"Sin embargo, los amabas tanto que no lo destruiste ni lo abandonaste. ¡Eres un Dios tierno y compasivo!" (Nehemías 9:31)

Edición Internacional | Noviembre 2018 | Perú - N° 163

Director: César Sánchez Martínez | Periódico fundado el 12 de mayo de 2007 | www.microfinanzas.pe

www.facebook.com/microfinanzas.pe

MicroFinanzas®

Periodismo líder en América Latina

DESPUÉS DE NUEVE AÑOS, PERÚ DEJÓ LIDERAZGO Y SE UBICA EN SEGUNDO LUGAR, SEGUIDO DE URUGUAY, INDIA, FILIPINAS Y MÉXICO

Colombia es el nuevo líder mundial de las microfinanzas según el Microscopio Global

GESTIÓN | 2

La integridad es la base del liderazgo que transciende en la vida y deja huella

NOVEDAD | 4

Eligen al presidente de la FEPCMAC como vicepresidente de la WSBI en India.

CERTAMEN | 14

Peruanos participaron en el FOROMIC 2018

© DIARIO CERTEZA

CORPARTIENDO EXPERIENCIAS. El jefe de la Unidad de Conocimiento y Comunicación Estratégica del ex FOMIN (Fondo Multilateral de Inversiones), ahora BID Lab, Alfredo Giro Quincke, intercambió experiencias con el presidente de la Federación Peruana de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (FEPCMAC), Jorge Guillermo Solís Espinoza, y el gerente de Desarrollo Empresarial, Francisco Miguel Salinas Talavera y el gerente de Asuntos Corporativos Darío Adrián León Urribarri, ambos también de la FEPCMAC. La reunión se realizó en la ciudad de Barranquilla, Colombia, en el marco del Foro Interamericana de la Microempresa (FOROMIC 2018).

© DIARIO CERTEZA

El liderazgo es integridad

Por César Sánchez Martínez / LIMA

La integridad es una de las virtudes que difícilmente se logra conseguir en la vida, es un poco compleja, pero no imposible de alcanzarla. No tenerla se debe a muchos factores, siendo el principal la falta de ética.

En el mundo de hoy podemos encontrar profesionales muy competitivos y con muchos talentos, pero no son íntegros. En las organizaciones confunden generalmente, competencias profesionales con integridad personal.

Todos conocemos a profesionales que han logrado alcanzar metas muy ambiciosas, son exitosos económicamente, e incluso, hasta poseen niveles de conducta adecuados, pero la integridad está ausente en sus vidas.

Conozco el caso de un empresario muy exitoso. Ha logrado excelentes metas y sigue superando diversos desafíos, pero es una persona déspota y hasta malcriada con sus colaboradores. Su mal genio está presente en su vida y es su carta de presentación. En la organización todos hablan mal de él y casi nadie confía en sus palabras, porque la mentira forma parte de su vida.

Eso ocurre en las organizaciones. Se contrata a excelentes profesionales, capacitados académicamente en las últimos y modernas tendencias del quehacer humano, técnico y transformacional, pero adolecen de esta virtud.

Sin embargo, todos nosotros podemos observar a gente que desde el primer instante que los conocemos, tienen un "no se qué", que nos caen bien. Pero tampoco confundamos carisma con integridad.

¿Qué es la integridad? Las diversas ciencias sociales y la psicología pueden darnos una lista de características, pero qué es en sí la integridad.

La integridad es la virtud que tiene una persona que lo hace singular y diferente al resto. Vive lo que dice y respalda con sus hechos lo que dice con sus palabras. La verdad en su mentora y la discreción su camino. Enseña, instruye, guía y aconseja con la verdad.

La integridad nada tiene que ver con estudios superiores, ni entrenamiento especializado o conductas positivas y optimistas. Todo ello puede variar según las circunstancias o hechos. La integridad no cambia y se mantiene firme a pesar de tener al frente situaciones embarazosas o difíciles.

Una persona íntegra será la misma con el transcurrir de los años, obviamente con más experiencia, pero la misma en sí, porque se trata de principios que no se venden o transfieren según lo que se tenga al frente.

"No hay lonche gratis", "con plata (dinero) baila el mono", "todo tiene su precio" u otros tantos adjetivos que hay en la vida se cree como si fueran verdad, porque generalmente, la mayor parte de las personas piensan y viven así. Una persona íntegra no lo es ni piensa de esa manera.

¿Cuáles son los principales peligros de la integridad? Son varios, pero están la mentira, la deshonestidad, la murmuración, la hipocresía, la deslealtad, la ambición, entre otros conceptos negativos que a simple vista no se ven, pero se observan en las vidas de las personas, mediante sus posturas, conductas y actitudes.

La integridad se alimenta básicamente en el hogar y se fortalece en la vida misma, siempre y cuando, la persona lo practique.

La integridad se aprende en la vida. No se nace con ella. Se aprende en los valores que se recibe en el hogar, en las buenas escuelas y en las experiencias de la vida. Todos podemos ser íntegros si nos proponemos a serlo. Sólo es cuestión de actitud. El verdadero líder siempre será una persona íntegra.

Un líder íntegro tiene seguidores

Todo líder está llamado a ser una persona íntegra. Se deja huella y un camino a transitar por los seguidores que quieren imitar a su líder.

La integridad es más que palabras, es básicamente un estilo de vida que se traduce en conducta y actitud. Un líder íntegro lucha en la vida con limpieza, rectitud y trasciende.

Jesucristo nunca estudió en una universidad de renombre, jamás escribió un libro, fue un humilde carpintero, fue acusado por envidia, pero su nombre trascendió en la humanidad de tal manera que la historia se dividió en un antes y después. Jesucristo fue un líder íntegro de tal manera que, desde hace más de dos mil años, sigue teniendo la mayor cantidad de seguidores en toda la historia de la humanidad. Tres grandes religiones se basan en sus fundamentos como son el catolicismo, judía y evangélica, sin contar otros grupos religiosos. Un líder trasciende porque su vida enseña, instruye y guía. Siempre es un ejemplo para seguir.

La integridad nada tiene que ver con alguna actitud o postura religiosa, sino con tener el carácter y la proposición de querer serlo. Para ser íntegro no se estudia en alguna escuela. Eso dependerá de cada persona.

Si en realidad buscamos transcender, busquemos a la integridad como acompañante de nuestras vidas. El resto viene por añadidura.

Pero ser íntegro empieza con serlo con uno mismo. Es fácil por algún momento fingir ante extraños una postura, pero cuando uno se mira ante un espejo se ve a sí mismo, tal como es. Lo mismo ocurre con la integridad. Es el espejo de la vida. No podemos engañar al espejo porque siempre reflejará nuestra imagen tal como somos.

Vale la pena ser íntegros. No sólo por el hecho de transcender, sino por el valor añadido que le daremos a nuestras vidas. Cuando un líder es íntegro, no necesita decirlo, sino sus propios hechos se encargan de anunciarlo a los demás, y eso, sí deja huella y un camino para que otros sigan las pisadas. Además, nos hace estar en paz con todos.

¿Tiene un precio la integridad? No, es gratis. Está al alcance de todos. Sólo se requiere tomar la decisión de mejorar nuestra vida cada día y encontrarle un sentido a ella. Los seguidores requieren un modelo para seguir e imitar. Un líder siempre tendrá buenos seguidores y con el tiempo, algunos de ellos se convertirán también en líderes.

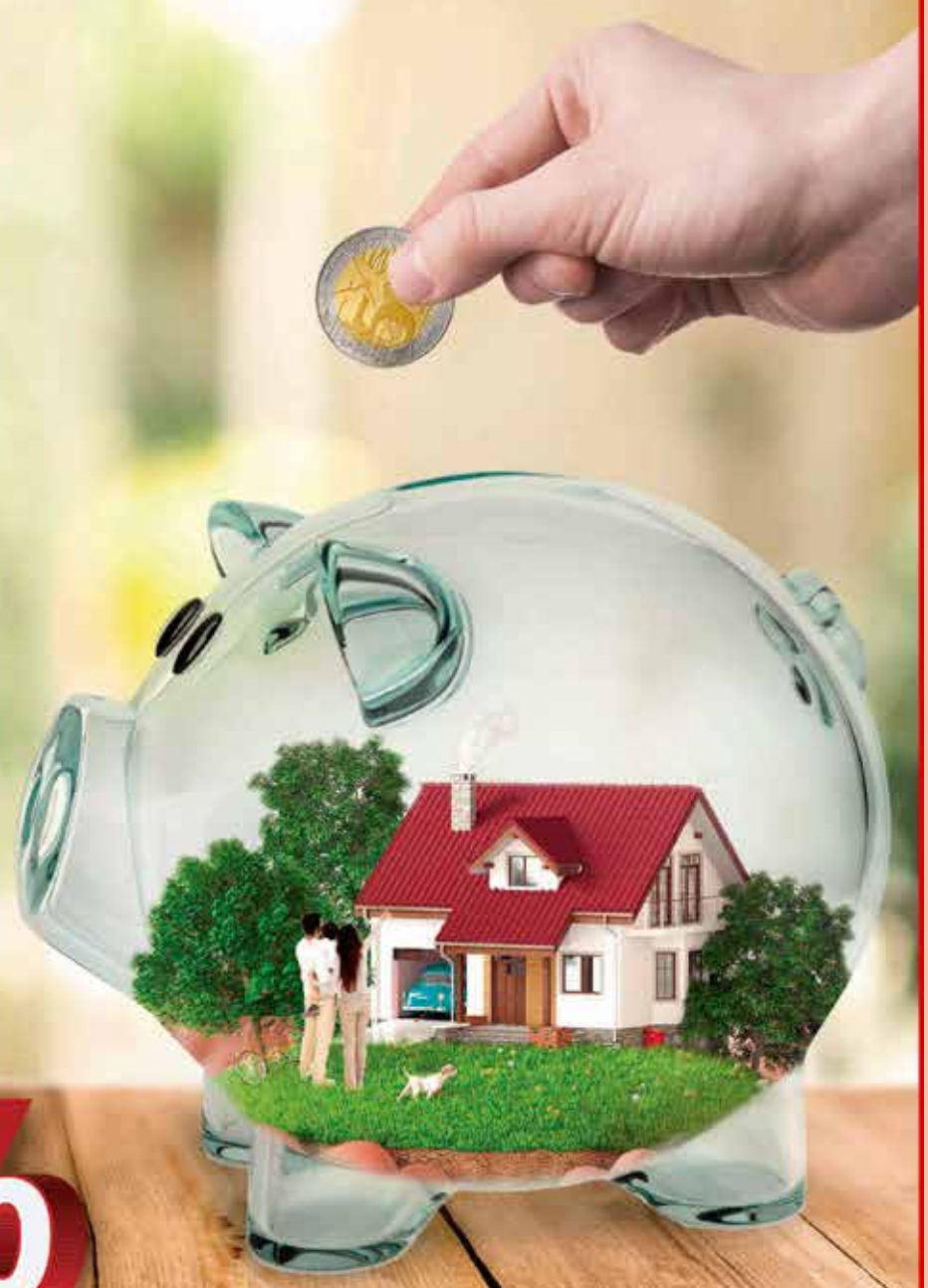
Director: César Sánchez Martínez
Editor General: Héctor Kuga Carrillo.
Redactora: Ruth Vera Castillo
Columnistas: Alfonzo Muñoz Canales, Ricardo Ochoa Alburqueque, Eduardo Gil Mora, Janet Mogollón Pérez, Piero Mogrovejo Guevara.
Corresponsales: Martín Páez Molina (Buenos Aries), Regina Sánchez (Montevideo)

Edición Internacional Nro. 159 / Julio 2018
NOTAS DE PRENSA: csanchez@microfinanzas.pe

Editor Digital:
Antonio Machuca Ortiz
Fotografía:
Teo Flores Q.
Nikolle Paredes Zegarra
Editor Gráfico:
Yamil Rodriguez Florez

CAMPAÑA DE DEPÓSITO A PLAZO

CON TRABAJO Y
AHORRO
PUEDES CUMPLIR
TUS SUEÑOS



Hasta
6.30%
TEA

CAJA HUANCAYO
La Caja del Perú

Descarga nuestra APP
Google play

ENTIDAD MUNDIAL REPRESENTA A 6.600 CAJAS DE AHORRO Y BANCOS MINORISTAS

Jorge Solís Espinoza es elegido como vicepresidente del WSBI

© DIARIO CERTEZA

El presidente de la Federación Peruana de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (FEPCMAC), Jorge Guillermo Solís Espinoza, fue elegido como uno de los vicepresidentes del World Savings and Retail Banking Institute (WSBI, Instituto Mundial de Cajas de Ahorro y Bancos Minoristas) por un período de tres años en el 25º Congreso Mundial del WSBI realizado recientemente en la capital de la India, Nueva Delhi.

En el mismo congreso se eligió a Isidro Fainé Casas, presidente de la Confederación Española de Cajas de Ahorro (CECA), como presidente del WSBI, también por un período de tres años.

Conjuntamente con Jorge Solís, fueron elegidos también vicepresidentes Jean Arondel, presidente de la Fédération Nationale des Caisses d'Epargne (Francia); P.K. Gupta, director gerente del Banco Estatal de la India; LV Jiajin, presidente del China Postal Savings Bank (China); Sabasaba Moshingi, presidente del TPB Bank (Tanzania); Abdellatif Zaghnoun, director general del Caisse de dépôt et gestion (Marruecos); Rebeca Romero Rainey, presidenta del Camden Fine, Immediate y past presidenta y CEO del Independent Community Bankers of America (Estados Unidos); Macario Armando Rosales Rosa, president de la Federación de Cajas de Crédito y de Banco de los Trabajadores (FEDECRËDITO) de El Salvador; Helmut Schleweis, presidente del German Savings Banks Association (Alemania) e Isara Wongrung, vicepresidente ejecutivo del Government Savings Bank (Tailandia).

El WSBI es una asociación comercial comprometida con el modelo de banca minorista y de ahorros que atienden a mil millones de clientes en casi 80 países. Representa a 6,000 bancos de ahorro y minoristas en todo el mundo, con activos totales de US$ 15 billones y atendiendo a aproximadamente 1,3 billones de clientes.

WSBI se enfoca en asuntos regulatorios internacionales que afectan la industria de ahorros y banca minorista. Respalda los objetivos del G20 para lograr un crecimiento sostenible, inclusivo y equilibrado, y la creación de empleos, ya sea en países industrializados o menos desarrollados. WSBI favorece una forma de globalización justa y equitativa.

SE POSICIONA COMO NUEVO LÍDER DEL SUR PERUANO

Class subió calificación de la Caja Ica de C+ a B–

© DIARIO CERTEZA

José Manuel Díaz Alemán, gerente central de Créditos; Rosa María Higa Yshii, gerente central de Administración; Mons. Edmundo Hernández Aparcana, presidente del directorio; y Roger Yván Paredes Silva, gerente central de Operaciones y Finanzas.

La Clasificadora de Riesgos, Class Asociados elevó la clasificación de la Caja Ica de C+ a B–, es decir, paso de fortaleza positiva a fortaleza estable, debido a los buenos resultados de gestión obtenidos en los últimos meses.

La subida se fundamenta en la experiencia en cerca de tres décadas de operaciones en 6 regiones que ha permitido consolidar su presencia en sus mercados objetivos, constituyéndose como líder en la Región Ica, en la industria microfinanciera. La Caja Ica tiene 29 años de funcionamiento.

También se debe a la variedad de créditos que ofrece en el área geográfica donde opera, permitiendo diversificar riesgos y alcanzar una adecuada posición en el sistema.

Otra razón es el incremento de las colocaciones observado en los últimos ejercicios que ha revertido el estancamiento de períodos anteriores, logrado en base a renovadas políticas de crédito, mejora en su cultura organizacional, mayores requerimientos y controles en calidad crediticia, entre otros factores.

Entre otras razones de la subida de la clasificación de la Caja Ica, también está la solvencia patrimonial, en términos de ratio de capital global (14.66%), fortalecida por la constitución de reservas legales y por los resultados retenidos.

Asimismo, por las importantes modificaciones administrativas realizadas, buscando contar con personal de mayor experiencia y capacidad. Ello incluye a la gerencia mancomunada, administradores de agencias y asesores de negocios que ha permitido el reenfoque de las operaciones y el reforzamiento general de las distintas áreas de la institución.

Finalmente, también se debe a las políticas de control de riesgo de la cartera establecida, para lo que cuenta con supervisores regionales, jefes de productos, y jefes zonales, responsables de la evaluación integral de la operación.

La categoría de clasificación de riesgo asignada también toma en cuenta factores adversos, como las limitaciones operativas propias del organismo público en donde la Municipalidad es el principal accionista, lo cual no facilita el fortalecimiento del nivel patrimonial de la Caja, para desarrollar un crecimiento ordenado; y la exigente competencia existente en el negocio de microfinanzas, que se traduce en mayores niveles de sobreendeudamiento, creciente morosidad y reducción de márgenes financieros, lo que afecta a todas las instituciones que operan en este segmento, riesgo que la Caja Ica busca minimizar atendiendo a nuevos nichos de mercado.

Al 30 de junio del 2018, las colocaciones brutas de la Caja Ica ascendieron a S/. 883.77 millones, superiores en 3.35% a las registradas al cierre del 2017 (S/. 855.14 millones, a valores constantes de junio del 2018). Ello confirma haber logrado revertir el estancamiento en las colocaciones y en activos, que la caja presento hasta el ejercicio 2016. Todo ello ha sido logrado debido a la nueva estrategia aplicada por la gerencia de Créditos, enfocada en nuevas políticas crediticias, en mejorar el portafolio de productos, aumento en la productividad de los canales de venta, y adecuados procesos de prospección de clientes.

Los cambios en la política crediticia y en la gestión de riesgos, están permitiendo cimentar las bases para un crecimiento ordenado con mejor calidad de cartera en el futuro.

El principal negocio objetivo de la caja es financiar operaciones de crédito hacia actividades minoristas, lo que, a junio del 2018, representó 65.92% del total de créditos directos. Adicionalmente, se cuenta con una pequeña participación en mediana empresa y en empresas corporativas conformados principalmente por clientes de pequeñas empresas con mayores montos de créditos y buenos perfiles de riesgo.

Los créditos de consumo representaron 25.13% de sus créditos totales, constituyendo el saldo restante (5.63%), su cartera de créditos hipotecarios, otorgados principalmente en el marco del Programa Techo Propio del Fondo MiVivienda.

Al 30 de junio del 2018, la tasa de morosidad básica fue de 5.73% mostrando una leve recuperación respecto a lo registrado a diciembre del 2017 (5.83%).

En el primer semestre del ejercicio 2018, los ingresos financieros obtenidos por la CMAC Ica han permitido cubrir el total de gastos (financieros, operativos y provisiones), registrando una utilidad neta de S/. 11.11 millones.

Las perspectivas para la categoría de clasificación de riesgo de la Caja Ica se presentan estables, en base a los resultados obtenidos, teniendo como objetivo seguir incrementando el ritmo de crecimiento de sus colocaciones, y mejorar la calidad crediticia.
Los accionistas de la Caja Ica son: Municipalidad Provincial de Ica (83.05%), FOCMAC (16.05%) y Municipalidad Provincial de Chincha (0.90%).

DESPUÉS DE NUEVE AÑOS DE LIDERAZGO MUNDIAL EN MICROFINANZAS, PERÚ DEJÓ EL LIDERAZGO

Colombia sube al primer lugar

Mónica Ballesteros, consultora de Políticas Públicas, Política y Economía de The Economist Intelligence Unit.

Después de mantener el primer lugar en el desarrollo de las microfinanzas globales, el Perú dejó de ser el líder para dar paso a Colombia, según el Microscopio Global 2018 que se dio a conocer en Barranquilla, Colombia, en el marco del desarrollo del 21 Foro Interamericano de la Microempresa (FOROMIC 2018) que se realizó en el Centro de Convenciones "Puerta de Oro" de esta cálida ciudad caribeña.

Aunque este año se evaluaron nuevos factores en las cinco categorías, Colombia ya compartía el primer con el Perú según el Microscopio Global 2016 (el año pasado en Buenos Aires no hubo información) cuando se desarrolló el FOROMIC 2016 en Montego Bay, Jamaica.

Este año, Colombia, Perú y Uruguay ocupan los primeros tres lugares en el ránking que elabora The Economist Intelligence Unit (IUE) en coordinación con el BID Lab (ex Fondo Multilateral de Inversiones, FOMIN). Este año hubo cinco categorías, según informó Mónica Ballesteros, consultora de Políticas Públicas, Política y Economía de la IUE.

Las categorías analizadas son: Políticas públicas y apoyo del gobierno; Estabilidad e integridad financiera; Productos y puntos de ventas; Protección del consumidor; e Infraestructura.

En la primera categoría sobre "Las políticas públicas y el apoyo del gobierno" se analizaron las estrategias para la inclusión, la promoción de la educación financiera y digital, y el incentivo para la digitalización y tecnologías emergentes.

La segunda categoría "Estabilidad e integridad financiera" estuvo vinculada las restricciones de entrada al mercado, requisitos de operación, diligencia debida del cliente, capacidad de supervisión y compromiso con la seguridad cibernética.

En el tema "Productos y puntos de ventas" se estudiaron las cuentas en entidades financieras y dinero electrónico, carteras de crédito para clientes de ingresos medianos y bajos, servicios emergentes, seguro inclusivo y puntos de venta financieros.

La categoría "Protección del consumidor" fue analizada desde la perspectiva de los usuarios de servicios financieros, usuarios de seguros inclusivos, y privacidad de datos y protección contra delitos informáticos.

En el último punto "Infraestructura" se analizaron la infraestructura de pagos, identificaciones digitales, conectividad, e información crediticia y otros sistemas de intercambio de datos.

Microscopio Global 2018

RÁNKING GENERAL

PUESTO	PAÍS	CONTINENTE / REGIÓN	PUNTAJE
1	Colombia	América Latina.	81
2	Perú	América Latina.	78
3	Uruguay	América Latina.	75
=4	India	Asia.	72
=4	Filipinas	Sureste Asiático.	72
6	México	Norte América.	70
7	Indonesia	Sureste Asiático.	69
8	Chile	América Latina.	66
=9	Argentina	América Latina.	64
=9	Brasil	América Latina.	64
=11	Ruanda	África.	62
=11	Sudáfrica	África del Sur.	62
13	China	Asia.	61
=14	Paraguay	América Latina.	60
=14	Tanzania	África.	60
=16	Panamá	Centro América.	59
=16	Tailandia	Sureste Asiático.	59
18	Bolivia	América Latina.	57
=19	Ecuador	América Latina.	56
=19	Nigeria	África.	56
=21	Honduras	Centro América.	55
=21	Pakistán	Asia.	55
=23	El Salvador	Centro América.	54
=23	Jamaica	Caribe.	54
=23	Kenia	África.	54
26	Sri Lanka	Sureste Asiático.	53
=27	Mozambique	África.	52
=27	Rusia	Europa del Este.	52
=27	Senegal	África.	52
30	Costa Rica	Centro América.	51
=31	Ghana	África.	50
=31	Jordania	Asia Mediterránea.	50
=31	Marruecos	África del Norte.	50
34	Trinidad y Tobago	Caribe.	49
35	Turquía	Asia.	48
36	Egipto	África del Norte.	45
=37	Nicaragua	Centro América.	44
=37	Viertnam	Sureste Asiático.	44
39	Camerún	África.	43
=40	Bangladesh	Asia.	40
=40	Nepal	Asia.	40
=40	Túnez	África.	40
=43	Camboya	Asía.	39
=43	República Dominicana	Caribe.	39
=43	Etiopía	África.	39
=43	Guatemala	Centro América.	39
47	Madagascar	África del Mar Indico	36
=48	Uganda	África.	34
=48	Venezuela	América Latina.	34
50	Líbano	Asia Mediterránea.	33
51	Myanmar	Sureste Asiático	31
52	Haití	Caribe.	26
=53	Chad	África.	25
=53	República Democrática del Congo	África.	25
55	Sierra Leona	África.	22

El Microscopio Global de 2018 brinda una perspectiva única de las prácticas líderes que los gobiernos y los entes reguladores están adoptando para canalizar la revolución digital de los servicios financieros hacia niveles más altos de inclusión financiera.

Para los propósitos del Microscopio, la inclusión financiera va más allá de la cantidad de cuentas abiertas en las instituciones financieras. De acuerdo con la definición del Centro para la Inclusión Financiera en Acción, la inclusión financiera es el acceso a un conjunto completo de servicios financieros de calidad, lo que garantiza que los clientes posean capacidad financiera y que los servicios se brinden a través de un mercado competitivo y diverso. Para lograr la inclusión financiera, las nuevas herramientas y tecnologías deben ser accesibles y útiles para los clientes y deben conectarlas con un conjunto más amplio de servicios.

El estudio evalúa los entornos regulatorios y operativos en 55 países y los compara entre sí y con las mejores prácticas internacionales.

III PROGRAMA INTERNACIONAL EN
ALTA DIRECCIÓN DE MICROFINANZAS

PIADM

Inicio: **Marzo 2019**

El PIADM es el programa académico de vanguardia más importante de las Microfinanzas en Latinoamérica. Perfecciona las competencias directivas y estratégicas de ejecutivos en el mundo de habla hispana y afronta los retos de transformación digital, masificación de la inclusión financiera y la mejora de la experiencia del cliente.

VENTAJAS DIFERENCIALES

- Triple certificación de Escuelas de Postgrado globales.
- Horarios con sistema de inmersión (una vez por mes).
- Metodología 100% práctica.
- Visitas a instituciones de microfinanzas en Madrid y Bogotá.

COMPONENTE INTERNACIONAL

Certificado de UNIVERSIDAD ESAN por el Programa Internacional de Alta Dirección en Microfinanzas

Certificado de ESIC BUSINESS & MARKETING SCHOOL por el Seminario de Dirección Estratégica Comercial en Entidades Financieras.

Certificado de la UNIVERSIDAD UNIEMPRESARIAL por el Seminario de Alta Dirección en Entidades Financieras.

INFORMES E INSCRIPCIONES

Dr. Walter Leyva Ramirez
Coordinador de Proyectos Financieros - CDE
Celular : (01) 947937966 / (01) 995185997
Teléfono : (01) 317-7200 anexo. 44260 - 44261
Email : wleyva@esan.edu.pe / jperezf@esan.edu.pe

CERRARÁ EL AÑO CON UN CRECIMIENTO DEL 15% EN CARTERA Y NÚMERO DE CLIENTES

La EDPYME Alternativa se fortalece cada día más

Miguel Eduardo Tsuyoshi Hatada Endo, presidente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito ABACO, principal institución accionista de la EDPYME Alternativa; Fernando Bautista Cabrera, gerente general de la institución; y Máximo Ulises Rodríguez Ávalos, presidente del directorio.

A pocos días de cerrar el presente ejercicio 2018, este se presenta muy favorable para la Entidad de Desarrollo para Pequeña y Microempresa (EDPYME) Alternativa. "Ha sido un año de consolidación y crecimiento, y es muy probable que cerremos el año con un crecimiento cercano al 15% en cartera y también en el mismo porcentaje en el número de clientes" anunció el gerente general de la institución Fernando Bautista Cabrera. Efectivamente, la EDPYME dispone de un portafolio de 142 millones de soles concentrado en 45,000 clientes, siendo lo más importante, no sólo este número que cada día va en crecimiento, sino también la calidad de cartera que se ubica en el 3.5%, la mejor del todo el sistema microfinanciero peruano. Eso supone para la institución que el equipo de trabajo que poseen se consolida cada día más, La Junta de Accionistas, el Directorio y el Comité Gerencial trabajan de manera coordinada y eso fortalece a la organización.

Incluso la tasa de rotación del personal bordea el 18% anual, lo que hace de la EDPYME Alternativa una institución competitiva, advierte Fernando Bautista, al recordarnos que las microfinanzas es una industria de personas. "Somos propulsores que el personal haga una carrera interna y con ello, no solo fortalezca a la institución, sino a los mismos colaboradores" añade el gerente general. También es importante destacar el conocer mejor al cliente, y en esa línea durante la presentación del Fenómeno del Niño Costero en el año 2017, no sólo se otorgaron las facilidades del caso a los clientes afectados mediante operaciones de reprogramación de sus deudas, sino también se llevó ayuda solidaria por parte de nuestros colaboradores. Se reprogramó una cartera de 14 millones de soles, de las cuales a la fecha sólo queda 1 millón de soles.

RETOS 2019

El principal reto para el próximo año es seguir creciendo en virtud que hay mucho por incluir y bancarizar. Del 100% de la cartera que maneja Alternativa, casi la mitad es cartera exclusiva, lo que denota la preferencia de nuestros clientes por nuestros productos y servicios, "Por mandato y por el plan estratégico, estamos llamados a seguir bancarizando a las personas y contribuir de esta manera con la inclusión financiera" afirma el alto ejecutivo. Bajo esta perspectiva, estimamos para el próximo año, seguir ampliando nuestra oferta de

servicios no financieros con la finalidad de continuar fidelizando a nuestros clientes. En ese sentido, estamos evaluando algunas propuestas como por ejemplo microseguros de salud y alianzas con fintech. La organización cumple también un rol social como es la promoción de la educación financiera, por lo que proyecta fortalecerlos Talleres de Capacitación, estimando capacitar a más de 6,000 emprendedores de la microempresa, en temas de cultura crediticia y de gestión , trabajando en la base de la pirámide, básicamente en los sectores rurales y semirurales, enseñándoles todo lo indispensable para el desarrollo de sus unidades de negocios.

Gilmer Hernández Reto, gerente de Negocios y Miguel Llagas Vásquez, gerente de Administración y Finanzas.

"El 2019 lo vemos con optimismo, dentro de un contexto político-social independiente al desarrollo económico del país. Siempre ha sido así, la industria microfinanciera se ha desarrollado, precisamente, en los momentos más difíciles del desarrollo social del país. Por lo cual, el próximo año lo vemos muy positivo", afirma Bautista Cabrera. En cuanto a la política de expansión, continuarán creciendo con oficinas informativas para luego transformarse en agencias.

La idea es que cada año se crezca en cuatro o cinco oficinas. Los últimos años crecieron en cerca de ocho oficinas y continuarán fortaleciendo las que tienen, todas ellas localizadas en la zona Norte y Oriente del país. En la actualidad tienen 30 agencias y la meta para los próximos dos años es llegar a 40 oficinas, de preferencia en la zona nororiental del Perú. Se enfocarán en la bancarización y educación financiera en los siguientes años.

Todo este crecimiento va a ir acompañado de un cambio cultural en el tema digital a la interna de la Edpyme, por que este se constituye en unos de los grandes temas a desarrollar para dotar de mejores facilidades a nuestros clientes internos y externos.

Fernando Bautista Cabrera, gerente general de la institución.

¿Qué es la EDPYME Alternativa?

La EDPYME Alternativa es una institución de microfinanzas con sede en la ciudad de Chiclayo, capital del departamento de Lambayeque, Perú. Sus orígenes se remontan al año 1992, cuando la Cámara de Comercio y Producción de Lambayeque suscribió un convenio con el Banco Interamericano de Desarrollo para impulsar el crecimiento de la pequeña y microempresa, el mismo que se inicia otorgando préstamos y finaliza exitosamente el año 2001. Luego de este proceso, se crea la EDPYME (Entidad de Desarrollo para la Pequeña y Microempresa) "Alternativa", empezando a operar en setiembre de 2001 en el mercado como una entidad financiera regulada por la Superintendencia de Banca, Seguros, Administradoras de Fondos Privados de Pensiones, y Cooperativas.

A la fecha, sus principales accionistas son la Cooperativa de Ahorro y Crédito ABACO, Grupo Diviso Financiero y Microvest LP. Los accionistas han compartido la visión de atender el nicho de microempresa y cumplir un rol social en todas las regiones a las cuales llegan. Para tal efecto han tomado decisiones estratégicas alineadas al cumplimiento de la misión de la empresa.

Algunos participantes en una cena ofrecida por la Edpyme Alternativa en Barranquilla, Colombia.

EL SERVICIO Y ATENCIÓN FIDELIZA AL COMPRADOR Y CONTRIBUYE A CONQUISTAR NUEVOS Y MAYORES MERCADOS

El cliente ayuda a fortalecer las ventas

Por Janet Mogollón Pérez

© DIARIO CERTEZA

*** Consultora del Instituto FINANPOS. Trabajó durante más de seis años con adolescentes, y en los últimos dos años lo hace con profesionales y jóvenes mayores. Es psicoterapeuta en Consejería y Orientación Familiar.**

Practicar un buen servicio y atención al cliente, ayuda mucho a fortalecer las ventas, fidelizar al comprador y explorar nuevos y mayores mercados para los diversos productos y servicios.

Una buena atención al cliente es la clave. Entre las modernas y más eficaces herramientas que trae consigo el márketing contemporáneo está el servicio y atención al cliente.

El servicio al cliente es una potente herramienta del márketing moderno. Este tema es de vital importancia para fidelizar los servicios, incrementar las ventas y llegar a nuevos mercados. Sin embargo, muchas veces son los puntos más débiles en las organizaciones.

Trabajar con personas y conocer la realidad de ellas, ayuda mucho al estudio. Para ello se necesita conocer lo que quiere el cliente. Para saber lo que el cliente demanda., debemos realizar constantemente encuestas para descubrir posibles nuevos productos o servicios que podemos ofrecer. Además, no olvidar que hoy más que nunca funciona el márketing personal. Cuando nos referimos a realizar encuestas estamos hablando de realizar diversas estrategias para conocer los gustos de los clientes. Con la globalización, los clientes tienen nuevos gustos y difieren aún de aquellos que están en los mismos estratos sociales y geográficos.

Es necesario algunas veces ver qué ofrecen los competidores. Con ello conoceremos si contamos con una ventaja competitiva sólida, y de no ser así, anticiparnos a los cambios o reinventarnos. Es importante conocer los grados de satisfacción y en qué está fallando la organización.

Ahora existen nuevas herramientas a usar: Contacto personal; relación con el cliente; correspondencia física y electrónica; reclamos atendidos; cumplidos; instalaciones adecuadas; uso de redes sociales; presencia en el mundo digital, etc. Un buen servicio al cliente puede llegar a ser un elemento promocional para las ventas, tan poderosas como los descuentos, publicidad o venta personal. No olvidemos que atraer un nuevo cliente es aproximadamente seis veces más caro que mantener uno.

En la actualidad los clientes son más sensibles y buscan un producto o servicio acorde que les satisfaga plenamente, muchas veces pagando más por ello. El problema ya no es el menor precio, sino un producto o servicio de calidad, obviamente, siempre al precio justo.

El cliente es una persona común y corriente, pero con gustos distintos. Viven los mismos problemas, experiencias y vicisitudes que cualquier persona. Pueden llegar a buscar un producto, motivados o desmotivados, con conocimiento o sin saber nada del producto o servicio. Las actitudes y conductas reflejan las circunstancias del cómo vive esa persona.

Nunca olvidemos que las decisiones que se tomen ahora afectarán definitivamente en el futuro.

Una buena decisión ayudará mucho en el logro de los objetivos, pero una mala decisión, así no sean aceptadas o creídas, menguará el desarrollo empresarial, en los colabores, en el cliente y, por ende, en la organización.

Cliente digital

Los clientes actuales no son los mismo de hace veinte años. Ahora existen nuevos hábitos, costumbres y estilo de vida. El desarrollo tecnológico ha eliminado sistemas, procesos y ha cambiado personas. Asistimos a un proceso de transformación organizacional donde la digitalización es la clave.

Ahora en cuestión de segundos por el WhatsApp, un mensaje llega al instante y en tiempo real. Hace unos 30 años era imposible visualizar esta realidad. El mundo está cambiando con rapidez y, por lo tanto, la personas también. Cada vez los cambios serán más rápidos. Netflix, Airbnb y Uber, sólo por citar tres ejemplos trajo abajo muchos negocios.

¿Se salvará el sistema financiero? Ahora se habla de Fintech, criptomonedas y otras "novedades" como el dinero electrónico, transacciones por medio de la voz, etc. Hemos pasado de la transformación digital a la transformación organizacional. Ahora todo en la organización está sujeto a cambio, pero al constante cambio.

La globalización de la economía fue la primera ruptura del sistema tradicional y, por cierto, que todo ello trajo como consecuencia los nuevos estilos de los clientes. Hay cambios y debemos darnos cuenta de que esos cambios ya llegaron. Se trata ahora de innovar o morir.

Cada vez las personas realizan sus operaciones financieras en sus casas por internet. La visita al banco está quedando atrás.

La ruptura de las barreras fronterizas, el acercamiento de realidades geográficas, el desarrollo de las tecnologías de la información, los cambios en los modelos educacionales, el avance empresarial, y la presencia, cada vez más notoria, de la digitalización, han contribuido, entre otros factores, con la aparición de nuevos consumidores, nuevas comunidades y nuevos grupos de interés.

En la actualidad mucha gente hace su trabajo desde su casa. Existen oficinas compartidas por horas y personal que trabaja en organizaciones especializadas en agendar reuniones. Ya los hoteles están pasando a un segundo plano.

Gerencia Comercial:
Wilfredo Quiroz Fuentes - Teléfono: (511) 4856226
Entel: 955573812 - Email: wquiroz@microfinanzas.pe

Av. Gerardo Unger 4321 - San Martín de Porres - Lima

Administración:
Neisy Zegarra Jara
Telf.: 955573701
Márketing:
Piero Mogrovejo Guevara
Telf.: 952976234

ES TODO LO QUE SIRVE PARA TENER LA CERTEZA DE LA VERDAD EN UNA PROPOSICIÓN

La prueba financiera o contable

CPC y perito financiero, Ricardo Ochoa Alburqueque.

Es de convención y conocimiento universal que los derechos humanos comprendidos en el Artículo N°11 y recogidos en la constitución del Perú en el literal e) del numeral 23 del artículo 2 de la Constitución Política, garantizan en todo estado social y democrático de derecho, la presunción de inocencia, en términos latos.

Que todos por más indicios que existan son inocentes hasta que se demuestre lo contrario, con las formalidades que la ley señala, amparado en este acuerdo global cada ciudadano puede postular, así tenga proceso investigatorio abierto.

Además, se considera que la población es racional, bien informada y menos emotiva, lo cual no es muy cierto sobre todo en los países emergentes latinos o no. En la mayoría, la probanza de los Delitos Financieros ha cobrado una relevante importancia. El informe del especialista (ya que el magistrado no puede o mejor dicho no está obligado a conocer todo, toda vez que existe un mercado globalizado, banca offshore, productos financieros y tipologías cada vez más complejos etc. etc.) que, en la mayoría de los casos, se le denomina Informe Pericial.

Dicho informe pericial ilustra al magistrado acerca de lo requerido por este, pero no lo obliga ya que debe de ser analizado con la sana crítica y contrastado con la opinión de otro especialista.

Tal como definen muchos especialistas, la prueba es "todo lo que sirve para darnos la certeza acerca de la verdad de una proposición". Se realiza de manera correcta una valoración de las pruebas presentadas por las partes, la prueba pericial debe generar convicción en el juzgador siempre y cuando cumpla necesariamente con ciertos requisitos, así tenemos:

- Requerida por mandato fiscal o judicial o presentada por la parte interesada.
- Sea elaborada por un experto en la materia que corresponda.
- Uso de metodología aceptada por la comunidad científica a la que corresponda
- Debe ser objetiva e imparcial.

Para tener la calidad de prueba (oficial o corporativa) esta debe ser contrastada con la opinión de otro perito de parte, por medio de observaciones o en lo que se ha denominado debate pericial en lo Penal y en lo Civil y Comercial (que están constituidos por interpretaciones contables, tributarias, o usos y costumbres del Mercado etc., etc.). Después el magistrado podrá con su razonada critica concluir por medio de una sentencia.

Así tenemos, la eficacia probatoria de los libros y documentos proviene principalmente de llevar la contabilidad de los negocios conforme a las prescripciones legales, es de resaltar un adecuado Sistema de Control Interno con énfasis en riesgos con informes de valor agregado, un comité u Oficial de Cumplimiento empoderado que coadyuve en la prevención eficaz y oportuna de operaciones tanto simuladas o disimuladas por parte del usuario del servicio bancario o financiero.

Llevar la contabilidad o registrar los negocios en documentos idóneos, es una técnica cuya inobservancia o la pérdida, extravió, destrucción, acarrea jurídicamente que los libros o documentos, papeles solo tengan valor probatorio en contra del investigado.

En la prueba pericial puede incluirse:

- Análisis de documentos.
- Recuperación de datos "borrados" en el disco duro de la computadora.
- Rastreo de información de la memoria y archivos de la memoria.
- El mensaje de datos, como el intercambio electrónico de datos, internet, redes sociales, e-mail, telefax, regulados por ley o normas que los sustituyan.
- Videograbación con cámaras ocultas selladas, con programación de tiempo y fecha, las cámaras de vigilancia, filmaciones o fotografías.
- Pruebas de caligrafía.
- Documentos de toda índole hallados en la diligencia investigativa de inspección.
- Rastros, manchas, residuos dejados en la ejecución de la actividad ilícita.
- Huellas dactilares.

En los delitos financieros existen señales de alerta e indicios de lavado de activos, a esto se le denomina prueba indiciaria que en opinión de Cesar San Martin "no es una prueba histórica, es una prueba crítica y es una prueba de probabilidades".

La suma de probabilidades, determinara la certeza se le conoce también como prueba indirecta cuando un conjunto de indicadores (indicios) nos da certeza de que se ha probado la hipótesis de la gerencia, u oficial de Cumplimiento o del fiscal.

Informe financiero pericial

El derecho en última instancia se compone de tres partes: Hechos, pruebas y derecho. Los hechos son los acontecimientos fácticos, contratos, estados de cuenta, productos financieros y las voluntades y actos entre las partes. Son también conocidos en los procesos de cualquier naturaleza como los fundamentos de hecho.

Las pruebas son los documentos originales articulados secuencialmente de manera lógica, y metodológicamente sustentados, los cuales una vez no contradichos en el tribunal arbitral o judicial tienen la calidad de prueba. La pericia ilustra, pero no es vinculante. Es decir, el árbitro o juez no está obligado a acatar sus conclusiones.

El derecho o los fundamentos de derecho son las regulaciones contenidas en los códigos como son:

- Código Civil.
- Código Tributario.
- Código de Procedimientos Civiles.
- Código Penal.
- Código de Procedimientos Legales, y otros.

Los hechos generan documentos contractuales, vinculantes y éstos están regulados por los códigos, leyes, etc.

CPCC Mg © Ricardo Ochoa A. es director del Instituto de Investigaciones Financiera Forense. Es miembro de Chamber of the America y de la Asociación de Especialistas Certificados en Delitos Financieros, y columnista del diario CERTEZA.

www.financieroforense.com

PRESIDENTE DE COLOMBIA, IVÁN DUQUE MÁRQUEZ INAUGURÓ CUMBRE EN BARRANQUILLA

Peruanos participaron en el FOROMIC 2018

El presidente de Colombia, Iván Duque Márquez, inauguró el 21□ Foro Interamericano de la Microempresa (FOROMIC 2018) juntamente con el presidente del Banco Interamericano de Desarrollo, Luis Alberto Moreno en las instalaciones del Centro de Convenciones "Puerta de Oro" de Barranquilla Colombia, uno de los más grandes del país cafetero.

El FOROMIC 2018, denominado "Reinventando la inclusión" se desarrolló del 29 al 31 de octubre y fue organizado por el Fondo Multilateral de Inversiones (FOMIN, ahora BID Invest), el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), el gobierno de Colombia y la Alcaldía de Barranquilla. Participó también el cantante cafetero Carlos Vives.

El FOROMIC titulado "Reinventando la inclusión" desarrolló el tema inicial "Emprendedores disruptivos en inclusión" expuesto por José Luis Nuno Ayala, presidente de UNIMA México, acompañados de un panel integrado por Joseph Thompson, presidente de AID Techm y Cecilia Reátegui, presidenta y fundadora de Zolvers.

Los otros temas se desarrollarán simultáneamente en tres aulas. En la primera aula están los temas: "Pintando el futuro naranja", "Agricultura más allá del 2030", "Impulsando el desarrollo AgTech" y "Financiando para el desarrollo del futuro".

En la segunda aula están "Banca abierta e innovación digital", "Desafíos de crecimiento para las empresas Fintech", "Reduciendo barreras y costos en servicios financieros" y "Colaboración en el mundo Fintech".

En una tercera aula se desarrollarán, "Habilidades para una economía digital", "INCLUYETECH I: Inclusión de personas con discapacidad en Colombia: Reduciendo barreras y costos en servicios financieros, "INCLUYETECH II: Innovación, discapacidad en acción" y "Tecnologías y plataformas para el empleo". Al final de la jornada, se desarrollará la plenaria titulada "Explorando la inclusión y la tecnología".

La jornada siguiente se inició con la plenaria titulada "Hakeando la regulación". Simultáneamente se desarrolló los paneles "Un coloquio sobre la creatividad y el talento", "Microscopio global de inclusión financiera 2018" y "Ecosistemas con identidad única: South Summit /IE Universidad".

También se desarrolló la plenaria "Inclusión: La perspectiva de líderes empresariales".

La cumbre culminó con el anunció del próximo FOROMIC 2019 que se realizará en la capital de República Dominicana, la ciudad de Santo Domingo.

Parte de la delegación de peruanos que participó en el reciente FOROMIC realizado en Barranquilla, Bogotá.

Cecilia Arias León, Carlos Semsch De la Puente, y Mitchell Lázaro Díaz, del Banco Pichincha.

Francisco Salinas Talavera, Manuel Alfonso Ulrich y Darío León Urribarri.

César Augusto Ruíz Lévano, RP Edmundo Rufino Hernández Aparcana y Augusto Fernando Ñamó Mercedes.

Antonio Mercado Alza, Abel Chávez Espino, Jhon Robert Sarmiento Tupayachi y José Gudiel, todos de Experian Perú.

Martín Ramírez Josán, gerente general de FORMIIK Perú, y su equipo de colaboradores en Barranquilla.

Roy Díaz Herrera, José María Núñez Porras, Gustavo Rumiche y Jorge Guillermo Solís Espinoza, todos de la Caja Huancayo.

Café &

Lavado de activos: Walter Rojas, gerente de Caja Cusco, participando en el Congreso Internacional "Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo".

Fundación Reservas: Rosa Álvarez y Carol Alonzo, presidenta y gerente Financiera de la República Dominicana en Santo Domingo.

Gustavo Rumiche, Walter Leyva Ramírez y Víctor Andrés Valdivia Morán.

Caja Trujillo: Carlos Vilchez y Eduardo Zegarra, directores, participando en el último Congreso Internacional en Iquitos

Tacna y Maynas: Jorge Alcalá Blanco, gerente central de Finanzas de la Caja Tacna y Ricardo Velásquez Freitas, gerente central de Finanzas y Captaciones de la Caja Maynas.

Kerigma y Experian: Luigi Lindley, director fundador de Kerigma, y Julián Gonzales de Experian, buró líder, especializado en data y servicios .

& Negocios

Congreso en Iquitos: Roberto Power, vicepresidente de la Caja Maynas y Zelma Acosta Rubio, representante del Interbank.

Congreso 2017: El presidente de la FEPCMAC, Jorge Solís, también de Caja Huancayo; y Rubén Mendiolaza, superintendente adjunto de Banca y Microfinanzas de la SBS.

Expertos de la CFI: Martin Spahr, Corporación Financiera Internacional y Joseck Luminzu Mudiri, oficial de Operaciones Senior.

Participantes del Congreso Internacional de Microfinanzas que se realizó en octubre último en la ciudad de Iquitos.

ASOMIF y Credinka: Jorge Delgado, presidente; y Luis Baba Nakao, presidente del Grupo Diviso, accionista principal de Credinka.

Logística y Prensa: Claudia Quevedo jefa de Prensa y Jhonn Zumaeta, especialista en Desarrollo de Eventos, ambos de la FEPCMAC.

PREMIC 2018
PREMIO CITI A LA MICROEMPRESA

Porque nuestra misión es lograr el bienestar de los peruanos

El empresario PREMIC del año es cliente de Caja Arequipa

Con mucho orgullo, felicitamos a **Grisveli Cristina Torres Gonzáles**, quien recibió el premio a **"Empresaria PREMIC del año 2018 "** distinción que la reconoce como la más destacada microempresaria del Perú. Éste concurso es organizado cada año por la fundación CITI.

Asi mismo felicitar a la exitosa **Tania Cervantes Pari,** nuestra segunda ganadora, quien obtuvo el **Primer Lugar en la Categoria Servicios**. Ambas clientes son de Caja Arequipa, en la ciudad de Moquegua.

Este es el cuarto año consecutivo que los clientes de Caja Arequipa son galardonados con el PREMIC, es por ellos que reafirmamos nuestro compromiso de seguir trabajando por el bienestar de las familias del Perú, apoyándolas para que sus iniciativas y emprendimientos sigan creciendo.

caja arequipa