamba.edu.pe

(Recepción: 26/08/2022 - Aceptación 27/09/2022)

Abstract. The COVID-19 and the raw material crisis; exacerbated unemployment in Peru, it is necessary to use strategies that allow families to support themselves with small enterprises; methodologies such as communal banks, which despite their relative success in South American countries are not exempt from errors in some procedures. We plan to carry out an analysis of the quality of service provided by institutions to their members. A quantitative study with a descriptive scope was developed, with a population of 4,456 members of Adra Peru and Manuela Ramos in the south of the country; probabilistic sampling gave a sample size of 185 members; A questionnaire was applied in two parts, one on quality in banking aspects with the Servqual scale and another part on non-banking services. The results show that the quality of service is regular with a certain tendency towards the deficient, in aspects of banking service it is deficient in its dimensions of reliability, responsibility; while for the non-banking service it achieves a regular level, in factors such as capacity building, business management skills; It should be noted that the members perceive that there is a weakness of the institutions, legal aspect at the time of recovering loans.

Keywords: communal banking, quality, service.

Resumen. La COVID-19 y la crisis de materias primas; agudizo el desempleo en el Perú, es necesario usar estrategias que permitan a familias sostenerse con pequeños emprendimientos; metodologías como las bancas comunales, que a pesar de su éxito relativo en países de Sudamérica no están exentas de errores en algunos procedimientos. Nos planteamos realizar un análisis sobre calidad de servicio brindada por instituciones a sus socias. Se desarrolló un estudio cuantitativo con alcance descriptivo, con una población de 4456 socias de Adra Perú y Manuela Ramos en el sur del país; el muestreo probabilístico dio un tamaño de muestra de 185 socias; se aplicó un cuestionario en dos partes, una sobre calidad en aspectos bancarios con la escala de Servqual y otra parte de servicios no bancarios. Los resultados muestran que la calidad de servicio es regular con cierta tendencia hacia lo deficiente, en aspectos de servicio bancario es deficiente en sus dimensiones de confiabilidad, responsabilidad; mientras que para el servicio no bancario logra un nivel regular, en factores como fortalecimiento de capacidades, habilidades para gestión de negocios; se debe destacar que las socias perciben que existe una debilidad de las instituciones aspecto legal al momento de recuperar préstamos.

Palabras Clave: banca comunal, calidad, servicio.

1 Introducción

Los fenómenos mundiales ocurridos de los 3 últimos años, como son la pandemia por COVID-19 y el shock de precios de materias primas [1], hacen que los hogares de familias peruanas considerados de pobreza y extrema pobreza no puedan cubrir las necesidades básicas; frente a esto se tiene que buscar alternativas que ayuden económicamente a dichas familias; una posibilidad es las Bancas Comunales, al respecto [2] indica que el esquema banca comunal es adecuada para lograr incluir a comunidades rurales. Así mismo una de las actuales políticas del gobierno peruano es la inclusión social [3] la cual tiene la finalidad de articular cinco ejes estratégicos a través de

un ciclo de vida: nutrición infantil, desarrollo infantil temprano, niñez y adolescencia, inclusión económica y protección del adulto mayor [4]. Es en el aspecto de inclusión económica es que varias instituciones como Pro Mujer, Manuela Ramos, Adra Perú, vienen trabajando bajo el esquema de banca comunal; es así que durante el 2019 aproximadamente 102 mil 275 mujeres se han beneficiado mediante los 10 mil 473 bancos comunales existentes en las 20 regiones del país [5], impulsando a que mujeres con escasos recursos administren sus fondos y poder desarrollar sus emprendimientos.

El presente estudio, describe la calidad de servicio de dos instituciones del sur del Perú que trabajan bajo la metodología de banca comunal. En vista de que uno de los efectos de la pandemia por COVID-19 es la pérdida de puestos de trabajo y las intensas presiones comerciales, la pérdida de dinámica en las cadenas transnacionales de valor [6]; es importante buscar alternativas como el emprendimiento de pequeños negocios que permitan a las mujeres de escasos recursos económicos y quienes no puede acceder a préstamos otorgador por la banca formal [7], ayudar en la economía familiar. Para lo cual se debe analizar diversos aspectos de estas instituciones, tales como la calidad de servicio que prestan a sus socias, pues una adecuada calidad de servicio hará que más mujeres con pequeños emprendimientos confíen en esta metodología.

1.1 Marco teórico

Uno de los antecedentes con lo que se cuenta según [8] en su estudio indica que la fidelidad se encuentra muy asociadas siendo mejores elementos para explicar la calidad de servicio percibida; los grados de satisfacción han evolucionado debido a una mayor cultura financiera. En similar sentido [9] indica que calidad de servicio son positivos en su resultado global al ser superior las expectativas del cliente que sus percepciones. Por otro lado [10] arribó a la conclusión de que la metodología de banca comunal mediante los grupos solidarios basado en la confianza es una buena práctica para producir riqueza y por ende disminuir los índices de pobreza y extrema pobreza. Mientras que [11] encontró que existe un inadecuado procedimiento al otorgar créditos en los aspectos de evaluación, control y seguimiento; además el servicio de las promotoras no es lo ideal pues hacen que el proceso se la prolongado y crean expectativas el ofrecer elementos irreales. [12] concluyó que la propiedad familiar está vinculada con mejoras a sus casas, adecuada calidad de vida, incremento en capital de trabajo en sus negocios; en cada nuevo ciclo crediticio el índice de morosidad va disminuyendo. [13] refiere que los instrumentos usados en las bancas comunales son diferencial, parcial, con varias omisiones dificultando el control interno de las operaciones; cuentan con información incompleta y poco verificada, existe poco seguimiento acerca del uso del crédito por lo costó que resulta este.

Conceptualmente la idea de banco comunal fue desarrollada en sus inicios en 1984 en Bolivia por John Hatch, quien posteriormente fundo el banco comunal FINCA International. Conceptualmente se la define como una estrategia crediticia que se basa en organizaciones sin ánimos de lucro, las cuales facilitan préstamos a grupos de personas que se encargan de administrar dicho préstamo, siendo sus principales objetivos mujeres emprendedoras, pero sin posibilidad de acceder a créditos otorgados por las entidades bancarias [14].

El funcionamiento para estas instituciones y acceder a los prestamos se requiere formar grupos de aproximadamente 10 integrantes, tener un pequeño negocio, los que componen el grupo deben conocerse y vivir en la misma zona. Respecto al proceso de otorgar el crédito se tiene etapas de promoción: para formar asociaciones comunales, motivacional, charlas informativas; luego viene la etapa de evaluación: registrar y verificar situación crediticia de cada socia, ubicación de domicilio y negocio, estudio de capacidad de pago; finalmente proceso desembolso: dispendio dinero a la asociación, control y seguimiento, conciliación de ciclo.

Sobre servicio al cliente según [15] nos indica que son actividades referidas a una labor que no sea la venta; dicha función es diseñada, desarrollada y comunicada con la finalidad de satisfacer al cliente y logra ser eficiente operativamente. De otro lado los elementos del servicio al cliente son: comunicación fase to fase, relación con el cliente, correspondencia, reclamos y cumplidos.

De acuerdo a [16] la calidad toma diversos enfoques como excelencia, ajuste de especificaciones, además el desarrollo de servicios ha redirigido a un nuevo concepto orientado al usuario. Para [17] la calidad de un servicio en el nivel de aprobación de cualidades del servicio en función a las expectativas, comparando lo percibido por el usuario y lo que espera.

2 Método

Es una investigación de tipo cuantitativo con alcance descriptivo; la población está constituida por socias que trabajan bajo la metodología de banco comunal (Adra Perú, Manuela Ramos) en las ciudades de Puno y Mollendo, las que ascienden a un aproximado de 4456 socias; para determinar el tamaño de muestra se usó el método de muestreo probabilístico mediante la técnica del muestreo aleatorio simple [18], obteniéndose un tamaño de muestra de 185 socias, nos apersonamos a cada institución, previa coordinación, se procedió a aplicar el cuestionario respectivo.

3 Resultados

De la figura 1, se tiene que el 37.6% de socias la califica como deficiente, seguido por el 35.3% de socias quienes califican como regular, solo el 27.1% de socias la califica como buena. Además el análisis factorial nos indica que la variabilidad existen se puede explicar un 72.071% mediante aspectos relacionados a: “la confiabilidad” tales como si la institución por lo general presta bien el servicio (pre2), se proporciona los servicios oportunamente (pre3); sobre “la responsabilidad” en situaciones como recibe información sincera a cerca de las condiciones de servicio (mark2), los empleados brinda el servicio con prontitud (mark3); y por último en “la tangibilidad” en se da atención individual a los clientes (adm3), los empleados conocen las necesidades específicas de sus clientes (adm5).

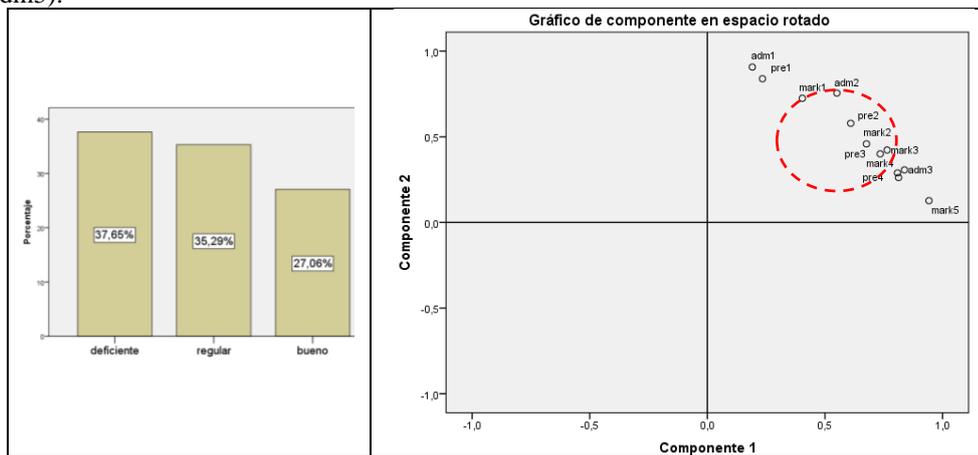


Fig. 1. Gráfico de Barras y componente en espacio rotado de calidad de servicio bancario

De la figura 2; se tiene los resultados respecto calidad no bancaria: el 47.1% de socias la califica como regular, seguido por el 42.4% de socias quienes califican como deficiente y sólo el 10.6% de socias la califica como buena. Además el análisis factorial nos permite afirmar que la variabilidad existen se puede explicar un 50.58% a través de: “Fortalecimiento de capacidades” en donde sobre salen talleres para alfabetización digital (ss3), (ss4), (ss5); sobre “habilidades para gestión de negocios” en situaciones como recibe (apo1), (apo3); y por último en “ejercicio de sus derechos”; se da atención individual a los clientes (adm3), los empleados conocen las necesidades específicas de sus clientes (adm5).

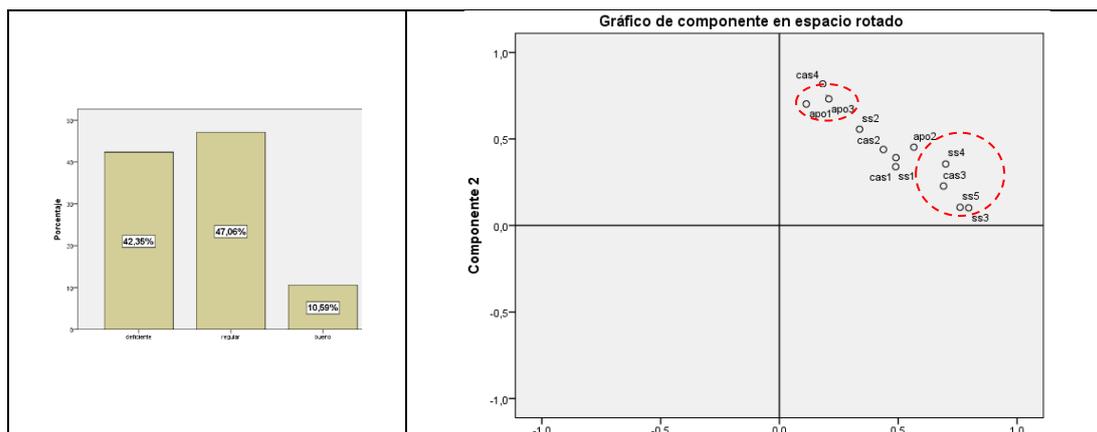


Fig. 2. Gráfico de Barras y componente en espacio rotado de calidad de servicio no bancario

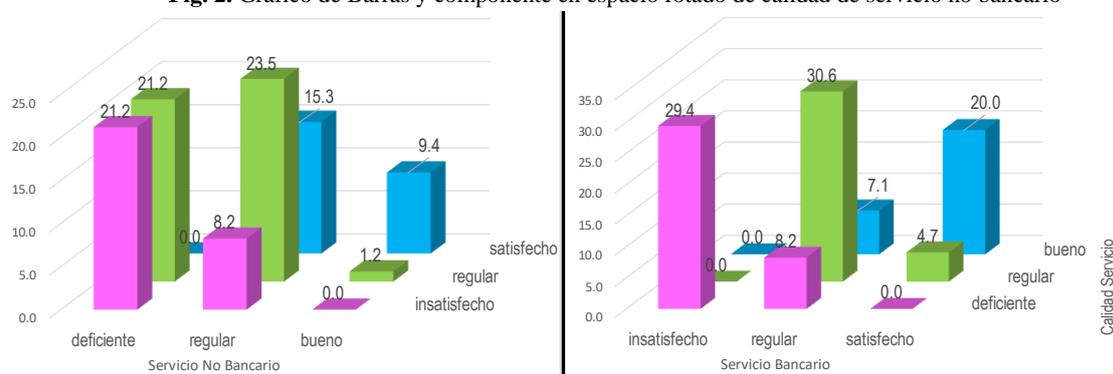


Fig. 3. Gráfico de Barras calidad de servicio

Del gráfico 3 se observa que respecto a calidad de servicio en general con el servicio no bancario tiende hacer “deficiente a regular” puesto que los porcentajes más altos se encuentran entre dichas calificaciones 21.2% y 23.5% de las socias; En tanto el servicio Bancario tiende hacer también “deficiente a regular” con porcentajes de 29.4% y 30.6%. pues la opinión mayoritaria de las socias se encuentra en dichas categorías.

4 Discusiones y conclusiones

En un estudio desarrollado por [19] nos manifiesta que encontró las condiciones físicas en la atención a los usuarios son mínimas y a veces hace difícil realizar un adecuado asesoramiento, además [20] muchas instituciones no contaban con sistemas informáticos para el manejo de las operaciones financieras, no se incentiva a las promotoras incrementar préstamos; similar resultado encontramos obtuvimos puesto que en nuestro estudio se tiene un nivel deficiente en la dimensión tangibilidad, es decir, no cuenta con equipos y tecnología moderna, las instalaciones físicas son regularmente cómodas, los materiales asociados al servicio son poco atractivos. De otro lado [11] concluyo que se tuvo deficiencias en el otorgamiento de créditos, uno de los procedimientos observados fue en la etapa de control y seguimiento, [21] encontró que los préstamos otorgados no aumentan significativamente el capital de trabajo de las socias, en cambio [22] aprecia que al incrementar los ingresos los pequeños negocios beneficia al hecho que les permite adquirir nuevos productos, usar servicios nuevos, comprar terrenos; hecho que es similar a lo que ocurre en nuestro estudio pues las dimensiones confiabilidad y responsabilidad tiene niveles de deficiente o regular, es decir, cuando las socias tuvieran problemas la institución no le da mucha importancia o deja que ellas lo solucionen; en algunas ocasiones la información no es exacta, en otras los promotores no siempre están dispuestos ayudar a resolver problemas; sobre todo cuando una de las socias se asunta en forma permanente o evade su responsabilidad de cumplir con el préstamo que solicita, la institución no tiene reglas claras de como proceder y deja toda la responsabilidad a las socias, para que asuman la deuda.

Por todo lo analizado podemos concluir que:

- La calidad de servicio de las socias varía entre deficiente a regular, dicha variación se explica mediante la dimensión calidad bancaria y calidad no bancaria, destacando una debilidad en el aspecto legal al momento de recuperar préstamos.
- El servicio bancario logra un nivel deficiente, la cual se puede explicar a través de aspectos de confiabilidad, responsabilidad y en segundo lugar por aspectos tangibilidad
- La calidad de servicio no bancario alcanza un nivel regular, siendo posible explicar un primer momento con fortalecimiento de capacidades y en segundo plano por habilidades para gestión de negocios.

5 Biografías

- Gregorio Gauna. Docente de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Ingeniero en Economista Agraria.
- Velu I. Velasquez, Labora en Laboratorio Referencial de salud pública de Apurímac, Licenciada en Estomatología.
- Joseling K. Curasi. Labora en Superintendencia Nacional de Registros Públicos, Bachiller en Ciencias Contables y Derecho.
- Nora Gladys Echegaray Peña. Docente de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Ingeniero Electrónico.

6 Referencias

- [1] M. Jaramillo y Ñ. Hugo, «Impactos económicos y opciones de política en el Perú,» Grade, 2020.
- [2] D. L. Arrascue y W. H. Villegas, «Propuesta de modelo de banca comunal para la inclusión financiera y el desarrollo de comunidades rurales,» Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo, 2014.
- [3] MIDIS, «Una política para el desarrollo y la inclusion social en el Perú,» Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, 2012.
- [4] MIDIS, «Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social,» 15 07 2022. [En línea]. Available: <https://www.gob.pe/14234-ministerio-de-desarrollo-e-inclusion-social-politica-nacional-de-desarrollo-e-inclusion-social>.
- [5] L. Alarcon, «Bancos comunales empoderan a más de 102 mil mujeres en el país,» La República, 2019.
- [6] Comisión Económica para América Latina y el Caribe, «Recuperación de la actividad económica tras la pandemia y frente a las repercusiones de la guerra en Ucrania,» Boletín de Comercio Exterior, 2022.
- [7] M. Pajuelo, «Relación entre el control interno y la gestión del programa banco comunal en la ONG de micro finanzas “Instituto Perú Emprendedor” San Martín de Porres, 2014.,» Universidad Cesar Vallejo, 2014.
- [8] J. Santiago, «Calidad de Servicio Bancario: entre la fidelidad y la ruptura,» Fondo Fundación Cajamadrid, 2008.
- [9] M. C. Morillo, «La calidad en el servicio y la satisfacción del usuario en instituciones financieras del municipio Libertador del estado Mérida,» *Economía*, vol. XXXIV, n° 27, pp. 199-223, 2009.
- [10] L. N. Estrada, «La banca comunal como alternativa de desarrollo economico y empoderamiento de las mujeres emprendedoras en la Paz,» Universidad Andina Simon Bolivar, 2019.
- [11] L. Chipana, «Análisis de los proceso de otrogamiento de creditos y nivel de satisfacción de los socios del Banco comunal Manuela Ramos, Plateria 2015,» Universidad Nacional del Altiplano, 2017.
- [12] A. Baños, «La banca comunal en la mejora económica y financiera de los pobladores de Acoria – Región Huancavelica,» Universidad Nacional del Centro del Perú, 2018.
- [13] P. R. Chacón, «Instrumentacion de creditos de la banca comunal para mejorar el control interno en las entidades de microfinanzas de la ciudad de el alto,» Universidad Mayor de San Andrés, 2015.

- [14] Wikipedia, «Banca Comunal,» 10 08 2022. [En línea]. Available: https://es.wikipedia.org/wiki/Banco_comunal.
- [15] C. H., J. Wirtz y Lovelock, Marketing de servicios, ebook, 2015.
- [16] C. Reeves y D. Bednar, «Quality as symphony.,» 10 11 2021. [En línea]. Available: <http://cqx.sagepub.com>.
- [17] J. Groocock, The Chain of the quality, John Wiley and Sons, 1986.
- [18] W. G. Cochran, Técnicas de muestreo, México : Continental, 1992.
- [19] S. y. Vilchez, «Estrategias de servicio al cliente que permiten retener y captar más grupos de personas que acceden a microcréditos con garantía solidaria en la banca comunal. 2016,» Universidad Nacional San Agustín, Arequipa, 2016.
- [20] M. Valdivia, «Acerca de la dinámica de los bancos comunales y la sostenibilidad de las instituciones financieras que las promueven: aprendiendo de la experiencia de Finca-Perú,» Grupo de Análisis para el Desarrollo, 2004.
- [21] B. Pinedo y N. Lozano, «El microcrédito de banca comunal y la mejora del nivel de ingresos de las socias de la Cooperativa Microfinanzas Prisma, distrito de Juanjui, región San Martín, año 2017,» Universidad Nacional San Martín - Tarapoto, 2017.
- [22] M. E. Maguiña, E. H. Ramírez, H. R. Mercedes y R. J. Concepción, «Microcrédito y desarrollo de las microempresas en las zonas rurales de Ancash, Perú,» Revista Científica Multidisciplinaria de Prospectiva, 2021.