

Satisfacción del servicio microfinanciero percibido por los clientes microempresarios de la Caja del Santa, Provincia del Santa, Región Ancash, año 2013

Satisfaction of the microfinancial service perceived by customers micro entrepreneurs in the Caja del Santa, Provincia del Santa, Region Ancash, 2013

Serviço satisfação microfinanceiro percebida pelos clientes-empresários na caixa da Santa, província de Santa, região de Ancash, ano 2013

Fernando Ysaac Rosales Fernández¹, Ernesto Martos León Alva²

Resumen

La investigación determina la satisfacción percibida por los microempresarios sobre el servicio microfinanciero brindado por la Caja del Santa, provincia del Santa, Región Ancash, el 2013, con el propósito de contribuir con data para el mejoramiento de la política de marketing y el beneficio de los clientes en el desarrollo de sus operaciones financieras con la Caja del Santa. Se trabajó con un diseño no experimental, descriptivo, transversal, y una muestra aleatoria estratificada de 246 microempresarios, aplicándose el instrumento de medición de percepciones SERVPERF, el cual fue modificado mediante el análisis factorial para adecuarse a la realidad operativa de la Caja del Santa. Del estudio se concluye que la satisfacción general percibida por los microempresarios sobre el servicio micro financiero es relativamente alta (76.4%); la satisfacción percibida por los clientes microempresarios por Agencias es alta en las Agencias Bolognesi (82.0%) y Buenos Aires (80.0%) y relativamente alta en la Agencia Principal (70.0%); y los clientes micro empresarios perciben alta satisfacción por los elementos tangibles antes que por el trato y calidad del servicio financiero. El perfil del cliente microempresario es mayormente de: ocupación comerciante, educación secundaria, edad entre 38-47 años, estado civil casado, el medio de información principal sobre la Caja es por referencias de amigos o familiares de los clientes, el tipo de préstamo más utilizado es para negocio y en cuanto a participación por género es por igual.

Palabras clave: Satisfacción, microfinanzas, microempresario.

Abstract

The trade investigation to decide the perceived satisfaction for the micro entrepreneurs on the financial microservice drunk a toast Caja del Santa, Provincia del Santa, Región Ancash,2013, with the purpose to contribute in the improvement of the politics of marketing and the benefit of the clients.It worked to him with a design not experimental, descriptive, transversal, and a random stratified sample of 246 micro entrepreneurs, by applying the instrument of measurement of SERVPERF perceptions, which was modified by means of the factorial analysis to fit to the operative reality of Caja del Santa.Of the study it is concluded that the perceived general satisfaction for the micro entrepreneurs on the financial micro service is relatively high (76.4 %), the perceived satisfaction for the micro entrepreneurs clients for agencies is high in the Bolognesi agency (82.0%), and Buenos Aires (80.0 %), and relatively high in the main agency (70.0 %); and the micro entrepreneurs clients perceive high satisfaction for the tangible elements before for the treatment and quality of the service. The profile of the micro entrepreneur client is chiefly of: trading occupation, secondary education, age between 38-47 years, married man legal status, the halfback of main information on the Caja is for references of friends or familiar of the clients, the type of more used loan is for businesses and as for participation for genre it is for similar.

Keywords: satisfaction, micro financial, microenterpreneurs.

Resumo

A pesquisa é determinar a satisfação percebida pelos empreendedores sobre o microfinanceiro do serviço fornecido pela caixa da província de Santa, em Santa, região de Ancash, com o objetivo de contribuir com

¹Universidad San Pedro, Facultad de Ciencias Contables y Administrativos, fernan_ros@hotmail.com,

dados para a melhoria da política de marketing e o benefício dos clientes no desenvolvimento de suas operações financeiras com a caixa de Santa. Trabalhou com um design não experimental, descritivo, transversal e uma amostra aleatória estratificada de 246-micro-empresários, para aplicar o instrumento de medição das percepções SERVPERF, que foi modificado através da análise de fator para se adequar a realidade operacional da caixa sagrada. O estudo conclui que a satisfação geral percebida pelos empresários na micro financeiro serviço é relativamente alto (76,4%); satisfação percebida pelos clientes de empresários pelas agências é elevada sobre as agências Bolognesi (82.0%) e Buenos Aires (80,0%) e relativamente alta na agência de chumbo (70,0%); e os empresários de micro clientes percebem alta satisfação por elementos tangíveis em vez de no tratamento e na qualidade dos serviços financeiros. O perfil do cliente Microempreendedor é principalmente de: mercador de ocupação, ensino secundário, com idades entre 38-47 anos, estado civil casado, as principais informações sobre o meio da caixa são por referências de amigos ou membros da família dos clientes, o tipo de empréstimo mais amplamente utilizado é para os negócios e em termos de participação por sexo é semelhante.

Palavras-chave: Satisfação, microfinanças, microempresário.

Introducción

El estudio realizado se centra en determinar el nivel de satisfacción del microempresario como cliente de la Caja del Santa en la agencia principal y sus dos sucursales. (Garayzabal y Londoño, 2005) han determinado un nivel de satisfacción de 84.0% para Mi Banco. El BBVA, al respecto, expresa obtener un 82.0% de satisfacción de sus clientes.

Con intención de elevar el nivel de satisfacción de los clientes de las instituciones micro financieras, se han efectuado estudios de diagnósticos y planteamientos de mejoras.

(Clemente 2008), en su tesis titulada “Mejora en el nivel de atención a los clientes de una entidad bancaria”, concluye "el énfasis en las colas originadas en las oficinas de una entidad bancaria producto del sistema encargado de administrarlas, con el fin de realizar mejoras en busca de la disminución del tiempo de espera de los clientes”.

Este problema se presenta en general en todas las entidades financieras privadas o públicas, donde las largas colas realizadas por los clientes, los exaltan y los ponen de mal humor, y solamente para realizar una operación. Muchas veces el tiempo de espera en una cola determina el nivel de satisfacción de un cliente, con respecto al servicio prestado.

La situación problemática comentada, también es evidente en las diferentes entidades micro financieras de la ciudad de Chimbote y en particular en la Caja del Santa, campo donde se realizó la investigación para determinar la satisfacción que perciben los clientes microempresarios de este mercado.

Por otra parte, se ha identificado también algunas características de los microempresarios como clientes de las instituciones micro financieras.

Portocarrero y Nanura (2004), destacan en cuanto al perfil del microempresario peruano las siguientes características: edad adulta en promedio 44 años, casados, educación secundaria y con la presencia importante de la mujer.

En el estudio realizado a Mi Banco, la entidad microfinanciera más representativa del sector encontraron las siguientes características del microempresario como cliente de dicha institución: hombres 45.6%, mujeres 54.4%, edad promedio 42.5 años, estado

civil casados (57%), educación Secundaria y como actividad de negocio principal el comercio (Garayzabal et al., 2005).

En consecuencia, el presente estudio se planteó el problema ¿Cuál es el nivel de satisfacción del servicio micro financiero percibido por los clientes microempresarios de la Caja del Santa, provincia del Santa, Región Ancash, año 2013?

Para el caso, se propuso como objetivo determinar la satisfacción del servicio micro financiero percibido por los clientes microempresarios de la Caja del Santa, provincia del Santa, Región Ancash, año 2013, identificando las características del perfil del microempresario.

Material y métodos

El estudio se basó en un diseño no experimental, descriptivo y transversal orientado a recoger la percepción de los microempresarios que son clientes de la Caja del Santa mediante un diseño muestral probabilístico estratificado según tipos de agencia, con un tamaño de muestra de 246 clientes microempresarios.

Se considera población bajo estudio a todos los microempresarios que utilizan los servicios de micro finanzas brindados por la Caja del Santa, comprendiendo a los clientes de la agencia principal como a los de las agencia Bolognesi y agencia Buenos Aires.

La población de clientes microempresarios es aquella que mantiene operaciones de carácter micro financiero y que obra en el registro de la Caja del Santa, que no fue posible conocer directamente por razones de política de seguridad, confiabilidad y confidencialidad institucional. Por tal razón, asumimos una población de microempresarios que utiliza estos servicios micro financieros, como una población desconocida estadísticamente.

Se utilizó como técnica a la encuesta y como instrumento el cuestionario con ítems tipo Likert, el cual fue elaborado con la metodología SERVPERF, propuesto por (Cronin y Taylor 1992), en donde sólo se tienen en cuenta las percepciones que tienen los clientes sobre el servicio que reciben, el mismo que ha sido validado y utilizado en muchos países para medir percepciones de servicios financieros.

Se adaptó el instrumento utilizado por Miguel y Flórez (2008), del cual se eliminó los ítems relacionados con Banca on line, dado que la Caja del Santa no cuenta con dicho servicio financiero, siendo necesario determinar la validez de constructo del cuestionario modificado aplicando para ello el análisis factorial, quedando 19 ítems conformado por dos componentes. La confiabilidad del cuestionario modificado medido con el alfa de Cronbach fue 0.96, lo cual expresa una alta consistencia interna.

El procesamiento de la información se efectuó mediante el programa SPSS v. 21. Las técnicas estadísticas utilizadas fueron tablas de frecuencia simple, medidas estadísticas de posición y variación y análisis factorial de componentes principales.

Resultados**Tabla 1.** Satisfacción del cliente microempresario de la Caja del Santa en la Provincia del Santa, Ancash, 2013.

Satisfacción	Frecuencia	Porcentaje
Baja satisfacción	10	4.1
Media satisfacción	48	19.5
Alta satisfacción	188	76.4
Total	246	100.0

Fuente: Encuestas aplicadas a los clientes microempresarios del Caja del Santa, 2013

De la muestra encuestada, el 76,4% de los microempresarios que solicitaron préstamos a la Caja del Santa indican estar satisfechos a un nivel alto, el 19.5% a nivel medio, y el 4.1% a nivel bajo.

Tabla 2. Satisfacción del cliente microempresario de la Caja del Santa de la agencia Bolognesi en la provincia del Santa, Ancash, 2013.

Satisfacción	Frecuencia	Porcentaje
Media satisfacción	44	18.0
Alta satisfacción	202	82.0
Total	246	100.0

Fuente: Encuestas aplicadas a los clientes microempresarios del Caja del Santa, 2013

De la muestra encuestada, el 82% de los microempresarios que solicitaron préstamos a la Caja del Santa indican estar satisfechos a un nivel alto con la agencia Bolognesi - Chimbote, y el 19.5% a nivel medio.

Tabla 3. Satisfacción del cliente microempresario de la Caja del Santa de la agencia Buenos Aires, provincia del Santa, Ancash, 2013.

Satisfacción	Frecuencia	Porcentaje
Media satisfacción	49	20
Alta satisfacción	197	80
Total	246	100.0

Fuente: Encuestas aplicadas a los clientes microempresarios del Caja del Santa, 2013

De la muestra encuestada, el 80% de los microempresarios que solicitaron préstamos a la Caja del Santa indican estar satisfechos a un nivel alto con la agencia Buenos Aires – Nuevo Chimbote, y el 20% a nivel medio.

Tabla 4. Satisfacción del cliente microempresario de la Caja del Santa de la agencia principal en la provincia del Santa, Ancash, 2013.

Satisfacción	Frecuencia	Porcentaje
Baja satisfacción	23	9.3
Media satisfacción	51	20.7
Alta satisfacción	172	70.0
Total	246	100.0

Fuente: Encuestas aplicadas a los clientes microempresarios del Caja del Santa, 2013

De la muestra encuestada, el 70% de los microempresarios que solicitaron préstamos a la Caja del Santa indican estar satisfechos a un nivel alto con la agencia principal - Chimbote, el 20.7% a nivel medio, y el 9.3% a nivel bajo.

Tabla 5. Satisfacción del cliente microempresario de la Caja del Santa en la dimensión elementos tangibles.

Satisfacción	Frecuencia	Porcentaje
Baja satisfacción	6	2.4
Media satisfacción	37	15.0
Alta satisfacción	203	82.5
Total	246	100.0

Fuente: Encuestas Aplicadas a los Clientes Microempresarios del Caja del Santa, 2013

De la muestra encuestada, el 82.5% de los microempresarios que solicitaron préstamos a la Caja del Santa indican estar satisfechos a un nivel alto, el 15% a nivel medio, y el 2.4% a nivel bajo.

Tabla 6. Satisfacción del cliente microempresario de la Caja del Santa en la dimensión trato y calidad del cliente

Satisfacción	Frecuencia	Porcentaje
Baja satisfacción	13	5.3
Media satisfacción	41	16.7
Alta satisfacción	192	78.0
Total	246	100.0

Fuente: Encuestas Aplicadas a los Clientes Microempresarios del Caja del Santa, 2013

De la muestra encuestada, el 78% de los microempresarios que solicitaron préstamos a la Caja del Santa indican estar satisfechos a un nivel alto, el 16.7% a nivel medio, y el 5.3% a nivel bajo.

Tabla 7. Perfil del cliente microempresario de la Caja del Santa, provincia del Santa, Ancash, 2013.

Características		%
Tipo de préstamo		53.7%
Medio de información sobre la Caja del Santa:		
Referencias de amigos y/o familiares		42.7%
Estado civil del microempresario:		
Casado		38.6%
Sexo:	Masculino	50.4%
	Femenino	49.6%
Edad:	38 – 47 años	41.9%
Grado de instrucción:	Secundaria	53.7%
Ocupación:	Comercio	38.2%

Fuente: Encuestas Aplicadas a los Clientes Microempresarios del Caja del Santa, 2013

Discusión

Existen múltiples factores en las entidades financieras que generan insatisfacción; en el caso del presente estudio se ha confirmado los hallazgos de estudios previos.

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en cuanto a la prestación de servicios financieros podemos afirmar que las entidades financieras privilegian el componente o dimensión física: infraestructura imponente, moderna e impresionante en algunos casos. Sin embargo, el componente de la persona, del cliente en particular, es generalmente descuidado, por ello, como manifiesta (Clemente 2008), las colas originas en las entidades financieras no son atendidas de forma inmediata en favor de los clientes.

El servicio financiero de la Caja del Santa no escapa a esta realidad problemática, encontrándose que los clientes perciben una relativa alta satisfacción por los servicios micro financieros: 78%. Sin embargo, el componente local y presentación física de la Caja del Santa alcanza un mayor porcentaje de satisfacción: 82.5%

En cuanto se refiere al nivel de satisfacción percibida por los clientes micro empresarios con respecto a las Agencias, se ha obtenido un mayor nivel de satisfacción en la agencia Bolognesi (82%) y en la agencia Buenos Aires (80%) que en la agencia principal (70%), lo que deberá ser motivo de mejorar la atención a los clientes por parte del órgano director de la Caja del Santa.

En términos generales, el nivel de satisfacción alcanzado por el cliente microempresario de la Caja del Santa es de 76.4% y es relativamente alto, sin embargo

comparativamente no lo es si se tiene en cuenta que otras instituciones presentan mayor porcentaje: Mi Banco (84.0%) y BBVA (82.0%) (Garayzabal et al., 2005).

Con respecto a la caracterización del microempresario se coincide con los resultados obtenidos en otros estudios, entre ellos por Portocarrero y Nanura (2004), específicamente en cuanto a la presencia importante de la mujer, edad adulta promedio 44 años, casados y con educación secundaria.

También se constata hallazgos similares con los encontrados en el estudio realizado a Mi Banco, la microfinanciera más representativa del sector (Garayzabal y Londoño, 2005) en donde se hallaron los siguientes datos:

Perfil del microempresario	Caja del Santa	Mi Banco
Hombres	50.4%	45.6%
Mujeres	49.6%	54.4%
Edad promedio	42.5 años	42.5 años
Estado civil	Casados	Casados
Nivel Educativo	Secundaria	Secundaria
Actividad de negocio	Comercio	Comercio

Los estudios en referencia no indican el medio de información con el cual los clientes microempresarios tomaron conocimiento sobre la entidad micro financiera. En el caso de la Caja del Santa el medio principal de información es por referencias de amigos o familiares (42.7%).

Conclusiones

La satisfacción general percibida por los microempresarios sobre el servicio micro financiero que brinda la Caja del Santa, es relativamente alta, con un 76.4%.

La satisfacción por Agencias percibida por los microempresarios sobre el servicio micro financiero es alta en la agencia Bolognesi (82%) y Buenos Aires (80%); y relativamente alta en la agencia principal (70%).

Los clientes microempresarios perciben alta satisfacción por los elementos tangibles (82.5%) antes que por el trato y calidad del servicio financiero (78%).

El perfil del cliente microempresario es principalmente de ocupación comerciante (38.2%), con educación secundaria (53.7%), edad entre 38-47 años (41.9%), estado civil casado (38.6%), su medio de información es por referencias de amigos o familiares (42.7%), tipo de préstamo utilizado es para negocio (53.7%) y por igual en cuanto a género.

Referencias bibliográficas

Clemente Moquillaza, Luis. (2008), *Mejora en el nivel de atención a los clientes de una entidad bancaria*, Tesis maestría, Perú.

Cronin, J. J. y Taylor, S. A. (1992). "Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension", *Journal of Marketing*

Garayzabal, José y Londoño, Juan. (2005). *Análisis de desempeño del banco de la microempresa: Mi banco*. Lima. Perú.

Miguel Davila y Flores Romero. (2008). *Calidad del servicio percibida por clientes de entidades bancarias de Castilla y León y su repercusión en la satisfacción y la lealtad a la misma*. Pecunia. Monográfico. España.

Portocarrero, Javier; Nanura, Juan. (2004). *Evaluación ex post del programa de microcrédito hispano peruano*. Lima. Perú.