UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS APLICADAS

FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

**Análisis de los factores que afectan la morosidad de la
cartera Banca Pequeña y Mediana Empresa (Pyme) en
el Banco Internacional del Perú - Interbank**

TESIS

**Para optar el Título Profesional de: Licenciado en Administración de
Empresas**

AUTORES

Moncada Palomino, Julia Betsabeth (0000-0003-0926-6385)

Rodríguez Carbajal, Blanca Rosa (0000-0003-0945-1716)

ASESOR DE TESIS

Xavier Antonio Laos Laura (0000-0003-0715-8348)

LIMA, 18 DE JULIO DE 2018

DEDICATORIA

A nuestros hijos y familia que en todo momento nos apoyaron para cumplir este objetivo en nuestra vida.

AGRADECIMIENTOS

Este proyecto es el resultado de nuestro esfuerzo y dedicación. Nuestro agradecimiento a Xavier Laos, quien con el apoyo brindado nos guió para el desarrollo del presente trabajo. Asimismo, a todas las personas entrevistadas quienes colaboraron con su tiempo y nos permitió realizar el análisis y resultados de la presente investigación.

RESUMEN

La presente investigación de tesis tiene como principal objetivo analizar los factores que afectan la morosidad de la cartera Banca Pequeña y Mediana Empresa (Pyme) en el Banco Internacional del Perú, en adelante Interbank. Una vez analizadas e identificadas nos ayudará a implementar y desarrollar nuevas estrategias dentro del Banco, tales como: mejoras en los procedimientos y políticas de evaluación crediticia, asesoramientos continuos a los clientes Pymes y capacitación a los Ejecutivos de Negocios y Analistas de Admisión, el cual permitirán a disminuir la morosidad en la entidad bancaria.

En el primer capítulo, se realiza una breve introducción, la que está conformada por la presentación del tema, la enunciación del problema, la hipótesis, el objetivo general y los objetivos específicos.

En el segundo capítulo, se realiza el marco teórico para el entendimiento y desarrollo de la presente investigación, la cual está conformada por bases teóricas y bibliográficas referente al concepto, marco legal y financiamiento en las Pequeñas y Medianas Empresa, la evolución de la morosidad en las entidades bancarias, el proceso de evaluación crediticia y los lineamientos establecidos por el Banco Interbank.

En el tercer capítulo, se desarrolla la metodología de la investigación, la matriz de procesamiento de datos, la matriz de entrevistas y la operacionalización de variables, con el objetivo de establecer las herramientas a utilizar. Cabe precisar, que la información obtenida para el análisis y desarrollo de la presente investigación fue a través de entrevistas a profundidad y estructuradas, revisión documentaria del Banco Interbank, y finalmente las encuestas online.

En el cuarto capítulo, se realiza el análisis de datos y resultados, los cuales permitirán identificar estrategias a recomendar con el objetivo de implementar mejoras en el Banco Interbank, logrando como resultado la reducción de la morosidad en las Pequeñas y Medianas empresas.

Por último, en el quinto capítulo se detallan las conclusiones y recomendaciones de la presente investigación.

Palabras clave: Morosidad, pequeñas y medianas empresas, ratios financieros y evaluación crediticia.

ABSTRACT

The main objective of this thesis research is to analyze the factors that affect the delinquency of the Small and Medium Bussines (Pyme) portfolio in the International Bank of Peru, hereinafter Interbank. Once analyzed and identified, it will help us to implement and develop new strategies within the Bank, such as: improvements in credit assessment procedures and policies, ongoing advice to Pyme clients and training to Business Executives and Admission Analysts, which will allow to reduce the delinquency in the bank.

In the first chapter, a brief introduction is made, which is made up of the presentation of the topic, the enunciation of the problem, the hypothesis, the general objective and the specific objectives.

In the second chapter, the theoretical framework is made for the understanding and development of the present investigation, which is formed by theoretical and bibliographic bases referring to the concept, legal framework and financing in the Small and Medium Enterprises, the evolution of the delinquency in the banking entities, the credit evaluation process and the guidelines established by the Interbank Bank.

In the third chapter, the research methodology, the data processing matrix, the interview matrix and the operationalization of variables are developed, with the aim of establishing the tools to be used. It should be noted that the information obtained for the analysis and development of the present investigation was through in-depth and structured interviews, documentary review of Banco Interbank, and finally the online surveys.

In the fourth chapter, the analysis of data and results is carried out, which will allow the identification of strategies to be recommended in order to implement improvements in

the Interbank Bank, resulting in the reduction of delinquency in Small and Medium Enterprises.

Finally, in the fifth chapter the conclusions and recommendations of the present investigation are detailed.

Key words: Delay in payment, small and medium businesses, financial ratios y credit evaluation.

ÍNDICE

ÍNDICE.....	8
INDICE DE TABLAS	10
ÍNDICE DE FIGURAS	13
INTRODUCCIÓN	15
CAPÍTULO I. TEMA DE INVESTIGACIÓN	18
TEMA DE INVESTIGACIÓN:	18
SITUACIÓN PROBLEMÁTICA PRINCIPAL	18
SITUACIÓN PROBLEMÁTICA SECUNDARIO	19
PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN	20
HIPÓTESIS INICIAL	20
OBJETIVOS GENERALES	20
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	20
MATRIZ DE CONSISTENCIA	22
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	23
LA PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA	23
<i>Marco Legal</i>	29
<i>Financiamiento</i>	31
LA MOROSIDAD	34
<i>Otros Países</i>	38
PROCESO DE EVALUACIÓN CREDITICIA	46
<i>Criterios de Evaluación Crediticia</i>	46
<i>Documentación requerida para la evaluación de un crédito Pyme</i>	47
<i>Metodología de Evaluación Crediticia de Créditos Pymes</i>	48
BANCO INTERNACIONAL DEL PERÚ - INTERBANK	49
<i>Reseña Histórica</i>	50
<i>Lineamientos Operativos del área de Banca Pequeña Empresa</i>	50
<i>Score</i>	53
<i>Proceso de Evaluación Crediticia</i>	54

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN	55
MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	55
TIPO DE INVESTIGACIÓN	55
DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	56
POBLACIÓN Y MUESTRA	56
TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS	57
INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	57
<i>Entrevista a Profundidad</i>	58
<i>Entrevista Estructurada</i>	61
<i>Revisión Documentaria</i>	65
<i>Encuestas Dirigidas</i>	65
DISEÑO DE LOS INSTRUMENTOS INVESTIGACIÓN	68
MATRIZ DE PROCESAMIENTO DE DATOS	69
MATRIZ DE ENTREVISTAS.....	71
CONTEXTO.....	75
LA APLICACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS SE REALIZARÁ CONSIDERANDO LAS SIGUIENTES PAUTAS:	75
OPERACIONALIZACION DE VARIABLES	78
CAPITULO IV: ANÁLISIS DE DATOS Y RESULTADOS.....	80
ENTREVISTA A PROFUNDIDAD.....	80
ENTREVISTA ESTRUCTURADA	81
REVISIÓN DOCUMENTARIA.....	85
ENCUESTA ONLINE.....	91
CAPITULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	105
CONCLUSIONES	105
RECOMENDACIONES	107
BIBLIOGRAFÍA	110
ANEXOS	114

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Distribución del saldo de cartera anual del Banco Interbank.....	18
Tabla 2: Empresas según estrato empresarial.....	24
Tabla 3: Empresas Pyme según personería	25
Tabla 4: Empresas formales por regiones 2016.....	26
Tabla 5: Número de años promedio por sector económico	27
Tabla 6: Empresas formales según sector económico	27
Tabla 7: Empresas formales según sector económico 2015-2016.....	28
Tabla 8: Empresas en el sistema financiero.....	31
Tabla 9: Tasas de crédito efectivo anual (TCEA) por Entidades Financieras.....	32
Tabla 10: Acceso al financiamiento por estrato empresarial.....	33
Tabla 11: Principales problemas en los créditos otorgados.....	34
Tabla 12: Total de deudores y saldo de créditos en Banca Múltiple.....	36
Tabla 13: Bancos con Saldo Deudor en Cartera Pyme.....	37
Tabla 14: Empresas en Chile según estrato empresarial	38
Tabla 15: Número de empresas chilenas por estrato empresarial	39
Tabla 16: Porcentaje de Distribución según Organización de Pymes.....	39
Tabla 17: Endeudamiento de las Pymes, según estrato de Pyme	39
Tabla 18: Endeudamiento de las Pymes, según mora promedio	39
Tabla 19: Endeudamiento de las Pymes, según mora respecto a sector.....	40
Tabla 20: Tamaño de Empresas en Colombia	43
Tabla 21: Mercado financiero en Colombia	44
Tabla 22: Entidades en el mercado financiero de Colombia.....	44
Tabla 23: Empresas según estrato en Colombia.....	45
Tabla 24: Empresas según personería estrato en Colombia	46
Tabla 25: Documentación Requerida para la Evaluación de un Crédito Pyme	48
Tabla 26: Aspectos Cuantitativos y Cualitativos para la Evaluación Crediticia	49
Tabla 27: Lineamiento Crédito Capital de Trabajo	52
Tabla 28: Lineamiento Crédito Revolviente	52
Tabla 29: Lineamiento Crédito Activo Fijo	52
Tabla 30: Análisis de datos.....	86

Tabla 31: Distribución por Banca - Abril 2018	86
Tabla 32: Clientes según Estrato Empresarial - Abril 2018	87
Tabla 33: Total Clientes Pequeña y Mediana Empresa - Abril 2018	87
Tabla 34: Clientes según Tipo de Persona - Abril 2018.....	87
Tabla 35: Clientes según Tipo de Producto - Abril 2018	88
Tabla 36: Clientes por Zona - Abril 2018	88
Tabla 37: Pymes en Lima según Tipo de Producto - Abril 2018	88
Tabla 38: Colocaciones, Cartera Morosa y Ratio de Morosidad - Abril 2018.....	89
Tabla 39: Distribución por Sector Cartera Morosa - Abril 2018.....	90
Tabla 40: Clientes Morosos según Estrato Empresarial - Abril 2018	90
Tabla 41: Total Clientes Morosos Pequeña y Mediana Empresa - Abril 2018	90
Tabla 42: ¿A qué estrato empresarial pertenece?	91
Tabla 43: ¿Conoce el proceso de evaluación crediticia al solicitar un crédito en un Banco?	92
Tabla 44: ¿Considera que los requisitos solicitados en los procesos crediticios en el Banco son razonables?	92
Tabla 45: Si su respuesta anterior es “No”, detalle por qué razón	93
Tabla 46: ¿Qué factores considera más importantes al solicitar un crédito?.....	94
Tabla 47: Cree que en su evaluación crediticia se considera:	94
Tabla 48: ¿Actualmente tiene deuda con algún Banco?.....	95
Tabla 49: Actualmente la situación de sus créditos con el Banco son:	96
Tabla 50: ¿Su récord crediticio ante los Bancos se encuentra?.....	96
Tabla 51: ¿Conoce las limitaciones y condiciones de los usos que se deben realizar a créditos brindados?	97
Tabla 52: Si su respuesta es "No", detalle por qué razón:	98
Tabla 53: El dinero desembolsado es usado solo para el destino del crédito solicitado	98
Tabla 54: Si su respuesta es "No", detalle por qué razón:	99
Tabla 55: ¿Cuánto créditos tiene ante el Sistema Financiero?	99
Tabla 56: Utiliza su liquidez en:.....	100
Tabla 57: ¿Actualmente, su solvencia crediticia es?	101
Tabla 58: El atraso en el pago de sus cuotas con el Banco se debe a:.....	101
Tabla 59: El Ejecutivo del Banco le hace recordar el pago de cuota	102
Tabla 60: ¿Le gustaría recibir notificaciones y/ alertas sobre el próximo vencimiento de sus cuotas?.....	103

Tabla 61: A través de que medio le gustaría recibir esas alertas:.....	103
--	-----

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Ratios de morosidad anual	19
Figura 2: Distribución porcentual de empresas formales según personería	25
Figura 3: Distribución porcentual de empresas formales por sector económico.....	28
Figura 4: Distribución de los principales problemas en acceder a un crédito	34
Figura 5: Morosidad Pequeñas Empresas en Banca Múltiple	37
Figura 6: Morosidad Medianas Empresas en Banca Múltiple.....	38
Figura 7: Tasa de Interés promedio cobrada a las Pymes. Niveles 2013 y 2016	41
Figura 8: Tamaño de empresas en Brasil según ventas anuales	41
Figura 9: Porcentaje de Cartera de Crédito según estrato de empresa	42
Figura 10: Tasa de Interés de Nominal y Real de las Mypes al 2016	43
Figura 11: ¿A qué estrato empresarial pertenece?.....	91
Figura 12: ¿Conoce el proceso de evaluación crediticia al solicitar un crédito en un Banco?	92
Figura 13: ¿Considera que los requisitos solicitados en los procesos crediticios en el Banco son razonables?.....	93
Figura 14: ¿Qué factores considera más importantes al solicitar un crédito?	94
Figura 15: Cree que en su evaluación crediticia se considera:	95
Figura 16: ¿Actualmente tiene deuda con algún Banco?	95
Figura 17: Actualmente la situación de sus créditos con el Banco son:.....	96
Figura 18: ¿Su récord crediticio ante los Bancos se encuentra?.....	97
Figura 19: ¿Conoce las limitaciones y condiciones de los usos que se deben realizar a créditos brindados?	97
Figura 20: El dinero desembolsado es usado solo para el destino del crédito solicitado	98
Figura 21: ¿Cuánto créditos tiene ante el Sistema Financiero?.....	99
Figura 22: Utiliza su liquidez en:	100
Figura 23: ¿Actualmente, su solvencia crediticia es?	101
Figura 24: El atraso en el pago de sus cuotas con el Banco se debe a:	102
Figura 25: El Ejecutivo del Banco le hace recordar el pago de cuota	102
Figura 26: ¿Le gustaría recibir notificaciones y/ alertas sobre el próximo vencimiento de sus cuotas?.....	103

Figura 27: A través de que medio le gustaría recibir esas alertas.....	104
--	-----

INTRODUCCIÓN

El crecimiento económico que nuestro país viene reflejando en los últimos años, se ha traducido en el incremento de la actividad comercial de las personas naturales y jurídicas, quienes justamente buscan a través de dicha actividad, el conseguir lograr sus metas e independencia financiera.

Justamente el gran sector de crecimiento ha sido a través de las Pymes legalmente formalizadas, quienes nacen con la finalidad de concretizar dichos objetivos pero a su vez haciendo uso de los mecanismos legales establecidos por nuestro ordenamiento jurídico, que benefician y promueven la pequeña y mediana empresa, siendo el caso que dichos mecanismos promueven no solo la actividad empresarial, sino que también al reducir el pago de beneficios legales, promueven la subsistencia de ella.

Conocedores de la necesidad de promoción y ayuda que necesitan las Pymes para su crecimiento, las entidades bancarias y financieras han creado diferentes mecanismos de financiamiento para promover el crecimiento y fortalecimiento empresarial, buscando de esta forma, no solo apoyar con el cumplimiento de los requisitos básicos exigidos para el otorgamiento del financiamiento, sino también de mantener y ampliar su cartera de clientes, teniendo en cuenta que el 4.5% de la totalidad de empresas en el Perú corresponden a ese sector.

Sin embargo, pese al crecimiento empresarial de este tipo de empresas y a los beneficios que las entidades bancarias y financieras les otorgan, se ha reportado el incremento de la

morosidad por parte de las Pymes, quienes a pesar de tener diferentes ventajas, como la tasa de interés, plazo para el pago, reprogramación de la deuda, entre otras, no dan cumplimiento al cronograma pactado, lo cual repercute en un problema por parte de los bancos y financieras, creando una aplicación de intereses o penalidades lo que afectaría su imagen crediticia en el sector financiero.

Mediante la elaboración de este trabajo de investigación, se logrará analizar los métodos establecidos por las entidades financieras para la evaluación y aprobación de créditos financieros a las pequeñas y medianas empresas, con la finalidad de apreciar los posibles factores que generan morosidad a estas empresas y de igual forma establecer y optimizar el otorgamiento de créditos brindados.

La hipótesis inicial la cual se desarrolla esta investigación sostiene que la planificación financiera representa un factor importante que afecta en el incremento de la morosidad de la cartera Banca Pequeña y Mediana Empresa (Pyme) del Interbank.

El objetivo general de la presente investigación es analizar los factores que afectan la morosidad de la cartera Banca Pequeña y Mediana Empresa (Pyme) en el Banco Internacional del Perú, en adelante Interbank.

Asimismo, como parte de los objetivos específicos de la presente investigación, es Identificar los procesos y mecanismos de evaluación crediticia que utiliza el Banco al momento de otorgar un crédito para una Pyme, así como analizar el historial crediticio de la cartera de Pymes del total de créditos vigentes y vencidos. Adicionalmente, se identificará el destino del crédito brindado a los clientes y si éstos

están enfocados hacia las actividades propias del negocio, así también se analizará la capacidad de pago de la Pyme para cubrir sus gastos y deudas a corto y largo plazo.

En el Marco Teórico, se fundamentará el problema a solucionar y a la vez ayudará a plantear las posibles opciones de solución, para lo cual se estudiarán las variables, las cuales se encuentran directamente relacionadas con los objetivos de la investigación:

- Procesos y mecanismos de evaluación.
- Historial crediticio de las Pymes
- Destino del crédito solicitado
- Capacidad de pago

Para empezar con el problema se cuenta con información documentaria y base de datos del Banco Interbank y la información estadística de la Superintendencia de Banca y Seguros, examinando una apropiada descripción del comportamiento de los créditos financieros otorgados a las Pymes.

Asimismo, la modalidad de la presente investigación es cualitativa y se ha considerado como herramientas e instrumentos de investigación a las entrevistas a profundidad, las entrevistas estructuradas, la revisión documentaria y encuestas dirigidas, los que nos ayudará a conseguir información concreta y especializada del tema a investigar, con lo cual se podrá identificar el factor que afectan la morosidad a las Pymes actuales.

CAPÍTULO I. TEMA DE INVESTIGACIÓN

Tema de Investigación:

Analizar los factores que afectan la morosidad de la cartera Pequeña y Mediana Empresa (Pyme) en el Banco Interbank.

Situación Problemática Principal

Debido a los acontecimientos coyunturales de los últimos años presentados en el contexto nacional, tales como el fenómeno del niño costero, la corrupción, la crisis política, los cuales han afectado la inversión y operación de las empresas, el Sistema Bancario Peruano ha sido afectado con el incremento de la morosidad. La evolución de la morosidad en el sector pyme ha crecido de 2.9 a 5.5% en la pequeña empresa desde el año 2013 al 2016, y de 2.0 a 2.4% en la mediana empresa desde el año 2013 al 2016 (Ministerio de Producción, 2016).

En ese contexto, en los últimos 6 años se ha observado un incremento de la morosidad de la cartera de la banca pequeña y mediana empresa del Banco Interbank en un 3.87% registro a Abril del 2018 y tomándose como fecha base el mes de diciembre del 2013, principalmente en el sector de comercio, servicios y producción.

Tabla 1: Distribución del saldo de cartera anual del Banco Interbank

	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Colocaciones	900,631,970	886,906,239	832,056,794	788,164,206	921,966,912	946,498,413
Créditos Vencido	11,705,345	23,313,670	17,679,855	14,172,067	26,980,542	36,054,979
Cobranza Judicial	23,710,340	34,677,727	40,769,480	49,348,166	41,422,332	37,800,309
Cartera Atrasada	35,415,685	57,991,396	58,449,334	63,520,232	68,402,874	73,855,289
% Morosidad	3.93%	6.54%	7.02%	8.06%	7.42%	7.80%

Fuente: Banco Interbank (2018). Elaboración propia.

Figura 1: Ratios de morosidad anual

Fuente: Banco Interbank (2018). Elaboración propia.

Interbank (2018), en el mes de abril de 2018, hay un total de 1,141 clientes morosos por un saldo total de S/. 73'855,289 de cartera morosa. El sector comercio tuvo la morosidad más alta de 62.04%, seguida por el sector de servicios con 22.69% y el sector producción con 15.27%, (Interbank, 2018). En el sector comercio los giros más afectados han sido la venta de prendas de vestir la cual tiene una cartera morosa de 10.04% y ferretería que tiene una cartera morosa 5.32%. En el sector de servicio el principal giro deudor es el alquiler de maquinaria que tiene una cartera morosa de 4.43%.

Situación Problemática Secundario

Los problemas secundarios se han traducido a través de las siguientes interrogantes:

1. ¿Cuáles son los procesos y mecanismos de evaluación crediticia que utiliza el Banco Interbank, al momento de otorgar un crédito para una Pyme?
2. ¿Qué criterios utiliza el Banco para analizar el historial crediticio de la Pyme?
3. ¿Qué tipo de seguimiento y verificación realiza el Banco al desembolso de los créditos que son destinados a la actividad propia de la Pyme?

4. ¿Qué tipo de análisis en el indicador de mora usa el Banco para analizar la evolución del riesgo de crédito de la Pyme?

Pregunta de Investigación

¿Los factores que afectan la morosidad a la cartera Banca Pequeña y Mediana Empresa (Pyme) en el Banco Interbank?

Hipótesis Inicial

La hipótesis inicial la cual se desarrolla esta investigación sostiene que la planificación financiera representa un factor importante que afecta en el incremento de la morosidad de la cartera Banca Pequeña y Mediana Empresa (Pyme) en el Banco Interbank.

Objetivos Generales

Para el desarrollo de la presente tesis se pretende alcanzar el siguiente objetivo general:

Analizar los factores que afectan la morosidad de la cartera Banca Pequeña y Mediana Empresa (Pyme) en el Banco Interbank en situación de créditos vigentes, vencidos y cancelados.

Objetivos Específicos

1. Identificar los procesos y mecanismos de evaluación crediticia que utiliza el Banco Interbank, al momento de otorgar un crédito para una Pyme.
2. Analizar el historial crediticio de la cartera Pyme del total de créditos vigentes y vencidos.

3. Identificar el destino del crédito brindado a los clientes y si éstos están enfocados hacia las actividades propias del negocio.
4. Analizar la capacidad de pago de la Pyme para cubrir sus gastos y deudas a corto y largo plazo.

A continuación adjuntamos la matriz de consistencia de nuestra investigación la cual permite evaluar el grado de coherencia y conexión lógica entre el título, el problema, los objetivos, las hipótesis, las variables, el tipo, método, diseño de investigación la población y la muestra de estudio.

Matriz de Consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Problema principal ¿Los factores que afectan la morosidad de la cartera Banca Pequeña y Mediana Empresa (Pyme) en el Banco Interbank?</p> <p>Problemas secundarios 1. ¿Cuáles son los procesos y mecanismos de evaluación crediticia que utiliza el Banco Interbank, al momento de otorgar un crédito para una Pyme? 2. ¿Qué criterios utiliza el Banco para analizar el historial crediticio de la Pyme? 3. ¿Qué tipo de seguimiento y verificación realiza el Banco al desembolso de los créditos que son destinados a la actividad propia de la Pyme? 4. ¿Qué tipo de análisis usa el Banco en el indicador de mora para analizar la evolución del riesgo de crédito de la Pyme?</p>	<p>Objetivo general Analizar los factores que afectan la morosidad de la cartera Banca Pequeña y Mediana Empresa (Pyme) en el Banco Interbank</p> <p>Objetivos Específicos 1. Identificar los procesos y mecanismos de evaluación crediticia que utiliza un Banco al momento de otorgar un crédito para una Pyme. 2. Analizar el historial crediticio de la cartera de Pymes del total de créditos vigentes y vencidos. 3. Identificar el destino del crédito brindado a los clientes y si éstos están enfocados hacia las actividades propias del negocio. 4. Analizar la capacidad de pago de la Pyme para cubrir sus gastos y deudas a corto y largo plazo.</p>	<p>La planificación financiera representa un factor importante que afecta en el incremento de la morosidad de la cartera Banca Pequeña y Mediana Empresa (Pyme) del Interbank.</p>	<p>Variable dependiente: - La morosidad de las pequeñas y medianas empresas del Banco Interbank.</p> <p>Variables independientes: - Procesos y mecanismos de evaluación. - Historial crediticio de las Pymes. - Destino del crédito solicitado. - Capacidad de pago.</p>	<p>1. Tipo y diseño de la investigación Cualitativo Descriptivo</p> <p>2. Instrumentos de Investigación - Entrevista a Profundidad - Entrevista Estructurada - Revisión Documentaria - Encuestas Dirigidas</p> <p>3. Unidad de Análisis - Directivos de PRODUCE - Sub-Gerente División de Riesgo - Ejecutivos de Negocios - Analistas de Admisión - Jefe de Gestión de Cobranza - Empresas Pymes con situación de créditos vigentes y vencidos</p>

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

A partir del presente capítulo se realizará el fundamento teórico a fin de brindar mayor detalle y tener un panorama más claro respecto al tema en cuestión:

La Pequeña y Mediana Empresa

Para empezar definiremos lo que es una empresa. Según Chiavenato (1993), afirma:

La empresa es una organización social que utiliza una gran variedad de recursos para alcanzar determinados objetivos. Es una organización social por ser una asociación de personas para la explotación de un negocio y que tiene por fin un determinado objetivo, que puede ser el lucro o la atención de una necesidad social. (p. 4).

A partir de ello, existen diferentes tamaños de empresa: la microempresa, la pequeña, la mediana (en adelante Mipyme) y gran empresa. De acuerdo al artículo 2° de la Ley N° 28015, indica que es:

La unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. (p. 1).

Las Mipymes están consideradas bajo dos parámetros: por el valor de sus ventas y por el número de trabajadores. De acuerdo la Ley N° 30056, en el artículo 11, indica las características para definir el estrato empresarial, el cual depende del valor de sus ventas y se divide en:

- **Microempresa:** ventas anuales hasta el monto máximo de 150 UIT¹ (hasta S/. 622,550.00).
- **Pequeña empresa:** ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 UIT (desde S/. 622,550.00 hasta S/. 7'055,000.00).
- **Mediana empresa:** ventas anuales superiores a 1700 UIT y hasta el monto máximo de 2300 UIT (desde S/. 7'055,000.00 hasta S/. 9'545,000.00).

Asimismo, también se divide de acuerdo al número de trabajadores

- **Microempresa:** De 1 a 10 trabajadores.
- **Pequeña empresa:** De 11 a 50 trabajadores.
- **Mediana empresa:** De 51 a 250 trabajadores.

De acuerdo a la publicación del Ministerio de la Producción (2016), la distribución empresarial peruana está conformada por un total de 1'737,743 empresas formales siendo el 95.1% a microempresas, el 4.3% a pequeñas empresas, 0.2% a medianas empresas y el 0.5% a grandes empresas, que se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 2: Empresas según estrato empresarial

Estrato Empresarial	N° Empresas	(%)
Microempresa	1,652,071	95.1%
Pequeña empresa	74,085	4.3%
Mediana empresa	2,621	0.2%
Gran Empresa	8,966	0.5%
Total de Empresas	1,737,743	100.0%

Nota. Número de empresas formales según estrato empresarial 2016. Adaptado de Las Mipyme en Cifras 2016, (p. 22), por Ministerio de la Producción, 2016.

¹ UIT: Unidad Impositiva Tributaria, (1UIT = S/. 4,150.00 en el 2018).

Del 4.3% (74,085) de pequeñas empresas formales, el 13.3% (9,853) corresponden a persona jurídica y el 86.70% (64,232) a persona natural. Del 0.2% (2,621) de medianas empresas formales, corresponden a persona jurídica el 4.5% (118) y el 95.5% (2,503) a persona natural, tal como se puede apreciar en la tabla 2, la mayor cantidad de Pymes son personas naturales (Ministerio de la Producción, 2016).

Tabla 3: Empresas Pyme según personería

Estrato Empresarial	Distribución (%)	<div> <div>Persona Natural</div> <div>Persona Jurídica</div> </div>	
Pequeña empresa	4.3%	13.30%	86.70%
Mediana empresa	0.2%	4.50%	95.50%

Nota. Distribución de empresas formales según personería. Adaptado de Las Mipyme en Cifras 2016, (p. 13), por Ministerio de la Producción, 2016.

Figura 2: Distribución porcentual de empresas formales según personería

Fuente: Las Mipyme en Cifras 2016, (p. 13), por Ministerio de la Producción, 2016.

Asimismo, como se puede apreciar en la tabla 4, las regiones con mayor número de Mipyme son Lima (814,627), Arequipa (97,405), La Libertad (89,822), Cusco (71,173) y Piura (67,325), las que en conjunto constituyen el 65,96% del total de las Mipyme peruanas. En el 2016, las regiones con un mayor porcentaje de Pyme (pequeña y mediana empresa) sobre el total de empresas formales son: Lima (2.65%), Arequipa (0.22%), La Libertad (0.20%) y Callao (0,14%) (Ministerio de la Producción, 2016).

Tabla 4: Empresas formales por regiones 2016

Región	Micro	Pequeña	Mediana	Grande	Total	Total Mipyme	Total Pyme
Amazonas	9,802	338	9	22	10,171	10,149	347
Áncash	46,671	1,347	33	69	48,120	48,051	1,380
Apurímac	14,405	444	11	19	14,879	14,860	455
Arequipa	93,537	3,771	97	292	97,697	97,405	3,868
Ayacucho	20,863	681	24	32	21,600	21,568	705
Cajamarca	36,315	1,300	32	90	37,737	37,647	1,332
Callao	52,537	2,284	92	352	55,265	54,913	2,376
Cusco	69,499	1,632	42	107	71,280	71,173	1,674
Huancavelica	7,319	125	3	4	7,451	7,447	128
Huánuco	24,418	767	28	41	25,254	25,213	795
Ica	43,484	1,462	36	125	45,107	44,982	1,498
Junín	59,909	1,617	42	100	61,668	61,568	1,659
La Libertad	86,430	3,306	86	275	90,097	89,822	3,392
Lambayeque	56,407	1,651	53	127	58,238	58,111	1,704
Lima	768,764	44,133	1,730	6,423	821,050	814,627	45,863
Loreto	28,863	1,341	43	111	30,358	30,247	1,384
Madre de Dios	11,533	480	17	48	12,078	12,030	497
Moquegua	10,941	264	10	20	11,235	11,215	274
Pasco	10,503	340	8	14	10,865	10,851	348
Piura	65,001	2,249	75	184	67,509	67,325	2,324
Puno	36,730	1,235	40	236	38,241	38,005	1,275
San Martín	33,939	1,195	38	100	35,272	35,172	1,233
Tacna	26,875	741	25	58	27,699	27,641	766
Tumbes	12,352	327	12	25	12,716	12,691	339
Ucayali	24,974	1,055	35	92	26,156	26,064	1,090
Total	1,652,071	74,085	2,621	8,966	1,737,743	1,728,777	76,706

Nota. Número de empresas formales por regiones. Adaptado de Las Mipyme en Cifras 2016, (p. 163), por Ministerio de la Producción, 2016.

Por otro lado, como se puede apreciar en la tabla 5, el número de años promedio en el mercado de las empresas, es de 6 años para la pequeña empresa y en la mediana empresa es de 9 años. Cuando las empresas tienen años de funcionamiento elaborando un bien o servicio aprende a producirlo, ya tiene el know how del proceso y la experiencia el cual le va a permitir disminuir los gastos innecesarios y va a producir en forma mas eficiente. (Ministerio de la Producción, 2016).

Tabla 5: Número de años promedio por sector económico

Sector Económico	Micro	Pequeña	Mediana	Grande
Agropecuario	4	6	8	11
Pesca	3	4	9	11
Minería	2	4	5	6
Manufactura	5	8	11	18
Construcción	2	5	8	11
Comercio	4	6	9	12
Servicios	4	7	10	13

Nota. Número de años promedio en el mercado. Adaptado de Las Mipyme en Cifras 2016, por Ministerio de la Producción, 2016.

De acuerdo a la información del Ministerio de la Producción (2016), muestra que el sector comercio y servicios representan el 78.1% de empresas formales en el segmento Pyme, el 10.3% el sector manufactura y el 6.9% el sector construcción.

Tabla 6: Empresas formales según sector económico

Sector Económico	Micro	Pequeña	Mediana	Mipyme	Pyme	% Pyme
Comercio	731,643	29,445	1,039	762,127	30,484	39.7%
Servicios	688,558	28,543	907	718,008	29,450	38.4%
Manufactura	143,693	7,600	291	151,584	7,891	10.3%
Construcción	52,814	5,087	192	58,093	5,279	6.9%
Agropecuario	21,852	1,942	114	23,908	2,056	2.7%
Minería	10,673	833	56	11,562	889	1.2%
Pesca	2,838	635	22	3,495	657	0.9%
Total	1,652,071	74,085	2,621	1,728,777	76,706	100.0%

Nota. Total de empresas según sector económico y estrato empresarial. Adaptado de Las Mipyme en Cifras 2016, por Ministerio de la Producción, 2016.

Como se puede apreciar en la tabla 7, la variación del sector comercio aumentó en 0.2 p.p., asimismo en el sector servicios disminuyó en 0.2 p.p. y no habiendo variación en el sector agropecuario, minería y pesca. El sector comercio se divide en el comercio al por menor (venta al por menor de alimentos, bebidas y tabaco), comercio al por mayor y la venta, mantenimiento y reparación de vehículos automotores y bicicletas. El sector servicios lo

constituyen las actividades inmobiliarias, empresariales y de alquiler (Ministerio de la Producción, 2016).

Tabla 7: Empresas formales según sector económico 2015-2016

Sector Económico	Pyme 2015	Pyme 2016	% Pyme 2015	% Pyme 2016
Comercio	29,795	30,484	39.5%	39.7%
Servicios	29,073	29,450	38.6%	38.4%
Manufactura	7,824	7,891	10.4%	10.3%
Construcción	5,079	5,279	6.7%	6.9%
Agropecuario	2,019	2,056	2.7%	2.7%
Minería	902	889	1.2%	1.2%
Pesca	684	657	0.9%	0.9%
Total	75,376	76,706	100.0%	100.0%

Nota. Total de empresas según sector económico y estrato empresarial 2015-2016. Adaptado de Las Mipyme en Cifras 2016, por Ministerio de la Producción, 2016.

Figura 3: Distribución porcentual de empresas formales por sector económico

Fuente: Las Mipyme en Cifras 2016, (p. 13), por Ministerio de la Producción, 2016.

El Ministerio de la Producción (2016), en su publicación anual Las Mipymes en cifras 2016, señala que el 49.4% de Mipymes conocen los productos que ofrecen las entidades financieras, sin embargo, no solicitaron alguno de ellos, debido en primer lugar a que el 63.5% de éstos no lo necesita, en segundo lugar, el 12.2% observaba altas tasas de interés y la proporción restante, por motivos de tener deudas pendientes, falta de garantía, el tener ya

créditos sin la capacidad de pagar hace que la empresa no pueda solicitar nuevos créditos, entre otros motivos. El sobreendeudamiento o la existencia de deudas previas que resultan difíciles de repagar inhiben a las empresas de tomar un nuevo crédito. Por otro lado, una coyuntura económica desfavorable desincentiva a que una empresa busque mayor capital para expandir la producción.

Marco Legal

En los últimos años hubo un avance importante en el diseño de un marco legal e institucional para el desarrollo de políticas financieras en general. Morris (2000), indica que a fines de los noventas se llevó a cabo una reforma financiera con el objetivo de hacer más eficiente el mercado financiero hacia una economía abierta de libre mercado, teniendo un impacto positivo sobre el sistema bancario. Con el apoyo del Banco Interamericano de Desarrollo y el Banco Mundial esta reforma realizó cambios hacia un nuevo marco normativo como aspectos de regulación y supervisión; entre ellos el reemplazando a la Ley de Bancos de 1932 (nueva Ley N° 26702) y el otorgamiento de un nuevo rol a la entidad supervisora del sistema, fortaleciendo sus capacidades de supervisión. Asimismo, amplió las actividades de entidades bancarias, a través del concepto de Banca Múltiple; también surgió la nueva Ley Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS), que amplió sus herramientas de fiscalización y facultades de sanción.

El sistema financiero se rige por la Ley N° 26702, con sus modificaciones y normas reglamentarias. La supervisión y regulación de las entidades bancarias en el Perú están a cargo de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP - SBS. Una de sus principales funciones es de supervisar y velar de manera integral el cumplimiento de las leyes, reglamentos, estatutos y toda otra disposición que rige al sistema financiero del país.

Según Decreto Supremo N° 007-2008-TR - Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente, en el artículo 36°, permite al régimen tributario facilitar la tributación a este segmento, con el fin de incorporar al mayor número de contribuyentes a la formalidad.

La Superintendencia Nacional de Administración Tributaria - SUNAT (2018), tiene como objetivo administrar los tributos del gobierno aplicando correctamente las normativas establecidas. Los principales tributos que administra la Sunat y las Pymes están bajo ese régimen tributario son:

- **Nuevo Régimen Único Simplificado (RUS):** En este régimen permite a las Pymes el pago de una cuota mensual según su capacidad y cumplir con sus obligaciones y pago de tributos. Está dirigido a personas naturales que realizan ventas de mercaderías (bodegas, ferreterías, bazares, etc.) y solo se permite la emisión de boletas de venta o tickets como comprobante de pago. (Sunat, 2018).
- **Régimen Especial de Renta (RER):** Enfocado a personas naturales y jurídicas contribuyentes de tercera categoría con actividades de comercio, industria y servicios. Se permite la emisión de comprobantes de pago como boletas de venta, tickets y facturas. (Sunat, 2018).
- **Régimen General de Renta:** Está dirigido a personas naturales y jurídicas y se aplica a tercera categoría que provienen de inversiones de capital y el trabajo. Está permitido la emisión de facturas. (Sunat, 2018).

Financiamiento

El financiamiento cumple un papel importante en el desarrollo y crecimiento de las economías de la pequeña y mediana empresa, (Salloum & Vigier, 1997). El sistema financiero está compuesto por 54 empresas financieras que sirven como fuente de financiamiento para las Pequeñas y Medianas Empresas (Pyme) y se encuentran divididas según la tabla que se muestra a continuación:

Tabla 8: Empresas en el sistema financiero

Entidades Financieras	Número de Empresas	Activos Abril 2018	
		Monto (S/. Millones)	Part. (%)
Banca Múltiple	16	363,054,053	89.57%
Empresas Financieras	11	13,434,856	3.31%
Cajas Municipales (CM)	12	24,738,333	6.10%
Cajas Rurales de Ahorro y Crédito (CRAC)	6	1,829,709	0.45%
Entidades de Desarrollo de la Pequeña y Microempresa (Edpyme)	9	2,253,588	0.56%
Total Mipyme	54	405,310,539	100.00%

Nota: Total de activos en el sistema financiero en el Perú. Adaptado de Estadísticas de Sector Financiero, por Superintendencia de Banca y Seguros, Abril 2018.

El área de Riesgo de cada banco determina los montos máximos para el financiamiento de crédito para este segmento. Se considera el tipo de producto y el segmento interno del crédito a brindar.

Según datos estadísticos de la Superintendencia de Banca y Seguros y AFP - SBS (2018), del total de créditos otorgados en el Perú, a abril de 2018, el 15,73 % son créditos Mipyme. Para el mismo mes, el 5,22 % de los deudores totales corresponde a Pymes, es decir, se tienen 341,644 deudores Pymes de 6'543,770 deudores totales en el sistema financiero.

En el simulador de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP², para un crédito de S/. 20,000.00 a 24 meses para adquirir Activo Fijo al 08 de Mayo de 2018, se obtuvo como resultado que la tasa de crédito efectiva anual (TCEA) en los bancos oscila entre el 25.6% y 79.72%, en las entidades financieras entre 43.48% y en otras entidades entre 31.41% y 100.56%, tal como se puede apreciar en la tabla 4.

Tabla 9: Tasas de crédito efectivo anual (TCEA) por Entidades Financieras

Departamento	LIMA		Condición	PRESTAMO	
Producto	CREDITO ACTIVO FIJO		Total Cuotas	24 MESES	
Fecha	A1 08/05/2018		Importe	S/. 20,000.00	
Entidad Financiera	TCEA(*)	Cuota	Entidad Financiera	TCEA(*)	Cuota
Banco Continental	25.60%	1,052.11	Banco Interbank	57.41%	1,292.09
CMAC Tanca	31.41%	1,094.03	MiBanco	62.40%	1,346.55
CMCP Lima	34.57%	1,118.87	CMAC Trujillo	63.03%	1,333.20
CMAC Arequipa	36.03%	1,130.33	Banco de Credito	63.50%	1,344.71
Banco de Comercio	36.33%	1,132.85	EDPYME Credivision	65.05%	1,342.73
CMAC Cusco	37.09%	1,138.60	Crediraiz	66.23%	1,364.91
CRAC Prymera	41.42%	1,177.68	CMAC Ica	75.89%	1,432.87
Financiera Qapaq	43.48%	1,193.06	Crediscotia	79.00%	1,452.80
Peruana Soluciones	44.40%	1,200.18	Banco Financiero	79.72%	1,460.40
Financiera Creinka	47.28%	1,222.68	CMAC Huancayo	84.00%	1,509.39
CMAC Sullana	47.62%	1,219.29	Financiera Confianza	84.12%	1,487.22
Financiera Proempresa	52.85%	1,258.46	Compartamos Financiera	94.27%	1,563.00
Financiera TFC	54.00%	1,308.93	CMAC Piura	100.56%	1,593.04
CMAC del Santa	56.81%	1,292.38			

Nota. Cronograma de pagos para la obtención de un crédito. Adaptado de SBS, 2018.

En la tabla 10 se muestra la participación de las Mipyme en el sistema financiero, siendo en el año 2016 un total de 115,409 empresas, registrándose una reducción de 4.68% con respecto al año 2015 (121,074 empresas), debido a la prudencia de las entidades financieras ante la creciente tasa de morosidad. Las microempresas cuentan con una participación de 5.0%, las pequeñas empresas con una participación de 42.8% y las medianas con 60.6%. El

² Ingresar al link: <http://www.sbs.gob.pe/app/retasas/paginas/retasasInicio.aspx>

número de empresas en el segmento Pyme con financiamiento en el sistema financiero corresponde el 43.4% del total de empresas registradas en Sunat, (Ministerio de la Producción, 2016, p. 81).

Tabla 10: Acceso al financiamiento por estrato empresarial

Estrato empresarial	N° Empresas registradas en Sunat	N° Empresas en el SF Dic'16	(%) Partic. en el SF	N° Empresas en el SF Dic'15
Microempresa	1,652,071	82,094	5.0%	86,007
Pequeña empresa	74,085	31,727	42.8%	33,283
Mediana empresa	2,621	1,588	60.6%	1,784
Gran Empresa	8,966	6,199	69.1%	6,199
Total de Empresas	1,737,743	121,608	7.00%	127,273
Total Mipyme	1,728,777	115,409	6.7%	121,074
Total Pyme	76,706	33,315	43.4%	35,067

Nota. Número de empresas con participación en el sistema financiero. Adaptado de “Las Mipyme en Cifras 2016”, por Ministerio de la Producción, 2016.

Las Pymes tienen conocimiento de los productos que ofrecen las entidades financieras siendo el más conocido con 89.1% el crédito para capital de trabajo que está orientado a financiar insumo y con un total de 74.0% el crédito para activo fijo orientado a financiar activos como herramientas o maquinarias (Ministerio de la Producción, 2016, p. 88).

Así mismo, se determinó que el 42.5% de empresas conocen y solicitan un crédito para capital de trabajo y el 13.30% de empresas conocen y solicitan un crédito para activo fijo (Ministerio de la Producción, 2016, p. 88).

En cuanto a los principales problemas en los créditos otorgados, el 42.7% de empresas tuvieron como principal problema los altos intereses, el 14.0% periodo de gracia muy corto, el 12.1% no otorgaron el monto que solicitó, el 5.8% lo dieron tarde, 2.8% altas comisiones (Ministerio de la Producción, 2016, p. 90).

Tabla 11: Principales problemas en los créditos otorgados

No me otorgaron el monto que solicite	Altos intereses	Altas comisiones	Me lo dieron tarde	Periodo de gracia corto	Otro
12.1%	42.7%	2.8%	5.8%	14.0%	22.6%

Nota. Problemas en los créditos otorgados. Adaptado de “Las Mipyme en Cifras 2016”, por Ministerio de la Producción, 2016.

Figura 4: Distribución de los principales problemas en acceder a un crédito

Fuente: Las Mipyme en Cifras 2016, por Ministerio de la Producción, 2016.

La Morosidad

Aguilar & Camargo (2006), refiere que el indicador de riesgo más importante que debe enfrentar cualquier entidad financiera, es el nivel de morosidad; que es la proporción de cartera que se encuentra en incumplimiento de pago. La morosidad, es la principal causa que sufren algunas entidades financieras. El incremento de su cartera morosa implica la viabilidad de la institución o entidad a largo plazo. Es importante identificar los causantes de la morosidad de las colocaciones en los bancos, porque permitirá implementar nuevas políticas para mantener o mejorar la calidad de su cartera. Asimismo, podrá anticiparse y

minimizar los efectos desfavorables de la economía o de las políticas de gestión de cada una de las instituciones supervisadas.

Lizarzaburu & Del Brío (2016), indica que la morosidad es el indicador más utilizado como medida de riesgo de una cartera de crédito. El ratio es obtenido de la cartera de crédito atrasada o en cobranza judicial; es decir, el incumplimiento sobre el total de cartera que mantiene la entidad financiera.

Por otro lado, se debe considerar lo señalado por el Instituto de Estudios Peruanos (2004), a través de su publicación Análisis de la Morosidad en el Sistema Bancario Peruano, en la cual informa que las colocaciones del sistema bancario, entre los años 1993 y 1998, tales como el porcentaje del PBI ascendieron en 8%, y entre los años 1994 y 1997 el porcentaje de hogares con crédito se duplicó. No obstante, a finales de los años noventa, esta tendencia comenzó a decaer, debido a la crisis financiera internacional y al descenso en los niveles de actividades generadas por el Fenómeno de El Niño, lo que generó el incremento de la morosidad y la disminución en la liquidez, generando el deterioro de las carteras de los clientes en los Bancos.

Adicionalmente, a lo mencionado en el párrafo precedente, Aguilar y Camargo (2004), han estudiado los inconvenientes de la calidad de cartera de Instituciones Microfinancieras Peruanas, por lo que decidieron abordar el tema desde una forma empírica y global al considerar factores macro y microeconómicos como concluyentes de la morosidad de los microcréditos. Asimismo, Saurina (1998), a través de su publicación referente a la morosidad en cajas de ahorro españolas, expone la relevancia de factores como la demanda agregada, la evolución de la economía, los salarios, la tasa de desempleo, la tasa de crecimiento de las colocaciones, entre otros.

En la actualidad, la Banca Múltiple está compuesta por 16 entidades bancarias. En la siguiente tabla se muestra el total de deudores y el saldo de créditos al cierre Abril 2018 por un total de S/. 251'728,053 (SBS, 2018).

Tabla 12: Total de deudores y saldo de créditos en Banca Múltiple

Empresas Banca Múltiple	Total de deudores	Saldo Créd. Directos (En miles de Soles)
B. Continental	485,365	51,885,190
B. de Comercio	57,862	1,398,554
B. de Crédito del Perú	845,692	84,031,621
B. Financiero	366,100	6,645,987
B. Interamer. de Finanzas	107,126	9,636,543
Scotiabank Perú	479,361	44,281,604
Citibank	128	1,759,127
Interbank	950,339	29,325,639
Mibanco	975,051	9,622,808
B. GNB	48,975	3,784,559
B. Falabella Perú	1,047,677	3,210,713
B. Santander Perú	470	3,192,127
B. Ripley	468,965	1,749,557
B. Azteca Perú	235,920	374,871
B. Cencosud	394,552	669,041
B. ICBC	16	160,113
Total	6,463,599	251,728,053

Nota: Total de deudores y créditos de las empresas de Banca Múltiple. Adaptado de Estadísticas de Sector Financiero Banca Múltiple, por Superintendencia de Banca y Seguros, Abril 2018.

De acuerdo a la información de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP - SBS (2018), al mes de abril 2018, el saldo de créditos en los bancos nacionales es de S/. 54'351.893 que representa el 21.59% al segmento de Pequeña y Mediana empresa (Pyme), y se muestra en la tabla 13:

Tabla 13: Bancos con Saldo Deudor en Cartera Pyme

Empresas Banca Múltiple	Total de deudores	Saldo Créd. Directos (En miles de Soles)
B. Continental	29,546	12,425,876
B. de Crédito del Perú	73,244	19,019,322
Scotiabank Perú	44,646	8,259,466
Interbank	12,955	3,708,624
Mibanco	159,510	5,710,616
Otros	21,742	5,227,690
Total	341,643	54,351,593

Nota: Se ha realizado el total de clientes y deuda total en la cartera Pyme. Adaptado de Estadísticas de Sector Financiero Crédito directo en Banca Múltiple, por Superintendencia de Banca y Seguros, Abril 2018.

De acuerdo a la información de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP – SBS (SBS, 2018), en la figura 5, se muestra la evolución de la morosidad en los últimos años en las pequeñas empresas de la Banca Múltiple.

Figura 5: Morosidad Pequeñas Empresas en Banca Múltiple

Asimismo, en la figura 6, se muestra la evolución de la morosidad en los últimos años en las medianas empresas de la Banca Múltiple.

Figura 6: Morosidad Medianas Empresas en Banca Múltiple

Otros Países

Chile

La clasificación de las empresas en Chile según tamaño está establecida siguiendo la Ley 20.416 promulgada el 13 de enero de 2010, que se aprecia en el siguiente cuadro:

Tabla 14: Empresas en Chile según estrato empresarial

Tamaño	Clasificación por Ventas	Clasificación por Empleo
Microempresa	0 - 2,400 UF	0 - 9
Pequeña empresa	2.400,01UF – 25.000UF	10 - 49
Mediana empresa	25.000,01UF – 100.000UF	50 - 199
Grande	100.000,01UF y más	200 a más

Nota. Tamaño de empresas en Chile. Adaptado de Boletín de empresas en Chile, por Ministerio de Economía y Fomento, Junio 2014

La Universidad San Sebastián (USS, 2017) elaboró el XVI Informe de Deuda Morosa primer trimestre 2017 USS Dicom Equifax, en el cual se señala el total cantidad de empresas según estrato, el porcentaje de distribución, el endeudamiento de las Pymes según tamaño, sector y mora promedio, al cierre del primer trimestre 2017, según se detalla a continuación:

Tabla 15: Número de empresas chilenas por estrato empresarial

Estrato	Nº Empresas	Part. (%)
Micro Empresa	839,915	78.20%
Pequeña Empresa	191,507	17.83%
Mediana Empresa	28,446	2.65%
Grande Empresa	14,172	1.32%
Total	1,074,040	100.00%

Nota: Total de empresas según estrato en el Chile. Adaptado de XVI Informe de Deuda Morosa primer trimestre 2017 USS Dicom Equifax, por Universidad San Sebastián (USS, 2017).

Tabla 16: Porcentaje de Distribución según Organización de Pymes

Organización Pymes	Distribución (%)
Persona Jurídica	44.40%
Persona Natural	55.60%

Nota: Adaptado de XVI Informe de Deuda Morosa primer trimestre 2017 USS Dicom Equifax, por Universidad San Sebastián (USS, 2017).

Según lo señalado en el XVI Informe de Deuda Morosa primer trimestre 2017 USS Dicom Equifax, elaborado por la Universidad de San Sebastián, el endeudamiento de las Pymes sufrió un incremento de 13.6% entre marzo de 2016 a marzo 2017.

Tabla 17: Endeudamiento de las Pymes, según estrato de Pyme

Estrato	Nº Empresas	% Distribución
Micro Empresa	6,284	11.30%
Pequeña Empresa	18,687	33.60%
Mediana Empresa	14,960	26.90%
Grande Empresa	10,178	18.30%

Nota: Se ha realizado la distribución por porcentajes según estrato de Pymes. Adaptado de XVI Informe de Deuda Morosa primer trimestre 2017 USS Dicom Equifax, por Universidad San Sebastián (USS, 2017).

Tabla 18: Endeudamiento de las Pymes, según mora promedio

Estrato	\$ Pesos Chilenos
Micro Empresa	6,195,318
Pequeña Empresa	14,444,370
Mediana Empresa	52,582,430
Grande Empresa	59,411,020

Nota: Se ha realizado la distribución por pesos chilenos según estrato de Pymes. Adaptado de XVI Informe de Deuda Morosa primer trimestre 2017 USS Dicom Equifax, por Universidad San Sebastián (USS, 2017).

Tabla 19: Endeudamiento de las Pymes, según mora respecto a sector

Sector	Nº Empresas
Comercio	15.21
Inmobiliarias	8.378
Construcción	7.017
Telecomunicaciones	5.799

Nota: Se ha realizado la distribución por sector. Adaptado de XVI Informe de Deuda Morosa primer trimestre 2017 USS Dicom Equifax, por Universidad San Sebastián (USS, 2017).

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), a través del Informe denominado Financiamiento de Pymes y Emprendedores 2018: Un Marcador de la OCDE, detalla las tasas de interés promedio en 30 países, siendo Francia, el país que cobró la tasa de interés más baja (1.5 %) y Chile, siendo el país que cobró la tasa de interés más alta (9.25%), según se aprecia en la siguiente figura:

Figura 7: Tasa de Interés promedio cobrada a las Pymes. Niveles 2013 y 2016

Brasil

Hay distintas clasificaciones para poder definir el tamaño de las empresas de acuerdo a sus ventas anuales, tal como se puede apreciar en la siguiente figura:

Figura 8: Tamaño de empresas en Brasil según ventas anuales

Categoría	Sebrae	BNDES		Serasa
		Anterior	Actual	
Microempresa individuo (MEI)	$\leq 0,06$			
Microempresa (ME)	0,06 a 0,36	$\leq 2,4$	$\leq 0,36$	
Pequeña empresa (PE)	0,36 a 3,6	2,4 a 16	0,36 a 3,6	≤ 4
Mediana empresa	X	16 a 90	3,6 a 300	4 a 50
Empresa de tamaño medio-grande		90 - 300		
Gran empresa		> 300	> 300	> 50

Fuente: Según ventas anuales (R\$ Millones – R\$ moneda de Brasil). Servicio Brasileño de Apoyo a las Micro y Pequeñas Empresas (Sebrae), Serasa Experian y Banco Nacional de Desarrollo Económico y Social (BNDES).

El Banco Central de Brasil, en el Informe de Economía Bancaria 2017, precisa que las grandes empresas aumentaron su participación en cuanto al volumen de crédito en un 63.9%,

en cuanto la pequeña y mediana empresa señala que tuvieron una reducción del porcentaje de volumen de crédito, según se detalla en la siguiente figura:

Figura 9: Porcentaje de Cartera de Crédito según estrato de empresa

Fuente: Banco Central de Brasil

La Comisión Económica para América Latina (CEPAL), a través del informe denominado La inclusión financiera de las Pymes en Brasil: hechos estilizados, medición y problemática, señala que la tasa de interés para Mypes aumentó a 33% en el 2016, en relación al año 2013 que fue 15%, según se aprecia en el siguiente figura:

Figura 10: Tasa de Interés de Nominal y Real de las Mypes al 2016

Fuente: CEPAL - Servicio Brasileño de Apoyo a las Micro y Pequeñas Empresas (SEBRAE, 2016).

Colombia

En Colombia, una considerada como Pyme a toda unidad de explotación económica, realizada por persona natural o jurídica con actividades empresariales, agropecuarias, industriales, comerciales o de servicios rurales o urbanos, (Zuleta, 2011).

La clasificación de Mipyme está dada por la Ley 905 de agosto de 2004, que se resume en el siguiente cuadro:

Tabla 20: Tamaño de Empresas en Colombia

Tamaño	Número Trabajadores	Valor Activos en SMLV	Valor Activos en dólares
Microempresa	Menor a 10	Menor a 500	140.000
Pequeña empresa	Entre 11 y 50	501 a 5.000	1,4 millones
Mediana empresa	Entre 51 y 200	5.0001 a 30.000	8,9 millones

Nota. Tamaño de empresa. Adaptado de Apoyando a las pymes, por CEPAL, 2011

El mercado de financiamiento de las Pymes en Colombia está integrado por bancos comerciales, compañías de financiamiento, cooperativas financieras e instituciones especiales que son supervisadas por la Superintendencia Financiera, (Zuleta, 2011).

Tabla 21: Mercado financiero en Colombia

Mercado Financiero	Número de Entidades	Total (millones \$)
Bancos Comerciales	25	419,656,030
Cooperativas Financieras	5	2,831,224
Compañías de Financiamiento	15	10,620,676
Instituciones Especiales	11	28,708,058

Nota. Mercado financiero de Colombia. Adaptado de Evolución de Cartera de Créditos, por Superintendencia Financiera de Colombia, Febrero 2018.

Actualmente en Colombia existen 25 bancos comerciales que captan depósitos y colocan los recursos en diferentes plazos, operaciones del mercado cambiario y leasing. Los que más destacan con el crédito Pyme son: Banco de Bogotá, Bancolombia y BBVA Colombia, (Zuleta, 2011).

Tabla 22: Entidades en el mercado financiero de Colombia

BANCOS COMERCIALES		COOPERATIVAS FINANCIERAS		COMPAÑÍAS DE FINANCIAMIENTO	
Entidad	Total (millones \$)	Entidad	Total (millones \$)	Entidad	Total (millones \$)
Banco de Bogotá	53,883,258	Coop. Financ. de Antioquia	343,025	Giros y Finanzas	481,881
Banco Popular	18,119,097	Coop. Financ. Kennedy	898,679	Serfinansa	1,419,628
Itaú Corpbanca Colombia	20,888,014	Coop. Financ. COOFINEP	192,667	Tuya	2,458,222
Bancolombia	108,511,074	Coop. Financ. COTRAFA	596,447	GM Financial Colombia	1,651,333
Citibank	7,303,870	Coop. Financ. CONFIAR	800,405	Col Tefinanciera	379,695
GNB Sudameris	7,991,634	Total	2,831,224	Leasing Corficolombiana	787,269
BBVA Colombia	43,855,308	INSTITUCIONES ESPECIALES		Arco Grupo Bancoldex	611,100
Banco de Occidente	25,878,632	Bancoldex	5,210,395	Financiera Dann Regional	242,454
Banco Caja Social	10,452,589	Findeter	8,536,346	C.A. Credifinanciera	563,820
Banco DaVivienda	61,569,106	FDN	504,584	Pagos Internacionales	0
Banco Colpatria Red Multibanca	21,851,865	Finagro	8,192,633	Credifamilia	268,546
Banagrario	12,863,015	Icetex	0	Opportunity International Colombia	112,825
Banco Comercial Av Villas	9,850,185	Fonade	88	La Hipotecaria	146,880
Banco Procredit	134,796	Fogafin	0	Financiera Juriscoop	597,833
Bancamía	1,224,042	Fondo Nacional del Ahorro	6,006,693	RCI Colombia	899,190
BancoW	1,142,842	Fogacoop	0	Total	10,620,676
Bancoomeva	3,268,066	FNG	248,179		
Banco Finandina	1,826,533	Caja de Vivienda Militar	9,140		
Banco Falabell	2,187,529	Total	28,708,058		
Banco Pichincha	2,666,981				
Coppcentral	727,673				
Banco Santander de Negocios Col	915,415				
Banco Mundo Mujer	1,507,535				
Banco Multibank	266,539				
Banco Compartir	770,434				
Total	419,656,030				

Nota. Total de entidades en el mercado financiero de Colombia. Adaptado de Evolución de Cartera de Créditos, por Superintendencia Financiera de Colombia, Febrero 2018.

Asimismo, Colombia cuenta con bancos de redescuento público de segundo piso para el otorgamiento de créditos y leasing y el financiamiento a las pymes. Entre ellos destaca: el

Banco de Comercio Exterior de Colombia (BANCOLDEX), Fondo para el Financiamiento de Sector Agropecuario (FINAGRO) y la Financiera de Desarrollo Territorial (FINDETER), (Zuleta, 2011).

De acuerdo con las cifras del Registro Único Empresarial y Social (RUES), entre 2011 y 2015 se incrementó el número de empresas formales en 15,7% correspondiente a una tasa de crecimiento promedio anual del 3,6%.

En 2011 el total de empresas en Colombia era de 1'197,573. Cuatro años más tarde, este stock ascendió a 1'379,284 (tabla 23), con un total de 370,318 sociedades y 1'008,966 personas naturales (figura 11). Se destaca el dinamismo registrado en la matrícula de sociedades, con un crecimiento promedio anual del 7,2%, mientras las personas naturales crecieron en promedio a una tasa del 2,4%, (Confecámaras, 2016).

Tabla 23: Empresas según estrato en Colombia

Tamaño	Total Empresas 2015	(%)
Microempresa	1,273,017	92.1%
Pequeña empresa	79,926	5.9%
Mediana empresa	19,980	1.5%
Grande	6,361	50.0%
Total	1,379,284	100.0%

Nota. Adaptado de Informe de Nacimiento y Supervivencia de las Empresas en Colombia, Confecámaras, Setiembre 2016.

Tabla 24: Empresas según personería estrato en Colombia

Tamaño	Total Empresas 2015	(%)
Personas naturales	1,008,966	73.2%
Sociedades	370,318	26.8%
Total	1,379,284	100.0%

Nota. Adaptado de Informe de Nacimiento y Supervivencia de las Empresas en Colombia, Confecámaras, Setiembre 2016.

Proceso de Evaluación Crediticia

La adecuada evaluación y gestión del riesgo crediticio son los principios fundamentales para la actividad crediticia, y para ello es necesario implementar políticas y procedimientos que permita la detección oportuna del riesgo de crédito, teniendo como objetivo principal la evaluación permanente y oportuna de desviaciones o situaciones que podrían generar un problema en el proceso de una operación crediticia o en la aprobación de nuevas operaciones para un cliente.

Las herramientas y calificaciones utilizadas en los bancos son independientes de cualquier calificación que los clientes reciben en aplicación a las normas vigentes de la SBS. Todos los riesgos deben ser sujeto de seguimiento y control, con el fin de detectar posible evento que impacte negativamente u otorgue alguna señal de pérdidas en la recuperación de los créditos, sea por falta en la capacidad o voluntad de pago por parte de los clientes.

Criterios de Evaluación Crediticia.

De acuerdo a la normativa relacionada a la gestión de créditos promulgada por la SBS, existen dos criterios básicos para el otorgamiento de créditos. Estos criterios, están referidos a la capacidad de pago y los antecedentes crediticios del solicitante del crédito:

- **Antecedentes crediticios:** Considera los aspectos “subjetivos” en la evaluación crediticia, a través de las fuentes de información como las centrales de riesgo que muestran si el solicitante cumple o ha cumplido con todos los compromisos crediticios sin ningún problema. (Zavala, 2015).
- **Capacidad de pago:** Considera los aspectos “objetivos” en la evaluación crediticia, es determinada mediante herramientas de gestión como el diseño y el análisis del flujo de caja del solicitante del crédito. (Zavala, 2015).

Asimismo, Toledo (2009), indica que la evaluación de la capacidad de pago se debe concentrar en un análisis cuantitativo de la Mype. Éste se debe realizar de manera independientemente del monto del crédito solicitado; sobre la base de una correcta evaluación se sustentará la decisión del otorgamiento del crédito. Dicha evaluación crediticia tiene que ser rigurosa desde el primer crédito solicitado cualquiera sea el valor del préstamo a conceder. Una óptima evaluación crediticia cuantitativa logrará a largo plazo una cartera de calidad.

Documentación requerida para la evaluación de un crédito Pyme.

La mayoría de entidades bancarias, coinciden con la información y documentación necesaria para la evaluación de un crédito Pyme. Estos documentos son utilizados en el proceso de la evaluación crediticia. Dentro los principales requisitos para solicitar un crédito, en cualquier entidad bancaria, podemos destacar:

Tabla 25: Documentación Requerida para la Evaluación de un Crédito Pyme

DOCUMENTOS SOLICITADOS PARA PERSONA JURÍDICA	
Antigüedad, Documentos y Poderes	Contar con una antigüedad comercial acreditada no menor a 06 meses. Documento de identidad del/los representantes legales, apoderado/s o avales (copia). Certificado de vigencia de poderes del representante legal (no mayor a 3 meses).
Recibo servicios	Último recibo de servicios (luz, agua) del titular de la empresa (vigencia de 60 días).
Declaraciones SUNAT	Copia de la Declaración Jurada Anual. Última declaración mensual de impuestos (RUS, RES, reg. general). 6 últimos pagos de IGV a SUNAT (Régimen General).
Estados Financieros	Balance general y estado de ganancias y pérdidas (últimos 2 años). Balance de situación y estado de ganancias y pérdidas (no mayor a 3 meses). Flujo de caja proyectado (por el periodo del préstamo). Declaración confidencial de patrimonio. Balance de apertura (para empresas con menos de 2 años)
Licencia de Funcionamiento	Copia de la licencia para negocios dedicados al expendio y comercialización de combustibles y los dedicados a elaborar o comercializar medicamentos y productos o insumos alimenticios y centros educativos.
Teléfonos Fijos	Contar con línea telefónica habilitada.
Deudas Financieras	Detalle de las deudas de las entidades financieras, a fin de determinar el monto de cuota que pagan y el tiempo de vigencia de la facilidad crediticia.

Nota: Consolidado de información de los bancos para la solicitud de un crédito pyme. Adaptado de Información para Financiar Créditos Pymes, por Banco: BCP, Interbank, Scotiabank y Continental, Enero 2018.

Metodología de Evaluación Crediticia de Créditos Pymes.

Los bancos cuentan con políticas crediticias generales, lo cual permite implementar políticas para cada segmento. Estas políticas deben ser dinámicas y se deben ajustar a la realidad de la situación de mercado y deben ser validadas por modelos estadísticos de cada entidad.

Lozano (2011), indica en la Guía de Evaluación de créditos PYME, nos indica que la evaluación crediticia de los créditos de pequeña empresa se debe realizar desde tres aspectos:

- **Análisis cualitativo**, permite evaluar los juicios de valor del cliente para el otorgamiento de un crédito.
- **Análisis cuantitativa**, permite analizar la capacidad de pago del cliente.

- **Destino del crédito**, permite identificar el destino del crédito y minimizar el riesgo crediticio de un probable desvío de recursos hacia actividades diferentes a las indicadas en la evaluación.

La evaluación financiera dependerá mucho de la información cuantitativa y cualitativa de las Pyme por parte del analista o funcionario del Banco, es decir, la información financiera obtenida en sus estados Financieros deja de ser relevante en el proceso de toma de decisiones, guiándose netamente por la información recogida y de la visita al negocio.

Tabla 26: Aspectos Cuantitativos y Cualitativos para la Evaluación Crediticia

<u>Aspectos Cualitativos</u>		<u>Aspectos Cuantitativos</u>	
Actividad	Experiencia en el negocio.	Situación Financiera	Situación Financiera del Negocio.
	Clientes		Nivel de Activos y Patrimonio.
	Proveedores		Nivel de Pasivos y Deudas del Negocio
Administración	Antigüedad del Negocio	Nivel de Deuda en Sistema	Riesgo de sobreendeudamiento crediticio.
	Requisitos Municipales y Normativos.		Oportunidades de Compra de Deuda.
Solicitante	Infraestructura del Negocio		Análisis Horizontal y Vertical de los EEFF.
	Visita del Domicilio del Cliente	Flujo de Caja	Capacidad de pago del negocio.
	Cumplimiento Ley de Lavados de Activos y Financiamiento del Terrorismo		Rotación de Inventarios, Cuentas por pagar, Cuentas por Cobrar.
	Asociaciones o Grupos Económicos		Ratios de Liquidez, Solvencia y Rentabilidad
Acceso a Créditos	Experiencia crediticia, financiera y comercial.		
	Situación en las Centrales de Riesgos.		
	Archivo Negativo en la entidad bancaria.		

Nota: Aspectos para la Evaluación Crediticia. Adaptado de Guía de Evaluación de Créditos Pequeña Empresas, Lozano, 2011.

Banco Internacional del Perú - Interbank

A continuación describiremos al Banco Internacional del Perú - Interbank, Banco del Grupo InterCorp, uno de los principales grupos financieros del país y que se encuentra presente en diferentes los sectores industriales del país

Reseña Histórica

Interbank fue constituido el 01 de mayo de 1897, inició sus operaciones el 17 de mayo de 1897 en Lima. El Banco Internacional del Perú S.A.A. - Interbank, es una empresa del sistema financiero peruano siendo su principal regulador a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones) - SBS.

Tiene como objeto social de recibir dinero del público, en depósito o bajo cualquier modalidad contractual, con el fin de utilizarlo conjuntamente con su capital social y el que adquiera de otras fuentes de financiamiento, para la aprobación de créditos en forma de préstamos, descuentos de documentos y otras modalidades. Sus líneas de actividad más importantes son la captación de dinero y el otorgamiento de créditos.

Actualmente, Interbank es una de las principales instituciones bancarias del país enfocado en brindar productos innovadores y un servicio ágil y beneficioso a más de 2 millones de clientes.

Lineamientos Operativos del área de Banca Pequeña Empresa

En Interbank (2018a), el principal objetivo es definir reglas y procedimientos que permitan a todos los que intervienen en el circuito crediticio el adecuado y correcto cumplimiento de sus respectivas funciones, siendo la clave fundamental conseguir la información completa y veraz que le permita utilizar el buen criterio al momento de resolver una operación crediticia.

Mercado Objetivo

En Interbank (2018a), el mercado objetivo de la Pequeña Empresa, lo constituyen los clientes que registren ventas anuales evaluadas desde los S/ 180,000 y hasta ventas

declaradas (SUNAT) de S/.3'000,000 independientemente de su personería (persona natural con negocio propio o persona jurídica).

Segmentación de Cartera

Para la segmentación de un cliente nuevo Banca Pequeña Empresa, se considera la debida sustentación de la Declaración Jurada de Impuesto a la Renta del último ejercicio fiscal y/o la Venta Evaluada (Interbank, 2018a).

Para una mejor gestión del riesgo, la cartera Banca Pequeña Empresa se ha segmentado de la siguiente manera:

- **Segmento Aspiracional (S1 - S2):** Lo constituyen los clientes inscritos en el Régimen Especial de Renta (RER), Registro Único Simplificado (RUS) o Régimen General, cuyas ventas declaradas sean menor a S/. 1'000.000 (Interbank, 2018a).
- **Segmento Empresario (S3):** Lo constituyen los clientes inscritos en el Régimen General, cuyas ventas declaradas van desde S/. 1'000.000 hasta los S/. 3'000.000. (Interbank, 2018a).

Tipos de Producto

En Interbank (2018a), se cuenta con diferentes tipos de productos de los cuales nos vamos a enfocar en los productos que detallamos a continuación:

- **Crédito Capital de Trabajo:** Este tipo de producto, comprende el financiamiento de compras de mercadería o insumos, mano de obra y demás gastos operativos anteriores a la venta del producto (Interbank, 2018a).

Tabla 27: Lineamiento Crédito Capital de Trabajo

Segmento	Plazo Mínimo	Plazo Máximo - Nivel de Riesgo			Periodo de Gracia
		Riesgo Bajo y Medio Bajo	Riesgos Medio	Riesgo Medio Alto	
S1/S2/S3	3 meses	24 meses	18 meses	12 meses	Hasta 30
Para el sector servicios los plazos no podrán exceder los 12 meses.					días

Nota. Lineamiento para el otorgamiento de Capital de Trabajo. Adaptado Manual de Políticas del Banco Interbank, 2018.

- **Crédito Revolvante:** Este producto es otorgado al sector industrial, comercio y servicios, cuyo destino del crédito comprende el financiamiento de mercadería, materia prima e insumos, mano de obra y otros gastos operativos anteriores a la venta del producto o servicio. Acceden a este producto los clientes Nuevos y Recurrentes cuyo Score de Origen debe ser: Riesgo Bajo, Riesgo Medio Bajo o Riesgo Medio (Interbank, 2018a).

Tabla 28: Lineamiento Crédito Revolvante

Segmento	Giro o Sector	Plazo Mínimo	Plazo Máximo - Nivel de Riesgo	Periodo de Gracia
			Bajo - Medio Bajo – Medio	
S1/S2/S3	Comercio / Producción	3 meses	Hasta 24 meses	Hasta 30 días
	Servicios			

Nota. Lineamiento para el otorgamiento de Crédito Revolvante. Adaptado Manual de Políticas del Banco Interbank, 2018.

- **Crédito Activo Fijo:** Los créditos de activo fijo están orientados a financiar la compra de maquinaria y/o equipo (nuevo o usado), locales comerciales y la mejora de instalaciones en locales comerciales propios. Para este tipo de crédito se deberá evaluar si es una necesidad del negocio, debidamente sustentado (Interbank, 2018a).

Tabla 29: Lineamiento Crédito Activo Fijo

	Plazo Máximo - Segmento		Periodo de Gracia
--	-------------------------	--	-------------------

Plazo Mínimo	S1 – S2	S3	Cuota Inicial Activo	
3 meses	3 a 7 años	3 a 8 años	Nuevo 20% Usado 30%	Compra Activo 60 días Construcción locales 90 días
El plazo no incluye período de gracia				

Nota. Lineamiento para el otorgamiento de Crédito Revolvente. Adaptado Manual de Políticas del Banco Interbank, 2018.

Score

El credit scoring, conocido como calificación de riesgo de morosidad, es un sistema que mediante predicciones, califica un crédito y mide el riesgo en el incumplimiento del mismo. Este tipo de modelo comenzó en los años 70's y se generalizó a partir de los 90's, con el desarrollo de nuevos modelos estadísticos y hacer de manera más eficaz y eficiente la evaluación del riesgo del portafolio de una entidad financiera (Gutiérrez, 2007).

En Interbank (2018), se utiliza dos tipos de score:

- **Score de Originación:** es una herramienta, cuyo principal objetivo es calificar y agrupar las solicitudes de crédito en función a su calidad crediticia. Este tipo de score se aplica a clientes nuevos que solicitan un crédito para Banca Pequeña y Mediana Empresa (Pyme).
- **Score de Comportamiento:** Esta herramienta se aplica a clientes recurrentes que solicitan un nuevo crédito.

El resultado de este sistema es identificar el tipo de riesgo que tiene un cliente para el otorgamiento de un crédito. Los tipos de riesgo son: Riesgo Alto, Riesgo Medio Alto, Riesgo Medio, Riesgo Medio Bajo y Riesgo Bajo, siendo el riesgo alto el más riesgoso y el riesgo bajo el menos riesgoso.

Proceso de Evaluación Crediticia

En Interbank (2018), se realiza el siguiente proceso para la evaluación de un crédito.

Persona	Actividades
Analista de Riesgo (AR)	Verifica el expediente del cliente Evalúa el crédito Valida las condiciones del crédito
Nivel Superior (Si la operación es fuera de autonomía AR)	Evalúa y resuelve el crédito
Soporte BPE	Completa datos de la solicitud Prepara expediente y registra envío de operación
Ejecutivo Negocios (EN)	Confirma la operación para el desembolso.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

Método de Investigación

Para la presente investigación, que es analizar qué factores afectan la morosidad de la cartera de Pequeña y Mediana Empresa (Pyme) en el Banco Interbank, se ha considerado utilizar un método de investigación con **enfoque cualitativo**, es decir, en el cual se recaudó la información, para ser analizada con la finalidad de dar respuestas a la preguntas de investigación expuestas en el planteamiento del problema.

El enfoque cualitativo tiene la finalidad de abordar una situación social de manera global, considerando su comportamiento; por ello, se inicia fundamentándose en un concepto teórico aceptado, para aplicarla a la realidad, en base a la población de estudio (Bernal, 2010).

Tipo de Investigación

El tipo de investigación realizado fue el **Estudio de Caso**, el cual es utilizado en las ciencias sociales tales como en la administración para prestar atención a través de entrevistas el fenómeno estudiado.

En tal sentido, el estudio del caso, es aquel que examina en profundidad un elemento de análisis perteneciente a una población de estudio; la cual, puede ser un individuo, una institución u organización. Para lo cual, se utiliza como fuente de información a las personas

que se encuentren vinculadas a la unidad de análisis y se obtienen información documental que aporte a la investigación (Bernal, 2010).

Diseño de Investigación

Para la presente investigación se utilizó el **Diseño Descriptivo**, con la finalidad de identificar las características más importantes del fenómeno de estudio, examinando de qué manera se manifiesta.

Los estudios de diseño descriptivo tienen la finalidad de detallar las propiedades de los elementos de estudios, tales como personas, grupos, procesos, que son sujetos de análisis y evaluación. Por lo cual, recolectan la información de las variables tal como se presentan en su entorno, (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).

Población y Muestra

La población de estudio fueron la pequeña y mediana empresas del Banco Interbank, durante el periodo de 2012 a 2017.

Para Hernández, Fernández & Baptista (2014), la muestra es una parte de la población que tiene alguna característica en común. Para estudios cualitativos el tamaño de muestra puede variar entre 1 y 60 casos. La muestra de nuestro estudio estuvo conformada por 40 empresas, que pertenecen a la cartera vigente y vencida (moroso) de la pequeña y mediana empresa del Banco Interbank. Se utilizó el muestreo no probabilístico de tipo intencional. Adicionalmente, se consideró una muestra con expertos que son los profesionales que proporcionaron la información perteneciente al área de sus conocimientos.

El muestreo no probabilístico de tipo intencional, se realiza de acuerdo al criterio de la investigador (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).

Técnica de Recolección de Datos

Para recolectar los datos se utilizaron dos técnicas: la técnica directa y la técnica indirecta. Se empleó la técnica directa utilizando como instrumento la entrevista la cual fue realizada a los sujetos de investigación, que fueron: servidores del estado, Gerente de Riesgo, Ejecutivos de Negocios, Ejecutivos de Cobranzas y Analistas de Admisión del Banco Interbank. Asimismo, se utilizó la técnica indirecta empleando el instrumento cuestionario, para recoger la información de los sujetos de estudio que fueron los representantes legales de las pequeñas y medianas empresas vigentes y vencidas (morosos).

La técnica directa es aquella que implica una comunicación o relación directa entre el investigador y el sujeto que es analizado. Por otro lado, la técnica indirecta es aquella que se utiliza cuando el tamaño de la población de estudio, no permite una comunicación directa entre el investigador y el sujeto a evaluar (Sánchez & Reyes, 2009).

Instrumentos de Recolección de Datos

En la recolección de datos se utilizó dos tipos de entrevistas: la entrevista no estructurada o a profundidad y la entrevista estructurada. La entrevista no estructura es aquella que se realiza a profundidad, es limitada por algunos factores que originan problemas de comunicación con el sujeto examinado, tales como el tiempo, responsabilidad de funciones, entre otros (Sánchez & Reyes, 2009).

Mientras que, la entrevista estructura es aquella que se realiza a partir de un esquema de preguntas, el cual ha sido previamente diseñado, se presenta de manera ordenada y con el mismo formato a todos los sujetos entrevistados (Castro Monge, 2010).

Los instrumentos utilizados fueron:

Entrevista a Profundidad

En la investigación participaron tres expertos en gestión del sector Pyme, a los cuales se les aplicó diferentes cuestionarios de acuerdo a su especialidad, con la finalidad de obtener mayor información sobre la morosidad a profundidad.

A continuación se presentan los funcionarios que participaron y los cuestionarios que fueron aplicados en cada caso:

Funcionario: Carlos Portilla	Cargo: Economista Dirección de Políticas de la Dirección General de Política y Análisis Regulatorio
Institución: Ministerio de la Producción - Produce	

Cuestionario Aplicado	
Nº	Preguntas
1	¿Qué funciones cumple la Dirección General de Políticas y Análisis Regulatorio del Ministerio de la Producción?
2	¿Cuáles son las directivas y/o lineamientos que tiene PRODUCE referentes a Pymes, y cómo estos ayuda a las Pymes en sus emprendimientos?
3	¿Existe algún proyecto de Ley presentado por PRODUCE ante el Congreso de la República, a fin de reducir impuestos dados por el Estado Peruano a las Pymes?
4	¿En cuánto repercute la economía del Perú a las empresas Pyme?
5	En su opinión, ¿por qué cree que existen tan pocas Pymes formalizadas?

6	¿Qué acciones debe tomar el estado peruano ante situaciones de informalidad de las Pymes en el Perú?
7	En su opinión ¿cree que el Estado apoya a las Pymes en el acceso a un financiamiento con alguna entidad bancaria?
8	En su opinión ¿cree que el Estado debería involucrarse y contribuir más en el desarrollo y desenvolvimiento de la Pyme, siendo esta una fuente generadora de empleo en el país?
9	En su opinión ¿cree que el Estado realiza una buena difusión respecto a las políticas, lineamientos u otras normativas existentes referentes a las Pymes?
10	En su opinión ¿cuál cree que sean las problemáticas de las Pymes en el cumplimiento de sus pagos?
11	En su opinión, ¿qué factores afectan en la morosidad de las Pymes en los Bancos?

Funcionario: Daniel Vargas	Cargo: Economista Dirección Estadística y Estudios Económicos
Institución: Ministerio de la Producción - Produce	

Cuestionario Aplicado	
Nº	Preguntas
1	Actualmente, ¿Cuántas Pymes están formalizadas?
2	En su opinión ¿por qué cree que existe deficiencia en la formalización de las empresas Pymes? ¿Cuál sería la solución?
3	Según las estadísticas realizadas ¿Qué tipo de institución financiera o sistema financiero otorga más crédito para el inicio de un negocio de la Pyme?
4	Según las estadísticas realizadas, ¿las Pymes cuentan con algún plan de negocio?
5	En su opinión, ¿Es bajo, medio o alto la participación de las Pymes en un proceso de compras estatales?
6	En su opinión, ¿Cuáles serían los criterios más importantes que las Pymes deberían considerar al escoger un préstamo o crédito?
7	En su opinión, ¿Cuáles podrían ser los factores por las que no se le brinda préstamos o créditos a una Pyme?

8	En su opinión, ¿cómo calificaría la obtención de la licencia de funcionamiento para una Pyme?
9	En su opinión, ¿cuáles cree que son los principales factores que limitan el crecimiento de una Pyme?
10	En su opinión, ¿las Pymes han tenido algún problema de liquidez o solvencia que ha afectado a la producción o el cumplimiento de obligaciones financieras?
11	En su opinión, ¿Cuál es el índice de morosidad de las Pymes con los Bancos?
12	En su opinión, ¿Qué factores afectan la morosidad de las Pymes con los Bancos?

Funcionario: Mario Montero	Cargo: Gerente de División
Institución: Banco Interbank	

Cuestionario Aplicado	
Nº	Preguntas
1	¿Qué tipo de control tiene el Banco a fin de que se cumplan las políticas y/o procedimientos para el otorgamiento y evaluación de los clientes Pymes?
2	¿Considera que el Banco realiza un riguroso análisis de la situación financiera de sus clientes?
3	¿Se revisa los procesos y/o mecanismos para otorgar un crédito cuando surgen nuevas políticas en el Banco?
4	¿Cuál cree que sea el factor primordial por lo que las Pymes formalizadas tengan problemas de pago a tiempo con las entidades financieras?
5	¿Es importante que el banco conozca cual es la raíz de la morosidad actual de sus clientes?
6	¿Tiene el Banco indicadores que alerten el deterioro de la cartera Pyme y se tomen las decisiones con anticipación?
7	¿Se informa a los Ejecutivos y Analistas de Admisión el comportamiento de la cartera Pyme?
8	¿Qué gestión realiza la institución para que la Pyme tenga conocimiento sobre el uso adecuado del crédito brindado?

9	¿Identifica si existen políticas o patrones de trabajo en la gestión de crédito solicitado por la Pyme?
10	¿Cómo se asegura el Banco que el destino del crédito sea usado hacia las actividades del negocio?
11	¿Cuánto tiempo y recurso se asigna para realizar el seguimiento del destino del crédito?
12	¿Qué gestión está realizando la institución para enfrentar el alto índice de Morosidad?
13	¿Cómo impacta al Banco el ratio de morosidad de la cartera Pyme?
14	¿Considera que el Banco debe realizar seguimiento al compromiso de pago de sus clientes?
15	¿Se informa a los Ejecutivos y Analistas de Admisión las estrategias a utilizar para que el cliente no caiga en mora?
16	¿Qué método usa el Banco para medir el nivel de riesgo de la Pyme?
17	¿Cuál crees que es el principal factor que tienen las Pymes para que caigan en mora?

Entrevista Estructurada

En la investigación participaron 12 personas con experiencia en el manejo de análisis de la información de la cartera MYPE del Banco Interbank a los cuales se les aplicó diferentes cuestionarios de acuerdo a su especialidad, con la finalidad de obtener mayor información sobre la morosidad a profundidad.

A continuación se presentan los ejecutivos y analistas que participaron y los cuestionarios que fueron aplicados en cada caso:

Funcionarios: Carlos Cobian Aliaga Cristian Sanchez Jugo Luis Alberto Ibañez Aldana	Cargo: Ejecutivos de Negocio Banca Pequeña Empresa
---	---

Renzo Alanya Reyes Julio Asato Rosas	
Institución: Banco Interbank	
Función: Profesionales en Colocaciones de cuentas de clientes Banca Pequeña Empresa (BPE).	

Nº	Preguntas
1	¿Utiliza su sentido común o buen juicio en el proceso crediticio, mecanismo de evaluación y/o metodología al momento de otorgar un crédito para una Pyme?
2	¿Analiza la clasificación de la Pyme en el Sistema Financiero para la evaluación crediticia?
3	¿Verifica y analiza el sobreendeudamiento de los clientes habituales y potenciales antes de ofrecer algún producto para el banco?
4	¿Existe procedimientos y/o políticas para el otorgamiento de créditos a las pymes?
5	¿Tiene algún método para el seguimiento post-venta al cliente?
6	¿Existen reportes que muestre a los créditos vencidos para hacer el seguimiento de la cartera asignada?
7	¿A los clientes morosos, se les realiza llamadas, visitas de campo o notificaciones por el incumplimiento de pago?
8	¿Prioriza los mayores saldos vencidos al efectuar el seguimiento de su cartera morosa?
9	¿Verifica que el destino del crédito sea el mismo para el cual fue solicitado?
10	¿Verifica que los clientes al solicitar el crédito no estén solicitando otros en diversas entidades?
11	¿Existe procedimiento, acción y/o medida si el crédito no será usado para ese fin?
12	¿Verifica si el destino del crédito fue usado correctamente?
13	¿Verifica que la Pyme utiliza su liquidez para el pago de las cuotas de crédito otorgado?
14	¿Verifica el nivel de riesgo del cliente ante alguna solicitud de crédito a préstamo?
15	¿El incumplimiento de pago puede ser por la falta de conocimiento de los gerentes de la empresa Pyme?

16	¿Considera que el Banco debe realizar negociaciones con sus clientes para identificar cuándo, dónde y cómo pagara y así evitar que caiga en mora?
17	¿Cuál crees que es el principal factor que tienen las Pymes para que caigan en mora?

Funcionarios: Adrián Ángeles Eduardo Medina María Rosadio Reyna María Angélica Vanessa Santos	Cargo: Analistas de Admisión de Riesgos Pequeña Empresa
Institución: Banco Interbank	
Función: Profesionales en la Evaluación Crediticia cumpliendo las políticas de riesgo de la cartera Banca Pequeña Empresa (BPE).	

Nº	Preguntas
1	¿La información solicitada es suficiente para la evaluación crediticia del cliente?
2	¿Qué metodología o mecanismo de evaluación utiliza para el análisis en la aprobación de un crédito?
3	¿Se realiza alguna estrategia de calificación al momento de la generación de los créditos brindados a los clientes Pyme?
4	¿Según su criterio, se debe mejorar el proceso y la metodología en la evaluación crediticia?
5	¿Es considerado en la evaluación el destino del crédito solicitado por el cliente?
6	¿Solicitan información adicional para confirmar si el crédito será utilizado de acuerdo a la solicitud del cliente?
7	¿Verifica si el destino del crédito fue usado correctamente?
8	¿Cómo hace para medir el ingreso futuro de las Pymes?
9	¿Qué procedimiento realiza para la verificación del sobreendeudamiento de los clientes al momento del análisis?

10	¿Considera que el Banco debe realizar un análisis más riguroso de la situación financiera de sus clientes?
11	¿Están definidos los riesgos en el otorgamiento de créditos?
12	¿Usted tiene alguna política de evaluación a los clientes de acuerdo a la voluntad y capacidad de pago?
13	¿Cuál crees que es el principal factor que tienen las Pymes para que caigan en mora?

Funcionarios: Freddy Lino Elizabeth Garcia Mayuri	Cargo: Jefe de Gestión de Cobranza Ejecutivo de Cobranza
Institución: Banco Interbank	
Función: Profesionales en la ejecución y cumplimiento del proceso de Cobranzas de acuerdo a las políticas y normas establecidas por las diferentes instituciones relacionadas a la cartera de Banca Pequeña Empresa (BPE).	

Nº	Preguntas
1	¿La información solicitada es suficiente para la evaluación crediticia del cliente?
2	¿Según su criterio, se debe mejorar el proceso y/o la metodología en la evaluación crediticia?
3	¿Utiliza la información de la evaluación crediticia para llegar a un acuerdo con el cliente en mora?
4	¿Solicita información adicional al Ejecutivo y Analista del cliente moroso que realizaron todo el proceso para el otorgamiento del crédito?
5	¿Existe poco conocimiento de políticas y normas crediticias por parte de las empresas Pymes?
6	¿Cómo impacta el ratio de morosidad en la cobranza de la cartera Pyme?
7	¿Según su criterio se deben mejorar las políticas y procedimientos para reducir la morosidad?
8	¿Cree Ud. que la gestión realizada en la institución para enfrentar el alto índice de morosidad es adecuada?
9	¿Existen políticas para la recuperación de créditos que se encuentran en morosidad?

10	¿Verifica si el destino del crédito fue utilizado correctamente?
11	¿Se toma alguna acción y/o medida si el crédito no fue usado para ese fin?
12	¿Si un cliente está dado de baja cuánto tiempo pasa para que ser reactivado?
13	¿Cuántas veces un cliente puede caer en mora durante el plazo del crédito?
14	¿Evalúa el motivo cómo afecta la capacidad de pago de la Pyme en el Banco?
15	¿Cómo impacta la morosidad de la cartera pyme en las provisiones del Banco?
16	¿Qué instrumentos se utiliza para la recuperación de un crédito en mora?
17	¿Cuál crees que es el principal factor que tienen las Pymes para que caigan en mora?

Revisión Documentaria

Hernández, Fernández, Baptista (2014), indica que los documentos, registros, materiales y artefactos son una fuente de datos cualitativos. Nos pueden ayudar a entender el fenómeno central de estudio.

Se revisará la información materia de la investigación, en la base de datos Diario que muestra la totalidad de clientes vigentes y atrasados de la Cartera de Banca Pequeña Empresa

Tipo de documento	Base Diario
Año	Enero 2013 – Abril 2018
País	Lima – Perú
Base de Datos	Stock de Clientes en el Banco

Encuestas Dirigidas

Para Hernández, Fernández & Baptista (2014), un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir. Los cuestionarios se utilizan en encuestas de todo tipo (por ejemplo, para calificar el desempeño de un analista, conocer las necesidades

de los clientes que solicitan un crédito y realizar una evaluación crediticia de la cartera Pyme).

Seleccionar una muestra de la base de datos de clientes con deuda cancelada, vigente y atrasada de la Cartera de Pequeña y Mediana Empresa del Banco Interbank.

Nº	Preguntas
1	<p>¿A qué estrato empresarial pertenece?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pequeña Empresa • Mediana Empresa
2	<p>¿Conoce el proceso de evaluación crediticia al solicitar un crédito en una Banco?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si • No
3	<p>¿Considera que los requisitos solicitados en los procesos crediticios en el Banco son razonables?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si • No
4	<p>Si su respuesta es No, detalle porqué razón</p> <p>.....</p>
5	<p>¿Qué factores considera más importantes al solicitar un crédito?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tasa de Interés • Periodo de Gracia • Monto de cuotas • Otros (especificar).....
6	<p>Cree que en su evaluación crediticia se considera:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Voluntad de pago • Conocimiento del giro del negocio. • Referencias Personales y/o Comerciales • No sabe
7	<p>¿Actualmente tiene deuda con algún Banco?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si

	<ul style="list-style-type: none"> • No
8	<p>Actualmente la situación de sus créditos con el Banco son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vigente • Con Morosidad • Cancelado • No tiene
9	<p>¿Su record crediticio ante los Bancos se encuentra?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bueno • Regular • Malo • No sabe
10	<p>¿Conoce las limitaciones y condiciones de los usos que se deben realizar a créditos brindados?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si • No
11	<p>Si su respuesta es No, detalle porqué razón</p> <p>.....</p>
12	<p>El dinero desembolsado es usado solo para el destino del crédito solicitado</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si • No
13	<p>Si su respuesta es No, detalle porqué razón</p> <p>.....</p>
14	<p>¿Cuánto créditos tiene ante el Sistema Financiero?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Uno • Dos • Más de dos • Ninguno
15	<p>Utiliza su liquidez en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cancelar sus deudas con el Banco • Gastos personales • Invertir en otro negocio • Otros (especificar).....
16	<p>¿Actualmente, su solvencia crediticia es?</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Bueno • Regular • Malo • No sabe
17	¿El atraso en el pago de sus cuotas con el Banco se debe a: <ul style="list-style-type: none"> • Falta de Compromiso • Incumplimiento de los pagos por parte de clientes • Otros (especificar).....
18	El Ejecutivo del Banco le hace recordar el pago de cuota. <ul style="list-style-type: none"> • Si • No
19	¿Le gustaría recibir notificaciones y/ alertas sobre el próximo vencimiento de sus cuotas? <ul style="list-style-type: none"> • Si • No
20	Si su respuesta anterior es “Si”, a través de que medio le gustaría recibir esas alertas: <ul style="list-style-type: none"> • Por mensaje de texto • Por correo electrónico • Por aplicaciones móviles (whatsapp, telegram) • Otros (especificar).....

Diseño de los Instrumentos Investigación

De acuerdo a lo señalado en el Capítulo I del presente, la investigación a realizar busca responder la siguiente pregunta: ¿Los factores que afectan la morosidad a la cartera Banca Pequeña y Mediana Empresa (Pyme) en el Banco Interbank?

Es por ello, que con los instrumentos definidos esperamos obtener los siguientes resultados:

Instrumento	Resultado	Variable
-------------	-----------	----------

Entrevistas a Profundidad	Identificar los factores que afectan la morosidad de las Pymes en el Estado Peruano, a través de entrevistas realizadas a funcionarios públicos y privados expertos en el tema con el objetivo de que podamos tener conocimiento de la problemática actual en la obtención de créditos a Pymes.	Entidades Públicas y Financieras (Ministerio de la Producción y Banco Interbank).
Entrevistas estructuradas	Identificar los factores que afectan la morosidad de las Pyme en el Banco Interbank a través de entrevistas a ejecutivos y analistas con el objetivo de que podamos contar con información.	Entidades Financieras (Banco Interbank).
Revisión documentaria	Identificar los factores que afectan la morosidad de las Pymes mediante el análisis de la información y/o documentación de gestión.	Base Diario de muestra la totalidad de clientes que pertenecen a Interbank
Encuesta Online	Conocer las principales causas que originan la morosidad de las Pymes en el Banco Interbank	Las pequeñas y medianas empresas.

Matriz de Procesamiento de Datos

Información general de los segmentos Pymes

Características	PYMES VIGENTES	PYMES MOROSAS
Sector Económico	Servicios Comercio Producción	Servicios Comercio Producción
Sub Sector Económico	Capital de Trabajo Línea Revolvente Activo Fijo	Capital de Trabajo Línea Revolvente Activo Fijo
Ubicación	Distritos Lima Metropolitana	Distritos Lima Metropolitana

Tipo de Persona	Jurídica	Jurídica
Ventas Anuales (UIT)	superiores a 150 UIT máximo 2300 UIT	superiores a 150 UIT máximo 2300 UIT
Tipo de Contribuyente	Todos	Todos
Régimen Tributario	Régimen General RUS RER	Régimen General RUS RER

Segmento Entrevista a Profundidad

Segmentos	Cargo	Cantidad
Segmento 1	Dirección de Políticas y Análisis Regulatorio Economista de Oficina de Estudios Económicos	2
Segmento 2	Gerente de Riesgos	1

Segmento Entrevista Estructurada

Segmentos	Cargo	Cantidad
Segmento 1	Ejecutivo de Negocios	5
Segmento 2	Analista de Admisión	5
Segmento 3	Ejecutivo de Cobranzas	2

Matriz de Entrevistas

En esta matriz se elaboran las preguntas de la entrevista a profundidad y estructuradas.

Objetivos	Gerente de Riesgos	Ejecutivos de Negocios	Analista Admisión	Ejecutivo de Cobranza
Identificar los procesos y mecanismos de evaluación crediticia que utiliza un Banco al momento de otorgar un crédito para una Pyme.	1. ¿Qué tipo de control tiene el Banco a fin de que se cumplan las políticas y/o procedimientos para el otorgamiento y evaluación de los clientes Pymes? 2. ¿Considera que el Banco realiza un riguroso análisis de la situación financiera de sus clientes? 3. ¿Se revisa los procesos y/o mecanismos para otorgar un crédito cuando surgen nuevas políticas en el Banco?	1. ¿Utiliza su sentido común o buen juicio en el proceso crediticio, mecanismo de evaluación y/o metodología al momento de otorgar un crédito para una Pyme? 2. ¿Analiza la clasificación de la Pyme en el Sistema Financiero para la evaluación crediticia? 3. ¿Verifica y analiza el sobreendeudamiento de los clientes habituales y potenciales antes de ofrecer algún producto para el banco?	1 ¿La información solicitada es suficiente para la evaluación crediticia del cliente? 2 ¿Qué metodología o mecanismo de evaluación utiliza para el análisis en la aprobación de un crédito? 3 ¿Se realiza alguna estrategia de calificación al momento de la generación de los créditos brindados a los clientes Pyme?	1. ¿La información solicitada es suficiente para la evaluación crediticia del cliente? 2. ¿Según su criterio, se debe mejorar el proceso y/o la metodología en la evaluación crediticia? 3. ¿Utiliza la información de la evaluación crediticia para llegar a un acuerdo con el cliente en mora? 4. ¿Solicita información adicional al Ejecutivo y Analista del cliente moroso que realizaron todo el

		4. ¿Existe procedimientos y/o políticas para el otorgamiento de créditos a las pymes?	4¿Según su criterio, se debe mejorar el proceso y la metodología en la evaluación crediticia?	proceso para el otorgamiento del crédito?
Analizar el historial crediticio de la cartera de Pymes del total de créditos vigentes y vencidos.	<p>4. ¿Cuál cree que sea el factor primordial por lo que las Pymes formalizadas tengan problemas de pago a tiempo con las entidades financieras?</p> <p>5. ¿Es importante que el banco conozca cual es la raíz de la morosidad actual de sus clientes?</p> <p>6. ¿Tiene el Banco indicadores que alerten el deterioro de la cartera Pyme y se tomen las decisiones con anticipación?</p>	<p>5. ¿Tiene algún método para el seguimiento post-desembolso al cliente?</p> <p>6. ¿Existen reportes que muestre a los créditos vencidos para hacer el seguimiento de la cartera asignada?</p> <p>7. ¿A los clientes morosos, se les realiza llamadas, visitas de campo o notificaciones por el incumplimiento de pago?</p> <p>8. ¿Prioriza los mayores saldos vencidos al efectuar el seguimiento de su cartera morosa?</p>	En el marco de las funciones del Analista de Admisión, no aplica el seguimiento de post-desembolso.	<p>5. ¿Existe poco conocimiento de políticas y normas crediticias por parte de las empresas Pymes?</p> <p>6. ¿Cómo impacta el ratio de morosidad en la cobranza de la cartera Pyme?</p> <p>7. ¿Según su criterio se deben mejorar las políticas y procedimientos para reducir la morosidad?</p> <p>8. ¿Cree Ud. que la gestión realizada en la institución para enfrentar el alto índice de morosidad es adecuada?</p>

	7. ¿Se informa a los Ejecutivos y Analistas de Admisión el comportamiento de la cartera Pyme?			
Identificar el destino del crédito brindado a los clientes y si éstos están enfocados hacia las actividades propias del negocio.	<p>8. ¿Qué gestión realiza la institución para que la Pyme tenga conocimiento sobre el uso adecuado del crédito brindado?</p> <p>9. ¿Identifica si existe políticas o patrones de trabajo en la gestión de crédito solicitado por la Pyme?</p> <p>10. ¿Cómo se asegura el Banco que el destino del crédito sea usado hacia las actividades del negocio?</p> <p>11. ¿Cuánto tiempo y recurso se asigna para realizar el</p>	<p>9. ¿Verifica que el destino del crédito sea el mismo para el cual fue solicitado?</p> <p>10. ¿Verifica que los clientes al solicitar el crédito no estén solicitando otros en diversas entidades?</p> <p>11. ¿Existe procedimiento, acción y/o medida si el crédito no será usado para ese fin?</p> <p>12. ¿Verifica si el destino del crédito fue usado correctamente?</p>	<p>5 ¿Es considerado en la evaluación el destino del crédito solicitado por el cliente?</p> <p>6 ¿Solicitan información adicional para confirmar si el crédito será utilizado de acuerdo a la solicitud del cliente?</p> <p>7 ¿Verifica si el destino del crédito fue usado correctamente?</p> <p>8 ¿Cómo hace para medir el ingreso futuro de las Pymes?</p>	<p>9. ¿Existen políticas para la recuperación de créditos que se encuentran en morosidad?</p> <p>10. ¿Verifica si el destino del crédito fue utilizado correctamente?</p> <p>11. ¿Se toma alguna acción y/o medida si el crédito no fue usado para ese fin?</p> <p>12. ¿Si un cliente está dado de baja cuánto tiempo pasa para que ser reactivado?</p>

	seguimiento del destino del crédito?			
Analizar la capacidad de pago del cliente, es decir, el estudio de las posibilidades que tiene la empresa para cubrir sus gastos, deudas a largo o corto plazo.	<p>12.¿Qué gestión está realizando la institución para enfrentar el alto índice de morosidad?</p> <p>13.¿Cómo impacta al Banco el ratio de morosidad de la cartera Pyme?</p> <p>14.¿Considera que el Banco debe realizar seguimiento al compromiso de pago de sus clientes?</p> <p>15.¿Se informa a los Ejecutivos y Analistas de Admisión las estrategias a utilizar para que el cliente no caiga en mora?</p> <p>16.¿Qué método usa el Banco para medir el nivel de riesgo de la Pyme?</p>	<p>13.¿Verifica que la Pyme utiliza su liquidez para el pago de las cuotas de crédito otorgado?</p> <p>14.¿Verifica el nivel de riesgo del cliente ante alguna solicitud de crédito a préstamo?</p> <p>15.¿El incumplimiento de pago puede ser por la falta de conocimiento de los gerentes de la empresa Pyme?</p> <p>16.¿Considera que el Banco debe realizar negociaciones con sus clientes para identificar cuándo, dónde y cómo pagara y así evitar que caiga en mora?</p>	<p>9¿Qué procedimiento realiza para la verificación del sobreendeudamiento de los clientes al momento del análisis?</p> <p>10 ¿Considera que el Banco debe realizar un análisis más riguroso de la situación financiera de sus clientes?</p> <p>11 ¿Están definidos los riesgos en el otorgamiento de créditos?</p> <p>12 ¿Usted tiene alguna política de evaluación a los clientes de acuerdo a la voluntad y capacidad de pago?</p>	<p>13.¿Cuántas veces un cliente puede caer en mora durante el plazo del crédito?</p> <p>14.¿Evalúa el motivo cómo afecta la capacidad de pago de la Pyme en el Banco?</p> <p>15.¿Cómo impacta la morosidad de la cartera pyme en las provisiones del Banco?</p> <p>16.¿Qué instrumentos se utiliza para la recuperación de un crédito en mora?</p>

Contexto

La aplicación de los instrumentos se realizará considerando las siguientes pautas:

ENTREVISTA DE PROFUNDIDAD				
Vía	Ambiente	Experto	Tamaño de la Muestra	Tiempo
Presencial	Oficina del entrevistado	<ul style="list-style-type: none">✓ En la Normativa de Micro, Pequeña y Mediana Empresa del Ministerio de la Producción✓ En Estudios Económicos del Ministerio de la Producción.✓ En Gestión de Riesgo y Seguimiento al portafolio de la cartera de créditos BPE	3 entrevistas	20 a 50 minutos

ENTREVISTA ESTRUCTURADA				
Vía	Ambiente	Experto	Tamaño de la Muestra	Tiempo
Presencial	Oficina del entrevistado	<ul style="list-style-type: none"> ✓ En Colocaciones de cuentas de clientes Banca Pequeña Empresa (BPE) ✓ En Evaluación Crediticia cumpliendo las políticas de riesgo de la cartera Banca Pequeña Empresa (BPE). ✓ En normas y regulaciones vigentes de entidades reguladoras del Banco. 	10 entrevistas	20 a 40 minutos

REVISION DOCUMENTAL					
Vía	Muestra	Alcance de la Muestra	Estado de la Muestra	Intereses de la Muestra	Tamaño de la Muestra
Revisión	Base de datos Informes Anuales Manual de Políticas y Procedimientos	Nivel Nacional	Pymes en Situación Vigentes y Vencidos	Cientes Pymes	12,000

ENCUESTA ONLINE						
Vía	Muestra	Alcance de la Muestra	Estado de la Muestra	Intereses de la Muestra	Tamaño de la Muestra	Tiempo
Online	Cientes Pequeñas y Medianas Empresas	Distritos Lima Metropolitana	Cientes Vigentes y Vencidos	Cientes Pymes	23	5 minutos

Operacionalización de Variables

Variables	Operacionalización	Dimensión	Indicador	Técnica e Instrumento	Resultado
Procesos y mecanismos	Son los procesos y procedimientos que se realizan para revisar y evaluar al cliente.	Mecanismo de Control	<ul style="list-style-type: none"> Control de Riesgo. Mecanismo de evaluación Evaluación crediticia 	Entrevista a Profundidad, Entrevista Estructurada, Revisión Documentaria	Si
		Evaluación Financiera	<ul style="list-style-type: none"> Clasificación Financiera Estados Financieros 		
		Procesos para otorgar un crédito	<ul style="list-style-type: none"> Verificación del sobreendeudamiento. Procedimientos y políticas. Información adicional. Atraso de cuotas. 		
Historial crediticio de Pymes	Stock de cartera de clientes	Saldos Vigentes	Número Pymes	Entrevista Estructurada, Revisión Documentaria	
			Saldo Créditos Vigentes		
		Saldos Morosos	Número Pymes		
			Saldo Créditos Vencidos		
Destino del crédito	Principios fundamentales para la actividad crediticia	Proceso Evaluación	<ul style="list-style-type: none"> Procedimientos y requisitos para otorgar créditos Evaluación crediticia 	Entrevista Profundidad, Estructurada, Revisión Documentaria y Encuestas	Si

			<ul style="list-style-type: none"> • Aprobación de créditos • Verificación del destino de crédito 		
Capacidad de pago	Cantidad máxima de tus ingresos que puedes destinar al pago de tus deudas	Ingresos	<ul style="list-style-type: none"> • Registro de Ventas 	Entrevista Profundidad, Estructurada y Encuestas	Si
		Egresos	<ul style="list-style-type: none"> • Registro de Compras • Pago Proveedores • Deudas corto y largo plazo • Deudas terceros 		

CAPITULO IV: ANÁLISIS DE DATOS Y RESULTADOS

Entrevista a profundidad

Se obtuvieron 11 respuestas del servidor público, Carlos César Portillo Calderón, Economista de la Dirección de Políticas de la Dirección General de Políticas y Análisis del Ministerio de la Producción, se obtuvieron 12 respuesta del servidor público, Daniel Vargas Canchan, Economista de la Oficina de Estudios Económicos del Ministerio de la Producción y para finalizar se obtuvieron 16 respuestas del experto en Riesgo, Gestión y Seguimiento al portafolio de la cartera de créditos BPE, el Sr. Mario Montero, los audios los podrán encontrar en el anexo de la presente tesis.

A continuación se realiza un análisis breve de las entrevistas estructuradas realizadas a los funcionarios arriba mencionados:

Para el servidor público de PRODUCE, Sr. Carlos César Portillo Calderón, la morosidad de las Pymes, se origina por dos factores, uno proveniente de la pequeña y mediana empresa y otro del banco. Con respecto a la pequeña y mediana empresa, la liquidez es un tema primordial, debido a que el incumplimiento de pago de sus clientes afecta el flujo de efectivo deteriorando su capacidad de pago. Asimismo, los errores en la planificación económica que afectan los pagos. Con respecto al banco, el periodo de financiamiento de los créditos generalmente es breve y análisis de financiamiento a las pequeñas y medianas empresas es menos riguroso que en otros segmentos.

Para el servidor público, Sr. Daniel Vargas Canchan, los factores que afectan la morosidad en las Pymes son: el ciclo de ventas y el retorno de la inversión, ya que la falta de análisis de la demanda origina que se planifique un mayor volumen de ventas, ocasionando pérdidas para el negocio. Asimismo, los periodos de gracia que otorga el banco son breves y no están alineados con el tipo del negocio y su flujo de efectivo.

Por último, para el experto en Riesgo, Gestión y Seguimiento al portafolio de la cartera de créditos BPE, Sr. Mario Montero, el factor primordial por el que las Pymes tienen problemas de pago, son: las políticas del Estado que afectan la gestión de las Pymes, la falta de inversión en tecnología para incrementar la productividad y el sobreendeudamiento.

Entrevista Estructurada

Las respuestas a las 17 preguntas realizadas a los Ejecutivos de Negocios, 13 preguntas a los Analistas de Admisión y 17 preguntas realizadas al Jefe de Cobranza, podrá encontrar en los audios completos de las entrevistas.

Asimismo, se hace un análisis de las entrevistas estructuradas, según los objetivos específicos indicados en el presente informe:

Identificar los procesos y mecanismos de evaluación crediticia que utiliza un Banco al momento de otorgar un crédito para una Pyme.

Los procesos que utiliza el banco Interbank para otorgar un crédito al segmento de la pequeña y mediana empresa, están establecidos en el manual de políticas de riesgos de banca pequeña empresa.

Las actividades del proceso de evaluación crediticia se inician con la recepción de la solicitud del cliente por parte del ejecutivo de negocios, el cuál solicita la documentación financiera de la empresa y examina si la empresa cumple con las pautas para la aprobación crediticia. Las pautas consideradas son:

- a) Solicitud de Estados Financieros (balance general, estados de resultados de ganancias y pérdidas, flujo de caja, flujo de efectivo y en algunos casos los registros de ventas y compras)
- b) Revisión del nivel de endeudamiento
- c) Verificación de la clasificación del cliente, su calificación promedio debe ser Normal o CPP.
- d) Revisión de los ratios financieros (liquidez, apalancamiento, endeudamiento).

Posteriormente, el analista recibe la documentación financiera y crediticia del cliente para su evaluación, si el analista lo considera necesario solicita información adicional al cliente. Por ejemplo, cuando las ganancias del negocio son estacionales, debido al giro del negocio, como en el caso de las empresas que producen ropa de invierno, heladerías, cafetería, empresas proveedoras del estado que producen un pedido por periodo determinado (uno a 3 meses), entre otros.

Por otro lado, los mecanismos de evaluación crediticia que utiliza el banco IBK para otorgar un crédito al segmento de la pequeña y mediana empresa, son de carácter cualitativo y cuantitativo.

Los de carácter cualitativo son los criterios de decisión con los que el Ejecutivo examina si la empresa cuenta con las facultades financieras para otorgarle un crédito, y si cumple puntualmente con sus obligaciones (pago de deudas).

Los de carácter cuantitativo, considera la evaluación de los estados financieros y la revisión del ratios de morosidad.

Analizar el historial crediticio de la cartera de Pymes del total de créditos vigentes y vencidos.

El análisis que realiza el Banco del historial crediticio de la cartera de créditos vigentes y vencidos se realiza a través del ejecutivo en cuatro etapas:

- a) Seguimiento post-venta al cliente (no moroso), para lo cual, se realiza visita de campo bimestrales o trimestrales, cuando el tipo de crédito es un capital de trabajo o una línea revolvente.
- b) Revisión de reportes de créditos vencidos, para identificar los clientes que tienen días de atraso en sus pagos y posteriormente contactar con el cliente a través de llamadas y mensajes (vía telefónica y correo electrónico).
- c) Seguimiento del cliente moroso, realizada por tramos (días de atraso) por vía telefónica, visitas de campo y notificaciones notariales, de acuerdo a la severidad del atraso del pago.
- d) Priorización de los saldos vencidos de la cartera morosa, para lo cual se realiza el seguimiento de los saldos; y se traslada a la cobranza judicial los créditos renuentes para acelerar su cobranza.

Identificar el destino del crédito brindado a los clientes y si éstos están enfocados hacia las actividades propias del negocio.

El banco verifica el destino del crédito y su utilización de acuerdo a los siguientes criterios:

- a) Verificación del destino del crédito según el producto y monto solicitado, para corroborar si el crédito fue utilizado para la actividad que reportó el cliente.
- b) Verificación de solicitudes de créditos del cliente en otros bancos, para analizar el monto del préstamo que se le va a otorgar o desistir del mismo.
- c) Realización de procedimientos, acciones o medidas cuando el crédito no se utilice para el fin solicitado, colocando al cliente en una base negativa del Banco.
- d) Verificación del destino del crédito utilizado realizado por el ejecutivo de negocios a través del seguimiento post venta del crédito.

Por otro lado, el analista de admisión solicita información adicional (sustento o documentación), para confirmar que el crédito solicitado se utilizará adecuadamente. Si el cliente tiene planificado comprar un camión tendrá que presentar la proforma correspondiente y cuando se le desembolse el dinero será a través de un cheque, emitido a nombre de la empresa que vende el camión. Adicionalmente, el analista puede solicitar fotos del activo y contratos.

Analizar la capacidad de pago del cliente, es decir, el estudio de las posibilidades que tiene la empresa para cubrir sus gastos, deudas a largo o corto plazo.

El banco analiza la capacidad de pago del cliente, de acuerdo a los siguientes criterios:

- a) Verificación de la liquidez de la Pyme para el pago de sus deudas, realiza por el ejecutivo de negocios durante la evaluación de los ratios financieros de endeudamiento.

- b) Verificación del nivel de riesgo del cliente que solicita el crédito realizada por el ejecutivo de negocios, que evalúa el riesgo y monto a ofrecer.
- c) Verificación de sobreendeudamiento, realizada por el analista de riesgos que examina el balance general para evaluar los activos y pasivos corrientes. Ingreso al Sistema de Sentinel de Infocorp para verificar el nivel de endeudamiento del cliente en las diversas entidades bancarias.
- d) Verificación de las política de evaluación a los clientes de acuerdo a la voluntad y capacidad de pago, para lo cual los analistas de admisión tienen una evaluación diferenciada dependiendo el segmento: Aspiracional (S1 y S2) y Empresario (S3).

Asimismo, los ejecutivos de negocios indican que existen diferentes factores para el incumplimiento de pago del cliente, y que no necesariamente sea por falta de liquidez sino también por desconocimiento o porque ese trámite se lo encargan a una tercera persona. Adicionalmente, indican que realizan negociaciones con el cliente sobre las fechas de pago, para lo cual el ejecutivo le pide al cliente que revise sus flujos de pagos y que les diga una fecha que le acomode para que no tenga cruce con otros pagos.

Por otro lado, el analista de admisión indica que están definidos los riesgos del Banco, para lo cual el Banco trabaja con un score, los riesgos altos, medio alto, medio y riesgo bajo, pero también hay riesgos operacionales vale decir los riesgos operativos.

Revisión Documentaria

En esta revisión se realizó el análisis de la información de la base de datos total de clientes ingresados al sistema.

Tabla 30: Análisis de datos

Tipo de documento	Base de Datos
Año	Año 2013 - Abril 2018
País	Lima – Perú
Base de Datos	Cartera de Clientes Banca Pequeña Empresa

Nota: En función de la base de datos del Banco Interbank. Fuente: Elaboración Propia

De la revisión realizada a la base de datos del total de clientes en el Banco al 30 de abril de 2018, la cartera se encuentra distribuida de la siguiente manera: 53.15% corresponde a Banca Personas, el 43.62% corresponde a Banca Comercial y el 3.23% corresponde a clientes Micro, Pequeña, Mediana y Gran Empresa (Interbank, 2018).

Tabla 31: Distribución por Banca - Abril 2018

Banca	Nº Clientes	Saldo Cartera	% Distribución
Banca Personas	1,412,485	15,586,543,666	53.15%
Banca Comercial	3,276	12,793,038,685	43.62%
Banca MiPyme	12,108	946,498,413	3.23%
Total	1,427,869	29,326,080,764	100.00%

Nota: En función de la base de datos del Banco Interbank. Fuente: Elaboración Propia

De acuerdo al estrato empresarial de la Banca Mipyme al 30 de abril de 2018, con respecto al saldo de la cartera el 1.56% corresponde a microempresa, el 68.81% a pequeña empresa, el 29.58% a mediana empresa y el 0.04% a gran empresa (Interbank, 2018).

Tabla 32: Clientes según Estrato Empresarial - Abril 2018

Estrato	N° Clientes	Saldo Cartera	% Distribución
Micro Empresa	681	14,771,857	1.56%
Pequeña Empresa	9,411	651,288,896	68.81%
Mediana Empresa	2,014	280,018,147	29.58%
Gran Empresa	2	419,513	0.04%
Total	12,108	946,498,413	100.00%

Nota: En función de la base de datos del Banco Interbank. Fuente: Elaboración Propia

Para el análisis de la presente tesis, solo se está considerando a las Pequeñas y Medianas Empresas, que hacen un total de 11,425 clientes, con un saldo de cartera por S/.931'307,043 (Interbank, 2018).

Tabla 33: Total Clientes Pequeña y Mediana Empresa - Abril 2018

Tipo de Persona	N° Clientes	Saldo Cartera	% Distribución
Pequeña Empresa	9,411	651,288,896	69.93%
Mediana Empresa	2,014	280,018,147	30.07%
Total	11,425	931,307,043	100.00%

Nota: En función de la base de datos del Banco Interbank. Fuente: Elaboración Propia

A partir de este stock, el 55.88% corresponde a persona jurídica y el 44.12% a persona natural (Interbank, 2018)

Tabla 34: Clientes según Tipo de Persona - Abril 2018

Tipo de Persona	N° Clientes	Saldo Cartera	% Distribución
Persona Jurídica	5,463	520,376,369	55.88%
Persona Natural	5,962	410,930,674	44.12%
Total	11,425	931,307,043	100.00%

Nota: En función de la base de datos del Banco Interbank. Fuente: Elaboración Propia

De acuerdo al total del saldo de cartera, el producto con mayor participación es la Línea Revolvente con el 64.58%, seguido de Activo Fijo con el 11.42% y Capital de Trabajo con el 6.07% (Interbank, 2018).

Tabla 35: Clientes según Tipo de Producto - Abril 2018

Tipo de Producto	N° Clientes	Saldo Cartera	% Distribución
Línea Revolvente	7,686	601,431,288	64.58%
Activo Fijo	1,005	106,386,227	11.42%
Capital de Trabajo	989	56,572,161	6.07%
Otros	1,745	166,917,367	17.92%
Total	11,425	931,307,043	100.00%

Nota: En función de la base de datos del Banco Interbank. Fuente: Elaboración Propia

La distribución de la cartera de clientes Pyme está distribuida de la siguiente forma: Lima 56.09% y Provincia 43.91% (Interbank, 2018).

Tabla 36: Clientes por Zona - Abril 2018

Tipo de Persona	N° Clientes	Saldo Cartera	% Distribución
Lima	6,211	522,403,654	56.09%
Provincia	5,214	408,903,389	43.91%
Total	11,425	931,307,043	100.00%

Nota: En función de la base de datos del Banco Interbank. Fuente: Elaboración Propia

Para la investigación, se ha considerado a las Pymes ubicadas en Lima y los productos con mayor volumen de cartera, el 65.25% corresponde al producto Línea Revolvente, el 11.95% al producto Activo Fijo y el 6.32% al producto Capital de Trabajo (Interbank, 2018).

Tabla 37: Pymes en Lima según Tipo de Producto - Abril 2018

Zona	Tipo de Persona	Persona Jurídica		
		N° Clientes	Saldo Cartera	% Distribución
Lima	Línea Revolvente	4,392	340,880,905	65.25%
	Activo Fijo	501	62,428,133	11.95%
	Capital de Trabajo	507	32,999,820	6.32%
	Otros	811	86,094,797	16.48%
Total		6,211	522,403,654	100.00%

Nota: En función de la base de datos del Banco Interbank. Fuente: Elaboración Propia

Por otro lado, al 30 de abril de 2018 el saldo de la cartera de créditos (colocaciones) fue de 872'643,124 y la cartera morosa fue de 73'855,289 siendo el ratio de morosidad de 7.80%, con un incremento de 0.38% con respecto al año 2017.

Tabla 38: Colocaciones, Cartera Morosa y Ratio de Morosidad - Abril 2018

Concepto	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Colocaciones	900,631,970	909,579,491	880,096,328.000	724,643,973	853,564,037	872,643,124
Vencidos	11,705,345	23,313,670	17,679,855.000	14,172,067	26,980,542	36,054,979
Judicial	23,710,340	34,677,727	40,769,480.000	49,348,166	41,422,332	37,800,309
Cartera Atrasada	35,415,685	57,991,396	58,449,334.000	63,520,232	68,402,874	73,855,289
Total	3.78%	6.99%	6.23%	8.06%	7.42%	7.80%

Nota: En función de la base de datos del Banco Interbank. Fuente: Elaboración Propia

Del análisis, se puede observar que la cartera morosa al 30 de Abril de 2018, estuvo conformado por el sector comercio en 62.04%, el sector servicio en 22.69% y el sector de producción en 15.27% (Interbank, 2018).

Tabla 39: Distribución por Sector Cartera Morosa - Abril 2018

Banca	N° Clientes	Saldo Cartera Morosa	% Distribución
Comercio	698	45,822,335	62.04%
Servicio	258	16,757,360	22.69%
Producción	185	11,275,594	15.27%
Total	1,141	73,855,289	100.00%

Nota: En función de la base de datos del Banco Interbank. Fuente: Elaboración Propia

De acuerdo al estrato empresarial de la Banca Mipyme morosa al 30 de abril de 2018, el 1.10% corresponde a microempresa, el 65.82% a pequeña empresa, el 32.77% a mediana empresa y el 0.31% a gran empresa (Interbank, 2018).

Tabla 40: Clientes Morosos según Estrato Empresarial - Abril 2018

Estrato	N° Clientes	Saldo Cartera	% Distribución
Micro Empresa	81	813,869	1.10%
Pequeña Empresa	829	48,611,693	65.82%
Mediana Empresa	229	24,204,169	32.77%
Gran Empresa	2	225,558	0.31%
Total	1,141	73,855,289	100.00%

Nota: En función de la base de datos del Banco Interbank. Fuente: Elaboración Propia

Del total del saldo de cartera morosa, las pequeñas y medianas empresas representan un total de 1,058 clientes, con un saldo de cartera morosa por S/. 72'815,862, con una distribución de 66.76% en pequeña empresa y 33.24% en mediana empresa (Interbank, 2018).

Tabla 41: Total Clientes Morosos Pequeña y Mediana Empresa - Abril 2018

Tipo de Persona	N° Clientes	Saldo Cartera	% Distribución
Pequeña Empresa	829	48,611,693	66.76%
Mediana Empresa	229	24,204,169	33.24%
Total	1,058	72,815,862	100.00%

Nota: En función de la base de datos del Banco Interbank. Fuente: Elaboración Propia

Encuesta Online

Resultados de las respuestas a la Encuesta Online a clientes de la cartera Banca Pequeña y Mediana Empresas del Banco Interbank.

Del total de 23 respuestas recibidas hasta el 18 de Junio de 2018, el 30% corresponde a pequeñas empresas y el 70% corresponde a medianas empresas del Banco Interbank, según se puede apreciar en la siguiente tabla y figura:

Tabla 42: ¿A qué estrato empresarial pertenece?

Respuesta:	Proveedores	%
Pequeña Empresa	7	30%
Mediana Empresa	16	70%
Total	23	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 11: ¿A qué estrato empresarial pertenece?

Fuente: Elaboración propia

De la revisión realizada se puede apreciar que de las 23 pequeñas y medianas empresas el 87% si conoce el proceso de evaluación crediticia al solicitar un crédito de Banco, como se puede apreciar en la siguiente tabla y figura:

Tabla 43: ¿Conoce el proceso de evaluación crediticia al solicitar un crédito en un Banco?

Respuesta:	Cantidad	%
Si	20	87%
No	3	13%
Total	23	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 12: ¿Conoce el proceso de evaluación crediticia al solicitar un crédito en un Banco?

Fuente: Elaboración propia

Como se puede apreciar, el 87% de las Pymes consideran que los requisitos solicitados en los procesos crediticios en el Banco son razonables, tal cual se indica en la tabla y siguiente figura:

Tabla 44: ¿Considera que los requisitos solicitados en los procesos crediticios en el Banco son razonables?

Respuesta:	Cantidad	%
Si	20	87%
No	3	13%
Total	23	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 13: ¿Considera que los requisitos solicitados en los procesos crediticios en el Banco son razonables?

Fuente: Elaboración propia

Del 13% de las Pymes de la pregunta anterior, indicaron que consideran que los requisitos solicitados en los procesos crediticios en el Banco No son razonables, señalan que la razón es porque: exigen garantías hipotecarias, altas tasas de interés y solicitan aval, tal cual se indica en la siguiente tabla:

Tabla 45: Si su respuesta anterior es “No”, detalle porqué razón

Respuesta:	Cantidad	%
Exigen garantías hipotecarias	1	33%
Altas tasas de interés	1	33%
Solicitan aval	1	33%
Total	3	100%

Fuente: Elaboración propia

Por otro lado, se puede apreciar según tabla 46 y figura 14, el 83% de las Pymes indican que la tasa de interés es el factor que consideran más importante al solicitar un crédito, y solo un 17% de las Pymes indican que el monto de cuotas es el factor que consideran más importantes.

Tabla 46: ¿Qué factores considera más importantes al solicitar un crédito?

Respuesta:	Cantidad	%
Monto de cuotas	4	17%
Tasa de Interés	19	83%
Total	23	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 14: ¿Qué factores considera más importantes al solicitar un crédito?

Fuente: elaboración propia

Asimismo, el 35% de las Pymes creen que en su evaluación crediticia se considera las Referencias Personales y/o Comerciales, el 30% de ellas cree que se considera el conocimiento del giro del negocio, el 22% cree que se considera la voluntad de pago y el 13% de las Pymes no sabe, según se puede apreciar en la tabla y gráfico siguiente:

Tabla 47: Cree que en su evaluación crediticia se considera:

Respuesta:	Cantidad	%
Conocimiento del giro del negocio	7	30%
Referencias Personales y/o Comerciales	8	35%
Voluntad de pago	5	22%
No sabe	3	13%
Total	23	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 15: Cree que en su evaluación crediticia se considera:

Fuente: Elaboración propia

En relación a la pregunta 7, el 74% de las Pymes tienen deuda con el Banco y el 26% no tiene, según se puede apreciar en la tabla y gráfico siguiente:

Tabla 48: ¿Actualmente tiene deuda con algún Banco?

Respuesta:	Cantidad	%
Si	17	74%
No	6	26%
Total	23	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 16: ¿Actualmente tiene deuda con algún Banco?

Fuente: Elaboración propia

De la revisión, se aprecia que el 91% de las Pymes tiene crédito con el Banco siendo solo el 4% de las Pymes que no tienen, según se detalla:

Tabla 49: Actualmente la situación de sus créditos con el Banco son:

Respuesta:	Cantidad	%
Vigente	21	91%
Cancelado	1	4%
No tiene	1	4%
Total	23	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 17: Actualmente la situación de sus créditos con el Banco son:

Fuente: Elaboración propia

Del universo de 23 pymes el 78% indica que es bueno su record crediticio ante el banco, 13% indica que es regular, el 4% indica que es malo y el otro 4% indica que no sabe, según detalle:

Tabla 50: ¿Su récord crediticio ante los Bancos se encuentra?

Respuesta:	Cantidad	%
Bueno	18	78%
Malo	1	4%
Regular	3	13%
No sabe	1	4%
Total	23	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 18: ¿Su récord crediticio ante los Bancos se encuentra?

Fuente: Elaboración propia

En la pregunta 10, se puede apreciar que el 87% conoce las limitaciones y condiciones de los usos que se deben realizar a créditos brindados, y el 13% indica que no conoce, según detalle a continuación:

Tabla 51: ¿Conoce las limitaciones y condiciones de los usos que se deben realizar a créditos brindados?

Respuesta:	Personas	%
Si	20	87%
No	3	13%
Total	23	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 19: ¿Conoce las limitaciones y condiciones de los usos que se deben realizar a créditos brindados?

Fuente: Elaboración propia

Con relación a la pregunta anterior, en el cual el 13% indica que no conoce las limitaciones y condiciones de los usos que se deben realizar a créditos brindados, el 33% indica que la razón es porque desconoce este tema y sería ideal si se le informa y el 67% indica que no tiene conocimiento, tal como se puede verificar:

Tabla 52: Si su respuesta es "No", detalle porqué razón:

Respuesta:	Cantidad	%
Desconozco este tema sería ideal si me informan	1	33%
No tengo conocimiento	2	67%
Total	3	100%

Fuente: Elaboración propia

Como se puede apreciar en la siguiente tabla, el 96% de las Pymes usa el dinero desembolsado solo para el destino del crédito solicitado y el 4% de ellas no lo usa para ese destino.

Tabla 53: El dinero desembolsado es usado solo para el destino del crédito solicitado

Respuesta:	Cantidad	%
Si	22	96%
No	1	4%
Total	23	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 20: El dinero desembolsado es usado solo para el destino del crédito solicitado

Fuente: Elaboración propia

Con relación a la pregunta anterior, en el cual el 100% indica que si hace retiro de dinero y puede usarlo en lo que guste, a no ser que haga una compra de deuda con otro banco, tal como se puede verificar:

Tabla 54: Si su respuesta es "No", detalle porqué razón:

Respuesta:	Cantidad	%
Si haces retiro de dinero puedes usarlo en lo que gustes, a no ser que hagas una compra de deuda con otro banco.	1	100%
Total	1	100%

Fuente: Elaboración propia

De la revisión, se aprecia que el 39% de las Pymes tiene más de dos créditos ante el Sistema Financiero, el 26% indica que tiene dos créditos, el 22% no tiene créditos ante el Sistema Financiero y el 13% tiene un crédito, según se detalla:

Tabla 55: ¿Cuánto créditos tiene ante el Sistema Financiero?

Respuesta:	Cantidad	%
Uno	3	13%
Dos	6	26%
Más de dos	9	39%
Ninguno	5	22%
Total	23	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 21: ¿Cuánto créditos tiene ante el Sistema Financiero?

Fuente: Elaboración propia

Como se puede apreciar el 39% de las Pymes utiliza su liquidez en cancelar sus deudas con el Banco, el 39% para invertir en otro negocio, el 22% para gastos personales y el 9% para invertir en el mismo negocio, según se detalla a continuación:

Tabla 56: Utiliza su liquidez en:

Respuesta:	Cantidad	%
Cancelar deudas con el Banco	9	39%
Gastos personales	5	22%
Invertir en el mismo negocio	2	9%
Invertir en otro negocio	7	30%
Total	23	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 22: Utiliza su liquidez en:

Fuente: Elaboración propia

Por otro lado, el 78% de las Pymes tiene una solvencia crediticia buena, el 17% indica que es regular y el 4% tiene una solvencia crediticia mala, según se detalla:

Tabla 57: ¿Actualmente, su solvencia crediticia es?

Respuesta:	Cantidad	%
Buena	18	78%
Mala	1	4%
Regular	4	17%
Total	23	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 23: ¿Actualmente, su solvencia crediticia es?

Fuente: Elaboración propia

Como se puede apreciar, el 43% de las Pymes no tiene atrasos en el pago de sus cuotas con el Banco, el 30% indica el atraso de sus pagos es por el incumplimiento de pagos por parte de los clientes, el 13% el por falta de compromiso, 4% por falta de liquidez, otros pagos, el 4% por cargo a cuenta y el otro 4% no tiene deudas.

Tabla 58: El atraso en el pago de sus cuotas con el Banco se debe a:

Respuesta:	Cantidad	%
Falta de Compromiso	3	13%
Falta liquidez, otros pagos	1	4%
Incumplimiento de pagos de sus clientes	7	30%
Cargo a cuenta	1	4%
No tengo atrasos	10	43%
No tengo deudas	1	4%
Total	23	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 24: El atraso en el pago de sus cuotas con el Banco se debe a:

Fuente: Elaboración propia

Asimismo, el 91% de las Pymes indica que el Ejecutivo del Banco no le hace recordar el pago de su cuota y el 9% indica que el Ejecutivo del Banco si lo hace.

Tabla 59: El Ejecutivo del Banco le hace recordar el pago de cuota

Respuesta:	Cantidad	%
Si	2	9%
No	21	91%
Total	23	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 25: El Ejecutivo del Banco le hace recordar el pago de cuota

Fuente: Elaboración propia

El 83% de las Pymes indica que si le gustaría recibir notificaciones y alertas sobre el próximo vencimiento de sus cuotas y el 17% indica que no, según se detalla a continuación:

Tabla 60: ¿Le gustaría recibir notificaciones y/ alertas sobre el próximo vencimiento de sus cuotas?

Respuesta:	Cantidad	%
Si	19	83%
No	4	17%
Total	23	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 26: ¿Le gustaría recibir notificaciones y/ alertas sobre el próximo vencimiento de sus cuotas?

Fuente: Elaboración propia

En referencia a la pregunta anterior, el 43% le gustaría recibir esas alertas a través de correo electrónico, el 26% por mensaje de texto, el 22% por aplicaciones móviles y el 9% no le gustaría.

Tabla 61: A través de que medio le gustaría recibir esas alertas:

Respuesta:	Cantidad	%
	Correo electrónico	10 43%
	Mensaje de texto	6 26%
	Aplicaciones móviles	5 22%
	Respuesta anterior no	2 9%
	Total	23 100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 27: A través de que medio le gustaría recibir esas alertas

Fuente: Elaboración propia

CAPITULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

A continuación se detallan las conclusiones y recomendaciones de la presente investigación:

Conclusiones

1. Se concluye que los factores que afectan la morosidad de la cartera Banca Pequeña y Mediana (Pymes) en el Banco Interbank son: la planificación financiera, la liquidez, la inversión de la liquidez en otro giro de negocio, no tener proyección del negocio a largo plazo, desinterés y desorganización en el cumplimiento de los pagos, alto riesgo debido a que el manejo del negocio se encuentra en una sola persona y el incumplimiento o atraso de pago por parte de los clientes de las Pymes.
2. De acuerdo a las entrevistas estructuradas (pregunta 1) y entrevista a profundidad (pregunta 1 y 3), se concluye que los procesos de evaluación crediticia del Banco consideran los aspectos de carácter cualitativo (historial crediticio, referencias personales, proveedores, clientes) y carácter cuantitativo (balance general, estado de ganancias y pérdidas, flujo de caja, etc.), establecidos en el manual de Políticas de Riesgo de Banca Pequeña Empresa, las cuales se encuentran alineadas con las normas establecidas por la SBS para el otorgamiento de créditos, al utilización del score.
3. De acuerdo a la revisión documentaria de la normativa del Banco, se concluye que el Banco realiza trimestralmente la verificación del cumplimiento de las normas establecidas, para garantizar el flujo de los procesos y mecanismos empleados en la evaluación crediticia.

4. De acuerdo a la pregunta 3, realizada a los Analistas de Admisión, se concluye que el Banco cuenta con un modelo estadístico llamado Score, que determina el nivel de riesgo cuando se genera el crédito. Para nuevos clientes se usa el score de origen y para clientes recurrentes el score de comportamiento; ambos basados en variables (reporte de clasificación de morosidad del cliente, estados financieros, etc.), que va a minimizar el riesgo y por ende reducir la morosidad.
5. De acuerdo a la pregunta 5, realizada a los Ejecutivos de Negocios, se concluye que el Banco tiene procedimientos para el seguimiento post-venta al cliente, dependiendo del tipo de producto: compra de mercadería o insumos (capital de trabajo o línea revolvente) se realiza con una frecuencia bimestral, si es la compra de maquinaria (activo fijo), el Ejecutivo realiza una visita de verificación, después de los 15 días de otorgado el crédito, de ser el caso, que no sea utilizada para el propósito otorgado se registra a la Pyme en una base negativa.
6. De acuerdo a las entrevistas estructuradas, preguntas 6 y 8, realizada a los Ejecutivos de Negocios, se concluye que el Banco recibe diariamente información detallada de los créditos vencidos y priorizan los saldos mayores de su cartera morosa, con el objetivo de hacer el seguimiento y establecer estrategias para la recuperación respectiva.
7. De acuerdo a las entrevistas estructuradas, preguntas 7, se concluye que los Ejecutivos de Negocios realizan llamadas telefónicas, visitas de campo y notificaciones por el atraso de pago de sus clientes, de acuerdo a los tramos de cobranza establecidos.
8. De acuerdo a la pregunta 9, realizada a los ejecutivos de negocios, se concluye que el Banco verifica que el destino del crédito sea el mismo para el cual fue solicitado dependiendo el monto.

9. De acuerdo a la pregunta 8, realizada a los analistas de admisión, se concluye que el Banco no tiene un método para medir el ingreso futuro de nuevas Pyme, evalúan el registro de las ventas, estados financieros, balance general, flujo de caja de la Pyme.
10. De acuerdo a la pregunta 8, realizada al Gerente de Riesgo, se concluye que el Banco no realiza gestión alguna para que la Pyme tenga conocimiento sobre el uso adecuado del crédito brindado.
11. De acuerdo a la pregunta 13, realizada a los ejecutivos de negocios, se concluye que el Banco verifica que la Pyme utiliza su liquidez para el pago de las cuotas de crédito otorgado, a través de la evaluación de ratios financieros y ratios de endeudamiento.
12. De acuerdo a la pregunta 14, realizada a los ejecutivos de negocios, se concluye que el Banco verifica el nivel de riesgo de la Pyme, ante alguna solicitud de crédito a préstamo, para eso ven el comportamiento del cliente con el banco y con sus proveedores.
13. De acuerdo a las preguntas 15 y 16, realizadas a los ejecutivos de negocios y a la pregunta 12 realizada a los analistas de admisión del Interbank, se concluye que el Banco realiza un análisis sobre la capacidad de pago del cliente, es decir, el estudio de las posibilidades que tiene la empresa para cubrir sus gastos, deudas a largo o corto plazo, para lo cual realizan evaluación dependiendo del segmento en la que determinan si el cliente tiene capacidad de pago de acuerdo al ratio de endeudamiento, asimismo usan las plataformas de las centrales de riesgo Sentinel y una evaluación diferenciada dependiendo el segmento.

Recomendaciones

1. Se recomienda que el Banco Interbank brinde orientación y asesorías a los clientes Pymes antes de otorgar un crédito, con el fin de generar una educación financiera y puedan tomar decisiones asertivas en el uso de su liquidez y tener éxito en su negocio.

2. De acuerdo a las entrevistas estructuradas (pregunta 1) y entrevista a profundidad (pregunta 1 y 3), se recomienda que el Banco establezca controles para que tanto los ejecutivos como los analistas cumplan con los lineamientos establecidos por el Banco y la SBS.
3. De acuerdo a la revisión documentaria de la normativa del Banco, se recomienda que el Banco defina la política de visitas post desembolso, de los tres productos, con la finalidad de actualizar la información financiera de la empresa y garantizar los pagos.
4. De acuerdo a la pregunta 3 realizada a los analistas de admisión, se recomienda al Banco que realice actualizaciones de la situación financiera de los clientes recurrentes cada dos meses, las cuales consistirán en visitas de campo al negocio e información documentaria actualizada, de esta manera se mejorará el proceso de evaluación crediticia.
5. De acuerdo a la pregunta 5, realizada a los Ejecutivos de Negocios, se recomienda al Banco que los Ejecutivos de Negocios visiten la empresa a la que se otorgó el crédito después de 30 días, a fin verificar que el destino del crédito haya sido el mismo para el cual fue solicitado.
6. De acuerdo a las preguntas 6 y 8, realizadas a los Ejecutivos de Negocios, se recomienda al Banco que defina el importe de saldo moroso partir del cual el ejecutivo tiene que hacer el seguimiento, ya que actualmente se realice de acuerdo a su criterio.
7. De acuerdo a las entrevistas estructuradas, pregunta 7, realizada a los ejecutivos de negocios y a la pregunta 19 de la encuesta realizada a las Pymes, se recomienda al Banco implementar el envío de alertas informando al cliente el próximo vencimiento de su cuota, por correo electrónico o de mensajes de texto.
8. De acuerdo a la pregunta 9, realizada a los ejecutivos de negocios, se recomienda al Banco realice lineamientos para definir cada cuantos días realizará las visitas a las Pyme, a fin de que se establezcan criterios uniformes de los ejecutivos de negocios.

9. De acuerdo a la pregunta 8, realizada a los analistas de admisión, se recomienda al Banco capacitar a los analistas de admisión en gestión de riesgoso, porque su función principal es la aprobación de los créditos y así se pueda establecer un criterio común y uniformidad para la aprobación de riesgos para el ingreso futuro de nuevas Pymes.
10. De acuerdo a la pregunta 8, realizada al Gerente de Riesgo, se recomienda al Banco que implemente asesoría virtual en la web del Banco a fin de que el cliente Pyme tenga conocimiento sobre el uso adecuado del crédito brindado.
11. De acuerdo a la pregunta 13, realizada a los ejecutivos de negocios, se recomienda al Banco capacitar a los ejecutivos de negocios en el manejo de estados financieros y conocimientos básicos, tales como flujo de caja flujo de efectivo.
12. De acuerdo a la pregunta 14, realizada a los ejecutivos de negocios, se recomienda al Banco solicitar información a los clientes sobre sus principales proveedores, para evaluar y examinar su comportamiento de pago y el abastecimiento de materias primas e insumos para su negocio.
13. De acuerdo a las preguntas 15 y 16, realizadas a los ejecutivos de negocios y a la pregunta 12 realizada a los analistas de admisión, se recomienda al Banco que el ejecutivo de negocios ofrezca el producto y monto apropiado al cliente, con la finalidad de prevenir el incumplimiento del pago.

BIBLIOGRAFÍA

Aguilar, G. & Camargo, G. (2004). Análisis de la morosidad en el sistema bancario peruano.

Recuperado de: <https://bit.ly/2BPn2pu>

Banco Central de Brasil (2017), Informe de Economía Bancaria 2017. Recuperado de:

<https://bit.ly/2LwdKON> [Consultado: 06 de julio de 2018].

Bernal, C. (2010). Metodología de la Investigación. Tercera edición. Colombia: Pearson

Educación. Recuperado de: <https://bit.ly/2HIThip>

Castro Monge, E. (2010). El estudio de casos como metodología de investigación y su

importancia en la dirección y administración de empresas. *Revista Nacional de Administración*.

Chiavenato, E. (1993). Iniciación a la Organización y Técnica Comercial. Mc Graw Hill.

Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), La inclusión financiera de

la Pyme en Brasil: hechos estilizados, medición y problemática. Recuperado de:

<https://bit.ly/2MBAAdi>. [Consultado: 06 de julio de 2018].

Confecámaras (2016). Comité de Análisis Económico Colombia. Recuperado de:

<https://bit.ly/2xCUFUq>

Decreto Supremo DS007-2008-TR. Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización

y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente, Ley

Mype. Diario Oficial El Peruano. Lima, 30 de setiembre de 2008. Recuperado de:

<https://bit.ly/2zEY1aT>

Gutiérrez, M. (2007), Modelos de Credit Scoring, Gerencia de Investigación y Planificación

Normativa, Subgerencia General de Normas, Banco Central de la República

Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Sexta

edición. México: McGraw-Hill Education.

Instituto de Estudios Peruanos (2004). Análisis de la Morosidad en el Sistema Bancario Peruano, Informe Final de Investigación. Recuperado de: <https://bit.ly/2BPn2pu>

Interbank (2018). Manual Política de Riesgo de Banca Pequeña Empresa.

Ley N° 28015. Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa. Diario Oficial El Peruano. Lima 03 de julio de 2003. Recuperado de: <https://bit.ly/2bGI2Sq>

Ley N° 30056. Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial. Diario Oficial El Peruano. Lima, 02 de julio de 2013. Recuperado de: <https://bit.ly/2wiMHlb>

Ley N° 26702. Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros. Lima 09 de diciembre de 1996. Recuperado de: <https://bit.ly/2MMmIMH>

Lizarzaburu, E., & Del Brío, J. (2016). Evolución del Sistema Financiero Peruano y su reputación bajo el índice Merco. Período: 2010-2014. Suma de negocios, 7(2016), 94–112.

Lozano, I. (2013). Guía de Evaluación de Créditos Pequeña Empresa. Recuperado de: <https://bit.ly/2MRn5p1>

Ministerio de la Producción (2016). Las Mipymes en Cifras 2016. Recuperado de: <https://bit.ly/2NotMw5>

Ministerio de la Producción (2016). Estadística de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa (Mipyme). Lima: Produce. Recuperado de: <https://bit.ly/2wrMoUz>

Ministerio de Economía, Fomento y Turismo (2014) Boletín: Antecedentes para la revisión de los criterios de clasificación del Estatuto Pyme. Recuperado de: <https://bit.ly/2rq2vQT>

Morris, F. (2000). La reforma del sistema financiero. En R. Abusada, La reforma incompleta. Rescatando los noventa (pp. 315-342). Lima: Universidad del Pacífico.

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (2018), Informe Financiamiento de Pymes y Emprendedores 2018: Un Marcador de la OCDE. Recuperado de: <https://bit.ly/2NIB2Zz>

Repositorio Digital CEPAL. Recuperado de: <https://bit.ly/2od7RNp>

Sánchez, H. & Reyes, C. (2009). Metodología de la Investigación y Diseños en la Investigación Científica. Lima, Perú: Visión Universitaria.

Salloum & Vigier (2017) Los Problemas del Financiamiento de la Pequeña y Mediana Empresa: La Relación Bancos - Pymes

Saurina, J. (1998). Determinantes de la morosidad de las cajas de ahorro españolas. Investigaciones Económicas (Vol. XXII, N° 3) 393-426.

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP - SBS (2018). Estadísticas de Sector Financiero, Banca Múltiple – Abril 2018. Recuperado de: <https://bit.ly/2NjmaL7>

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP - SBS (25 de setiembre de 2017). Reglamento de Organización y Funciones de SBS. Recuperado de: <https://bit.ly/2CYIHXl>

Superintendencia Nacional de Administración Tributaria - SUNAT (28 de febrero de 2017). Iniciando mi negocio. Recuperado de: <https://bit.ly/2GScN1y>

Superintendencia Nacional de Administración Tributaria - SUNAT (2018). Tributos que administra. Recuperado de: <https://bit.ly/2KZJmNM>

Toledo, E. (2009). Microfinanzas: Diagnóstico del sector de la micro y pequeña empresa y su tecnología crediticia. Contabilidad y Negocios (Vol. 4, Núm. 8) 23-32.

Universidad San Sebastián. (2017) XVI Informe de Deuda Morosa a Marzo de 2017 USS-Equifax. Recuperado de: <https://bit.ly/2MUbXHV> [Consulta: 06 de julio de 2018].

Zavala, S. (2015). Herramientas Financieras en la Evaluación del Riesgo de Crédito. Fondo Editorial Universidad Inca Garcilaso de la Vega, 41-149.

Zuleta, L. (2011). Política pública e instrumentos de financiamiento a las pymes en Colombia, CEPAL (pp. 165-222). CEPAL.

ANEXOS

Audio de la Entrevista a Funcionarios PRODUCE.

Audio de la Entrevista a Analistas de Admisión.

Audio de la Entrevista a Ejecutivos de Negocios.

Audio de la Entrevista a Ejecutivos de Cobranza.