



UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS APLICADAS

FACULTAD DE NEGOCIOS

PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN DE BANCA Y FINANZAS

Variables de comportamiento de los clientes pymes y consumo que podrían ser predictores de morosidad

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Para optar el título profesional de Licenciado en Administración de Banca y Finanzas

AUTOR(ES)

Morales Triviños, Jhosseline Patricia (0000-0001-9645-9729)

Rivera Muñante, Stewart Joel (0000-0002-2314-1872)

ASESOR

Vásquez Reátegui, Romy Enith (0000-0003-3460-4147)

Lima, 11 de marzo del 2021

RESUMEN

El siguiente artículo propone explicar las principales variables de comportamiento de los clientes pymes y consumidores que podrían ser predictores de morosidad de acuerdo a la valoración de las diversas fuentes especializadas. Para lograrlo, en un primer momento se explican las variables predictoras de la morosidad para los clientes de consumo, como lo son el comportamiento dentro de su ciclo de vida, la educación financiera que puede recibir en su entorno familiar, su nivel educativo, características demográficas, factores emocionales, entre otros. Por otro lado, se explica que, en el caso de clientes pyme, las variables que se consideran son la experiencia previa, las variables cualitativas y cuantitativas que determinan su capacidad de pago, la evaluación crediticia por parte de las entidades financieras y la importancia de las garantías en la toma de decisión de otorgar un crédito para este tipo de clientes. La importancia de este artículo radica en revisar cuáles son los principales indicadores utilizados en la identificación oportuna del riesgo en los clientes para la mejor toma de decisiones, lo que contribuye a la cartera con clientes más saludables. Adicionalmente, busca brindar conocimiento e información, tanto a las instituciones financieras como a aquellos agentes financieros que tienen que ver con colocaciones de crédito, interesados en identificar conductas que puedan inducir al incumplimiento en ambos tipos de clientes.

Palabras clave: Predictores de morosidad, pyme, endeudamiento financiero, préstamos empresariales, incumplimiento de pagos.

ABSTRACT

The following article proposes to explain the main behavior variables of SME clients and consumers that could be predictors of delinquency according to the valuation of the various specialized sources. To achieve this, at first, the predictive variables of delinquency for consumer customers are explained, such as behavior within their life cycle, the financial education they can receive in their family environment, their educational level, demographic characteristics, and emotional factors, among others. On the other hand, it is explained that, in the case of SME clients, the variables considered are previous experience, qualitative and quantitative variables that determine their payment capacity, credit evaluation by financial institutions and the importance of the guarantees in the decision-making of guarantying a loan for this type of clients. The importance of this paper lies in reviewing the main indicators used in the timely identification of client risk for better decision making, which contributes to a portfolio with healthier clients. In addition, it seeks to provide knowledge and information, both to financial institutions and to those financial agents involved in credit placements, interested in identifying behaviors that may induce default in both types of clients.

Keywords: Predictors of delinquency, SMEs, financial indebtedness, business loans, default on payments

Tabla de contenido

RESUMEN	2
ABSTRACT	3
INTRODUCCION.....	6
I. Clientes de consumo y clientes pyme.....	8
II. Definiciones de morosidad y comportamiento moroso.....	10
III. Variables exógenas que predicen la morosidad en los clientes consumo y pyme.....	15
3.1. Variables de ciclo de vida, demográficas y de comportamiento	15
3.1.1. Variables de ciclo de vida	15
3.1.2. Variables demográficas	15
3.1.3. Variables de comportamiento de pago	17
3.2. Variables de riesgo crediticio y factores macroeconómicos.....	19
3.2.1. Variables de sobreendeudamiento y morosidad.....	19
3.2.2. Variables de riesgo crediticio.....	21
3.2.3. Variables macroeconómicas.....	21
3.3. Aporte de la información cuantitativa y cualitativa y la asimetría de la información	22
3.3.1. Aporte de la información cuantitativa y cualitativa	22
3.3.2. Asimetría de la información.....	23
3.4. Variables de conocimiento y gestión.....	25
3.4.1. Falta de educación financiera.....	25
3.4.2. Características de gestión y habilidades empresariales.....	26
3.4.3. Experiencia previa y el efecto de las garantías	27
IV. CONCLUSIONES.....	29
BIBLIOGRAFÍA	31

TABLA DE FIGURAS

Figura 1. Morosidad de créditos a pequeñas y micro empresas expresadas en porcentajes	12
Figura 2. Morosidad de créditos directos (comparativo 2019 vs 2020).....	14

INTRODUCCIÓN

De acuerdo con El Comercio (2019), la morosidad de deudas de clientes de consumo representa el 2,9% del total de créditos dados por la banca. A este índice se le suma el 8,3% de los créditos que se han declarado en pérdida, asumidos por el patrimonio de las entidades por no poder cobrarse. Estos datos deben evaluarse siguiendo los factores que explican el incumplimiento de pago pues ayudan a explicar la ocurrencia de este tipo de pérdida dada por clientes de banca y cajas municipales.

A partir de este panorama, se puede entender la importancia de identificar a los clientes morosos para evitar pérdidas no deseadas y con ello colocar créditos que se terminen convirtiendo en una cartera sana para sus acreedores, permitiendo un círculo virtuoso entre créditos, colocación y cobranzas.

El método de investigación utilizado implica la recopilación de información diversa encontrada en 30 investigaciones desarrolladas por expertos, los cuales han analizado el comportamiento, tanto de personas naturales como de pequeñas empresas. En estas investigaciones se pueden encontrar análisis de tipo estadístico, mediante recopilación de información sobre casos estudiados, llegando a interesantes conclusiones. Los hallazgos de estas investigaciones han sido recopilados aquí con el propósito de responder a la siguiente pregunta: ¿qué variables del comportamiento de los clientes Consumo y Pyme son predictoras del comportamiento moroso de los mismos?

El objetivo de este estudio es determinar características y/o comportamientos predictores de morosidad en ambos tipos de clientes (consumo y pyme) a través de la identificación de una serie de características y/o variables. Para ello, se han organizado cuatro capítulos.

En un primer momento, se han establecido las definiciones de cómo se asume el cliente de consumo y cliente pyme, sus características y su diferenciación con conceptos que pueden resultar similares. Se define como cliente de consumo a aquella persona natural que cuenta con créditos directos para pago de bienes, servicios y/o gastos personales (revolventes y no revolventes). Por otro lado, un cliente pyme es la persona natural o jurídica que desarrolla servicios de gestión empresarial y que cuenta con préstamos para sus necesidades propias del negocio: capital de trabajo, activo fijo, entre otros. Más adelante veremos la definición de cliente pyme en el Perú.

En un segundo momento se aclara cómo la morosidad puede entenderse en relación con la cantidad de los días de atraso en el pago de una deuda, teniendo las categorías: problema potencial (atrasos en pagos mayores de 8 días), deficiente (atrasos en pagos mayores de 30 días), dudoso (atrasos mayores a 60 días) y pérdida (atrasos mayores a los 120 días).

En el tercer capítulo, se han dividido las variables predictoras de morosidad en las siguientes:

- *Variables sociales y de comportamiento* como ciclo de vida, demográficas y de comportamiento moroso.
- *Variables de riesgo crediticio* como el sobreendeudamiento, riesgo y evaluación crediticia y variables macroeconómicas.
- *Aporte de información cualitativa y cuantitativa* (ratios financieros, ratios e información cualitativa de las empresas) y asimetría de la información.
- *Variables de conocimiento y gestión*, que también son mitigadoras de riesgo, tales como educación financiera, gestión y habilidad del empresario, la experiencia previa y el aporte de las garantías.

Para cada una de estas variables se ha logrado agrupar distintos autores que hacen referencia y destacan su importancia en la predicción de la morosidad crediticia.

I. Clientes de consumo y clientes pyme

De acuerdo con la normativa de la SBS 11356-2008, cuya última actualización se realizó en el año 2019 (SBS, 2009) el *deudor minorista* es una persona natural o jurídica que cuenta con créditos directos o indirectos clasificados como de consumo (revolventes y no revolventes), a créditos hipotecarios para vivienda, a créditos para microempresas (mypes) y a créditos para pequeñas empresas (pymes) (SBS, 2008).

En principio, el *cliente de consumo* corresponde a aquella persona natural que cuenta con créditos directos o indirectos clasificados como revolvente, no revolvente e hipotecario (SBS, 2008). El mercado financiero apunta a diferentes tipos de créditos para este consumidor. Entre los principales se consideran los siguientes:

- a) **Crédito de consumo revolvente:** líneas de crédito de las cuales se puede disponer total o parcialmente, hasta un monto máximo aprobado. Puede ser usado cuantas veces se requiera y no tiene un número fijo de cuotas.
- b) **Crédito de consumo no revolvente:** préstamos hasta un tope máximo autorizado. Tienen un número de cuotas definidas y en cada pago realizado, la deuda va disminuyendo.
- c) **Créditos hipotecarios para vivienda:** créditos otorgados a personas naturales para la adquisición, construcción, refacción, remodelación, ampliación, mejoramiento y subdivisión de vivienda propia.

Por otro lado, el *cliente pyme*, pequeño y micro empresario, es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente. Tiene como objetivo desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios (SBS, 2008). Dentro de los créditos a los que pueden acceder se cuentan los siguientes:

- a) **Créditos a pequeñas empresas:** Son aquellos créditos destinados a financiar actividades de producción, comercialización o prestación de servicios, otorgados a personas naturales o jurídicas, cuyo endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) es superior a S/. 20 000 pero no mayor a S/. 300 000 en los últimos seis (6) meses.

- b) **Créditos a microempresas:** Son aquellos créditos destinados a financiar actividades de producción, comercialización o prestación de servicios, otorgados a personas naturales o jurídicas, cuyo endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) es no mayor a S/. 20 000 en los últimos seis (6) meses.

Las características que deben reunir las mypes y pymes para que sean consideradas como tal corresponden al número de trabajadores y el volumen de ventas que acumulen anualmente, medidas por Unidades Impositivas Tributarias (UIT):

- a) **Número total de trabajadores:** - La microempresa (mypes) abarca de uno (1) hasta 10 trabajadores inclusive. La pequeña empresa (pymes) abarca de uno (1) hasta 50 trabajadores inclusive.
- b) **Niveles de ventas anuales:** - La microempresa hasta el monto máximo de 150 UIT. La pequeña empresa a partir de monto máximo señalado para las microempresas y hasta 850 UIT.

II. Definiciones de morosidad y comportamiento moroso

Para poder determinar la cartera morosa, se debe revisar primero las siguientes categorías de créditos que determinan si el cliente se encuentra en mora. Para ello, se evalúan cuatro categorías de clasificación crediticia que plantea la SBS(2008; 2009).

2.1. Clasificación crediticia del deudor de la cartera de créditos a pequeñas empresas, microempresas, de consumo revolvente y no revolvente

- a) **Categoría normal:** deudores que vienen cumpliendo con el pago de sus créditos de acuerdo a lo convenido o con un atraso de hasta ocho 8 días calendario. En los créditos hipotecarios para vivienda, son aquellos deudores que vienen cumpliendo con el pago de sus créditos de acuerdo a lo convenido o con un atraso de hasta treinta 30 días calendario.
- b) **Categoría con problema potencial:** deudores que registran atraso en el pago de sus créditos de nueve 9 a treinta 30 días calendario. En los créditos hipotecarios para vivienda, son aquellos deudores que muestran atraso en el pago de treinta y uno 31 a sesenta 60 días calendario.
- c) **Créditos en categoría deficiente:** en el caso de los créditos a las pequeñas empresas, a microempresas y de consumo, se consideran los créditos a los deudores que registran atraso en el pago entre 31 y 60 días calendario. En los créditos hipotecarios para vivienda, comprende los créditos de los deudores que muestran atraso en el pago de sus créditos entre 61 y 120 días calendario.
- d) **Créditos en categoría dudoso:** en el caso de los créditos a pequeñas empresas, a microempresas y de consumo; se consideran los créditos de los deudores que registran atraso en el pago de 61 a 120 días calendario, mientras que en los créditos hipotecarios para vivienda corresponde a los créditos de los deudores que muestran atraso entre 121 y 365 días calendario.
- e) **Créditos en categoría pérdida:** en el caso de los créditos a pequeñas empresas, a microempresas y de consumo; se evalúan los créditos de los deudores que muestran atraso mayor a 120 días calendario, mientras que en los créditos hipotecarios para vivienda comprende los créditos de los deudores que muestran atraso en el pago de más de 365 días calendario.

2.2. Definición de créditos vencidos y en cobranza judicial, cartera morosa.

Además, según el mismo reglamento SBS 11356-2008 de evaluación y clasificación del deudor y exigencia de provisiones, se tienen las siguientes definiciones respecto a créditos vencidos y en cobranza judicial, que corresponden a la cartera morosa(SBS, 2009).

- a) **Créditos vencidos:** créditos que no han sido cancelados o amortizados por los obligados en la fecha de vencimiento y que contablemente son registrados como vencidos. En los créditos a pequeñas empresas y microempresas, corresponde al saldo total de los créditos con atraso mayor a 30 días. En los créditos de consumo, hipotecario para vivienda, arrendamiento financiero y capitalización inmobiliaria, corresponde a las cuotas impagas si el atraso es mayor a 30 días y menor a 90 días y al saldo total del crédito si el atraso supera los 90 días. En el caso de sobregiros en cuenta corriente, se considerará como crédito vencido a partir del día 31 de otorgado el sobregiro.
- b) **Cartera en cobranza judicial:** créditos cuya recuperación se encuentra en proceso judicial. Dentro de la cartera morosa tenemos tres tipos de carteras que engloban su definición.
 - o **Cartera atrasada:** suma de los créditos vencidos y en cobranza judicial
 - o **Cartera de alto riesgo:** suma de los créditos reestructurados, refinanciados, vencidos y en cobranza judicial
 - o **Cartera pesada:** suma de los créditos directos e indirectos con calificaciones crediticias del deudor de deficiente, dudoso y pérdida

2.3. Ratios financieros que miden la cartera morosa

Asimismo, es importante mencionar que las siguientes ratios financieros miden el porcentaje de la cartera morosa respecto a los créditos directos (financiamientos que las entidades financieras otorgan a los clientes, originando una deuda).

- o **Cartera Atrasada / Créditos Directos (%):** Porcentaje de los créditos directos que se encuentra en situación de vencido o en cobranza judicial
- o **Cartera Atrasada MN / Créditos Directos MN (%):** Porcentaje de los créditos directos en moneda nacional que se encuentra en situación de vencido o en cobranza judicial

- **Créditos Refinanciados y Reestructurados / Créditos Directos (%):** Porcentaje de los créditos directos que han sido refinanciados o reestructurados
- **Provisiones / Cartera Atrasada (%):** Porcentaje de la cartera atrasada que se encuentra cubierta por provisiones.

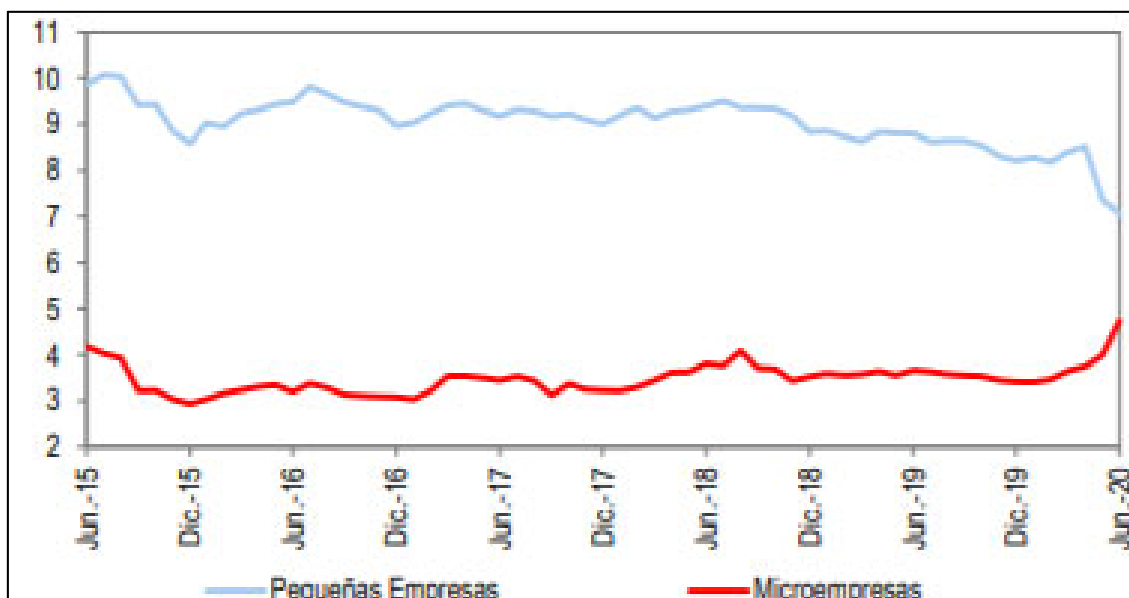


Figura 1. Morosidad de créditos a pequeñas y micro empresas expresadas en porcentajes. Fuente: “Carpeta de información del sistema financiero. Gráficos”, por SBS, 2020, p.17.

Como se aprecia en la Figura 1, la morosidad de las pequeñas empresas estuvo entre los 7 y 8% hasta el mes de junio del 2020 (tendencia a la baja) y las morosidades de las microempresas estuvieron entre 4 y 5% (tendencia alcista). Los porcentajes se han calculado dividiendo créditos atrasados/créditos directos de la banca múltiple.

2.4. Definición de comportamiento moroso

El estudio del comportamiento de los clientes está enfocado en la forma que ellos asumen decisiones para utilizar sus recursos financieros (líneas de crédito, vencimientos, utilización) tomando en cuenta el comportamiento de pago, el manejo del endeudamiento, el comportamiento de uso de los productos financieros y el nivel de relacionamiento. De igual manera, las variables de comportamiento financiero se pueden resumir en cuatro tipos:

- Situación actual del cliente:** número de días de retraso, saldo, antigüedad, edad, entre otros.

- b) **Peor situación histórica:** se puede establecer el número de días de retraso en pagos máximos en un determinado período (entre 2 y 9 meses); el número de veces que el cliente llegó a mora avanzada en el último trimestre, semestre o año; la utilización más alta o más baja en un período determinado; o el número máximo de débitos adheridos a la tarjeta.
- c) **Promedios:** se puede medir el promedio de utilización de límite en un determinado período; o el promedio de pagos realizados en el último trimestre, semestre o año.
- d) **Comparativos:** se puede comparar, por ejemplo, el consumo promedio de los últimos 3 meses con el consumo promedio de los últimos 6 meses. También se pueden comparar períodos interanuales como el primer trimestre del 2015 comparado con el similar período del 2014. O la cantidad de compras del último mes con el promedio de compras de los anteriores tres meses.

Según señala IPE-El Comercio, tras el inicio del estado de emergencia, la morosidad (el porcentaje de la cartera de crédito vencida o en cobranza judicial) en pymes se incrementó, y pasó de 3,38% en febrero a 3,62% en abril. Esta cifra es ligeramente superior a la morosidad promedio registrada durante el 2019 (3,48%), pero se mantiene baja. Más aún, en mayo, dicha tasa se redujo a 3,34%, monto similar a junio (3,38%).

Respecto al comportamiento de la morosidad en los últimos meses, Arbe (2020), gerente de Estudios Económicos de Scotiabank, explica que ello responde a la interacción de múltiples factores. Así, indica que la caída de mayo se debe a las reprogramaciones de los créditos realizadas por las entidades financieras, además de las colocaciones del programa Reactiva Perú, las cuales diluyeron el porcentaje de la cartera morosa en empresas.

Sin embargo, se observa incremento de morosidad en créditos de consumo, de menos del 4% al 6,38% en un año (SBS, 2020) con especial atención en créditos revolventes (tarjetas de crédito) como se puede observar en el cuadro adjunto:

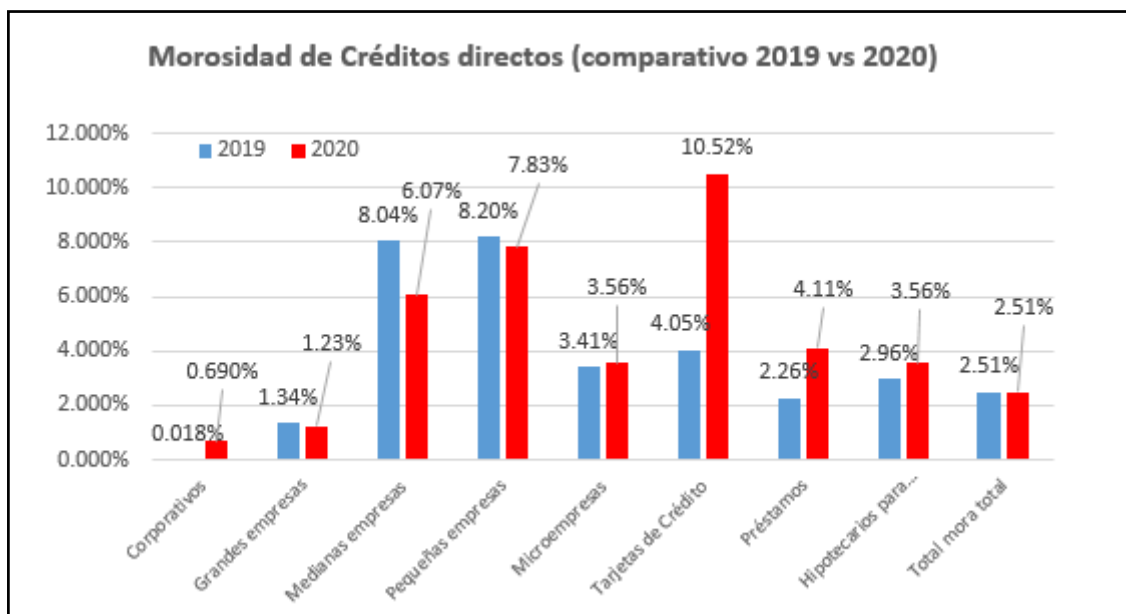


Figura 2. Morosidad de créditos directos (comparativo 2019 vs 2020). Fuente: “Carpeta de información del sistema financiero. Gráficos”, por SBS, 2020.

Como se aprecia en la Figura 2, la morosidad de las tarjetas de crédito se ha incrementado notablemente debido al incremento de la morosidad y la caída en las colocaciones al cierre del año 2020.

III. Variables exógenas que predicen la morosidad en los clientes consumo y pyme

3.1. Variables de ciclo de vida, demográficas y de comportamiento

Un primer grupo de autores ha encontrado que son las variables de ciclo de vida, demográficas, de estructura familiar y de comportamiento de pago las que ayudan a predecir la morosidad de los clientes de consumo y pyme que buscan acceder a créditos de las instituciones financieras.

3.1.1. Variables de ciclo de vida

Por un lado tenemos la *teoría del ciclo de vida*, en la cual se indica que los individuos maximizan la utilidad de su dinero o inversiones a partir de un conjunto de oportunidades comerciales a través del tiempo. Por ejemplo, las decisiones del consumidor dependen de la cantidad de sus recursos (ingresos actuales y futuros) y de las preferencias sobre diferentes productos básicos y sobre precios relativos. Los consumidores conocen la riqueza de su ciclo de vida y ahorran durante sus años laborales y gastan cuando se jubilan (Xiao, Ford & Kim, 2010).

Según el estudio de Xiao (2014), la morosidad y el comportamiento de pago para las personas naturales se centran en la influencia potencial de las **categorías del ciclo de vida familiar** y estigmatiza empíricamente las probabilidades de morosidad por diversas categorías del ciclo de vida. Este enfoque puede ayudar a los profesionales bancarios a prestar atención a las diversas necesidades de las familias en diversas categorías de ciclo de vida. Los hallazgos de este estudio sugieren que los consumidores en varias categorías de etapas del ciclo de vida tienen diversos riesgos en términos de morosidad de la deuda, lo que tiene implicaciones para los gerentes bancarios. Los gerentes deben ser conscientes de que la categoría del ciclo de vida es un factor importante en la morosidad de la deuda del consumidor. De igual manera, Xiao (2014) considera como variables importantes la **carga familiar y el estado civil** para definir el estilo de vida de estos grupos evaluados.

3.1.2. Variables demográficas

De manera complementaria, para Ciampi, Cillo y Fiano (2018), la morosidad de las personas naturales se asocia con la categoría del ciclo de vida, así como también con *variables demográficas* tales como **el estado civil, la edad o el número de hijos**. A partir

de ello, se ha encontrado que las parejas casadas con hijos y las mujeres solteras con hijos tienen más probabilidades de retrasarse en los pagos. Además, muestran que el **comportamiento de pago tardío se relaciona con los jóvenes, solteros y con bajos ingresos**. En otro contexto, un **hogar con niños** tiene mayores necesidades de consumo y con ello mayor probabilidad de incurrir en morosidad por deudas, a diferencia de un hogar sin hijos.

Asimismo, Lin, Dian, Gan y Cohen (2018) han encontrado seis factores demográficos que ayudan a estimar el riesgo de morosidad de clientes que acceden a créditos financieros. Estos incluyen cuatro características individuales de los consumidores (**edad, género, educación y empleador**) y dos características del hogar (**tamaño de la familia e ingresos anuales**). Estos seis factores demográficos influyen significativamente en el gasto y la deuda de las tarjetas.

Por otro lado, Matias y Bekerman (2018) agregan un par de variables más, a las básicas de características demográficas, expresan que ciertas características intrínsecas de los individuos podrían inferir en su calidad de prestatarios puntuales o impuntuales en el pago. Entre ellas están: **la edad, la nacionalidad, el sexo, la educación y el estado civil**. Para la primera variable, se proyecta que los individuos que se encuentran en el ciclo ascendente y descendente del desarrollo laboral tendrían una menor capacidad de pago por su **falta de experiencia y su baja propensión hacia la actividad laboral**, respectivamente; lo que incrementaría su vulnerabilidad y, por lo tanto, su capacidad de repago.

En paralelo, Xiao y Yao (2020) indican que las dificultades financieras relacionadas con la hipoteca pueden estar asociadas con la **estructura familiar**. Las familias de mayor tamaño, tienen más probabilidades que otras de retrasarse en los pagos de la hipoteca. Los préstamos a plazos y las deudas de tarjetas de crédito están asociados con la estructura familiar y las variables relacionadas. En comparación con los jóvenes solteros, tres tipos de familias (nidos vacíos, familias solitarias y padres solteros) tienen más probabilidades de pedir prestado mediante préstamos a plazos. Además, los padres solteros tienden a pedir prestado más que todos los otros tipos de familias, excepto los recién casados. Adicionalmente, las personas casadas tienden a tener niveles más altos de préstamos a plazos y deudas con tarjetas de crédito que las personas solteras.

En relación con ello, los resultados de O'Neill y Barrett, (2005 citado por Chamboko, Kadira, Mundia & Chamboko, 2017) indican que las **características**

sociodemográficas asociadas con las dificultades financieras incluyen el género, nivel de educación, edad, estado civil, etnia, propiedad de la vivienda y nivel de ingresos.

Complementando, según Delafrooz y Paim (2011), las características demográficas están relacionadas con el comportamiento financiero que, en consecuencia, determina las dificultades financieras, lo cual genera angustia financiera en la mayoría en las personas más jóvenes, el grupo de bajos ingresos y los menos educados. Una educación financiera limitada generalmente impulsa a tomar decisiones que conducen a dificultades financieras. Todo ello genera angustia financiera (Chamboko, Kadira, Mundia & Chamboko, 2017).

3.1.3. Variables de comportamiento de pago

Por otro lado, El *comportamiento de los clientes* es el resultado de observar los movimientos de los clientes e identificar tendencias que pronostiquen un desenlace futuro, a no ser que se pueda efectuar una acción, ya sea esta para eliminar el efecto de la tendencia o bien suavizar su impacto. Un componente importante del estudio del comportamiento de los clientes es de índole financiero.

Los consumidores suelen usar tarjetas de crédito emitidas por empresas especializadas, bancos o de la propia tienda retail. La información que deriva de las transacciones realizadas con el dinero plástico es sumamente útil para determinar las decisiones tomadas por los clientes respecto al uso de sus recursos financieros (líneas de crédito, vencimientos, utilización). Así, surgen variables relacionadas con el comportamiento de pago (puntualidad y retrasos), el manejo del endeudamiento (número de cuotas y plazos de pago), el comportamiento de uso de los productos financieros (frecuencia del uso), la morosidad, entre otros. **Los consumidores más jóvenes utilizan cada vez más sus tarjetas de crédito y, por ello, tienen más deudas, lo que aumenta el endeudamiento general.** Entre la población estudiantil universitaria que tienen un crédito de consumo, los estudiantes mayores acumulan niveles más altos de deuda durante sus años universitarios y, por lo tanto, tienden a deber cantidades mayores que sus contrapartes más jóvenes, según Lin, Dian, Gan y Cohen (2018).

Complementando estas ideas, para Xiao (2010), el comportamiento del consumidor cuando hace *gastos sin tope*, se basa en el modelo a través del cual los consumidores tienen ingresos laborales futuros inciertos y cuando enfrentan restricciones de liquidez, debido a una capacidad limitada de ingresos, estos hogares piden prestado en

sus tarjetas de crédito para financiar **la gratificación instantánea**. Las funciones de descuento hiperbólico describen el comportamiento humano que permite tomar decisiones hoy como si el futuro fuera un evento lejano. De esta manera, los consumidores mantendrían su riqueza en forma ilíquida, ya que dichos ilíquidos están protegidos de derroches de consumo. Así, no pueden suavizar el consumo, lo que termina generando un desbalance entre renta y consumo (la renta laboral cae y la falta de riqueza líquida genera una caída necesaria del consumo).

Abrantes-Braga y Veludo-de-Oliveira (2020) consideran que los consumidores con comportamiento de endeudamiento de alto riesgo muestran menos percepción financiera, esto denota que **la ansiedad por el dinero** y los conceptos erróneos de límite de crédito conducen a compras impulsivas y conductas de endeudamiento arriesgado. Los resultados del estudio muestran que la compra impulsiva está relacionada con la ansiedad hacia el dinero y la conducta de riesgo de endeudamiento. Los resultados también sugieren que el comportamiento de riesgo de endeudamiento es un mecanismo central que explica la relación entre las compras impulsivas, lo cual se observa en personas con educación financiera limitada.

De manera opuesta, para Yeap (2019), los usuarios de conveniencia usan sus tarjetas de crédito para hacer compras simplemente por la facilidad de uso y sus características de seguridad. Este grupo de consumidores siempre gasta dinero dentro de su presupuesto y puede liquidar completamente el saldo pendiente cada mes, a tiempo (García, 1980). Sin embargo, así como **existe un grupo responsable**, “otro grupo utiliza sus tarjetas de crédito como un servicio de préstamo financiero y siempre pagan intereses sobre los saldos impagos al emisor” (Lee & Kwon, 2002, citado por Yeap, 2019). Según los estudios de Yeap (2019), existen varios grupos de consumidores que también tienen algunos rasgos de comportamientos distintivos e interesantes, como perspicacia para las tendencias y los bienes materiales, responsabilidades financieras relativamente menores y menores comportamientos de compra compulsiva.

Otro concepto importante es el de la **cultura del materialismo**, según Gardarsdóttir (2017) es un factor que ayuda a entender esta grave conducta de gasto, ya que existen indicios de **consumo acelerado sin un tope**. Como parte de la alfabetización financiera **se debe conocer las causas y consecuencias del endeudamiento** y conocer cuáles son los factores principales para llegar a un sobre endeudamiento y cómo evitarlo. El materialismo resulta ser el principal desencadenante para la generación del

sobreendeudamiento y la generación desproporcionada del riesgo de morosidad de las entidades financiera.

De la misma manera, Matos *et al.* (2019) coinciden en que el **materialismo** influye en el comportamiento del consumidor. Para ellos, el materialismo puede vincular el efecto indirecto de todos los factores económicos, psicológicos y emocionales sobre el nivel de endeudamiento. De hecho, “El materialismo es un valor individual que reproduce la importancia que un consumidor otorga a la adquisición y posesión de cosas materiales” (Richins, 2010). Este estudio indica que el materialismo es un mediador en los efectos de la autoestima, la impulsividad, la actitud hacia la deuda, la actitud hacia las tarjetas de crédito y la vulnerabilidad económica sobre el endeudamiento del consumidor.

3.2. Variables de riesgo crediticio y factores macroeconómicos

Un segundo grupo de autores ha encontrado que variables de riesgo crediticio ayudan a predecir el riesgo de morosidad en el otorgamiento de créditos financieros para los clientes de consumo y las pyme. Para ello, consideran tres variables a considerar: el sobreendeudamiento y la morosidad, el riesgo crediticio que toman las entidades financieras al otorgar un crédito, el efecto de los factores macroeconómicos.

3.2.1. Variables de sobreendeudamiento y morosidad

Respecto al tema del **sobreendeudamiento**, Xiao y Yao (2020) utilizan dos indicadores relacionados con la deuda para medir las dificultades financieras: tener una relación deuda-ingresos superior al 40% y el retraso en el pago de la deuda durante 60 días o más. En el análisis multivariado realizado por este autor, los resultados muestran que las familias casadas con hijos tienen más probabilidades que las parejas sin hijos, los hombres y las mujeres solteros de retrasarse en el pago de la deuda durante 60 días o más.

Sin embargo, es importante destacar que, cuando la relación deuda-ingresos supera el 40%, no se encuentran diferencias en la estructura familiar en los otros indicadores de dificultad de la deuda. Estos resultados sugieren que las **variables socioeconómicas (deuda-ingresos) tienen mejor poder explicativo que las medidas de estructura familiar para explicar el sobreendeudamiento.**

Para complementar estos hallazgos acerca del sobreendeudamiento, Li, Ucar, y Yavas (2020) han encontrado que el **crecimiento del crédito** a menudo está relacionado con una mayor fragilidad, mayores atrasos y morosidad que generan un mayor nivel de

endeudamiento, provocado principalmente por las tarjetas de crédito. Esto ocurre porque el consumidor tiene el concepto de *límite de crédito*. Los límites de crédito llevan a los consumidores a experimentar un efecto llamado *ilusión de ingresos* que lleva a los consumidores a estimar presupuestos en función de sus límites de crédito en lugar de solo considerar sus propios ingresos. Esto fomenta el consumo y muchas veces el consumo excesivo, cuyo error está en que las personas creen que este límite de crédito forma parte de sus ingresos reales.

Por otro lado, Cyree (2020) estudia el **comportamiento del consumidor frente a su obligación de deuda y la subsecuente morosidad**. Aquí se observa el *efecto complementario* que demuestra que la morosidad inicia desde préstamos muy bajos. Un caso ejemplar es aquel cliente que tiene dos productos en una entidad financiera: un préstamo hipotecario (con la garantía inmobiliaria para evitar la morosidad) y una deuda en tarjeta de crédito. En este esquema, el consumidor siempre elegirá el pago de la deuda que tenga un saldo mayor para evitar una mayor morosidad y mayor pago de intereses en comparación con el pago de deuda de las tarjetas de crédito. Este efecto también se conoce como *el efecto de sustitución* Cyree (2020).

Sobre este mismo aspecto, pero analizado en empresas, Barja, Martínez, Arenas, Fleurquin, Nin, Ramasco y Tomas (2019) plantean que la **morosidad y el comportamiento de pago son una red interconectada sectorial financiera**, de esta manera, resulta un sistema mutuo entre todas las entidades financieras españolas, donde se puede analizar el comportamiento de deuda de un cliente.

Este sistema mayormente analiza al cliente con el modelo de MARKOV, donde ponderan datos del consumidor y también enumeran factores comunes que pueden tener los clientes para llegar a un incumplimiento de pago. En concreto, se encuentra tres bloques de comportamientos diferenciados en función de los sectores empresariales mencionados anteriormente. La capacidad de estimar cuantitativamente el tamaño de este efecto a través del análisis topológico de la red cliente-proveedor demostrada en este trabajo puede permitir que los modelos de evaluación de riesgos actuales los incluyan para la predicción futura de incumplimiento de manera sistemática.

Hoy en día, este efecto solo se incluye desde la perspectiva de los datos macro financieros. Por lo tanto, hay una falta de información relacional a nivel micro. Las relaciones de la red cliente-proveedor cubrirían esta brecha. Gracias a ello, se ha comprobado que esta dependencia ocurre en al menos dos escenarios diferentes: cuando la tasa de recuperación es homogénea y cuando es heterogénea para cada empresa. Sin

embargo, cuando la tasa de recuperación depende de una propiedad topológica como la diversificación de clientes, aumenta el contagio por defecto.

Finalmente, también se indica que la **falta de capacidad para asumir todas las deudas** puede ser provocada por la pérdida del empleo, por un divorcio, por una enfermedad prolongada o por la muerte de un familiar. Por ejemplo, no sería sorprendente ver un aumento en la tasa de morosidad en las economías donde aumentó la tasa de desempleo (Li, Ucar & Yavas, 2020).

3.2.2. Variables de riesgo crediticio

La *evaluación de riesgos* ha estado, desde hace varios años, en función a la rentabilidad de cada entidad financiera. Para Chavarín (2015), el riesgo de crédito toma la forma de índice de morosidad, definido como **la proporción de cartera vencida respecto a la cartera total de un banco** a pesar de mantener cierta solidez en la rentabilidad.

Por su parte, Schindele y Andrea (2016) anotan que, desde Basilea II, los bancos han tenido que evaluar las **ponderaciones de riesgo** de cada crédito otorgado, aunque solo deben cumplir con los requisitos mínimos de capital social para su cartera de crédito general. Suponiendo una cartera de crédito constante, los requisitos del pilar I de Basilea II podrían, por lo tanto, implicar la necesidad de estar equipado con una mayor cantidad de capital social regulatorio debido a niveles de riesgo potencialmente más altos.

Según Gutiérrez-Nieto y Serrano-Cinca (2017), la **poca evaluación de las entidades financieras y la confianza de los bancos en las garantías**, a veces presentadas para el respaldo de un crédito, además de la presión competitiva de las entidades financieras para ganar cada día más clientes, obliga a que estas otorguen préstamos que terminan siendo incobrables.

3.2.3. Variables macroeconómicas

Fallanca, Forgione y Otranto (2020) consideran las **variables monetarias** como un impulsor de la morosidad con la expectativa de que un **aumento en la tasa de interés** provocaría más incumplimientos. En su trabajo se introduce la presencia de regímenes económicos en modelos lineales con variables macroeconómicas. Se considera también que las variables monetarias que impulsan la morosidad generan expectativa de que el aumento en la tasa de interés provoque más incumplimientos.

A su vez, revisan el caso de las personas naturales para detectar cuál llega a ser el impacto de los impulsores emocionales y las redes sociales en las decisiones por defecto, ya que estas pueden ser influyentes para decisiones (comentarios sin cuidado respecto al efecto que generarían). Estas influyen negativamente en el índice de morosidad ya que crean tendencias de no pago en muchas ocasiones, dependiendo de la situación del mercado y/o público objetivo, según Lingxiao Li, Erdem Ucar, Abdullah Yavas (2020).

3.3. Aporte de la información cuantitativa y cualitativa y la asimetría de la información

Un tercer grupo de autores recalca la importancia de la información cualitativa (tiempo de vida de las empresas, sectores de operación, puntualidad en la entrega de balances financieros, resultados de auditorías y la cantidad de socios) y cuantitativa (ratios financieros y su análisis) que se extrae de los clientes que asumen créditos financieros. Asimismo destaca que la falta de información o asimetría de la información afecta, tanto a las entidades financieras que quieren colocar créditos como a los mismos clientes.

3.3.1. Aporte de la información cuantitativa y cualitativa

Para Altman, Sábato y Wilson (2010) examinan 22 índices financieros potencialmente útiles. Estiman que, cuando se combinan, brindan la mejor predicción general de quiebras corporativas. Las variables se clasifican en cinco categorías de ratios estándar: ratios de liquidez, rentabilidad, apalancamiento, solvencia y actividad.

Para Ciampi (2018), los ratios financieros son las variables cuantitativas más comunes que predicen la morosidad. Para ello, se apoyan en el tiempo de vida de las empresas, el tipo de sector a desarrollar, la puntualidad al presentar sus informes financieros, resultados en auditorías internas, cantidad de socios. **A mayor cantidad de socios, mayor es el aporte de patrimonio y con ello menos riesgo de entrar a morosidad.** A su vez, también explica que una calificación crediticia establece una capacidad de pago que tiene una empresa frente a sus deudas. Toda entidad financiera se basa en este indicador para un resultado más exacto de cumplimiento de las pequeñas empresas.

Para Ciampi (2018), las variables cualitativas más comunes que predicen la morosidad son el **tiempo de vida de las empresas, el tipo de sector a desarrollar, la puntualidad al presentar sus informes financieros**, resultados en auditorías internas, cantidad de socios. Según Ciampi (2018), las entidades financieras se basarán en la

confiabilidad de estas variables (cualitativas y cuantitativas) y evaluarán cuáles de éstas se adaptan mejor a sus políticas crediticias y mejoran sus RSC (responsabilidad social corporativa).

A estas variables, Castagnolo y Ferro (2014) suman que, en el caso de personas jurídicas, la evaluación de la morosidad basada en modelos de riesgo crediticio contables y no contables, los modelos O y Z son análisis discriminantes multivariantes, que está basado en cinco **razones contables** que representan valores sustitutivos de liquidez, rentabilidad, apalancamiento, solvencia y el nivel de actividad de una empresa. En comparación con el método CAMPBELL, que analiza la **información del mercado** (datos cualitativos como experiencia previa, antigüedad de negocio, etc.) y la contabilidad vigente de una empresa (datos cuantitativos como ratios financieros). Estos métodos predicen estrictamente el incumplimiento de la empresa, al tener una respuesta positiva o negativa. El método MERTON al igual que el método CAMPBELL analizan los factores de mercado y la contabilidad de la empresa, pero también brindan un **dato probabilístico (% de ratios de solvencia y liquidez)** para poder determinar el grado de incumplimiento de la empresa.

De manera complementaria, Moradi y Rafail (2019) mencionan que la creación de un nuevo modelo dinámico ayuda a evaluar mejor a los clientes en épocas de afectación política, ya sea que se presentan **crisis financieras y/o inestabilidad política**. Este modelo dinámico presentado tiene mejor resultado comparándolo con un modelo estático, el cual solo se basa en tasas de morosidad estándar del mercado, ya que evalúa directamente **sectores morosos** (categoría problema potencial a pérdida) desde que muestran los indicios de incumplimiento. Este modelo muestrea basándose en una tabla de datos que muestran los patrones de incumplimiento de los clientes y algunos detalles no evaluados con anterioridad en la banca, como la **moralidad del deudor**. Dicha evaluación también puede tomar como optimizador de asignación de recursos, ya que también presenta datos del segmento de análisis actuales.

3.3.2. Asimetría de la información

Para Eluid (2019) y Kakuru (2008), la teoría financiera implica que la asimetría de información en el sector de las pyme ayuda a entender gran parte de la **exclusión relativa de estas empresas del sector formal**. La idea se basa en los problemas gemelos de selección adversa y riesgo moral que prevalecen cuando el prestamista y el prestatario

tienen información incompleta no solo sobre la transacción del préstamo, sino también entre ellos (Stiglitz & Weiss, 1981). En este caso, el prestatario evita revelar información crítica sobre la transacción (porque hacerlo pondrá en peligro el éxito de la solicitud del préstamo), pero el prestamista tiene pocas formas de determinar este motivo porque es demasiado costoso o es imposible hacerlo.

De acuerdo con ello, según Altman, Sabato y Wilson (2010), los bancos no solo deben aplicar diferentes procedimientos (en el proceso de solicitud y comportamiento) para gestionar las pyme, en comparación con las grandes empresas corporativas, sino que estas organizaciones también **deberían utilizar sistemas de puntuación y calificación dirigidos específicamente a la cartera de pyme**. La falta de información no financiera y de cumplimiento sobre las empresas de la muestra es un factor limitante significativo que las obliga a excluir una parte relevante de las pequeñas empresas sin datos contables.

Por otro lado, Song, Yu y Lu (2017) explican el funcionamiento del *supply chain finance* (SCF), concepto muy usado a nivel empresarial. Este se refiere a un conjunto de soluciones financieras que hacen partícipes a socios comerciales (clientes), por ejemplo, es el caso conocido como *factoring*, *leasing*, entre otros productos. EL SCF ha colaborado en mejorar la liquidez y capital de trabajo en las pymes, a diferencia de los bancos tradicionales los proveedores de servicios financieros que participan en las SCF ofrecen servicios para una gestión en base al suministro y toma de medidas para controlar el riesgo a causa de la asimetría de la información.

Sobre este mismo punto, para Song, Yu y Lu (2017), las SCF resulta una alternativa de mejorar la asimetría de la información cuyo objetivo es alinear el flujo financiero y que genera como resultado proporcionar capital de trabajo, liquidez a los socios comerciales y acelerar la entrada de efectivo. Asimismo, la solución de SCF depende de la información crediticia y estados financieros, a través de la evaluación de las solicitudes de financiamiento de las pymes. A partir de ello, los proveedores de servicios financieros consideren principalmente de sus transacciones ascendentes y descendentes que incluye la información de la transacción y condición de capital de trabajo.

Finalmente, Dias, Matias y Azzim (2018) explican que la ley europea exige que todas las instituciones informen sobre todos los préstamos anteriores mayores a €50 mil mensuales a sus bancos centrales. Esta información se mantiene en el registro central de créditos de los bancos centrales. Por lo tanto, al otorgar un nuevo préstamo, un banco

puede observar el monto total prestado de otros bancos para poder analizar su nivel de endeudamiento presente y si el solicitante tiene préstamos vencidos.

3.4. Variables de conocimiento y gestión

Una cuarta variable que ayuda a entender el comportamiento de endeudamiento y cálculo de morosidad responde a las variables de conocimiento y gestión (mitigadores del riesgo). En este orden, se ha considerado tres variables: la falta de educación financiera, los rasgos de la gestión y las características del empresario, además de la experiencia previa con el manejo de créditos.

3.4.1. Falta de educación financiera

En el estudio de Zahirovic- Herbert, Gibler y Chatterjee (2016) se explica que la **falta de educación financiera contribuye a la morosidad tanto directa como indirectamente**. Uno de los mecanismos por los cuales la falta de conocimientos financieros contribuye a la morosidad es el exceso de confianza de los prestatarios en su capacidad para evaluar con precisión las opciones hipotecarias. Asimismo, los prestatarios alfabetizados tienen menos probabilidad de caer en morosidad, ya que conocen sobre la tasa de interés o los límites que tienen sus préstamos.

En esta misma línea, Gardarsdóttir (2017) también concluye que como parte de la **alfabetización financiera** se debe conocer las causas y consecuencias del endeudamiento, conocer cuáles son los factores principales para llegar a un sobre endeudamiento y como evitarlo. Gardarsdóttir (2017) comenta que el comportamiento del consumidor de gasto sin tope responde a que, en su mayoría, la población carece de una **educación integral financiera** que le permita desarrollar habilidades de administración de dinero, desde cuánto gastar hasta cuándo gastar. Como parte de la alfabetización financiera se debe conocer las causas y consecuencias del endeudamiento y conocer cuáles son los factores principales para llegar a un sobre endeudamiento y cómo evitarlo.

Matias y Bekerman (2018) supone que **el nivel de educación general** será relevante para mejorar la situación del prestatario, al otorgarle mayores competencias para manejar su actividad lucrativa, su dinero o sus inversiones. En el estudio se obtiene cuatro perfiles los consumidores excelentes pagadores (EP) muestran una condición de perfecto cumplimiento de pago sin haber presentado retraso, buen pagador (BP) que

engloban el grupo de prestatarios con baja mora, morosos (MS) tienen un retraso significativo cuya brecha de pago es de entre uno y tres meses e incobrables (IS) el atraso es superior al trimestral; las características intrínsecas que pueden interferir en su calidad de prestatarios puntuales o impuntuales en el pago las cuales son: La nacionalidad, estado civil, situación residencial, personas en el hogar, prestatarios con su primer crédito.

Un tercer autor que relaciona la poca educación financiera de los clientes con el incumplimiento de pagos y la morosidad es el trabajo de Gutierrez-Nieto y Serrano-Cinca (2017). En los factores microeconómicos se parte desde la poca educación financiera de los clientes en temas de endeudamiento, la falta de compromiso de pago, falta de autocontrol de ingresos, también se presentan circunstancias negativas adversas como el desempleo en el país, gastos inesperados (salud) o la falta de un seguro.

Adicional a ello, según Xiao (2010) *la enseñanza de padres a hijos* permite que las personas desarrollen actitudes, conocimientos y comportamientos que ayuden a tener buenas y/o malas prácticas financieras. Para explicar esta relación se apoyan en **la teoría de la socialización** a través de la cual se entiende cómo la crianza permite que se asimilen hábitos financieros.

3.4.2. Características de gestión y habilidades empresariales

Por otro lado, las características de gestión y las **habilidades empresariales** ayudan a entender por qué una pyme puede llegar al incumplimiento de pagos. En el estudio de Korutaro, Akakunda y Nalukenge (2014), se han identificado tres estrategias genéricas que ofrecen rutas fundamentalmente diferentes hacia la ventaja competitiva: las *estrategias de liderazgo* apuntan a una ventaja competitiva en una amplia gama de segmentos de la industria, mientras que *las estrategias de enfoque* tienen costo objetivo la ventaja de costos (enfoque de costos) y *las estrategias de diferenciación* (enfoque de diferenciación) en un segmento estrecho; combinando una elección sobre el tipo de ventaja competitiva asociada con el alcance del objetivo estratégico en el que se quiere lograr la ventaja competitiva: diferenciación y costo.

Esta **ventaja competitiva** lleva a la buena gestión financiera y el desempeño de los préstamos que finalmente sugieren mejorar la gestión de riesgos, presupuesto y gestión de capital de trabajo que se asocian positivamente con la eficiencia de costos y propensión de reembolso de los préstamos. Sin embargo, cuando los préstamos

incumplidos se deben a malos procedimientos de gestión financiera, finalmente llegan al fracaso.

Para el marco de las personas jurídicas, el estudio Moyi (2019) muestra que contribuye al conocimiento existente establecer si los préstamos a las pequeñas empresas están asociados con un mayor riesgo crediticio en las instituciones micro financieras. Por ello, las instituciones micro financieras para mitigar el riesgo aplican garantías sociales para minimizar el riesgo de incumplimiento. También, hacen uso de la supervisión de pares y del capital de reputación para hacer frente al riesgo moral.

Ciampi (2018) menciona que se puede tomar en cuenta las relaciones de largo plazo que tienen las Mypes con las entidades financieras y estas son las que más cualidades evaluables demuestran como un historial de comportamiento de pago, las relaciones entre asesores y empresario. El autor indica también, en otro estudio, que mientras más pequeña sea una empresa son más fáciles las evaluaciones financieras para una predicción de un incumplimiento, a su vez, el resultado será más positivo en las cuales resaltan las variables gerenciales demostradas (Ciampi 2017).

3.4.3. Experiencia previa y el efecto de las garantías

Por último, dentro del factor experiencia previa, el estudio de Moyi (2019) muestra que los préstamos de las cooperativas se asocian con un menor riesgo de insolvencia a diferencia de los créditos correspondientes a las microempresas. Los resultados para micro bancos, cooperativas, instituciones financieras no bancarios y las organizaciones no gubernamentales no proporcionan suficiente evidencia para rechazar la hipótesis de que no existe correlación entre el crédito a las pymes y el riesgo crediticio.

En general, estos resultados muestran que las tecnologías que han sido utilizadas por las IMF (instituciones micro financieras), en particular los préstamos grupales y dirigidos a clientes mujeres, les han ayudado a mitigar los problemas de selección adversa y riesgo moral que se presume que restringen el acceso a financiación por parte de las pequeñas empresas.

Según indican Días, Matías y Azzim (2018), *las garantías* representan un papel fundamental en la otorgación de préstamos a pymes, ya que estos representan una mayor facilidad para el acceso al crédito y reducen el riesgo de incumplimiento para las entidades financieras. La influencia entre los bancos y las pymes ha sido muy estrecha en los últimos tiempos, ya que los bancos veían a las mype como empresas muy riesgosas

por su estructura y/o formalización. Esta desconfianza de las entidades financieras era un obstáculo grande para el crecimiento y sostenibilidad de las pymes. Sin embargo, la **aplicación de fondos de riesgos de garantía** es la mejor opción para que un país apoye el crecimiento de sus mypes. Con esta estrategia, aseguran el cumplimiento de los créditos otorgados por las entidades financieras, además de poder diseñar nuevas regulaciones para proporcionen mayor apoyo a las mypes. Gracias a ello, podrían acceder a las condiciones crediticias para obtener una fuente de financiamiento en condiciones viables (Znanstveno-Strucni, 2019).

En la misma línea para Dias, Matias y Azzim (2018) las garantías son uno los factores que **mitiga la falta de experiencia previa e historial crediticio**, las personas jurídicas que dejen garantías pueden acceder más rápido al sistema financiero, a pesar de no tener historial crediticio y sobre todo si el sector donde se encuentra su negocio depende mucho de sus activos

Sin embargo, para Cowan y Drexler (2015), las **garantías crediticias** afectan gravemente los incentivos económicos, lo que a su vez **aumenta las tasas de morosidad**. Por ejemplo, la presencia de garantías aumenta la tasa de morosidad en un 1,5% en 12 meses y más del 2% en 24 meses, en comparación con obligaciones similares no aseguradas. Esto ocurre debido a que los clientes no sienten el compromiso de pago al tener un fondo o un bien garantizado propio y se descuidan de sus pagos a tiempo. De acuerdo con ello, Gutiérrez-Nieto y Serrano-Cinca (2017) plantean que la confianza de los bancos en las garantías, a veces presentadas para el respaldo de un crédito, impulsa a que las entidades financieras otorguen préstamos que terminan siendo incobrables.

IV. CONCLUSIONES

Tras la revisión de las diferentes fuentes de información revisadas, se puede concluir que los autores tienen diferentes formas de ponderar las diferentes variables que afectan el comportamiento de los clientes consumo y pyme a nivel mundial.

Para los clientes de consumo, es importante tener en claro los momentos de su ciclo de vida en los cuales presentan mayor carga familiar. Según los estudios analizados, las parejas casadas con hijos y los padres solteros con hijos (destacando las madres solteras) tienen más probabilidades de retrasarse en los pagos; asimismo, un hogar con niños (mayor carga familiar) tiene mayor probabilidad de incurrir en morosidad por deudas a diferencia de un hogar sin hijos. También, se observa que los jóvenes, solteros y con bajos ingresos, tienen mayor probabilidad de incurrir en morosidad. Aquí se observa el uso de tarjetas de crédito, lo cual sumado a una menor capacidad de pago (recién se inician en sus actividades laborales), su vulnerabilidad incrementa junto a su capacidad de repago.

Otro factor importante es el nivel de ingresos y el nivel educativo de los clientes que caen en morosidad, observándose que clientes de ingresos más bajos y niveles educativos inferiores, presentan dificultades de pago. Los clientes de consumo también se ven afectados por su aprendizaje de padres a hijos, los hijos aprenden el comportamiento (positivo o negativo) de sus progenitores.

Por otro lado, los consumidores tienden a gastar, principalmente en tarjetas de crédito, sin tope, a pesar de tener un ingreso limitado, debido a un factor emocional-psicológico como es la gratificación instantánea (ilusión de ingresos) y la cultura del materialismo (compras compulsivas y/o impulsivas). Esto lleva al sobre endeudamiento y a su vez a la falta de pago. Un mitigador de este comportamiento es la educación financiera para obtener habilidades de administración del dinero. Finalmente, existen otros factores que pueden afectar a los clientes de consumo, tales como la pérdida de empleo, un divorcio, una enfermedad prolongada o la muerte de un familiar y la falta de un seguro.

En el caso de los clientes pyme, un factor que afecta la morosidad es la mala evaluación crediticia, por parte de entidades financieras, además de la presión competitiva por la colocación. Un factor mitigador es tomar en cuenta información cualitativa y a la vez cuantitativa de la empresa a analizar, lo cual significa que, además de la información

cuantitativa sobre ratios y análisis de ratios de solvencia, liquidez y apalancamiento; también, se debe tomar en cuenta la moralidad del deudor, basado en su historial crediticio.

Además, las colocaciones pyme se ven afectadas por la asimetría de Información, o la poca información que tienen las entidades financieras sobre los clientes pyme, dado que no son formales. Ante ello, es importante que las entidades financieras diseñen sistemas de puntuación dirigidos específicamente a la cartera pyme. Como mitigador en este aspecto, se postula que los proveedores brinden información al sistema financiero y así conocer más sobre el comportamiento de pago de sus posibles clientes.

La falta de educación financiera también afecta al cliente pyme, ya que conocen menos acerca de las tasas de interés o los límites que tienen sus préstamos. Otro factor a considerar son las circunstancias adversas tales como la falta de empleo por la caída del producto bruto interno, gastos de salud inesperados y la falta de un seguro, ya sea de salud personal o de su propio negocio.

Un mitigador, ante un riesgo de incumplimiento en las pymes, es que las mismas tengan estrategias de enfoque en su gestión: liderazgo en costos, enfoque en la especialización y tener ventajas comparativas respecto a sus competidores son mitigadores de la posibilidad de caer en morosidad pues tener una ventaja competitiva lleva a una mejor gestión financiera. En general una mala gestión financiera (inversión en activos que no incrementen las ganancias de la compañía) o el sobre endeudamiento, que incrementa su gasto financiero (que puede ser mitigado con mayor aporte de accionistas) llevan a las empresas al fracaso.

También en el caso de los clientes pyme, se observa que la desconfianza de las entidades financieras en otorgar financiamiento a estas empresas se ha visto mitigada por fondos de riesgos como garantía. Sin embargo, estos mismos fondos de garantías aumentan las tasas de morosidad, dado que los clientes pyme conocen sobre la existencia de este tipo de garantías y no sienten el compromiso de pagarlo, dado que saben que está garantizado.

Finalmente, la experiencia previa ayuda a mitigar las malas colocaciones, una mala experiencia como persona natural podría acarrear un riesgo moral que genere un incumplimiento de la pyme ante una falta de liquidez. Ante ello, contar con garantías de activos del propio negocio puede mitigar el riesgo de una mala colocación y un riesgo futuro de morosidad.

BIBLIOGRAFÍA

Asociación de Banca y Seguros [Asbanc]. (2020). *Tasas y gastos*. Recuperado de: <https://www.asbanc.com.pe/Paginas/Estadistica/Estadisticas.aspx?posTabActivo=2>

Abrantes-Braga, F. D. M., & Veludo-de-Oliveira, T. (2020). Help me, I can't afford it! Antecedents and consequence of risky indebtedness behavior. *European Journal of Marketing*. *European Journal of Marketing*, 54 (9), 2223-2244. <https://doi.org/10.1108/EJM-06-2019-0455>

Altman, E. I., Sabato, G., & Wilson, N. (2008). The value of non-financial information in SME risk management. *The Journal of Credit Risk*, 6(2), 95-127. <https://doi.org/10.21314/JCR.2010.110>

Barja, A., Martínez, A., Arenas, A., Fleurquin, P., Nin, J., Ramasco, J. J., & Tomás, E. (2019). Assessing the risk of default propagation in interconnected sectoral financial networks. *EPJ Data Science*, 8(1), 32. <https://doi.org/10.1140/epjds/s13688-019-0211-y>

Castagnolo, F., & Ferro, G. (2014). Models for predicting default: towards efficient forecasts. *The Journal of Risk Finance*, 10(1), 71-83. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/4237/423739513004.pdf>

Ciampi, F. (2017). The potential of top management characteristics for small enterprise default prediction modelling. *WSEAS Transactions on Business and Economics*, 14(1), 397-408. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/280922727_MANAGERIAL_CHARACTERISTICS_AND_DEFAULT_PREDICTION_MODELING_FOR_SMALL_FIRMS_EVIDENCE_FROM_SMALL_ITALIAN_FIRMS_PRELIMINARY_FINDINGS

Ciampi, F. (2018). Using corporate social responsibility orientation characteristics for small enterprise default prediction. *WSEAS Transactions on Business and Economics*, 15(1), 113-127. Recuperado de <https://www.wseas.org/multimedia/journals/economics/2018/a265907-592.pdf>

Ciampi, F., Cillo, V., & Fiano, F. (2020). Combining Kohonen maps and prior payment behavior for small enterprise default prediction. *Small Business Economics*, 54(4), 1007-1039. Recuperado de <https://link.springer.com/article/10.1007/s11187-018-0117-2>

Conexión Esan (2016). ¿Qué variables sirven para medir el desempeño de los clientes? *Conexión Esan*. Recuperado de: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/03/variables-sirven-para-medir-desempeno-clientes/>

Cowan, K., Drexler, A., & Yañez, A. (2015). The effect of credit guarantees on credit availability and delinquency rates. *Journal of Banking & Finance*, 59, 98-110. <https://doi.org/10.1016/j.jbankfin.2015.04.024>

Cyree, K.B. (2020). "The impact and evolution of consumer delinquencies on bank loan delinquencies", *Managerial Finance*, 46(7) . <https://doi.org/10.1108/MF-04-2020-0206>

De Matos, C., Vieira, V., Bonfanti, K., & Mette, F. (2019). Antecedents of indebtedness for low-income consumers: the mediating role of materialism. *Journal of Consumer Marketing*. <https://doi.org/10.1108/JCM-09-2017-2352>

Duarte, F. D., Gama, A. P. M., & Gulamhussen, M. A. (2018). Defaults in bank loans to SMEs during the financial crisis. *Small Business Economics*, 51(3), 591-608. Recuperado de <https://link.springer.com/article/10.1007/s11187-017-9944-9>

Fallanca, M. G., Forgione, A. F., & Otranto, E. (2020). Forecasting the macro determinants of bank credit quality: A non-linear perspective. *The Journal of Risk Finance*. <https://doi.org/10.1108/JRF-10-2019-0202>

Garðarsdóttir, R. B., & Dittmar, H. (2012). The relationship of materialism to debt and financial well-being: The case of Iceland's perceived prosperity. *Journal of Economic Psychology*, 33(3), 471-481. <https://doi.org/10.1016/j.joep.2011.12.008>

Gutiérrez-Nieto, B., Serrano-Cinca, C., & De la Cuesta†González, M. (2017). A multivariate study of over-indebtedness' causes and consequences. *International Journal of Consumer Studies*, 41(2), 188-198. <https://doi.org/10.1111/ijcs.12324>

Golman, M., & Bekerman, M. (2018). ¿ Qué determina la morosidad en las microfinanzas? El caso de la Asociación Civil Avanzar. *Problemas del desarrollo*, 49(195), 127-151. <https://doi.org/10.22201/iiec.20078951e.2018.195.62527>

Li, L., Ucar, E., & Yavas, A. (2020). Social capital and mortgage delinquency. *The Journal of Real Estate Finance and Economics*, 1-25. <https://doi.org/10.1007/s11146-020-09775-4>

Lin, L., Revindo, M.D., Gan, C. and Cohen, D.A. (2019), "Determinants of credit card spending and debt of Chinese consumers", *International Journal of Bank Marketing*, 37 (2), 545-564. <https://doi.org/10.1108/IJBM-01-2018-0010>

Medina, M.C. (23 de septiembre de 2020). “Entidades financieras evalúan estrategias ante probable deterioro de cartera de créditos”. *El Comercio*. Recuperado de: <https://elcomercio.pe/economia/peru/entidades-financieras-evaluan-estrategias-ante-probable-deterioro-de-cartera-de-creditos-bancos-reprogramaciones-reactiva-peru-ncze-noticia/>

Moradi, S., & Rafiei, F. M. (2019). A dynamic credit risk assessment model with data mining techniques: evidence from Iranian banks. *Financial Innovation*, 5(1), 1-27. Recuperado de <https://jfin-swufe.springeropen.com/articles>

Moyi, E. (2019), "Riskiness of lending to small businesses: a dynamic panel data analysis", *Journal of Risk Finance*, 20(1), 94-110. <https://doi.org/10.1108/JRF-09-2017-0140>

Nkundabanyanga, S.K., Akankunda, B., Nalukenge, I. and Tusiime, I. (2017), "The impact of financial management practices and competitive advantage on the loan performance of MFIs", *International Journal of Social Economics*, 44(1), 114-131. <https://doi.org/10.1108/IJSE-05-2014-0104>

Rodríguez, R. C. (2015). Morosidad en el pago de créditos y rentabilidad de la banca comercial en México. *Revista Mexicana de Economía y Finanzas. Nueva Época/Mexican Journal of Economics and Finance*, 10(1), 71-83. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/4237/423739513004.pdf>

Schindele, A., & Szczesny, A. (2016). The impact of Basel II on the debt costs of German SMEs. *Journal of Business Economics*, 86(3), 197-227. Recuperado de <https://link.springer.com/article/10.1007%2Fs11573-015-0775-3>

Shihadeh, F., Naradda Gamage, S. K., & Hannon, A. (2019). The causal relationship between SME sustainability and banks' risk. *Economic research-Ekonomska istraživanja*, 32(1), 2743-2760. <https://doi.org/10.1080/1331677X.2019.1655465>

Song, H., Yu, K. and Lu, Q. (2018), "Financial service providers and banks' role in helping SMEs to access finance", *International Journal of Physical Distribution & Logistics Management*, 48 (1), 69-92. <https://doi.org/10.1108/IJPDLM-11-2016-0315>

Superintendencia de Banca y Seguros [SBS]. (2008). *Resolución S.B.S.No 11356 – 2008*. https://intranet2.sbs.gob.pe/dv_int_cn/1097/v4.0/Adjuntos/11356-2008.r.pdf

Superintendencia de Banca y Seguros [SBS]. (2009). *Resolución S.B.S.No 14353 – 2009*. https://intranet2.sbs.gob.pe/dv_int_cn/968/v1.0/Adjuntos/14353-2009.r.pdf

Superintendencia de Banca y Seguros[SBS] (2020). *Carpeta de información del Sistema Financiero* [informe]. Recuperado de: <https://intranet2.sbs.gob.pe/estadistica/financiera/2020/Junio/SF-2102-jn2020.PDF>

Xiao, J. J., Ford, M. W., & Kim, J. (2011). Consumer financial behavior: An interdisciplinary review of selected theories and research. *Family and Consumer Sciences Research Journal*, 39(4), 399-414. <https://doi.org/10.1111/j.1552-3934.2011.02078.x>

Xiao, J. J., & Yao, R. (2014). Consumer debt delinquency by family lifecycle categories. *International Journal of Bank Marketing*. <https://doi.org/10.1108/IJBM-02-2013-0007>

Xiao, J.J. and Yao, R. (2020), "Debt types and burdens by family structures", *International Journal of Bank Marketing*, 38 (4), 867-888. <https://doi.org/10.1108/IJBM-07-2019-0262>

Versinsky, G. (2011). ¿Qué es la gestión del comportamiento de clientes? *Grupo Evaluando*. Recuperado de: <https://www.evaluandocrm.com/que-es-la-gestion-del-comportamiento-de-clientes/>

Zahirovic-Herbert, V., Gibler, K. M., & Chatterjee, S. (2016). Financial literacy, risky mortgages, and delinquency in the US during the financial crisis. *International Journal of Housing Markets and Analysis*. <https://doi.org/10.1108/IJHMA-12-2014-0060>

Zainudin, R., Mahdzan, N.S. and Yeap, M.-Y. (2019). Determinants of credit card misuse among Gen Y consumers in urban Malaysia. *International Journal of Bank Marketing*, 37(5), 1350-1370. <https://doi.org/10.1108/IJBM-08-2018-0215>