

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Académico Profesional de Administración y Finanzas

Tesis

**Relación del manejo de las microfinanzas y el desarrollo
empresarial de los empresarios del Centro Comercial
Gamarra Wanka**

Katiana Luz Palacios Ore

Para optar el Título Profesional de
Licenciada en Administración y Finanzas

Huancayo, 2022

Repositorio Institucional Continental
Tesis digital



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

Asesor.

Mg. Leónidas Jesús Chávez Avilés

Dedicatoria

A Dios, a mis padres y familiares. A Dios por haberme dado salud, sabiduría y por iluminarme en el camino a lograr todos mis metas y objetivos, de igual forma a mis padres que me dieron su apoyo incondicional y por ser el motor en mi vida para seguir escalando, por ello son parte de este logro. A mis familiares por sus consejos y palabras de aliento hicieron de mí una persona fuerte y perseverante.

Katiana Luz, Palacios Ore

Agradecimiento

A Dios por haber sido mi guía, por haberme dado las fuerzas necesarias para seguir día a día y por permitirme cumplir satisfactoriamente en este gran paso académico en mi vida.

Quiero agradecer a mis padres por haberme dado la estabilidad emocional, económica, y sobre todo por su apoyo incondicional en cada etapa de mi vida, por formarme con valores y hacer de mí una persona perseverante que lucha por sus anhelos.

Así mismo agradecer a mi asesor por su paciencia y apoyo durante el desarrollo de esta tesis, por sus consejos y sugerencias para realizar las constantes mejoras en la tesis.

Igualmente, a la Universidad Continental, por ser mi centro de formación académica y por último la justa directiva del Centro Comercial Gamarra Wanka, por brindarme su apoyo para realizar la tesis correspondiente.

Contenidos

Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento	iv
Contenidos	v
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	x
Resumen	xiv
Abstract.....	xv
Introducción.....	16
Capítulo I: Planteamiento del estudio.....	18
1.1. Delimitación de la investigación.....	18
1.1.1. Espacial.....	18
1.1.2. Temporal.....	18
1.1.3. Conceptual	18
1.2. Planteamiento del Problema	18
1.3. Formulación del problema	30
1.3.1. Problema General	30
1.3.2. Problemas Específicos.....	30
1.4. Objetivos de la investigación	30
1.4.1. Objetivo General.....	30
1.4.2. Objetivos Específicos	30

1.5.	Justificación de la Investigación	31
1.5.1.	Justificación teórica	31
1.5.2.	Justificación practica	31
1.5.3.	Justificación metodológica	32
Capitulo II: Marco teórico		33
2.1.	Antecedentes de la investigación	33
2.1.1.	Articulo científico.....	33
2.1.2.	Tesis nacionales e internacionales	37
2.2.	Bases teóricas.....	44
2.2.1.	Microfinanzas	44
2.2.2.	Importancia de las microfinanzas	45
2.2.3.	Objetivos de las microfinanzas.....	47
2.2.4.	Relación entre microfinanzas y microcrédito	52
2.2.5.	Servicios financieros.....	52
2.2.6.	Dimensiones	53
2.2.7.	Desarrollo empresarial.....	57
2.2.8.	Importancia del desarrollo empresarial	58
2.2.9.	Etapas del desarrollo empresarial	59
2.3.	Definición de términos básicos	62
Capitulo III: Hipótesis y variables.....		65
3.1.	Hipótesis	65

3.1.1.	Hipótesis general	65
3.1.2.	Hipótesis específicas.....	65
3.2.	Identificación de variables	65
3.2.1.	Variable independiente X:	65
3.2.2.	Variable dependiente Y:	66
3.3.	Operacionalización de Variables	66
Capítulo IV: Metodología.....		68
4.1.	Métodos de investigación	68
4.1.1.	Método general	68
4.1.2.	Métodos específicos	68
4.2.	Configuración de la investigación	69
4.2.1.	Enfoque de la investigación.....	69
4.2.2.	Tipo de investigación-	70
4.2.3.	Nivel de investigación	70
4.2.4.	Diseño de la investigación.....	71
4.3.	Población y muestra.....	72
2.5.1.	Población	72
2.5.2.	Muestra	73
4.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	73
4.4.1.	Técnica.....	73
4.4.2.	Instrumento.....	74

4.5. Técnica de procesamiento de datos.....	76
Se utilizo la técnica no probabilística para variables cuantitativas y se utilizó el paquete informático SPSS 25.	
Capítulo V: Resultados	76
5.1. Descripción del trabajo de campo.....	77
5.2. Presentación de resultados	77
5.3. Análisis de las dimensiones y variables de la investigación.....	104
5.4. Contrastación de resultados	109
5.4.1. Pruebas de normalidad de datos	109
5.4.2. Conclusión de la prueba de normalidad	114
5.4.3. Prueba de hipótesis general	114
5.4.4. Prueba de hipótesis específica 1	116
5.4.5. Prueba de hipótesis específica 2	118
5.4.6. Prueba de hipótesis específica 3	121
5.5. Discusión de resultados.....	123
Conclusiones.....	131
Recomendaciones	133
Referencias	134
Apéndices	141

Lista de tablas

Tabla 1. Cronología del marco legal para las mypes.....	21
Tabla 2. Participación del mercado de la micro y pequeña empresa en el Perú.....	23
Tabla 3. Matriz de operacionalización de variables	67
Tabla 4. Escala Vellis	75
Tabla 5. Confiabilidad de las variables	75
Tabla 6. Estadístico de prueba de normalidad (Microfinanzas).	111
Tabla 7. Estadístico de prueba de normalidad (Desarrollo empresarial).....	113
Tabla 8. Coeficiente de correlación hipótesis general.	116
Tabla 9. Coeficiente de correlación hipótesis específica 1.....	118
Tabla 10. Coeficiente de correlación hipótesis específica 2.....	120
Tabla 11. Coeficiente de correlación hipótesis específica 3.....	122

Lista de figuras

Figura 1. Producto bruto interno. Variación porcentual anual (2002-2014).	19
Figura 2. Empresas en el Perú según tipo (%).....	24
Figura 3. Ventas de las mypes en el Perú (S/ millones).	25
Figura 4. Genero del encuestado.	77
Figura 5. Rango de edad del encuestado.	78
Figura 6. Tamaño de empresa.....	79
Figura 7. Nivel de ingreso mensual.....	79
Figura 8. Usted alguna vez tuvo experiencia de optar por un crédito en una entidad microfinanciera.....	80
Figura 9. Cuando usted tiene una deuda con una entidad microfinanciera lo paga puntualmente.	81
Figura 10. Su empresa se encuentra en la capacidad de asumir un crédito.	82
Figura 11. Los intereses que cobra la entidad microfinanciera es un factor determinante para que usted solicite un crédito.	83
Figura 12. Los plazos de pago que la entidad microfinanciera propone para usted son los adecuados.....	84
Figura 13. El crédito que le otorga la entidad microfinanciera para usted es de gran apoyo para invertir en su empresa.....	85
Figura 14. Cuando usted solicita un crédito a una entidad microfinanciera le brindan la información necesaria sobre los requisitos que se necesitan para su evaluación y aprobación.	86

Figura 15. Considera que la opinión de otros microempresarios es un factor determinante para que la entidad microfinanciera lo califique a usted como un buen cliente.	87
Figura 16. La entidad microfinanciera con la que usted trabaja, le brinda toda la información de los beneficios e inconvenientes del crédito.	88
Figura 17. Considera que la mano de obra que usted emplea es un factor importante para el crecimiento económico de su empresa.	89
Figura 18. Usted como microempresario considera que la obtención de un crédito contribuye con el crecimiento de su empresa.	90
Figura 19. Considera que la calidad de sus productos cumple las necesidades de sus clientes.	91
Figura 20. Usted como microempresario considera que el capital de su negocio está incrementando ya que tuvo la posibilidad de financiarse con una entidad microfinanciera.	92
Figura 21. Las ganancias que genera su empresa usted lo invierte comprando nuevas mercaderías.	93
Figura 22. Considera que estar actualizado tecnológicamente es importante para su empresa ya que le permite innovar y diseñar sus productos.	94
Figura 23. Considera que la innovación tecnológica es un factor importante para el crecimiento de su empresa.	95
Figura 24. Usted como microempresario considera que la gestión de su negocio es un factor importante para tomar decisiones administrativas.	96
Figura 25. Su empresa ha incrementado su nivel de productividad gracias a que puede financiarse con alguna entidad microfinanciera.	97

Figura 26. Usted como microempresario considera que tiene la capacidad de llevar el control administrativo de su empresa.	98
Figura 27. Las funciones y responsabilidades de su empresa le contribuyen a usted a tener una adecuada gestión de empresarial.....	99
Figura 28. Usted considera que la motivación y el compromiso es un factor determinante para trabajar en equipo.	100
Figura 29. Considera que recibir información de manera regular sobre los productos más vendidos de su empresa, para usted es importante ya que le permite manejar su inventario.	101
Figura 30. Es importante para usted que su empresa trabaje con diferentes proveedores para cada tipo de materia prima o para algún servicio utilizado en la producción de su producto.....	102
Figura 31. Usted como microempresario considera que año tras año cuenta con nuevas oportunidades para el desarrollo de su empresa.	103
Figura 32. Usted como microempresario considera que más allá de generar ingresos contribuye con el crecimiento y desarrollo de su región.	104
Figura 33. Beneficios relacionados desde la perspectiva del consumidor.	105
Figura 34. Crecimiento económico.	106
Figura 35. Gestión de negocios.	107
Figura 36. Microfinanzas.....	108
Figura 37. Desarrollo empresarial.	109
Figura 38. Histograma para la variable Microfinanzas	111

Figura 39. Histograma para la variable desarrollo empresarial.....	113
--	-----

Resumen

Esta tesis tiene como objetivo determinar la relación entre el manejo de las microfinanzas y el desarrollo empresarial de los empresarios del centro comercial Gamarra Wanka, el método general de la investigación es el método científico y el método específico es el método analítico, el tipo de investigación es aplicada, el diseño es no experimental, el nivel de la investigación es correlacional causal y el enfoque de la investigación es cuantitativo. La población está conformada por 78 empresarios del centro comercial Gamarra Wanka. Para la determinación de la muestra se consideró la totalidad de empresarios dado que la población es relativamente pequeña.

Para obtener los resultados, se aplicó un cuestionario que contiene 24 preguntas diseñadas en la escala de Likert, todas están en función a las variables de la investigación que es el manejo microfinanzas y el desarrollo empresarial. Para la prueba de hipótesis se utilizó del estadístico de Rho Spearman, con los cuales se logró validar la hipótesis propuesta. En tal sentido la relación que existe entre el manejo de las microfinanzas y desarrollo empresarial de los empresarios del centro comercial Gamarra Wanka, es positiva moderada, debido a que el valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman que es de 0,317. Asimismo, la conclusión fue que si existe relación entre las microfinanzas y el desarrollo empresarial de los empresarios del centro comercial Gamarra Wanka; es decir, si se maneja de manera correcta las microfinanzas, se mejorará el desarrollo empresarial de los empresarios del centro comercial Gamarra Wanka.

Palabras claves: Manejo de las microfinanzas, desarrollo empresarial, entidades microfinancieras

Abstract

The objective of this thesis is to determine the relationship between the management of microfinance and the business development of the entrepreneurs of the Gamarra Wanka shopping center, the general method of the research is the scientific method and the specific method is the analytical method, the type of research is applied, the design is non-experimental, the level of the research is causal correlational and the research approach is quantitative. The population is made up of 78 businessmen of the Gamarra Wanka shopping center. For the determination of the sample, all the businessmen were considered, given that the population is relatively small.

To obtain the results, a questionnaire containing 24 questions designed on the Likert scale was applied, all of which are based on the variables of the research, which are microfinance management and business development. For the hypothesis test, the Rho Spearman statistic was used to validate the proposed hypothesis. In this sense, the relationship that exists between microfinance management and business development of the entrepreneurs of the Gamarra Wanka shopping center is positive, because the value of the Spearman's Rho correlation coefficient is 0.317. Likewise, the conclusion was that there is a relationship between microfinance and business development of the entrepreneurs of the Gamarra Wanka shopping center; that is, if microfinance is managed correctly, the business development of the entrepreneurs of the Gamarra Wanka shopping center will be improved.

Key words: Microfinance management, business development, microfinance institutions.

Introducción

Las microfinanzas, tiene como objetivo combatir contra la pobreza a partir de mecanismos que dan acceso al crédito y al ahorro a personas con bajo nivel de ingresos. Cabe resaltar que el acceso al crédito solo es una de las herramientas que comprende la actividad microfinanciera, por lo que, existen diversas herramientas para poder acceder a los productos financieros. Por ello, la tesis desarrolla con énfasis las microfinanzas y se encuentra conformada por 5 capítulos, los cuales se detallan:

El capítulo I, considera la delimitación espacial, temporal y conceptual de la investigación; el planteamiento del problema; la formulación del problema; el planteamiento del objetivo general y objetivos específicos; para después culminar este capítulo con la justificación teórica, práctica y metodológica.

El capítulo II, hace referencia al marco teórico, lo cual incluye: los antecedentes nacionales, internaciones y artículos de investigación; las bases teóricas en la cual se tiene como autor principal a Camacho para la variable microfinanzas; y a los autores Delfín & Acosta para la variable desarrollo empresarial.

El capítulo III, se plantea la hipótesis general de la investigación y las hipótesis específicas; a su vez se realiza la identificación de las variables sean estas independiente o dependiente; además se realiza la operacionalización de las variables

El capítulo IV, abarca la metodología de la investigación el cual considera: el método de investigación general y específicos; la configuración de la investigación que contiene al enfoque, tipo, nivel y diseño; población y muestra; técnicas e instrumentos de recolección de datos y técnica de procedimiento de datos.

El capítulo V, hace mención del trabajo de campo realizado, presentación de resultados; contraste de la hipótesis general y específicas, así como también la organización, análisis e interpretación; discusión de resultados.

Capítulo I: Planteamiento del estudio

Este capítulo se encuentra conformado por las opiniones de diferentes autores del tema de investigación en cuanto al manejo de las microfinanzas y al desarrollo empresarial, se determinó las delimitaciones de la investigación, el problema general y específico, los objetivos generales y específicos, y para finalizar la justificación de la investigación.

1.1. Delimitación de la investigación

1.1.1. Espacial

La tesis se desarrolló en el centro comercial Gamarra Wanka de la ciudad de Huancayo, donde se considera que existe un alto grado de microempresas.

1.1.2. Temporal

La tesis se llevó a cabo durante los meses comprendidos entre abril a julio del año 2022.

1.1.3. Conceptual

La tesis se enmarcó en función a los aportes de (Camacho, 2010), referente al tema de las microfinanzas y al desarrollo empresaria.

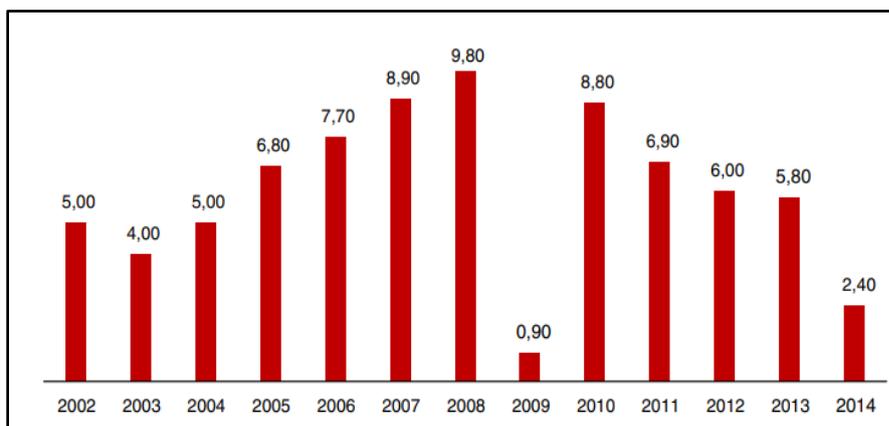
1.2. Planteamiento del Problema

Según Lizarzaburu & Del Brío, (2016), extraído del artículo titulado Evolución del sistema financiero peruano y su reputación bajo el índice Merco. Periodo: 2010-2014, publicado en la revista suma de negocios, en el cual menciona que el Perú es uno de los países con mayor crecimiento en América Latina, según diversos informes internacionales. En los años 2002-2014, la tasa de crecimiento fue de 6,0% en un contexto de la baja inflación (2,6% en promedio). Un entorno externo favorable, políticas macroeconómicas prudentes, las reformas estructurales en muchas áreas han llevado a escenarios de alto crecimiento y

baja inflación. Sin embargo, según datos del BCRP, el país podría estar en un periodo difícil a medida que el crecimiento se desacelera, a solo 2.4% en el 2014. La figura 1 se muestra la evolución del PBI de los años correspondientes 2002-2014.

Figura 1.

Producto bruto interno. Variación porcentual anual (2002-2014).



Fuente: Extraído del artículo desarrollado por (Lizarzaburu & Del Brío, 2016)

Cabe señalar que la figura 1 muestra una desaceleración desde el año 2010, por lo que es el resultado de una combinación de cuatro factores. En primer lugar, el cambio de las condiciones externas favorables, la caída de los precios de los metales (- 6,4% y oro -10,3% en el 2014). En segundo lugar, la caída tuvo motivo a causa de los problemas entre dos minas de cobre más grande del país (Toromocho y Antamina), que afectaron a la oferta. En tercer lugar, el incumplimiento del gasto de los gobiernos regionales, que intensificó la desaceleración del crecimiento económico. Por último, el cuarto factor está relacionado con la caída cíclica de la inversión privada y del gasto de consumo, ya que en el 2014 la inversión privada disminuyó un 1,6% y el consumo aumentó un 4,1%. Es así como la demanda interna en el 2014 aumentó 2,2%, luego del aumento de 6,9% en el año 2013 según menciona la SBS. Por otro lado, el déficit fiscal del 2014 fue de 0,1% del PBI, lo que indica una baja

respuesta contra cíclica de la política fiscal. Por lo que se espera que, con el impulso fiscal del año 2015, el déficit fiscal ascienda al 2.0% del PBI. (pp. 95-96).

Según Toledo, (2018), extraído del artículo titulado Microfinanzas en el Perú y los desafíos de la bancarización, menciona que en el Perú, las microfinanzas ha cumplido un rol fundamental en el crecimiento económico durante los últimos 20 años, es por ello que este mercado de las microfinanzas es muy importante para desarrollar nuestra economía, ya que permite desarrollar actividades empresariales a empresas pequeñas, lo cual contribuye significativamente a los indicadores macroeconómicos ayudando así al crecimiento de los ingresos y promoviendo el empleo en sectores que no cuentan con ingresos y que aquellas personas no pueden obtener un crédito, pero tienen la capacidad de hacer crecer a su negocio y de esa manera mejorar su calidad de vida. Sin embargo, no solo las instituciones especializadas se centran en sus esfuerzos de otorgar servicios financieros a las micro y pequeñas empresas, sino que la gran parte de los llamados bancos tradicionales se han enfatizado su atención a esta área emergente utilizando el “knowhow” de la tecnología crediticia, lo cual buscan la bancarización a través de las personas de sectores con escasos ingresos. Por otra parte, los diversos gobiernos impulsan el desarrollo de las mypes, a partir de los años setenta el estado peruano comenzó a administrar a las mypes con fines publicitarios, estableciendo regímenes especiales que definen sus límites y conceden incentivos para su desarrollo, lo cual se puede observar la cronología de los marcos regulatorios que promueven el crecimiento de las micro y pequeñas empresas en la Tabla 1. (pp. 49-53).

Tabla 1.*Cronología del marco legal para las mypes.*

D.L	Año	Descripción
21435	1976	Ley de la pequeña empresa del sector privado”, la cual define a la pequeña empresa en función a sus montos vendidos anuales, con la finalidad de acogerse a un Sistema Tributario preferencial y a otros incentivos para su desarrollo.
21621	1976	Con el fin de agilizar la formación de pequeñas empresas, creando la figura jurídica de empresa individual de responsabilidad limitada (EIRL) teniendo como objetivo diferenciar el patrimonio de la persona natural del de la persona jurídica y así promocionar la constitución y operación de pequeñas empresas.
23189	1980	El cual establece que la pequeña empresa debe desarrollar su actividad como empresa unipersonal o como EIRL. Asimismo, manifiesta que su propietario debe participar en el proceso de producción, prestación de servicios o comercialización de bienes. Se define como máximo cinco (5) trabajadores con que cuenta la pequeña empresa dedicada al giro de comercialización y en diez (10) las dedicadas a servicios.
23407	1982	“Ley General de Industrias”, la cual determina que las ventas anuales de una Pequeña Empresa Industrial no deben exceder los 720 sueldos mínimos vitales de la provincia de Lima.
24062	1985	“Ley de la pequeña empresa industrial”, expidiéndose en junio de ese mismo año, con el fin de regular de regular el capítulo de pequeña industria establecido en la ley 23407.
705	1991	“Ley de Promoción de Microempresas y Pequeñas Empresas”, el que establece el marco legal, definiéndola en función al tamaño (cantidad de trabajadores y monto anual de ventas) al respecto, la microempresa está definida por poseer hasta 10 personas ocupadas y un nivel de ventas de hasta 12 UIT anuales. En tanto que la pequeña empresa posee de 11 a 20 personas ocupadas y un nivel de ventas de 13 a 25 UIT anuales.

26904	1997	Efectiviza el apoyo que contribuya al despegue de las pymes, declara de preferente interés la generación y difusión de estadísticas sobre la pequeña y microempresa.
28015	2003	“La ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa” es la ley marco vigente que tiene por objeto la promoción de la competitividad, formalización y desarrollo de las micro y pequeñas empresas para incrementar el empleo sostenible, su productividad y rentabilidad, su contribución al producto bruto interno, la ampliación del mercado interno y las exportaciones y las exportaciones a la recaudación tributaria
28015	2008	El Poder Ejecutivo publicó las modificaciones al reglamento de la Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente

Fuente: Extraído del artículo desarrollado por (Toledo E. , 2018).

Por otra parte, Toledo, (2018), menciona que el mercado micro financiero en Perú lo conforman las instituciones microfinancieras (IMF) reguladas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), lo cual está conformado por instituciones microfinancieras no bancarias (IMFNB), tales como: Cajas Rurales de Ahorro y Crédito (CRAC), Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC), Entidades de Desarrollo de la Pequeña y Microempresa (EDPYME) y la banca múltiple, sin embargo existen entidades que no son amparadas por la regulación de la SBS que promueven la bancarización, es por ello, que esas entidades buscan la diferenciarse y ofrecer nuevos servicios ya que el mercado de las microfinanzas en constante cambio (p. 56).

Tabla 2.

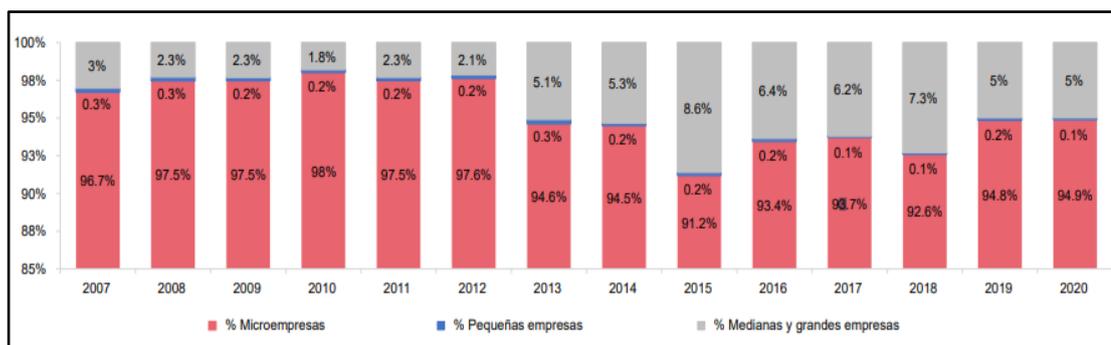
Participación del mercado de la micro y pequeña empresa en el Perú.

Entidad	Microempresa	Pequeña empresa
	Dic-16	Dic-16
Banca múltiple	33,5%	58,2%
CMAC	37,9%	28,4%
CRAC	4,5%	1,5%
Edpymes	3,7%	2,3%
Financieras	20,4%	9,7%
Total	100,0%	100,0%

Fuente: Extraído del artículo desarrollado por (Toledo E. , 2018)

Como se puede observar banca múltiple tiene la mayor participación tanto en las microfinanzas como en pequeña empresa (ambos por tipo de crédito). Sin embargo, es muy importante la participación las cajas municipales de ahorro y crédito.

Según COMEX-Perù, (2020), extraído del informe titulado Las micro y pequeñas empresas en el Perú, menciona que el Perú está compuesto principalmente por micro y pequeñas empresas, por lo que su participación es importante para el empresario peruano, ya que el 91% demuestra su importancia en la estructura empresarial, en un país que genera ingresos para las familias, ya que es el principal motor de la economía peruana. Sin embargo, a raíz de la crisis sanitaria causada por el COVID-19, las micro y pequeñas empresas se han visto muy afectadas, por lo que en el año 2020 se han registrado cerca de 3.1 millones de mypes en todo el Perú, 48,8% inferior al año 2019. Esto demuestra el gran impacto que causa la pandemia en el sector empresarial, así mismo esto demuestra una crisis en los hogares que vivían de los ingresos que generaba su negocio o empresa. (p. 5).

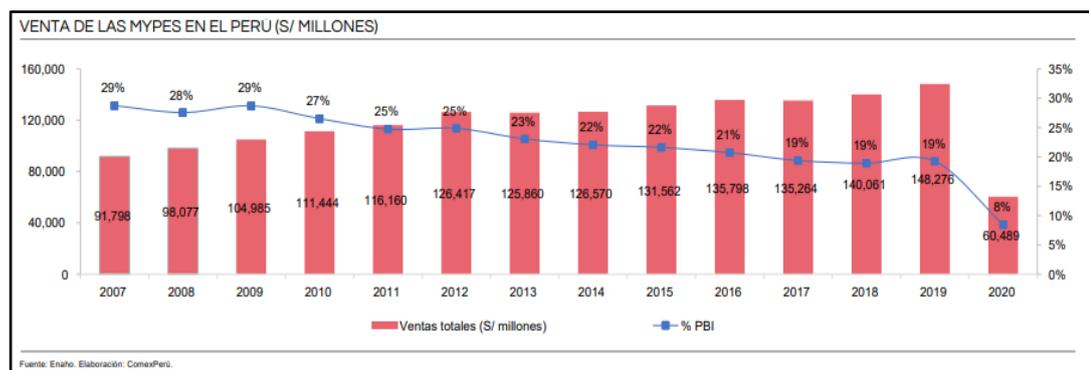
Figura 2.*Empresas en el Perú según tipo (%)*

Fuente: Extraído del informe desarrollado por (COMEX-Perù, 2020).

Por otra parte, COMEX-Perù, (2020), indica que el impacto de la crisis económica también se vio afectada en las ventas, lo que implica un impacto en la productividad empresarial y en los ingresos en los hogares de los peruanos. Según datos de la Encuesta Nacional de Hogares [ENAH0] las ventas totales de las mypes en el año 2020 alcanzó aproximadamente S/60,489 millones, lo que provocó una disminución de 59.2% menos que en 2019. Este nivel de ventas es el resultado del cierre de la economía durante los meses comprendidos de marzo a mayo del 2020, ya que son los meses donde el distanciamiento social era obligatorio. Cabe señalar que de 2007 a 2019, las ventas de las mypes aumentaron sostenidamente en un 4,1% de la tasa de crecimiento anual. Sin embargo, en el 2020 la tasa de crecimiento se vio afectada como en el 2007, lo que implica una disminución de hasta 12 años. Es por ello, que el resultado muestra que caída en las ventas de las mypes fue mayor que la caída de los negocios y el cambio en la producción nacional, lo que indica que el volumen promedio de las ventas disminuyó debido a la productividad o a la poca demanda. Tanto así que en el 2020 las ventas de las mypes en el Perú alcanzó un nivel de ventas de 8% del PBI, 11 puntos porcentuales menos que el 2019. (pp. 5-6).

Figura 3.

Ventas de las mypes en el Perú (S/ millones).



Fuente: Extraído del informe desarrollado por (COMEX-Perú, 2020).

Ramos, (2021), extraído del artículo titulado: El sobreendeudamiento como problema legal y social. Propuesta de reforma del Código de Protección y Defensa del Consumidor, publicado en la revista Desde el Sur, menciona que, en Perú, la oferta de crédito se volvió más accesible a través de la existencia de las instituciones microfinancieras en la década de los ochenta. En ese contexto, menciona que, en nuestro país el crédito de consumo aumentó con la estabilidad monetaria al convertirse el crédito en uno de los mecanismos para administrar los negocios familiares. Por lo que, el entorno económico dio un giro a las instituciones financieras, ya que, comenzaron su actividad crediticia no solo a través de la banca tradicional sino también a través de las entidades microfinancieras como las cajas municipales de ahorro y crédito, Edpymes, financieras y banca especializada. Por lo que, el crédito está relacionado con el desarrollo económico por que facilita el acceso a personas en condiciones económicas precarias. Cabe señalar que además de la inclusión financiera de las familias peruanas, el crédito puede conducir a la exclusión social, lo cual depende de la forma en como lo administre sus fondos crediticios y de las condiciones en las que se encuentre. Así mismo, otorgar un crédito sin tener en cuenta la capacidad de pago puede conducir a la quiebra del consumidor. Cabe destacar que, el crédito no es malo para

la sociedad debido a su papel importante en la economía. Por lo que existe una alta competencia entre las instituciones microfinancieras, ya que, los procedimientos y la evaluación para otorgar un crédito se han vuelto más flexibles. Sin embargo, esto puede ser una amenaza para la economía de los consumidores. Es por ello, que a raíz del incumplimiento del pago de un crédito se produce un sobreendeudamiento, lo cual, una de las causas es otorgar el crédito sin observar las condiciones crediticias como es la capacidad de pago o si tiene otras cuentas por pagar en otras instituciones financieras. Por lo que, en muchos países le brindan mucha atención al sobreendeudamiento, sin embargo, en nuestro país se pudo identificar que el legislador no prestó suficiente atención a este tema, lo cual hoy en día se encuentra en constante debate. Cabe destacar que, el sobreendeudamiento puede ser el resultado de diversos factores, desde casos fortuitos hasta un consumo sin control, entonces, se puede decir que el sobreendeudamiento se caracteriza por la falta de recursos económicos de una persona para hacer frente a sus obligaciones financieras, lo que conduce a un incremento de sus deudas en relación con su nivel de ingresos. Por lo que, el autor menciona que el sobreendeudamiento se divide en dos formas tales como activos y pasivos, lo que quiere decir es que, el sobreendeudamiento activo es causado por los mismos consumidores mientras que el sobreendeudamiento pasivo surge de circunstancias fuera de control de los consumidores.

Por otra parte, Ramos, (2021), menciona que se debe tener en cuenta el Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley 29571, que tiene como objetivo de evitar los conflictos entre las partes involucradas en el contrato del crédito. Por esa razón, el artículo 96 de la norma referida menciona que las instituciones financieras deben de brindar al consumidor la información necesaria, lo cual, debe ser clara y precisa en la hoja de resumen, mencionando todas las condiciones del crédito antes de ser otorgado, tales como: el costo real del crédito, la tasa de interés de compensación y de las moras, los plazos, entre otros.

Por lo que es necesario que la institución financiera informe al consumidor no solo de las condiciones del producto financiero sino también sobre las situaciones desfavorables que será usado como medida de prevención. Finalmente, menciona que una medida preventiva es la regulación de las publicidades de las instituciones financieras, ya que, solo pueden ser difundidas con mensajes de advertencia de los posibles riesgo y consecuencias del sobreendeudamiento, lo cual esta medida está estipulada en el artículo 83 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, lo cual indica que se debe de considerar la tasa del costo efectivo anual en los anuncios publicitarios (pp. 4-17).

Periche, Ramos, & Chamolí, (2020) extraído del artículo titulado: La morosidad ante un confinamiento del Covid-19 en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz, Perú, mencionan que la morosidad es un factor muy importante para el sector financiero, porque está relacionado con los clientes endeudados con las entidades financieras, lo cual, las consecuencias se reflejan en la reducción de los ingresos financieros y en la reducción de su liquidez. Por lo que las instituciones microfinancieras son las más afectadas, ya que, están expuestas al alto riesgo crediticio, debido a que otorgan crédito a las micro y pequeñas empresas. Sin embargo, la morosidad tiene graves consecuencias para la gestión financiera y principalmente para capital de trabajo de la empresa, lo cual, es causado por la falta de poder adquisitivo, problemas coyunturales, la tasa de interés elevada, entre otros. En ese sentido, el cliente moroso este asociado con la morosidad, a través de un contrato, por lo que el cliente y la entidad pactan un acuerdo que determina las condiciones, fechas del desembolso y de pago, lo cual se debe de cumplir en última instancia. Por otra parte, mencionan que la morosidad es un factor de alto riesgo para la entidad microfinanciera ya que se ve afectada en su rentabilidad, lo cual indica que la entidad microfinanciera está teniendo perdidas irreparables (pp. 207-209).

Por otra parte, los autores mencionan que los países que se encuentran en vías de desarrollo como Perú, donde los problemas que más afectan son de la informalidad y la alta corrupción. Y más aún con la llegada del Covid-19, el gobierno peruano ha implementado serias medidas para combatir con la pandemia, lo cual hoy en día se sigue luchando. En efecto, se obtuvo la paralización sectores económicos, por lo que la economía se vio muy afectada, así como también el capital humano. Con base a la iniciativa de la “ley que protege la integridad económica familiar de los hogares peruanos en tiempos de emergencia nacional”, lo cual indica que los efectos de la pandemia causo muchos problemas en las familias peruanas, ya que, la capacidad de pago del cliente se vio afectada, el cual se ve implicado en problema de morosidad. Por lo que el gobierno busco establecer medidas temporales para reactivar la economía de las familias peruanas, ya que, se encuentran sujetas a las obligaciones bancarias, financieras, comerciales y hasta tributarias para hacer frente a la crisis sanitaria. Ante ello, se propuso suspender o congelar por 120 días calendario el cobro de los créditos hipotecarios, créditos de consumo, tarjetas de crédito y los otros tipos de deudas que la persona tenga con las entidades bancarias y financieras. En ese sentido la superintendencia de Banca, Seguros y AFP a través de un comunicado autorizo a las empresas del sistema financiero a modificar sus contratos de crédito para que de esa manera sea reprogramado. Del mismo modo, el Banco Central de Reserva del Perú, en su reporte informativo de marzo 2020, redujo la tasa de interés de referencia de 2.25% a 1.25% con el único propósito de que las personas y empresas puedan acceder a un crédito. Finalmente, Banco de Desarrollo del Perú (COFIDE), para mitigar el impacto del Covid-19 en la economía de los emprendedores a autorizado un total de 23 instituciones financieras principales para brindar oportunidades a los emprendedores y promover el desarrollo de su producción. (pp. 207-209).

Tambini & Díaz, (2020), extraído del informe titulado Innovaciones financieras en el contexto del Covid-19, menciona que los avances de los servicios financieros digitales favorecen el desarrollo de la economía digitalizadas, en las áreas como el *e-commerce*, telemedicina y clases a distancia, lo cual, uno de sus beneficios es la inclusión financiera. Es por ello que, a medida que la digitalización avance, la importancia de crear instituciones legales y técnicas que permiten salvaguardar los datos y la privacidad de las personas se vuelven más importantes. Por lo que, en los últimos años se ha producido importantes avances en las innovaciones tecnológicas por parte de las instituciones financieras, tales como la banca móvil y los pagos digitales a través de la billetera electrónica como: Yape, Lukita, Tunki, Plin, entre otros. Así mismo, las empresas fintech han desarrollado plataformas, aplicación y APIs, para expandir los servicios financieros con innovaciones en los diferentes segmentos del mercado, tales como préstamos, cambio de monedas, pagos, entre otros, generando así la interacción de los bancos-fintech (pp.50-52).

Por otra parte, Tambini & Díaz, (2020), mencionan que el Perú, ante la crisis sanitaria causado por el Covid-19, el gobierno peruano exigió el aislamiento social obligatorio y el cierre temporal de algunas empresas, por lo que el gobierno apoyo con programas de protección social para las personas con escasos recursos económico o las más vulnerables. Lo cual, dichos programas se implementaron a través de los subsidios o transferencias de dinero, por lo que, El Registro Nacional de Identificación y Estado Civil [RENIEC], ha implementado su plataforma de identidad digital y el Banco de la Nación implemento sus plataformas de pagos digitales, así como también una red de agentes (pp.50-52).

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema General

¿Existe relación entre el manejo de las microfinanzas y el desarrollo empresarial en los empresarios del centro comercial Gamarra Wanka?

1.3.2. Problemas Específicos

P_{E1}. ¿Existe relación entre los Beneficios relacionados desde la perspectiva del consumidor y el desarrollo empresarial de los empresarios del centro comercial Gamarra Wanka?

P_{E2}. ¿Existe relación entre el crecimiento económico y el desarrollo empresarial de los empresarios del centro comercial Gamarra Wanka?

P_{E3}. ¿Existe relación entre la Gestión de negocios y el desarrollo empresarial de los empresarios del centro comercial Gamarra Wanka?

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo General

Determinar la relación entre el manejo de las microfinanzas y el desarrollo empresarial de los empresarios del centro comercial Gamarra Wanka.

1.4.2. Objetivos Específicos

O_{E1}. Identificar la relación que existen entre los Beneficios relacionados desde la perspectiva del consumidor y el desarrollo empresarial de los empresarios del centro comercial Gamarra Wanka.

O_{E2}. Identificar la relación que existen entre el crecimiento económico y el desarrollo empresarial de los empresarios del centro comercial Gamarra Wanka.

O_{E3}. Identificar la relación que existen entre la gestión de negocios y el desarrollo empresarial de los empresarios del centro comercial Gamarra Wanka.

1.5. Justificación de la Investigación

1.5.1. Justificación teórica

La tesis permitió comprender el significado de microfinanzas, la importancia, los objetivos, la relación entre microfinanzas y el desarrollo empresarial, asimismo permitió entender el origen del problema que suscitan los empresarios. Respecto a las microfinanzas y desarrollo empresarial se tomó como base al artículo científico de Camacho, (2010) titulado Impacto de las microfinanzas en el bienestar e importancia de las pymes en la economía mundial que menciona que: las microfinanzas hacen referencia a un medio que busca dar acceso al servicio financiero que tiene como objetivo combatir contra la pobreza a partir de ciertos mecanismos que dan acceso al crédito y al ahorro a personas con bajo nivel de activos (p. 62).

En tal sentido, se espera que la investigación sea de mucha ayuda para todas las personas que desean realizar una investigación sobre la relación de las microfinanzas y el desarrollo empresarial.

1.5.2. Justificación practica

La ejecución de la tesis fue de gran relevancia para los empresarios, porque se pudo determinar la relación entre microfinanzas y desarrollo empresarial, de acuerdo con los resultados se pudo determinar la relación de las microfinanzas y su contribución en el desarrollo empresarial de los empresarios del centro comercial Gamarra Wanka.

También fue importante porque beneficio a los empresarios del centro comercial Gamarra Wanka, brindándoles información sobre la relación de las

microfinanzas y el desarrollo empresarial, dicha información será utilizada por los empresarios para que puedan lograr un mayor crecimiento en sus empresas.

1.5.3. Justificación metodológica

Los métodos, técnicas e instrumentos que se utilizó fueron sometidas a pruebas de validez y confiabilidad, por lo que servirá como marco teórico para investigaciones futuras, que estarán relacionados con las variables de estudio: microfinanzas y desarrollo empresarial, los resultados que se proporcionarán serán producto de un análisis exhaustivo y cuidadoso que tiene como base la metodología científica.

La investigación, sirvió para diseñar una propuesta metodológica que ayude a mejorar el sistema económico de los empresarios del centro comercial Gamarra Wanka, por medio de las microfinanzas.

Capítulo II: Marco teórico

Se encuentra conformado por los antecedentes de la investigación el cual se divide en artículos, tesis nacionales e internacionales, así como también las bases teóricas que aportan a las variables de estudio: asimismo: las dimensiones para la variable microfinanzas y por último la definición de términos

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Artículo científico

Toledo, (2016), en su artículo titulado: Impacto de las microfinanzas en el crecimiento de las MiPymes (alojamientos, hostales y hoteles) del Callejón de Huaylas, departamento de Ancash (2010-2014) cuyo objetivo general es conocer la incidencia de las microfinanzas en el crecimiento de las MIPYMES (Alojamientos, hostales y hoteles) del Callejón de Huaylas. Dicho artículo tiene como variable independiente Microfinanzas y como variable dependiente crecimiento de MiPymes, la muestra estuvo conformada por 151 MiPymes que operan en el Callejón de Huaylas, el instrumento utilizado para la recolección de datos fue el cuestionario y análisis documental. Así mismo, el estudio de este artículo utilizó tres métodos (a) inductivo, (b) deductivo y (c) analítico; el nivel de investigación fue correlacional. Finalmente, el artículo obtuvo como resultado principal: el 38.4% de las MiPymes tienen acceso al crédito y consiguientemente renuevan sus bienes de capital; un 50.3% incrementó su valor, sin embargo, el retorno de su capital es lento; un 57.6% crecieron permitiéndoles cumplir su hoja deudas, no obstante, el ROA es variable; y, que la colocación de capitales frescos favorece la creación de empleos decentes. Como conclusión, la investigación del artículo afirma que las MiPymes estudiadas relativamente crecen poco, siendo la rigidez de la cartera de riesgos un factor

determinante para el acceso a los créditos; el lento retorno de la riqueza para los propietarios, que limita la disponibilidad de efectivo; el rendimiento lento de los activos, como tercer factor, que limita la disponibilidad del efectivo y finalmente que la inyección de capitales a las MiPymes favorece la generación de empleos en la zona.

Flores & Valdès , (2020), en su artículo titulado: Las microfinanzas y su aporte al desarrollo productivo local. Un enfoque de género, cuyo objetivo general es conocer la incidencia de las microfinanzas sobre el desarrollo productivo desde un enfoque de género. Dicho artículo tiene como variable independiente microfinanzas y como variable dependiente desarrollo productivo, la muestra estuvo conformada por 328 mujeres que han recibido apoyo o financiamiento de entidades bancarias, el instrumento utilizado para la recolección de datos fue las encuestas. Así mismo, el estudio de este artículo fue de tipo descriptivo. Finalmente, el artículo obtuvo como resultado principal, lo cual indica que las personas que participaron con la encuesta consideran que el proceso para acceder a microfinanzas en las instituciones bancarias del país es favorable, puesto que el 27,5% y 44,7% señalan que el proceso para acceder a microcréditos es muy bueno y bueno, respectivamente. Como conclusión, se afirma que las microfinanzas tienen una importancia relevante en el empoderamiento femenino, puesto que si bien han sido concebidas para generar desarrollo productivo; los grupos de mayor vulnerabilidad, en algunos casos, no podían acceder a estas fuentes de financiamiento. Esto se debe a que las mujeres señalan en su gran mayoría que debido al emprendimiento que han liderado, se genera una satisfacción personal con una significancia altamente relacionada con el empoderamiento personal y colectivo.

Morales, (2018), en su artículo titulado: La influencia del microcrédito en el crecimiento económico de la ciudad de el alto del sector comercio. El artículo tuvo

como objetivo general determinar el impacto del microcrédito en el crecimiento económico de la ciudad más joven de Bolivia, la ciudad de El Alto. Dicho artículo tiene como variable independiente microcrédito y como variable dependiente crecimiento económico, la muestra estuvo conformada por 95 empresas de la ciudad de el alto, el instrumento utilizado para la recolección de datos fue un cuestionario. Así mismo, el estudio de este artículo fue de tipo descriptiva y como nivel de investigación cuantitativo deductivo. Finalmente, el resultado principal fue que si existe una relación positiva entre el crecimiento del PIB per cápita y la otorgación del microcrédito porque mediante el recojo de información se logró evidenciar que muchos empresarios acceden y mejoran su calidad de vida gracias al microcrédito lo cual explicaría que la expansión de las entidades especializadas en microfinanzas tuvo un importante aporte en la ilustración del crecimiento económico de la región. Como conclusión, del artículo se pudo determinar que el microcrédito contribuye al desarrollo económico en muchos sentidos. En esta dirección es importante que las entidades especializadas en microfinanzas continúen integrando al sector financiero a aquella población con escasas posibilidades de acceder a servicios financieros.

Sanhueza, (2019), extraído del artículo titulado: Impacto de las microfinanzas en la microempresa local, cuyo objetivo general fue evaluar el impacto de un programa micro financiero que entrega microcrédito, sobre los ingresos de microempresarios de la región de La Araucanía en Chile. Dicho artículo tiene como variable independiente microfinanzas, la muestra estuvo conformada por un total 1279 observaciones: 407 microempresarios beneficiarios de microcréditos, distribuida en dos grupos (uno correspondiente a microempresarios atendidos por la banca y otro por ONG y 872 microempresarios no beneficiarios de microcréditos, el instrumento utilizado para la recolección de datos fue una encuesta casen. Así mismo, el estudio

de este artículo es de diseño no experimental, de corte transversal. Finalmente, el artículo obtuvo como resultado principal el impacto del microcrédito donde se pudo observar que 12 de las 18 estimaciones generan resultados esperados, es decir, resultados en los que los beneficiarios de microcrédito presentan ingresos más altos que los individuos que no han recibido microcrédito. Por otra parte, tan solo 8 estimaciones de impacto resultan estrictamente significativas, viéndose dichos resultados reducidos a 5 si se quiere analizar solo para los que muestran resultados esperados. Como conclusión del artículo se determinó que a través de los resultados se permitió establecer una asociación significativa entre la participación de microempresarios de la región de La Araucanía en un programa micro financiero regional (concretamente un programa microcreditico) y tener un mayor nivel de ingresos. Lo anterior constituye una evidencia adicional del potencial de este instrumento en el combate de los niveles de pobreza y en el fortalecimiento.

Según Delfín & Acosta, (2016), en su artículo titulado Importancia y análisis del desarrollo empresarial, cuyo objetivo es analizar los conceptos que integran el desarrollo empresarial, con el fin de fomentar la reflexión de los empresarios para capacitarse en cada uno de ellos. Dicho artículo tiene como variable independiente desarrollo empresarial, el instrumento utilizado para la recolección de información fue revisión documental. Así mismo, el estudio de este artículo fue de nivel exploratorio. Finalmente, el artículo revela como resultado que la sostenibilidad se puede lograr con la sinergia de los diferentes conceptos que integran al desarrollo empresarial; y la cultura empresarial por lo que todos los miembros de la organización de un sentido de identidad el empresario debe definirla claramente y ser congruente con ella. El artículo concluye mencionando que el crecimiento económico es el objetivo de toda empresa lucrativa, y que este crecimiento sea sostenible debe ser la prioridad del empresario

Pyme. De igual manera, la gestión el conocimiento representa un propulsor de procesos de innovación, que para la Pyme significa lograr su desarrollo empresarial.

2.1.2. Tesis nacionales e internacionales

i. Tesis internacionales

Salazar, (2018), en su estudio denominado: Análisis de las microfinanzas y su influencia en la productividad del sector agrícola, cuyo objetivo general fue determinar si las microfinanzas influyen en la productividad del sector agrícola del cantón Ambato. La investigación tiene como variable independiente microfinanzas y como variable dependiente crecimiento económico, la muestra estuvo conformada por 380 agricultores, el instrumento utilizado para la recolección de datos fue la encuesta y cuestionario. Así mismo, el estudio de esta investigación fue de tipo correlacional y como nivel de descriptivo. Finalmente, de la investigación determino como resultado principal que las microfinanzas han contribuido al crecimiento del sector agrícola, lo cual, les ha permitido aprovechar las oportunidades del mercado generando flujos de efectivo estables y aumentando la capacidad de obtención de utilidades. Como conclusión, la investigación afirma que existe una relación determinante entre los créditos que otorgan las microfinancieras y el sector agrícola en términos de que estas conectan la accesibilidad hacia los productos financieros de parte de los pequeños agricultores, esto a pesar de que los productos financieros no están diseñados de acuerdo con las necesidades de producción cosecha de este sector.

Baque, (2020), en su estudio titulado: Las microfinanzas y su aporte al desarrollo de las microempresas de la parroquia Noboa, cantón 24 de mayo. La tesis tuvo como objetivo general de establecer cuál es el aporte de las microfinanzas en el desarrollo de las microempresas de la parroquia Noboa, cantón 24 de mayo, cuya

variable independiente es microfinanzas y la variable dependiente es desarrollo de las microempresas, la muestra estuvo conformada por 217 microempresarios, el instrumento utilizado para la recolección de datos fue la observación y las encuestas. Así mismo, el estudio de esta investigación fue de tipo cuasiexperimental y los métodos empleados fueron inductivo, deductivo y analítico, Finalmente, de acuerdo a los resultados de la tesis se pudo determinar que gracias al aporte de las microfinanzas los negocios han crecido económicamente lo que ha hecho que dicho mercado se haya expandido, por lo que se ha vuelto una fuente generadora de empleo que busca seguir invirtiendo para aportar a la economía de la parroquia. Como conclusión, la investigación afirma que los programas microfinancieros en este sector rural, tienen impactos positivos sobre la mayoría de sus beneficiarios, ya que, aumentan los niveles de ingresos y ahorros, del hogar y de los negocios, logrando mayor empoderamiento de los beneficiarios, entre otros impactos no menos importantes.

Roldan , (2020) en su tesis titulada: Microcréditos y su incidencia en la producción agrícola de la asociación de trabajadores Chonero de abajo, cantón el empalme 2019. La tesis tiene como objetivo general determinar cómo los microcréditos impulsan la producción agrícola del maíz (*Zea mays*) en la Asociación de trabajadores agrícolas autónomos Chonero de abajo, cantón El Empalme 2019, cuya variable independiente es microcréditos y la variable dependiente es producción agrícola, la muestra estuvo conformada por 60 agricultores, el instrumento utilizado para la recolección de datos fue la entrevista y las encuestas. Así mismo, el estudio de esta investigación fue de tipo cuali-cuantitativa y como nivel de investigación inductivo y deductivo, Finalmente, de acuerdo a los resultados de la tesis se determinó que el sector agrario rural necesita incentivos, refiriéndonos a inversión, no solo de

dinero para capital de trabajo, sino también de otros recursos, en especial se requiere que las autoridades locales y nacionales brinden apoyo a través de la educación, para transmitir conocimientos técnicos en agricultura a través de las TIC'S (Tecnologías de información) para un máximo aprovechamiento de los recursos agrarios. Así mismo, se evidencia que los encuestados manifestaron que los recursos de origen financiero son un factor importante (36%) que repercuten en la producción de maíz dentro de esta asociación, ya que sin un capital económico no se podría producir. Como conclusión, la investigación afirma que el microcrédito demuestra ser un instrumento financiero efectivo para la reactivación económica de las zonas rurales, en este caso, de la asociación de trabajadores autónomos Chonero de abajo del cantón el empalme, donde sus integrantes afirmaron en un 100% ha mejorado sus condiciones económicas, sin embargo, hay mucho que mejorar en cuestión de la administración de los recursos de trabajo.

Camacho, (2015), en su tesis denominado: El microcrédito y su aporte al desarrollo económico y social del sector microempresarial en la ciudad de Guayaquil al 2015, cuyo objetivo general fue analizar el microcrédito y su aporte en el desarrollo económico y social de los microempresarios de la ciudad de la ciudad de Guayaquil. La investigación tiene como variable independiente microcrédito y como variable dependiente desarrollo económico y social, la muestra estuvo conformada por 383 microempresas de la ciudad de Guayaquil, el instrumento utilizado para la recolección de datos fue las encuestas. Finalmente, haciendo un análisis del levantamiento de información realizado en los microempresarios de la ciudad de Guayaquil se puede obtener como resultado principal que el desarrollo de las actividades comerciales va de la mano con el incremento del microcrédito, demostrándose una correlación entre el volumen de microcréditos otorgado y el sector microempresarial de Guayaquil, ya

que más del 80% de los microempresarios consideran su dependencia de los microcréditos. Con la información levantada se concluye que la facilitación de microcréditos al sector microempresarial de Guayaquil contribuye a su desarrollo, ya que se mejoran los niveles de ventas y la calidad de vida de las personas relacionadas, de acuerdo con la información levantada en la encuesta realizada, por lo que se acepta la hipótesis.

ii. Tesis nacionales

Robles, 2020, en su tesis: Las microfinanzas y el desarrollo empresarial de los comerciantes del mercado central de Cajabamba – 2018, de la Universidad de Señor de Sipán, cuyo objetivo general fue determinar el efecto de las microfinanzas en el desarrollo empresarial de los comerciantes del mercado central de Cajabamba – 2018. La investigación tiene como variable independiente desarrollo empresarial y como variable dependiente microfinanzas y microcrédito, la muestra estuvo conformada por 250 comerciantes del mercado central de Cajabamba, el instrumento utilizado para la recolección de datos fue el cuestionario Así mismo, el estudio de esta investigación fue de tipo descriptiva correlacional y como nivel de investigación descriptiva. Finalmente, de la investigación obtuvo como resultado principal que el 61% de los encuestados tienen metas trazadas o algún objetivo, así mismo se le preguntó si realizaba cotizaciones antes de la compra, siendo su respuesta del 57% que nunca. Como conclusión, la investigación afirma que los comerciantes del mercado central de Cajabamba, no tiene un conocimiento o conocen teóricamente de las microfinanzas, sin embargo, en la práctica lo utilizan mucho, ya que en su mayoría de los comerciantes trabaja como mínimo con una entidad financiera, mantiene créditos, que son utilizados en su inversión del negocio, así mismo se identificó que dichas

financieras no logran brindarles toda la información que implica tener o sacar un crédito, ni qué y cómo funcionan las tasas de interés.

Ochoa, (2017), la tesis denominada: Influencia de las microfinanzas para el crecimiento y gestión de su negocio de los comerciantes del mercado internacional San José de la ciudad de Juliaca en el año 2015, cuyo objetivo general fue conocer cómo influyen las microfinanzas, para el crecimiento y gestión de su negocio de los comerciantes del mercado Internacional de San José de la ciudad de Juliaca en el año 2015. La investigación tiene como variable independiente microfinanzas y como variable dependiente crecimiento y gestión, la muestra estuvo conformada por 342 socios del mercado internacional de San José de la ciudad de Juliaca-Puno, el instrumento utilizado para la recolección de datos fue la ficha de observación y libreta de apuntes. Así mismo, el estudio de esta investigación fue de tipo descriptivo y como nivel de investigación analítico - descriptivo. Finalmente, de la investigación obtuvo como resultado principal que 234 comerciantes del mercado Internacional de San José de la ciudad de Juliaca-Puno, hacen uso de las Microfinanzas; que representa el 68.42% del total de la muestra. Así mismo, 183 comerciantes siempre se sienten comprometido con la gestión de su negocio para incrementar sus ventas; que representa el 78%. Las principales conclusiones a las que llegó el autor son: Primero los beneficios financieros que ofrecen las entidades financieras a los comerciantes del mercado internacional San José de la ciudad de Juliaca en el año 2015 muestra que; 11% tienen mejores intereses para sus ahorros, el 39% tienen amplios plazos de financiación y el 51% tienen acceso fácil y rápido a créditos con tasas muy competitivas. y los criterios que las entidades aplica para la aprobación de obtención de créditos son: el 14% para la aprobación de créditos, no han variado sus trámites, el 35% tienen la facilidad de obtención de créditos por ser socio, el 20% tienen reducción

de trámites para la aprobación de créditos; finalmente el 7% tienen actualizaciones de datos para la aprobación de créditos. lo que demuestra tienen bajas tasas de intereses y simplificación de trámite en el otorgamiento de crédito. Segundo, respecto al desarrollo de su negocio resultado de la siguiente manera: el importe de préstamo de dinero que obtienen los comerciantes para el giro de su negocio resulta el 15% obtienen préstamo de dinero 1000 a 3000 soles, 29% de 3001 a 6000 soles, el 13% de 6001 a 9000 soles, el 9% de 6001 a 9000 soles, el 34% obtienen préstamo de dinero mayor a 12000 soles para el giro de su negocio; y con el capital que trabajan en el mercado internacional San José muestra; 9% trabajan con un capital de 1000 a 3000 soles, el 15% de 3001 a 6000 soles, el 20% t de 6001 a 9000 soles, el 26% de 9001 a 12000 soles y el 29% trabajan con un capital mayor a 12000 soles para el giro de su negocio; estos resultados nos muestran el desarrollo económico es positivo en los comerciantes del mercado internacional San José. Tercero respecto al Desarrollo Económico, resultado de la siguiente manera: el 31% tienen ingreso de 0 a 200 soles, el 26% de 201 a 400 soles, el 19% de 401 a 600 soles, el 9% de 601 a 800 soles y 34% comerciantes tienen ingreso mayor a 801 soles por semana. Y para la estabilidad de su negocio resulta; el 22% producen la mercadería que ofrece al mercado, el 62% lo revenden la mercadería, 10% le pone un agregado a su producto para venderlo y 10% gestiona su negocio para la estabilidad. Estos resultados nos muestran que el desarrollo económico es positivo en los comerciantes del mercado internacional San José.

Hinojosa, (2020), realizo la tesis que lleva por título: Las microfinanzas y su incidencia en el desarrollo agrícola de los micro productores de café en la provincia de Rodríguez de Mendoza, Amazonas, año 2018, la tesis tiene como objetivo general determinar si las microfinanzas inciden en el desarrollo agrícola de los micro productores de café en la provincia Rodríguez de Mendoza, Amazonas, año 2018, cuya

variable independiente microfinanzas y como variable dependiente desarrollo agrícola, la muestra estuvo conformada por 118 productores de café, el instrumento utilizado para la recolección de datos fue la encuesta y entrevista. Así mismo, el estudio de esta investigación fue de tipo aplicada y como nivel de investigación descriptiva correlacional. Finalmente, la investigación obtuvo como resultado principal: las microfinanzas contribuyen en el desarrollo agrícola, porque le permite a los micro productores de café contar con efectivo para poder comprar abono, tecnología y semilla; sin embargo, se observó que la mayor parte de los micro productores de café no solicita créditos por falta de educación financiera; ya que no conocen los productos o estrategias para tener mayor rentabilidad en su producción. Como conclusión, la investigación afirma que se ha establecido que la existencia de instituciones microfinancieras inciden positivamente en el crecimiento económico de los micro productores de café de la provincia Rodríguez de Mendoza, porque cuando los micro productores optan por solicitar microcréditos en las instituciones microfinancieras obtienen recursos financiero para implementar la cadena productiva del café, logrando efectividad en el proceso, generando mejores ingresos e incrementando el PBI, para que así el gobierno pueda invertir en nuevos proyectos y prestar mejores servicio.

Cahuana & Jines, (2017), dicha investigación lleva por título: Las microfinanzas y el desarrollo económico de las micro y pequeñas empresas textiles del distrito de Yauli - periodo 2015, cuyo objetivo general fue determinar la relación entre las microfinanzas y el desarrollo económico de las micro y pequeñas empresas textiles del Distrito de Yauli-periodo 2015. La investigación tiene como variable independiente Microfinanzas y como variable dependiente Desarrollo Económico, la muestra estuvo conformada por 16 micro y pequeñas empresas textiles, el instrumento

utilizado para la recolección de datos fue un cuestionario de encuesta. Así mismo, el estudio de esta investigación fue de tipo aplicada y como nivel correlacional. Finalmente, de la investigación obtuvo como resultado principal de ambas variables lo cual, se pudo determinar que los correspondientes niveles altos de las microfinanzas corresponden de forma positiva con los correspondientes niveles del desarrollo económico lo cual indica la presencia de una correlación entre las dos variables. Además, con el diagrama de dispersión se puede confirmar la relación entre las variables que es positiva ya que la pendiente de la línea de regresión es mayor que cero; al determinar el índice de la relación entre las dos variables se ha determinado que es de 84% y positiva. correlacional. Finalmente, de la investigación obtuvo como resultado principal. Como conclusión, la investigación afirma que las microfinanzas se relacionan de forma positiva y significativa con el desarrollo económico de las micro y pequeñas empresas textiles del distrito de Yauli periodo 2015.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Microfinanzas

Silva & Garcia, (2011) mencionan que “Microfinanzas es un concepto más amplio que el de microcrédito. Consiste en la prestación de servicios financieros como: (crédito, ahorro, seguros o transferencias, entre otros) aun sector de la población habitualmente excluida del sistema financiero tradicional” (p. 15).

Camacho, (2010) menciona que las microfinanzas hacen referencia a un medio que busca dar acceso al servicio financiero que tiene como objetivo combatir contra la pobreza a partir de ciertos mecanismos que dan acceso al crédito y al ahorro a personas con bajo nivel de activos. Cabe aclarar que el acceso al crédito solo es una de las herramientas que comprende la actividad microfinanciera, ya que, existen

diversas herramientas para poder acceder a los productos financieros como son los depósitos bancarios. (p. 62)

El concepto de microfinanzas es muy amplio, porque engloba una diversidad de servicios financieros que están dirigidos a personas con bajos recursos económicos, dichos servicios financieros son: el crédito, el ahorro y otros servicios que lo complementan. Así mismo, los servicios financieros son relativamente pequeños y a menor escala que están relacionados con el ingreso de las personas o empresas. De esa forma se puede decir que el microcrédito es uno de los componentes que más desataca en las microfinanzas (Pontificia Universidad Católica de Chile, 2009).

Según Aristizábal, (2007) menciona que las microfinanzas se refieren al otorgamiento de los servicios financieros (ahorro, crédito, seguro y servicios de pago), a aquellas personas que tienen bajos recursos económicos. Dentro de este contexto, se puede entender que las microfinanzas no solo son operaciones bancarias que permiten acceder a los servicios financieros, sino es un instrumento que involucra al desarrollo de aquellas personas que buscan superarse (p. 44).

2.2.2. Importancia de las microfinanzas

Llosa, (2007), menciona que gracias a las microfinanzas se pueden descubrir que, en el Perú, el 99.5% de las empresas son microempresas, lo cual, dichas empresas el 40% contribuyen con el producto bruto interno peruano. Es por ello, que las microfinanzas es una herramienta importante para el crecimiento de los emprendedores que buscan hacer crecer su negocio y mejorar su calidad de vida. (p. 254).

Consultative Group to Assist the Poor (CGAP), (2003), explica *What is needed for microfinance to reach its full potential?* en español ¿Qué se necesita para

que las microfinanzas alcancen su máximo potencial? según el autor menciona que distintas actividades y actores que se encuentran relacionadas para mejorar el potencial de las microfinanzas como se detalla a continuación:

- i. Diversas instituciones y mecanismos de entrega: esto permiten involucrar a las microfinanzas sostenibles a gran escala la participación de organizaciones con diferentes objetivos, servicios y necesidades de subsidio. Las organizaciones no gubernamentales (ONG) de microfinanzas sólidas deben fortalecerse aún más y sus éxitos deben replicarse cuando sea posible. En algunos países, sin embargo, lograr escala puede significar utilizar una red distribuida a nivel nacional de bancos públicos o cooperativas de ahorro y crédito individuales. En otros casos, esto puede significar el uso de mecanismos de entrega alternativos como: oficinas de correos, supermercados, expendedoras de bebidas o redes de cabinas telefónicas.
- ii. Diversos servicios financieros: las personas con escasos recursos necesitan una variedad de servicios financieros flexibles. Un enfoque basado en la demanda ayudará a diversificar las carteras para proporcionar servicios de ahorro, seguros y remesas a los pobres, además de una variedad de productos de préstamo.
- iii. Información mejorada: permite garantizar la disponibilidad de información confiable y de buena calidad sobre las actividades financieras y sociales de las instituciones de microfinanzas, lo cual es necesaria para integrar a las microfinanzas en el sector financiero formal. La información precisa mejorará la calidad y reducirá los costos de seguimiento, auditoría y evaluación; fomentar mayores flujos financieros privados y comerciales; y

acceder a que los proveedores de servicios de microfinanzas realicen un seguimiento de las actividades de los demás.

- iv. Política sólida y marco legal: en lugar de actuar como proveedores directos de servicios financieros, los gobiernos deberían crear un entorno que fomente más instituciones y productos financieros que beneficien a las personas no cuentan con muchos recursos económicos. Los sistemas regulatorios y legales sólidos deben proteger el dinero de las personas que tienen escasos recursos económicos, promover la competencia y desarrollar la experiencia técnica de quienes los supervisan y administran. Un ejemplo eliminar tasa de interés que dificulta la flexibilidad a largo plazo (pp. 1-2).

2.2.3. Objetivos de las microfinanzas

Consultative Group to Assist the Poor (CGAP)., (2004), menciona “*key principles of microfinance*”. En español: principios claves de microfinanzas: según el autor menciona distintos principios de las microfinanzas que se encuentran relacionadas para mejorar el potencial, lo cual se detalla a continuación:

- i. Las personas con escasos recursos necesitan una variedad de servicios financieros, no solo préstamos como todos los demás, necesitan una variedad de servicios financieros que sean convenientes, flexibles y asequibles. Dependiendo de las circunstancias, las personas recurren a las instituciones microfinancieras siempre que tengan la necesidad de acceder no solo a préstamos, sino también ahorros, transferencias de efectivo y seguros.
- ii. Las microfinanzas es instrumento valioso contra la pobreza. Ya que el acceso a servicios financieros sostenibles ayuda a aumentar los ingresos,

acumular activos y reducir su vulnerabilidad a los agentes extraños como (inflación, cambio climático, entre otros). Las microfinanzas permiten a los hogares pobres hacer la transición de la supervivencia cotidiana a la planificación para el futuro, invirtiendo en una mejor nutrición, mejores condiciones de vida, salud y seguridad de los más pequeños de casa.

- iii. Microfinanzas significa construir sistemas financieros que sirvan a las personas con escasos recursos económico, ya que son ellos los que constituyen a la gran mayoría de la población en la mayoría de los países en desarrollo. Sin embargo, la gran mayoría de estas personas todavía no tienen acceso a los servicios financieros básicos. En muchos países, las microfinanzas todavía se consideran un sector marginal y, sobre todo, un problema de desarrollo para donantes, gobiernos e inversores socialmente responsables. Para alcanzar todo su potencial de llegar a un gran número de personas, las microfinanzas deben convertirse en una parte integral del sector financiero.
- iv. La sostenibilidad financiera es necesaria para llegar a un número significativo de personas con escasos recursos. La mayoría de estas personas no tienen acceso a servicios financieros debido a la falta de una sólida estructura financiera minorista (intermediario). Construir organizaciones financieramente viables no es un fin en sí mismo. Esta es la única forma de lograr una escala e impacto significativos más allá de lo que las agencias de financiamiento pueden pagar. La sostenibilidad es la capacidad de un proveedor de microfinanzas para cubrir todos sus costos. Esto permite que el proveedor de microfinanzas continúe operando y continúe brindando servicios financieros a las personas con escasos

recursos. Lograr la estabilidad financiera significa reducir los costos de transacción, brindar mejores productos y servicios para satisfacer las necesidades de los clientes y encontrar nuevas formas de llegar a las personas no bancarizados.

- v. Las microfinanzas consisten en construir instituciones financieras locales permanentes, para financiar a estas personas significa construir intermediarios financieros nacionales fuertes que puedan otorgar servicios financieros a las personas con escasos recursos de forma continua. Estas instituciones deben ser capaces de movilizar y utilizar el ahorro interno, otorgar crédito y prestar diversos servicios. La dependencia de la financiación de donantes y gobiernos, incluidos los bancos de desarrollo financiados con fondos públicos, disminuirá a medida que se expandan las instituciones financieras locales y los mercados de capital privado maduren.
- vi. El microcrédito no siempre es la respuesta, ya que no es adecuado para todos y no en todas las situaciones. Las personas que no cuentan con suficientes recursos económicos ni medios de pagos necesitan otras formas de apoyo antes de poder acceder al crédito. En muchos casos, las pequeñas donaciones, las mejoras de infraestructura, los programas de empleo y capacitación y otros servicios no financieros pueden ser herramientas más apropiadas para combatir la pobreza. En su caso, dichos servicios no financieros deben ir junto con la creación de ahorros.
- vii. Las altas tasas de interés pueden dañar el acceso de las personas de escasos recursos a los servicios financieros, ya que muchos de estos préstamos pequeños son mucho más caros que algunos préstamos grandes. Si los microprestamistas no cobran las tasas de interés por encima de la tasa promedio

de los préstamos bancarios, no podrán cubrir sus costos, su crecimiento y su estabilidad se verán limitados por el financiamiento. Cuando los gobiernos ajustan las tasas de interés, a menudo las fijan demasiado bajas para garantizar un microcrédito sostenible. Al mismo tiempo, los micro prestamistas no deben trasladar las ineficiencias a los clientes en forma de precios significativamente más altos de lo necesario (tasas de interés y otros cargos).

- viii. El papel del gobierno es el de facilitador, no el de proveedor directo de servicios financieros, ya que los gobiernos nacionales desempeñan un papel importante en la creación de un entorno político que fomente el desarrollo de los servicios financieros al mismo tiempo que protege los ahorros de las personas. Lo más importante que puede hacer el gobierno por las microfinanzas es mantener la estabilidad macroeconómica, evitar las altas tasas de interés y no distorsionar el mercado con programas de préstamos insostenibles de alta morosidad. Los gobiernos también pueden apoyar los servicios financieros para las personas con escasos recursos, al mejorar el clima de negocios para los empresarios, luchar contra la corrupción y mejorar el acceso al mercado y la infraestructura. En ciertos casos, el financiamiento del gobierno para instituciones microfinancieras sólidas e independientes se puede justificar la ausencia de otros recursos que puedan faltar.
- ix. Los subsidios de los donantes deben complementar, no competir con el capital del sector privado, lo cual los donantes deben utilizar temporalmente los subsidios, préstamos y herramientas de capital apropiados para crear el potencial institucional de los proveedores financieros, desarrollar

infraestructura compatible (como calificación de agencias, agencias de crédito, auditoría, etc.), y respaldar sus servicios y productos experimentales. En algunos casos, es posible que se necesite donantes a largo plazo para llegar a países escasamente poblados y otras poblaciones de difícil acceso. Para ser eficaces, las fundaciones deben trabajar para integrar los servicios financieros para las personas de escasos recursos en los mercados financieros locales; aplicar experiencia especializada en el desarrollo e implementación de proyectos; exigir a las instituciones financieras y otros socios que cumplan con los estándares mínimos de desempeño como condición para el apoyo continuo; y un plan de salida desde el principio.

- x. La falta de capacidad institucional y humana es la principal limitación, ya que las microfinanzas vinculan a los bancos con las actividades sociales y es necesario desarrollar capacidades en todos los niveles, desde las instituciones financieras hasta las agencias y sistemas de regulación, supervisión y el sistema de información, a las organizaciones gubernamentales de desarrollo y las agencias donantes. La mayor parte de la inversión en esta área, tanto pública como privada, debería centrarse en el desarrollo potencial de capacidades. La importancia de la transparencia financiera y de divulgación es importante ya que la información debe ser precisa, estandarizada y comparable sobre el desempeño financiero y social de las instituciones financieras, por lo que es esencial para brindar servicios a las personas de escasos recursos. Los supervisores y reguladores bancarios, los financiadores, los inversionistas y, lo que es más importante, los clientes de las instituciones de microfinanzas necesitan esta información

para evaluar adecuadamente los riesgos y beneficios de una institución de microfinanzas. (pp. 1-2)

2.2.4. Relación entre microfinanzas y microcrédito

Camacho, (2010) menciona que muchas veces hay confusión con las definiciones de microfinanzas y microcréditos, por lo que consideran que es lo mismo. Sin embargo, existe una gran diferencia. En primer lugar, las microfinanzas pueden considerarse como la provisión de los servicios financieros a personas con escasos recursos económicos. En ese sentido, se puede decir que el microcrédito solo es una parte de las microfinanzas, ya que esta forma parte de los servicios financieros. En pocas palabras se puede decir que las microfinanzas y el microcrédito están vinculadas entre sí, ya que, las microfinanzas son los servicios financieros y el microcrédito es la obtención de un crédito o préstamo. (pp. 64-65).

2.2.5. Servicios financieros

Según Camacho, (2010), divide a los servicios financieros de la siguiente manera:

- a. Créditos:** El crédito está relacionado a la asignación de los microcréditos otorgados a microempresas o a personas naturales, lo cual, es otorgado a través de una evaluación de las posibilidades de pago del solicitante.
- b. Ahorro, llamado también micro ahorro:** El micro ahorro es la puesta en común de fondos por parte de instituciones de microfinanzas, esencialmente intermediarios que crean microcréditos. Su principal característica es el bajo monto y la baja comisión en la que incurre. En este caso, los micro ahorros también brindan protección a los recursos limitados de los que ahorran.

c. Servicios de transferencias y pagos: Estos servicios están directamente relacionados con la banca electrónica y los medios de pago.

d. Seguros: Los seguros es un medio de protección contra ciertos riesgos que puede sufrir una persona con escasos ingresos, ya que están son las más propensas a sufrir enfermedades, desempleo y casos extremos el fallecimiento, por lo que el impacto de estas amenazas es más frecuente. (p. 65).

2.2.6. Dimensiones

2.2.6.1. *Beneficios relacionales desde la perspectiva del consumidor*

Según Millan, Consuegra, Molina, & Esteban, (2000), mencionan que, para determinar los beneficios relacionados desde la perspectiva del consumidor, es necesario analizar al marketing relacional, ya que es importante porque se enfoca en la relación del cliente y el ofertante, lo cual permite obtener beneficios para ambas partes. En ese sentido, el marketing relacional permitirá revelar porque los consumidores prefieren establecer y mantener una relación favorable con su institución microfinanciera. Finalmente, se pone en manifiesto su clasificación.

i. Confianza y reducción de riesgos, este beneficio está orientado a la seguridad y confianza que otorga el proveedor (instituciones microfinancieras), lo deriva del cumplimiento íntegro del servicio otorgado, por lo que, mantener una relación estable con el proveedor puede reducir el grado de estrés e incertidumbre del consumidor, ya que la calidad del servicio es estable a lo largo del tiempo y puede predecir con más detalle de su proveedor habitual. Además, la

comunicación entre las dos partes será más abierta, honesta y frecuente.

- ii. **Ventajas económicas**, es una poderosa fuerza que impulsa al desarrollo de las relaciones estables. Este tipo de beneficio incluye la obtención de condiciones de servicios adicionales y beneficios especiales en el precio.
- iii. **Simplificación e incremento de la eficiencia en el proceso de decisiones**, este beneficio está orientado a la toma de decisiones del consumidor, lo cual al establecer relaciones estables para logran mayor eficiencia al tomar una decisión, mayor facilidad en el procesamiento de información y mayor consistencia en la evaluación. Esos beneficios son importantes cuando el proveedor eleve los costes de cambio.
- iv. **Beneficios sociales**, está asociado al sentimiento de familiaridad, de comprensión o de amistad con el proveedor (instituciones microfinancieras), por lo que los consumidores obtienen estos beneficios sociales de su relación con el proveedor.
- v. **Adaptabilidad**, esto permite establecer estrategias adaptativas para cada tipo de cliente. Lo cual, trata de ofrecer el valor conveniente, al cliente adecuado en el momento adecuado. Para lograr la adaptabilidad, se basa en el uso de bases de datos de marketing y herramientas analíticas sofisticadas, que permiten el desarrollo de programas de fidelización. (pp. 149-150).

2.2.6.2. Crecimiento económico

Castillo, (2011), se refiere al crecimiento económico como el proceso de aumento o expansión de la economía de un país, lo cual es medido por el aumento porcentual del PBI (producto bruto interno) o el producto nacional bruto (PNB) en un año y esto se expresa en cifra pecuniaria (dineraria). Así mismo, el crecimiento económico se puede dar de dos maneras, primero de manera “extensiva” de ahí el uso de recursos tales como: capital físico, capital humano o capital natural, segundo de manera “intensiva” de ahí el mismo uso de recursos, pero con mayor productividad. Finalmente, cuando el crecimiento económico es hace uso con mayor frecuencia la mano de obra no existe aumento de los ingresos, por lo contrario, cuando se hace uso de todos los recursos productivos agregando la mano de obra, existe un incremento de ingresos, lo permite mejorar el nivel de vida promedio de la población (p. 3).

Por otra parte, Castillo, (2011), menciona que el crecimiento económico es importante debido a que el rápido y continuo crecimiento económico de los países industrializados otorgan mejores servicio y oportunidades a su población, por lo que los especialistas miden este crecimiento de la producción per cápita durante un periodo de 10 o 20 años, lo cual les permite obtener una mejor idea de las tendencias a lo largo del periodo. Así mismo, el crecimiento económico se da cuando existen reales variable macroeconómicas que se ajustan a la tendencia ascendente, las más significativas son; el producto nacional bruto (PNB), el ingreso nacional, la inversión y consumo; por ultimo los variables a considerar para el proceso

de crecimiento son: el producto, el ingreso, la inversión y el real consumo de las personas. (pp. 3-4).

En ese sentido, el autor identifica cuatro variables que determina el crecimiento económico.

- i. Recursos humanos**, la capacitación adecuada de la mano de obra es el componente más importante para el crecimiento económico, ya que, si un país tuviera bien implementado su tecnología, pero no cuenta con personas capacitadas, no se podrá hacer uso de ello, por lo que, la disminución del analfabetismo, el incremento de una buena salud y una constante disciplina, son base fundamental para aumentar la productividad
- ii. Recursos naturales**, los recursos naturales es un factor muy importante para el crecimiento de un país, estos pueden ser: la tierra, el petróleo, el gas, los bosques, el agua y los recursos minerales. Sin embargo, existen países que no cuentan con ninguno de los recursos, por lo que su crecimiento económico está basado en el trabajo y capital.
- iii. Capital**, los países que están creciendo constantemente es porque están invirtiendo la mayor cantidad de recursos en bienes de capital, ya que, existen inversiones estables que permite alcanzar el crecimiento, tales como: capital social fijo que consiste en proyectos de obras públicas.
- iv. Tecnología**, el cambio tecnológico hace referencia a lo que puede ocurrir en el proceso de producción o en los nuevos productos que

permiten obtener más y mejor producción con un menor uso de recursos (p. 5).

2.2.6.3. Gestión de negocios

Julio, (2020), menciona que la gestión es un término importante, que engloba un conjunto de conocimientos de ciencia administrativa, lo cual, no solo se desarrolla la acción de administrar sino de cumplir las fases del proceso administrativo (planificar, organizar, dirigir y controlar). Es por ello por lo que la gestión empresarial ha ido evolucionando a lo largo del tiempo de la mano de la tecnología y de la relación de los nuevos productos o servicios que permita satisfacer las necesidades de los clientes, así mismo a través de las personas busca mejorar la productividad y competitividad de los negocios o empresas. Es por ello por lo que, el encargado de la gestión se ve influenciado por los factores de carácter externo, por lo que la acción de gestionar tiene que ser dinámica. En síntesis, la gestión empresarial es el proceso responsable del desarrollo de las actividades productivas en una empresa, con el fin de aprovechar el uso eficiente de los recursos, de tal manera que se optimice su uso para buscar resultados rentables que permitan el crecimiento. (s/p).

2.2.7. Desarrollo empresarial

Delfín & Acosta, (2016), menciona que el desarrollo empresarial está representado por diversos elementos, a través de los cuales el empresario puede llevar a su organización a alcanzar sus objetivos. Elementos como el crecimiento económico, cultura empresarial, liderazgo, gestión del conocimiento e innovación (p. 187).

2.2.8. Importancia del desarrollo empresarial

Delfín & Acosta, (2016) menciona que desarrollo empresarial es el uso de los recursos organizacionales para mejorar el desempeño y aumentar la productividad de las pequeñas y medianas empresas, lo cual es un elemento muy importante para el desarrollo económico de un país, ya que son estas empresas que buscan mantenerse, crecer y desarrollarse en el entorno empresarial, para lo cual es importante plantearse estrategias que permita lograr el desarrollo empresarial. Finalmente, con ello se pretende que el empresario logre identificar su necesidad para luego capacitarse en los conceptos que se están dando en la actualidad y que son detonante para el desarrollo de la competitividad (p. 186).

Según los autores antes citados menciona los elementos que comprende el desarrollo empresarial son:

- a. Crecimiento económico:** Los estados de financieros no solo determinan el crecimiento de una empresa sino también el nivel de productividad, lo cual esto se puede entender como la capacidad producir insumos, es por ello, que la productividad forma parte del problema central de la economía, ya que esto involucra hacer uso de manera eficiente y eficaz mente los recursos para obtener como resultado una mayor productividad con mejores ingresos.
- b. Cultura empresarial:** La cultura empresarial nos indica las situaciones en las que se encuentra la organización, lo cual, esta es representada por las ideologías que existe en la mente de las personas que la integran. Así mismo, al definir la cultura organizacional se otorga una identidad a todas las personas que lo conforman, así como de guías de acción no escritas ni dichas, para consolidar en trato social.

- c. Liderazgo:** La importancia de incorporar el concepto de liderazgo en el desarrollo empresarial radica en la relación directa entre el éxito y el logro de las metas propuestas por las organizaciones, lo cual esto es adquirido por el gerente o los administradores de la organización que se encuentran en la capacidad de cumplir dichas metas.
- d. Gestión del conocimiento:** El futuro de las empresas depende de la capacidad de respuesta e innovación, por lo que el capital humano es una ventaja competitiva sostenible. El avance de las empresas en el contexto de la globalización implica un proceso de revisión continua de sus actividades, tanto en términos de gestión como de generación de nuevas ideas.
- e. Innovación:** Hoy en día, existe una necesidad común de integrar la innovación en la estrategia empresarial ya que contribuye a la competitividad de las empresas, de ahí su trascendente importancia en el proceso de desarrollo económico, creando valor y creando riqueza. (pp. 187-200)

2.2.9. Etapas del desarrollo empresarial

Valera & Bedoya , (2006), afirma que, las etapas para dar inicio el desarrollo de una empresa implica integrar las ideas, oportunidades y el entorno del microempresario, Así mismo, menciona que el proceso para el desarrollo de una empresa implica tres acciones importantes, primero generar la idea del negocio para luego convertirlo en un plan de negocio; segundo el proceso de montaje y finalmente la puesta en marcha y crecimiento del negocio. De acuerdo con las diferentes situaciones que pueden ocurrir en una empresa, se tiene la necesidad en atravesar por etapas que ayuden a controlar, planificar y apoyar al desarrollo. En este sentido las etapas son:

- I. Etapa: Desarrollo de la Mentalidad Empresarial:** Esta etapa está orientado a la formación de la cultura y espíritu empresarial, por lo que se debe desarrollar las competencias personales para llegar a ser un empresario con éxito y de esa manera actuar con espíritu empresarial y ser parte de una cultura empresarial. Generalmente esta etapa está orientado a cambiar la actitud, lo cual será sometido a tomar una decisión de que, si está dispuesto o no a empezar una carrera empresarial, lo que implica esfuerzo, dedicación, tiempo, aprendizaje, recursos, entre otros.
- II. Etapa: Identificación y evaluación de ideas de negocio:** Esta etapa está orientado al reconocimiento de oportunidades que puede tener el negocio, lo cual, su objetivo es enseñar las herramientas y técnicas, para que de esa manera puedan incrementar su nivel de creatividad, hacer un buen uso de las tecnologías e interpretar los estados de financieros, por lo que permitirá identificar las necesidades, deseos, gustos o problemas que puede existir el mercado y de esa manera poder dar origen a una nueva actividad empresarial, teniendo en cuenta una metodología que hará uso el empresario para que al momento de identificar la idea de negocio lo practique a lo largo de toda su carrera empresarial. Esta metodología se debe hacer uso permanentemente a lo largo de todo el proceso de formación de la empresa.
- III. Etapa: Estructuración y evaluación de la oportunidad de negocio:** en esta etapa los empresarios se encuentran en las condiciones de estructurar su nueva oportunidad de negocio por lo que deben tener en conocimiento los conceptos y herramientas que le permita tener estructurado su idea principal. Así mismo, en esta etapa aún sigue habiendo un proceso

divergente lo que implica que aún existen dificultades para identificar la idea del negocio, pero cuentan con la capacidad, por lo que empiezan a incluir el proceso convergente que permitirá establecer una estructura bien definida a la oportunidad del negocio. Al finalizar esta etapa existe una evaluación que permita tomar una decisión para seleccionar las oportunidades de negocio que se evaluarán en la siguiente etapa para que de esa manera se pueda obtener el producto final. Por último, esta etapa, básicamente está enfocado en el proceso, evaluación y decisión de las oportunidades de negocio, que permite conformar grupos empresariales que buscan alcanzar sus metas personales y empresariales, lo cual, deben establecer un cronograma de actividades para la etapa siguiente.

- IV. Etapa: Elaboración de un plan de negocio integral:** esta etapa tiene como objetivo elaborar el plan de negocio integral con toda la información requerida y las exigencias que necesita en las distintas áreas un plan de negocio: Mercado, técnica, económico-financiera, administrativa, legal, social, ambiental, para que de esa manera sea un plan de negocios formal. Así mismo en esta etapa es fundamental para la estructuración de la empresa ya que se definirá el modelo y sistema de negocio, se establecerán las estrategias para cada área de la empresa, se detallará el producto o servicio, se elaborará un plan de posicionamiento de la marca y de las ventas. Finalmente, esta etapa se someterá a una evaluación objetiva no solo en el contenido del plan de acción, sino también en el grupo que lo conforman.
- V. Etapa: El proceso de arranque:** esta etapa es fundamental porque es el momento donde se da inicio al desarrollo de la empresa, sin embargo, aún

existe temas de gestión empresarial por lo que se necesitará asesoría especializada y/o de las mentorías. Este proceso de arranque básicamente se enfoca en la práctica o en la ejecución de plan de negocio, pero también se enfoca en los primeros momentos de supervivencia de la empresa. Así mismo es muy probable que en esta etapa los emprendedores hagan presencia en las ferias empresariales para difundir y comercializar su producto o servicio.

VI. Etapa: Crecimiento y desarrollo empresarial: esta última etapa está orientada al desarrollo y crecimiento de la empresa, lo cual, viene recibiendo una asesoría especializada con el único propósito de que los emprendedores y la empresa alcancen su madurez para posicionarse firmemente en su mercado objetivo y de esa manera lograr las metas propuestas. Así mismo, se espera que la empresa alcance su madurez y tenga todos los recursos necesarios para liderar el desarrollo de su empresa, por lo que se recomienda que el microempresario debe integrarse en el sistema empresarial que existe en su región al que pertenece y formar parte de las redes empresariales ya que eso será de gran ayuda para seguir desarrollando su plan de negocio. (pp. 39-43)

2.3. Definición de términos básicos

- **Microfinanzas.** Las microfinanzas hacen referencia a un medio que busca dar acceso al servicio financiero que tiene como objetivo combatir contra la pobreza a partir de ciertos mecanismos que dan acceso al crédito y al ahorro a personas con bajo nivel de activos (Camacho, 2010).

- **Servicios financieros.** Son intermediarios financieros que otorgan las entidades financieras y esto está relacionado con el manejo de dinero que incluye el crédito, ahorro, servicios de transferencia y pagos, seguros, entre otros (Camacho, 2010).
- **Crédito.** Está relacionado a la asignación de los microcréditos otorgados a microempresas o a personas naturales, lo cual, es otorgado a través de una evaluación de las posibilidades de pago del solicitante (Camacho, 2010).
- **Ahorro.** Es la puesta en común de fondos por parte de instituciones de microfinanzas, esencialmente intermediarios que crean microcréditos. Su principal característica es el bajo monto y la baja comisión en la que incurre. En este caso, los micro ahorros también brindan protección a los recursos limitados de los que ahorran (Camacho, 2010).
- **Capital.** Se refiere a los activos producidos que se reutilizan o utilizan continuamente, en procesos de producción durante más de un año. (Banco Central de Reserva del Perú, 2011).
- **Riesgo.** Es la posibilidad de ocurrencia, también se refiere al grado de incertidumbre de una operación financiera o comercial. En términos generales se puede decir que, a mayor riesgo, mayor rentabilidad (Banco Central de Reserva del Perú, 2011).
- **Crecimiento económico.** Es el proceso de aumento o expansión de la economía de un país, lo cual es medido por el aumento porcentual del PBI (producto bruto interno) o el producto nacional bruto (PNB) en un año y esto se expresa en cifra pecuniaria (dineraria) (Castillo, 2011).

- **Gestión de negocios.** Es el conjunto de conocimientos de ciencia administrativa, lo cual, no solo se desarrolla la acción de administrar sino de cumplir las fases del proceso administrativo (planificar, organizar, dirigir y controlar) (Julio, 2020).
- **Beneficios sáciales.** Está asociado al sentimiento de familiaridad, de comprensión o de amistad con el proveedor, lo cual estos beneficios se obtienen a través de su relación con las instituciones microfinancieras (Millan, Consuegra, Molina, & Esteban, 2000).
- **Desarrollo empresarial.** Está representado por diversos elementos, a través de las cuales el empresario puede llevar a su organización a alcanzar sus objetivos, elementos como el crecimiento económico, cultura empresarial, liderazgo, gestión del conocimiento e innovación (Delfín & Acosta, 2016).
- **Cultura empresarial.** Hace referencia a las situaciones en las que se encuentra la organización, lo cual, esta es representada por las ideologías que existe en la mente de las personas que la integran (Delfín & Acosta, 2016).
- **Microempresas.** Según la SUNAT la microempresa también es denominada Mype es una fuente económica que está conformada por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización y que tiene como objetivo desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o servicios. Por lo que solo se considera con 10 trabajadores como máximo.

Capítulo III: Hipótesis y variables

Está conformado por la hipótesis general y específica, así como también la identificación de la variables independiente y dependiente, y finalmente la operacionalización de las variables.

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis general

H₁. Si existe relación entre las microfinanzas y el desarrollo empresarial de los empresarios del centro comercial Gamarra Wanka.

H₀. No existe relación entre las microfinanzas y el desarrollo empresarial de los empresarios del centro comercial Gamarra Wanka.

3.1.2. Hipótesis específicas

H_{E1}. Si existe relación entre los Beneficios relacionados desde la perspectiva del consumidor y el desarrollo empresarial de los empresarios del centro comercial Gamarra Wanka.

H_{E2}. Si existe relación entre el crecimiento económico y el desarrollo empresarial de los empresarios del centro comercial Gamarra Wanka.

H_{E3}. Si existe relación entre la Gestión de negocios y el desarrollo empresarial de los empresarios del centro comercial Gamarra Wanka.

3.2. Identificación de variables

3.2.1. Variable independiente X:

Las microfinanzas, es un medio que busca dar acceso al servicio financiero que tiene como objetivo combatir contra la pobreza a partir de ciertos mecanismos que dan acceso al crédito y al ahorro a personas con escasos recursos económicos.

3.2.2. Variable dependiente Y:

El desarrollo empresarial, está representado por diversos elementos, a través de las cuales el empresario puede llevar a su organización a alcanzar sus objetivos.

Elementos como el crecimiento económico, cultura empresarial, liderazgo, gestión del conocimiento e innovación

3.3. Operacionalización de Variables

Tabla 3.*Matriz de operacionalización de variables*

Variables	Definición Conceptual	Dimensiones	Instrumento	Escala
Microfinanzas	Según Camacho, (2010), las microfinanzas hacen referencia a un medio que busca dar acceso al servicio financiero que tiene como objetivo combatir contra la pobreza a partir de ciertos mecanismos que dan acceso al crédito y al ahorro a personas con bajo nivel de activos. Cabe aclarar que el acceso al crédito solo es una de las herramientas que comprende la actividad microfinanciera, ya que, existen diversas herramientas para poder acceder a los productos financieros como son los depósitos bancarios. (p. 62)	Beneficios relacionales desde la perspectiva del consumidor <hr/> Crecimiento económico <hr/> Gestión de negocios	Cuestionario	1. Totalmente en Desacuerdo 2. En Desacuerdo 3. Medianamente de Acuerdo 4. De Acuerdo 5. Totalmente de Acuerdo
Desarrollo empresarial	Según Delfín & Acosta, (2016), el desarrollo empresarial es el uso de los recursos organizacionales para mejorar el desempeño y aumentar la productividad de las pequeñas y medianas empresas, lo cual es un elemento muy importante para el desarrollo económico de un país, ya que son estas empresas que buscan mantenerse, crecer y desarrollarse en el entorno empresarial, para lo cual es importante plantearse estrategias que permita lograr el desarrollo empresarial (p. 186).			

Fuente: Elaboración propia

Capítulo IV: Metodología

Se encuentra conformado por el método de investigación general y específico, así como también la configuración de la investigación detalla el enfoque, el tipo, el nivel y el diseño de la investigación que se empleó, así mismo se pone en conocimiento la población y muestra, y finalmente la técnica de recolección y procesamiento de datos.

4.1. Métodos de investigación

4.1.1. Método general

Carrasco, (2005), menciona que “el método científico se emplea para realizar investigaciones científicas, se denomina método científico, y constituye un sistema de procedimientos, técnicas, instrumentos, acciones estratégicas y tácticas para resolver el problema de investigación, así como probar la hipótesis científica” (p.269).

Ñaupas, Mejia, Novoa, & Villagomes, (2014), menciona que el método científico es la sucesión de pasos que se deben dar para descubrir nuevos conocimientos y continuar con el proceso de investigación, lo cual está constituida por una amplia gama conceptos o categorías como principios, leyes, teorías y otros conceptos menores (p. 124).

Entonces, se consideró el método científico, ya que desde el principio se seguirá los lineamientos correspondientes con este método, como el planteamiento del problema, composición del marco teórico y formulación de la hipótesis, constatación de la hipótesis y conclusiones

4.1.2. Métodos específicos

Bernal, (2010), menciona que el método analítico es el “proceso cognoscitivo consiste en descomponer un objeto de estudio, separando cada una de las partes del todo para estudiarlas en forma individual” (p. 60).

Ñaupas, Mejia, Novoa, & Villagomes, (2014), menciona que el metodo analitico consisten en descomponer cada variable en sus elementos, este metodo solo estudia a desternasdas areas naturales o sociales y por ende se toma muy cuenta al objeto de estudio, para que de esa manera se pueda realizar un analisis profundo (p. 66).

Entonces, se utilizó el método analítico por que la investigación construirá el marco teórico a partir de las diversas teorías de microfinanzas y desarrollo empresarial, pues así se podrá obtener una respuesta más acertada ya que todo partirá de lo especifico a lo general o viceversa.

4.2. Configuración de la investigación

4.2.1. Enfoque de la investigación

Hernández, Fernandez, & Baptista, (2014), hace mención que el enfoque cuantitativo: “utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (p. 4).

Ñaupas, Mejia, Novoa, & Villagomes, (2014) menciona que el enfoque cuantitativo se caracteriza por utilizar métodos y técnicas cuantitativas y por lo que está relacionado con la medición, el uso de magnitudes, la observación y la medición de las unidades de análisis, el muestreo, el tratamiento estadístico. Utiliza la recolección de datos y el análisis de estos mismo para contestar las preguntas de investigación y probar las hipótesis formuladas previamente, además confía en la medición de variables e instrumentos de investigación, con el uso de la estadística descriptiva inferencial, en tratamiento estadístico y la prueba de hipótesis; la

formulación de hipótesis estadística, el diseño formalizado de los tipos de investigación; el muestreo, etc. (p. 97).

Entonces, se consideró el enfoque cuantitativo debido a que la tesis cumple con tres cosas importantes: (a) variables ordinales (pasibles a medición), (b) utiliza el instrumento (cuestionario) y (c) utiliza la estadística descriptiva para la comprobación de la hipótesis.

4.2.2. Tipo de investigación-

El tipo de investigación que se utilizó es del tipo aplicada. Behar, (2008), menciona que este tipo de investigación se caracteriza por que busca la utilización o aplicación de conceptos que están previamente establecidos. Por otra parte, menciona que este tipo de investigación se enfoca en los problemas establecidos, en situaciones y características establecidas, por lo que requiere de su aplicación inmediata, lo cual, da como resultado una forma detallada, organizada y sistemática de conocer la realidad (p. 20).

Carrasco, (2005), menciona que “esta investigación se distingue por tener propósitos prácticos inmediatos bien definidos, es decir, se investiga para actuar, transformar o producir cambios en un determinado sector de la realidad” (p. 43).

Por lo tanto, la investigación es de tipo aplicada, ya que se utilizaron conceptos antes desarrollados y el mismo que ayudó a determinar la relación que existe entre el manejo de las microfinanzas y el desarrollo empresarial de los empresarios del Centro Comercial Gamarra Wanka.

4.2.3. Nivel de investigación

Hernández, Fernández, & Baptista, (2014), menciona que el nivel correlacional causal describe la relación entre dos o más categorías, conceptos o

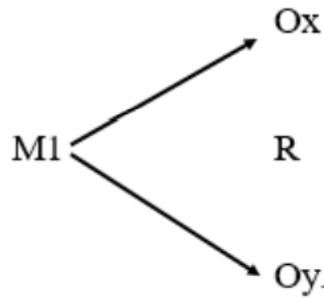
variables en un momento dado, por correlación o por la relación causa-efecto. Así mismo, en primer lugar, suelen describir las variables de la investigación, para luego establecer relaciones entre ellas (p. 158).

Entonces, se consideró el nivel correlacional causal, ya que lo que se busca es conocer es el porqué de los fenómenos, es decir busca descubrir porque estos se originan o suceden para así poder dar a conocer el impacto las microfinanzas en el desarrollo empresarial de los empresarios del Centro de Comercial Gamarra Wanka.

4.2.4. Diseño de la investigación

Hernández, Fernandez, & Baptista, (2014), menciona que la investigación no experimental transaccional, es aquella investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables de estudios, por lo que, las variables independientes no se deben hacer variar para poder ver su efecto sobre otras variables. Así mismo, porque la investigación recopilará datos en un solo momento (pp. 152-154).

Por tanto, en la investigación se describió la relación microfinanzas y el desarrollo empresarial de manera gráfica en términos de correlación, por su naturaleza de investigación.



Donde:

- M = empresarios del Centro Comercial Gamarra Wanka
- X = Microfinanzas
- Y = Desarrollo Empresarial
- R = Que relación existe entre Microfinanzas y Desarrollo empresarial

4.3. Población y muestra

2.5.1. Población

Hernández, Fernandez, & Baptista, (2014), menciona que es el “conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p. 174).

Carrasco, (2005), la población es el conjunto de individuos que forman parte de un espacio territorial y que por lo menos tienen una característica en común. Es decir, la población es un conjunto de entidades, personas o cosas de las cuales se ven incluidas en la formulación del problema de investigación. (p. 238).

Para esta investigación se tomó en cuenta a los 78 puestos del Centro Comercial Gamarra Wanka, por lo que es un centro comercial donde se hay mayor presencia de microempresas.

2.5.2. Muestra

Hernández, Fernandez, & Baptista, (2014), “la muestra es un subgrupo de la población del cual se recolectan los datos y que debe ser representativo de ésta” (p. 173).

Carrasco, (2005), la muestra es una parte representativa de la población, lo cual, es posible de analizar ya que tiene mismas características y propiedades de la población (p. 238).

4.3.2.1. *Tamaño de la muestra.*

Arias, (2006), menciona que, si la población es accesible en su totalidad, no es necesario determinar la muestra, debido a que el número de unidades que la integran es posible de investigar, por tanto, se podrá ejecutar y desarrollar todos los datos del objeto de estudio, sin que se trate estrictamente de un censo (p. 83).

En tal sentido, para esta investigación no se seleccionó el tamaño muestra ya que la población es pequeña, por lo que se considerara a todos los integrantes de la población identificada.

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.4.1. Técnica

Behar, (2008), menciona que las encuestas es una técnica para recolectar datos de una determinada población, lo cual, depende de la muestra. Así mismo, la información que se recoge es al azar y por ende se le hacen las mismas preguntas en más o menos de la misma manera (p. 62).

4.4.2. Instrumento

Hernández, Fernandez, & Baptista, (2014) menciona que el cuestionario es el “Conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se van a medir” (p. 250).

Behar, (2008), menciona que un cuestionario está conformado por un conjunto de preguntas respecto a las variables de estudio, por lo que las preguntas que conforman el cuestionario pueden variar, es decir pueden ser preguntas abiertas (no delimitan las alternativas) o cerrada (con alternativas de respuesta) (p. 64).

Por tanto, se utilizó el instrumento de cuestionario, lo cual estará conformado por un conjunto de preguntas que estarán dirigidos a los empresarios del Centro Comercial Gamarra Wanka.

4.4.2.1. Validez

Hernández, Fernandez, & Baptista, (2014), menciona que validez es el grado en que un instrumento realmente mide la variable o que se pretende medir, por lo que, la validez es un aspecto un poco complejo que debe ser alcanzado en todo instrumento que se aplica (p. 200).

Por tanto, la validez del instrumento fue por juicio de expertos, lo cual, ayudara a verificar la fiabilidad de la investigación, por lo tanto, se busco el apoyo de profesionales

4.4.2.2. Confiabilidad

Hernández, Fernandez, & Baptista, (2014), menciona que la confiabilidad es una técnica de medición y se refiere al grado en que un instrumento otorga resultados consistentes y coherentes.

Como criterio general, para evaluar los coeficientes de Alfa de Cronbach se sugiere tomar en cuenta lo siguiente:

Tabla 4.

Escala Vellis

Por debajo de .60	Es inaceptable
De .60 a .65	Es indeseable
Entre .65 y .70	Es mínimamente aceptable
De .70 a .80	Es respetable
De .80 a .90	Es muy buena

Por tanto, se calculó el coeficiente de confiabilidad de Alfa de Cronbach, obteniendo los siguientes resultados:

Tabla 5.

Confiabilidad de las variables

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,766	24

Entonces, el resultado obtenido para la confiabilidad interna del instrumento para analizar la relación de datos de las variables microfinanzas y el desarrollo empresarial de los empresarios del centro comercial Gamarra Wanka, mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach es 76.60% y de acuerdo con la escala de Vellis, indica que la confiabilidad del instrumento es respetable, por lo tanto, el cuestionario es apto e ideal para aplicar a la investigación.

4.5. Técnica de procesamiento de datos

Se utilizó la técnica no probabilística para variables cuantitativas y se utilizó el paquete informático SPSS 25.

Capítulo V: Resultados

El presente capítulo contiene los resultados obtenidos mediante la aplicación del instrumento son sus debidas interpretaciones y figuras, así mismo se realizó el análisis de las dimensiones de las variables de manera conjunta, por otra parte, se evaluó la contrastación de las hipótesis planteadas y por último se presentó la discusión de resultados con cada uno de los antecedentes de la investigación.

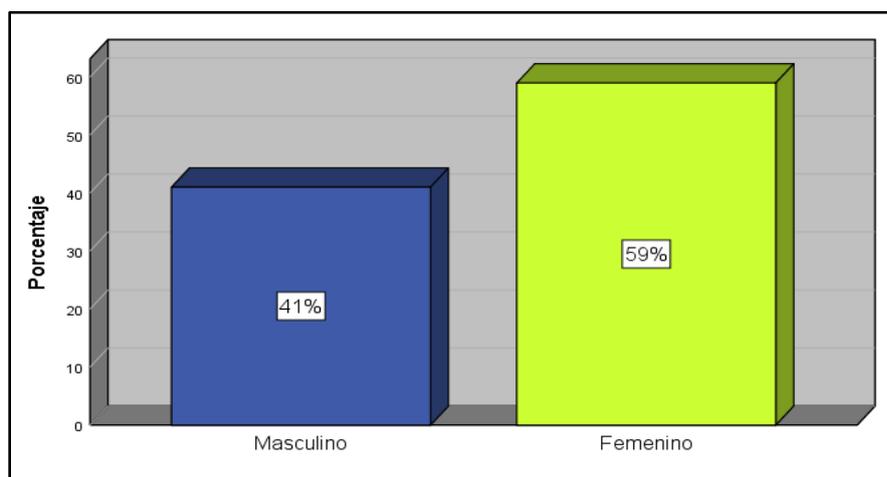
5.1. Descripción del trabajo de campo

El presente trabajo de investigación se desarrolló en una jornada de 20 días para la recolección de datos, se consideró a todos los empresarios que laboran en el segundo nivel del centro comercial Gamarra Wanka.

5.2. Presentación de resultados

Figura 4.

Genero del encuestado.



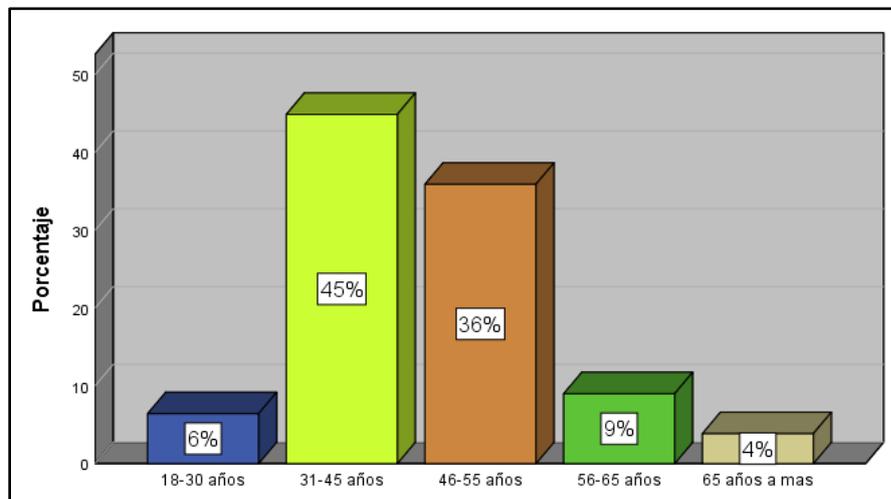
Fuente: Elaboración propia.

En la figura 4, se puede verificar que el 59% de los empresarios corresponden al género femenino, por lo que se puede inferir que las entidades microfinancieras pueden

aprovechar en generar productos específicos para mujeres y el 41% corresponde a género masculino.

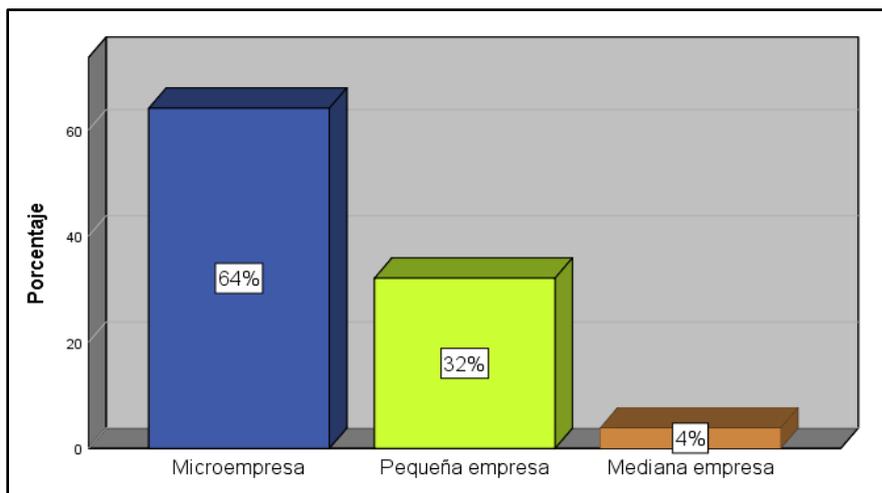
Figura 5.

Rango de edad del encuestado.

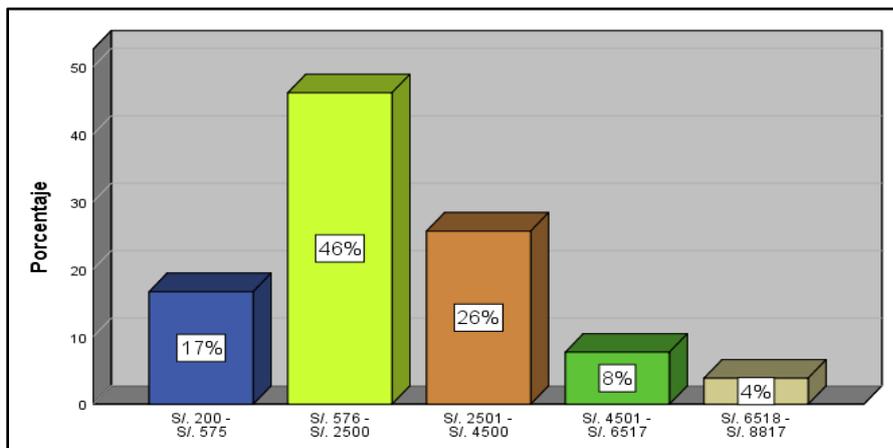


Fuente: Elaboración propia

En la figura 5, se puede verificar que el 81% de los empresarios se encuentran rango de edad de 31-55, los mismo que tiene una característica clara para analizar el tema de información antes de tomar una decisión, pero también tienen una deficiencia con respecto al manejo de tecnología.

Figura 6.*Tamaño de empresa.**Fuente:* Elaboración propia.

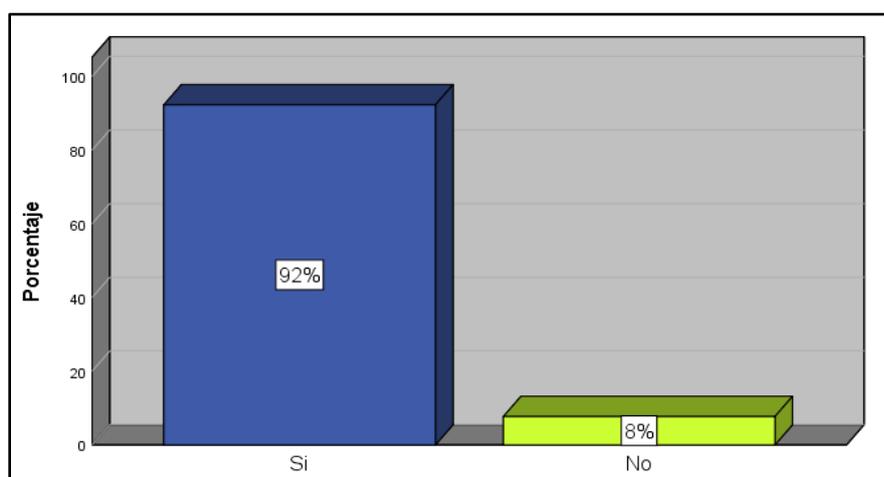
En la figura 6, se puede verificar que el 64% son microempresas y el 52 % son pequeñas empresas, los mismo que son de vital importancia para la economía del país ya que son flexibles de adaptarse a los cambios tecnológicos y por sus aportaciones en la producción y distribución de sus bienes o servicios, finalmente porque son empresas que tiene un gran potencial de generar empleo.

Figura 7.*Nivel de ingreso mensual.**Fuente:* Elaboración propia.

En la figura 7, se puede verificar que el 89% de las empresas indican que su nivel de ventas es promedio, lo cual implica que sus ingresos mensuales se encuentran en el rango de S/ 200 a S/.4500, Sobre los resultados se puede inferir que los responsables de dichas empresas utilizan de la mejor manera sus recursos materiales, así mismo por que acceden a algún servicio micro financiero para incrementar sus ingresos.

Figura 8.

Usted alguna vez tuvo experiencia de optar por un crédito en una entidad microfinanciera.

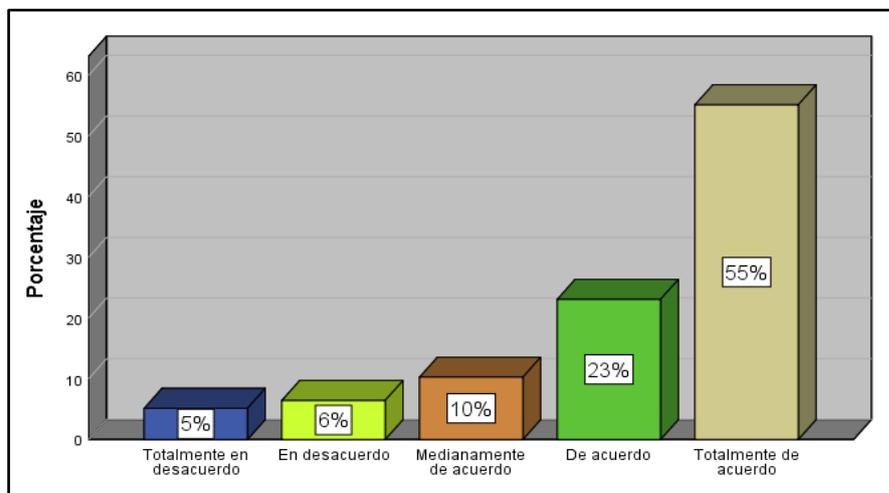


Fuente: Elaboración propia.

En la figura 8, se puede verificar que el 92% de los empresarios si tuvieron experiencia alguna vez con una entidad microfinanciera, mientras que el 8% no tuvieron experiencia, esto se debe principalmente a que prefieren trabajar con su capital propio.

Figura 9.

Cuando usted tiene una deuda con una entidad microfinanciera lo paga puntualmente.

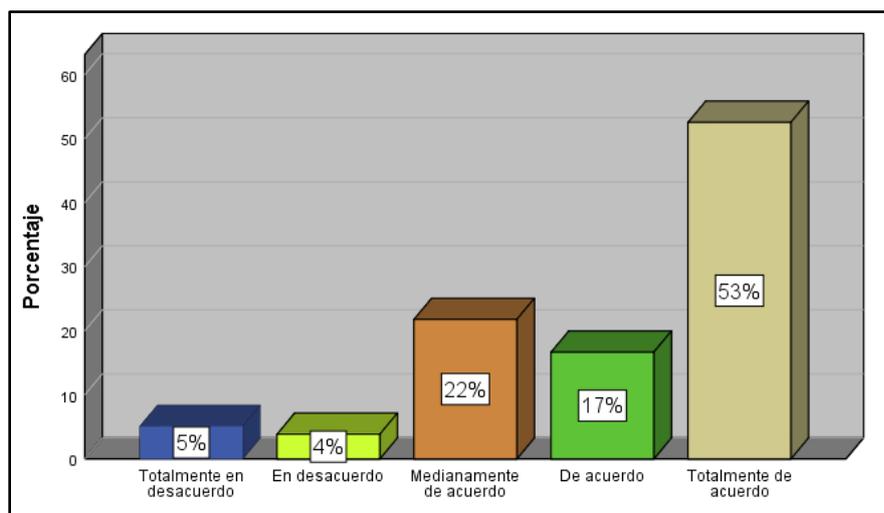


Fuente: Elaboración propia.

En la figura 9, se puede verificar que el 78% de los empresarios si pagan puntualmente las cuotas de su crédito, por lo que son personas que tienen mejor condiciones para obtener un siguiente crédito con mejores tasas de interés, un mayor monto o un plazo más acorde a sus necesidades, por otra parte, el 21% no paga puntualmente, lo cual se ven afectados ya que la microfinanciera realiza un reporte a la central de riesgos para luego ser considerados como clientes morosos por no pagar puntualmente.

Figura 10.

Su empresa se encuentra en la capacidad de asumir un crédito.

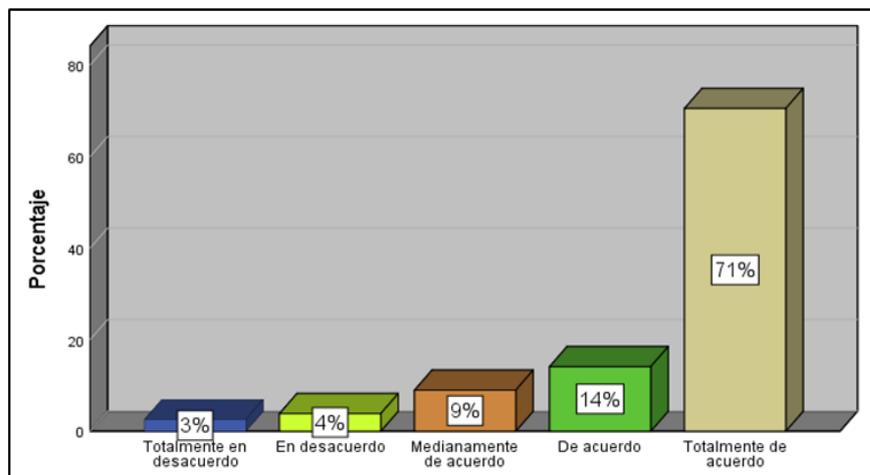


Fuente: Elaboración propia.

En la figura 10, se puede verificar que el 70% de los empresarios si cuentan con la capacidad de asumir un crédito y hacer frente a sus obligaciones financieras, por otra parte, el 31% indican que no se encuentran en la capacidad de asumir un crédito, por lo que se puede inferir que tiene un historial crediticio negativo o simplemente prefieren asumen todas sus obligaciones con su capital propio.

Figura 11.

Los intereses que cobra la entidad microfinanciera es un factor determinante para que usted solicite un crédito.

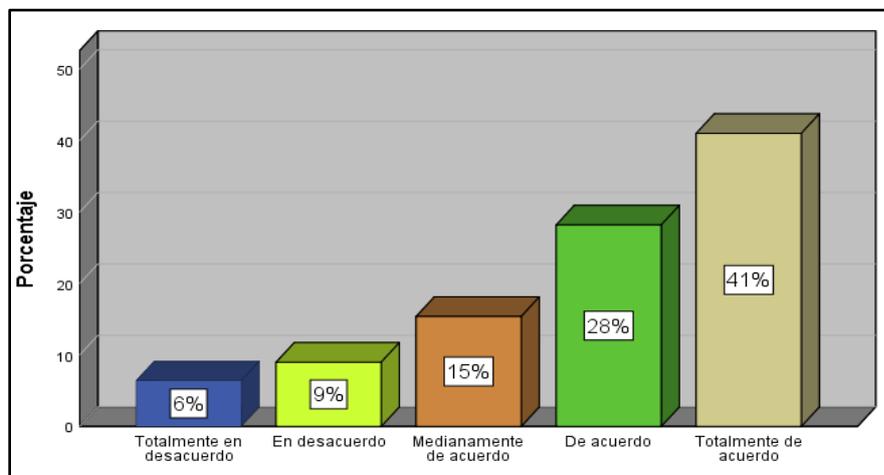


Fuente: Elaboración propia.

En la figura 11, se puede verificar que el 85% de los empresarios consideran que la tasa de interés es un factor determinante para solicitar un crédito, ya que es de vital importancia conocer el porcentaje el monto de la deuda. Por otra parte, el 16% consideran que el aumento tasa de interés desincentiva el consumo de las empresas, por lo que incumplimiento del pago del dinero prestado da lugar a altas comisiones o gastos extras e incluso el embargo del inmueble, es por ello que se considera que el periodo de tiempo y la tasa de interés deben estar relacionados para mantener su historial crediticio en óptimas condiciones.

Figura 12.

Los plazos de pago que la entidad microfinanciera propone para usted son los adecuados.

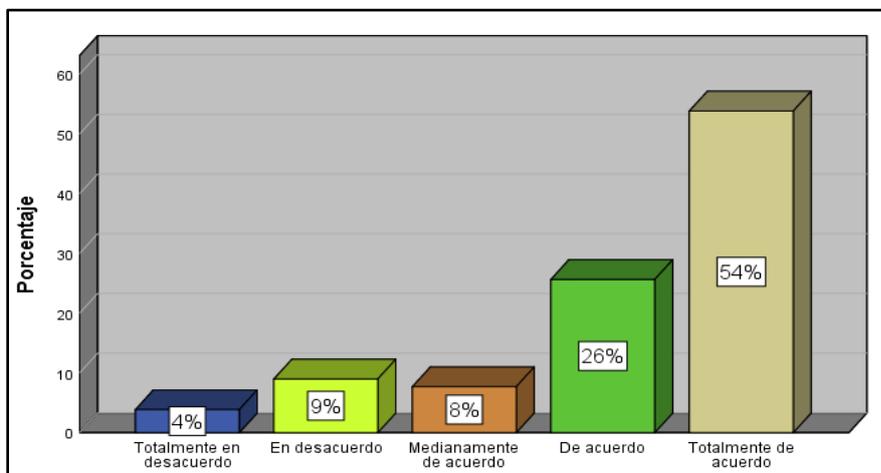


Fuente: Elaboración propia.

En la figura 12, se puede verificar que el 69% de los empresarios consideran que los plazos de pago son los más adecuados debido a que prefieren evitar pagar intereses altos y las condiciones restrictivas que se suelen imponer en los créditos a largo plazo. Por otra parte, el 30% consideran que los plazos no fueron los más adecuados debido a que en estos últimos tiempos de pandemia las entidades microfinancieras realizaron refinanciaciones y reprogramaciones a personas que no podían pagar sus cuotas en los plazos establecidos, por lo que se les amplió su cronograma de pago.

Figura 13.

El crédito que le otorga la entidad microfinanciera para usted es de gran apoyo para invertir en su empresa.

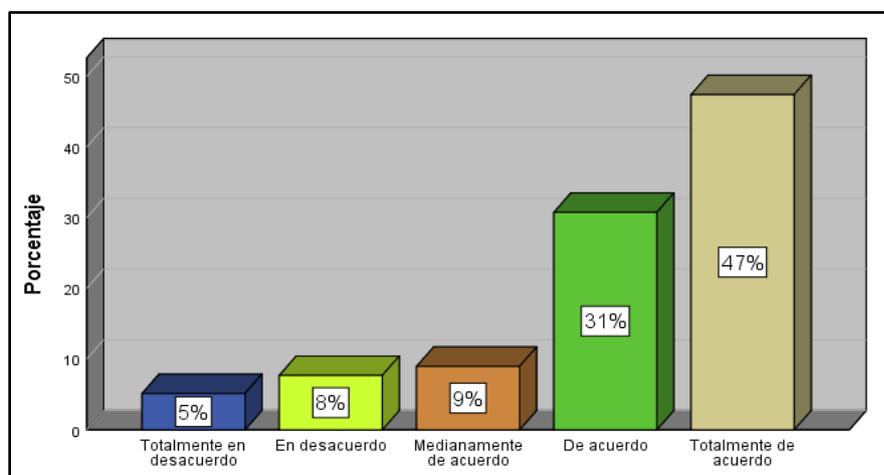


Fuente: Elaboración propia.

En la figura 13, se puede verificar que el 80% de los empresarios consideran que el crédito si fue de gran apoyo para sus empresas, ya que les permitió ampliar su negocio con un nuevo stand, adquirir tecnología o para la compra de materia prima. Por otra parte, el 20% consideran que el crédito no fue de gran apoyo debido a que no supieron distribuir bien el crédito, lo cual se sobre endeudaron y están evaluado cerrar o cambiar de rubro su negocio.

Figura 14.

Cuando usted solicita un crédito a una entidad microfinanciera le brindan la información necesaria sobre los requisitos que se necesitan para su evaluación y aprobación.

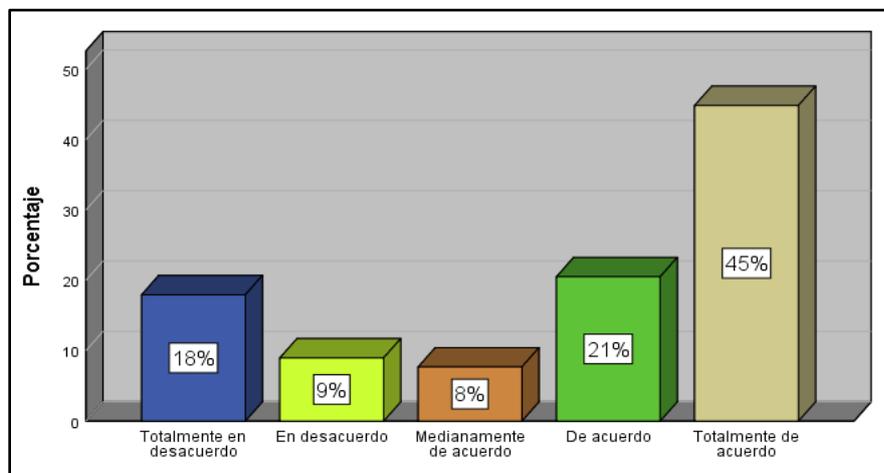


Fuente: Elaboración propia.

En la figura 14, se puede verificar que el 78% de los empresarios consideran que las entidades microfinancieras les brindan la información necesaria para la evaluación y aprobación del crédito ya que analizan su actividad económica, verifican su historial crediticio, determinan si tienen capacidad de pago y por último verifican si cuentan con un aval que garantice al crédito si en caso ocurriera un incumplimiento de pago. Por otra parte, el 22% consideran no les brinda la información necesaria, por lo que se puede inferir que prefieren solicitar un crédito informal a terceras personas para evitar dichas evaluaciones.

Figura 15.

Considera que la opinión de otros microempresarios es un factor determinante para que la entidad microfinanciera lo califique a usted como un buen cliente.

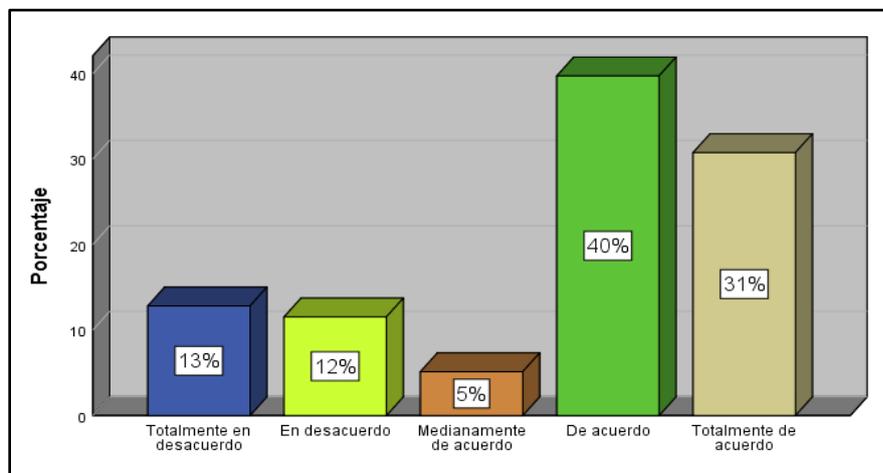


Fuente: Elaboración propia.

En la figura 15, se puede verificar que el 66% de los empresarios consideran que la opinión es un factor determinante para la entidad microfinanciera, debido a recabar este tipo de información ayuda a determinar su honestidad, por otra parte, el 35% consideran que la opinión no es un factor determinante debido a que trabajan muchos años con entidades microfinanciera y son ellos mismos quienes se garantizan como buen cliente.

Figura 16.

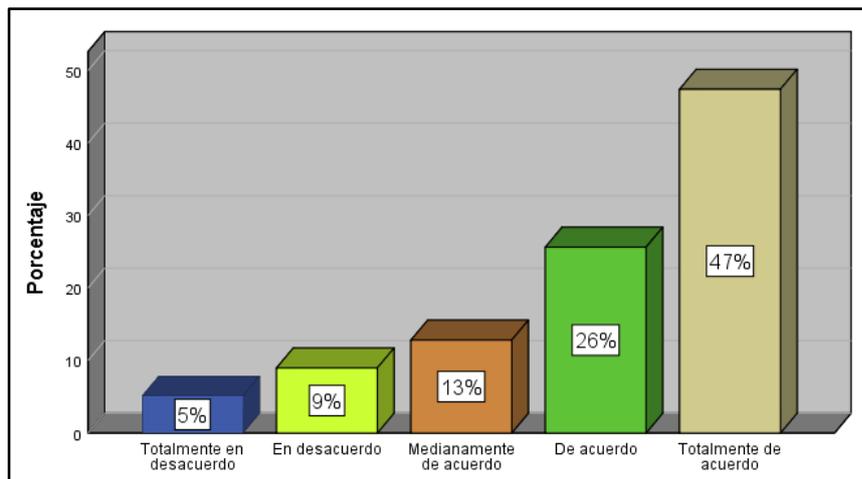
La entidad microfinanciera con la que usted trabaja, le brinda toda la información de los beneficios e inconvenientes del crédito.



Fuente: Elaboración propia.

En la figura 16, se puede verificar que el 71% de los empresarios consideran que las entidades microfinancieras si brindan información de sus beneficios e inconvenientes, no solo de sus créditos otorgados sino también las tasas de interés que ofrecen para los ahorros. Por otra parte, el 30% consideran que no les brindan la información necesaria, por lo que se puede inferir que las entidades microfinancieras realizan cobros innecesarios como son los seguros o membresías.

Figura 17. *Considera que la mano de obra que usted emplea es un factor importante para el crecimiento económico de su empresa.*

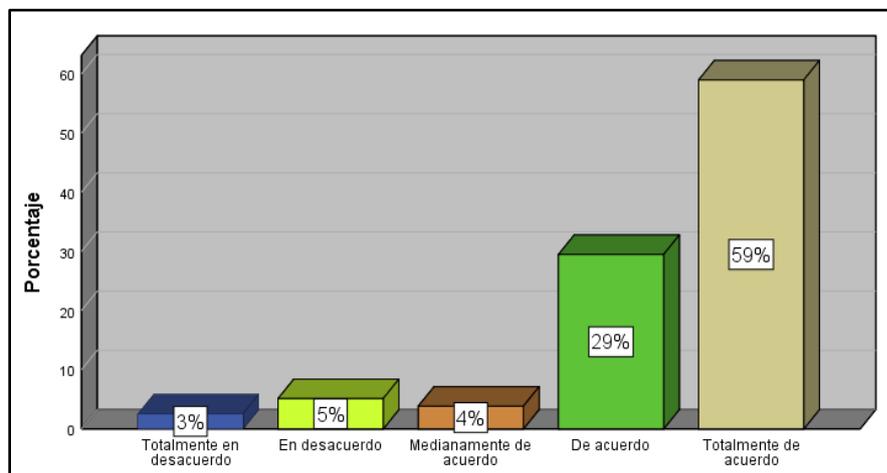


Fuente: Elaboración propia.

En la figura 17, se puede verificar que el 73% de los empresarios consideran que es importante emplear mano de obra ya que es elemental para proceso de producción que requiere esfuerzo físico y mental. Sin embargo, el 27% consideran que no es necesario emplear mano de obra debido al poco nivel de producción, lo cual se puede inferir que son empresas que no generan muchos ingresos para pagar personal.

Figura 18.

Usted como microempresario considera que la obtención de un crédito contribuye con el crecimiento de su empresa.

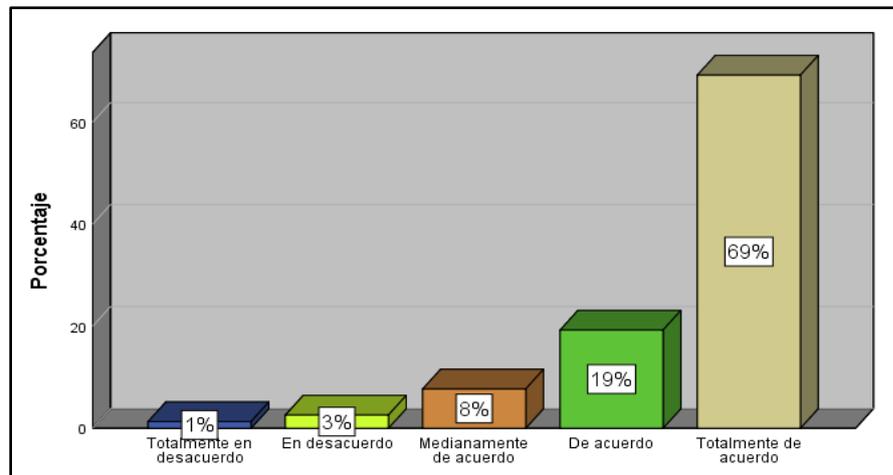


Fuente: Elaboración propia.

En la figura 18, se puede verificar que el 88% de los empresarios consideran que la obtención del crédito si contribuye en su crecimiento empresarial ya que les permitió comprar bienes, tener capital de trabajo y pagar los servicios o proveedores. Sin embargo, el 12% consideran no contribuyo en el crecimiento de sus empresas ya que nos les permitió alcanzar sus metas o concretar un proyecto, lo cual se puede inferir que las decisiones no fueron las más acertadas.

Figura 19.

Considera que la calidad de sus productos cumple las necesidades de sus clientes.

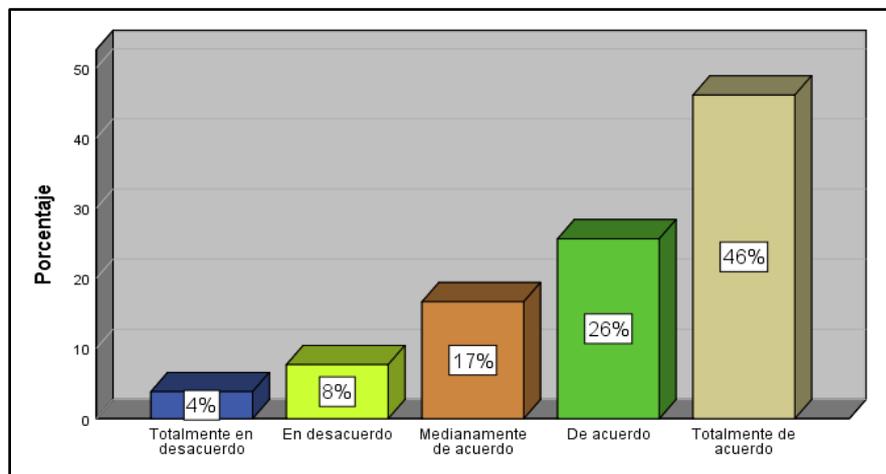


Fuente: Elaboración propia.

En la figura 19, se puede verificar que el 88% de los empresarios consideran que sus productos si cumplen con las necesidades de su cliente, lo cual se puede inferir que son empresas que priorizan diferenciarse de la competencia. Por otra parte, el 12% consideran que no cumplió con las necesidades de sus clientes, debido a que recibieron quejas tales como: la mala costura, el bordado, las tallas de las prendas o simplemente el color, lo cual genera pérdidas económicas y una percepción negativa en el consumidor.

Figura 20.

Usted como microempresario considera que el capital de su negocio está incrementando ya que tuvo la posibilidad de financiarse con una entidad microfinanciera.

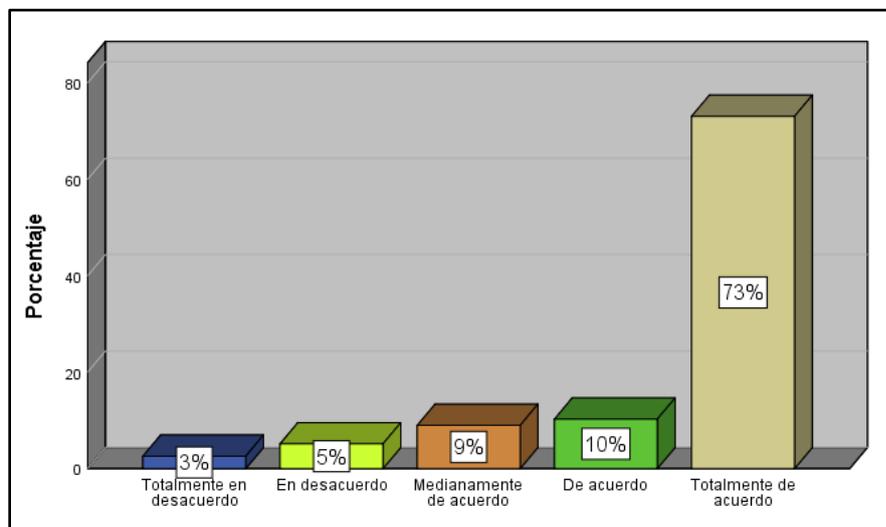


Fuente: Elaboración propia.

En la figura 20, se puede verificar que el 72% de los empresarios consideran que su capital ha incrementado, lo cual se ve reflejado en el aumento de sus recursos propios de su empresa, así mismo porque tienen la capacidad de afrontar y realizar nuevas inversiones que le permita tener un crecimiento acelerado de su capital. Por otra parte, el 29% consideran que su capital no ha incremento su debido a que incurrieron en moras y porque se encuentran pagando sus obligaciones financieras.

Figura 21.

Las ganancias que genera su empresa usted lo invierte comprando nuevas mercaderías.

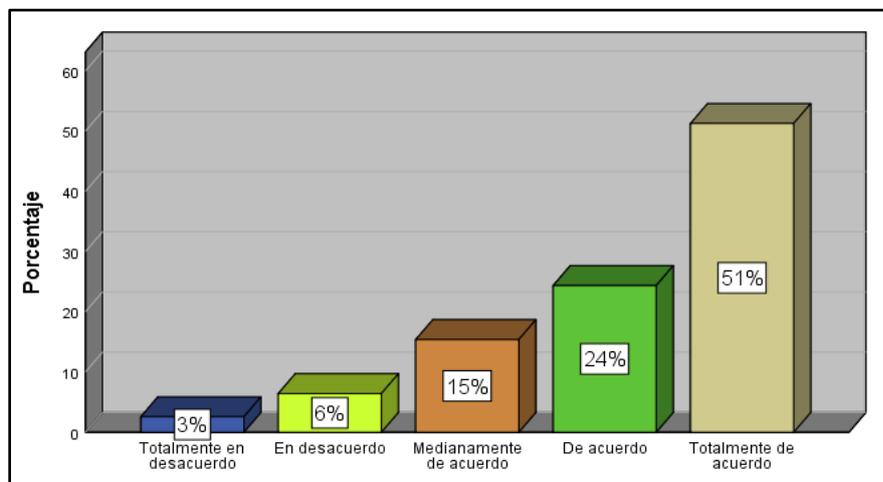


Fuente: Elaboración propia.

En la figura 21, se puede verificar que el 83% de los empresarios consideran que las ganancias lo invierten en la compra de nuevas mercaderías como materia prima o auxiliares, lo cual esto les permite aumentar sus beneficios y facilitar el proceso de producción. Por otra parte, el 17% consideran que las ganancias que genera su empresa no lo invirtiendo en mercadería, ya que su prioridad es implementar tecnología para su empresa.

Figura 22.

Considera que estar actualizado tecnológicamente es importante para su empresa ya que le permite innovar y diseñar sus productos.

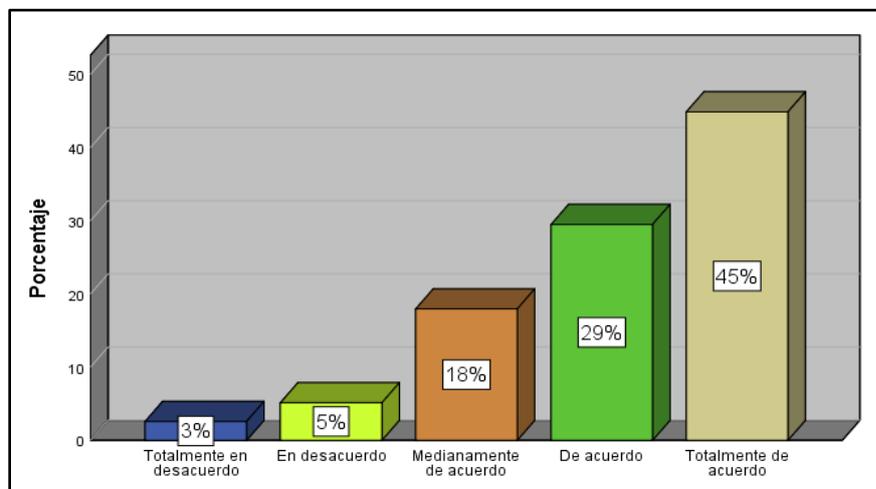


Fuente: Elaboración propia.

En la figura 22, se puede verificar que el 75% de los empresarios consideran que es de vital importancia estar actualizados tecnológicamente ya que les permiten innovar, diseñar y optimizar recursos, los mismos que son ofrecidos por páginas web, aplicaciones y el *e-commerce*. Por otra parte, el 24% de los consideran que no es importante debido a que tienen deficiencia en el manejo e implementación de tecnología.

Figura 23.

Considera que la innovación tecnológica es un factor importante para el crecimiento de su empresa.

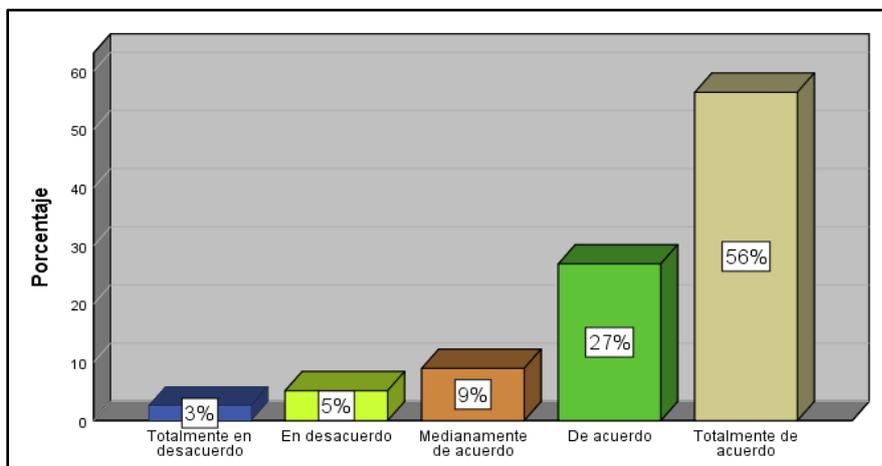


Fuente: Elaboración propia.

En la figura 23, se puede verificar que el 74% de los empresarios buscan la transformación digital para la aceleración de sus actividades y procesos, así mismo para el desarrollo de ideas novedosas, mejorar o rediseñar sus productos, los mismos que son de vital importancia para el crecimiento de su empresa. Por otra parte, el 26% consideran que la innovación tecnológica no es un factor importante para el crecimiento de sus empresas, esto se debe principalmente porque tienen dificultades en el manejo de aparatos tecnológicos.

Figura 24.

Usted como microempresario considera que la gestión de su negocio es un factor importante para tomar decisiones administrativas.

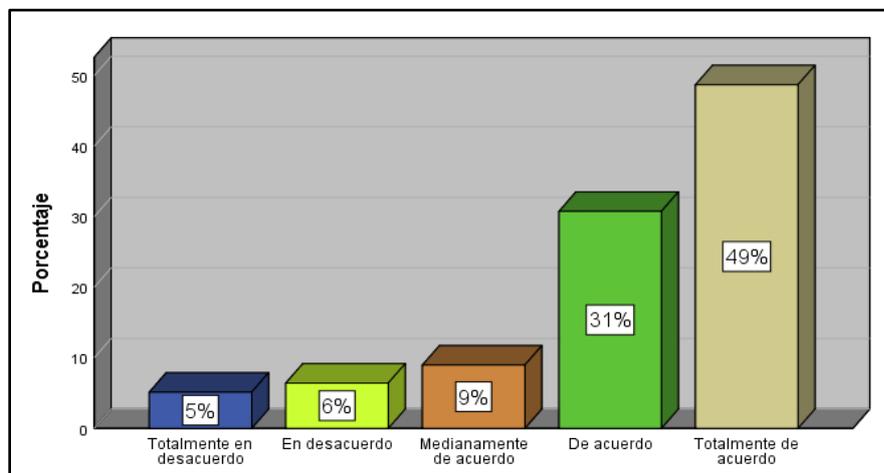


Fuente: Elaboración propia.

En la figura 24, se puede verificar que el 83% de los empresarios consideran que tomar decisiones para cualquier suceso o problema es un factor determinante que debe estar alineados al cumplimiento de sus objetivos, los mismo que son de vital importancia para la gestión de su negocio. Por otra parte, el 17% consideran que las decisiones no es un factor importante, por lo que dependen de terceras personas, debido a que tienen temor a equivocarse ya que muchas veces han tenido que postergar dichas decisiones.

Figura 25.

Su empresa ha incrementado su nivel de productividad gracias a que puede financiarse con alguna entidad microfinanciera.

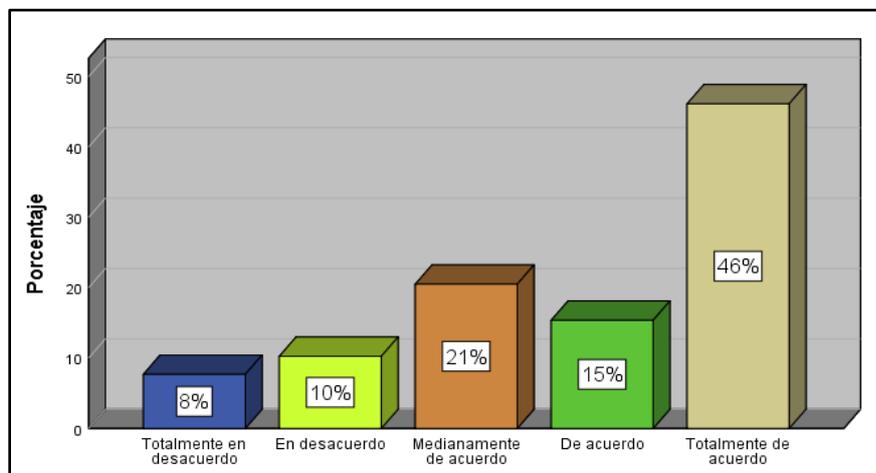


Fuente: Elaboración propia.

En la figura 25, se puede verificar que el 80% de los empresarios consideran que su nivel de productividad ha incrementado debido a que utilizan de la manera adecuada sus recursos financieros para producir bienes o servicios, es por ello su vital importancia de las entidades microfinancieras. Por otra parte, el 20% consideran que su nivel de productividad no ha incrementado debido a que no pudieron financiarse, ya que son clientes que incurrieron en retrasos y moras.

Figura 26.

Usted como microempresario considera que tiene la capacidad de llevar el control administrativo de su empresa.

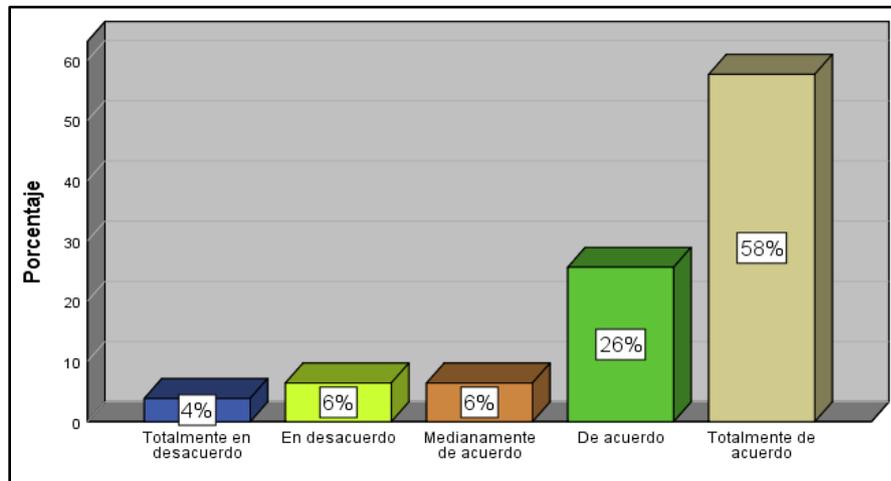


Fuente: Elaboración propia.

En la figura 26, se puede verificar que el 61% de los empresarios consideran que tienen la capacidad de llevar el control administrativo, ya que planifica, organiza, dirige y controla sus recursos económicos, materiales y humanos, para cumplimiento de las metas de su empresa. Por otra parte, el 39% de los consideran no tienen la capacidad de llevar el control administrativo, por lo que necesitan el apoyo de un profesional.

Figura 27.

Las funciones y responsabilidades de su empresa le contribuyen a usted a tener una adecuada gestión de empresarial.

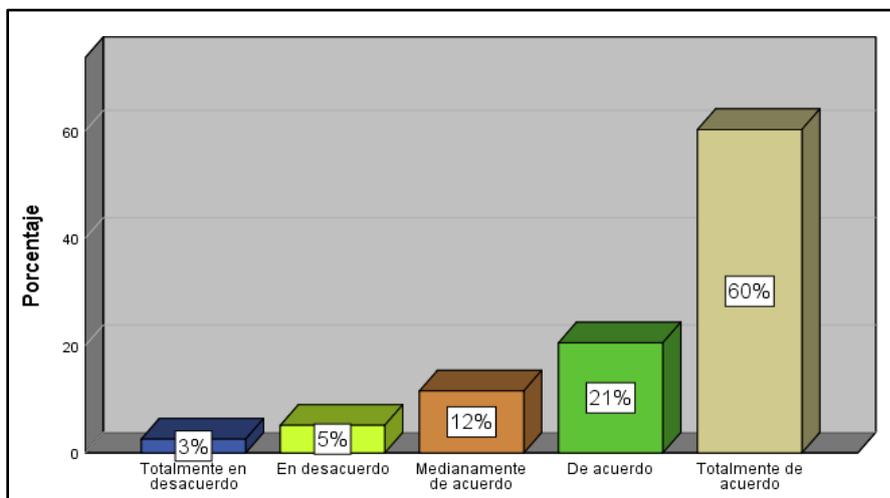


Fuente: Elaboración propia.

En la figura 27, se puede verificar que el 84% de los empresarios consideran que delegar funciones y responsabilidades les permiten establecer sus tiempos, trabajar de forma organizada y con eficiencia. Por otra parte, el 16% consideran que la falta de funciones y responsabilidades en sus empresas genera cansancio, estrés y un mal clima laboral, por lo que no contribuyen a tener una adecuada gestión empresarial.

Figura 28.

Usted considera que la motivación y el compromiso es un factor determinante para trabajar en equipo.

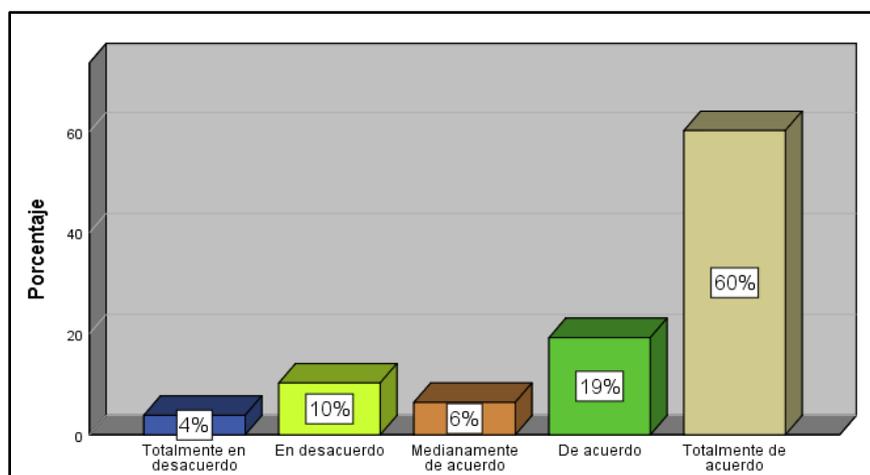


Fuente: Elaboración propia.

En la figura 28, se puede verificar que el 81% de los empresarios consideran que la motivación y el compromiso les permite tener una comunicación abierta con sus colaboradores ya que realizan sus tareas con mayor eficacia, por lo que consideran que es un factor determinante para fomentar el trabajo en equipo. Sin embargo, el 20% consideran que por no genera retos diarios, no reconocer a sus trabajadores, genero una baja productividad, lo cual deja expuesta a la empresa a que hablen mal de ella.

Figura 29.

Considera que recibir información de manera regular sobre los productos más vendidos de su empresa, para usted es importante ya que le permite manejar su inventario.

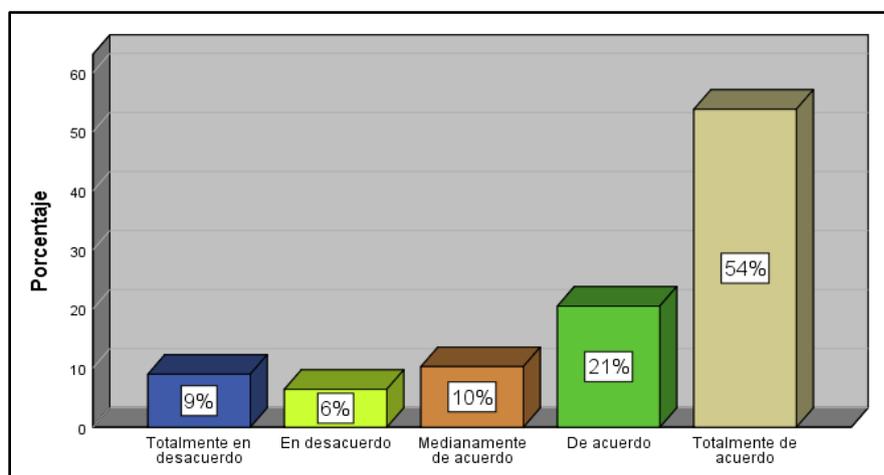


Fuente: Elaboración propia.

En la figura 29, se puede verificar que el 79% de los empresarios consideran que realizar el inventario les permite tener balance correcto de sus existencias en sus almacenes que por lo general lo realizan en base a sus productos más vendidos, es por ello su vital importancia. Por otra parte, el 20% consideran que por no realizar su inventario perdieron varias ventas ya que no pudieron completar su pedido.

Figura 30.

Es importante para usted que su empresa trabaje con diferentes proveedores para cada tipo de materia prima o para algún servicio utilizado en la producción de su producto.

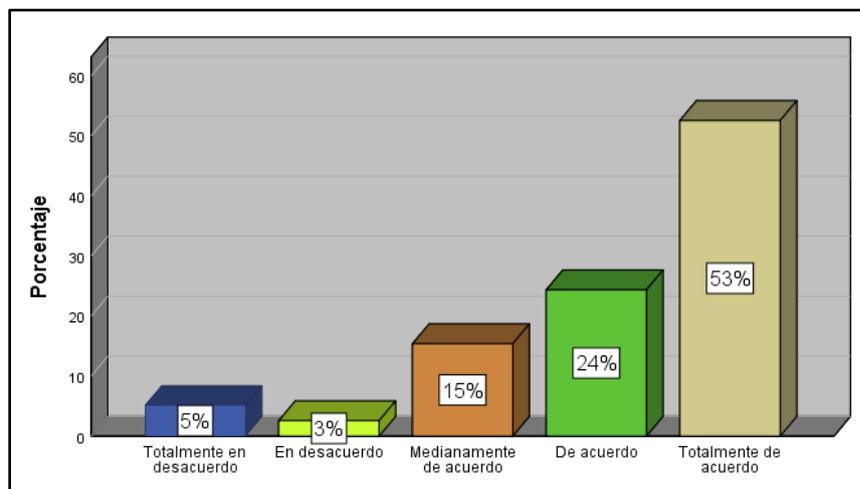


Fuente: Elaboración propia.

En la figura 30, se puede verificar que el 75% de los empresarios consideran que trabajar con diferentes proveedores es importante debido a que prefieren garantizar el suministro de los materiales ya sea en calidad como en cantidad. Por otra parte, el 25% consideran que no es importante ya que de esa manera reducen sus costos al momento de realizar sus pedidos, así mismo por que emplean una sólida relación entre ambas partes y por qué les permiten tener un mejor control y gestión de sus pedidos.

Figura 31.

Usted como microempresario considera que año tras año cuenta con nuevas oportunidades para el desarrollo de su empresa.

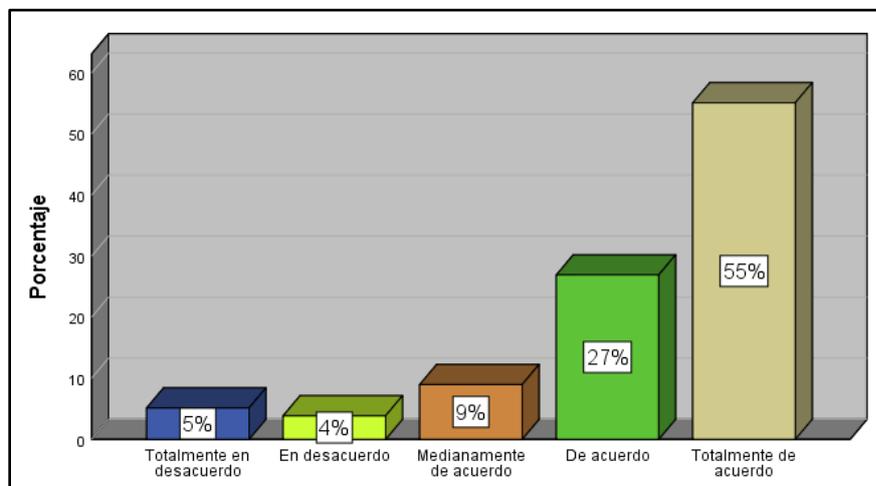


Fuente: Elaboración propia.

En la figura 31, se puede verificar que el 77% de los empresarios consideran que año tras año si encuentran oportunidades para el desarrollo de su empresa, por lo que se puede inferir que son empresas que asumen riesgos, llevan una buena gestión de su negocio y aprovechan al máximo las campañas que se realizan durante el año como son las de escolaridad, día de la madre, fiestas patrias, navidad, entre otros. Por otra parte, el 23% consideran que no encuentran oportunidades debido a que el mercado es muy competitivo, así mismo por que tuvieron un mal financiamiento que les está llevando al fracaso de negocio.

Figura 32.

Usted como microempresario considera que más allá de generar ingresos contribuye con el crecimiento y desarrollo de su región.



Fuente: Elaboración propia.

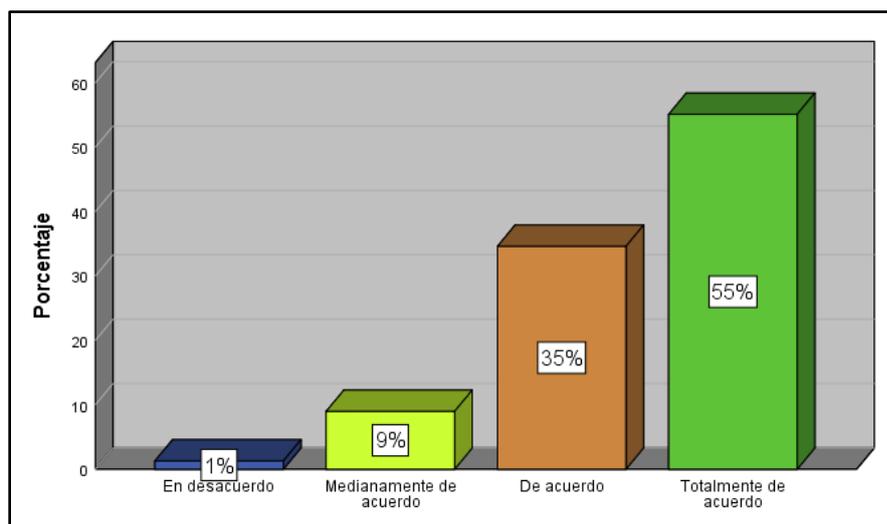
En la figura 32, se puede verificar que el 82% de las empresas si contribuyen con el crecimiento y desarrollo de la región a través de la economía, de la generación de empleo, de la innovación tecnológica y de la responsabilidad ambiental. Por otra parte, el 18% de los responsables de las empresas consideran que no contribuyen con la región debido a la falta de competitividad, de conocimiento y de educación así mismo por los factores externos como son políticos y sociales.

5.3. Análisis de las dimensiones y variables de la investigación

El análisis contiene los resultados de las dimensiones que comprende la variable microfinanzas y de las variables de forma conjunta con sus respectivas interpretaciones.

Figura 33.

Beneficios relacionados desde la perspectiva del consumidor.

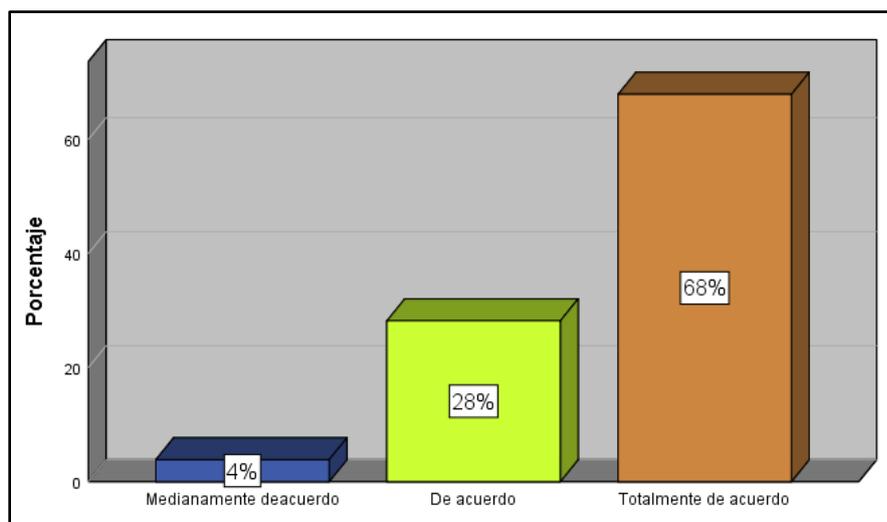


Fuente: Elaboración propia.

En la figura 33, se puede verificar que el 90% de los empresarios que forman parte de la muestra identificada, consideran que las entidades microfinancieras generan un beneficio fundamental ya que facilita la inclusión financiera, promueve el otorgamiento de productos o servicios que están diseñados para satisfacer las necesidades de las personas con bajos recursos económicos. Por otra parte, el 10% considera que no tienen conocimientos de las bondades del financiamiento basado en las entidades microfinancieras.

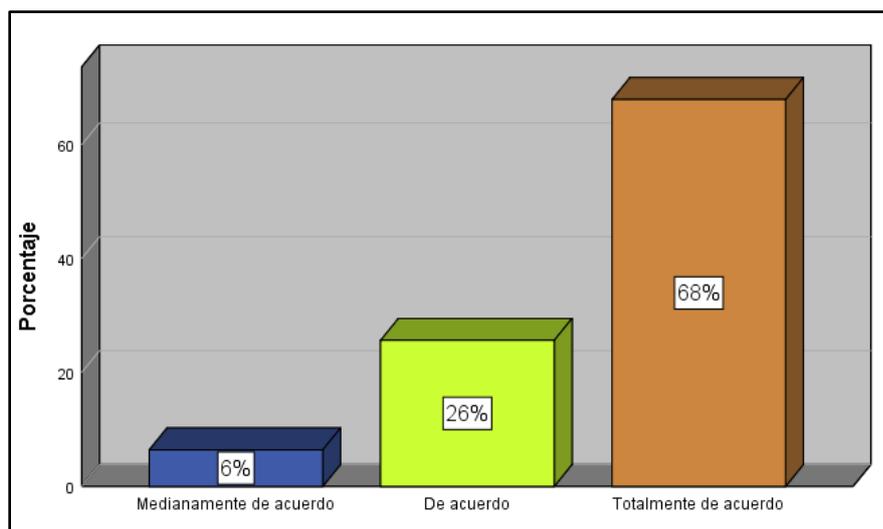
Figura 34.

Crecimiento económico.

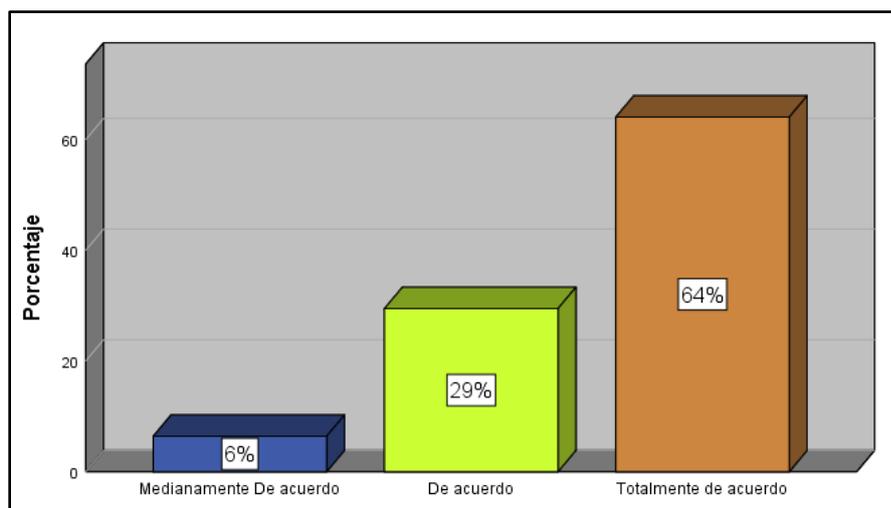


Fuente: Elaboración propia.

En la figura 34, se puede verificar que el 96% de los empresarios que forman parte de la muestra identificada, consideran que las entidades microfinancieras contribuyen en el crecimiento económico de sus empresas, de modo que impulsa la formalización de los emprendimientos que se encuentran excluidos del sistema financiero. Por otra parte, el 4% considera que sus empresas iniciaron con capital propio, los mismo que no presentan un gran crecimiento económico.

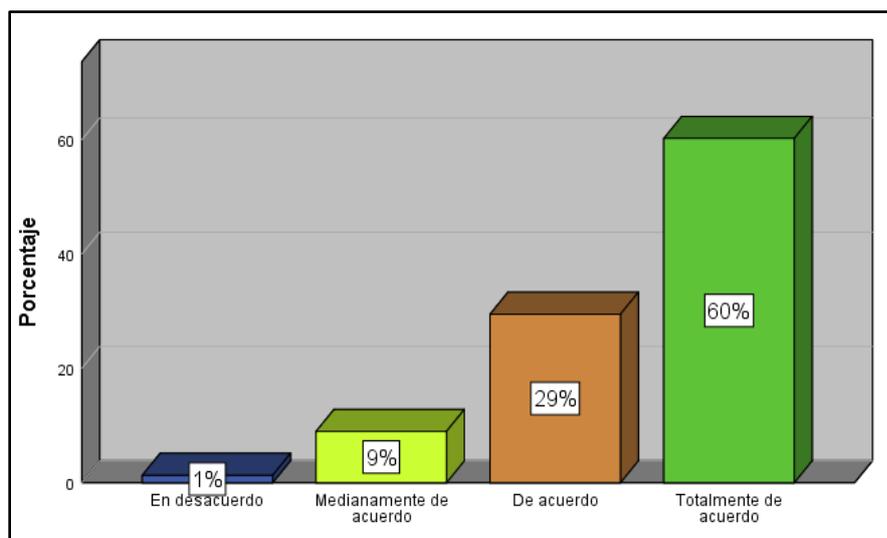
Figura 35.*Gestión de negocios.**Fuente:* Elaboración propia.

En la figura 35, se puede verificar que el 94%, de los empresarios que forman parte de la muestra identificada, consideran que la gestión de negocios vital importancia para el buen manejo de sus empresas y de sus finanzas, puesto que les permite establecer medidas estratégicas para mejorar la productividad e integrar todos sus recursos para el cumplimiento de las metas u objetivos. Por otra parte, el 6% considera que presentan dificultades para administrar sus recursos materiales y financieros por lo que requieren el apoyo de terceras personas.

Figura 36.*Microfinanzas.*

Fuente: Elaboración propia.

En la figura 36, se puede verificar que el 94%, de los empresarios que forman parte de la muestra identificada, consideran las microfinanzas es una herramienta fundamental que promueve los productos o servicios financieros a las micro y pequeñas empresas a través de las entidades microfinancieras, de ahí su vital importancia ya que permite el acceso a una población que se encuentra excluida del sistema financiero tradicional. Por otra parte, el 6% considera que no tienen conocimiento, por lo que prefieren trabajar con capital propio o de terceros.

Figura 37.*Desarrollo empresarial.**Fuente:* Elaboración propia.

En la figura 37, se puede verificar que el 89%, de los empresarios que forman parte de la muestra identificada, consideran que el desarrollo empresarial es de vital importancia para sus empresas debido a que les permite tener un crecimiento económico, desarrollar su cultura empresarial, liderar e innovar para el cumplimiento de los objetivos. Por otra parte, 10% considera que presentan limitaciones debido a la incertidumbre económica y la falta de confianzas que genera la política del país, por lo que no permite que sus empresas se desarrollen de buena manera.

5.4. Contrastación de resultados

5.4.1. Pruebas de normalidad de datos

5.4.1.1. Hipótesis estadísticas para la variable

H₀. Los datos para la variable microfinanzas provienen de una distribución normal

H1. Los datos para la variable microfinanzas no provienen de una distribución normal

5.4.1.2. Nivel de significancia y valor crítico

Según (Hernández, Fernandez, & Baptista, 2014), señala que el nivel de significancia es la probabilidad de ocurrencia de una de las variables, lo cual se determina un nivel de significancia $\alpha = 0.05$, con un valor crítico $1-\alpha = 0.95$ o equivalente a 95%

5.4.1.3. Elección del estadístico de prueba de normalidad y regla de decisión

A través del estadístico de prueba acerca de la normalidad de Kolmogórov-Smirnov, esto porque los datos que se analizan son mayores a 50 datos, agregando que se están analizando 78 datos, con esto se plantea la regla de decisión.

En cuanto a la toma de decisiones se llevará a cabo mediante el empleo del p-valor o valor de probabilidad, asociado al estadístico D observado de la prueba de normalidad. El p-valor en el estadístico de prueba se define de la siguiente manera.

$$p - \text{valor} = P(D > D_{obs}/H_0 \text{ es cierta})$$

La regla de decisión para este contraste es:

$$P\text{-valor (Kolmogórov-Smirnov)} \geq \alpha = \text{Aceptar } H_0.$$

$$P\text{-valor (Kolmogórov-Smirnov)} < \alpha = \text{Rechazar } H_0$$

5.4.1.4. Cálculo del estadístico de prueba de normalidad (Microfinanzas)

Tabla 6.

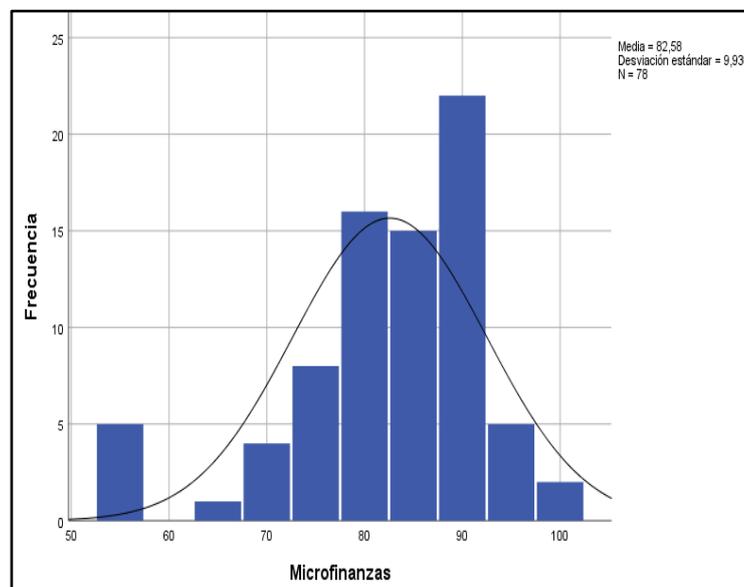
Estadístico de prueba de normalidad (Microfinanzas).

Kolmogórov-Smirnov			
	Estadístico	gl	Sig.
Microfinanzas	0,109	78	0,022

Fuente: Elaboración propia.

Figura 38.

Histograma para la variable Microfinanzas.



Fuente:

Elaboración propia

5.4.1.5. Conclusión del estadístico de prueba acerca de la normalidad para la variable microfinanza.

Cómo se detalla en la tabla 6, el valor de probabilidad p-valor (0,022) < nivel de significancia (0,05), por lo que se concluye que los datos para la variable microfinanzas no se distribuye normalmente. Por otra parte, en la Figura 38, se puede observar el histograma donde los datos de la variable no

se apegan a la curva normal, lo cual indica que no hay una distribución uniforme, por lo que se acepta la hipótesis alterna.

5.4.1.6. Hipótesis estadística para la variable Desarrollo Empresarial

H₀. Los datos para la variable desarrollo empresarial provienen de una distribución normal

H₁. Los datos para la variable desarrollo empresarial no provienen de una distribución normal

5.4.1.7. Nivel de significancia y valor crítico

Según (Hernández, Fernandez, & Baptista, 2014), señala que el nivel de significancia es la probabilidad de ocurrencia de una de las variables, lo cual se determina un nivel de significancia $\alpha = 0.05$, con un valor crítico $1-\alpha = 0.95$ o equivalente a 95%.

5.4.1.8. Elección del estadístico de prueba de normalidad

A través del estadístico de prueba acerca de la normalidad de Kolmogórov-Smirnov, esto porque los datos que se analizan son mayores a 50 datos, agregando que se están analizando 78 datos. con esto se plantea la regla de decisión.

En cuanto a la toma de decisiones se llevará a cabo mediante el empleo del p-valor o valor de probabilidad, asociado al estadístico D observado de la prueba de normalidad. El p-valor en el estadístico de prueba se define de la siguiente manera.

$$p - \text{valor} = P(D > D_{obs}/H_0 \text{ es cierta})$$

La regla de decisión para este contraste es:

P-valor (Kolmogórov-Smirnov) $\geq \alpha$ = Aceptar H_0 .

P-valor (Kolmogórov-Smirnov) $< \alpha$ = Rechazar H_0

5.4.1.9. Cálculo del estadístico de prueba de normalidad (Desarrollo empresarial)

Tabla 7.

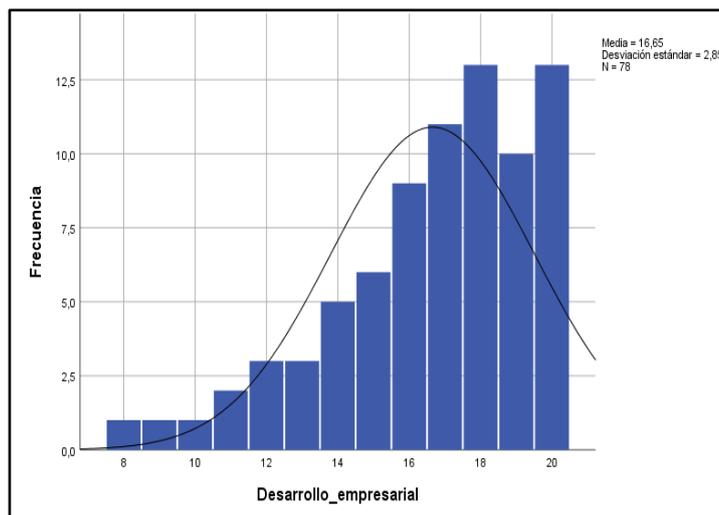
Estadístico de prueba de normalidad (Desarrollo empresarial)

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Desarrollo empresarial	0,151	78	0,000

Fuente: Elaboración propia

Figura 39.

Histograma para la variable desarrollo empresarial.



Fuente: Elaboración propia.

5.4.1.10. Conclusión del estadístico de prueba acerca de la normalidad para la variable desarrollo empresarial

Cómo se detalla en la tabla 7, el valor de probabilidad p-valor (0,000) < nivel de significancia (0.05), por lo que se concluye que los datos para la variable desarrollo empresarial no se distribuye normalmente. Por otra parte, en la Figura 39, se puede observar el histograma donde los datos de la variable no se apegan a la curva normal, lo cual indica que no hay una distribución uniforme, por lo que se aceptará la hipótesis alterna.

5.4.2. Conclusión de la prueba de normalidad

En función a los resultados obtenidos en la Tabla 5 y 6, para las variables de estudio concluimos que ambas no se distribuyen normalmente, por lo que utilizaremos el estadístico no paramétrico de Rho Spearman, para la prueba de hipótesis.

5.4.3. Prueba de hipótesis general

Para el contraste de la hipótesis general como específicas se proseguirá a ejecutar el ritual del nivel de significancia, ejemplificado por (Hernández, 2014, p. 303).

5.4.3.1. Hipótesis estadística

H₁. Si existe relación entre las microfinanzas y el desarrollo empresarial de los empresarios del centro comercial Gamarra Wanka.

H₀. No existe relación entre las microfinanzas y el desarrollo empresarial de los empresarios del centro comercial Gamarra Wanka.

5.4.3.2. Elección del estadístico de prueba

Siguiendo lo establecido con los resultados de la prueba de normalidad, a través de la prueba no paramétrica se utilizará el coeficiente de correlación de Rho Spearman, esto para comprobar el grado de relación que existe entre las variables.

5.4.3.3. Nivel de significancia, valor crítico y regla de decisión

La probabilidad de rechazo o aceptación de la hipótesis nula quedara definida por el nivel de significancia que es de $\alpha = 0.05$, con un valor crítico $1-\alpha = 0.95$ o equivalente a 95% a favor y solo 5% en contra. Para la regla de decisión se llevará a cabo mediante el valor de nivel de significancia, lo cual permitirá elegir si se acepta o se rechaza la hipótesis nula.

Regla de decisión:

Si P-valor $\leq \alpha$ (nivel de significancia): Se rechaza la hipótesis nula (H_0)

Si P-valor $> \alpha$ (nivel de significancia): Se acepta la hipótesis nula (H_0)

5.4.3.4. Coeficiente de correlación

En la determinación del coeficiente de correlación de las variables (Microfinanzas – Desarrollo empresarial), se llevó a cabo mediante los resultados obtenidos de los cuestionarios, a través del software estadístico SPSS 25, lo cual se obtuvo los siguientes resultados:

Tabla 8.*Coefficiente de correlación hipótesis general.*

		Microfinanzas	Desarrollo empresarial
Microfinanzas	Coefficiente de correlación	1,000	0,317
	Sig. (bilateral)	.	,005
	N	78	78
Desarrollo empresarial	Coefficiente de correlación	0,317	1,000
	Sig. (bilateral)	,005	.
	N	78	78

Fuente: Elaboración propia**5.4.3.5. Decisión de aceptar o rechazar la hipótesis nula**

De la tabla 8, se obtiene un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,317 lo que significa que la correlación es positiva moderada.

5.4.3.6. Conclusión

Con un valor de confianza de 95% y un nivel de significancia de 0.05 existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, pues si existe relación entre las microfinanzas y el desarrollo empresarial de los empresarios del centro comercial Gamarra Wanka.

5.4.4. Prueba de hipótesis específica 1**5.4.4.1. Hipótesis estadística**

H_{E1}. Si existe relación entre los Beneficios relacionados desde la perspectiva del consumidor y el desarrollo empresarial de los empresarios del centro comercial Gamarra Wanka.

H_{0E1}. No existe relación entre los Beneficios relacionados desde la perspectiva del consumidor y el desarrollo empresarial de los empresarios del centro comercial Gamarra Wanka.

5.4.4.2. Elección del estadístico de prueba

Siguiendo lo establecido con los resultados de la prueba de normalidad, a través de la prueba no paramétrica se utilizará el coeficiente de correlación de Rho Spearman, esto para comprobar el grado de relación que existe entre las variables.

5.4.4.3. Nivel de significancia, valor crítico y regla de decisión

La probabilidad de rechazo o aceptación de la hipótesis nula quedara definida por el nivel de significancia que es de $\alpha = 0.05$, con un valor crítico $1 - \alpha = 0.95$ o equivalente a 95% a favor y solo 5% en contra. Para la regla de decisión se llevará a cabo mediante el valor de nivel de significancia, lo cual permitirá elegir si se acepta o se rechaza la hipótesis nula.

Regla de decisión:

Si P-valor $\leq \alpha$ (nivel de significancia): Se rechaza la hipótesis nula (H_0)

Si P-valor $> \alpha$ (nivel de significancia): Se acepta la hipótesis nula (H_0)

5.4.4.4. Coeficiente de correlación

En la determinación del coeficiente de correlación de las variables (Microfinanzas – Desarrollo empresarial), se llevará a cabo mediante los resultados obtenidos de los cuestionarios, a través del software estadístico SPSS 25, lo cual se obtuvo los siguientes resultados:

Tabla 9.*Coefficiente de correlación hipótesis específica 1.*

		Beneficios relacionados desde la perspectiva del consumidor	Desarrollo empresarial
Beneficios relacionados desde la perspectiva del consumidor	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 78	0,405 0,000 78
Desarrollo empresarial	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	0,405 0,000 78	1,000 78

Fuente: Elaboración propia**5.4.4.5. Decisión de aceptar o rechazar la hipótesis nula**

De la tabla 9, se obtiene un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,405 lo que significa que la correlación positiva moderada.

5.4.4.6. Conclusión

Con un valor de confianza de 95% y un nivel de significancia de 0.05 existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, pues si existe relación entre los beneficios relacionados desde la perspectiva del consumidor y el desarrollo empresarial de los empresarios del centro comercial Gamarra Wanka.

5.4.5. Prueba de hipótesis específica 2**5.4.5.1. Hipótesis estadística**

H_{E1}. Si existe relación entre el crecimiento económico y el desarrollo empresarial de los empresarios del centro comercial Gamarra Wanka.

H_{0E2}. No existe relación entre el crecimiento económico y el desarrollo empresarial de los empresarios del centro comercial Gamarra Wanka.

5.4.5.2. Elección del estadístico de prueba

Siguiendo lo establecido con los resultados de la prueba de normalidad, a través de la prueba no paramétrica se utilizará el coeficiente de correlación de Rho Spearman, esto para comprobar el grado de relación que existe entre las variables.

5.4.5.3. Nivel de significancia, valor crítico y regla de decisión

La probabilidad de rechazo o aceptación de la hipótesis nula quedara definida por el nivel de significancia que es de $\alpha = 0.05$, con un valor crítico $1-\alpha = 0.95$ o equivalente a 95% a favor y solo 5% en contra. Para la regla de decisión se llevará a cabo mediante el valor de nivel de significancia, lo cual permitirá elegir si se acepta o se rechaza la hipótesis nula.

Regla de decisión:

Si P-valor $\leq \alpha$ (nivel de significancia): Se rechaza la hipótesis nula (H_0)

Si P-valor $> \alpha$ (nivel de significancia): Se acepta la hipótesis nula (H_0)

5.4.5.4. Coeficiente de correlación

En la determinación del coeficiente de correlación de las variables (Microfinanzas – Desarrollo empresarial), se llevará a cabo mediante los resultados obtenidos de los cuestionarios, a través del software estadístico SPSS 25, lo cual se obtuvo los siguientes resultados:

Tabla 10.*Coefficiente de correlación hipótesis específica 2*

		Crecimiento económico	Desarrollo empresarial
Crecimiento económico	Coefficiente de correlación	1,000	0,176
	Sig. (bilateral)		0,123
	N	78	78
Desarrollo empresarial	Coefficiente de correlación	0,176	1,000
	Sig. (bilateral)	0,123	
	N	78	78

Fuente: Elaboración propia**5.4.5.5. Decisión de aceptar o rechazar la hipótesis nula**

De la Tabla 10, se obtiene un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,176 lo que significa que la correlación positiva baja

5.4.5.6. Conclusión

Con un valor de confianza de 95% y un nivel de significancia de 0.05 existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, pues si existe relación entre el crecimiento económico y el desarrollo empresarial de los empresarios del centro comercial Gamarra Wanka.

5.4.6. Prueba de hipótesis específica 3

5.4.6.1. Hipótesis estadística

H_{E1}. Si existe relación entre la Gestión de negocios y el desarrollo empresarial de los empresarios del centro comercial Gamarra Wanka.

H_{0E3}. No existe relación entre la Gestión de negocios y el desarrollo empresarial de los empresarios del centro comercial Gamarra Wanka.

5.4.6.2. Elección del estadístico de prueba

Siguiendo lo establecido con los resultados de la prueba de normalidad, a través de la prueba no paramétrica se utilizará el coeficiente de correlación de Rho Spearman, esto para comprobar el grado de relación que existe entre las variables.

5.4.6.3. Nivel de significancia, valor crítico y regla de decisión

La probabilidad de rechazo o aceptación de la hipótesis nula quedara definida por el nivel de significancia que es de $\alpha = 0.05$, con un valor crítico $1-\alpha = 0.95$ o equivalente a 95% a favor y solo 5% en contra. Para la regla de decisión se llevará a cabo mediante el valor de nivel de significancia, lo cual permitirá elegir si se acepta o se rechaza la hipótesis nula.

Regla de decisión:

Si $P\text{-valor} \leq \alpha$ (nivel de significancia): Se rechaza la hipótesis nula (H_0)

Si $P\text{-valor} > \alpha$ (nivel de significancia): Se acepta la hipótesis nula (H_0)

5.4.6.4. *Coefficiente de correlación*

En la determinación del coeficiente de correlación de las variables (Microfinanzas – Desarrollo empresarial), se llevará a cabo mediante los resultados obtenidos de los cuestionarios, a través del software estadístico SPSS 25, lo cual se obtuvo los siguientes resultados:

Tabla 11.

Coefficiente de correlación hipótesis específica 3.

		Gestión de negocios	Desarrollo empresarial
Gestión de negocios	Coeficiente de correlación	1,000	0,208
	Sig. (bilateral)	.	,067
	N	78	78
Desarrollo empresarial	Coeficiente de correlación	0,208	1,000
	Sig. (bilateral)	0,067	.
	N	78	78

Fuente: Elaboración propia

5.4.6.5. *Decisión de aceptar o rechazar la hipótesis nula*

De la Tabla 11, se obtiene un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,208 lo que significa que la correlación positiva baja.

5.4.6.6. *Conclusión*

Con un valor de confianza de 95% y un nivel de significancia de 0.05 existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, pues si existe relación entre la gestión de negocios y el desarrollo empresarial de los empresarios del centro comercial Gamarra Wanka.

5.5. Discusión de resultados

A continuación, se discutirán los resultados con los antecedentes. En el artículo realizado por Toledo, (2016), demuestra la incidencia de las microfinanzas y el crecimiento económico del sector hotelero, que es relativamente bajo, debido a las siguientes características: (i) la percepción de la cartera de créditos del sistema financiero, (ii) a las altas tasa de interés y (iii) a las penalidades que conlleva e incumplimiento del pago de la deuda, por lo que, se reduce las inversiones y la operatividad del sector. Así mismo, el artículo demuestra que 63.6% de las MiPymes accedieron al crédito financiero, lo que comprueba que el sector hotelero es relativamente débil con respecto al incremento de su capital, ya que se destinan a la adquisición de bienes, sin embargo, el 78.8% de los empresarios mencionan que los créditos obtenidos no son suficientes. Esto da soporte a la presente tesis, lo cual demuestra que la relación, es positiva moderada, debido a que los empresarios consideran que las microfinanzas es una herramienta fundamental que promueve los productos o servicios financieros a las micro y pequeñas empresas, por lo que les permite tener un crecimiento económico, desarrollar su cultura empresarial, liderar e innovar, para el cumplimiento de sus objetivos. Además, la tesis demuestra que 92% de los empresarios si tuvieron experiencia con una entidad microfinanciera y 80% considera que el crédito obtenido si fue de gran apoyo para sus empresas.

El artículo realizado por Flores & Valdès, (2020), determinó que el microcrédito contribuye en el desarrollo productivo de las mujeres, debido a que tuvieron acceso al crédito, sin embargo alguna de ellas indican que presenta ciertas limitaciones al momento de solicitar un crédito, además mencionan que las microfinanzas tienen un rol importante, debido a que impulsa a las mujeres a desarrollarse empresarialmente, así mismo, porque les ayuda a tener una participación económicamente activa, por lo que el banco de Guayaquil pone en evidencia los créditos otorgados a las mujeres a través de la tasa de crecimiento anual que es de 2.7%. Esto da soporte a la tesis desarrollada, ya que el 59% de los empresarios corresponden al género

femenino, por lo que puede inferir que las mujeres tienen una buena relación respecto manejo de las microfinanzas, lo cual las entidades microfinancieras pueden aprovechar en generar productos específicos para ellas.

El artículo presentado por Morales, (2018), pudo determinar que el acceso al crédito es importante para el nacimiento, desarrollo y subsistencia de toda empresa o negocio. Además, indica que existen microempresas que presentan ciertas limitaciones para acceder al crédito, lo cual se ven obligadas a ser excluidas del sector financiero. Así mismo, el estudio da a conocer que la tasa de interés influye negativamente en toma de decisión, así como también el exceso de requisitos, garantías y los elevados costos administrativos que presenta el crédito. Finalmente, el estudio determina que el microcrédito contribuye al desarrollo económico. Esto da soporte a la tesis desarrollada, debido a que presenta cierta similitud que se puede evidenciar en los empresarios que tuvieron acceso al crédito, lo cual les permitió comprar mercadería, implementar e innovar tecnología, pero también la tesis demuestra que existe empresarios que no tuvieron acceso al crédito por su informalidad, por lo que se ven obligados a trabajar con créditos informales. Además, la tesis demuestra que el 85% consideran que la tasa de interés es un factor determinante para solicitar un crédito, 78% consideran que las entidades microfinancieras les brindan la información necesaria para la evaluación y aprobación del crédito, ya que evalúan las siguientes características: (i) su actividad económica, (ii) verifican su historial crediticio, (iii) determinan si tienen capacidad de pago y (iv) verifican si cuentan con un aval que garantice al crédito si en caso ocurriera un incumplimiento de pago. Finalmente, se puede determinar que el 88% de los empresarios consideran que la obtención del crédito si contribuye en su desarrollo empresarial.

El artículo realizado por Sanhueza, (2019), manifiesta que los beneficiarios que tuvieron acceso al microcrédito tienen mayores ingresos que las personas que no tuvieron acceso al microcrédito, algo que coincide con la tesis desarrollada, ya que se pudo demostrar

que 72% de los empresarios consideran que su capital ha incrementado debido a que tuvieron la posibilidad de financiarse con una entidad microfinanciera, lo cual se ve reflejado en el aumento de sus recursos propios de su empresa, así mismo porque cuentan con la capacidad de afrontar y realizar nuevas inversiones que les permiten tener un crecimiento acelerado de su capital.

El artículo realizado por Delfín & Acosta, (2016), tuvo la finalidad de fomentar un capacitación a los empresarios para que puedan integrar los conceptos de desarrollo empresarial, lo cual determinaron que el crecimiento económico es importante para toda empresa lucrativa que cuenta en un crecimiento sostenible, esto pudo ser posible ya que los empresarios pudieron integraron los conceptos de desarrollo y cultura empresarial, así mismo consideran que el liderazgo es un tanto complicado porque implica tener y desarrollar ciertas competencias como la visión hacia el futuro y valores para enfrentar cualquier adversidad. Esto da soporte a la tesis, ya que el 61% de los empresarios consideran que tienen la capacidad de llevar el control administrativo de empresa, debido a que planifican, organizan, dirigen y controlan sus recursos económicos, materiales y humanos, por otra parte, el 84% consideran que delegar funciones y responsabilidades les permiten establecer sus tiempos para trabajar de forma organizada y con eficiencia y el 81% consideran que la motivación y el compromiso les permite tener una comunicación abierta con sus colaboradores. Finalmente, se puede inferir que los empresarios del centro comercial Gamarra Wanka manejan considerablemente los conceptos que implica el desarrollo empresarial.

El artículo realizado por Salazar, (2018), determino que existe una relación entre los créditos que otorgan las entidades microfinancieras y el sector agrícola, debido a que los pequeños agricultores tienen acceso a los productos financieros, así mismo consideran que la banca pública contribuye a los agricultores, debido a los productos financieros se acomodan a sus ciclos de producción, sin embargo consideran que los más beneficiados son los grandes

productores que poseen tecnología y manejan una calificada mano de obra. Esto da soporte a la tesis, ya que se pudo determinar que si existe relación entre las microfinanzas y el desarrollo empresarial, lo cual se puede evidenciar que el 70% de los empresarios tienen la capacidad de asumir un crédito y hacer frente a sus obligaciones financieras, los mismo que consideran que año tras año tienen oportunidades para el desarrollo de su empresa, así mismo, por que el 75% consideran que estar actualizados tecnológicamente les permiten innovar, diseñar y optimizar recursos, ya que emplear mano de obra para el proceso de producción implica esfuerzo físico y mental.

El estudio realizado por Baque, (2020), demostró que las microfinanzas generan un impacto positivo a los beneficiarios, debido a que los programas micro financieros están orientados al otorgamiento de microcréditos, por lo que pudieron evidenciar que los beneficiarios aumentaron sus niveles de ingresos, ahorros del hogar y de sus negocios, los mismos que lograron tener mayor empoderamiento. Por otra parte, el estudio demostró que las microempresas tienen un alcance considerable debido a que las personas tienen ganas de superarse y crecer empresarialmente, por lo que el 78% se enfocan en satisfacer las necesidades de sus clientes. Esto da soporte a la presente tesis, ya que se pudo determinar que 80% de los empresarios incrementaron su productividad, debido a que utilizaron de la manera adecuada sus recursos financieros para producir bienes o servicios, los mismo que consideran que sus ganancias lo destinan a la compra de mercaderías, así mismo el 88% consideran que sus productos si cumplen con las necesidades de sus clientes. Finalmente, el 82% consideran que sus empresas, si contribuyen con el crecimiento y desarrollo de la región, porque impulsan la economía, la generación de empleo, la innovación tecnológica y la responsabilidad ambiental.

La investigación realizada por Roldan, (2020), menciona que los factores internos y externos como la falta de recursos financieros y los precios de sus productos poco competitivos hizo que los agricultores no tuvieran las ganancias esperadas por lo que, influyo e impacto en

la producción agrícola del maíz (*Zea mays*), que a diferencia de la presente tesis, los empresarios indicaron que los productos y servicios financieros que promueven las entidades microfinanciera es fundamental para sus empresas, ya que brinda acceso a la población que se encuentra excluida del sistema financiero tradicional, por otra parte el 75% considera importante trabajar con diferentes proveedores para garantizar el suministro de los materiales ya sea por el precio, la calidad o la cantidad, por lo que influyeron de manera positiva moderada con respecto a la relación de que existe entre las microfinanzas,

La tesis realizada por Camacho, (2015), señala que el acceso al microcrédito contribuye al desarrollo económico y social del sector microempresarial, ya que les permitió mejorar sus ventas, su calidad vida y su margen de utilidad, esto debido a que manejaron bien sus procesos productivos y de comercialización. Por otra parte, señalan que el 80% de los empresarios se beneficiaron de los microcréditos. Finalmente, pudieron identificar las variables que influyen al desarrollo económico y social son: (i) el fácil acceso al microcrédito, (ii) la estabilidad del mercado, (iii) la innovación tecnológica, (iv) la edad y (v) la estabilidad financiera. Esta investigación da soporte a la presente tesis, ya se puede determinar que empresas contribuyen con el crecimiento y desarrollo de la región, debido a que los empresarios consideran que su productividad incremento porque utilizaron adecuadamente sus recursos financieros, así mismo el 83% considera que ganancias que genera su empresa lo invierten en mercaderías, por lo que año tras año tienen oportunidades de desarrollo empresarial.

Se ha determinado que las microfinanzas se relacionan con el desarrollo empresarial de los empresarios del centro comercial Gamarra Wanka, este resultado también fue hallado por Robles, (2020), en la que se determinó un efecto moderado entre las microfinanzas y el desarrollo empresarial de los comerciantes del mercado central de Cajabamba, debido a que el 80% no cuentan con un plan estratégico, no llevan un control eficaz de su inventario y no realizan un adecuado cuadro de caja, siendo estos los principales factores que no permiten

contribuir en el desarrollo empresarial. Por otra parte, el estudio demuestra que los comerciantes desconocen teóricamente las microfinanzas, sin embargo, lo utilizan, así mismo consideran que las microfinancieras no brindan información de sus productos financieros, así como también de las tasas de interés. Es por ello su gran similitud con la presente tesis, debido a que el 79% de los empresarios consideran que realizar el inventario les permite tener balance correcto de sus existencias, así mismo el 8% de consideran que no tuvieron acceso a un crédito, por lo que prefieren trabajar con su capital propio o con créditos informales, Finalmente, el 30% consideran que las entidades microfinancieras no les brindan la información necesaria de los productos o servicios financieros, siendo los principales motivos que no permiten contribuir en el desarrollo empresarial.

El estudio realizado por Ochoa, (2017), tiene mucha relevancia por sus dimensiones, tales como: (i) beneficios financieros, (ii) crecimiento económico y (iii) la gestión de negocios, los mismos que son incluidos en la presente tesis, ya que se puede entender que son variables que genera gran vínculo entre las entidades microfinancieras y los empresarios. Es por ello, que el estudio da soporte a la presente tesis, debido a que ambos señalan que beneficios que generan las entidades microfinancieras están en relación con la puntualidad, a los plazos, a la tasa de interés, a la información que se requiere para la evaluación y aprobación del crédito, así mismo por que promueve la inclusión financiera, con respecto al crecimiento económico ambas investigaciones manejan el crecimiento del negocio debido a que impulsa la formalización de los emprendimientos que se encuentran excluidos del sistema financiero. Finalmente, en la presente tesis la gestión de negocio está relacionado a la administración que manejan los empresarios, por lo que consideran que el manejo de sus empresas y de sus finanzas es importante, puesto que les permite establecer medidas estratégicas para mejorar la productividad e integrar todos sus recursos para el cumplimiento de las metas u objetivos.

El estudio realizado por Hinojosa, (2020), demostró que las microfinanzas si inciden al desarrollo agrícola de los micro productores de café, debido a que el acceso a las entidades microfinancieras les ayudan a mejorar su situación económica y a desarrollar un plan productivo a futuro para invertir en tecnología y en asesoría especializada, además resaltaron que dichas entidades inciden positivamente en el crecimiento económico, debido a que su proceso es eficiente y ayuda a generar ingresos, así mismo el estudio señala que, solicitar microcréditos con una tasa de interés accesible influye en su productividad agrícola, ya que con ello pueden invertir en recursos materiales, humanos y tecnológicos, lo cual les permite tener una mejor producción. Esto da soporte a la presente tesis, debido a que el manejo de las microfinanzas se relaciona moderadamente con el desarrollo empresarial de los empresarios el centro comercial Gamarra Wanka, ya que las entidades microfinancieras promueve y otorgan sus productos financieros con los plazos, el interés y con una orientación adecuada. Así mismo, se puede resaltar que gestionar adecuadamente el negocio influye en las decisiones, lo cual les permite tener el control de cualquier suceso o problema que este alineado a los objetivos.

Según la investigación plasmada por Cahuana & Jines, (2017), manifiestan que microfinanzas se relacionan de manera positiva y significativa con respecto al desarrollo económico de las micro y pequeñas empresas textiles, sin embargo, respecto a la percepción que tienen de las microfinanzas y del desarrollo económico consideran que es regular y buena respectivamente. Respecto a sus dimensiones la investigación determino que: (i) el sistema financiero, (ii) el endeudamiento financiero y (iii) el riesgo de crédito tiene una relación positiva y significativa con el desarrollo económico. Esto da soporte a la presente tesis, ya que la relación que existe entre la variable microfinanzas y desarrollo empresarial es positivo moderado, debido a que los empresarios pudieron acceder al crédito, lo cual les permitió contribuir en el crecimiento de su empresa, por lo que año tras año generan con oportunidades para desarrollarse empresarialmente.

En definitiva, la tesis realizada conlleva que las microfinanzas es una herramienta fundamental para que las entidades microfinancieras puedan promover sus productos o servicios financieros, además porque tiene mucha relación con los empresarios, debido a que consideran que para tener un adecuado manejo de la microfinanzas se requiere de ciertos factores tales como: (i) la puntualidad, (ii) la capacidad de asumir el crédito, (iii) el interés, (iv) los plazos, (v) la información que requiere la entidad microfinanciera, entre otros, concluyendo que los empresarios toman en cuenta dichos factores para solicitar un crédito

Finalmente, se puede decir que los antecedentes presentados anteriormente dan soporte a la presente tesis ya que permitió analizar de manera individual y conjunta las variables, dando como resultado unos más fuertes que otros, pero que generaron aportes a la presente tesis.

Conclusiones

1. Se concluye que la relación que existe entre el manejo de las microfinanzas y el desarrollo empresarial de los empresarios del centro comercial Gamarra Wanka, es positiva moderada, debido a que el valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman que es de 0,317. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula H_0 y se aceptó la hipótesis alterna H_1
2. Se ha determinado que la relación que existe entre los beneficios relacionados desde la perspectiva del consumidor con el desarrollo empresarial, es positiva moderada, debido a que el valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman que es de 0,405, por lo que el 90% de los empresarios consideran que las entidades microfinancieras generan un beneficio fundamental para estas, porque facilita la inclusión financiera, promueve el otorgamiento de productos o servicios que están diseñados para satisfacer las necesidades de las personas con bajos recursos económicos.
3. Se ha determinado que la relación que existe entre el crecimiento económico con el desarrollo empresarial es positiva baja, debido a que el valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman que es de 0,176, por lo que el 96% de los empresarios consideran que las entidades microfinancieras contribuyen en el crecimiento económico de sus empresas, de modo que impulsa la formalización de los emprendimientos que se encuentran excluidos del sistema financiero.
4. Se ha determinado que la relación que existe entre la gestión de negocios con el desarrollo empresarial es positiva baja, debido a que el valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman que es de 0,176, por lo que el 94% de los empresarios consideran que la gestión de negocios es de vital importancia para el buen manejo de sus empresas y de sus finanzas, puesto que les permite establecer medidas estratégicas

para mejorar la productividad e integrar todos sus recursos para el cumplimiento de las metas u objetivos. Sin embargo, algunos requieren el apoyo de profesionales.

5. Debido a que la relación que existe entre las microfinanzas con el desarrollo empresarial es positiva moderada, se concluye las microfinanzas es una herramienta fundamental para las entidades microfinancieras, ya que de esa manera promueven sus productos o servicios financieros, además para tener un adecuado manejo de la microfinanzas las entidades microfinancieras evalúan ciertos factores tales como: (i) la puntualidad, (ii) la capacidad de asumir el crédito, (iii) el interés, (iv) los plazos, (v) la información que requiere la entidad microfinanciera para la evaluación y aprobación, los mismo que los empresarios toman en cuenta antes de solicitar un crédito, es por ello que se considera que obtención del crédito contribuye al crecimiento empresarial. Sin embargo, existen factores como la falta de capacidad para llevar el control administrativo y el mal manejo de la gestión de negocio que no permiten que su empresa se desarrolle empresarialmente.

Recomendaciones

1. Se recomienda a las entidades microfinancieras, promover productos o servicios de acuerdo con las necesidades de los empresarios, ya que muchos de ellos se encuentran excluidos por su informalidad del sistema financiero, con la finalidad que estos empresarios puedan generar un historial creditico y evitar trabajar con créditos de informales.
2. Se recomienda a las entidades microfinancieras diseñar programas especialmente para mujeres, esto debido a que en los resultados de la tesis la mayoría de los empresarios son mujeres, por lo que necesitan desarrollarse empresarialmente para contribuir con el crecimiento económico del país y de la región, con la finalidad de incentivar el desarrollo empresarial y el espíritu emprendedor.
3. Se recomienda las entidades microfinancieras, redefinan los beneficios que comprende el otorgamiento crédito, con la finalidad de mejorar el proceso de evaluación y aprobación, para reducción de tiempos y el conocimiento específico de las cláusulas contractuales.
4. Se recomienda las entidades microfinancieras, promover y ejecutar programas de capacitación a los empresarios de manera constante, con la finalidad de educar y sensibilizar al microempresario en cuanto a la gestión de negocio ya que es un factor determinante que le ayuda a desarrollar su empresa.
5. Se les recomienda a los empresarios del centro comercial Gamarra Wanka acceder al crédito con la finalidad de mejorar cada vez más su productividad, aprovechando sus recursos financieros, el lugar reconocido, los materiales y la de innovación tecnológica, para que de esa manera producción sea de calidad y les permita ser más competitivos en el mercado local,

Referencias

- Aristizábal, R. (2007). El microcredito como alternativa de crecimiento para la economía colombiana. *Revistas Ciencias Estratégicas*, 15(17), 39-57. Recuperado el 04 de mayo de 2022, de <https://www.redalyc.org/pdf/1513/151320347003.pdf>
- Banco Central de Reserva del Peru . (2011). *Glosario de terminos economicos*. Lima: Banco Central de Reserva del Peru. Recuperado el 21 de mayo de 2022, de <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Glosario/Glosario-BCRP.pdf>
- Baque, H. (2020). *Las microfinanzas y su aporte al desarrollo de las microempresas de la parroquia Noboa, Cantòn 24 de mayo*. Universidad Estatal del Sur de Manabì. Manabì: Universidad Estatal del Sur de Manabì. Recuperado el 02 de mayo de 2022, de <http://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/2443/1/Haylis%20Baque-%20Tesis.pdf>
- Behar, D. (2008). *Metodologia de la investigacion*. Shalom. Recuperado el 19 de mayo de 2020, de file:///C:/Users/Admin/Downloads/Libro_metodologia_investigacion_Behar_1.pdf
- Bernal, C. (2010). *Metodologia de la investigacion* (Vol. tercera edicion). colombia: Pearson educacion. Recuperado el 18 de mayo de 2022, de <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Cahuana, T., & Jines, M. (2017). *Las microfinanzas y el desarrollo económico de las micro y pequeñas empresas textiles del distrito de Yauli - periodo 2015*. Universidad Nacional de Huancavelica. Huancavelica: Universidad Nacional de Huancavelica. Recuperado el 02 de mayo de 2022, de <file:///C:/Users/Admin/Downloads/TP%20-%20UNH.%20CONT.%200082.pdf>

- Camacho, K. (2015). *Microcredito y su aporte al desarrollo economico y social del sector microempresarial en la ciudad de Guayaquil al 2015*. Universidad de Guayaquil. Guayaquil: Universidad de Guayaquil. Recuperado el 02 de mayo de 2022, de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/9546/1/Tesis%20Kathy%20Camacho.pdf>
- Camacho, L. (2010). Impacto de las microfinanzas en el bienestar e importancia de las pymesen la economía mundial. *ingenieria industrial*(28), 61-83. Recuperado el 04 de mayo de 2022, de <https://www.redalyc.org/pdf/3374/337428494005.pdf>
- Carrasco, S. (2005). *Metodologia de la investigacion cientifica*. Lima: San Marcos. Recuperado el 18 de mayo de 2022, de <file:///C:/Users/Admin/Downloads/metodologia-de-la-investigacion-cientifica-carrasco-diaz.pdf>
- Castillo, P. (2011). Politica economica: crecimiento economico, desarrollo economico, desarrollo sostenible. *Resvista internacional del mundo economico y del derecho*, 1-12. Recuperado el 06 de mayo de 2022, de <http://www.revistainternacionaldelmundoeconomicoydelderecho.net/wp-content/uploads/RIMED-Pol%C3%ADtica-econ%C3%B3mica.pdf>
- COMEX-Perù. (2020). *Las micro y pequeñas empresas en el Perú resultados 2020*. COMEX-Perù. Recuperado el 15 de mayo de 2022, de <https://www.comexperu.org.pe/upload/articles/reportes/reporte-mypes-2020.pdf>
- Consultative Group to Assist the Poor (CGAP). (2003). Microfinance means financial. *Helping to Improve Donor Effectiveness in Microfinance*, 1- 2. Recuperado el 10 de mayo de 2022, de <https://www.cgap.org/sites/default/files/CGAP-Donor-Brief-Microfinance-Means-Financial-Services-for-the-Poor-Mar-2003.pdf>

- Consultative Group to Assist the Poor (CGAP). (2004). Key principles of microfinance. *Building financial systems for the poor*, 1-2. Recuperado el 10 de mayo de 2022, de <https://www.cgap.org/sites/default/files/CGAP-Consensus-Guidelines-Key-Principles-of-Microfinance-Jan-2004.pdf>
- Delfín, F., & Acosta, M. (20 de abril de 2016). Importancia y análisis del desarrollo empresarial. 186-202. doi:<http://dx.doi.org/10.14482/pege.40.8810>
- Flores, N., & Valdès, D. (10 de julio de 2020). Las microfinanzas y su aporte al desarrollo productivo. Un enfoque de género. *Revista Científica Multidisciplinaria Arbitrada YACHASUN*, 4(7), 2-18. doi:<https://doi.org/10.46296/yc.v4i7.003>
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación* (Vol. sexta edición). Mexico: McGRAW-HILL. Recuperado el 18 de mayo de 2022, de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hinojosa, M. (2020). *Las microfinanzas y su incidencia en el desarrollo agrícola de los micro productores de café en la provincia de Rodríguez de Mendoza, Amazonas, año 2018*. Universidad San Martín de Porres. Lima: Universidad San Martín de Porres. Recuperado el 02 de mayo de 2022, de https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/6791/hinojosa_mm_n.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Julio, P. (2020). Importancia del modelo de gestión empresarial para las organizaciones modernas. *revistas de investigación en ciencias de la administración ENFOQUES*, 4(16), 272-283. Recuperado el 06 de mayo de 2022, de <https://www.redalyc.org/journal/6219/621965988007/html/>
- Lacalle, M. (2001). Los microcreditos: Un nuevo instrumento de financiación para luchar contra la pobreza. *Revista de Economía Mundial*, 5, 121-138. Recuperado el 05 de

mayo de 2022, de
<http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/394/b1193614.pdf?sequence>

Lizarzaburu, E., & Del Brío, J. (16 de junio de 2016). Evolución del sistema financiero peruano y su reputación bajo el índice Merco. Período: 2010-2014. *Suma de negocios*, 7, 94-112. Recuperado el 13 de mayo de 2022, de <file:///C:/Users/Admin/Downloads/1-s2.0-S2215910X16300313-main.pdf>

Llosa, R. (2007). Importancia de las microfinanzas, microcredito y los empresarios de las microempresas. *THEMIS Revista De Derecho*, 54, 253-260. Recuperado el 04 de mayo de 2022, de <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/themis/article/view/8882/9288>

Millan, A., Consuegra, D., Molina, A., & Esteban, À. (2000). Identificación de los beneficios para el consumidor del marketing relacional: el caso de las entidades financieras. *Revista europea de la dirección economía de la empresa*, 9(3), 147-156. Recuperado el 11 de mayo de 2022, de https://www.researchgate.net/profile/David-Martin-Consuegra-Navarro/publication/277475896_La_identificacion_de_los_beneficios_para_el_consumidor_del_marketing_relacional_el_caso_de_las_entidades_financieras/links/5a8ac7eb0f7e9b1a9554b96e/La-identificacion

Morales, C. (2018). La Influencia Del Microcrédito En El Crecimiento Económico De La Ciudad De El Alto Del Sector Comercio. 1-20. Recuperado el 02 de mayo de 2022, de [https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/17809/%c2%a8La%20Influencia%20Del%20Microcr%3%a9dito%20En%20El%20Crecimiento%20Econ%](https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/17809/%c2%a8La%20Influencia%20Del%20Microcr%3%a9dito%20En%20El%20Crecimiento%20Econ%20)

c3%b3mico%20De%20La%20Ciudad%20De%20El%20Alto%20Del%20Sector%
20Co.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Muhammad, J. (06 de diciembre de 2021). Microfnance towards micro-enterprises development in rural. *Discover Sustainability* , 1-15. doi: <https://doi.org/10.1007/s43621-021-00066-3>

Ñaupas, H. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis* (Vol. 4a Edición). Bogota: Ediciones de la U. Recuperado el 19 de mayo de 2022, de file:///C:/Users/Admin/Downloads/Naupas_Metodologia_de_la_investigacion_4.pdf

Ochoa, J. (2017). *Influencia de las microfinanzas para el crecimiento y gestión de su negocio de los comerciantes del mercado internacional San José de la ciudad de Juliaca en el año 2015*. Universidad Nacional del Antiplano-Puno. Puno: Universidad Nacional del Antiplano. Recuperado el 02 de mayo de 2022, de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/3993/Ochoa_Oblitas_Jose_Antonio.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Periche, G., Ramos, E., & Chamolí, A. (octubre de 2020). La morosidad ante un confinamiento del Covid-19 en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz, Perú. *Investigación Valdizana*, 14(4), 206- 212. doi:<https://doi.org/10.33554/riv.14.4.801>

Pontificia Universidad Católica de Chile. (2009). Las microfinanzas como instrumento de superacion de la pobreza. *Pontificia Universidad Católica de Chile*, 198. Recuperado el 10 de mayo de 2022, de <https://politicaspUBLICAS.uc.cl/wp-content/uploads/2016/02/Microfinanzas.pdf>

- Ramos, F. (2021). El sobreendeudamiento como problema legal y social. Propuesta de reforma del Código de Protección y Defensa del Consumidor. *Desde el Sur*, 13(1), 1-22. doi: <https://dx.doi.org/10.21142/des-1301-2021-011>
- Robles, R. (2020). *Las microfinanzas y el desarrollo empresarial de los comerciantes del mercado central de Cajabamba – 2018*. Universidad Señor de Sipàn. Pimentel: Universidad Señor de Sipàn. Recuperado el 02 de mayo de 2022, de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7370/Robles%20Vald%C3%A9z%20Ra%C3%BA1%20Piomer.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Roldan , A. (2020). *Microcreditos y su incidencia en la produccion agricola de la asociacion de trabajadores de chonero del bajo, Cantòn el Empalme 2019*. Proyecto de investigacion previo a la obtencion del titulo de: Economista, Universidad Estatal del Sur de Manabì, Jipijapa. Recuperado el 02 de mayo de 2022, de <http://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/2925/1/TESIS%20ANA%20ROLDAN%20CAICEDO%20%28final%29.pdf>
- Salazar, G. (2018). *Analisis de las microfinanzas y su influencia en la productividad del sector agricola*. Universidad Tècnica de Ambato, Ambato. Ecuador: Universidad Tècnica de Ambato. Recuperado el 02 de mayo de 2022, de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/28706/1/T4361M.pdf>
- Sanhueza, P. (10 de marzo de 2019). Impacto de las microfinanzas en la microempresa local. *Diemension empresarial*, 17(2), 1-11. doi:<http://dx.doi.org/10.15665/dem.v17i2.1933>
- Silva, M., & Garcia, N. (2011). *Microfinanzas cumbre mundial del microcrèdito* (Vol. V). España: Fundación Iberoamericana para el Desarrollo FIDE. Recuperado el 04 de

mayo de 2022, de

http://www.fundacionfide.org/upload/02/91/Libro_VCumbreMicrocredito.pdf

Tambini, J., & Díaz, E. (2020). *Innovación financiera en el contexto del COVID-19*. Lima:

Moneda. Recuperado el 16 de mayo de 2022, de

[https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Revista-Moneda/moneda-](https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Revista-Moneda/moneda-182/moneda-182-07.pdf)

[182/moneda-182-07.pdf](https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Revista-Moneda/moneda-182/moneda-182-07.pdf)

Toledo, C. (2016). Impacto de las microfinanzas en el crecimiento de las mipymes

(alojamientos, hostales y hoteles) del Callejón de Huaylas, departamento de Ancash

(2010-2014). *Aporte Santiaguino*, 9(2), 329-338.

doi:<http://dx.doi.org/10.32911/as.2016.v9.n2.205>

Toledo, E. (06 de junio de 2018). Microfinanzas en el Perú y los desafíos de la bancarización.

Revista de Micro e Pequeñas Empresas e Empreendedorismo da Fatec Osasco

(*REMIPE*), 4(1), 48-62. Recuperado el 14 de mayo de 2022, de

[https://pdfs.semanticscholar.org/0253/9af5ddf14c00bd6ba83941082b5ec7f078bf.p](https://pdfs.semanticscholar.org/0253/9af5ddf14c00bd6ba83941082b5ec7f078bf.pdf)

[df](https://pdfs.semanticscholar.org/0253/9af5ddf14c00bd6ba83941082b5ec7f078bf.pdf)

Valera, R., & Bedoya, O. (14 de agosto de 2006). Modelo conceptual de desarrollo

empresarial basado en competencias. *Estudios generales*, 22(100), 21-47.

Recuperado el 04 de mayo de 2022, de

<http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v22n100/v22n100a01.pdf>

Apéndices

Apéndice A: Matriz de consistencia

Problema General	Objetivo General	Hipótesis general	variables	Metodología
¿Existe relación entre el manejo de las microfinanzas y el desarrollo empresarial de los empresarios del centro comercial Gamarra Wanka?	Determinar la relación entre el manejo de las microfinanzas y el desarrollo empresarial de los empresarios del centro comercial Gamarra Wanka.	Si existe relación entre las microfinanzas y el desarrollo empresarial de los empresarios del centro comercial Gamarra Wanka.	Variable Microfinanzas Dimensiones: - Beneficios relacionados desde la perspectiva del consumidor - Financiamiento - Crecimiento económico - Gestión de negocios	X: Métodos: Científico Enfoque: Cuantitativo Tipo: aplicada Nivel: Correlacional causal Diseño: No experimental transaccional
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Variable Y: Desarrollo empresarial	Población y muestra: 78 empresarios Instrumento: Cuestionario Técnica: Encuesta
<ul style="list-style-type: none"> ¿Existe relación entre los Beneficios relacionados desde la perspectiva del consumidor y el desarrollo empresarial de los empresarios del centro comercial Gamarra Wanka? ¿Existe relación entre el crecimiento económico y el desarrollo empresarial de los empresarios del centro comercial Gamarra Wanka? ¿Existe relación entre la Gestión de negocios y el desarrollo empresarial de los empresarios del centro comercial Gamarra Wanka? 	<ul style="list-style-type: none"> Identificar la relación que existen entre los Beneficios relacionados desde la perspectiva del consumidor y el desarrollo empresarial de los empresarios del centro comercial Gamarra Wanka. Identificar la relación que existen entre el crecimiento económico y el desarrollo empresarial de los empresarios del centro comercial Gamarra Wanka. Identificar la relación que existen entre la gestión de negocios y el desarrollo empresarial de los empresarios del centro comercial Gamarra Wanka. 	<ul style="list-style-type: none"> Si existe relación entre los Beneficios relacionados desde la perspectiva del consumidor y el desarrollo empresarial de los empresarios del centro comercial Gamarra Wanka. Si existe relación entre el crecimiento económico y el desarrollo empresarial de los empresarios del centro comercial Gamarra Wanka. Si existe relación entre la Gestión de negocios y el desarrollo empresarial de los empresarios del centro comercial Gamarra Wanka. 		

Apéndice B: Operacionalización de variables

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Interrogante	Instrumento	Escala valorativa
Microfinanzas	Beneficios relacionados desde la perspectiva del consumidor	Confianza y reducción de riesgos	1	Cuando usted tiene una deuda con una entidad microfinanciera lo paga puntualmente	Cuestionario	<ol style="list-style-type: none"> 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Medianamente de acuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
			2	Su empresa se encuentra en la capacidad de asumir un crédito.		
		Ventajas económicas	3	Los intereses que cobra la entidad microfinanciera es un factor determinante para que usted solicite un crédito.		
			4	Los plazos de pago que la entidad microfinanciera propone para usted son los adecuados.		
		Simplificación e incremento de la eficiencia en el proceso de decisiones	5	El crédito que le otorga la entidad microfinanciera para usted es de gran apoyo para invertir en su empresa.		
			6	Cuando usted solicita un crédito a una entidad microfinanciera le brindan la información necesaria sobre los requisitos que se necesitan para su evaluación y aprobación.		
		Beneficios sociales	7	Considera que la opinión de otros microempresarios es un factor determinante para que la entidad microfinanciera lo califique a usted como un buen cliente.		
			8	La entidad microfinanciera con la que usted trabaja, le brinda toda la información de los beneficios e inconvenientes del crédito.		
	Crecimiento económico	Recursos humanos	9	Considera que la mano de obra que usted emplea es un factor importante para el crecimiento económico de su empresa.		
		Recursos naturales	10	Usted como microempresario considera que la obtención de un crédito contribuye con el crecimiento de su empresa		
			11	Considera que la calidad de sus productos cumple las necesidades de sus clientes.		
		Capital	12	Usted como microempresario considera que el capital de su negocio está incrementando ya que tuvo la posibilidad de financiarse con una entidad microfinanciera.		
			13	Las ganancias que genera su empresa usted lo invierte comprando nuevas mercaderías.		

	Tecnología	14	Considera que estar actualizado tecnológicamente es importante para su empresa ya que le permite innovar y diseñar sus productos
		15	Considera que la innovación tecnológica es un factor importante para el crecimiento de su empresa
		16	Usted como microempresario considera que la gestión de su negocio es un factor importante para tomar decisiones administrativas.
		17	Su empresa ha incrementado su nivel de productividad gracias a que puede financiarse con alguna entidad microfinanciera.
Gestión de negocios	Gestión de negocios	18	Usted como microempresario considera que tiene la capacidad de llevar el control administrativo de su empresa
		19	Las funciones y responsabilidades de su empresa le contribuyen a usted a tener una adecuada gestión de empresarial
		20	Usted considera que la motivación y el compromiso es un factor determinante para trabajar en equipo.
		21	Considera que recibir información de manera regular sobre los productos más vendidos de su empresa, para usted es importante ya que le permite manejar su inventario.
		22	Es importante para usted que su empresa trabaje con diferentes proveedores para cada tipo de materia prima o para algún servicio utilizado en la producción de su producto
Desarrollo empresarial		23	Usted como microempresario considera que año tras año cuenta con nuevas oportunidades para el desarrollo de su empresa
		24	Usted como microempresario considera que más allá de generar ingresos contribuye con el crecimiento y desarrollo de su región.

Apéndice C: Instrumento de recolección de datos

Cuestionario dirigido para los empresarios

Presentación:

Buen día (tardes), soy Katiana Luz Palacios Ore; bachiller de la EAP. de Administración y Finanzas de la facultad de ciencias de la empresa, me encuentro realizando la tesis titulada “Relación del manejo de las microfinanzas y el desarrollo empresarial de los empresarios del centro comercial Gamarra Wanka”, este cuestionario tiene como objetivo, recopilar información relevante sobre las microfinanzas y el desarrollo empresarial de los comerciantes del centro comercial Gamarra Wanka.

Confidencialidad:

La información proporcionada en este cuestionario será utilizada con fines netamente académicos y es de interés, su contenido será tratado en forma confidencial, los datos se mantendrán en absoluta reserva y usted será libre de aceptar o revocar el consentimiento

Instrucciones:

Lee cuidadosamente cada enunciado antes de seleccionar una alternativa, seleccione únicamente una sola respuesta y marque con una X. Este cuestionario está estructurado por ítems con una escala cuantitativa que son las siguientes

1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Medianamente de acuerdo	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo
-----------------------------	------------------	----------------------------	---------------	--------------------------

I. Datos generales

1. Genero

- a) Masculino. ()
- b) Femenino. ()

2. Rango de edad

- a) 18-30. ()
- b) 31-45. ()
- c) 46-55. ()
- d) 56-65. ()
- e) 65 a más. ()

3. Tamaño de la empresa

- a) Microempresa. ()
- b) Pequeña empresa. ()
- c) Mediana empresa. ()

4. Nivel de ingreso mensual

- a) 200 – 575
- b) 576 – 2500
- c) 2501- 4500

- d) 4501- 6517
e) 6518-8817

5. Usted alguna vez tuvo experiencia de optar por un préstamo en una entidad microfinanciera

- a) Si. ()
b) No. ()

N°	Ítems	Puntuación				
		1	2	3	4	5
1	Cuando usted tiene una deuda con una entidad microfinanciera lo paga puntualmente.					
2	Su empresa se encuentra en la capacidad de asumir un crédito.					
3	Los intereses que cobra la entidad microfinanciera es un factor determinante para que usted solicite un crédito.					
4	Los plazos de pago que la entidad microfinanciera propone para usted son los adecuados.					
5	El crédito que le otorga la entidad microfinanciera para usted es de gran apoyo para invertir en su empresa.					
6	Cuando usted solicita un crédito a una entidad microfinanciera le brindan la información necesaria sobre los requisitos que se necesitan para su evaluación y aprobación.					
7	Considera que la opinión de otros microempresarios es un factor determinante para que la entidad microfinanciera lo califique a usted como un buen cliente.					
8	La entidad microfinanciera con la que usted trabaja, le brinda toda la información de los beneficios e inconvenientes del crédito.					
9	Considera que la mano de obra que usted emplea es un factor importante para el crecimiento económico de su empresa.					
10	Usted como microempresario considera que la obtención de un crédito contribuye con el crecimiento de su empresa.					
11	Considera que la calidad de sus productos cumple las necesidades de sus clientes.					

12	Usted como microempresario considera que el capital de su negocio está incrementando ya que tuvo la posibilidad de financiarse con una entidad microfinanciera.					
13	Las ganancias que genera su empresa usted lo invierte comprando nuevas mercaderías.					
14	Considera que estar actualizado tecnológicamente es importante para su empresa ya que le permite innovar y diseñar sus productos					
15	Considera que la innovación tecnológica es un factor importante para el crecimiento de su empresa					
16	Usted como microempresario considera que la gestión de su negocio es un factor importante para tomar decisiones administrativas.					
17	Su empresa ha incrementado su nivel de productividad gracias a que puede financiarse con alguna entidad microfinanciera.					
18	Usted como microempresario considera que tiene la capacidad de llevar el control administrativo de su empresa.					
19	Las funciones y responsabilidades de su empresa le contribuyen a usted a tener una adecuada gestión de empresarial					
20	Usted considera que la motivación y el compromiso es un factor determinante para trabajar en equipo.					
21	Considera que recibir información de manera regular sobre los productos más vendidos de su empresa, para usted es importante ya que le permite manejar su inventario.					
22	Es importante para usted que su empresa trabaje con diferentes proveedores para cada tipo de materia prima o para algún servicio utilizado en la producción de su producto.					
23	Usted como microempresario considera que año tras año cuenta con nuevas oportunidades para el desarrollo de su empresa					
24	Usted como microempresario considera que más allá de generar ingresos contribuye con el crecimiento y desarrollo de su región.					

Apéndice D: Validación de instrumento



JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento: Cuestionario para medir las microfinanzas y el desarrollo empresarial en los microempresarios del centro comercial gamarra wanka 2022 de la ciudad de Huancayo

Objetivo: Determinar la relación entre el manejo de las microfinanzas y el desarrollo empresarial en los microempresarios del centro comercial gamarra wanka

Apellidos y Nombres del Evaluador: ARROYO DAVILA, HERBERT ALBERTO

Grado académico del evaluador: Mag. Administración Estratégica de Empresas

N°	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	SI	NO
1	Los ítems del instrumento de recolección de datos reflejan el contenido temático	X	
2	Los ítems están de acuerdo con las dimensiones e indicadores planteados en la operacionalización de variables	X	
3	Los ítems del instrumento permiten recoger información de acuerdo con los objetivos planteados	X	
4	Los ítems permiten demostrar la hipótesis	X	
5	El instrumento tiene una estructura lógica	X	
6	Los ítems tienen una buena relación	X	
7	Existen relación entre el ítem y la opción de respuesta	X	
8	Los ítems son suficientes	X	

Sugerencia del experto

Debe preguntar rango de edades en su cuestionario, para validar que cumplan con el perfil de cliente de las microfinanzas.

Debe especificar en el ítem del cuestionario: "Tamaño de la empresa", el nivel de ventas de microempresa, pequeña y mediana empresa.

En consecuencia, el instrumento puede ser aplicado

Huancayo, 04 de junio del 2022

ARROYO DAVILA, HERBERT ALBERTO

JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento: Cuestionario para medir las microfinanzas y el desarrollo empresarial en los microempresarios del centro comercial gamarra wanka 2022 de la ciudad de Huancayo

Objetivo: Determinar la relación entre el manejo de las microfinanzas y el desarrollo empresarial en los microempresarios del centro comercial gamarra wanka

Apellidos y Nombres del Evaluador: SOTELO BAZALAR, JORGE ANTONIO

Grado académico del evaluador: Magister en Finanzas Corporativas

Nº	CRITERIOS DE EVALUACION	SI	NO
1	Los ítems del instrumento de recolección de datos reflejan el contenido temático	X	
2	Los ítems están de acuerdo con las dimensiones e indicadores planteados en la operacionalización de variables	X	
3	Los ítems del instrumento permiten recoger información de acuerdo con los objetivos planteados	X	
4	Los ítems permiten demostrar la hipótesis	X	
5	El instrumento tiene una estructura lógica	X	
6	Los ítems tienen una buena relación	X	
7	Existen relación entre el ítem y la opción de respuesta	X	
8	Los ítems son suficientes	X	

Sugerencia del experto

.....
En consecuencia, el instrumento puede ser aplicado

Huancayo 30 de mayo del 2022



DR. JORGE SOTELO BAZALAR
HUANCAYO, PERÚ

Firma

JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento: Cuestionario para medir las microfinanzas y el desarrollo empresarial en los microempresarios del centro comercial gamarra wanka 2022 de la ciudad de Huancayo

Objetivo: Determinar la relación entre el manejo de las microfinanzas y el desarrollo empresarial en los microempresarios del centro comercial gamarra wanka

Apellidos y Nombres del Evaluador: Huánuco Centeno, Lourdes

Grado académico del evaluador: Magister

N°	CRITERIOS DE EVALUACION	SI	NO
1	Los ítems del instrumento de recolección de datos reflejan el contenido temático	X	
2	Los ítems están de acuerdo con las dimensiones e indicadores planteados en la operacionalización de variables	X	
3	Los ítems del instrumento permiten recoger información de acuerdo con los objetivos planteados	X	
4	Los ítems permiten demostrar la hipótesis	X	
5	El instrumento tiene una estructura lógica	X	
6	Los ítems tienen una buena relación	X	
7	Existen relación entre el ítem y la opción de respuesta	X	
8	Los ítems son suficientes	X	

Sugerencia del experto

1. Me parece que son demasiadas preguntas, las personas que te van a dar la información ¿te darán adecuadamente las respuestas de las 30 preguntas?.
2. En tamaño de la empresa, consideras: microempresa, pequeña empresa y mediana empresa, si el estudio es de microfinanzas, ¿no sería mejor que consideres sólo a microempresa?, ¿qué pasaría si encuentras a pequeña empresa o mediana empresa?
3. Dentro de los ítems, en el nro. 5 y 6: Los plazos de pago que la entidad microfinanciera propone para usted son los adecuados y El crédito que le otorga la entidad microfinanciera para usted es de gran apoyo para invertir en su empresa: La entidad le va otorgar el monto y el plazo en función a una evaluación cuantitativa y cualitativa, es así como se determina su capacidad de pago del microempresario, aun así, el microempresario esté o no esté de acuerdo, depende de él si acepta o no.

En consecuencia, el instrumento puede ser aplicado

Huancayo 04 de Junio del 2022



Firma

Apéndice E: Evidencias del padrón de los dueños de stands

Nº TDA	NOMBRE Y APELLIDO	CEL	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC
1	Flore Bernacola		38	35	35	33	35	35	35	35				
2	Javier Porta	5.00	38	35	35	33	35	35						
3	Jhon Marin	5.00 923686270	33	35	35	33	35	35	35	35				
4	Elva Soto		33	35	35	33	35	35	40	35				
5	Etura Soto		33	35	35	33	35	35	35	35				
6	Zenia Capcha	5.00 964040802	33	35	35	33	35	35	35	35				
8	Allen Reyna	5.00	38	35	35	33	35	35	40	35				
9	Nestor Cardena		38	40	35	33	35	40	40	35				
10	Yesica Gaspar		33	35	35	33	35	35	35	35				
11	Eliseo Comua	5.00 964062175	38	35	35	33	35	35	35	35				
12	Hilda Terribio	5.00 94010444	38	35	40	33	35	35	35	35				
13	Edith Berrocal	5.00 962224499	33	35	35	33	35	35	35	35				
14	Albert Reyna	5.00	33	35	35	35	35	35	35	35				
15	Elva Guerra	5.00	33	35	40	33	35	35	35	35				
SSHH		5.00	33	35	35	33	35	35	35	35				

Nº TDA	NOMBRE Y APELLIDO	CEL	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC
16	Jhony Medrano	5.00 9474941818	38	35	35	33	35	35	35	35				
17	Nancy Vely Chavez	5.00 964433378	38	35	35	33	35	35	40	35				
18	Yovana Condo		33	35	35	33	35	35	35	35				
19	Dionisia	5.00	33	35	35	33	35	35	35	35				
21	Ruth Yaviri	5.00	33	35	35	33	35	35	35	35				
22	Dicrasia	5.00	33	35	35	33	35	35	35	35				
23	Edith Berrocal	5.00	33	35	35	33	35	35	35	35				
24	Merica Pihue	5.00 933031295	38	35	35	33	35	40	35	35				
25	Mady Molina Bernaldo	5.00 921965002	38	35	35	33	35	35	35	35				
26	Angela Palomino	5.00 947196630	38	35	35	33	35	35	40	35				
27	Noemi Raymundo		33	35	35	33	35	35	35	35				
28	Maxima Cardenas	5.00	33	33	33	33	33	33	35	35	35	35	35	35
29	Rosa Montes	964064093	33	35	35	33	35	35	40	35				
30	Flavia Espesa	5.00 968839099	33	35	40	33	35	35	35	35				
31	Maxima Pihue	961442212	38	35	40	38	35	35	35	35				

Apéndice F: Evidencias de la aplicación del instrumento