

ESCUELA DE POSTGRADO NEUMANN

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS



“Estudio de los factores que determinan el comportamiento de pago en el sector microfinanzas de las mypes en la ciudad de Tacna, año 2017 - caso financiera Crediscotia”

Trabajo de Investigación

para optar el grado a nombre de la nación de:

Maestro en
Administración de Negocios

Autores:

Bach. Vega Huaynapata, Judith Claudia
Ing. Zavala Gonzales, Julio Alexander

Docente Guía:

Dr. Yábar Vega, Ben Yúsef Paul

**TACNA – PERÚ
2018**

“El texto final, datos, expresiones, opiniones y apreciaciones contenidas en este trabajo son de exclusiva responsabilidad del (los) auto (es)”

Dedicatoria

Dedico este proyecto principalmente a Dios, por iluminarnos y estar a nuestro lado en todo momento.

A nuestros padres, amigos incondicionales por la ayuda desinteresada brindada en cada obstáculo que en nuestra vida se presenta, gracias a sus ejemplos hoy hemos llegado a cumplir una de nuestras metas.

A nuestros hermanos, que con sus consejos nos han sabido orientar por el sendero de la superación

Y a todas las personas que de una u otra manera siempre nos han apoyado.

Agradecimientos

A nuestros padres quienes a lo largo de todas nuestras vidas nos han apoyado y motivado en nuestra formación académica, creyeron en nosotros en todo momento y no dudaron de nuestras habilidades.

A nuestros profesores a quienes le debemos gran parte de nuestros conocimientos, gracias a su paciencia y enseñanza, finalmente un eterno agradecimiento.

A esta prestigiosa universidad la cual abre sus puertas a jóvenes como nosotros, preparándonos para un futuro competitivo y formándonos como profesionales con sentido de seriedad, responsabilidad y rigor académico.

INDICE DE CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO	10
ABSTRACT	12
INTRODUCCIÓN	14
CAPÍTULO I: ANTECEDENTES DEL ESTUDIO	16
1.1. TITULO DEL TEMA	16
1.2. ORIGEN DEL PROBLEMA	16
1.3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	18
1.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	20
1.5. PROBLEMAS ESPECÍFICOS	20
1.6. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	20
1.6.1. Justificación Teórica	20
1.6.2. Justificación Metodológica	21
1.6.3. Justificación Práctica	21
1.7. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	22
1.7.1. OBJETIVO GENERAL	22
1.7.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS	22
1.8. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	23
1.8.1. Hipótesis General	23
1.8.2. Hipótesis Específicas	23
1.9. ALCANCES	23
1.10. LIMITACIONES	24
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	25
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	25
2.1.1. Antecedentes del estudio a nivel internacional	25
2.1.2. Antecedentes del estudio a nivel nacional	26
2.1.3. Antecedentes del estudio a nivel local	29

2.2.	BASES TEÓRICAS	33
2.2.1.	Comportamiento de pago	33
2.2.2.	Factores internos que determinan el comportamiento de pago de la MYPES	33
2.2.3.	Factores externos que determinan el comportamiento de pago de la MYPES	34
2.2.4.	Historial Crediticio	34
2.2.5.	Sector Microfinanzas	34
2.2.6.	Modelos de Comportamiento de Pago de compromisos	35
2.2.7.	Análisis comparativo:	45
2.2.8.	Análisis crítico:	47
	CAPÍTULO III: ANTECEDENTES DE LA EMPRESA	48
3.1.	RESEÑA HISTÓRICA	48
3.1.1.	Reseña histórica del Sector	48
3.1.2.	Descripción de Comportamiento de las Mypes en Tacna	49
3.1.3.	Desarrollo cronológico de Sector	49
3.7	ANÁLISIS CRÍTICO	50
	CAPÍTULO IV: DESARROLLO DEL TEMA	51
4.1.	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	51
4.2.	TIPO DE INVESTIGACIÓN	51
4.3.	POBLACIÓN Y MUESTRA DE ESTUDIO	51
4.4.	VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO	52
	CAPÍTULO V: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	53
5.1.	ANÁLISIS DESCRIPTIVO	53
5.2.	ANÁLISIS INFERENCIAL	70
	CONCLUSIONES	70
	RECOMENDACIONES	74
	BIBLIOGRAFÍA	76
	ANEXOS	92

INDICE DE TABLAS

Tabla N°01: Edad de los microempresarios	53
Tabla N°02: Sexo de los microempresarios	54
Tabla N°03: Estado civil de los microempresarios	55
Tabla N°04: Grado de instrucción de los microempresarios	56
Tabla N°05: Personas que dependen de los microempresarios	57
Tabla N°06: Giro de negocio de los microempresarios	58
Tabla N°07: Nivel de comportamiento de pago de los microempresarios	60
Tabla N°08: Nivel del factor préstamo	61
Tabla N°09: Nivel de economía del entorno de los microempresarios	62
Tabla N°10: Niveles sociales del entorno de los microempresarios	63
Tabla N°11: Nivel del factor entorno	64
Tabla N°12: Nivel del factor personal	65
Tabla N°13: Nivel de salud de los microempresarios	66
Tabla N°14: Nivel laboral de los microempresarios	67
Tabla N°15: Nivel del factor negocio	68
Tabla N°16: Prueba de normalidad de datos	69
Tabla N°17: rs entre comportamiento crediticio *factor préstamo	70
Tabla N°18: rs entre comportamiento crediticio *factor préstamo	70
Tabla N°19: rs entre comportamiento crediticio *factor préstamo	71
Tabla N°20: rs entre comportamiento crediticio *factor préstamo	71

INDICE DE FIGURAS

Figura N°01: Edad de los microempresarios	53
Figura N°02: Sexo de los microempresarios	54
Figura N°03: Estado civil de los microempresarios	55
Figura N°04: Grado de instrucción de los microempresarios	56
Figura N°05: Personas que dependen de los microempresarios	57
Figura N°06: Giro de negocio de los microempresarios	59
Figura N°07: Nivel de comportamiento de pago de los microempresarios	60
Figura N°08: Nivel del factor préstamo	61
Figura N°09: Nivel de economía del entorno de los microempresarios	62
Figura N°10: Niveles sociales del entorno de los microempresarios	63
Figura N°11: Nivel del factor entorno	64
Figura N°12: Nivel del factor personal	65
Figura N°13: Nivel de salud de los microempresarios	66
Figura N°14: Nivel laboral de los microempresarios	67
Figura N°15: Nivel del factor negocio	68

INDICE DE CUADROS

Cuadro N°01: Variables de Schreiner	38
Cuadro N°02: Variables de Vogelgesang	40
Cuadro N°03: Variables de Diallo	41
Cuadro N°04: Variables explicativas Dinh y Kleimeier	42
Cuadro N°05: Variables explicativas Van Gool, Bart & Woute	44

RESUMEN EJECUTIVO

El trabajo de investigación que se desarrolla con el título “Estudio de los factores que determinan el comportamiento de pago en el sector microfinanzas de las Mypes en la ciudad de Tacna, año 2017”.

Tiene como objetivo principal establecer los factores que determinan el comportamiento de pago en el sector microfinanzas de la MYPES en la ciudad de Tacna, año 2017. Asimismo, mantiene como objetivos específicos: determinar los factores INTERNOS que determinan el comportamiento de pago en el sector microfinanzas de la MYPES en la ciudad de Tacna, año 2017; y determinar los factores EXTERNOS que determinan el comportamiento de pago en el sector microfinanzas de la MYPES en la ciudad de Tacna, año 2017.

La investigación realizada presenta un diseño no experimental, transversal de tipo descriptivo. El tipo de investigación es básica. La población de estudio aproximada es de 1,100 microempresarios MYPES que trabajan en estas actividades, en la ciudad de Tacna. La muestra obtenida estuvo conformada por 285 microempresarios MYPES, los cuales se encuestaron de forma aleatoria.

Como resultado del presente trabajo de investigación se concluyó que los factores externos que determinan el comportamiento de pago en el sector microfinanzas de los micro y pequeños empresarios, mantienen un nivel de influencia alto en un 32.96% de los sujetos muestreados. Asimismo, en el 29.12% de las personas encuestadas, el nivel de influencia es regular, mientras que en 20.7%, es bajo. En el caso de los factores internos que determinan el comportamiento de pago en el sector microfinanzas de los micro y pequeños

empresarios, mantienen un nivel de influencia alto en un 29.1% de los sujetos muestreados. Asimismo, en el 21.1% de las personas encuestadas, el nivel de influencia es regular, mientras que en 26.3%, es bajo. En el caso de los factores externos, el 70.1% de los entrevistados manifestó que los aspectos económicos que intervienen en sus negocios tienen una influencia regular, alta o muy alta en la determinación sobre su comportamiento de pago en el sector microfinanciero. Entre los factores internos, se destaca que el 67% de los encuestados indicó un nivel de salud regular, bajo o muy bajo. Otro de los factores internos que se resalta, es que el 60.4% de los muestreados manifestó contar con un nivel de desconocimiento financiero regular, alto o muy alto.

De las recomendaciones finales se sugiere monitorear continuamente la evolución de los factores que influyen en el comportamiento de pago en el sector microfinanzas de las micro y pequeñas empresas, con el objeto de poder implementar planes de mejora eficientes y en tiempo real, frente a la morosidad que puedan presentar. También, se recomienda implementar medidas de prevención y atención en salud más agresivas para los micro y pequeños empresarios, así como medidas de culturización financiera más extensas y diversificadas.

ABSTRACT

The final work of inclusion of knowledge that is developed next is entitled "Study of the factors that determine the payment behavior in the microfinance sector of Mypes in the city of Tacna, year 2017".

Its main objective is to establish the factors that determine the payment behavior in the microfinance sector of the MYPES in the city of Tacna, 2017. It also has as specific objectives: to determine the INTERNAL factors that determine the payment behavior in the microfinance sector of the MYPES in the city of Tacna, year 2017; and determine the EXTERNAL factors that determine the payment behavior in the microfinance sector of the MYPES in the city of Tacna, year 2017.

The research carried out presents a non-experimental, transversal design of a descriptive type. The type of research is basic. The approximate study population is 1,100 small business microentrepreneurs who work in these activities, in the city of Tacna. The sample obtained was made up of 285 MYPES microentrepreneurs, who were randomly surveyed.

As a result of the present research work, it was concluded that the external factors that determine the payment behavior in the microfinance sector of the micro and small entrepreneurs maintain a high level of influence in 32.96% of the subjects sampled. Likewise, in 29.12% of the people surveyed, the level of influence is regular, while in 20.7%, it is low. In the case of the internal factors that determine the payment behavior in the microfinance sector of micro and small

entrepreneurs, they maintain a high level of influence in 29.1% of the subjects sampled. Likewise, in 21.1% of the people surveyed, the level of influence is regular, while in 26.3%, it is low. In the case of external factors, 70.1% of the interviewees stated that the economic aspects that intervene in their businesses have a regular, high or very high influence in the determination of their payment behavior in the microfinance sector. Among the internal factors, it is highlighted that 67% of the respondents indicated a level of regular, low or very low health. Another of the internal factors that stands out is that 60.4% of the sampled showed a level of regular, high or very high financial ignorance.

From the final recommendations, it is suggested to continuously monitor the evolution of the factors that influence the payment behavior in the microfinance sector of the micro and small companies, in order to be able to implement efficient improvement plans in real time, as opposed to delinquency. that they can present. It also recommends implementing more aggressive measures for prevention and health care for micro and small entrepreneurs, as well as more extensive and diversified financial acculturation measures.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la competitividad internacional que se origina a partir del concepto de globalización que se implantó en la segunda mitad del siglo XX, exige que las empresas se vean en la necesidad de seguir una senda de crecimiento continuo con el afán de subsistir en un panorama empresarial cada vez más exigente y eficiente.

Bajo este panorama las empresas, manejan distintos modelos organizativos que les permiten seguir siendo vigentes en el mercado actual. Sin embargo, sea cual fuere el giro de negocio o tamaño de la empresa, un aspecto fundamental a tomar en cuenta por todos los emprendimientos es la capacidad de poder seguir invirtiendo en el propio negocio, para crecer. Y esta inversión requiere sustancialmente la capacidad de conseguir el financiamiento adecuado. Así, sea una gran o una micro empresa, todas deberían tener la posibilidad de recurrir al sector financiero, conformado por bancos, cajas y otras entidades de financiamiento, para conseguir los recursos necesarios para alcanzar los objetivos propuestos.

En este sentido, uno de los requisitos fundamentales para asegurar el buen uso de los recursos dinerarios y el retorno de los mismos hacia las entidades financieras, es el buen comportamiento de pago que manifiestan las empresas, como muestra de buena fe, al momento de poder solicitar un crédito bancario.

Sin embargo, como se podrá observar en el estudio realizado, las micro y pequeñas empresas (Mypes) peruanas, han mostrado un deterioro en su capacidad de asumir correctamente el pago de sus obligaciones financieras. Este

problema, deviene en un atraso y/o impago de las deudas pendientes con el sector financiero, lo cual preocupa a todos los actores relacionados directa e indirectamente, como son el sector de la banca, el gobierno y las propias Mypes. Esta problemática, si no analiza ni se corrige a tiempo, puede incrementar la morosidad del sector, lo que repercutiría negativamente en el acceso al financiamiento formal.

Es en este sentido, que el presente trabajo de investigación se ha ceñido a poder determinar cuáles son los factores a tomar en cuenta para poder determinar el comportamiento de pago en el sector microfinanzas de las micro y pequeñas empresas en la ciudad de Tacna. El estudio se realizó en el año 2018 y es crucial para proponer sugerencias de solución.

La investigación comprende la introducción, en la cual se expone el argumento sobre el problema detectado. El primer capítulo, busca poner en contexto el planteamiento del problema; en el segundo capítulo, se consideró desarrollar el marco teórico del estudio formulado; el tercer capítulo, incluye la metodología de la investigación; asimismo, en el cuarto capítulo se muestran los resultados de la investigación. Se incluyen, finalmente, las conclusiones a las cuales se ha arribado, las sugerencias propuestas y las referencias bibliográficas que han sido referidas.

CAPÍTULO I: ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

1.1. TITULO DEL TEMA

“Estudio de los factores que determinan el comportamiento de pago en el sector microfinanzas de las mypes en la ciudad de Tacna, año 2017”.

1.2. ORIGEN DEL PROBLEMA

En el espectro socioeconómico de un país en vías de desarrollo, como es el Perú, uno de los pilares fundamentales de crecimiento, se soporta en el incremento de emprendimientos que generen empleo y dinamicen la economía nacional. En los últimos años, se ha podido observar que la micro y pequeñas empresas (Mypes), cada vez más numerosas, generan la mayor cantidad de empleos. Así pues, según el Instituto Peruano de Economía (IPE), el 90% de trabajan en Mypes. Sin embargo, el salario percibido es 50% menor que los que laboran en grandes empresas (Redacción Diario El Comercio, 2018). Esto demuestra la fragilidad económica a la cual se encuentran expuestos estos negocios, lo que repercute en su desarrollo y crecimiento organizacional y financiero.

Según datos proporcionados por el Banco Central de Reserva y analizados por la entidad calificadora de riesgos Moody's, hacia agosto de 2018, el indicador de morosidad, el cual mide los créditos con atrasos y en cobranza judicial en relación a la cartera global, de las micro y pequeñas empresas (Mypes) se elevó a 7.83%, desde 7.59% en la medición efectuada en agosto de 2017. (Manrique, 2018)

Al respecto y según la misma fuente, la vicepresidenta sénior de análisis de Moody's, Valeria Azconegui, indicó que, a pesar del detrimento que manifiestan los préstamos considerados "minoristas", la perspectiva a futuro tiende a ser positiva, debido al probable incremento en la generación de empleo en el Perú, la buena perspectiva de aumento de los ingresos y el dinamismo de la economía.

Al profundizar en el estudio sobre las probables causas que podrían estar originando el incremento de la morosidad financiera en las Mypes, se encontró que la inestabilidad política y los efectos de anomalías climatológicas como el Fenómeno del Niño pueden ser consideradas razones que generan estas deficiencias en el pago, como señala Ava Vera Talledo, gerente general de Kobsa, empresa dedicada a la gestión integral de cobranzas, sobre todo en el sector financiero. (Redacción Diario Gestión, 2018)

Sin embargo, estas causas son considerados exógenos y su explicación sólo puede justificar algunos sectores económicos. En el caso de la región de Tacna, las razones expuestas, si bien son valederas, no son concluyentes debido a las características propias de la economía regional, tan dependiente de sectores como el comercio y turismo; por lo cual se hace necesario efectuar un estudio que explique los factores, ya sean internos y/o externos, que permitan determinar el comportamiento de pago en el sector microfinanzas de las micro y pequeñas empresas en la ciudad de Tacna, durante el año 2017.

1.3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En los últimos años, las micro y pequeñas empresas (en adelante Mypes) han sido las grandes impulsoras de la economía a pequeña escala en el panorama socioeconómico del Perú. Si bien es cierto, durante el año 2017, la economía peruana tuvo un modesto crecimiento de alrededor del 2,5%, esto no fue un impedimento para que la creación de empresas disminuyera. Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática, en un artículo publicado por el diario El Comercio (2018), durante el año anterior, se reportaron un total de 2'303.662 emprendimientos en el país, lo cual refleja un incremento de 8,44% con respecto al año 2016.

Esto se vuelve más resaltante aún, si le añadimos el hecho de que el incremento se ha acelerado, debido a que en el 2016 el crecimiento del número de empresas fue de 3,98%, según la misma fuente.

Sin embargo, Torres (en Alarcón, 2018), quien es actualmente Director Ejecutivo del BBVA Banco Continental, en una entrevista brindada al diario El Comercio, manifiesta que “sólo 4 de cada 10 pymes pequeñas formales acceden a crédito”.

En este aspecto, son las cajas municipales de ahorro y crédito, las cajas rurales de ahorro y crédito y las entidades de desarrollo de la pequeña y micro empresa las principales entidades financieras que se especializan en otorgar créditos micro financieros en el Perú. Según Murrugarra y Ebentreich (1999, p. 2) el “microcrédito es la operación financiera más desarrollada por estas

instituciones, el cual tiene características distintas a aquellos créditos comerciales predominantes en las instituciones bancarias”.

Sin embargo, existe un problema subyacente que se deriva de los aspectos de crecimiento planteados anteriormente. Se ha podido observar que, así como el crédito ha crecido, el comportamiento de pago se ha deteriorado a través del tiempo. Según la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, en un informe publicado por el diario El Comercio (2018), el nivel de morosidad o cartera pesada que presentó el sector financiero en el pasado mes de febrero, alcanzó el 3,24%, mayor en 0,12% frente al mes previo y superior en 0,26% comparativamente hablando con el mes de febrero 2017. Esto debido, fundamentalmente, por mayores atrasos en el pago, de pequeñas y medianas empresas.

En un artículo publicado por el diario El Comercio (Castillo, 2017), el Banco Central de Reserva (BCR) había generado proyecciones sobre la mora crediticia, indicando que ésta presentaba una posibilidad de incremento para el año en mención, indicando varios factores influyentes en la decisión de no pago, sobre todo en los sectores con mayor grado de atraso en la cancelación de deudas, como son las Mypes. Algunos están relacionados a fenómenos climáticos y complicaciones en el sector construcción.

Por lo antes expuesto, es que se decidió practicar un estudio de investigación, para tratar de determinar qué factores se relacionaron con el comportamiento de pago en el sector microfinanzas de las Mypes, en la ciudad de Tacna, para el año 2017.

1.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuáles son los factores que determinan el comportamiento de pago en el sector microfinanzas de la Mypes en la ciudad de Tacna, año 2017?

1.5. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- a. ¿Cómo determina el factor *préstamo* el comportamiento de pago en el sector microfinanzas de la Mypes en la ciudad de Tacna, año 2017?
- b. ¿Cómo determina el factor *entorno* el comportamiento de pago en el sector microfinanzas de la Mypes en la ciudad de Tacna, año 2017?
- c. ¿Cómo determina el factor *personal* el comportamiento de pago en el sector microfinanzas de la Mypes en la ciudad de Tacna, año 2017?
- d. ¿Cómo determina el factor *negocio* el comportamiento de pago en el sector microfinanzas de la Mypes en la ciudad de Tacna, año 2017?

1.6. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.6.1. Justificación Teórica

Es necesario la generación de estudios que aborden, a cabalidad, las causas que generan el buen o mal comportamiento de las Mypes, lo que deriva en el problema de la morosidad en el sector micro financiero, de no hacerlo se podría incrementar el incumplimiento de las deudas financieras, por parte de Mypes o peor aún, que se incremente la morosidad financiera.

Con la presente investigación, se busca generar una base de referencia para futuros estudios que contribuyan a tratar de entender las causas que influyen en el comportamiento de pago de las Mypes y se pueda aprovechar esto, para mejorar las condiciones del sector crediticio en el país, para beneficio de los mismos empresarios.

1.6.2. Justificación Metodológica

El estudio de la Mypes es de suma importancia y hacerlo contribuirá de manera significativa con el desarrollo financiero del país. Por ello, se ha planteado la presente investigación en base a una metodología que permita contrastar la hipótesis planteada a través del logro de los objetivos. Para ello se ha recurrido a un diseño de investigación cuantitativo que va a permitir levantar información de campo confiable, obtener resultados que sustenten la investigación.

1.6.3. Justificación Práctica

Las Mypes constituyen un sector económico en franco crecimiento durante los últimos años. Asimismo, generan el 60% de empleos en la región. Sin embargo, en el Perú, todavía se detecta que es bajo el acceso al crédito por parte de estas entidades, a lo cual se suma un incremento en los problemas de pago sobre los créditos recibidos. Lo anterior, genera una prioridad de estudio, con la finalidad de tratar de determinar los factores que influyen en el comportamiento de pago de las micro y pequeñas empresas en el sector microfinanzas y aportar en la solución de un problema que a la larga podría afectar a las Mypes del país.

1.7. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.7.1. OBJETIVO GENERAL

Establecer los factores que determinan el comportamiento de pago en el sector microfinanzas de la Mypes en la ciudad de Tacna, año 2017.

1.7.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- a. Establecer si el factor *préstamo* determina el comportamiento de pago en el sector microfinanzas de la Mypes en la ciudad de Tacna, año 2017.
- b. Establecer si el factor *entorno* determina el comportamiento de pago en el sector microfinanzas de la Mypes en la ciudad de Tacna, año 2017.
- c. Establecer si el factor *personal* determina el comportamiento de pago en el sector microfinanzas de la Mypes en la ciudad de Tacna, año 2017.
- d. Establecer si el factor *negocio* determina del entorno el comportamiento de pago en el sector microfinanzas de la Mypes en la ciudad de Tacna, año 2017

1.8. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

1.8.1. Hipótesis General

Existen factores internos y externos que determinan el comportamiento de pago en el sector microfinanzas de la Mypes en la ciudad de Tacna, año 2017.

1.8.2. Hipótesis Específicas

- a. El factor *préstamo* determina el comportamiento de pago en el sector microfinanzas de la Mypes en la ciudad de Tacna, año 2017.
- b. El factor *entorno* determina el comportamiento de pago en el sector microfinanzas de la Mypes en la ciudad de Tacna, año 2017.
- c. El factor *personal* determina el comportamiento de pago en el sector microfinanzas de la Mypes en la ciudad de Tacna, año 2017.
- d. El factor *negocio* determina del entorno el comportamiento de pago en el sector microfinanzas de la Mypes en la ciudad de Tacna, año 2017.

1.9. ALCANCES

La investigación tendrá un alcance descriptivo, pues el levantamiento de datos nos permitirá establecer los factores que determinan el comportamiento de pago en el sector microfinanzas de la MYPES en la ciudad de Tacna, con ello se

podrá conocer si hay factores internos o externos que están presentes en los contribuyentes de este sector.

1.10. LIMITACIONES

a. Limitaciones de recursos.

Un aspecto que limita la presente investigación es el de los recursos, pues es los autores se están autofinanciando el TFIC, por lo que no se cuentan con los recursos para abarcar otros sectores financieros u otras ciudades.

b. Limitaciones de espacio.

Debido a que los autores de la presente investigación viven en Tacna, es que se ha tenido que limitar la investigación a la misma ciudad.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. Antecedentes del estudio a nivel internacional

Según Sainz (2017) en su tesis denominada *El comportamiento financiero de las entidades de microfinanzas: análisis empírico del crecimiento y de las crisis de morosidad*, refiere que:

El objeto del análisis realizado es estudiar el crecimiento y las diferentes crisis que se han suscitado en el sector microfinanciero. Se procuró analizar el desarrollo del sector, priorizando el efecto regulador del crecimiento económico sobre la influencia del desarrollo del sector financiero, específicamente en las empresas dedicadas a las microfinanzas. Por otra parte, se analizan los factores que inciden en las dificultades de las IMF, lo que permite profundizar en los factores que pueden favorecer un crecimiento del sector sostenible. Estos dos análisis muestran una visión más completa del comportamiento financiero del sector de microfinanzas, favoreciendo su desarrollo futuro y evitando que se repitan los errores del pasado.

En el primer análisis se utiliza una muestra de 2473 observaciones, que corresponden a 411 IMF pertenecientes a 66 países diferentes, con información entre el año 1998 y el año 2011. Los resultados indican dos efectos conjuntos. Por un lado, en países con bajo crecimiento económico, el desarrollo del sector financiero disminuye el desarrollo del sector de

microfinanzas, dando lugar a un efecto sustitución entre ambos sectores. Por otro lado, en países con alto crecimiento económico, el desarrollo del sector financiero fomenta el desarrollo del sector de microfinanzas, dando lugar a un efecto complementario entre ambos sectores.

En el segundo análisis se utiliza una muestra compuesta por 4463 observaciones de 832 IMF, pertenecientes a 74 países, comprendidas entre el año 2003 y el año 2011. Los resultados indican que el fracaso de una institución de microfinanzas está significativamente afectado por una serie de variables como los factores internos operativos, los factores internos financieros, las variables del macroentorno y las variables institucionales.

2.1.2. Antecedentes del estudio a nivel nacional

Según Capajaña (2015) en su investigación titulada *Análisis de impacto y morosidad de los créditos MYPES otorgados al sector agrario por la CMAC Tacna, en Mazuko – Madre de Dios: 2012-2014* indica que:

El estudio tenía como objeto analizar por un lado el impacto que tienen los créditos agrarios otorgados por la CMAC Tacna en los valles de Mazuko, Distrito de Inambari, Tambopata – Madre de Dios y por otro lado examinar los determinantes de la morosidad existentes en dichos créditos agrarios. El tiempo de análisis comprende los años de 2012 a 2014.

El estudio se efectuó por el lado de la demanda; es decir, por el lado de los productores o por el lado de quienes demandan créditos. Los datos se han obtenido de los expedientes de cada productor existentes en la CMAC Tacna Agencia Mazuko, en la cual cada productor demandante de crédito ha brindado información necesaria para acceder al crédito; asimismo, se ha obtenido datos con el seguimiento de los créditos y con encuestas realizadas a los prestatarios.

Los resultados revelan que existe un impacto positivo como consecuencia de los créditos tanto en el área cultivada medido en hectáreas como en el nivel de ingresos; estos impactos fueron de 0.5 hectáreas y S/. 106, respectivamente.

Las variables determinantes de la existencia de la morosidad que se emplearon son las siguientes: monto del crédito (MONTO), tasa de interés de préstamo (TASA), plazo de cumplimiento de pago (PLAZO), tamaño de hogar (THO) y nivel de ingresos antes del crédito (RENTASC).

Según Agurto & Córdova (2017) efectuó una investigación titulada *Determinantes de los niveles de morosidad en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito en el Perú - un estudio para el periodo 2001-2016*

El análisis de los determinantes de la morosidad resulta importante ya que permite a las instituciones financieras tomar decisiones para evitar el deterioro de su cartera crediticia.

Conociendo la importancia del sector relacionado a la micro y pequeña empresa, el objetivo de esta investigación es analizar los determinantes de la morosidad en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito del Perú, instituciones microfinancieras que son las que, principalmente, atienden al sector en mención.

Utilizando un modelo de mínimos cuadrados ordinarios y tomando como periodo de estudio a los años comprendidos entre 2001 y 2016, los resultados muestran alta significancia estadística para todas las variables del modelo, teniendo un rol principal en el desarrollo de la morosidad el incremento en el número de agencias y en el número de colocaciones.

Según Amézquita (2017) en su trabajo de investigación que realizó con título *Causas de la morosidad de los clientes PYMES, Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna 2014-2015 en las ciudades de Tacna y Arequipa*, resume que:

La morosidad en el sistema Financiero Peruano ha sufrido un constante crecimiento en los últimos años, cerca del 27% de las familias en el Perú tienen un sobreendeudamiento, afectando al sistema financiero peruano generando la intervención de algunas entidades microfinancieras como Caja Pisco y Caja Laurent en los últimos años.

El mayor endeudamiento se ve en los clientes Mypes de estas empresas por lo que el presente estudio presenta las causas por las cuales los clientes Mypes de Caja Tacna entran en morosidad.

2.1.3. Antecedentes del estudio a nivel local

Según Chata (2017) en su trabajo de investigación que realizó con título *Beneficios Tributarios, El impacto que producen en la formalización de las microempresas del Sector Comercial en el distrito de Tacna, 2015* refiere que:

El estudio llevado a cabo sobre los beneficios tributarios y el impacto que producen en la formalización de las microempresas del sector comercial en el distrito de Tacna, tuvo como origen conocer si los lineamientos tributarios llevados a cabo en el Perú incidieron o no en estas organizaciones empresariales, toda vez que existe cuestionamientos en el sentido que la política tributaria en el país, constituye uno de los factores por los cuales la micro y pequeñas empresas no se formalizan, debido a la alta presión tributaria.

Por otro lado, se reunió toda la información que dieron los encuestados, el cual fue procesado en la parte estadística y, posteriormente se llevó a cabo la interpretación de cada una de las interrogantes, con los aportes que habían brindado los interrogados, para luego llevar a cabo la contrastación de las hipótesis.

Tal como se pudo apreciar en el estudio, el investigador buscó determinar ,la existencia de factores que condicionan de alguna manera la formalización de las microempresas, así como el papel de la política

tributaria que en la economía es importante, donde su diseño debe ser consistente de acuerdo con los objetivos macroeconómicos y como el indicador propuesto se convierte en la herramienta para respectiva evaluación. Además, la efectividad de las herramientas fiscales, tasas impositivas, entre otras deben estar acorde con la formalización que de las MYPES.

Según Bohórquez (2015) en su tesis denominada *La morosidad como factor determinante en la calificación crediticia en los clientes de la financiera Credihaylli de los mercados de abastos de la ciudad de Tacna, primer semestre del 2015* refiere que:

El trabajo de investigación realizado mantenía como objetivo general determinar si la morosidad es el factor determinante en el riesgo crediticio en los clientes de la financiera Credihaylli de los mercados de abastos de la ciudad de Tacna, y la hipótesis general fue que el nivel de morosidad influye significativamente en el riesgo crediticio en los clientes de la financiera Credihaylli de mercados de abastos de la zona comercial de Tacna, ha originado todo un planteamiento metodológico de investigación y se ha aplicado el análisis documentario para cada una de las variables de estudio.

Los resultados obtenidos sobre las dimensiones de la Morosidad, son contundentes, basándonos en el Score como el factor determinante de la morosidad, de las cuales podemos determinar que la mayoría de los clientes (23) poseen un Score bajo o sea un 71.9% que va de niveles de 0

a 0.30 , en relación a aquellos que poseen un Score medio (18.8%) o alto (9.4%), siendo estos de 0.31 a 0.60 y 0.61 a 0.9 respectivamente, el resultado obtenido de cuota/resultado neto que viene a ser el factor determinante de calificación crediticia nos muestra que del total de clientes, 11 clientes (34.4%) mantienen calificación baja, o sea que tienen un adecuado perfil para obtener un crédito, además son 11 clientes (34.4%) que se ubican con calificación media, que también se encuentran dentro de lo aceptable para obtener un crédito, aparte son 10 los clientes (31.3) los catalogados como riesgosos con calificación alta, de las cuales 7 de ellos deberían ser bien estudiados al momento de la evaluación y 3 los que serían descartados por tener una calificación negativa o muy alta.

Según Gonzaga (2011) en su tesis denominada *La incidencia de la oferta del Sistema Financiero en los nuevos emprendimientos de micro y pequeños empresarios, en Tacna*, se identificó como problema ¿Cuál es el nivel de incidencia de los productos ofertados por el sistema financiero en la atención e impulso a micro y pequeños emprendimientos nuevos en la ciudad de Tacna? Objetivo: Determinar el tipo y nivel de incidencia de productos del sistema financiero regional en el impulso de micro y pequeños emprendimientos nuevos en la ciudad de Tacna.

Material y métodos: Estudio no experimental, transeccional, correlacional. Unidad de estudio: un emprendedor con idea de negocio nueva, no bancarizado, y orientado al mercado de la región Tacna; con Población: 613 emprendedores. Muestra: 170 obtenido por muestreo probabilístico. Técnica: entrevista. Instrumento: cuestionario de elaboración

propia. Resultados: Los indicadores relacionados a productos financieros resaltan la percepción negativa por parte de los nuevos emprendedores, respecto de la tasa poco atractiva, créditos no son oportunos.

Los indicadores de los emprendedores denotaban, conocimiento previo sobre el negocio y sobre el uso rentable del crédito para capital de trabajo.

Las conclusiones a las cuales arribó el estudio en mención, fueron las siguientes: 1) No se brinda servicio post venta, al emprendedor con idea nueva de negocio. 2) Las tasas de interés, como costo de capital, no son atractivas para el emprendedor con idea nueva de negocio. 3) Los productos financieros, no llegan con oportunidad al emprendedor con idea nueva de negocio, no bancarizado. 4) El sistema financiero no valora la experiencia e innovación del emprendedor, el aval hipotecario es restrictivo; y el nivel de incidencia es bajo en el impulso de la actividad del emprendimiento nuevo.

Respecto de la variable: capacidad potencial del emprendedor; 1) El emprendedor con idea nueva de negocio, o menor a seis meses de antigüedad en el negocio, cuenta con conocimiento previo en algún rubro relacionado a la actividad del negocio. 2) El emprendedor, con idea nueva de negocio, tiene conocimiento respecto de la correcta utilización del producto financiero para capital de trabajo.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Comportamiento de pago

Es la evaluación de una entidad financiera o banco respecto al registro de pago e historial crediticio que queda registrado en las Centrales de Información crediticia como también en el reporte crediticio de central de riesgos.

Estas Centrales, registran la forma como las personas y las empresas han pagado a las entidades el dinero que le han prestado. De esta manera, las Centrales de riesgo son el espejo de tu comportamiento crediticio. Si has cumplido con tus obligaciones de manera puntual tu reporte será positivo de lo contrario será negativo (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP).

Tomando como base este concepto, las microfinanzas apuntan principalmente a apoyar a aquellas personas de extrema pobreza que podrían estar desarrollando un micronegocio. Estas son pequeñas unidades de negocio dirigidas generalmente por el propietario, el mismo que cumple diversas funciones, desde dirigir, gerenciar, operar, controlar y otros aspectos necesarios para que el negocio camine.

2.2.2. Factores internos que determinan el comportamiento de pago de la MYPES

- a.** Educación financiera

- b.** Sobre endeudamiento

c. Salud

d. Voluntad de pago

2.2.3. Factores externos que determinan el comportamiento de pago de la MYPES

a. Días laborados

b. Estacionalidad de los negocios

c. Accidentes

d. Paros (Cierre de frontera, transportistas, conyuntura local o nacional y otros)

2.2.4. Historial Crediticio

Informe emitido por una entidad especializada donde se detalla el historial de pagos e impagos de una persona. Es un instrumento utilizado por los bancos para evaluar la solvencia y capacidad de pago del solicitante de un préstamo. Es la suma de los antecedentes financieros de un consumidor.

2.2.5. Sector Microfinanzas

Se entienden las microfinanzas como la provisión de servicios financieros para personas en situación de pobreza, microempresas o clientes de bajos ingresos, incluyendo consumidores y autoempleados.

2.2.6. Modelos de Comportamiento de Pago de compromisos

a. El modelo de Schreiner:

Hasta la fecha, han sido escasos los modelos de credit scoring en el desarrollo del microcrédito a escala global que se ha visto frenado por su dependencia de los recursos limitados de las IMF; teniendo en cuenta el elevado número de ellos elaborados para la banca, se llega a la conclusión de que se trata de una investigación muy poco desarrollada.

A continuación, se presenta trabajos sobre la evaluación del riesgo de impago en el ámbito de las microfinanzas de aquellos autores que desarrollaron experimentos empleando, para ello, la regresión logística binaria. El primer trabajo que se presenta se basa en el modelo de Schreiner (1999) en su estudio de un modelo de calificación del riesgo de morosidad para los créditos de una organización de microfinanzas en Bolivia.

El modelo de Schreiner (1999), quizás constituya la aplicación más llana y sencilla en cuanto a su entendimiento, de los modelos de credit scoring planteados para entidades de microfinanzas, motivo por el cual dicho modelo se constituye como una referencia de todas las aplicaciones de calificación estadística para los clientes de microcrédito.

Este modelo fue elaborado para Bancosol, una IMF de Bolivia, inició en el año 2001 su proyecto de credit scoring con la asesoría de Acción Internacional, una firma de consultoría externa que dirigió el proceso. La Paz es una sucursal de

Bancosol que se funda como la agencia microfinanciera con mayor número de clientes a nivel mundial.

En el diseño del modelo de scoring para la entidad boliviana, Schreiner (1999) disponía de trece variables explicativas según la aplicación Logit desarrollada; que se aprecia en la Tabla 1. A pesar de no ser un número demasiado elevado de variables, éstas fueron definidas como categóricas, hecho que supuso que la base de datos tuviera una mayor información; una muestra grande (n= 39 956) de créditos.

En cuanto a la significancia global del modelo; basándonos en la investigación de Schreiner (1999), "Un Modelo de Calificación del Riesgo de Morosidad para los Créditos de una Organización de Microfinanzas en Bolivia", donde el autor afirma: El valor del Chi-cuadrado para el modelo fue significativo con un valor-p de 0,0001 y 56 de los 109 coeficientes estimados fueron significativos con un valor-p de menos de 0,10. Esto sugiere que las características en el modelo sí tienen algún vínculo con el riesgo de atrasos costosos.

Respecto a las variables que influyen en el riesgo; basándonos en la investigación de Schreiner (1999), "Un Modelo de Calificación del Riesgo de Morosidad para los Créditos de una Organización de Microfinanzas en Bolivia", donde el autor afirma: "En resumen, el riesgo depende del género, sector económico, atrasos previos, la experiencia del prestatario, el oficial de crédito y la sucursal. La estacionalidad y los cambios en las políticas y en el mercado también son importantes"

En cuanto a la principal conclusión del modelo; basándonos en la investigación de Schreiner (1999), "Un Modelo de Calificación del Riesgo de Morosidad para los Créditos de una Organización de Microfinanzas en Bolivia", donde el autor afirma: El modelo tiene menor poder predictivo que la mayoría de los modelos de calificación utilizados por las compañías de tarjetas de crédito... Los modelos de calificación son menos poderosos en microfinanzas que en las compañías de tarjetas de crédito, por lo que es improbable que el uso de la estadística y de unas pocas características cuantitativas del cliente sustituyan a los oficiales de crédito y su conocimiento cualitativo del carácter de los clientes.

Cuadro 1: Variables de Schreiner

Variable Independiente	Categoría	Descripción	Variable Independiente	Categoría	Descripción
Créditos previos(*)	0	0	Garantía	0	Otro
	1	1		1	Personal
	2	2		2	Ninguna
	3	3		3	Múltiple
	4	4	Sucursal(*)	4	Cambio de garantía
	5	5		0	Otras
	6	6		1	Sucursal 1
	7	7		2	Sucursal 2
	8	8		3	Sucursal 3
Meses desde el primer crédito(*)	9	9 ó más	4	Sucursal 4	
	0	0-6	5	Sucursal 5	
	1	7-19	6	Sucursal 6	
	2	20-53	7	Sucursal 7	
	3	54-147	8	Cambio de sucursal	
Duración del atraso máximo en el crédito previo	4	148 ó más	0	0-6	
	0	0	1	7-19	
	1	1	2	20-53	
	2	2	3	54-147	
	3	3	4	148 ó más	
	4	4	0	Otros	
	5	5	1	Oficial 1	
	6	6	2	Oficial 2	
	7	7	...		
	8	8	38	Oficial 38	
	9	9	39	Cambio de oficial	
	10	10-14	0	1988-1991	
	11	15-23	1	1992	
12	24-30	2	1993		
13	31 ó más	3	1994		
Número de atrasos en el crédito previo(*)	0	0-1	4	1995	
	1	2	5	1996	
	2	3	0	Enero	
	3	4	1	Febrero	
	4	5 ó 6	2	Marzo	
	5	7 ó más	3	Abril	
Género	0	Hombre	4	Mayo	
	1	Mujer	5	Junio	
Sector	0	Manufactura	6	Julio	
	1	Comercio	7	Agosto	
	2	Cambio de sector	8	Septiembre	
Monto desembolsado(*)	Numérica		9	Octubre	
			10	Noviembre	
			11	Diciembre	

Variables similares en el modelo(*)

b. El modelo de Vogelgesang:

El modelo de scoring de Vogelgesand (2003), para microfinanzas; tiene como objetivo predecir el riesgo de impago de una entidad de microfinanzas de Bolivia: Caja los Andes.

Respecto a la técnica utilizada, tamaño de muestra y periodo; basándonos en la investigación de Vogelgesang (2003), "La Gestión del Riesgo de Crédito en las Instituciones de Microfinanzas", donde el autor afirma: Respecto a la técnica empleada, el autor presenta un modelo de utilidad aleatoria (regresión logística multinomial) apoyado por la estimación con modelos probit bivariados. En

consecuencia, la base de datos disponible para la elaboración del modelo de credit scoring contenía información perteneciente a 76.000 clientes correspondientes al periodo de tiempo que transcurre entre mayo de 1992 y junio de 2000; finalmente el investigador dispuso de 8.002 créditos completos en información.

En cuanto a las hipótesis que podrían tener relación con el riesgo de crédito, basándonos en la investigación de Vogelgesang citado por Reyes Maldonado (2012), "El Uso de la Contabilidad y la Calificación para facilitar la Gestión de la Microempresa y su Acceso al Microcrédito", donde el autor afirma: Los micro prestatarios con mayor productividad, ingresos y salud son más propensos a rembolsar los créditos; lo anterior incrementa las posibilidades de los micro prestatarios de financiarse alternativamente y en consecuencia necesitan menos incentivos de reembolso. Las tasas de interés bajas, junto con sanciones altas, incrementan el retorno de los préstamos. La disponibilidad de centrales de crédito aumenta el reembolso. La presencia de mucha competencia entre los micro prestamistas disminuye las tasas de retorno.

Cuadro 2: Variables de Vogelgesang

Categoría	Variable
Variables Personales	Estado civil
	Género
	Créditos impagados en otras entidades financieras
	Logaritmo de la edad del cliente
	Logaritmo de los ingresos que no proceden del negocio
	Logaritmo de los ingresos que proceden del negocio
	Promedio de atrasos anteriores(*)
Variables del Negocio	Atraso máximo anterior
	Logaritmo de los activos
	Ratio pasivos sobre los activos(*)
	Dummy: si el cliente posee préstamos en otras entidades
	Logaritmo de la antigüedad del negocio
	Dummy: sector comercial frente a sector producción
Variables del Préstamo	Dummy: sector servicios frente a sector producción
	Tamaño del préstamo: logaritmo de la cantidad aprobada(*)
	Diferencia entre la cantidad aprobada y la solicitada
	Dummy: crédito preferencial
	Tasa de interés(*)
	Importe de la comisión cargada al préstamo
	Dummy: Penalizaciones por retrasos en créditos anteriores
	Dummy: reembolsos semanales
	Dummy: reembolsos quincenales
	Dummy: reembolsos irregulares
	Duración del préstamo en días(*)
	Número de reembolsos programados(*)
	Logaritmo del valor de las garantías
	Dummy: existencia de avalista
Variables del Entorno	Dummy: préstamo desembolsado en Cochabamba(*)
	Dummy: préstamo desembolsado en Sucre(*)
	Dummy: préstamo desembolsado en Trinidad(*)
	Dummy: préstamo desembolsado en Tarija(*)
	Proporción de clientes con préstamos en otras entidades
	Renta per cápita de la cartera de IMFs
	Tolerancia de uno o dos días de atraso
	Número de registros de créditos "malos"
	Ratio de crecimiento trimestral (fuente INE)
	Dummy: año 1997 ó 1998

Variables similares en el modelo(*)

c. El modelo de Diallo

En cuanto a las metodologías utilizadas y a la definición del impago del préstamo, basándonos en la investigación de Diallo citado por Lara Rubio (2010), "La Gestión del Riesgo de Crédito en las Instituciones de Microfinanzas", donde el autor afirma: Diallo utilizó la regresión logística para construir un modelo de credit scoring para una entidad de microfinanzas de Mali y compararlo con un análisis discriminante respecto a los resultados obtenidos. En su objetivo trata también de explicar los factores que afectan el impago del préstamo, definido como un atraso de más de 30 días, sobre una muestra de 269 créditos obtenidos del historial crediticio de la institución Nyésigiso. Para ello, dispuso de una amplia

información relativa a esos créditos, la cual fue contemplada bajo la consideración de las 27 variables explicativas.

Cuadro 3: Variables de Diallo

Variables Explicativas	
AGE	Edad
OCC	Profesión
EDU	Nivel educativo
GENDER	Género
HAT	Estado civil
CHIL	Número de hijos
INC	Ingresos anuales estimados
LINK	Vínculo con los empleados
RAMT	Importe de la solicitud de préstamo
DAMT	Monto de préstamo efectivamente recibido(*)
PUR	Destino del crédito
FIMREQ	Importe de los gastos financieros
COL	Valor estimado de las garantías reales
COLTYPE	Tipo de garantías
TIME	Tiempo (en días) transcurrido entre la solicitud y la concesión del crédito
REPCAP	Capacidad de pago
NLOAN	Número de créditos concedidos tras la incorporación a la IMF(*)
DEFAULT	Número de créditos anteriores impagados
REPSHEC	Frecuencia de las cuotas periódicas(*)
ARREARMT	Monto atrasado del préstamo
CAUSEDEFG	Motivos del atraso
MATURITY	Duración del préstamo (en días)(*)
EXPLOFF	Experiencia del oficial de crédito (en años)
FREQRAT	Ratio: gastos financieros / monto del préstamo
TXINT1	Tasa de interés (*)
DEG RATIO	Ratio: cantidad solicitada / cantidad aceptada
RECAPRAT	Ratio: capacidad mensual de reembolso/ cantidad mensual para el reembolso

Variables similares en el modelo(*)

d. El modelo de Dinh y Kleimeier

Acerca del tipo de cartera de créditos en la muestra, técnica utilizada, número de variables incluidas en el modelo, y el porcentaje correcto de clasificación; basándonos en la investigación de Dinh & Kleimeier citado por Lara Rubio (2010), "La Gestión del Riesgo de Crédito en las Instituciones de Microfinanzas", donde el autor afirma: La aplicación de credit scoring de Dinh & Kleimeier (2007) está desarrollada para la banca minorista de Vietnam, en la que los autores contaron con cartera completa de 56.037 préstamos, sobre los que desarrollaron un modelo de regresión logística binaria...Respecto a las variables incluidas en el modelo final de scoring, Dinh & Kleimeier (2007) consideraron

aquellas que eran coherentes según el signo del estimador, teniendo en cuenta que sólo nueve de ellas tenían un nivel de significación por debajo del 5%. Los resultados del modelo de credit scoring, el valor de la sensibilidad ascendía al 98,38%, y los de la especificidad a un 78.63%, siendo el porcentaje correcto en la clasificación global de un 97,02%.

Cuadro 4: Variables explicativas DINH y KLEIMEIER

Variables categóricas	
Ingresos mensuales	Número de dependientes
Nivel educativo	Teléfono en el domicilio
Situación laboral	Teléfono móvil
Tipo de empleo	Destino del crédito
Tiempo de contrato laboral (años)	Tipo de garantía
Edad (años)	Valor estimado de la garantía
Género	Duración del préstamo (meses) (*)
Región geográfica (*)	Tiempo como cliente de la institución
Tiempo en el actual domicilio	Número de créditos anteriores
Estado residencial	Cuenta corriente
Estado civil	Cuenta de ahorro

Variables en el modelo (*)

Nota: Adaptado de "La Gestión del Riesgo de Crédito en las instituciones de microfinanzas (Tesis doctoral, Universidad de Granada)", p. 215, por Lara Rubio J., 2010, Recuperado de: <http://hera.ugr.es/tesisugr/18892656.pdf>

e. El modelo de Van Gool, Bart, & Woute

Acerca del número y tipo de variables en el modelo, técnica estadística, y variables significativas; basándonos en la investigación de Van Gool, Bart, & Woute citado por Reyes Maldonado (2012), "El Uso de la Contabilidad y la Calificación para Facilitar la Gestión de la Microempresa y su Acceso al Microcrédito", donde el autor afirma: Los autores consideraron 16 variables en el modelo seleccionadas de acuerdo a los estudios hechos por Schreiner (2004), las cuales fueron agrupadas en tres categorías principales: prestatario, préstamo y características del prestamista... Para el análisis de las variables, Van Gool, Bart (2011), utilizaron dos metodologías: un modelo Logit binario basado en las

variables con codificación dummy y un modelo Logit binario basado en el peso de las variables. En los dos modelos cinco variables resultaron significativas: otras deudas, destino del crédito, duración, monto y mes de concesión del crédito.

Cuadro 5: variables explicativas VAN GOOL, BART, & WOUTE

Categoría	Variables	Descripción de las variables (Incluyendo las expectativas del personal de la microfinanciera acerca del comportamiento que influencia el riesgo de impago)
Variables del prestatario	1 Edad	Edad del solicitante en años. Solicitantes mayores se espera que tengan un riesgo reducido de impago
	2 Experiencia laboral	Experiencia laboral del solicitante en años. Mayor experiencia indica que disminuye el efecto en el riesgo de impago, lo cual indica más estabilidad.
	3 Beneficio neto del negocio	Estimación hecha por el oficial de crédito de las ganancias netas del negocio, basado en ver si el préstamo podría ser desembolsado. Alto margen de ganancias netas son expectativas de disminución del riesgo de impago y disponen de más espacio para el desembolso.
	4 Capital del negocio (*)	Estimación hecha por el oficial de crédito del valor del negocio del solicitante (total activos menos deuda). No hubo consenso en los oficiales de crédito sobre esta variable.
	5 Negocio registrado	Si el negocio del solicitante esta oficialmente registrado. Si es positivo se espera que el riesgo de impago sea reducido y se percibe más estabilidad del cliente.
	6 Ganancias netas del hogar	Estimación hecha por el oficial de crédito del flujo de caja libre. Altas ganancias netas son expectativas para la reducción del riesgo de impago y disponen de más espacio para el desembolso.
	7 Capital del hogar(*)	Estimación del valor total del capital del hogar del solicitante (activos menos deuda). No hubo consenso respecto de esta variable por parte de los oficiales de crédito.
	8 Otras deudas (*)	Estimación hecha por el oficial de crédito de otros préstamos tomados por el solicitante. Otras deudas reducen el espacio para el reembolso. Esta variable incrementa el riesgo de impago.
Variables del préstamo	9 Destino del crédito	Da el destino del microcrédito.
	10 Monto del crédito (*)	Mide el tamaño del préstamo solicitado. A medida que aumenta el interés en desviarse de préstamos más grandes, se espera un efecto de riesgo de incumplimiento cada vez mayor.
	11 Duración (en meses) (*)	Describe la duración del préstamo solicitado en meses. Una mayor duración esperada da señal de insuficiente capacidad a corto plazo, o de estar asociado con una mayor incertidumbre sobre la resolución en un futuro, causando un efecto de mayor riesgo.
	12 Ciclos	Indica la historia del solicitante y prestamista. Indica que no se han desembolsado otros préstamos antes. Se espera que el riesgo de impago se reduzca, ante un desembolso de repetición, el cual se ve como un sello de calidad.
Variables del prestamista	13 Mes de concesión del crédito	Descripción del mes en que se presentó la solicitud de préstamo. El personal de la microfinanciera de Bosnia espera que en los meses de invierno se incrementa el riesgo de incumplimiento por las circunstancias imprevistas que pueden tener lugar.
	14 Año de concesión del crédito	Indica el año en que se presentó la solicitud de préstamo. Años anteriores son expectativa de un incremento en el riesgo de impago, a medida que exista menos experiencia del personal prestamista.
	14 Sucursal (*)	Indica la sucursal en la cual se presentó la solicitud del crédito. Sucursales en áreas rurales disminuyen el riesgo de impago debido a un mayor control social.
	15 Analista u oficial de crédito	Indica el nombre del funcionario que haya presentado la solicitud de préstamo y se utiliza principalmente como sustituto de la experiencia de los oficiales de crédito. Los oficiales de crédito con varios años de experiencia en la organización se espera que tengan un efecto en la disminución del riesgo de incumplimiento.

2.2.7. Análisis comparativo:

Modelo	Variables	Diferencias y similitudes/ Ventajas y desventajas
SCHREINER	Créditos previos, meses desde el primer crédito, duración del atraso máximo en el crédito previo, número de atrasos en el crédito previo, género, sector, monto desembolsado, garantía, sucursal, experiencia del oficial de crédito, oficial de crédito, año de desembolso, y mes de desembolso.	El modelo que propone Diallo es muy similar al modelo propuesto por Dinh y Kleimeier. Por otro lado tenemos el modelo propuesto por Van Gool, Bart y Woute que quizás es más detallado al momento de identificar sus variables para prestamista, sobre el préstamo y sobre el prestatario; pero nos quedaremos con el modelo de Vogelgesang que contiene las variables de Schreiner de forma genérica; y ha sido utilizado en Latinoamérica y ha considerado indicadores como los ingresos y salud que son necesarios para estudiar a la población de la presente investigación.
VOGELGESANG	Personales, del negocio, del préstamo, y del entorno	
DIALLO	Edad, profesión, nivel educativo, género, estado civil, número de hijos, ingresos anuales estimados, vínculo con los empleados, importe de la solicitud de préstamo, monto de préstamo efectivamente recibido, destino del crédito, importe de los gastos financieros, valor estimado de las garantías reales, tipo de garantías, tiempo transcurrido entre la solicitud y la concesión del crédito, capacidad de pago, número de créditos concedidos tras la incorporación a la IMF, número de créditos anteriores impagados, frecuencia de las cuotas periódicas, monto atrasado del préstamo, motivos del atraso, duración del préstamo, experiencia del	

		<p>oficial de crédito, ratio: gastos financieros/montante del préstamo, tasa de interés, ratio: cantidad solicitada/cantidad aceptada, y el ratio: capacidad mensual de reembolso/cantidad mensual para el reembolso.</p>
DINH KLEIMEIER	Y	<p>Ingresos mensuales, nivel educativo, situación laboral, tipo de empleo, tiempo de contrato laboral, edad, género, región geográfica, tiempo en el actual domicilio, estado residencial, estado civil, número de dependientes, teléfono en el domicilio, teléfono móvil, destino del crédito, tipo de garantía, valor estimado de la garantía, duración del préstamo, tiempo como cliente de la institución, número de créditos anteriores, cuenta corriente, y cuenta de ahorro.</p>
VAN BART, WOUTE	GOOL, &	<p>VARIABLES DEL PRESTATARIO (Edad, experiencia laboral, beneficio neto del negocio, capital del negocio, negocio registrado, ganancias netas del hogar, capital del hogar, otras deudas); VARIABLES DEL PRÉSTAMO (destino del crédito, monto del crédito, duración en meses, ciclos); VARIABLES DEL PRESTAMISTA (Meses de concesión del crédito, año de concesión del crédito, sucursal, analista u oficial de crédito)</p>

2.2.8. Análisis crítico:

Modelo o autor	Variables	Análisis crítico
VOGELGESANG	<p><u>Variable Independiente:</u></p> <p>Factores personales, del negocio, del préstamo y el entorno.</p>	<p>Vogelgesang utilizó el modelo de <i>scoring</i>, especializado en microfinancieras de Latinoamérica, especialmente de Bolivia, en él consideró características que se ha podido apreciar en la población de estudio de la presente investigación. Por ese motivo, se la ha considerado como modelo del cual se establecerán cuáles son los factores que determinan el comportamiento de pago del sector microfinanzas de la ciudad de Tacna.</p>
	<p><u>Variable Dependiente:</u></p> <p>Comportamiento de pago en el sector microfinanzas.</p>	

CAPÍTULO III: ANTECEDENTES DE LA EMPRESA

3.1. RESEÑA HISTÓRICA

3.1.1. Reseña histórica del Sector

Desde la creación de la primera Caja Municipal de Ahorro y Crédito en 1982, el Sistema CMAC se posicionó como un elemento fundamental de la descentralización financiera y democratización del crédito en el Perú, logrando que diversos sectores sociales accedan al crédito y fomenten principalmente el ahorro, contribuyendo a crear circuitos financieros locales, que son la base de apoyo para el proceso productivo regional, y convirtiéndose a la vez en los líderes de las microfinanzas.

Durante todo este tiempo transcurrido, la FEPCMAC y el Sistema CMAC han mostrado una enorme potencialidad que ha permitido mejorar la situación financiera de muchos micro y pequeños empresarios, generando fuentes de trabajo y contribuyendo a distribuir mejores oportunidades a quienes más lo necesitan.

La creación del Sistema de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito, tuvo como objetivo constituir instituciones financieras descentralizadas orientadas a atender aquellos estratos de población no atendidos por el sistema crediticio.
(Federación Peruana de Cajas Municipales de Ahorro y crédito)

3.1.2. Descripción de Comportamiento de las Mypes en Tacna

Las pequeñas y microempresas son organizaciones producto del emprendimiento de personas que arriesgan pequeños capitales y que se someten a las reglas del mercado. No reciben subsidios, ni beneficios colaterales como si los obtiene las empresas de gran envergadura, específicamente las exportadoras, pero a base de imaginación y destreza muchas de ellas logran obtener posiciones importantes en los segmentos de mercado donde les toca operar. La mayoría de ellas, no siguen una disciplina académica, ni los protocolos económicos o financieros, pero si saben destrabar problemas, que como es natural se presentan a diario en su quehacer económico. (Concentración de las Mypes y su impacto en el crecimiento económico)

3.1.3. Desarrollo cronológico de Sector

A continuación, se presenta año a año como se desarrolla el sector micro financiero en Perú:

1993: El Fondo Multilateral de Inversiones (FOMIN) es un fondo independiente administrado por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), creado para promover el desarrollo del sector privado de América Latina y el Caribe. La primera caja rural "Caja Sur" empezó sus operaciones.

1994: La SBS legislo sobre las entidades de desarrollo de la pequeña y microempresa – EDPYMES. Se le otorga la facultad para: otorgar préstamos, garantías y recibir fondos de organizaciones multilaterales. Se abrieron las cajas "Ancash" y "Ayacucho".

1995: El BID (Banco interamericano de Desarrollo) canalizó a COFIDE los fondos de su primer programa global de crédito en la microempresa.

1996: En el mes de enero fue creada la primera Edpyme “Credimpet”

1997: Cofide buscó diversificar el riesgo de las cajas rurales. En ese momento, 63% de su cartera estaba concentrado en el sector agrícola. La idea era desarrollar capacidades para prestar a los pequeños comerciantes y a las mujeres, los clientes que se habían convertido en la columna vertebral de los microprestadores exitosos.

Actualidad: Perú es el líder de las microfinanzas en América Latina y el Caribe. Por sexto año consecutivo ocupó el primer lugar en el ranking en el año 2013 del microscopio global, elaborado por The Economist Intelligence Unit (EIU), como el país con el mejor entorno para los negocios para las microfinanzas a nivel mundial. (Evolución de las microfinanzas en el Perú)

3.7 ANÁLISIS CRÍTICO

El sector micro financiero, ofrece distintos productos para sus clientes o futuros clientes, siendo motivo de nuestra investigación solo analizar el producto ofrecido para los microempresarios, ósea para negocios, debemos tener presente que las microempresas, normalmente necesitan dinero para poder invertir en sus negocios o para pagar algunas deudas contraídas con proveedores, bajo este escenario la labor de la financiera es el de analizar el riesgo crediticio que podría tener el microempresario al momento de contraer una deuda o acceder a un

crédito; la importancia de nuestra investigación radica en conocer el comportamiento de pago de nuestros clientes.

CAPÍTULO IV: DESARROLLO DEL TEMA

4.1. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Para poder cumplir los propósitos de la investigación es que se desarrollará una investigación no experimental de diseño transversal de tipo descriptivo.

4.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación es básica, pues la investigación contribuirá a incrementar el conocimiento teórico sobre la realidad problemática estudiada, con ello se pretende contribuir a la solución del problema del comportamiento de pago en el sector microfinanzas de las MYPES en la ciudad de Tacna.

4.3. POBLACIÓN Y MUESTRA DE ESTUDIO

4.3.1. Población

La población de estudio aproximada es de 1 100 microempresarios MYPES que trabajan en estas actividades de las microfinanzas en la ciudad de Tacna, información que fue adquirida a través de la base de datos de una entidad financiera (Crediscotia), la

misma que tuvimos acceso por autorización de sus funcionarios, dejando en claro que la información proporcionada sería con un fin exclusivamente académico.

4.3.2. Muestra

Se ha utilizado la siguiente fórmula y supuestos para la identificación del tamaño de la muestra:

Tamaño de la población de 1 100 (N).

Margen de error + 5,00% (e).

Nivel de confianza 95% (Z = 1.96).

Probabilidad de ocurrencia 50% (P).

$$n = \frac{N z_{\alpha/2}^2 P(1-P)}{(N-1)e^2 + z_{\alpha/2}^2 P(1-P)}$$

$$n = \frac{1\ 100 * 1.96^2 * 0.50 * (1 - 0.50)}{(1\ 100 - 1) * 0.05^2 + 1.96^2 * 0.50 * (1 - 0.50)} = 285$$

Reemplazando, se obtuvo un valor de 285 microempresarios MYPES, los cuales se encuestarán de forma aleatoria.

4.4. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Para lograr la validez de los instrumentos se solicitó a tres jueces que los validarán (Ver anexo 3). Respecto a la fiabilidad de los mismos, gracias a la prueba de Alfa de Cronbach se estableció que el instrumento Test de

comportamiento de pago (ECP) tiene un $\alpha=0.05$ y el Test de Factores Internos y Externos (EFIE) tiene un $\alpha=0.05$ lo cual garantiza su fiabilidad.

CAPÍTULO V: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. ANÁLISIS DESCRIPTIVO

5.1.1. Características de la muestra.

Tabla 1
Edad de los microempresarios

	Frecuencia	Porcentaje
Menos de 25	10	3.51
de 26 a 30	64	22.46
de 31 a 35	55	19.30
de 36 a 40	42	14.74
de 41 a 45	41	14.39
de 46 a 50	59	20.70
de 51 a 55	9	3.16
de 56 a 60	5	1.75
Total	285	100.00

Fuente: Elaboración Propia

La Tabla 1 muestra la edad que presentan los microempresarios encuestados, como se puede apreciar el 22.46% es de 26 a 30 años y el 20.70% es de 46 a 50 años.

La Tabla 1 se la ha representado de manera gráfica a través de la Figura 1.

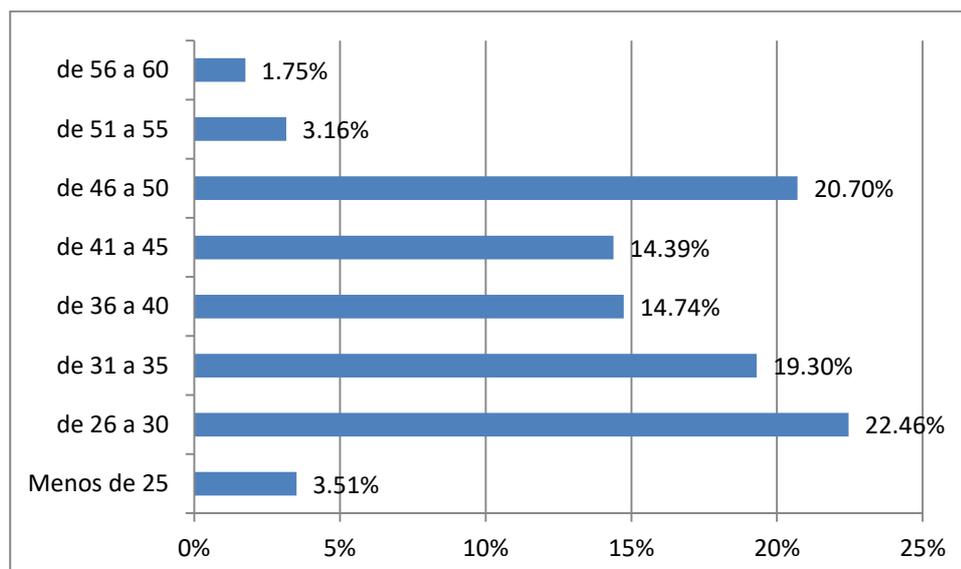


Figura 1. Edad de los microempresarios.

Fuente: Tabla 1

Tabla 2
Sexo de los microempresarios

	Frecuencia	Porcentaje
Mujer	89	31.23
Hombre	132	46.32
No contestó	64	22.46
Total	285	100.00

Fuente: Elaboración Propia

La Tabla 2 muestra el sexo que presentan los microempresarios encuestados, como se puede apreciar el 46.32% son hombres, el 31.23% son mujeres y el 22.46% no definió su sexo.

La Tabla 2 se la ha representado de manera gráfica a través de la Figura 2.

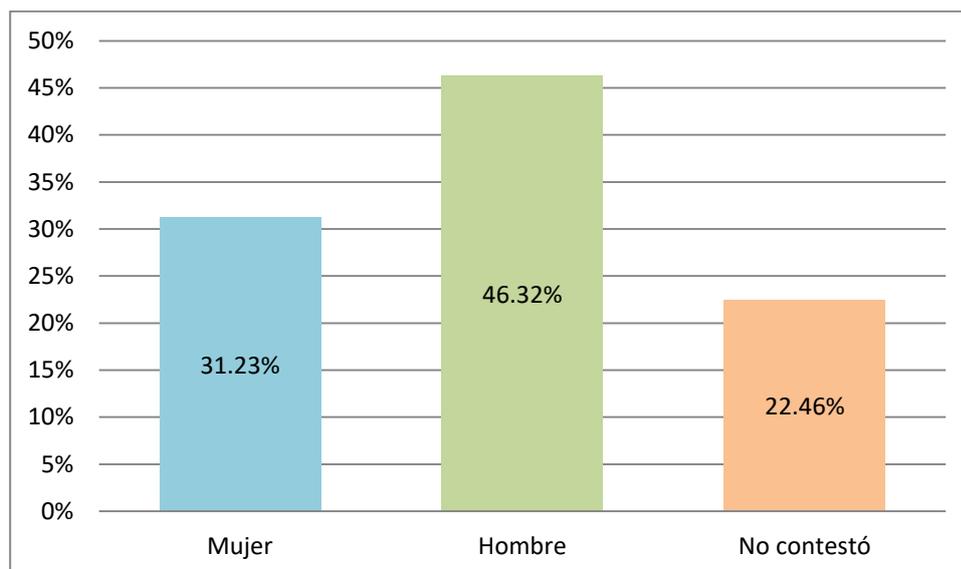


Figura 2. Sexo de los microempresarios.

Fuente: Tabla 2.

Tabla 3
Estado civil de los microempresarios

	Frecuencia	Porcentaje
Soltero	126	44.21
Casado	47	16.49
Divorciado	33	11.58
Conviviente	56	19.65
Viudo	23	8.07
Total	285	100.00

Fuente: Elaboración Propia

La Tabla 3 muestra el estado civil de los microempresarios encuestados, como se puede apreciar el 44.21% son solteros y el 19.65% son convivientes.

La Tabla 3 se la ha representado de manera gráfica a través de la Figura 3.

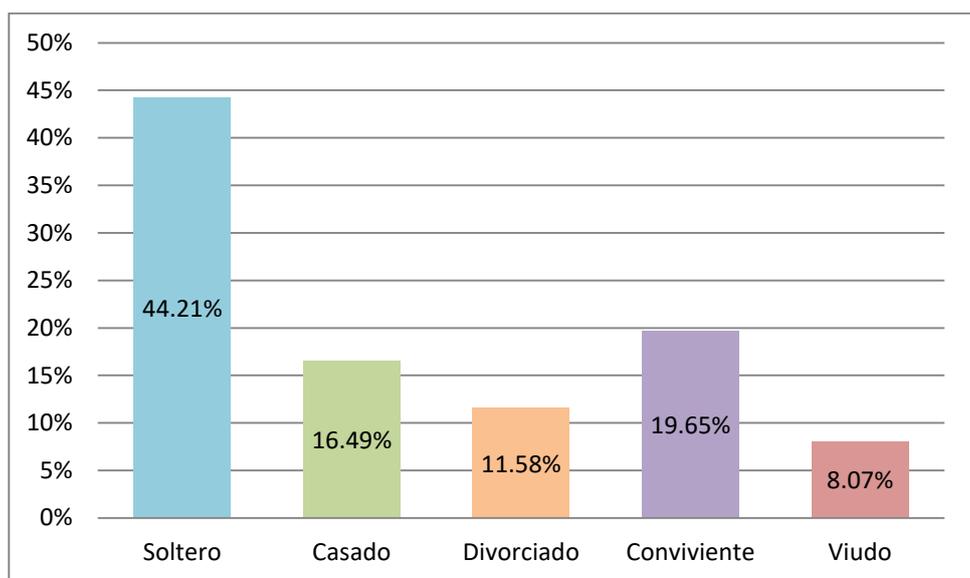


Figura 3. Estado civil de los microempresarios.

Fuente: Tabla 3.

Tabla 4
Grado de instrucción de los microempresarios

	Frecuencia	Porcentaje
Sin estudios	15	5.26
Primaria completa	31	10.88
Primaria incompleta	14	4.91
Secundaria completa	101	35.44
Secundaria incompleta	15	5.26
Universitaria completa	17	5.96
Universitaria incompleta	33	11.58
Técnica completa	40	14.04
Técnica incompleta	17	5.96
No contestaron	2	0.70
Total	285	100.00

Fuente: Elaboración Propia

La Tabla 4 muestra el grado de instrucción de los microempresarios encuestados, como se puede apreciar el 35.44% tienen secundaria completa y el 14.04% tienen técnica completa.

La Tabla 4 se la ha representado de manera gráfica a través de la Figura 4.

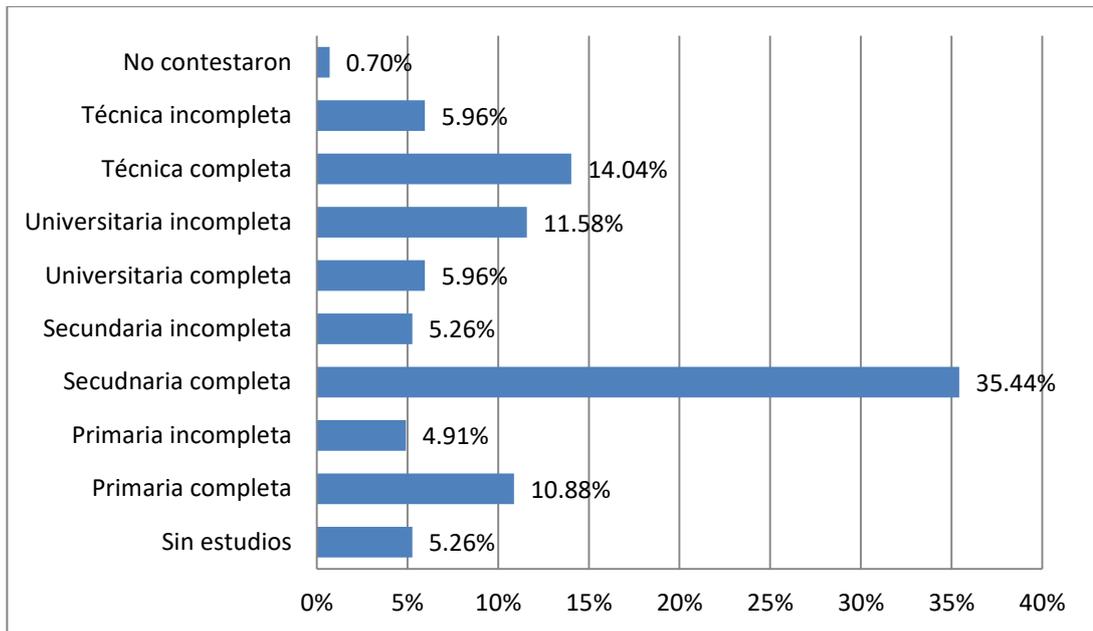


Figura 4. Grado de instrucción de los microempresarios
Fuente: Tabla 4.

Tabla 5
Personas que dependen los microempresarios

	Frecuencia	Porcentaje
0	107	37.54
1	44	15.44
2	89	31.23
3	28	9.82
4 a más	17	5.96
Total	285	100.00

Fuente: Elaboración Propia

La Tabla 5 muestra el número de personas que dependen los microempresarios encuestados, como se puede apreciar el 37.54% equivale a 0 y el 31.23% a 2 personas.

La Tabla 5 se la ha representado de manera gráfica a través de la Figura 5.

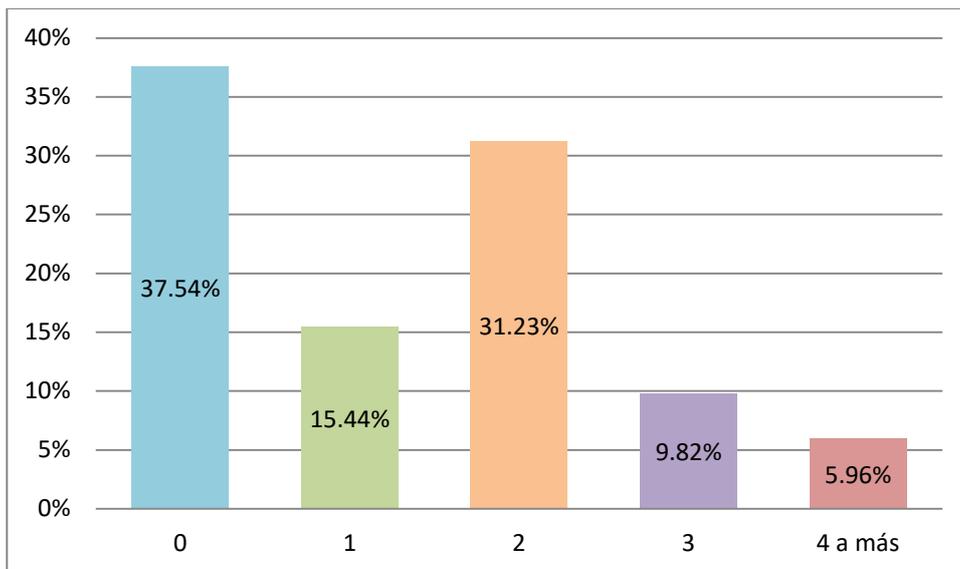


Figura 5. Personas que dependen de los microempresarios

Fuente: Tabla 5.

Tabla 6

Giro de negocio de los microempresarios

	Frecuencia	Porcentaje
Electrodomésticos	10	3.51
Flores	9	3.16
Ropa	35	12.28
Calzado	6	2.11
Juguetes	6	2.11
Alquiler ropa	7	2.46
Telas	5	1.75
Trasporte	6	2.11
Cómputo	10	3.51
Plásticos	6	2.11
Abarrotes	32	11.23
Alimentos	74	25.96
Automotores y respuestos	4	1.40
Imprenta	11	3.86
Ferretería	24	8.42
Odontología	1	0.35
Veterinaria	9	3.16
Artículo deportivo	6	2.11
Agroindustrias	7	2.46

Granjas	6	2.11
Educación	7	2.46
Otros	4	1.40
Total	285	100.00

Fuente: Elaboración Propia

La Tabla 6 muestra el giro de negocio de los microempresarios encuestados, como se puede apreciar el 25.96% alimentos y el 12.28% a ropa.

La Tabla 6 se la ha representado de manera gráfica a través de la Figura 6.

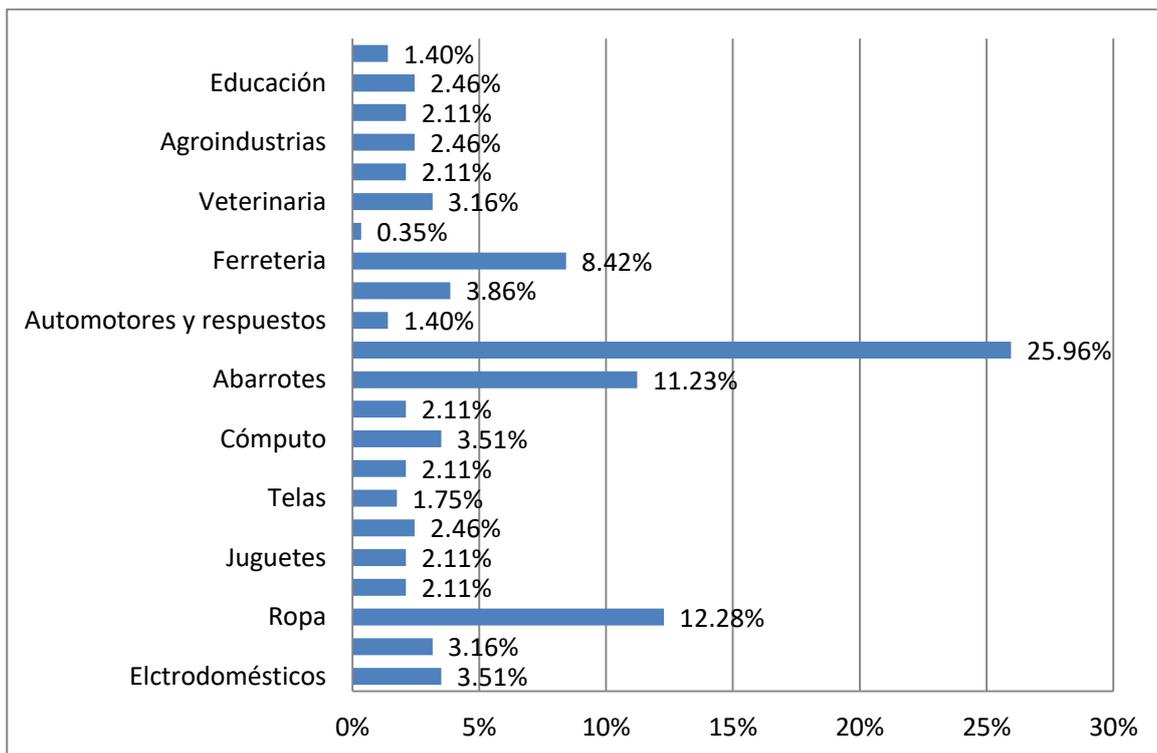


Figura 6. Giro de negocio de los microempresarios

Fuente: Tabla 6.

5.1.2. Nivel de la variable *Comportamiento de pago*.

Tabla 7

Nivel de comportamiento de pago de los microempresarios

	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	15	5.26
Bajo	48	16.84
Regular	60	21.05
Alto	129	45.26
Muy alto	33	11.58
Total	285	100.00

Fuente: Elaboración Propia

La Tabla 8 muestra el nivel de comportamiento de pago de los microempresarios encuestados, como se puede apreciar el 45.26% es alto y el 21.05% es regular.

La Tabla 8 se la ha representado de manera gráfica a través de la Figura 7.

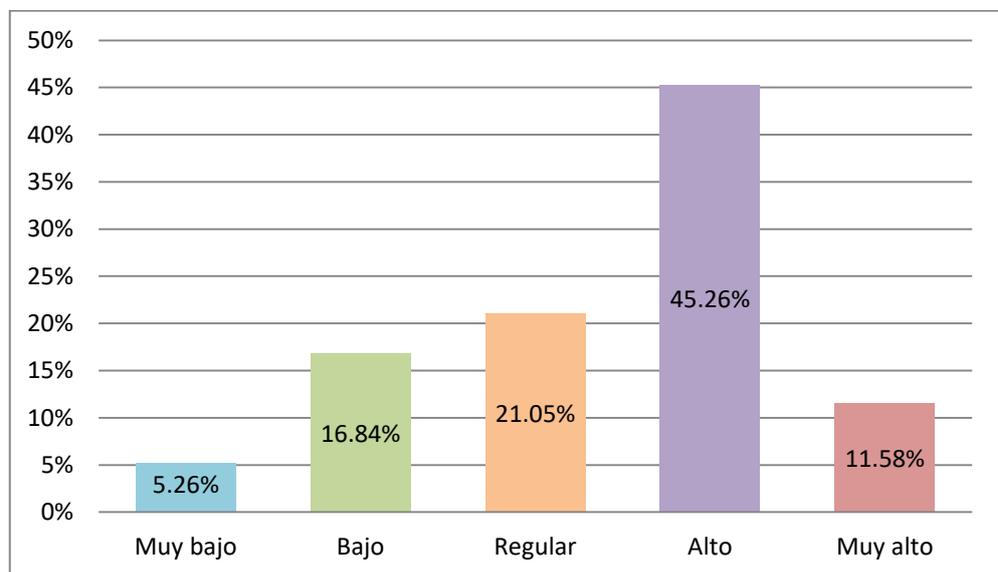


Figura 7. Nivel de comportamiento de pago de los microempresarios

Fuente: Tabla 7.

5.1.3. Nivel del factor préstamo.

Tabla 8

Nivel del factor *préstamo*.

	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	20	7.02
Bajo	65	22.81
Regular	84	29.47
Alto	86	30.18
Muy alto	30	10.53
Total	285	100.0

Fuente: Elaboración Propia

La Tabla 8 muestra el nivel del factor *préstamo* de los microempresarios encuestados, como se puede apreciar el 30.18% es alto y el 29.47% es regular.

La Tabla 8 se la ha representado de manera gráfica a través de la Figura 8.

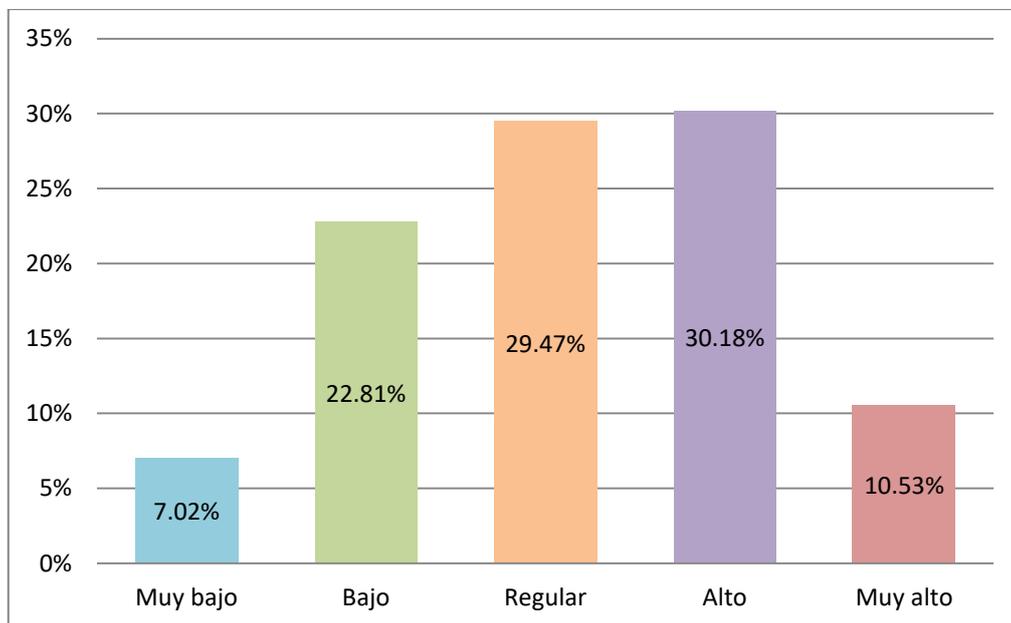


Figura 8. Nivel del factor *préstamo* de los microempresarios

Fuente: Tabla 8.

5.1.4. Nivel del factor *entorno*.

El factor entorno se evalúa considerando la economía y los aspectos sociales del entorno de las microempresas.

Tabla 09
Nivel de economía del entorno de los microempresarios.

	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	23	8.07
Bajo	62	21.75
Regular	52	18.25
Alto	122	42.81
Muy alto	26	9.12
Total	285	100.00

Fuente: Elaboración Propia

La Tabla 9 muestra el nivel de economía del entorno de los microempresarios encuestados, como se puede apreciar el 42.81% es alto y el 21.75% es bajo.

La Tabla 9 se la ha representado de manera gráfica a través de la Figura 9.

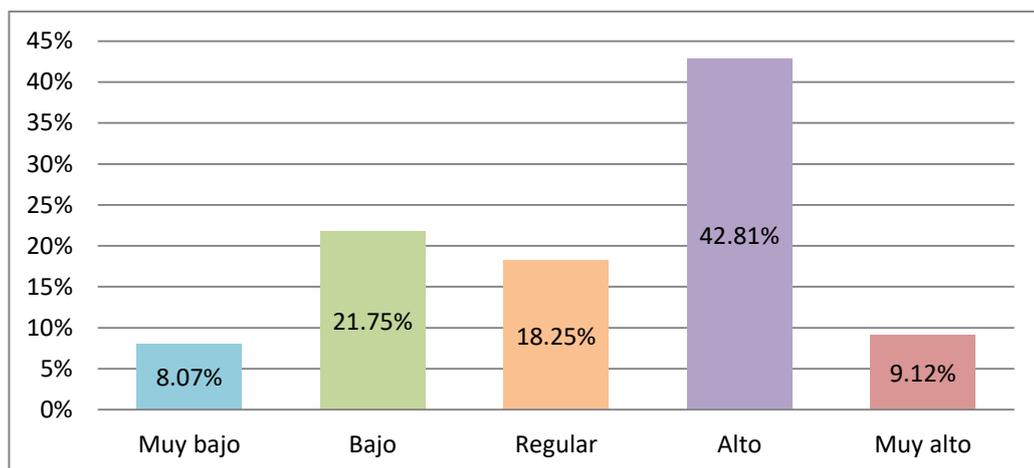


Figura 9. Nivel de economía del entorno de los microempresarios.-

Fuente: Tabla 9.

Tabla 10
Niveles sociales del entorno de los microempresarios

	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	18	6.32
Bajo	64	22.46
Regular	58	20.35
Alto	114	40.00
Muy alto	31	10.88
Total	285	100.00

Fuente: Elaboración Propia

La Tabla 10 muestra el nivel social del entorno de los microempresarios encuestados, como se puede apreciar el 40.00% es alto y el 22.46% es bajo.

La Tabla 10 se la ha representado de manera gráfica a través de la Figura 10.

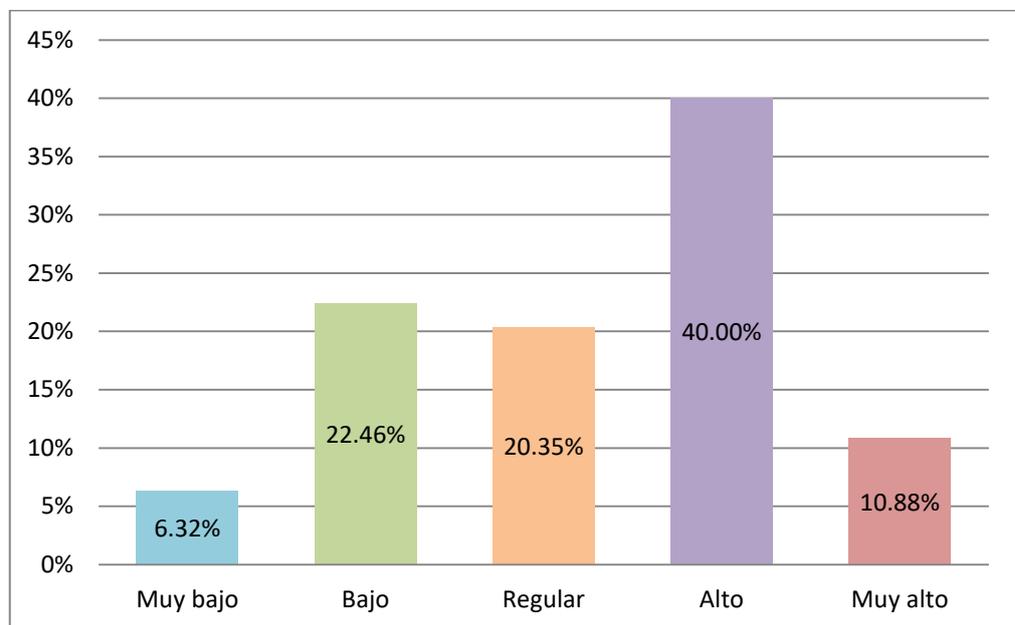


Figura 10. Niveles sociales del entorno de los microempresarios

Fuente: Tabla 10.

Tabla 11
Nivel del factor *entorno*.

	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	32	11.23
Bajo	46	16.14
Regular	66	23.16
Alto	100	35.09
Muy alto	41	14.39
Total	285	100.00

Fuente: Elaboración Propia

La Tabla 11 muestra los niveles de factores externos de los microempresarios encuestados, como se puede apreciar el 35.09% es alto y el 23.16% es regular.

La Tabla 11 se la ha representado de manera gráfica a través de la Figura 11.

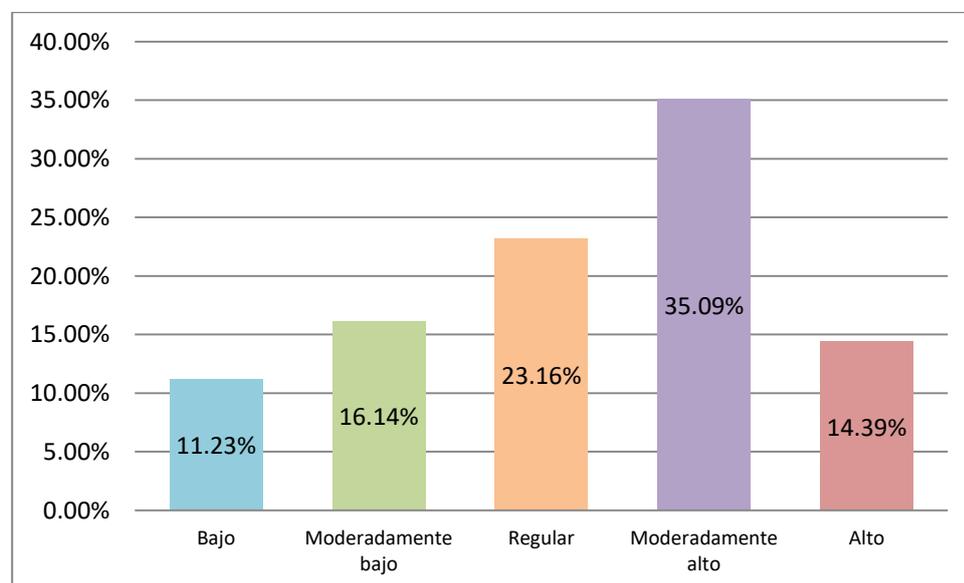


Figura 11. Nivel de factor *entorno*

Fuente: Tabla 11.

5.1.5. Nivel del *factor personal*.

Tabla 12
Nivel del *factor personal*

	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	32	11.23
Bajo	81	28.42
Regular	60	21.05
Alto	90	31.58
Muy alto	22	7.72
Total	285	100.00

Fuente: Elaboración Propia

La Tabla 12 muestra el nivel del factor personal del comportamiento financiero de los encuestados, como se puede apreciar el 31.58% es alto y el 28.42% es bajo.

La Tabla 12 se la ha representado de manera gráfica a través de la Figura 12.

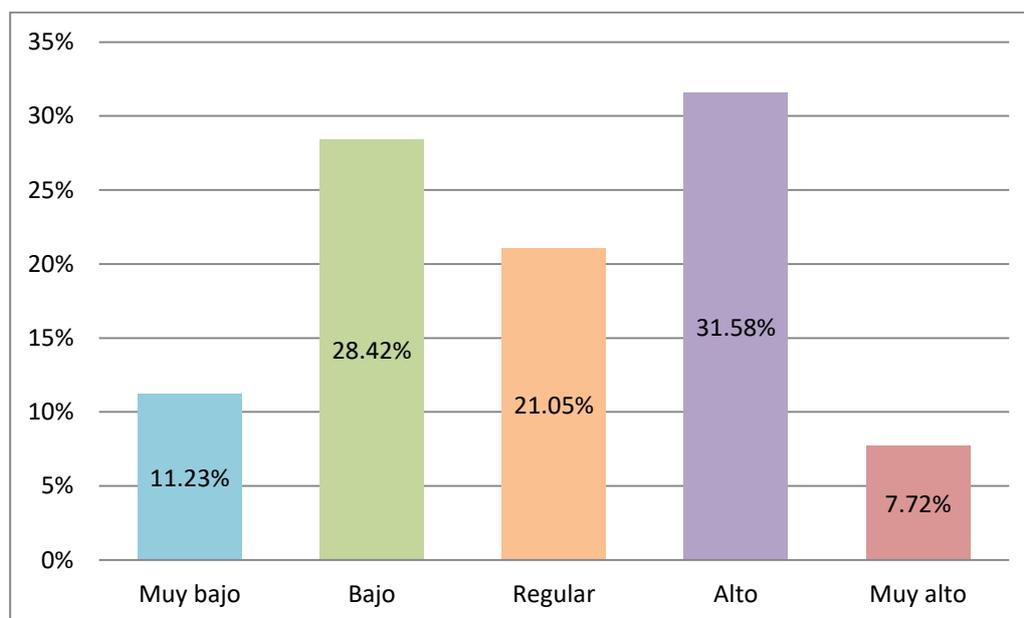


Figura 12. Niveles del factor personal

Fuente: Tabla 12.

5.1.6. Nivel del *factor negocio*.

El factor negocio se evalúa tomando en cuenta la salud y los aspectos laborales.

Tabla 13
Nivel de salud de los microempresarios

	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	32	11.23
Bajo	75	26.32
Regular	84	29.47
Alto	69	24.21
Muy alto	25	8.77
Total	285	100.00

Fuente: Elaboración Propia

La Tabla 13 muestra el nivel de salud de los microempresarios encuestados, como se puede apreciar el 29.47% es regular y el 26.32% es bajo.

La Tabla 13 se la ha representado de manera gráfica a través de la Figura 13.

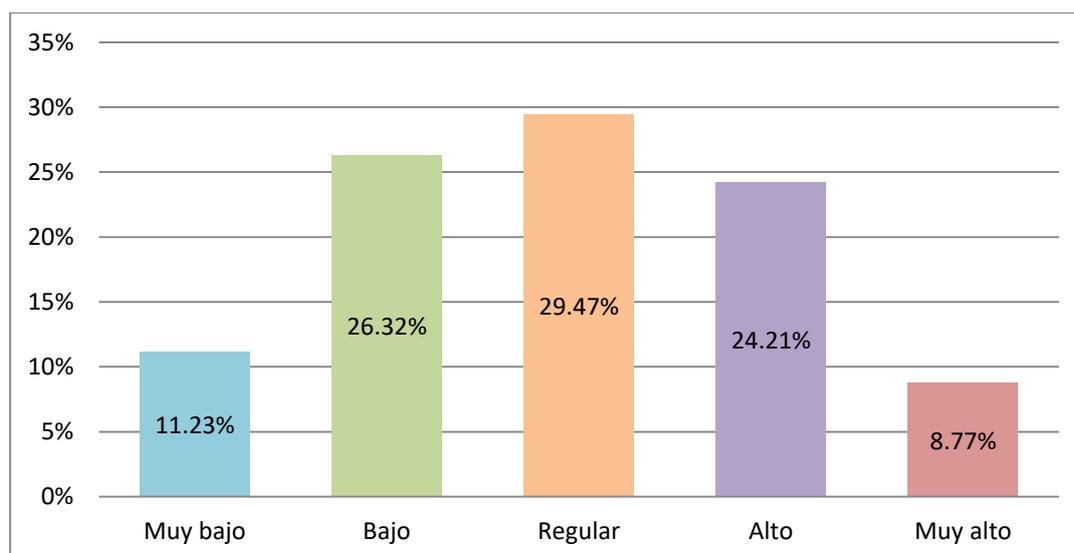


Figura 13. Nivel de salud de los microempresarios

Fuente: Tabla 13.

Tabla 14
Nivel laboral de los microempresarios

	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	22	7.72
Bajo	93	32.63
Regular	57	20.00
Alto	75	26.32
Muy alto	38	13.33
Total	285	100.00

Fuente: Elaboración Propia

La Tabla 14 muestra el nivel laboral de los microempresarios encuestados, como se puede apreciar el 32.63% es bajo y el 26.32% es alto.

La Tabla 14 se la ha representado de manera gráfica a través de la Figura 14.

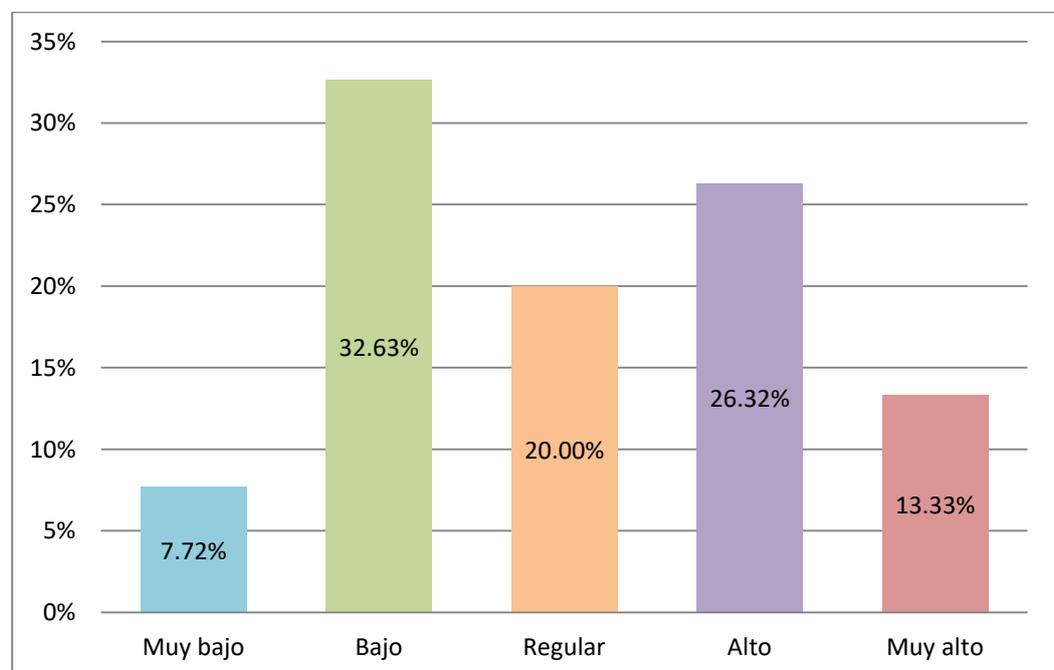


Figura 14. Nivel laboral de los microempresarios

Fuente: Tabla 14.

Tabla 15
Nivel del factor *negocio*.

	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	40	14.04
Bajo	69	24.21
Regular	70	24.56
Alto	69	24.21
Muy alto	37	12.98
Total	285	100.0

Fuente: Elaboración Propia

La Tabla 15 muestra el nivel factores internos de los microempresarios encuestados, como se puede apreciar el 24.56% es regular y el 24.21% es bajo y alto.

La Tabla 15 se la ha representado de manera gráfica a través de la Figura 15.

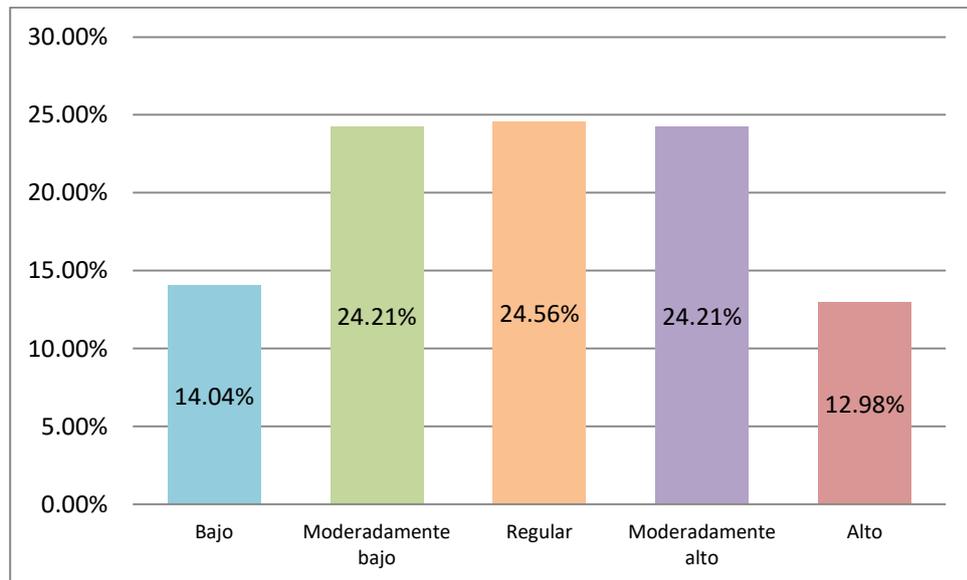


Figura 15. Nivel del factor negocio

Fuente: Tabla 15.

5.2. CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS

5.2.1. Normalidad de datos.

En la Tabla 17 se puede observar, a través de la prueba de Kolmogorov-Smirnov (Con la corrección de significación de Lilliefors). Como se observa los p-valor en los casos son menores a 5% por lo que se afirma que los datos no tienen distribución normal, que todas las dimensiones de la variable Comportamiento de Pago, por ello se utilizará prueba de coeficiente de correlación de Spearman.

Tabla 16
Prueba de normalidad de datos

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Sumatoria comportamiento crediticio	.146	285	.000
Sumatoria factor <i>préstamo</i>	.106	285	.000
Sumatoria factor <i>entorno</i>	.121	285	.000
Sumatoria factor <i>personal</i>	.137	285	.000
Sumatoria factor <i>negocio</i>	.102	285	.000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

a. Correlación de Spearman entre el *Comportamiento crediticio* y el *factor préstamo*.

Como se puede apreciar en la Tabla 18, la prueba de correlación de Spearman, muestra un $p=,000$ lo que nos indica que existe correlación entre las variables, asimismo el coeficiente de correlación es de $r_s=,569$ que indica que es moderada y directa.

Tabla 17
 r_s entre *comportamiento crediticio* * *factor préstamo*

		Sumatoria factor préstamo	
Rho de Spearman	Sumatoria Comportamiento	Coeficiente de correlación	,569
		Sig. (bilateral)	.000
		N	285

Fuente: Elaboración propia en base a los datos levantados en campo.

b. Correlación de Spearman entre el *Comportamiento crediticio* y el *factor entorno*.

Como se puede apreciar en la Tabla 19, la prueba de correlación de Spearman, muestra un $p=,000$ lo que nos indica que existe correlación entre las variables, asimismo el coeficiente de correlación es de $r_s=,492$ que indica que es débil y directa.

Tabla 18
 r_s entre *comportamiento crediticio* * *factor préstamo*

		Sumatoria factor entorno	
Rho de Spearman	Sumatoria Comportamiento	Coeficiente de correlación	,492
		Sig. (bilateral)	.000
		N	285

Fuente: Elaboración propia en base a los datos levantados en campo.

c. Correlación de Spearman entre el *Comportamiento crediticio* y el *factor personal*.

Como se puede apreciar en la Tabla 20, la prueba de correlación de Spearman, muestra un $p=,000$ lo que nos indica que existe correlación

entre las variables, asimismo el coeficiente de correlación es de $r_s=,232$ que indica que es muy débil y directa.

Tabla 19
 r_s entre *comportamiento crediticio* * *factor préstamo*

			Sumatoria factor personal
Rho de Spearman	Sumatoria Comportamiento	Coeficiente de correlación	,232
		Sig. (bilateral)	.000
		N	285

Fuente: Elaboración propia en base a los datos levantados en campo.

d. Correlación de Spearman entre el *Comportamiento crediticio* y el *factor negocio*.

Como se puede apreciar en la Tabla 21, la prueba de correlación de Spearman, muestra un $p=,000$ lo que nos indica que existe correlación entre las variables, asimismo el coeficiente de correlación es de $r_s=,229$ que indica que es muy débil y directa.

Tabla 20
 r_s entre *comportamiento crediticio* * *factor préstamo*

			Sumatoria factor personal
Rho de Spearman	Sumatoria Comportamiento	Coeficiente de correlación	,229
		Sig. (bilateral)	.000
		N	285

Fuente: Elaboración propia en base a los datos levantados en campo.

CONCLUSIONES

Primera:

Existe influencia significativa y el valor de $p=,000$ lo que nos indica que existe correlación entre las variables factor préstamo sobre el comportamiento crediticio, asimismo el coeficiente de correlación es de $r_s=,569$ que indica que es moderada y directa.

Segunda:

Existe influencia significativa y el valor de $p=,000$ lo que nos indica que existe correlación entre las variables factor entorno sobre el comportamiento crediticio, asimismo el coeficiente de correlación es de $r_s=,492$ que indica que es débil y directa.

Tercera:

Existe influencia significativa y el valor $p=,000$ lo que nos indica que existe correlación entre las variables factor personal sobre el comportamiento crediticio, asimismo el coeficiente de correlación es de $r_s=,232$ que indica que es muy débil y directa.

Cuarta:

Existe influencia significativa y el valor $p=,000$ lo que nos indica que existe correlación entre las variables factor negocio sobre comportamiento crediticio, asimismo el coeficiente de correlación es de $r_s=,229$ que indica que es muy débil y directa.

RECOMENDACIONES

Primera:

Se recomienda monitorear continuamente la evolución de los factores que influyen en el comportamiento de pago en el sector microfinanzas de las micro y pequeñas empresas, debido a que la poca solidez organizacional, así como su debilidad frente a la influencia de diversos aspectos exógenos y endógenos, con el objeto de poder implementar planes de mejora eficientes y en tiempo real, frente a la morosidad que puedan presentar.

Segunda:

Se sugiere socializar los resultados obtenidos en el presente estudio, con la finalidad de que se puedan implementar medidas de prevención y atención en salud más agresivas para los micro y pequeños empresarios, debido a que este es un factor destacado como influyente en el comportamiento de pago de sus deudas financieras.

Tercera:

Sugerir al sector financiero y el sector público implementar medidas de culturización financiera más extensas y diversificadas, a fin de que alcancen a un mayor número de micro y pequeños empresarios, con el objeto de que reconozcan la severa importancia que conlleva al cumplimiento de sus obligaciones financieras para con el sector bancario formal.

Cuarta:

Recomendar a los bancos, socializar los aspectos de evaluación crediticia, con la finalidad de que las personas puedan tener presente estos, al momento de tratar de optar a un crédito financiero.

BIBLIOGRAFÍA

- Adil, M., Mohammad Al Ghaswyneh, O. F., & Musallam Albkour, A. (2013). SERVQUAL and SERVPERF: A Review of Measures in Services Marketing Research. *Global Journal of Management and Business Research*.
- Aguado, G., & García, A. (2009). *Del word-of-mouth al marketing viral: aspectos claves de la comunicación a través de redes sociales*. Comunicación y Hombre.
- Agurto, H., & Córdova, S. (2017). *Determinantes de los niveles de morosidad en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito en el Perú - un estudio para el período 2001-2016*. Tesis, Universidad San Ignacio de Loyola, Facultad de Ciencias Empresariales, Lima. Obtenido de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2719/1/2017_Agurto_Determinante-de-los-niveles-de-morosidad.pdf
- Alarcón, G. (30 de Mayo de 2018). "Un banco que no está en pymes en Perú no está en la banca". *Diario Gestión*.
- Alarcón, J. M., Capón, M., & Iglesias, P. (2010). *The emailing experience*. Madrid: Editorial Krasis Press.
- Alcaide, J., Díaz, E., & Bernués, S. (2013). *Marketing y pymes*. Publicaciones Marketingpymesbook.
- Alegría, L. (01 de Marzo de 2018). El número de empresas en el Perú creció 8,4% en el 2017. *Diario El Comercio*.

Álvarez del Blanco, R. (2011). *Neuromarketing*. Madrid: Impresos Izqueirido.

Amézquita, B. (2017). *Causas de la morosidad de los clientes PYMES, Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna 2014-2015 en las ciudades de Tacna y Arequipa*. Tesis, Universidad Católica de Santa María, Facultad de Ciencias Económicas Administrativas, Arequipa. Obtenido de <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/6067/40.1051.CE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Arellano, R. (2012). *Al medio hay sitio*. Lima: Editorial Planeta.

Ariely, D. (2013). *Las trampas del deseo*. Barcelona: Planeta.

Aura, F. (2012). *El libro verde para comenzar a vender en internet*. Madrid.

Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Mexico DF: Editorial Pearson.

Bohorquez, P. (2015). *La morosidad como factor determinante en la calificación crediticia en los clientes de la financiera Credihaylli de los mercados de abastos de la Ciudad de Tacna, primer semestre del 2015*. Tesis, Universidad Privada de Tacna, Facultad de Ciencias Empresariales, Tacna. Obtenido de <http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/282/1/Bohorquez-Choque-Paola-Lizeth.pdf>

Bordes martinez, R. (2013). *El ABC de las redes sociales*. Barcelona.

Braun, W. V. (14 de 04 de 2011). *Investigación pura, investigación aplicada, investigación profesional*. Recuperado el 28 de 01 de 2015, de

http://datateca.unad.edu.co/contenidos/100104/100104_EXE/leccin_5_investigacion_pura_investigacion_aplicada_investigacion_profesional.html

Braun, W. V. (14 de 04 de 2011). *Investigación pura, investigación Aplicada, Investigación profesional*. Recuperado el 28 de 01 de 2015, de http://datateca.unad.edu.co/contenidos/100104/100104_EXE/leccin_5_investigacion_pura_investigacion_aplicada_investigacion_profesional.html

Broxton, T., Interian, J., Vaver, J., & Wattenhofer, M. (2010). *Catching a Viral Video*. IEEE International Conference on Data Mining Workshops.

Caballero, A. (2013). *Metodología integral innovadora para planes y tesis*. México: Editorial Artgraph.

Cadrazco, W., & Santamaría, A. E. (2011). *Proceso de mejoramiento del marketing de servicios del sector hotelero del Tolú, Sucre, basado en el modelo integral de las brechas sobre la calidad*. Bogotá: Fondo Universidad EAN.

Cánepa, P. (2014). *Marque la diferencia*. Lima: Prisa Ediciones.

Capajaña , R. (2015). *Análisis de impacto y morosidad de los créditos MYPES otorgados al sector agrario por la CMAC Tacna, en Mazuko- Madre de Dios: 2012-2014*. Tesis, Universidad Nacional del Altiplano, Facultad de Ingeniería Económica, Puno. Obtenido de <http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/1812/R%C3%B3mulo-Capaja%C3%B1a-Tinta.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Capriotti, P. (2009). *Brandig corporativo*. Santiago de Chile: Ediciones colección de libros de la empresa.

Capriotti, P. (2013). *Planificación estratégica de la Imagen Corporativa*. Málaga: Fondo Instituto de Investigación de Relaciones Públicas.

Castillo, N. (18 de Junio de 2017). BCR prevé una subida en la morosidad de los créditos. *Diario El Comercio*.

Catacora, L. (2012). *Fundamentos para investigar y presentar una tesis*. Tacna: Fondo UPT.

Cerrada, R. (2010). *Marketing viral, el efecto de bola de nieve*. Madrid: Cuadernos de marketing inteligente.

Chaffey, D., & Ellis, F. (2014). *Marketing digital*. Mexico DF: Editorial Person.

Chata, G. (2017). *Beneficios Tributarios, el impacto que producen en la formalización de las microempresas del sector comercial en el distrito de Tacna, 2015*. Tesis, Universidad Privada de Tacna, Facultad de Ciencias Empresariales, Tacna. Obtenido de <http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/247/1/Chata-Yapurasi-Gladys-Pilar.pdf>

Coello, A. (2015). Ratios financieros. *Actualidad Empresarial*, VII-1.

Costa, J. (2000). *Identidad corporativa*. México: Editorial Trillas.

Costa, J. (2001). *Imagen corporativa del siglo XXI*. Buenos Aires: Ediciones La Crujía.

Costa, J. (2004). *La imagen de marca*. Barcelona: Editorial Paidós.

Covarrubias, C. G., & Mendoza, M. (2013). La Teoría de la Autoeficiacia y el desempeño docente: El caso de Chile. *Hemispheric & Polar Studies Journal*, Vol. 4(N° 2), 107-123.

Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1994). SERVPEF vs. SERVQUAL: reconciling performance bases and perceptions minus expectations measurement of service quality. *Journal of Marketing*, Vol. 58, 125-131.

Dafonte, A. (2014). Claves de la publicidad viral. *Comunicar*, Volumen 22, 199-207.

Dafonte, A. (2014). Claves de la publicidad viral: de la motivación a la emoción en los videos más compartidos. *Comunicar*, Páginas 199-207.

Del Santo, O., & Álvarez, D. (2012). *Marketing de atracción 2.0*. Barcelona: Editorial Creative Commons.

Delgado, P. (2010). *Estadística y probabilidad*. Tacna: Fondo Editorial UPT.

Diario El Comercio. (23 de Marzo de 2018). Bancos: ¿Cuánto ganaron al cierre de febrero?

Dinh, T., & Kleimeier, S. (2007). *A Credit Scoring Model for Vietnam's Retail Banking Market*. Obtenido de

<http://digitalarchive.maastrichtuniversity.nl/fedora/get/guid:e6403f8b-4e2a410b-9c1d-53559a7141ec/ASSET1>

Eckler, P., & Bolls, P. (2011). *Spreading the Virus: Emotional Tone of Viral Advertising and its Effect on Forwarding Intention and Attitudes*. Journal of Interactive Advertising.

e-contac. (20 de febrero de 2013). *EPA: Un indicador objetivo de satisfacción del cliente y calidad de servicio*. Obtenido de <http://www.e-contact.cl/index.php/medios/entry/epa-un-indicador-objetivo-de-satisfaccion-del-cliente-y-calidad-de-servicio>

Entel. (21 de diciembre de 2010). *Encuesta Post Atención*. Obtenido de http://empresas.entel.cl/PortalCorporaciones/appmanager/entel/corporaciones;jsessionid=b1cjSGpJPh7qVJRd2HWFL2hK3MppypCv2s659ltymY2P8tnnd3lJ!1599090910?_nfpb=true&_pageLabel=P11800223951292503930922

Entel Chile S.A. (2015). *Información corporativa*. Santiago de Chile.

Federación Peruana de Cajas Municipales de Ahorro y crédito. (s.f.). Obtenido de <https://www.fpcmac.org.pe/resena-historica/>

Fernández, J. J. (2011). *Más allá de Google*. Madrid: Publicaciones Libros Infonomía.

Flores, C. (2012). *Grado de Competencia en el Sector de Microfinanzas en el Perú*. Tesis, Universidad Nacional de Trujillo, Facultad de Ciencias Económicas, Trujillo. Obtenido de

http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/3535/pesantes_arturo.pdf?sequence=1&isAllowed=y

García de los Salmones Sánchez, M. d., & Rodríguez del Bosque, I. (2006). Estudio de los determinantes de la imagen corporativa: una aplicación empírica en mercado de la telefonía móvil. *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, 121-140.

García, S. (2014). *Indicadores de éxito en las redes sociales*. Barcelona: Editorial Creative Commons.

Ghio, M. (2013). *Oxitobrand*s. Lima: Editorial Planeta.

Gisella, B. (2013). *El modelo de la nueva agencia V.2*. Buenos Aires: Editorial Interac.

Gobierno de Perú - Congreso de la República. (19 de Junio de 2000). Ley N° 27287 - Ley de Títulos Valores. Lima, Perú: Diario Oficial El Peruano.

Gobierno de Perú - Congreso de la República. (01 de Setiembre de 2010). Ley N° 29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor. Lima, Perú: Diario Oficial El Peruano.

Gomero, N. (2015). Concentración de las Mypes y su impacto en el crecimiento económico. *Quipumayok*.

Gonzaga, U. (2011). *La incidencia de la oferta del sistema financiero en los nuevos emprendimientos de micro y pequeños empresarios, en Tacna*.

Tesis, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales, Tacna. Obtenido de <http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/528/TG0392.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Guiu, D. (2013). *Marketing de contenidos*. Barcelona: Publicaciones Socialitic.

Hernández Aguirán, J. (2011). *El marketing del nuevo lujo*. Zaragoza: Editorial Primera Avenida.

Hernández Socorro, Y. (2013). *Metodología para la generación de estrategias online*.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metdología de la investigación* (6ta. ed.). México DF: Editorial McGraw Hill.

Hoyas, R. (2012). *Las redes sociales*. Publicaciones Kalin's.

Iruzubieta, G. (2010). *La comunicación en medios sociales*. Madrid: Editorial Edipo S.A.

Johnson, M. D., Anderson, E. W., & Fornell, C. (1995). Rational and Adaptive Performance Expectations in a Customer Satisfaction Framework. *Journal of Consumer Research*, Vol. 21, 695-707.

Klaric, J. (2012). *Estamos ciegos*. Lima: Planeta.

Kogan, L. (2012). *La caja negra*. Lima: Ediciones Universidad del Pacífico.

- Kopalle, K., & Lehmann, R. (2004). Setting quality expectations when entering a market: What should the promise be? *Marketing Science*, 8-24.
- Kotler, P. (2012). *Marketing 3.0*. Bogota: Ediciones de la U.
- Kotler, P. (2013). *Fundamentos de marketing*. Mexico DF: Pearson.
- Kotler, P., & Lane Keller, K. (2012). *Dirección de marketing* (14ava edición ed.). Estado de México: Perason Educación de México S.A.
- Kuklinski, H. (2010). *Geekonomía, un radar para producir en el postdigitalismo*. Barcelona: Ediciones de la Universidad de Barcelona.
- Lara Rubio, J. (2010). *La gestión del riesgo de crédito en las instituciones de microfinanzas*. Obtenido de <http://hera.ugr.es/tesisugr/18892656.pdf>
- Lavidge, R., & Steiner, G. (1961). *A model for predictive measurements of advertising effectiveness*. Chicago: Journal of Marketing.
- Lázaro, M. (2014). *Linkedin para empresas*. Barcelona: Editorial Creative Commons.
- Lértora, J., & Bravo, G. (2014). *EL servicio que mercemos*. Lima: Editorial Metrocolor.
- Licona, M. Á. (2006). *Elementos básicos para crear el plan de imagen corporativa*. Estado de Hidalgo - México: Tesis.

- Loaiza, R. (2015). *Tesis: "Estrategias de precios confusos y poder de mercado"*. Lima: PUCP.
- Lorin, V., Raluca, I., & Madalina, C. (2013). The Assessment of Perceived Service Quality of Public Health Care Services in Romania Using the SERVQUAL Scale. *ScienceDirect*, 573-585.
- Machio, V. (2012). *Marketing online 2.0*. Barcelona: Publicaciones Creative Commons.
- Manrique, O. (28 de Octubre de 2018). Morosidad de créditos a mypes y personas sigue en ascenso. *Diario Gestión*. Recuperado el 10 de Diciembre de 2018, de <https://gestion.pe/tu-dinero/morosidad-creditos-mypes-personas-sigue-ascenso-248346>
- Maraví, A. (2012). *Metodología de la investigación científica*. Lima: Fondo Universidad Inca Garcilaso de la Vega.
- Martin, T., & López, J. (2011). *El nuevo manifiesto de la Web 2.0*. Madrid: Editorial Hosteltour.
- Mayorca, D., & Arauco, P. (2012). *El plan de marketing*. Lima: Fondo Editorial Universidad del Pacífico.
- Medina Bonlla, D. F. (2013). *El marketing viral y el posicionamiento en el mercado de la empresa Molinos Miraflores*. Ambato: Univesidad Técnica de Ambato.

- Medina, T., Ascención, Á., Lira, M. A., & Pereyra, H. (2013). *Caso Entel de Chile*. Lima: Universidad San Ignacio de Loyola.
- Merodio, J. (2010). *¿Cómo empezar a promocionar tu negocio en redes sociales?* Barcelona: Editorial Creative Commons.
- Merodio, J. (2010). *360 días y noche de marketing 2.0*. Barcelona: Editorial Creative Commons.
- Merodio, j. (2010). *Marketing en redes sociales*. Barcelona: Creative Comons.
- Merodio, J. (2014). *2 años de marketing digital & social media*. Barcelona: Editorial Creative Commons.
- Moreno, J. A. (2012). *Medición de la satisfacción del cliente en el restaurante La Cabaña de Don Parce*. Piura: Tesis de investigación.
- Murrugarra, E., & Ebentreich, A. (1999). *Determinantes de morosidad en entidades de microfinanzas: Evidencia de las EDPYMES*. Lima: Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones.
- Oliva, T. A., Oliver, R. L., & Bearden, w. O. (1995). The relationships among consumer satisfaction, involvement, and product performance: A catastrophe theory application. *Systems Research and Behavioral Science*, Vol. 40, 104-132.
- Olivares, L. (2013). *Trio*. Lima: Editorial Gestion 2000.

- Palacios, A. M. (2013). *Tendencias actuales en el marketing digital*. Montevideo: Publicaciones Posizionate.
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Sloan Management Review*, Vol. 64(N° 1), 12-40.
- Pasco, I. (2011). *Relationics*. Lima: Editorial Planeta.
- Peñaloza, J. (2012). *De la semiótica a la publicidad*. Lima: Fondo Editorial USMP.
- Pinedo, Y. (2014). *Evolución de las microfinanzas en el Perú*. Obtenido de https://prezi.com/b8sqadoh_xjl/evolucion-de-las-microfinanzas-en-el-peru/
- Polo, J. D. (2010). *Twitter... para quien no usa Twitter*. Madrid: Editorial Bubok.
- Quiñones, C. (2013). *Desnudando la mente del consumidor*. Lima: Editorial Gestión 2000.
- Redacción de Exitosa Noticias. (02 de Diciembre de 2017). Bodegueros afectados por eliminación del Nuevo RUS. *Diario Exitosa*.
- Redacción Diario El Comercio. (26 de Agosto de 2018). Comercio minorista: 77,5% de empleos peruanos son informales. *Diario El Comercio*. Recuperado el 10 de Diciembre de 2018, de <https://elcomercio.pe/economia/comercio-minorista-77-5-empleos-peruanos-son-informales-noticia-550844>

Redacción Diario Gestión. (21 de Agosto de 2018). ¿Por qué ha subido la morosidad en las pymes? *Diario Gestión*. Recuperado el 10 de Diciembre de 2018, de <https://gestion.pe/economia/subido-morosidad-pymes-242132>

Redacción EC. (23 de Marzo de 2018). Bancos: ¿Cuánto ganaron al cierre de febrero? *Diario El Comercio*.

Regueira, F. J. (31 de mayo de 2013). *El contenido como herramienta eficaz de comunicación de marca*. Recuperado el 20 de enero de 2015, de <https://es.scribd.com/doc/144949525/Tesis-Doctoral-J-REGUEIRA-Completa-b-n>

Reyes Maldonado, N. (2012). *El uso de la contabilidad y la calificación para facilitar la gestión de la microempresa y su acceso al microcrédito*. Obtenido de <https://zaguan.unizar.es/record/9914/files/TESIS-2012-147.pdf>

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). *Comportamiento Organizacional* (15a edición ed.). Estado de México: Editorial Pearson.

Rodriguez, C. E. (29 de 01 de 2013). *El potencial del marketign viral para las MYPES de Chichlayo*. Recuperado el 28 de 01 de 2015, de http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/168/1/TL_Rodriguez_Vigo_Cinthya.pdf

Romano, J. (2012). *La neuropiramide. Bases del neuromarketing*. México D.F.: Editorial Lid.

Sainz, I. (2017). *El comportamiento financiero de las entidades de microfinanzas: análisis empírico del crecimiento y de las crisis de morosidad*. Tesis, Universidad de Cantabria, Departamento de Administración de Empresas, Cantabria, España. Obtenido de <https://repositorio.unican.es/xmlui/bitstream/handle/10902/11540/Tesis%20ISF.pdf?sequence=1>

Saldaña, W. (2013). *Comunicación Web*. Lima: Fondo Editorial USMP.

Sánchez, M. J., & Torregrosa, E. (2012). *Profesionales digitales*. Madrid: Publicaciones Webpositer.

Schreiner. (2004). *Ventajas y Desventajas del Scoring Estadístico para las microfinanzas*. Obtenido de [:http://www.microfinance.com/Castellano/Documentos/Scoring_Ventajas_Desventajas.pdf](http://www.microfinance.com/Castellano/Documentos/Scoring_Ventajas_Desventajas.pdf)

Schreiner, M. (1999). *Un modelo de calificación del riesgo de morosidad para los créditos de una organización de microfinanzas en Bolivia*. Obtenido de http://www.microfinance.com/Castellano/Documentos/Bolivia_Scoring_Morosa.

Sixto, J. (2010). *Marketing y comunicación*. Covilha: Editorial LabCom Books.

Solomon, M. R. (2013). *Comportamiento del consumidor* (10ma. ed.). México: Pearson Education.

Solomón, M. R. (2013). *Comportamiento del consumidor*. México DF: Editorial Pearson.

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (s.f.). SBS. Recuperado el 19 de Junio de 2018, de sitio web de la SBS: <https://www.consumidor.gob.pe/documents/127561/1460393/CentralDeRiesgos.pdf/3314584b-9d2b-fb8a-ee77-54cc310518ec>

Tielves, S. (2015). El valor estratégico de la imagen corporativa, su interrelación con la cultura e identidad. *Caribeña de Ciencias Sociales*.

Toniut, H. (2013). *La medición de la satisfacción del cliente en supermercados de la ciudad de Mar del Plata*. Mar del Plata: Universidad Nacional de Mar del Plata.

Tsiros, M., Mittal, V. M., & Ross, W. T. (setiembre de 2004). The Role of Attributions in Customer Satisfaction: A Reexamination. (O. U. Press, Ed.) *Journal of Consumer Research of Chicago, Volumen 31*(No. 2), págs. 476-483.

Valdivia, R. (2009). *Elaborando la tesis*. Tacna: Fondo Editorial UPT.

Van Gool, J. (2011). *An Analysis of the Applicability of Credit Scoring for Microfinance*. Obtenido de :<http://www.aabri.com/OC09manuscripts/OC09042.pdf>

Van Riel, C. (1997). *Comunicación corporativa*. México: Editorial Prentice Hall.

Villasante, C. (2010). *Plan de marketing en redes sociales*. Madrid: Publicaciones Bubok Publishing S.L.

Vogelgesand, U. (2003). *Microfinance in times of crisis: The effects of competition, rising indebtedness, and economic crisis on repayment behaviour*. .
Obtenido de <http://www.vwl.uni-mannheim.de/gk/wp/gkwp-2001-06.pdf>

Weiner, B. (1985). An Attributional Theory of Achievement Motivation and Emotion. *Psychological Review*, Vol. 92(Nº. 4), 548-573.

Wilson, R. F. (10 de 05 de 2012). *The six simple principles of viral marketing*.
Recuperado el 26 de 01 de 2015, de
<http://webmarketingtoday.com/articles/viral-principles/>

ANEXOS

CUESTIONARIO SOBRE COMPORTAMIENTO DE PAGO DE LAS MYPES

Saludos cordiales, estamos estudiando los factores que determinan el comportamiento de pago en el sector microfinanzas de las MYPES en la ciudad de Tacna, por ello, le solicitamos llene el siguiente cuestionario cuya finalidad es estrictamente académico y confidencial. Le pedimos la mayor objetividad posible pues sus respuestas son muy importantes para nosotros. Muchas gracias por su apoyo.

1. Edad: _____ 2. Sexo: M - F 3. Lugar de nacimiento: _____

4. Estado civil:

- () Soltero(a) () Divorciado(a) () Viudo(a)
() Casado(a) () Conviviente

5. Grado de instrucción:

- () Sin estudios () Secundaria completa () Universitaria incompleta
() Primaria completa () Secundaria incompleta () Técnica completa
() Primaria incompleta () Universitaria completa () Técnica incompleta

6. Número de personas que dependen de usted: _____

7. Giro de su negocio: _____

8. Promedio de venta mensual de su negocio: S/ _____

9. Promedio de gasto mensual de su negocio: S/ _____

10. Número de créditos que tiene la MYPE: _____

11. Monto promedio al que asciende lo adeudado: _____

	ITEMS: COMPORTAMIENTO DE PAGO	TDS	DS	Ni DA/DS	DA	TDA
1	Siempre he pagado puntualmente los créditos que tuvimos con anterioridad.					
2	Estoy pagando puntualmente los créditos que tenemos actualmente.					
3	Si estoy desconforme con la tención de la financiera dejo de pagar el crédito.					
4	Demorarse unos días en pagar la cuota de un préstamo no perjudica a la empresa.					
5	De todas las deudas la más importante es la del crédito bancario.					
6	Si llega el día de pago de la cuota del crédito y note tengo dinero hago lo posible por conseguirlo.					
7	Si necesito obtener un crédito lo saco así sepa que no voy a poder asumir las cuotas.					
8	Sé que si no pago las cuotas del crédito las financieras no podrán cobrarme.					
9	Estar en la central de riesgos de INFOCORD no afecta a mi empresa.					
	DEL PRÉSTAMO					
10	Sacar un crédito resulto muy sencillo.					
11	El analista que nos dio un crédito fue muy riguroso en la evaluación de mi empresa.					
12	Si una entidad financiera no me otorga un crédito, estoy seguro que otra si lo hará.					
13	Así no tenga aval me dan los créditos que solicito.					

14	El analista de mi crédito rara vez viene a ver cómo van los pagos.					
	DEL ENTORNO					
	Economía					
15	Si no hay ventas entonces debo dejar de pagar la cuota crediticia.					
16	El banco debe entender que estoy quebrado y debe perdonar mi deuda.					
17	Si la economía del país esta mala debo esforzarme el doble para asumir mis deudas					
18	Si las ventas bajan es mejor refinanciar mi deuda con el banco para evitar mora					
	Sociales					
19	Cuando ha habido manifestaciones sociales, como protestas, he dejado de pagar mi crédito financiero.					
20	Las huelgas son una de las causas por la que no pago mis deudas bancarias.					
21	Es necesario prevenir los conflictos sociales y tener dinero ahorrado para poder asumir las deudas crediticias.					
22	A pesar de que los negocios se afectan por los conflictos sociales es importante asumir las deudas crediticias.					
	PERSONALES					
23	Conozco exactamente la tasa de interés del crédito de mi empresa.					
24	Conozco con claridad las consecuencias de no pagar puntualmente los créditos financieros.					

25	Conozco las consecuencias de aparecer en INFOCOR					
26	Cuando saco un crédito averiguo bien para no endeudarme.					
	DEL NEGOCIO					
	Salud					
27	Cuando he padecido enfermedad dejo de pagar los créditos hasta recuperarme.					
28	Si un empleado se enferma y no viene a trabajar debo utilizar el dinero que tenía destinado al pago de cuota del crédito para poder reemplazarlos					
29	A pesar de que cerramos por motivos de salud cumpli puntualmente el pago de las cuotas del crédito					
30	No dejo de trabajar así este enfermo porque sé que debo asumir las deudas crediticias					
	Laborales					
31	No cumplo con mi pago debido a que hay días que no abro el negocio y eso ocasiona que me falte dinero.					
32	Mis empleados faltan continuamente lo que evita que cumpla con el pago de mi crédito por que no vendo lo que debería.					
33	He tenido problemas con demandas laborales lo que me ha obligado de destinar el dinero de mi pago de crédito en pagar multas.					
34	He previsto un dinero ahorrado por si tengo que cerrar por unos días la empresa y así no dejar de pagar mi crédito puntualmente.					

ALFA DE CRONBACH

COMPORTAMIENTNO DE
PAGO

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.875	9

FACTORES

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.945	25