

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD
CATÓLICA DEL PERÚ**

Facultad de Gestión y Alta Dirección



Diagnóstico de las MYPE con morosidad dentro del Programa LendwithCare de CARE PERU e IDER CV

Tesis para obtener el título profesional de Licenciado en Gestión
con mención en Gestión Empresarial que presenta:

Jorge Antonio Branco Cerpa Amorin

Diego Gonzalo Vargas Agurto

Asesor:

Jorge Mendoza Woodman

Lima, 2023

La tesis:

**Diagnóstico de las MYPE con morosidad dentro del Programa LendwithCare de
CARE PERU e IDER CV**

Ha sido aprobada por:

Mgtr. Maria Elena del Rosario Esparza Arana
[Presidente del Jurado]

Mgtr. Jorge Eduardo Mendoza Woodman
[Asesor Jurado]

Mgtr. Hugo Carlos Wiener Fresco
[Tercer Jurado]

Informe de similitud

Yo, Jorge Eduardo Mendoza Woodman, docente de la Facultad de Gestión y Alta Dirección de la Pontificia Universidad Católica del Perú, asesor de la tesis/el trabajo de investigación titulado “Diagnóstico de las MYPE con morosidad dentro del Programa LendwithCare de CARE PERU e IDER CV”, de los autores Jorge Antonio Branco Cerpa Amorin y Diego Gonzalo Vargas Agurto, dejo constancia de lo siguiente:

- El mencionado documento tiene un índice de puntuación de similitud de 13%. Así lo consigna el reporte de similitud emitido por el software *Turnitin* el 14/07/2023
- He revisado con detalle dicho reporte y confirmo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio alguno.
- Las citas a otros autores y sus respectivas referencias cumplen con las pautas académicas.

Lugar y fecha: Lima, 14 de julio de 2023.

Apellidos y nombres del asesor: Mendoza Woodman, Jorge Eduardo	
DNI: 07789896	Firma
ORCID: https://orcid.org/0000-0001-8474-2367	

RESUMEN

La literatura señala que la morosidad es un problema dentro de las instituciones financieras y, muchas veces, es ocasionada porque las partes otorgadoras de crédito no son capaces de conocer realmente a sus clientes, lo que conlleva a que estos se beneficien individualmente de la situación y accedan a créditos que no podrán cumplir de forma responsable. La morosidad se ha visto perturbada por acontecimientos como la pandemia, perjudicando a las personas y empresas, en especial, a las MYPE, por lo que es importante estudiar estas situaciones. Ante esta situación problemática, también presente en el programa LendwithCare de CARE Perú e IDER CV, la presente investigación busca realizar un diagnóstico de las MYPE con morosidad dentro del programa en mención.

De acuerdo a la problemática, para la investigación se ha utilizado una metodología de corte cualitativo con un alcance descriptivo que tiene como sujeto de estudio a los clientes del programa LendwithCare de IDER CV que presentan un retraso mayor de treinta días en al menos una cuota del pago de sus préstamos. En un primer momento, se ahondó en un acercamiento a la literatura sobre MYPES, información asimétrica, morosidad, gestión de créditos, entre definiciones importantes para la investigación y comprensión del tema a estudiar. En un segundo momento, se dedicó esfuerzos a una revisión exhaustiva de las fuentes para determinar las herramientas y técnicas de recopilación de información. En esta oportunidad se empleó entrevistas semiestructuradas a expertos, a administradores de las agencias de la institución y al cliente con morosidad mayor a treinta días. El tercer momento se encuentra relacionado con la recopilación de investigaciones similares como fuente de guía y discusión con expertos. En el momento final de la investigación, se evidencian los resultados encontrados y se realizan recomendaciones en base a estos.

Luego de analizar la información encontrada se obtuvo como resultado principal que el sujeto de estudio en morosidad se caracterizó por la situación civil, el sobreendeudamiento, enfermedad, el motivo del préstamo, la evaluación crediticia, la cuota de pago, los accidentes familiares, circunstancias familiares, la pandemia, la gestión empresarial y la gestión financiera.

Palabras claves: morosidad, información asimétrica, crédito, microempresa

ÍNDICE DE CONTENIDOS

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO 1: PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN.....	3
1. Problemática.....	3
2. Preguntas de investigación.....	7
2.1. Pregunta General:.....	7
2.2. Preguntas específicas:	7
3. Objetivos de investigación	7
3.1. Objetivo general:.....	7
3.2. Objetivos específicos:	7
4. Justificación.....	8
5. Viabilidad.....	9
CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO	10
1. Emprendimiento y Micro y pequeña empresa (MYPE).....	10
1.1. Definición de MYPE.....	10
1.2. Definición de emprendimiento.....	12
1.3. Financiamiento en MYPE	15
2. Las MYPES y las finanzas	21
2.1. Micro finanzas y MYPE.....	21
2.2. Definición de entidades micro financieras	23
2.3. Definición de microcrédito.....	25
2.4. Gestión del riesgo crediticio.....	28
2.5. Técnicas de evaluación crediticia.....	29
2.6. Tecnología para la evaluación de riesgos crediticios	32
3. Morosidad e información asimétrica.....	35
3.1. Definición de morosidad	35
3.2. Morosidad en las instituciones micro financieras	37
3.3. Información asimétrica.....	38
CAPÍTULO 3: MARCO CONTEXTUAL	44
1. ONG CARE Perú	44
1.1. Ejes de los proyectos	45
1.2. Proyecto LendwithCare.....	46
2. Gestión de las micro y pequeñas empresas (MYPES) en el Perú	49
2.1. Características de las MYPE peruanas.....	49
2.2. Acceso al financiamiento para las MYPES en el Perú.....	51
2.3. Retos de crecimiento de las MYPE en el Perú.....	52
2.4. Contexto del emprendimiento femenino en el país	53
3. El sector micro financiero en el Perú	54
3.1. Desarrollo del sector micro financiero en el Perú	54
3.2. Las instituciones micro financieras en el Perú	55
3.3. La morosidad de las instituciones micro financieras en el Perú.....	56
4. Micro finanzas en Latinoamérica	58
5. Aplicación de tecnologías para la predicción del riesgo crediticio	60
6. Antecedentes de la investigación	61
6.1. Antecedentes a nivel mundial	61
6.2. Antecedentes a nivel nacional.....	62
7. IDER Cesar Vallejo.....	62

7.1. Servicios financieros ofrecidos por la organización.....	64
7.2. Evaluación de riesgo crediticio aplicado en la institución	65
7.3. Características generales de clientes del programa LendwithCare (LWC).....	67
7.4. Características generales de los clientes morosos vs no morosos de LWC	72
CAPÍTULO 4: MARCO METODOLÓGICO	78
1. Planteamiento metodológico	78
1.1. Enfoque de la investigación	78
1.2. Alcance de la investigación.....	78
1.3. Estrategia de la investigación.....	79
1.4. Diseño metodológico.....	79
1.5. Población y muestra	80
1.6. Consentimiento informado	80
2. Variables de la investigación.....	81
3. Mapeo de actores e identificación de necesidades de información.....	82
3.1. Especialistas	82
3.2. Administradores de agencias.....	83
3.3. Clientes con morosidad del programa LWC de IDER CV y CARE PERÚ.....	84
4. Herramientas de la investigación	85
4.1. Herramienta cualitativa	85
CAPÍTULO 5: HALLAZGOS	87
1. Análisis de la información cualitativa.....	87
1.1. Discusión de resultados.....	87
1.2. Análisis de los hallazgos	88
1.3. Discusión final	112
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	117
1. Conclusiones	117
2. Recomendaciones.....	121
REFERENCIAS	124
ANEXOS	139
ANEXO A: Guía de entrevista a cliente	139
ANEXO B: Guía de entrevista a administradores.....	143
ANEXO C: Guía de entrevista a especialistas	146
ANEXO D: Matriz de operacionalización	149
ANEXO E: Codificación de entrevistas.....	151

INTRODUCCIÓN

La presente investigación busca realizar un diagnóstico de las MYPES con morosidad dentro del programa LendwithCare de CARE Perú. Para cumplir con dicho objetivo se desarrollan cinco capítulos.

El primer capítulo presenta el problema de investigación donde se desarrolla temas de morosidad, pequeñas empresas, gestión del crédito en instituciones micro financieras e información asimétrica. Luego, se presentan los objetivos de la investigación, tanto principal como específicos. Asimismo, acorde a los objetivos se plantean las preguntas de la investigación. Por último, se describe por qué es relevante el análisis del problema y de qué manera es viable la investigación.

En el segundo capítulo, se realiza una revisión de la literatura que permite conocer a profundidad los temas a investigar. Es así como se desarrollan los conceptos de las micro y pequeñas empresas, su acceso al financiamiento, entre otros. A continuación, la gestión de los créditos en entidades micro financieras y las técnicas de evaluación crediticia con tecnología. Por último, la literatura sobre morosidad, información asimétrica, selección adversa y riesgo moral.

En el tercer capítulo, se realiza una revisión contextual, donde se evidencia información relevante acerca de Care Perú, el proyecto LendwithCare e IDER CV. Asimismo, los antecedentes tanto nacionales como internacionales de la investigación. Por último, la realidad nacional de la gestión de las micro y pequeña empresa, así como el sector micro financiero en el Perú.

En el cuarto capítulo, se describe el marco metodológico, el cual consiste en dar a conocer el enfoque y alcance de la investigación, así como la estrategia de esta. Además, describe el diseño metodológico utilizado, la selección de la población y la muestra y el consentimiento informado para levantar información. Asimismo, la selección del sujeto de estudio y el mapeo de los actores e identificación de las necesidades de información. Por último, la descripción de la herramienta utilizada para el recojo de la información.

En el quinto capítulo se desarrolla el análisis y discusión de los hallazgos, donde se ha seccionado por dimensiones trabajadas desde la matriz de operacionalización y las entrevistas a profundidad realizadas.

Por último, se encuentran las conclusiones y recomendaciones, las cuales resumen de manera particular los hallazgos encontrados y las posibles mejoras tanto para los microempresarios como para la gestión de IDER CV.



CAPÍTULO 1: PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

1. Problemática

La literatura señala que la morosidad es un problema dentro de instituciones financieras debido a que cuando está presente en gran parte de sus créditos se “acarrea inicialmente un problema de liquidez, que en el largo plazo [...] se convierte en uno de solvencia que determina probablemente la liquidación de la institución” (Freixas y Rochet, citado en, Aguilar y Camargo, 2004, p.22). Además de lo indicado, las malas prácticas de gestión del riesgo crediticio encaminan a un incremento de la morosidad que comprime los márgenes de beneficios de las organizaciones, lo que provoca un entorno más difícil para las partes otorgadoras de créditos.

La morosidad está en relación con el riesgo crediticio. Este riesgo, como lo señalan Maldonado, Rodríguez y Sigueñas (2020), es el riesgo con más importancia dentro de entidades micro financieras, de acuerdo con la Superintendencia de Banca y Seguros, es definido como “la posibilidad de pérdidas por incapacidad o no voluntad de los deudores, emisores, contrapartes, o terceros obligados, para cumplir sus obligaciones contractuales” (SBS, citado en Maldonado, Rodríguez y Sigueñas; 2020). Las instituciones que brindan estos créditos “se encuentran expuestas al problema del riesgo crediticio” (Aguilar y Camargo, 2004, p.3). Estos autores expresan también que este mercado es ineficiente debido principalmente al problema de información asimétrica que está presente en este y no permite conocer a profundidad a los agentes (prestatarios).

En relación con ello, Stiglitz menciona que las asimetrías de información son “el hecho de que diferentes personas saben cosas distintas” (Stiglitz, 2002, p.112) y señala que están presentes de forma inevitable. Estas imperfecciones de la información se presentan en el mercado mediante distintos agentes, por ejemplo, en la banca, “el prestatario tiene mayor conocimiento del grado de riesgo de su proyecto que el prestamista” (Stiglitz, 2002, p.112). En ese sentido, en el contexto que para los agentes (tanto para las empresas como para las personas) es imposible evaluar todas sus posibles alternativas en relación con sus recursos económicos, calidad de productos, contingencias de los contratos, entre otros, “se toman decisiones que generarán comportamientos

oportunistas que darán origen a la aparición de selección adversa y riesgo moral en las transacciones económicas” (Gómez, 2008, p. 170). El autor, Gómez (2008), señala que estos comportamientos, bajo la asimetría de información, parten de que uno de los agentes desconoce las acciones, conocimientos y mejores opciones que pueden tener los demás.

Por un lado, la selección adversa, según Belli (2001), citado en Molo y Marwala (2020), ocurre cuando uno de los agentes en una transacción tiene más información que la otra parte y esta situación le genera una ventaja, por lo que toma acciones en contra de la parte con menor información. Por otro lado, el riesgo moral, de acuerdo con Gómez (2008), se hace presente cuando una de las partes realiza acciones que la otra no tiene todo el control para contrarrestarlas. A raíz de lo mencionado, se puede evidenciar que la selección adversa se presenta antes de iniciar una relación entre los agentes y el riesgo moral son las acciones que toma el agente con mayor información después de haberse iniciado la transacción. Para el caso de la relación entre prestamista y prestatario, como lo indica Mascareñas (2007) citado en Gómez (2008), estas problemáticas se presentan cuando el otorgador del crédito no tiene la capacidad de diferenciar los proyectos con diferentes niveles de riesgo en el momento que se entregan los créditos. Esto se debe a que los prestatarios que tienen proyectos con mayor riesgo hacen todo lo posible por no mostrar sus verdaderos riesgos con la finalidad de sacar provecho de la situación del prestamista quien en muchas ocasiones posee menos información.

Esta situación de asimetría de información se puede presentar con mayor frecuencia para casos en los que no se cuente con fuentes de información confiable o accesible como el caso de la mayoría de MYPES peruanas, ya que según la Sociedad de Comercio Exterior del Perú (2020), el 74.7% de micro y pequeñas empresas no llevaban un registro contable de sus actividades. Es por ello que, estas malas prácticas presentes dentro de gran parte de este tejido empresarial desfavorecen el acceso al crédito, lo cual, de acuerdo con Banco de Desarrollo de América Latina (2021), es una causa de su baja productividad.

Cabe mencionar que “solo el 5% de las microempresas participan en el sistema financiero formal a pesar de que constituyen el 95% de las empresas del país”,

(PRODUCE 2016 como se citó en CARE Perú, 2020). A partir de lo indicado, se conoce que gran parte de las MYPES queda fuera del acceso al financiamiento; sin embargo, existen algunas micro y pequeñas empresas que sí pueden acceder a un crédito. Como los clientes de IDER CV, organización no gubernamental de desarrollo que brinda créditos para este tipo de empresas.

Para este tipo de instituciones, que brindan oportunidad de financiamiento a un sector empresarial muchas veces excluido, el rendimiento de los préstamos es de suma importancia ya que “una cartera morosa constituye un serio problema que compromete la viabilidad de largo plazo de la institución” (Aguilar y Camargo, 2004, p.22). Es por ello por lo que se requiere y exige que la calidad de la cartera de préstamos sea la mejor para el correcto funcionamiento de la organización y su permanencia en el tiempo. Dentro de IDER CV, y específicamente, dentro del Programa LendwithCare, los préstamos con mayor riesgo han aumentado de un 4,9% en el 2019 a un 11.5% en el 2020 y un 11,6% para octubre del 2021. Ello significa que tanto para el 2021 como para el 2022, el doble de préstamos se consideran riesgo de no ser cobrado en comparación con el 2019.

Ante estas situaciones, y para poder evitar situaciones de morosidad o de pérdida, han surgido diversas soluciones que implican la tecnología para poder pronosticar el actuar de los clientes con la finalidad de poder conocer contingencias a considerar antes de establecer relaciones entre los agentes y buscar predecir cómo probablemente estos se puedan comportar en el futuro una vez establecida una relación. En la actualidad, la “era de intensa automatización y digitalización está empujando a los agentes económicos hacia nuevas formas de relaciones” (Moloi y Marwala, 2020, p.87), los autores indican que la inteligencia artificial nos permite entender información que no sería posible para el ser humano.

En ese sentido, existen diversas tecnologías que analizan la información disponible y permiten conocer muchos aspectos de los agentes que no sería descubierta de otra forma. Una de estas es la data mining que, de acuerdo con Patel, Patil, Hembram y Jaswal (2020), ayuda a los bancos a poder detectar quiénes serían las personas que podrían incurrir en morosidad y ayudar a decidir si otorgarles el crédito o no. Los autores

en mención, emplean modelos de regresión lineal, random forest y algoritmos como el Gradient Boosting y Catboost Classifier. Mientras que otros autores como Al-qerem, Al-Naymat y Alhasan (2019) realizan modelos de predicción de morosidad a través de diversos algoritmos y métodos de clasificación como Decision Tree y Naive Bayes.

Por ello, los bancos y organizaciones que brindan créditos han establecido diversas tecnologías y políticas de gestión para poder controlar el aumento de la morosidad en sus libros financieros. Según la Superintendencia de Banca y Seguro (2021), los niveles de morosidad de las Cajas Rurales de Ahorro y Crédito pasaron de un 10% en el 2019 a un 14% para el 2021. Esta situación afecta la rentabilidad de la organización, la tasa de crecimiento y la competitividad de la organización (Zhan, Cai Dickinson y Kutan, 2016 - Munyiri 2016).

De todo lo mencionado se puede precisar y evidenciar que la morosidad de los préstamos es un problema que afecta al rendimiento de las instituciones que otorgan créditos y que viene en crecimiento en la organización IDER CV. Asimismo, las consecuencias de esta problemática a corto plazo se pueden visualizar en la liquidez de la empresa. No obstante, a largo plazo, el problema se podría transformar en uno de insolvencia, lo que conlleva a la liquidación de la institución. Adicionalmente, el autor indica que a medida que se elevan los casos de morosidad, las instituciones micro financieras fracasan y se originan las crisis.

En el presente contexto descrito, en el que se conoce que existen actualmente MYPES que acceden a créditos (a pesar de que esta sea una dificultad para gran cantidad de sus pares), IDER CV ha presentado niveles altos de morosidad con respecto a los últimos años (bajo un contexto de emergencia sanitaria mundial). Por ello, el objetivo de esta investigación será identificar cuáles son las características de las MYPE con morosidad dentro del Programa LendwithCare de IDER CV con la finalidad de; en primer lugar, poder generar literatura útil para que otras MYPES y micro financieras. En segundo lugar, se busca que la investigación permita a IDER CV tener un diagnóstico inicial de la situación de sus clientes con morosidad, que puedan conocer las actitudes de estos y saber cómo gestionan sus negocios y empresas. En tercer lugar, describir de qué manera se

gestiona el crédito en IDER CV, así como posibles acciones que podrían tomar en el mediano plazo para poder prevenir escenarios futuros de morosidad no solo en entornos de crisis sanitaria sino también fuera de esta.

2. Preguntas de investigación

De acuerdo con el escenario planteado y descrito párrafos arriba, la presente investigación busca resolver las siguientes interrogantes:

2.1. Pregunta General:

- ¿Cuáles son las características de las MYPE con morosidad dentro del Programa LendwithCare?

2.2. Preguntas específicas:

- ¿Qué es lo que la literatura señala sobre la morosidad?
- ¿Cuáles son las actitudes y comportamientos de los clientes en morosidad dentro del proyecto LWC?
- ¿De qué manera se desarrolla la gestión del crédito en IDER CV y qué posibles acciones se podrían tomar para evitar escenarios de morosidad?

3. Objetivos de investigación

De acuerdo con las interrogantes planteadas previamente, el presente trabajo tiene por objetivos:

3.1. Objetivo general:

- Describir a las MYPE con morosidad dentro del Programa LendwithCare de CARE PERÚ

3.2. Objetivos específicos:

- Desarrollar y evidenciar la literatura con respecto a la morosidad, con mayor foco en las MYPE y micro finanzas.
- Evidenciar las actitudes y comportamientos de los micro y pequeños empresarios en morosidad dentro del proyecto LendwithCare.

- Exponer las características de la gestión de los créditos por parte de IDER CV e indicar posibles líneas de acción con respecto a sus clientes con morosidad.

4. Justificación

La justificación de esta investigación se basa principalmente en temas que aportan a la sociedad peruana: micro y pequeñas empresas, las micro finanzas y la morosidad en las micro y pequeñas empresas.

Como ya se ha mencionado anteriormente, las micro y pequeñas empresas tienen un rol protagónico en la economía peruana. Estas empresas aportan al desarrollo socioeconómico en el lugar donde operan (Avolio, Mesones y Roca, 2011). Asimismo, los autores mencionan que este tipo de organizaciones permiten en gran medida la generación de empleo y la reducción de la pobreza. Por su parte, en el 2019 aportaron, aproximadamente, el 40% del Producto Bruto Interno, lo que las convierte en una de las fuentes que impulsa en mayor medida el crecimiento económico del Perú (Asociación de Emprendedores del Perú, como se citó en Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, 2018). Con la presente investigación se busca seguir evidenciando la importancia de este tejido empresarial para la sociedad peruana y que se motive a investigar más sobre estas.

Según CARE Perú (2020), “las micro finanzas reconocen que las personas vulnerables son importantes reservorios de energía y conocimiento, por lo que representan una gran oportunidad para crear mercados, atraer a personas excluidas y darles las herramientas necesarias para su desarrollo”. Un actor sumamente importante dentro de las micro finanzas son las Instituciones Micro financieras, aquellas que otorgan una oportunidad a la gran cantidad de MYPES presentes en el país y brindan el acceso a crédito, derribando una barrera que suele impedirles el crecimiento. Sin embargo, estas instituciones están expuestas a la morosidad en sus clientes, siendo este un problema que, si se agrava, afecta directamente con la liquidez y solvencia de la organización

En relación con la ONG CARE-Perú, nuestra investigación busca poder conocer más sobre sus beneficiarios que presentan resultados no deseados (empresarios dentro de LendwithCare que presentan morosidad). En ese sentido, buscamos contribuir en el desarrollo de la investigación sobre esta problemática para finalmente poder establecer y proponer posibles líneas de acción.

5. Viabilidad

El presente trabajo, enfocado al acceso a créditos por parte de personas que gestionan una MYPE y la respuesta de CARE mediante el proyecto LWC, se ha determinado como viable bajo los factores de tiempo, acceso a la información, recursos financieros y recursos humanos. En primer lugar, identificamos que el factor tiempo sería un reto debido a que los investigadores se encuentran laborando y estudiando. Sin embargo, bajo este reto, se han establecido métodos de trabajo en conjunto con la finalidad de poder construir una investigación sólida que permita facilitar información verdadera de análisis de las micro y pequeñas empresas.

En segundo lugar, un factor muy importante es el acceso a la información. Debido a la situación actual de la pandemia a raíz del COVID - 19, no contamos con acceso a bibliotecas y centros de investigación físicos, los cuales cuentan con un sinnúmero de bibliografía importante para el desarrollo de la investigación. No obstante, cabe resaltar que, la tecnología y la adaptación nos ha permitido conseguir información de la misma calidad de manera virtual. Esto quiere decir que la información utilizada para la investigación se encuentra disponible mediante el acceso a la biblioteca virtual de la PUCP y el Consorcio de Universidades. Asimismo, contamos con acceso a internet y ello nos permite acceder a una mayor cantidad de información.

En tercer lugar, los recursos financieros para elaborar una investigación suelen ser un reto. Sin embargo, nuestra investigación no demanda una inversión financiera significativa ya que los recursos para llevarla a cabo son completamente gratuitos y contamos con dispositivos que nos permiten buscar información, redactar el documento y hacer todo lo que se necesita para el presente escrito.

Por último, los recursos humanos son vitales para elaborar una investigación debido a que son los medios para poder verificar y analizar la información obtenida a lo largo de la misma. Bajo una investigación de campo, los recursos humanos a utilizar son de mayor magnitud. En este caso en particular, los únicos recursos humanos necesarios serán los investigadores y asesores, los cuales se encuentran a disposición del trabajo.

CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO

1. Emprendimiento y Micro y pequeña empresa (MYPE)

1.1. Definición de MYPE

Según la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT):

La micro y pequeña empresa 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 objetivo desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios (SUNAT, 2021, p.1).

Además, la organización señala que las microempresas son aquellas empresas que sus ventas anuales pueden tener el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias. Por su lado, las pequeñas empresas, son aquellas que sus ventas anuales pueden llegar a ser, como máximo, 1700 Unidades Impositivas Tributarias (UIT). Asimismo, mediante la Ley 30056 dictada en el 2013, las micro y pequeñas empresas se encuentran direccionadas con el fin de facilitar la inversión de las operaciones, generar una madurez y potenciar el foco productivo de las mismas y apostar por el crecimiento empresarial. En el país, las micro y pequeñas empresas son el motor de la economía.

Por un lado, dentro de la categoría de microempresas, según Herrera García (2013), en el paper presentado en la Revista de la Facultad de Ciencias Contables de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, plantea que este tipo de organización se caracteriza por la subsistencia, es decir, únicamente mantiene operaciones con la finalidad de cubrir costos directos del negocio y costos relacionadas al dueño de la empresa. En muchas ocasiones no cumplen con la totalidad de los requisitos laborales o municipales, no obstante, deben tener

un carácter viable y de camino a la formalización total de sus actividades. Cuentan con sistemas de organización sencillos, caracterizados por la centralización administrativa y productiva dentro de los propietarios y la familia de estos. Presentan limitaciones para acceder a servicios financieros y en la capacitación de sus colaboradores. Además, suelen incumplir los estándares mínimos de derechos laborales básicos como la jornada de trabajo, vacaciones, seguridad laboral, descansos, entre otros. Una de las razones por la que esto ocurre es porque la mano de obra suele ser familiar en su mayoría y están caracterizados por bajos niveles educativos por lo que la productividad de estas empresas tiene una tendencia baja en el mercado. Finalmente, los medios de producción suelen ser básicos y elementales.

Por otro lado, Herrera García (2013), nos menciona que, a diferencia de las microempresas, las pequeñas empresas tienen la capacidad de acumular excedentes, generar nuevos empleos y aportar a la competitividad del país. Asimismo, señala que, si bien es cierto que la dirección de la organización recae en el propietario, la familia muchas veces forma parte de los colaboradores. Sumado a ello, este tipo de empresas utilizan servicios financieros y no financieros con la finalidad de poder explotar sus ventajas. Con respecto a sus colaboradores, se le brinda una mayor atención y una tendencia a la profesionalización está presente, así como programas de capacitación. Por último, emplean tecnologías de información elementales, así como procedimientos de gestión empresarial. Dentro de las micro y pequeñas empresas, algunos elementos son muy importantes. Salinas (2007), los presenta como recursos y capacidad. Primero, la autora señala que los recursos, principalmente los físicos, son los bienes y propiedades con los que la empresa cuenta, por ejemplo, las instalaciones, materiales para la producción y maquinarias. Así pues, también resalta a los recursos financieros, que contiene al dinero de caja, inversiones, utilidades y préstamos. Segundo, Salinas (2007) señala que el actuar de los colaboradores y su capacidad depende de ellos mismos y que influye el contexto que presente la empresa, lo cual consideran muy relevante. A pesar de ello, no son suficientes para poder desarrollar sus

actividades diarias, por lo que la empresa debe apuntar a calificar a sus colaboradores en cuestiones técnicas y de gestión, para que puedan afrontar las actividades presentes en su día a día.

Por su parte, Gómez, Mijahuanga y Ramos (2020) señalan que las MYPES surgen de la iniciativa de generar ingresos de manera independiente para cubrir sus necesidades. Asimismo, el autor señala que estas están más presentes en los continentes en donde se presentan altos niveles de pobreza. Si bien es cierto que gran parte de este tipo de empresas son gestionadas y creadas por personas en situación de pobreza, esta no es la única razón por la que las micro y pequeñas empresas se constituyen.

1.2. Definición de emprendimiento

Los emprendimientos son foco de investigación por la complejidad que significa la creación de uno. Es importante recalcar que el término emprendimiento nace dentro de las zonas geográficas del Pacífico, donde se encuentran presentes los países de Asia Pacífico y América Latina. Además, cuando se habla de emprendimiento, hacemos una referencia estrechamente relacionada con el crecimiento de las economías desarrolladas y subdesarrolladas, donde se utiliza la innovación como gestora del crecimiento.

Para entender el concepto de emprendimiento, como mencionan Herrera y Montoya (2013), es necesario poder comprender los diferentes enfoques de investigación que se le han asignado al término emprendimiento. El primero de estos enfoques es la psicología social que intenta comprender el comportamiento y características de los empresarios; el segundo es el contexto del entorno, donde intenta enfocarse en los diferentes factores tanto como el económico, político, social, geográfico, desarrollo de mercados, competencia, entre otros; y, el tercero, es el eléctrico, el cual permite engranar el perfil del emprendedor con los factores del entorno.

En la misma línea, el término emprender tiene diferentes significados, sin embargo, la mayoría de los autores coinciden en que proviene del vocablo “entrepreneur”, como menciona Moncayo (2008), se define como “encargarse de”, “estar listo para tomar decisiones” o “iniciar algo”. Si bien es cierto, es un término que ha tomado posición hace unos 30 años, sin embargo, se remonta al uso del vocablo desde la época de Colón, ya que se hace una comparación entre la incertidumbre que tuvo Colón al llegar al nuevo continente y la incertidumbre que tienen los emprendedores al iniciar las operaciones de sus emprendimientos.

La definición de emprendimiento, según Duarte y Ruiz (2009), se ha visto influenciada por los aportes teóricos que han presentado los clásicos, los neoclásicos, la escuela de Schumpeter, la escuela austriaca y otras escuelas del pensamiento del siglo XXI. Inició, desde el enfoque clásico, como el proceso de poner en marcha con responsabilidad un proyecto que se enfoca en el procesamiento de los productos y que existe intención de asumir cierto riesgo hasta, desde el enfoque moderno, como la ejecución de un proyecto donde continuamente se innova, se apuesta por la flexibilidad, capaz de asumir riesgos y con enfoque definitivo al crecimiento. Cabe resaltar que, de la escuela de Schumpeter, se entiende los emprendimientos como el proyecto encargado de “reformular o revolucionar el patrón de producción al explotar una invención, [...] para producir un nuevo producto o uno viejo de una nueva manera; o proveer de una nueva fuente de insumos o un material nuevo, o reorganizar una industria” (Duarte y Ruiz, 2009, p. 329). Esto quiere decir que el fin de un emprendimiento es generar valor agregado potencialmente.

Lo anterior mencionado quiere decir que, el emprendimiento se define como el desarrollo de un proyecto donde se planifica, estructura, ejecuta y controla un nuevo negocio que se encuentra bajo la dirección de un emprendedor que tiene la capacidad de ser innovador, flexible, dinámico y de tomar decisiones con la finalidad de permitir el proceso y creación de valor agregado de productos o servicios.

En relación con lo comentado en los párrafos anteriores, se debe establecer que como “emprendimiento” se hará referencia a “cualquier intento de crear nuevos negocios o nuevas empresas [...] llevado a cabo por un individuo, un equipo de personas, o un negocio establecido” (Reynolds, 2005; citado en Serida, Alzamora, Guerrero, Borda y Morales (2017)). Es decir, se refiere a la generación de actividad empresarial por parte de una o muchas personas. En la misma línea, se debe considerar tanto el contexto como a la persona o personas que se harán cargo de liderar estas actividades.

De acuerdo con Jiménez, Zeta, Farfán, More y Atoche (2021), según su estudio “Emprendimiento y emprendedores en un contexto peruano” en la ciudad de Piura del distrito de Castilla, determinan que los tipos de emprendimientos se clasifican en tres: emprendimiento naciente, emprendimiento nuevo y emprendimiento establecido. Los emprendimientos establecidos son los que se encuentran en más cantidad y responden a un promedio mayor de 3 años desde el inicio de las operaciones. Los de menor proporción son los emprendimientos nacientes, que tienen menos de un año desde el inicio de actividades. Por último, en el lugar medio, se encuentran los emprendimientos nuevos, los cuales tienen entre 1 a 3 años de haber sido inaugurados.

Estos tipos de emprendimientos, como mencionan los autores, se encuentra relacionados con la edad de los dueños. Por ejemplo, los emprendimientos nacientes, en su mayoría, son dirigidos por personas jóvenes, mientras que los emprendimientos establecidos son dirigidos por adultos de aproximadamente 50 años. Asimismo, estos tipos de emprendimientos se encuentran relacionados con diversos sectores tales como: sector de servicios con gran porcentaje en el mercado, y el resto de los negocios al sector industrial. Según lo que mencionan los autores, los tipos de emprendimientos cuentan con dos trabajadores en más del 60% de los casos, menos del 10% cuenta con más de 5 trabajadores y el resto entre 3 y 5 trabajadores como máximo.

Ahora, estos tipos de emprendimientos, según Jiménez, Zeta, Farfán, More y Atoche (2021), cuentan con relación directa a los perfiles del emprendedor, donde las principales son: atento a las oportunidades, persistente, cumple sus objetivos, trabaja con calidad y es arriesgado. Bajo estas premisas, es que estos tipos de emprendimientos nacen por las siguientes opciones descritas por los emprendedores. La percepción de las oportunidades y la necesidad de los clientes es el inicio para un emprendimiento. Asimismo, como se menciona en párrafos anteriores, los emprendedores buscan autosostenerse con ingresos propios y optan por arriesgar con el negocio propio. En ese sentido, podemos identificar que los tipos de emprendimientos se encuentran enlazados con características puntuales en el contexto peruano.

1.3.Financiamiento en MYPE

En este apartado se definirá al financiamiento, las necesidades de financiamiento en las MYPE, las alternativas de financiamiento con las que cuentan y su situación con respecto a los créditos otorgados por el sistema financiero formal.

De acuerdo con Gitman y Zutter, citado en Bustillos (2019), el financiamiento es el grupo de recursos monetarios empleados para poder realizar una actividad económica. Esto hace referencia a la forma por la cual una empresa debe saldar sus obligaciones o requerimientos temporales o constantes de efectivo en diversas periodicidades: a corto, mediano o largo plazo.

Para los autores Lerma, Martín, Castro y otros; citados en Pérez y Páez (2018), el financiamiento reside en brindar los recursos financieros para el inicio, progreso y gestión de algún proyecto o actividad económica. Asimismo, señala que estos recursos económicos son devueltos con una retribución adicional con respecto a un tipo de interés fijo o variable acordado desde un inicio. En ese sentido, se puede señalar que el financiamiento va a favorecer que las empresas puedan desarrollar recursos que favorezcan su crecimiento y sostenibilidad en el tiempo. Les permitirá a los gestores de estas empresas seguir

invirtiendo, logrando ser cada vez más competitivos y finalmente poder acceder cada vez a más y mejores tecnologías, colaboradores, clientes y otros componentes importantes para conseguir ser estables económicamente.

En primer lugar, con respecto a las decisiones de administración financiera en las empresas se puede señalar que, según Ross, Westerfield y Jordan, citado en Chepén, Quintanilla y Vilcas (2020), se dividen en tres componentes: el presupuesto de capital, la estructura de capital o estructura financiera y el capital de trabajo.

El primero, señalan los autores que es el procedimiento de programar y gestionar las inversiones de largo plazo de la empresa. En este, se pretende distinguir las oportunidades de inversión que generan un mayor valor para la organización que lo pagado por su adquisición. Para ello se debe evaluar la cantidad, el tiempo adecuado y el riesgo de los flujos efectivos futuros.

El segundo, está referido también a la gestión financiera de largo plazo para poder respaldar las inversiones. Se busca encontrar el punto de equilibrio entre la deuda de largo plazo y el capital propio de la empresa para financiar las operaciones de la empresa. Se pretende determinar cuáles son las fuentes de fondos de menor costo.

El tercero, a diferencia de los dos anteriores, se gestiona dentro del corto plazo. Esta parte de la gestión financiera comprende la gestión de recursos suficientes para continuar con las operaciones y considera activos como el inventario; pasivos como las cuentas por pagar. En síntesis, las actividades de corto plazo de la empresa en donde se involucre las entradas y desembolsos de efectivo.

Por su parte, Vera, Melgarejo y Mora (2014) señalan que, dentro del ciclo de financiación de las MYPES, existen diversos problemas económicos. Manifiestan que las decisiones de financiamiento en empresas pequeñas se

basan en tres dimensiones principales, tales como: 1) verificación costosa, 2) riesgo moral y 3) selección adversa. Asimismo, señalan la importancia de un contexto en el que las prioridades de liquidación de activos están bien establecidas y que todas las normativas sean respetadas por si se da que la empresa termina en insolvencia financiera.

En síntesis, se puede señalar que el financiamiento en las MYPES presenta muchas limitaciones, principalmente, la poca profesionalización del área financiera y el limitado acceso al sistema financiero. Dentro de las decisiones financieras en su mayoría se prioriza a la gestión del capital de trabajo. Como lo mencionan los autores:

Una vez que el microempresario consigue un préstamo, este es destinado casi siempre a la obtención de capital de trabajo [...] la compra de maquinaria nueva o inversión en infraestructura representan riesgos y gastos de mantenimiento que en la mayoría de los casos no está en la posibilidad de cubrir ya que tiene otras prioridades (Rodríguez & Patrón, 1997, p.325).

Esta forma de gestionar las decisiones financieras, si bien es cierto que se llevan de esta manera por el contexto en el que se encuentran, dificulta muchísimo el generar valor pensando en el largo plazo.

1.3.1 Características del financiamiento

El financiamiento para MYPES cuenta con características especiales debido al tamaño y nivel productivo de las organizaciones. En ese sentido, el financiamiento de las MYPES puede ser tanto interno como externo. El financiamiento interno es capital propio de los dueños de las organizaciones, mientras que el financiamiento externo es capital de terceros ya sea mediante micro financieras, banca comercial o micro financieras no fiscalizadas. La

diferencia entre ambas son los requisitos solicitados para el acceso al financiamiento, esto quiere decir que en las micro financieras cuentan con mayores filtros y exigencias para poder brindar financiamiento, mientras que en las micro financieras no bancarias, los requisitos son mínimos tales como el DNI o sustento de luz o agua.

Asimismo, el financiamiento para MYPES está caracterizado por contar con tasas de interés estructuradas en periodos de tiempo corto con la finalidad de que el empresario pueda acceder y contar con la capacidad de pago. En la misma línea, la estructuración de los pagos es en cuotas bajas y en periodos de tiempos cortos, tales como sea semanal o quincenal. Además, los periodos de estructuración son a corto plazo en su gran mayoría, ya que el financiamiento solicitado principalmente va dirigido para el capital de trabajo de la organización. Por último, existen casos donde los financiamientos cuentan con capacitaciones para las MYPES con la finalidad de que el dinero sea bien invertido en el negocio y puedan generar rentabilidad.

1.3.2 Necesidades de financiamiento en las MYPES

Las necesidades de financiamiento en las micro y pequeñas empresas tienen origen de acuerdo con las circunstancias en las que se encuentra la empresa. En ese sentido, las necesidades de financiamiento con las que puede contar la empresa son: inversión en activos y capital de trabajo. La inversión de activos se encuentra dirigida a la adquisición de maquinaria necesaria para poder iniciar las operaciones y el capital de trabajo a todos los costos y gastos asociados para las operaciones diarias de negocio.

De acuerdo con lo desarrollado por Briceño (2009) en su libro Finanzas y Financiamiento, las herramientas de gestión que toda empresa pequeña debería conocer, una inversión en activos fijos es utilizar recursos económicos de la compañía con el fin de obtener bienes físicos o intangibles que permitan ampliar la capacidad operativa, mejorar los procesos o renovar equipos en condiciones desfavorables. Sin embargo, no solo es ello, también forma parte de esta inversión en activos la adquisición de inmuebles o terrenos necesarios

para las operaciones. En ese sentido, cabe resaltar que, si una empresa necesita invertir en activos, necesita dinero para realizar las compras.

En la misma línea, según menciona Briceño (2009), el capital de trabajo hace referencia a la totalidad de recursos necesarios para continuar con las operaciones diarias. En ese sentido, este tipo de financiamiento permite contar con efectivo para la brecha entre que se venden y cobran los productos o servicios de la compañía. Asimismo, este capital de trabajo cubre con los costos y gastos de operaciones, esto quiere decir que se encarga de cubrir todos los desembolsos correspondientes a compras, sueldos de personal, transporte y otros relacionados.

Estas necesidades de financiamiento, de acuerdo con lo mencionado por Briceño (2009), pueden ser cubiertas de tres maneras diferentes: utilidades de ejercicios anteriores de operaciones, aportes de capital por medio de los accionistas de la empresa y deuda de terceros. En este caso puntual, la elección de los microempresarios es por la tercera opción: deuda de terceros. La deuda de terceros se encuentra dividida de la siguiente manera: proveedores, familia, accionistas y sistema financiero. En ese sentido, el sistema financiero, por medio de la gestión de los créditos, brinda este tipo de financiamiento para satisfacer la necesidad de este.

1.3.3 Gestión de créditos en las MYPES

Como se ha comentado a lo largo de este escrito, el acceso al crédito para algunas micro y pequeñas empresas representa problemas y limitaciones. Como lo mencionan Avolio, Mesones y Roca (2011, p.77) “el capital es otro aspecto que limita el desarrollo de las MYPES”. Debido a la falta de capital o falta de acceso al financiamiento de capital, las operaciones de las pequeñas y microempresas se ven interrumpidas, lo que indica no poder vender para poder tener recursos económicos para comprar y continuar con el proceso de una empresa en marcha.

Ferraro, Goldstein, Zuleta y Garrido (2011) para la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), señalan que el acceso heterogéneo que se presenta con respecto al sistema financiero por parte de pequeñas y grandes empresas refuerza las desigualdades de las capacidades productivas y la inserción en los grandes mercados para las MYPE, lo que delimita un contexto para estas en donde se ubican a este tipo de organizaciones a una permanente vulnerabilidad y a un crecimiento deficiente que limita sus potencialidades.

Asimismo, estos autores señalan que el problema del acceso al crédito se basa en la presencia de fallas de mercado que se deriva de la escasa información que manejan los bancos para realizar las evaluaciones de riesgo. En ese sentido, la poca utilización de crédito bancario por parte de las empresas más pequeñas es consecuencia de información insuficiente y por los altos riesgos de no pago que estas presentan. Sumado a ello, los altos costos, las solicitudes de los bancos y las deficientes garantías no permiten que los bancos puedan ofrecer sus servicios a empresas de estas características.

La estructura del sistema financiero también juega un rol importante, ya que “el financiamiento privado bancario muestra una tendencia al crédito de corto plazo, a elevados márgenes de intermediación y a una marcada segmentación hacia las grandes empresas” (Ferraro, Goldstein, Zuleta y Garrido; 2011, p.16). Lo que excluye de forma directa a las organizaciones de menor tamaño.

Bajo todas las circunstancias expuestas anteriormente, concluimos que la gestión del crédito por parte de las micro y pequeñas empresas en el Perú cuentan con un procedimiento engorroso, expuesto a la falta de información, con poco respaldo por parte del empresario y con dificultades que impiden el financiamiento necesario y adecuado para las operaciones de la empresa.

2. Las MYPES y las finanzas

2.1. Micro finanzas y MYPE

Las micro finanzas y las micro y pequeñas empresas tienen una relación directa en todo sentido. En primer lugar, las micro finanzas nacen como fuente de financiamiento de las micro y pequeñas empresas con la finalidad de generar oportunidades para que los emprendedores logren sus propios ingresos. Asimismo, es necesario tener en cuenta que las micro finanzas, al impactar en las micro y pequeñas empresas, juegan un papel fundamental en la economía familiar y regional. Esto quiere decir que, la gran mayoría, por no decir la totalidad de micro y pequeñas empresas son lideradas por cabezas de familia que buscan generar ingresos diarios para subsistir. Entonces, al ser las micro y pequeñas empresas las que predominan en el mercado, estas generan un impacto bastante fuerte en el desarrollo económico regional.

Además, las micro y pequeñas empresas prefieren el acercamiento con las micro financieras debido a que, como menciona Aguilar (2013), son aquellas las que se encuentran informadas de la realidad contextual del negocio, cómo se desarrolla el mercado, qué limitantes existen, qué factores promueven el emprendimiento, etc. Además, según la Sociedad de Comercio Exterior del Perú (2022), más del 85% de la totalidad de las micro y pequeñas empresas en el país han sido informales en el transcurso del 2021, lo cual es un impedimento al momento de obtener una garantía para préstamos tradicionales, por lo cual los “intermediarios financieros locales han optado por desarrollar estrategias para evaluar el riesgo de sus clientes basadas en el conocimiento personal de los mismos y en este aspecto, el conocimiento del entorno local resulta fundamental” (Carbó, López y Rodríguez, 2007, extraído de Aguilar, 2013 p, 20).

En los últimos años, como menciona Milana y Ashta (2020) en su investigación “Microfinance and financial inclusion: Challenges and opportunities”, se entiende las micro finanzas como aquellas operaciones de brindar capital en montos menores para necesidades familiares y amicales, las

cuales brindan beneficios en corto plazo al solicitante como al que lo brinda. Es más, los autores comentan que los beneficios de las micro finanzas en el sector han llegado a ser tal, que actualmente aproximadamente el 80% de las instituciones en micro finanzas son rentables. En la misma línea, resume que las micro finanzas cuentan con un apoyo desinteresado por parte de los aportantes de capital y que, en circunstancias de crisis, es donde prevalecen. Por otra parte, comentan que las micro finanzas cuentan con riesgos latentes que son influenciados por los factores sociales, políticos, económicos, entre otros.

Asimismo, cabe resaltar que Afonso (2020), en su reporte “Lendwithcare Impact Assessment: Fundación de Apoyo Comunitario y Social del Ecuador (FACES)”, menciona que las micro finanzas es saber otorgar productos y servicios del mercado financiero a personas con recursos económicos escasos, y que, al no ser así, estos individuos quedarían apartados del financiamiento formal. Lo más importante es mencionar la evolución que ha tenido las micro finanzas a lo largo de los años, es decir, pasaron de ser vistas como programas únicamente de microcréditos a ser reconocidas como un conjunto de programas que presentan desde ahorro hasta educación financiera y no financiera para el desarrollo de los solicitantes. Y no solo ello, sino que agrupa a un sinnúmero de entidades como ONG’s, cooperativas, proveedores financieros no bancarios, entre otros.

Por último, Hermes y Hudon (2018) en su artículo “Determinants of the performance of microfinance institutions: A systematic review” comentan que las micro finanzas en la actualidad son un promotor de la competencia en el mercado y la comercialización de los productos de las micro y pequeñas empresas. No solo basta con ello, sino que las micro finanzas se encuentran enfocadas en potenciar los modelos de negocio de estas organizaciones, ya que cuenta con características necesarias para el buen desempeño de la financiación. La evolución de las micro finanzas en el mercado mantiene “una visión dominante respecto a la misión de las micro finanzas, las cuales han pasado de centrarse casi exclusivamente en la ayuda a los pobres a centrarse cada vez más en el beneficio y un énfasis en el rendimiento financiero.” (p, 4) Entonces, al centrarse en los beneficios, el acceso a un crédito debido a la oportunidad de una

micro financiera es el inicio de un desarrollo de empresa con la finalidad de mejorar en sus operaciones diarias. Es así como actualmente las micro finanzas no solo se entienden como un aporte de capital, sino también en el punto de inicio de la gestión de los beneficios.

2.2. Definición de entidades micro financieras

Las instituciones denominadas como micro financieras son aquellas entidades que brindan servicios financieros y no financieros destinados a los segmentos medios bajos del país y que han servido para promover el crecimiento económico en países emergentes como el Perú. Si bien es cierto que, las micro financieras tienen como principal producto dentro de su cartera de productos y servicios, los microcréditos, en los últimos años, “el rango de servicios financieros provistos por las IMF ha crecido más allá y cubre un menú amplio que incluye la captación de ahorros, transferencias de dinero y seguros.” (Delfiner, Pailhé y Perón, 2006, p.66). Además, como lo menciona la Superintendencia de Bancos y Seguros (2015), una micro financiera se encuentra limitada por el mercado que atiende, independientemente de la magnitud de operaciones que pueda tener, es decir, puede ser banco, caja municipal entre otras opciones. Esto quiere decir que las micro financieras tienen un enfoque y una segmentación específica en el mercado en el que operan que buscan atender necesidades puntuales en el segmento elegido.

Las características de las micro financieras están determinadas, según la Superintendencia de Banca y Seguros, extraído de Delfiner, Pailhé y Perón (2006), por la metodología crediticia, cartera de préstamos, costos operativos, estructura de capital y organización, fondeo y clientela.

Por otro lado, existen las organizaciones que brindan microcréditos, puede entenderse confuso, pero son diferentes a las micro financieras. Si bien es cierto, la esencia de las micro financieras es brindar microcréditos, estas también cuentan con más servicios que complementan sus tareas operativas para ser llamadas micro financieras. Sin embargo, existen organizaciones que brindan

microcréditos sin la necesidad de ser una micro financiera. Como lo mencionan los autores, de manera sencilla:

Es importante remarcar que mientras que el otorgamiento de microcréditos (cualquiera sea la definición exacta que se utilice) es una actividad inherente de las IMF y que las caracteriza, no es exclusiva de ellas. [...] Es decir, no hay IMF sin microcréditos -puesto que ellos son la esencia de su cartera de préstamos y lo que motivó su nacimiento- pero la expresión recíproca no necesariamente es válida (Delfiner, Pailhé y Perón, 2006, p.68).

De esta manera, se da a conocer que, aparte de las micro financieras como tal, existen organizaciones que brindan microcréditos, y que, en la mayoría de sus casos son Organizaciones No Gubernamentales orientadas al beneficio social. Cabe resaltar que esta no se encuentra reguladas por la Superintendencia de Banca y Seguros, sin embargo, si se encuentran identificadas como socias estratégicas que brindan microcréditos, por lo cual, existe conocimiento de su funcionamiento en el país. La situación de estas organizaciones es conocida, ya que como menciona Concha (2018, p.56): “existen entidades no reguladas por la SBS, quienes contribuyen a la bancarización, es aquí donde estas entidades tendrán que ofrecer una diferenciación en sus servicios de atención puesto que el mundo de las micro finanzas viene al cambio.”

Estas organizaciones se caracterizan por ser sin fines de lucro abocadas al servicio de la sociedad, enfocadas en el desarrollo de la micro y pequeña empresa a quienes brindar productos y servicios innovadores apuntando al desarrollo económico local y regional. Asimismo, se enfocan en apoyar emprendedores de zonas alejadas y de bajos recursos, no sólo brindando productos y servicios, sino, capacitando y educando en finanzas con la finalidad de que se gestione una sostenibilidad. Cada organización cuenta con proyectos

únicos enfocados en las necesidades de las localidades en las que se desarrollan, hacen un trabajo estratégico con la finalidad de lograr un mejor acercamiento a los microempresarios. Las organizaciones día a día continúan “mejorando su calidad de vida, promoviendo su identidad cultural y relación intercultural, consolidando la institucionalidad democrática y el ejercicio ciudadano con equidad, favoreciendo el crecimiento económico justo y equitativo en busca del desarrollo humano sostenible.” (Asociación Arariwa, 2021, p.1)

2.3. Definición de microcrédito

Delfiner, Pailhé y Perón (2006) mencionan que a lo largo del mundo aún existe controversia acerca del concepto único de los microcréditos debido a sus múltiples interpretaciones. Sin embargo, se sabe que los microcréditos son mecanismos utilizados a lo largo del mundo que, desde sus inicios, han sido utilizados para combatir la pobreza en sus diferentes escalas. Como fue mencionado en la Conferencias Internacional sobre Microcrédito, “consiste en programas de concesión de pequeños créditos a los individuos que alcanzan los más altos índices de pobreza, para que éstos puedan poner en marcha pequeños negocios que generen ingresos para mejorar su nivel de vida y el de sus familias.” (Patiño, 2008, p.44)

En el caso especialmente peruano, la SBS, de acuerdo con el glosario de términos e indicadores financieros, se define los créditos a pequeñas empresas de la siguiente manera:

Créditos destinados a financiar actividades de producción, comercialización o prestación de servicios, otorgados a personas naturales o jurídicas, cuyo endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir créditos hipotecarios para vivienda) es superior a S/. 20 mil, pero no mayor a S/. 300 mil en los últimos seis meses (Superintendencia de Banca y Seguro, 2015, p.3).

En la misma línea, como menciona la SBS en su glosario de términos e indicadores financieros, los créditos a microempresa los define de la siguiente manera:

Créditos destinados a financiar actividades de producción, comercialización o prestación de servicios, otorgados a personas naturales o jurídicas, cuyo endeudamiento en el sistema financiero (sin incluir créditos hipotecarios para vivienda) es no mayor a S/. 20 mil en los últimos seis meses (Superintendencia de Banca y Seguro, 2015, p.4).

Asimismo, los microcréditos son aquellos préstamos que cuentan con un monto de dinero mínimo o bajo con intereses altos en periodos de tiempo cortos. En la mayoría de sus casos se otorgan a personas que no cuentan con recursos económicos, pero que cuentan con capacidad de generar ingresos por medio de los emprendimientos. Bajo esta perspectiva, Palacios y Macías (2020) los describe como préstamos que van dirigidos a personas que cuenten con una actividad productiva y rentable, con una continuidad de 3 meses en sus operaciones.

En la misma línea, la política de crédito se entiende como las normas para tener en cuenta al momento de emitir y recibir un crédito entre partes. Para entender mejor la definición, la política de crédito está definida como “las actividades que conllevan a la decisión de dar créditos a clientes y aquellas que ayudan a recuperarlas, para que permita elevar al máximo el rendimiento sobre la inversión realizada” (Carrera, 2017, p.20) En este sentido se afirma que la política de crédito son los lineamientos técnicos que han sido determinados por el área financiera de una organización con el objetivo de brindarle facilidades de pago a los clientes. Es así como ESAN (2016) resalta que una política de crédito debe contener cómo se determina el otorgamiento de un crédito, las normas que rigen el crédito y las condiciones bajo las cuales se otorgará el crédito.

Las características generales por tomar en cuenta dentro de una política de crédito: el plazo de crédito depende del producto que se está otorgando, los créditos deben contar con garantes o garantías hipotecarias con la finalidad de contar con un respaldo por si faltan a sus obligaciones financieras y el salario como principal fuente de pago, del cual se evaluará la cuota de pago. Además, el solicitante no debe contar con irregularidades en el informe de la Superintendencia de Banca y Seguros, así como tener en cuenta que la aprobación debe ser ejecutada mediante análisis después de haber sido verificada su capacidad de pago. Por último, cabe mencionar que dentro de las políticas de crédito es donde se encuentra pactada la tasa de interés a ser utilizado en el crédito.

Los microcréditos dentro de las micro y pequeñas empresas son una herramienta sumamente importante para la gestión de estas, ya que permite la inversión para las operaciones. Como mencionan Blázquez, Dorta, y Verona (2006), los microcréditos, dentro de las opciones de acceso al financiamiento, forman parte del grupo de factores del macro entorno para el crecimiento empresarial. En ese sentido, los microcréditos son una opción de financiamiento con la que las micro y pequeñas empresas cuentan con la finalidad de poder adquirir los activos necesarios para su desarrollo.

Asimismo, por medio de los microcréditos, las MYPES son generadoras de productividad y empleo en un país donde estas organizaciones son la mayoría en la estructura económica. Esto quiere decir que, si bien es cierto, el nivel de producción es en una escala menor, la suma total de todas las MYPES forman una gran proporción de fuerza productiva y ventas, por lo cual, genera ingresos tanto familiares, regionales y nacionales. A ello se le suma que los microcréditos son el primer escalón para iniciar con la línea crediticia de las micro y pequeñas empresas ya que cuentan con requisitos mínimos y agilidad de trámite para su ejecución y no son muy exigentes como los préstamos bancarios. En la misma línea, los microcréditos cuentan con “montos de acuerdo con la capacidad de pago del cliente” (Barzola y Córdor, 2012), lo que da a entender que van de

acorde a las características empresariales para de esta manera no saturar el ciclo de efectivo de las organizaciones mencionadas.

2.4. Gestión del riesgo crediticio

Es importante realizar una correcta evaluación del riesgo crediticio debido a que va a depender de este si se otorga o no un crédito. Además, permite tener conocimiento acerca de la situación empresarial y cómo maneja sus cuentas. Para obtener esta información se van a estudiar dos tipos de herramientas: cualitativas y cuantitativas.

Para una correcta evaluación de riesgo crediticia no solo son importantes las herramientas, sino también los criterios de evaluación. Por ello, como menciona Vela y Caro (2015) en su libro “Herramientas financieras en la evaluación del riesgo de crédito”, es necesario tener en cuenta la capacidad de pago y los antecedentes crediticios como indicadores básicos. La capacidad de pago se evalúa por medio del análisis del flujo de caja y es considerado el criterio objetivo a tomar en cuenta. Los antecedentes crediticios es un indicador subjetivo de la evaluación y permite recaudar información relevante acerca de los compromisos contractuales y obligaciones de pago del solicitante. Si bien es cierto las centrales de riesgo te permiten obtener información valiosa, es indispensable una constatación, verificación y visita a la persona jurídica o natural que solicita el crédito.

Otros criterios a tomar en cuenta siempre y cuando sean solicitantes no minoristas, que sirven de manera complementaria a los dos criterios básicos, son los siguientes: evaluación de situación financiera y económica, evaluación del cambio de patrimonio neto, evaluación de proyectos e indicadores de capital, evaluación externa e interna de la organización, evaluación de garantías y riesgos, Mientras tanto, para acreedores minorista se puede toman en cuenta: importe de sus obligaciones por pagar y monto de cuota de pago a entidades financieras.

2.5. Técnicas de evaluación crediticia

De acuerdo con lo desarrollado por Vela y Caro (2015), se identificaron las siguientes herramientas cuantitativas. Esto quiere decir que por medio de estas herramientas se podrá generalizar una situación para concluir asertivamente.

En primer lugar, el flujo de caja busca obtener información del flujo de ingresos y gastos para determinar la capacidad de pago del solicitante, de esta manera se realiza una proyección en un tiempo determinado teniendo en cuenta estacionalidad, riesgos, entre otros criterios adicionales. Los elementos del flujo de caja son: entradas de efectivo, salidas de efectivo y saldo inicial de efectivo en el periodo. De esta manera se puede resumir que el flujo de caja = entradas de efectivo - salidas de efectivo + saldo inicial de caja. La ventaja principal del flujo de caja es cerciorarse que podrá cubrir con la cuota promedio de pago si se aceptara el crédito. Mientras tanto, la desventaja es que se necesitan utilizar supuestos y subvalorarlos o sobrevalorarlos, lo que generaría distorsión.

Dentro de esta herramienta, se obtiene un flujo de caja económico y uno financiero. El primero permite evaluar el flujo del negocio dejando de lado el financiamiento externo, mientras que el financiero si toma en cuenta el financiamiento externo solicitado. Los criterios para la elaboración del flujo de caja son importantes: utilizar una misma unidad monetaria y libre de impuestos, tomar en cuenta el costo de oportunidad, considerar ciclo del negocio y su estacionalidad, las ventas reales del primer mes, la variación de precios, detallar los supuestos a utilizar y tomar en cuenta políticas del emprendimiento.

En segundo lugar, el análisis de los estados financieros permite obtener información financiera y económica de las empresas, donde se realiza el análisis vertical, horizontal y la aplicación de ratios. Si bien es cierto, es complicado aplicar las NIC en las micro y pequeñas empresas, obtener información de un estado financiero es ideal. Los estados financieros a analizar son: el balance

general, el estado de resultados, el estado de cambio en el patrimonio neto y el flujo de efectivo.

En el balance general se presentan los activos, pasivos y patrimonio neto de la empresa. Dentro de los activos se encuentran los activos corrientes y los no corrientes; dentro de los pasivos, los pasivos corrientes y no corrientes; dentro del patrimonio neto, “aquellos recursos controlados por la empresa, una vez deducida todas las obligaciones o deudas que posee la empresa con terceros”. (Vela y Caro, 2015) En el estado de resultados se muestra la situación económica en un periodo determinado de la empresa para poder evaluar la gestión operativa del negocio. En la estructura se encontrarán los ingresos, costos, gastos y las utilidades obtenidas en el periodo. En el estado de cambio en el patrimonio neto se observa el cambio en las cuentas del patrimonio neto de periodo a periodo. Por último, en el estado de flujo de efectivo “muestra el efecto de los cambios de efectivo y equivalentes de efectivo en un período determinado, generado y utilizado en las actividades de operación, inversión y financiamiento.” (Vela y Caro, 2015)

Respecto al análisis de los estados financieros, el método horizontal se divide en análisis horizontal en términos absolutos, donde se calcula la diferencia entre las cuentas contables: la que se está analizando y la que se está comparando. El análisis horizontal en términos relativos permite obtener la variación porcentual entre las cuentas contables de dos periodos diferentes, la cual puede resultar positiva o negativa. Respecto al método vertical, está enfocado al balance general y el estado de resultados, donde se divide la cuenta por analizar entre una cuenta común, ya sea el activo o las ventas totales respectivamente. Por último, el método de ratios financieros está estructurado al dividir dos cuentas entre sí y pueden estar expresados en veces, porcentaje o días. Estos se dividen en ratios de liquidez, ratios de actividad, ratios de solvencia, ratios de rentabilidad y ratios de riesgos.

En tercer lugar, se encuentra la evaluación de proyectos donde se debe tener en cuenta indicadores como Valor Presente Neto, Tasa Interna de Retorno, Período de Recuperación de Capital Descontado y el Índice de Rentabilidad con la “finalidad de determinar la viabilidad operativa, de inversión y financiamiento del emprendimiento”. (Vela y Caro, 2015) Para la evaluación de proyectos se necesita obtener los ingresos esperados en un periodo de tiempo establecido, así como los costos y gastos con la finalidad de obtener un flujo de neto. Asimismo, es necesario obtener la estructura óptima de financiamiento para el proyecto, es decir, la deuda, el costo de deuda, el capital, el costo de capital y el interés de impuesto a la renta. Además, es necesario tener en cuenta las depreciaciones, amortizaciones, valor de mercado, costos de oportunidad, valor residual, valor en libros y flujos relevantes para poder obtener con precisión la viabilidad del proyecto de inversión.

Por otro lado, las herramientas de evaluación cualitativa buscan obtener información específica de la organización solicitante con la finalidad de conocer de una manera puntual los rasgos de esta. De esta manera, como menciona Vela y Caro (2015), revisar el historial crediticio en el interior de la entidad financiera permite observar la trayectoria y el comportamiento de pago de la organización solicitante con la finalidad de analizar la gestión de cuentas por cobrar en un futuro. Asimismo, revisar la central de riesgo interna y externa de la SBS y Sentinel respectivamente, con la finalidad de poder identificar los riesgos a los que se exponen y gestionar adecuadamente la mitigación de estos para no generar pérdida. Además, revisar las referencias personales y comerciales permite conocer adecuadamente el entorno, así se obtendrá información de primera mano acerca de la gestión de pagos de la organización, lo que va a permitir una evaluación real.

En la misma línea, es conveniente revisar los modelos analíticos que la entidad financiera ha estructurado para la colocación de créditos, tales como Credit Scoring, reglas de decisión, entre otros; ya que estos emitirán un nivel de calificación para la organización que solicita el préstamo. Sin dejar de lado la

información entregada por el solicitante, es necesario validarla ya que permite conocer de manera complementaria el desarrollo y gestión de la organización. Asimismo, las clasificaciones crediticias asignadas por otras entidades permiten tener noción de cómo ha sido vista y evaluada anteriormente, lo cual representa antecedentes valiosos para asumir el riesgo de otorgar el crédito o no.

De acuerdo con lo desarrollado por Vela y Caro (2015), para obtener la información antes mencionada, es necesario recurrir a fuentes confiables tales como:

- Página web de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS).
- Página web de la Superintendencia Nacional de Aduana y de Administración Tributaria (SUNAT).
- Página web del Servicio de Administración Tributaria de Lima (SAT).
- Página web del Seguro Social de Salud del Perú (ESSALUD).
- Página web de Papeletas por Infracción de Tránsito (PIT).
- Página web del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC).
- Página web de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP).
- Página web de la Páginas Blancas.
- Página web de la Páginas Amarillas.
- Página web de la central de riesgo Sentinel.
- Página web de la central de riesgo Equifax.

2.6. Tecnología para la evaluación de riesgos crediticios

Moloi y Marwala (2020), expresan que “la era de la intensa automatización y digitalización presionará a los agentes económicos hacia nuevas formas de relacionamientos” (p.76), asimismo, señalan que herramientas tecnológicas como la inteligencia artificial permitirá la posibilidad de poder establecer, interconectar y analizar grandes volúmenes de información que de otra manera serían imposibles de realizar, ya que el ser humano no es capaz de poder hacerlo. Esta premisa, es reforzada por el Instituto de contadores públicos

de Inglaterra y Wales (2018) citado en Moloí y Marwala (2020) que mencionan que la inteligencia artificial procesa muchísima más información de lo que humanamente es posible, finalmente, se añade que esta inteligencia debe ser utilizada preferiblemente ante situaciones en las que las situaciones y contextos son menos predecibles.

En adición a lo señalado anteriormente, la tecnología tiene un impacto en el problema de información asimétrica ya que “la inteligencia artificial tiene el potencial de reducir la asimetría de información permitiendo a los agentes económicos tomar decisiones con la base de una información casi completa” (Moloí y Marwala, 2020, p.77). En esa misma línea, se podría decir que en algún momento del futuro a corto o mediano plazo se podrían manejar de mejor manera las situaciones de asimetría de información, permitiéndoles a los agentes más herramientas para afrontarla.

Molina (2002), menciona que “la cantidad de información que nos llega cada día es tan inmensa que nos resulta difícil asimilarla” (Molina, 2002, p.2). Basta con buscar cualquier palabra en el buscador Google para darnos cuenta de ello, por esta inmensidad de información que existe, hay una clara necesidad de poder disponer de tecnologías que faciliten la búsqueda de información y comprensión de esta. La data mining “surge como tecnología que intenta ayudar a comprender el contenido de una base de datos” (Molina, 2002, p.2), en un primer momento los datos como tal no tienen valor, sin embargo, cuando se le atribuye. Asimismo, el autor (2002) señala que esta “reúne áreas como la estadística, inteligencia artificial, computación gráfica, bases de datos y el procesamiento masivo”.

Molina (2002) señala, con respecto a las aplicaciones de uso, en términos generales se puede mencionar que se comprende de cuatro etapas. Primero, la determinación de los objetivos, los cuales se realizan con el requerimiento del cliente; segundo, el procesamiento de los datos, hace referencia a todo el trabajo para poder seleccionar, limpiar y transformar las bases de datos y es la que toma

mayor cantidad de tiempo; tercera, la determinación del modelo, que se obtienen luego de análisis estadísticos de datos y visualizaciones gráficas; cuarto, el análisis de los resultados, que es la etapa final donde se verifican los resultados y se complementa con los análisis estadísticos y gráficos.

La minería de datos también tiene diversas técnicas de acuerdo a las necesidades del procesamiento de información, de acuerdo a Jun Lee y Slau (2001), las principales son las siguientes: estadísticas, técnicas para bases transaccionales y relacionales, inteligencia artificial, árbol de decisión, algoritmo genético y visualización.

Tabla 1: Técnicas de minería de datos para procesamiento de información

Técnica	Definición
Estadísticas	Utilizada para evaluar los resultados y separar la información buena y mala, estimación de data faltantes.
Técnicas para base de datos transaccionales o relacionales	De acuerdo a muchos autores estas han sido una de las técnicas más utilizadas Deriva de una seria de fuertes reglas de asociación entre las variables, por ejemplo, si es que un cliente compra una marca de cerveza, este siempre compra otra marca de papas fritas al mismo momento
Inteligencia artificial	Incluye técnica de reconocimiento de patrones, machine learning y redes neuronales.
Árbol de decisión	Son una estructura de tres ramificaciones que representan reglas de clasificación de la base de datos, incluye la clasificación y árboles de regresión y chi cuadrado detección de interacción automática, las cuales proveen un conjunto de reglas que pueden ser aplicadas a nuevas bases de datos para predecir resultados.
Algoritmo genético	Es un algoritmo relativamente nuevo inspirado en la teoría de la evolución de Darwin. Un conjunto de reglas, cada una representa una posible solución a un problema que inicialmente es creado de forma aleatoria. Luego, un par de reglas son combinadas para producir patrones para los próximos análisis.
Visualización	Es una imagen de miles de números, tienen un buen potencial para la minería de grandes bases de datos. Esta técnica requiere la integración del humano en el proceso de la minería de datos. Existen algunas técnicas conocidas de visualización multidireccional de bases de datos como matrices de diagramas de dispersión, coplots, matrices de presección y otras técnicas de proyectos geométricos, entre otros.

3. Morosidad e información asimétrica

3.1. Definición de morosidad

Según la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) (2015), se puede clasificar a los créditos con morosidad en tres grupos: la cartera atrasada, cartera de alto riesgo y cartera pesada. La primera, se define como “créditos directos que no han sido cancelados o amortizados en la fecha de vencimiento, que se encuentran en situación de vencidos o en cobranza judicial” (p.1); la segunda, “es la suma de los créditos reestructurados, refinanciados, vencidos y en cobranza judicial” (p.2) y la tercera “corresponde a los créditos directos e indirectos con calificaciones crediticias del deudor deficiente, dudoso y pérdida” (p.2).

La morosidad también es definida, de acuerdo con Balogun y Alimi (1988) citado en Ntiamoah, Oteng et. al (2014), como la incapacidad de un prestatario en el cumplimiento de su obligación de préstamo a la fecha de vencimiento. Ntiamoah, Oteng et al. (2014) indican que los créditos de las pequeñas empresas deberían ser motivo de gran preocupación para las personas encargadas de la formulación de políticas en los países en vía de desarrollo ya que el no cumplimiento perjudica a la financiación de estas.

Además, la morosidad también es definida como “un activo problemático [...] saldos impagados a los tres meses de su vencimiento o bien saldos no vencidos pero que dada la situación del acreditado deben considerarse como de cobro problemático” (Saurina, 1998, p.398). En ese sentido, para el autor, la morosidad no necesariamente está en relación a atraso del pago de los créditos, sino que está vinculada también al contexto que tiene la parte acreditada en relación a su capacidad de cumplir con el pago.

De acuerdo con Wicijowski y Rodriguez (2002), el concepto de morosidad contempla dos conceptualizaciones aceptadas, por un lado, es referida como toda obligación financiera que no es cumplida en el plazo establecido, mientras que,

por otro lado, desde una perspectiva comercial, la morosidad implica obligaciones financieras que se conoce que no podrán ser cobradas.

La SBS (2015) también indica que los deudores empresariales se dividen por categorías y son las siguientes: normal, con problemas potenciales, deficiente, dudoso y pérdida.

Tabla 2: Clasificación de deudores por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP

Riesgo del deudor	Tamaño de la empresa	
Categorías	Corporativos, medianas y grandes empresas	Pequeñas y microempresas
Normal	Al día	Hasta 8 días de atraso
Con problemas potenciales (CPP)	Incumplimientos ocasionales que no exceden los 60 días	De 9 a 30 días de atraso
Deficiente	Atraso entre 61 a 120 días	De 31 a 60 días de atraso
Dudoso	Atraso entre 121 a 365 días	De 61 a 120 días de atraso
Pérdida	Atraso mayor a 365 días	Atraso mayor a 120 días

Fuente: SBS (2015)

Para el caso del presente estudio, como se comentó brevemente apartados arriba, los sujetos de estudio a analizar más adelante se concentran desde la categoría de deficiente hasta pérdida.

3.2. Morosidad en las instituciones micro financieras

La morosidad tiene relación con un tipo de riesgo, el crediticio. Este, como lo indican Maldonado, Rodríguez y Siguéñas (2020), es el riesgo con mayor relevancia dentro de instituciones micro financieras, definido por la Superintendencia de Banca y Seguros, este es “la posibilidad de pérdidas por incapacidad o no voluntad de los deudores, emisores, contrapartes, o terceros obligados, para cumplir sus obligaciones contractuales” (SBS, citado en Maldonado, Rodríguez y Siguéñas; 2020). Las instituciones que brindan estos créditos “se encuentran expuestas al problema del riesgo crediticio” (Aguilar y Camargo, 2004, p.3)

De acuerdo con Ledgerwood (1999), citado en Aguilar y Camargo (2004), expresa algunos de los problemas que trae consigo la morosidad dentro de las instituciones de micro finanzas. En primer lugar, indica que la liquidez se puede ver afectada debido a que la organización necesita aumentar los gastos para un control y seguimiento a mayor detalle de los créditos con retraso. En segundo lugar, expone que las utilidades de la empresa se ven perjudicadas también por los no cobros de los préstamos, afectando su rentabilidad. Finalmente, el autor menciona que la morosidad disminuye los ingresos, pues se deja de percibir ingresos financieros y aumentan los gastos tanto por las provisiones como por los gastos operativos (gastos de recuperación de créditos en mora)” (p.19).

Autores, Westley y Shaffer (1999), indican que altos niveles de morosidad muy posiblemente tengan negativas repercusiones para las otorgadoras de crédito, lo cual deteriora la lealtad de sus clientes y puede generar un efecto de contagio que conlleva a una actitud de no pago. Adicionalmente, Aguilar y Camargo (2004), resaltan una consecuencia de la morosidad para las instituciones financieras, e indican que, a más casos de morosidad, menor disponibilidad de recursos económicos para atender demandas de créditos lo que reduce su crecimiento y expansión.

Como se ha venido mencionando, la morosidad afecta negativamente a las instituciones micro financieras, Freixas y Rochet (1998) prescribe que esta afecta en el corto y largo plazo a las micro financieras, en un primer momento los altos niveles de morosidad causan problemas de liquidez que, con el tiempo, si es que es constante y no contemplan contingencias, el problema se vuelve uno de solvencia que puede acarrear la liquidación de la empresa. Además, los altos niveles de morosidad dirigen a menores márgenes de beneficios a las organizaciones, lo que conlleva a una situación más difícil para las partes otorgadoras de créditos

En adición, Guillén (2002), indica que la morosidad es una característica de las crisis financieras, en específico, el inicio de esta. Las instituciones micro financieras que presentan créditos no cobrados a tiempo deben aumentar sus provisiones lo cual impacta en la utilidad de estas. En otras palabras, un aumento en la morosidad crediticia involucra problemas de solvencia a largo plazo por lo que resulta de vital importancia que se mantenga un nivel controlado de morosidad.

Aguilar y Camargo (2004) señalan que este mercado es ineficiente debido principalmente al problema de información asimétrica que está presente y no permite conocer a profundidad a los agentes (prestatarios).

3.3. Información asimétrica

Joseph Stiglitz (2002), evidencia que los modelos económicos presentaban un problema de información que contraponen a los consumidores y empresas en el día a día, por ejemplo “con los precios y las calidades de los diferentes productos que se venden en el mercado, la calidad y los esfuerzos de los trabajadores que se contratan, o los rendimientos potenciales de los proyectos de inversión” (Stiglitz, 2002, p.107). Asimismo, resalta que, dentro de los mercados con información imperfecta, tanto los actos como las selecciones realizadas transmiten información, incluso, la ocultan.

En relación con lo expresado, el autor indica que las asimetrías de información son “el hecho de que diferentes personas saben cosas distintas” (Stiglitz, 2002, p.112) y desarrolla que siempre están presentes. Esta, se manifiesta en el mercado por medio de diversos agentes, dentro de la banca, “el prestatario tiene mayor conocimiento del grado de riesgo de su proyecto que el prestamista” (Stiglitz, 2002, p.112).

Para Gómez (2008), la información asimétrica “en la teoría financiera genera un campo de estudio [...] en cuanto a los conflictos que aparecen producto de que alguno de las partes [...] maneja un tipo de información que la otra parte no dispone” (p.1) y “favorece decisiones oportunistas en perjuicio de los acreedores” (p.5). Asimismo, Del Brío (1999) citado en Gómez (2008) expresa que la literatura de finanzas ha establecido cuatro factores claros que desarrollan una relación evidente entre la teoría financiera y las consecuencias de la información asimétrica y son los siguientes “la racionalidad limitada, la incertidumbre, los precios de equilibrio (en los mercados de valores) y la discrecionalidad de los directivos. La primera, la racionalidad limitada, indica que los individuos tienen “capacidad limitada para recibir, interpretar o transmitir información” (p.1), y sus repercusiones se hacen presentes al momento de la firma de contratos ya que algunas contingencias no se evalúan ni algunas condiciones se especifican. La segunda, la incertidumbre, se presenta como “la raíz de la asimetría informativa” (p.2) y que esta se produce cuando “no la refleja (la información), o solo se hace parcialmente, [...] sobre los procedimientos para efectuar una valoración concreta de los resultados de las decisiones económicas”. La tercera, los precios de equilibrio, el autor indica que la teoría de valorización de activos financieros, la incertidumbre es medida por el riesgo de tipo financiero, por lo que “la asimetría informativa que se genere en el mercado será directamente relacionada con él” (p.2). Cuarta, la discrecionalidad directiva, la cual “puede dar lugar a una serie de comportamientos indebidos al tratar de hacer uso de información que el otro agente desconoce” (p.2), las formas fundamentales son las siguientes: selección adversa y riesgo moral, de las cuales se detallarán más adelante.

Respecto a ello, en una situación que para los agentes no es posible saber cuál es su mejor alternativa “se toman decisiones que generarán comportamientos oportunistas que darán origen a la aparición de selección adversa y riesgo moral en las transacciones económicas” (Gómez, 2008, p.1). El autor Gómez (2008) señala que estos comportamientos, bajo la asimetría de información, parten de que uno de los agentes desconoce las acciones, conocimientos y mejores opciones que pueden tener los demás.

Por su parte, Postlewaite et al. (1989), en relación a la asimetría de información, señala que existirán bienes que pueden variar su calidad y que también existirán algunos en los que solamente sus propietarios sepan la verdadera calidad, como sería el caso de los mercados de autos de segunda mano, puede ser que existan carros sobrevalorados o subvalorados, de acuerdo a la cantidad de información que transmita, en este caso, la persona propietaria del auto.

A pesar de lo señalado anteriormente, Stiglitz (2002) menciona que existen tres vías para tratar las asimetrías de información y que pueden lograr superarse. En primer lugar, “incentivos para recabar y revelar información” (p.113), a lo que explica que hay dos puntos muy importantes: “cuáles son los incentivos para obtener información, y cuáles son los mecanismos” (p.113), en relación con ello, se debe buscar que los agentes más capacitados deban ser los que tienen una mejor compensación. En segundo lugar, “mecanismos para eliminar o reducir las asimetrías de información” (p.14), a las personas no tener incentivos para ser honestos, debe recurrir a mecanismos como los exámenes para poder tener la mayor cantidad de información posible. En tercer lugar, “transmitir la información a través de acciones” (p.115), a lo cual refiere que esta información proviene de suposiciones sobre la conducta, como sería el caso de una garantía de un producto proporcionada por una compañía, esta garantía transmite información ya que podría dar a entender si el producto es de calidad o no de acuerdo con el tiempo de esta. Las acciones por tomar deben estar orientadas a poder comunicar información de manera creíble.

3.3.1 Selección adversa

De acuerdo con Akerlof (1970), citado en Gómez (2008), la selección adversa explica aquellas “situaciones de ‘oportunismo precontractual’ en que la parte menos informada no es capaz de distinguir la buena o mala ‘calidad’ ofrecido por la otra parte”. (p. 4). Asimismo, el autor indica que lo más probable es que la parte desfavorecida de información opte por la peor decisión debido a que no puede distinguir las mejores características en las demás opciones. En relación con lo indicado, se desarrolla que “el problema de selección adversa surge cuando una parte de la transacción posee información relevante desconocida por la otra, de forma que la primera realiza el proceso decisional” (Gómez, 2008, p.4), así como el intercambio en distintas condiciones

Gómez-Mejía et al. (2005), Hendreikse (2003), Shapiro (2005), citados en García (2015), indica que la selección adversa es un proceso en el que es mucho más probable que se elijan malos servicios cuando está presente la información asimétrica entre los compradores. Además de ello, García (2015) indica que un ejemplo de selección adversa se da cuando la organización no conoce toda la información de sus trabajadores, en otras palabras, cuando los colaboradores saben más sobre sí mismos más que sus empleadores.

Para Mascareñas (2007), la problemática de selección adversa nace cuando el prestamista es incapaz de diferenciar entre proyectos con distintos niveles de riesgo al momento de realizar el préstamo. Dentro de una situación de un contrato de préstamo, el otorgador de este priorizará los proyectos más seguros y el deudor los que cuentan con mayor riesgo. Es por ello por lo que, “los prestatarios que disponen de proyectos arriesgados intentarán ocultar el verdadero riesgo del proyecto con objeto de aprovecharse de la relativa desinformación del prestamista” (Gómez, 2008, p.4).

Por su parte, Eatwell et al. (1989), para explicar a qué se refiere la selección adversa, ilustra un ejemplo. En este, lo sitúa en un mercado en el que se venden productos de diversa calidad, tanto los que compran como los que venden los productos sitúan los productos de diferente calidad de la misma

manera, sin embargo, únicamente los vendedores pueden conocer la calidad real de cada uno de los productos. Los compradores solamente podrían conocer la distribución de los productos anteriormente vendidos, por lo que los malos productos se venderán también con los buenos, a ello, el autor indica que es un problema de selección adversa.

Según Belli (2001), citado en Moloí y Marwala (2020), ocurre cuando uno de los agentes en una transacción tiene más información que la otra parte y esta situación le genera una ventaja, por lo que toma acciones en contra de la parte con menor información.

3.3.2 Riesgo moral

Gómez (2008) indica que mientras que la selección adversa se hace presente antes de iniciar la relación entre las partes, las acciones futuras de una de las partes ocasionan un problema denominado como “riesgo moral”, el cual, está en relación con los comportamientos oportunistas que favorece la información asimétrica. El autor señala que se da este problema cuando “una parte de la transacción puede adoptar determinadas acciones que afectan a la valoración que la otra parte ha hecho de la transacción, pero que esta no puede controlar perfectamente” (p.4). Este problema se hace presente fácilmente debido a que el agente privilegiado de información aprovecha su posición de conocimiento de información para poder velar por sus propios intereses. Algunos ejemplos de riesgo moral son “el fraude, la evasión de fondos, la remuneración distinta del sueldo y todas aquellas acciones cuya realización no persiga los intereses del principal” (Beaver 1989, citado en Gómez 2008, p.4).

De acuerdo con Eatwell et al. (1989), el riesgo moral puede determinarse como las acciones de los agentes económicos realizadas con la finalidad de velar por el beneficio propio en contextos en los que no se verán involucrados en las consecuencias o en donde no disfrutan de todos los beneficios por alguna incertidumbre, restricción o contratos que limitan daños y perjuicios (beneficios) al agente responsable.

A raíz de lo mencionado, se puede evidenciar que la selección adversa se presenta antes de iniciar una relación entre los agentes y el riesgo moral son las acciones que toma el agente con más información después de haberse iniciado la transacción. Para el caso de la relación entre prestamista y prestatario, como lo indica Mascareñas (2007) citado en Gómez (2008), estas problemáticas se presentan cuando el otorgador del crédito no tiene la capacidad de diferenciar entre proyectos con diferentes niveles de riesgo en el momento que se entregan los créditos ya que los prestatarios que tienen proyectos con mayor riesgo hacen todo lo posible por no mostrar sus verdaderos riesgos con la finalidad de sacar provecho de la situación del prestamista quien en muchas ocasiones posee menos información.



CAPÍTULO 3: MARCO CONTEXTUAL

1. ONG CARE Perú

Como lo señala su portal web, CARE es “una organización internacional que trabaja en más de 100 países [...] impulsando la igualdad de oportunidades de las niñas, jóvenes y mujeres en el Perú (CARE, 2021). Esta organización cuenta con 75 años de experiencia en todo el mundo y se encuentra en territorio peruano desde hace 50 años. Asimismo, en el portal web se indica que tienen la finalidad de “construir un mundo de esperanza, tolerancia y justicia social, donde la pobreza haya sido vencida y todas las personas vivan con dignidad y seguridad” (CARE, 2021). En todas las actividades que la organización tiene se hace todo lo posible para que los proyectos y actividades tengan como foco central y principal a las mujeres y niñas ya que se conoce que, para poder erradicar la pobreza, todas las personas deben contar con las mismas oportunidades y los mismos derechos.

Las actividades que realiza la organización se realizan desde tres enfoques institucionales: igualdad de género, gobernabilidad inclusiva y resiliencia. En primer lugar, con respecto al primer enfoque organizacional, la ONG menciona que se promueve la igualdad de género y busca poder brindar empoderamiento a las mujeres a través de diversas acciones para combatir la pobreza y lograr justicia social, con especial énfasis en consolidar las voces de niñas y mujeres para que puedan decidir en temas que inciden en sus vidas. En segundo lugar, hacen referencia a una gobernabilidad inclusiva en donde se fomenta la participación y el diálogo dentro de tres distintas áreas: uno, brindar soporte a personas en situación de vulnerabilidad para que reconozcan sus derechos y defiendan sus intereses; dos, incidir en las personas que ocupan un puesto de ejercicio de poder dentro del sector público y privado en búsqueda de acciones responsables y transparentes; tres, crear puentes de diálogo entre dos actores relevantes para la organización y que muchas veces no encuentran un espacio en común como lo son las personas en situación de vulnerabilidad y sus gobernantes. En tercer lugar, la resiliencia, se hace presente en el trabajo en conjunto que se realiza con los socios, se busca fortalecer las capacidades de adaptación a entornos cambiantes, como lo causado luego de la crisis sanitaria a raíz del COVID-19, a trabajar en las causas que determinan la situación de vulnerabilidad con la

finalidad de transformar sus vidas y tener una respuesta a nuevos peligros y oportunidades.

1.1.Ejes de los proyectos

La organización, como lo menciona en su página web, trabaja bajo cuatro ejes programáticos: “Cambio climático, amazonia y gestión de los recursos hídricos, gestión de riesgos de desastres y respuesta a emergencias, inclusión social y poblaciones vulnerables, desarrollo e inclusión económica de la mujer, seguridad alimentaria y nutrición” (CARE Perú, 2022).

En primer lugar, con respecto al primer eje, se trabaja teniendo como guía a los Objetivos de Desarrollo Sostenible: 5, 15, 6 y 13, que son la igualdad de género, vida de ecosistemas terrestres, agua limpia y saneamiento y acción por el clima. Asimismo, CARE (2021), señala que los proyectos dentro de este eje buscan “mejorar la capacidad de resiliencia de las poblaciones vulnerables y en la pobreza a través de la gobernanza territorial y climática. La gestión de recursos hídricos de adaptación y mitigación del cambio climático”. Se trabaja también de la mano de organizaciones que apuestan por la conservación, así como diversas iniciativas del Estado.

En segundo lugar, la gestión de riesgos de desastres y respuestas a emergencias busca trabajar para que personas vulnerables “afectadas por desastres, fenómenos naturales y crisis migratorias puedan acceder a servicios sociales fundamentales y recuperar sus medios de vida” (CARE, 2021). Asimismo, la organización señala que se busca trabajar con el Estado, a través de sus diferentes niveles con la finalidad de poder obtener fondos, mecanismos y protocolos de gestión de riesgos y emergencias.

En tercer lugar, el tercer enfoque institucional busca que “poblaciones en situación vulnerable (en especial población LGTB, mujeres en situación de riesgo y violencia, y adolescentes) tengan acceso a servicios de salud y educación de calidad” (CARE, 2021). Estos programas apuntan a trabajar con los diversos

organismos del Estado en temas de Educación y Salud principalmente a nivel nacional.

Finalmente, el cuarto eje es el de desarrollo e inclusión económica de la mujer, seguridad alimentaria y nutrición, este busca “incrementar sosteniblemente los ingresos económicos especialmente de mujeres [...] el acceso a recursos financieros, vocería y participación en espacios de toma de decisión” (CARE, 2021). Además de lo señalado, se busca aportar y garantizar en la seguridad de alimentación de menores, promoviendo las políticas públicas que provean estos servicios de forma adecuada. Es dentro de este cuarto eje, donde se desarrolla el proyecto LendwithCare.

1.2. Proyecto LendwithCare

Este proyecto busca “integrar al sistema financiero a micro emprendedores(as) vulnerables de zonas rurales y periurbanas a través de fuentes de financiamiento alternativas [...] que les permita consolidar sus negocios y mejorar su calidad de vida” (CARE, 2021). Asimismo, la organización señala que este proyecto, que es trabajado principalmente por CARE UK, es una forma revolucionaria de poder apoyar a personas en situación de vulnerabilidad dentro de países en vía de desarrollo y permite hacer donaciones tan pequeñas como quince euros que estarán destinadas a una pequeña empresa dentro los doce países en los que está presente el proyecto.

El proyecto está presente en tres continentes: Asia, África y América. Dentro del continente asiático se encuentra en países como Cambodia, Filipinas, Pakistán, Vietnam y Palestina. En el continente africano, se encuentra en cuatro países: Malawi, Ruanda, Zambia y Zimbabue. Finalmente, en América se encuentra solamente en Perú y Ecuador.

1.2.1 Objetivos del proyecto

El objetivo principal del proyecto es mejorar la calidad de vida de micro emprendedores vulnerables en países en vías de desarrollo a través de su inclusión en el sistema financiero. Como objetivos específicos se encuentran;

por un lado, desarrollar los negocios de micro emprendedores vulnerables en países en desarrollo, con mayor atención a mujeres mediante su inserción en el sistema financiero mediante el acceso a capital de trabajo, capacitaciones, asistencias técnicas y su articulación a mercados competitivos; por otro lado, fortalecer las capacidades de las instituciones micro financieras aliadas en países en desarrollo para que puedan brindar servicios financieros sostenibles con principal atención a micro emprendedores y micro emprendedoras vulnerables.

1.2.2 Actores del proyecto

LendwithCare tiene tres principales actores dentro del proyecto: los prestamistas, los microempresarios y las instituciones financieras.

En primer lugar, los prestamistas son personas naturales que de manera independiente y voluntaria desean aportar a través de donaciones económicas al proyecto. Asimismo, pueden ser equipos prestamistas que brindan préstamos de manera colectiva mediante grupos públicos o privados. Además de estos dos, también existen aliados corporativos, quienes apoyan al programa mediante campañas de recaudación, servicios pro-bono, entre otros.

En segundo lugar, los microempresarios presentan las siguientes características: trabajadores independientes o miembros de asociaciones productivas, viven en zonas vulnerables en países en desarrollo, necesitan capital de trabajo para invertir en el desarrollo de sus negocios y cumplen con las políticas crediticias de las Instituciones Micro financieras.

En tercer lugar, las Instituciones Micro financieras tienen un compromiso con la inclusión financiera de las poblaciones vulnerables, implementan proyectos de desarrollo social complementario, son flexibles para adaptar sus procesos internos, no trabajan con otra plataforma de financiamiento colectivo, priorizan negocios sostenibles y con enfoque de género en su cartera y tienen la posibilidad de realizar una alianza institucional de 5 a 10 años.

1.2.3 Ejes estratégicos

El proyecto, según CARE PERÚ (2020), funciona a través de cuatro ejes estratégicos. Primero, la alianza institucional se realiza a través de CARE Reino Unido y CARE Perú; para ello, se establece una alianza con una Institución Micro financiera del país. Segundo, luego de tener este pacto, se realiza la captación de fondos, CARE Reino Unido es la encargada de captar los fondos de prestamistas a través de la plataforma online del proyecto LendwithCare. Tercero, CARE Reino Unido transfiere el 100% de los fondos captados a la IMF aliada a costo cero para que esta otorgue préstamos a tasas de interés “justas” a micro emprendedores en zonas de vulnerabilidad. Por último, se realiza una articulación comercial. Esta se realiza por parte de CARE Reino Unido y CARE Perú, quienes conectan con los negocios de los micro emprendedores con potenciales clientes.

1.2.4 Presencia a nivel mundial

El proyecto LendwithCare se encuentra funcionando en tres continentes. En Asia, se encuentra en los países de Cambodia, Filipinas, Pakistán, Vietnam, Palestina. En el continente africano se encuentra en Malawi, Ruanda, Zambia y Zimbabue. En América, de momento solo trabaja en Ecuador y Perú.

1.2.4 Trabajo de LendwithCare en Perú

En el Perú, el proyecto se desarrolla en la zona norte del país. En ese sentido, se lleva a cabo en Tumbes, Piura y La Libertad. El proyecto, según CARE Perú (2020), al año 2019, ha movilizado 415 mil dólares en préstamos y ha beneficiado a 611 microempresas; asimismo, se ha trabajado solamente con la Institución Micro financiera IDER CV y el 81% de los préstamos están dirigidos a mujeres.

2. Gestión de las micro y pequeñas empresas (MYPES) en el Perú

2.1. Características de las MYPE peruanas

Las MYPES se caracterizan por ser una de las principales fuentes de empleo e ingresos para los peruanos, así como también ser la promoción de la actividad económica nacional en su gran mayoría. En ese sentido, El Peruano (2019), ha identificado 4 características básicas de las micro y pequeñas empresas en el Perú. La primera es que cuentan con un espíritu emprendedor, la segunda es que desean un mayor acceso al crédito, la tercera que tienen confianza en el futuro y, por último, que son generadoras de empleo.

Las micro y pequeñas empresas, en conjunto, son casi la totalidad del tejido empresarial peruano. Según el Ministerio de la Producción (2021), estas, en el 2019, representaron al 96.04% y 3.44% respectivamente. Sumadas a las medianas empresas componen el 99.6% de las empresas formales presentes en el territorio peruano. Dentro de estas, un 99.48% estaban compuestas por micro y pequeñas empresas (MYPE). Asimismo, este Ministerio señala que las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES) generan alrededor del 59% de la PEA ocupada. Sin embargo, también están presentes algunas características no tan positivas. Por un lado, el 36.9% de las MYPE no están inscritas en la SUNAT; por otro lado, solo el 5.5% de las MIPYME acceden al sistema financiero formal.

En el 2019, la Sociedad de Comercio Exterior del Perú (COMEX) (2020), realizó un diagnóstico y evaluación de la actividad empresarial en el país, en donde se señala que las ventas alcanzaron una cantidad de s/.184 694 y estas equivalieron a un 19% del PBI. Asimismo, la COMEX señala que la cantidad de ventas del 2019 representan un incremento del 6% con respecto a las ventas del año anterior y esta, a su vez, es la mayor cantidad presenciada desde el 2012.

Para entender las características de las micro y pequeñas empresas del país, es necesario recalcar las características de los microempresarios, quienes

son los responsables de la gestión de estas. Hablar de las micro y pequeñas empresas sin hablar de los microempresarios no tendría lógica. En ese sentido, los microempresarios se caracterizan por ser personas que buscan iniciar su propio negocio con la finalidad de contar con ingresos para cubrir necesidades del día a día y en sustento de la familia. Asimismo, en la gran mayoría de las ocasiones, no cuentan con conocimientos sólidos académicos en cuanto a la gestión empresarial y mucho menos sobre educación financiera y la manera de cómo manejar las finanzas del negocio. Sin embargo, cuentan con conocimientos previos obtenidos tras experiencias laborales. Como mencionan los expertos, muchos de los microempresarios, inician su negocio acorde a la actividad laboral previa. Esto quiere decir que, sí trabajaron en un restaurante, iniciaron su propio restaurante. Si trabajaron en una fábrica de zapatos, comienzan un negocio de comercialización de zapatos, entre otros ejemplos.

En la misma línea, en un principio cuentan con un pequeño capital de trabajo, lo que les permite únicamente cubrir los costos y gastos operativos del día a día. Esto quiere decir que, no cuentan con una planificación de la demanda y mucho menos un sistema de abastecimiento óptimo. Normalmente, con lo que venden en el día, compran para el día siguiente; así a diario. Asimismo, son personas naturales no bancarizadas, por lo cual cuentan con un acceso limitado al sistema financiero, lo que impide un crecimiento prematuro por no contar con capital necesario. Al hablar de microempresarios, cabe resaltar que son personas que inician negocios para subsistir, es decir, cubrir sus necesidades. En muchas ocasiones trabajan con la familia, primera fuente de recursos humanos que comparten los mismos objetivos. Además, cabe resaltar que actualmente, los microempresarios son personas cada vez más jóvenes, los cuales enfrentan el riesgo con menor temor que los microempresarios con mayor edad. Si bien, en muchas ocasiones es beneficioso, en muchas otras, los riesgos mal asumidos les juegan en contra en la prosperidad del negocio. Una consecuencia grande se resume en la morosidad de sus pagos. Por último, son personas que suelen trabajar de par en par con sus parejas, el estado civil no es un referente importante, ya que sean esposos o convivientes, se complementan en las tareas.

2.2. Acceso al financiamiento para las MYPES en el Perú

Además, los autores Vera, Melgarejo y Mora (2014) señalan que se han realizado investigaciones alrededor de todo el mundo. En ese sentido, señalan que las pequeñas empresas británicas, dentro de sus decisiones de estructura óptima de capital presentan problemas ya que hay mucho desinterés por parte de inversionistas dentro de las empresas pequeñas. En España, algunos estudios realizados expresan que los que se tienen problemas para poder acceder a recursos a largo plazo, que tienen dificultades para financiar sus proyectos y que presentan dificultades también para poder acceder a créditos por parte de las entidades financieras. En América Latina, las dificultades de estas empresas están en relación al acceso al crédito debido a la segmentación de mercados de crédito, la mala asignación de tasas de interés, etc. Asimismo, expresan que el mercado no comprende por completo a estas empresas y existen limitaciones en la gestión empresarial y de sistemas internos que evidencien información fiable. Finalmente, para estas empresas en esta parte del mundo también se señala que la planificación financiera es deficiente.

Para el caso de las MYPES peruanas, existen diversos estudios que han evaluado estas características en empresas presentes en diversas industrias y diversas regiones del país. En esa línea, Carbajal (2019), señala que las empresas constructoras en la ciudad de Huaraz se caracterizan por operar con financiamiento externo, mediante créditos bancarios y de largo plazo (tres años en promedio). Asimismo, expresa que los empresarios antes de acceder a los créditos realizan una comparación de las tasas que los bancos les ofrecen. Este financiamiento es destinado al equipamiento de la empresa, la ampliación y mejora de sus locales.

Namuche (2019), por su parte realizó un estudio de las MYPE dentro del sector comercio en Chimbote, donde expresa que sólo una minoría se financia con recursos propios y que la gran parte de las empresas operan con financiamientos de terceros y de corto plazo. Este financiamiento está destinado principalmente al capital de trabajo.

Por su parte, Rivera (2018), realizó un estudio del financiamiento de las MYPE del sector servicios rubro de transporte terrestre urbano, en Pucallpa e indica que las empresas, en esta parte del Perú se financian en su mayoría con recursos propios (53.8%). Asimismo, dentro del grupo de empresas que solicitaron un préstamo bancario, un 57.7% señala que no se les otorgó el préstamo solicitado. Además de lo indicado, los préstamos otorgados oscilaron entre mil y diez mil soles, siendo la mayoría (53.8%) de corto plazo.

2.3. Retos de crecimiento de las MYPE en el Perú

Este tipo de organizaciones, suelen tener un contexto más complicado en relación a las grandes empresas. Blázquez, Dorta y Verona (2006), expresan que las empresas más pequeñas presentan debilidades en su estructura, lo que repercute en su competitividad y su capacidad de supervivencia. Por lo que, para asegurar su éxito, según Salinas (2007), deben considerar en gran medida sus motivaciones, la determinación, las buenas ideas y un buen mercado.

En ese sentido, la autora señala que la determinación y motivación deben estar alineados tanto de forma individual como colectiva. Asimismo, estas deben apuntar a la mejora de las condiciones laborales ya que, en este tipo de organizaciones, la mano de obra es limitada, por lo que siempre deben trabajar de manera eficiente y, al mismo tiempo, alineada a los objetivos organizacionales.

Adicionalmente a lo señalado en el párrafo anterior, los objetivos organizacionales deben tener relación con las ideas y el mercado ya que se debe reflejar “la viabilidad de la idea si se puede demostrar que funciona, las necesidades que satisface, en qué medida es mejor que las demás, quién será el cliente y cuántos hay, y qué competencia hay” (Salinas, 2007, p.20). Los puntos señalados por la autora son relevantes, ya que facilitarán el actuar de la empresa en el mercado, haciéndola más sostenible en el tiempo y favoreciendo a su crecimiento.

2.4.Contexto del emprendimiento femenino en el país

El emprendimiento femenino en el país, desde ya hace varios años, ha presentado una tendencia al crecimiento. Como lo menciona la Asociación de Emprendedores de Perú (2018), el Perú es el país que cuenta con mayores tasas de emprendimiento femenino en la región, cabe resaltar que la diferencia entre mujeres y hombres emprendiendo en temprana edad es mayor para las mujeres. Esto se respalda en el hecho que “en la región, Perú es el único país donde las mujeres (22.5%) reportan tasas de emprendimiento en micro y pequeñas empresas más altas que los hombres (21.9%).” (USIL, 2020)

Sin embargo, es necesario recalcar que la mayoría de las mujeres que han decidido emprender, es por necesidad, ya que cuentan con menos situaciones de oportunidad para hacerlo. En ese sentido, se ha propuesto “replantear el empoderamiento de la mujer y cambiar su situación de informalidad, potenciar los startups, promover el desarrollo empresarial con igualdad de género, incluirlas al acceso a crédito, impulsar la capacitación y promover su incorporación a carreras de ciencias, tecnología y matemáticas.” (USIL, 2020)

Los principales motivos por los cuales las mujeres peruanas emprenden son los siguientes: mujeres jóvenes con opciones de empleo, las cuales no tienen otra opción y no cuentan con capacitación para hacerlo. Mujeres en crecimiento con limitaciones externas, las cuales tienen un ingreso dependiente, pero no es suficiente. Mujeres consolidadas con una carrera trunca, las cuales cuentan con experiencia laboral, pero emprenden porque no tenían otra opción bajo la situación de querer cubrir sus necesidades cuanto antes. Jóvenes mujeres emprendedoras, las cuales deciden por vocación iniciar el emprendimiento. Mujeres en crecimiento, las cuales deciden emprender luego de haber sido trabajadoras dependientes. Por último, mujeres consolidadas profesionalmente, las cuales decidieron emprender con la finalidad de buscar su independencia y desarrollo. En ese sentido, a pesar de las diversas razones, hay una situación favorable para el emprendimiento femenino, como dice Rossemery Escobedo, jefa de proyectos de USIL Ventures mencionó que “el Perú encabezó la lista de

mujeres emprendedoras y que gracias a las nuevas tecnologías se ha pasado de emprender por necesidad a emprender por oportunidad y que las mujeres han logrado mayor independencia económica y potenciado sus negocios a través del uso de diversas plataformas.” (USIL, 2020)

Los emprendimientos peruanos, se han caracterizado por ser dirigidos por mujeres que tienen que sacar adelante el hogar sin apoyo externo debido a la brecha de género que existe en el mundo laboral. Además de ello, la mujer se ve limitada por un sinnúmero de prejuicios existentes en la sociedad, como menciona Katherina Kuschel, docente de la Semana Internacional ESAN, “solo 10% de proyectos son liderados por mujeres. Este déficit de participación femenina no obedece a una carencia de talento, sino a una abundancia de prejuicios. Entre ellos a que la mujer debe ser ama del hogar, creencia antigua que se mantiene vigente en países como el nuestro, perjudicando a mujeres talentosas con capacidades fuera de lo común.” (ASEP, 2018) Asimismo, el prejuicio que la mujer quedará embarazada influye en la decisión de no apoyar e invertir en los emprendimientos femeninos porque dudan que puedan cumplir con las expectativas.

3. El sector micro financiero en el Perú

3.1.Desarrollo del sector micro financiero en el Perú

En los últimos años, se ha observado que la relación entre micro y pequeñas empresas y las micro finanzas ha ido en crecimiento. Como menciona el Banco Central de Reserva (2022) en su último Reporte de Estabilidad Financiera, “las colocaciones del sistema financiero tomaron un nuevo impulso desde fines del cuarto trimestre de 2021. En la cartera de las empresas, se observa una mayor demanda por crédito tanto en las de mayor tamaño como en las MYPE”. (p, 10) En la misma línea, menciona que a pesar de que se está amortizando los capitales por los préstamos de Reactiva Perú, las colocaciones de los créditos en el sector de las micro finanzas siguen en aumento.

La promoción de las micro finanzas y micro y pequeñas empresas se da en el ámbito político. Tanto los partidos políticos como los gobiernos han lanzado propuestas y proyectos respectivamente para fomentar el desarrollo de ambas, ya que van de la mano. En los últimos años, los partidos políticos han apostado por generar facilidades para la formalización de las MYPES, inclusive, durante el gobierno de Pablo Kuczynski se “ha dado facilidades para la formalización de las microempresas, otorgando incentivos tributarios” (Concha, 2018). Cabe resaltar, que no solo ese gobierno ha generado beneficios, sino que desde los años 80, el Estado empieza a legislar para generar beneficios en las MYPES, otorgando regímenes especiales para cada tipo a fin de su desarrollo.

Además, cabe resaltar que existe un amplio consenso en las fuerzas políticas para apoyar a las micro y pequeñas empresas del país, lo cual ha desencadenado un sinnúmero de normas de promoción para beneficio de estas. Como menciona Diario El Peruano (2019), un caso particular es la emisión del Decreto Legislativo N° 1399, el cual busca que las micro y pequeñas empresas se fortalezcan en la estructura de la economía peruana por medio del Fondo Crecer. Esta iniciativa tiene como objetivo “impulsar el desarrollo productivo y empresarial de la micro, pequeña y mediana empresa y de las empresas exportadoras por su alto impacto en la economía nacional, a través del Fondo CRECER para el financiamiento, otorgamiento de garantías y similares, y otros productos financieros” (p.1).

3.2.Las instituciones micro financieras en el Perú

El grupo de las instituciones micro financieras que son supervisadas por la Superintendencia de Banca y Seguros está conformado por: banco, financieras, cajas municipales de ahorro y crédito, cajas rurales de ahorro y crédito, y empresas de desarrollo de micro y pequeña empresa.

De acuerdo con la lista del Banco Central de Reserva, Mi Banco es la única institución bancaria que pertenece a las instituciones micro financieras en el Perú, ya que nació de la absorción de Edyficar, el cual se enfocó en la micro y pequeña

empresa desde sus inicios. La misión de Mi Banco es “estar comprometidos con la inclusión financiera y el desarrollo de los empresarios de la microempresa y pequeña empresa del Perú.” (Mi Banco, 2021, p.1) Cuentan con doble misión: “buscar acompañar a nuestros clientes en su espiral de progreso, aportando a la mejora de su calidad de vida, de manera responsable y sostenible.” (Mi Banco, 2021, p.1)

Dentro de las financieras en el país se dividen en estatales y privadas. Las estatales son: Agrobanco, COFIDE y Fondo Mi Vivienda. Las privadas están conformadas por: Crediscotia, Confianza, Compartamos, Credinka, Efectiva y Proempresa. Asimismo, las cajas municipales de ahorro y créditos son: Arequipa, Cusco, Del Santa, Trujillo, Huancayo, Ica, Maynas, Paita, Piura, Sullana, Tacna y Metropolitana de Lima. Las cajas rurales de ahorro y créditos son: Incasur, Los Andes, Prymera, Sipán, Del Centro y Raíz. Por último, las empresas para el desarrollo de la pequeña y microempresa son: Acceso Crediticio, Alternativa, Credivisión, Inversiones La Cruz y Edpyme Progreso

3.3.La morosidad de las instituciones micro financieras en el Perú

La Superintendencia de Banca y Seguros (2020) comunicó que, por la pandemia y la finalización de reprogramaciones crediticias, la morosidad ha tenido una tendencia creciente. Esto debido a que, si bien, existe una reactivación económica, aún no se cuenta con el capital suficiente para cubrir los gastos financieros. Las micro y pequeñas empresas en la mayoría de los casos son vulnerables por la falta de acceso a capital, en ese sentido, cabe resaltar que “las de menor tamaño y que se especializan en segmentos específicos, requieren esfuerzos adicionales para fortalecer su patrimonio.” (Banco Central de Reserva del Perú, 2020) Si bien es cierto, “las reprogramaciones de crédito autorizadas por la SBS permitieron contener el eventual aumento de la morosidad del sistema financiero” (Banco Central de Reserva del Perú, 2020), como se menciona líneas arriba, al finalizar las reprogramaciones, ha sido imposible continuar conteniendo el aumento de la morosidad. Además, cabe hacer hincapié que el “incremento de la cartera

morosa del segundo trimestre del año provino, principalmente, de las carteras de créditos a las MYPE.” (Banco Central de Reserva del Perú, 2020)

De esta manera, la SBS (2020) afirma que los indicadores de morosidad han incrementado hasta el 4,2% y la morosidad de cartera de alto riesgo ha llegado a 6,1% en noviembre del año pasado. Asimismo, las instituciones micro financieras han gestionado adecuadamente las provisiones de incobrables tomando en cuenta la situación real. Esto quiere decir que el indicador de provisiones se ha visto incrementado desde el año pasado. Estas acciones se califican como sanas frente al deterioro de las carteras de créditos.

El índice de morosidad ha incrementado en gran proporción por la situación sanitaria atravesada en el mundo entero, “el deterioro de la actividad económica ha incidido negativamente en los flujos de caja de algunos segmentos de la población, reduciendo su demanda por crédito y aumentando su probabilidad de incumplimiento”. (Banco Central de Reserva del Perú, 2020, p.7) Sin embargo, debido a la reactivación económica, gran número de deudores iniciaron a cumplir con sus cuotas de pago otra vez, por lo que el saldo pendiente por la reprogramación comienza a cubrirse de cierta forma. En la misma línea, cabe resaltar que hay una relación entre el índice de morosidad y las empresas beneficiarias del programa Reactiva - Perú, debido a que como lo presenta el Banco Central de Reserva del Perú, en estas empresas, el índice de morosidad únicamente llega a 1% en setiembre del año pasado. Si bien es cierto, el programa ha impactado en la estabilidad financiera, no todas las micro y pequeñas empresas han podido acceder a este beneficio.

Por otra parte, las provisiones han ido creciendo desde que los indicadores de morosidad aumentaron, como menciona el Banco Central de Reserva del Perú (2020, p.16), “el gasto de provisiones por empresas muestra un ritmo acelerado de crecimiento, debido a la constitución de provisiones voluntarias”. Además, estas provisiones voluntarias han afectado de manera directa negativamente en el desenvolvimiento de la rentabilidad en el sector. De

esa manera, es importante resaltar que “el mayor gasto de provisiones registrado en los últimos meses se explica, en mayor medida por la constitución de provisiones voluntarias más que por un deterioro efectivo de la cartera crediticia.” (Banco Central de Reserva del Perú, 2020) En la misma línea, estas provisiones voluntarias se han visto compensadas con un mejor control de gastos operativos, por lo cual se optó por cerrar tiendas y despedir personal.

4. Micro finanzas en Latinoamérica

En este apartado se hará un acercamiento a diversos resultados y características de programas de microcréditos en distintos países de América Latina; además, también se brindará un panorama de las micro finanzas en algunos países de la región.

En Ecuador se desarrolla el Programa LendwithCare en conjunto con FACES - Fundación de Apoyo Comunitario y Social del Ecuador. Dentro de este, para el 2019 y de acuerdo con Alfonso (2020), los prestatarios presentaban las siguientes características: con respecto a la edad, en promedio tenía 37 años, más de la mitad de las familias a las que pertenecía eran de cuatro miembros a más y el 58% eran mujeres. Con respecto a sus negocios, la mayor parte eran de comercio (39%), servicios (30%) y agricultura (26%). Por la parte de los créditos, el crédito promedio para el 2019 fue de 1900 dólares aproximadamente, con un periodo promedio de 15 meses y el 90% de los préstamos era pagado de forma mensual y eran usados para el capital de trabajo (62%), crecimiento y diversificación (30%), mejoras y otros (8%).

Además de lo señalado anteriormente, Alfonso (2020), en esta evaluación indica que factores externos como emergencias de salud, inestabilidad política o desastres naturales pueden generar en algunas ocasiones resultados negativos en los créditos. Estos, por lo general, afectan la capacidad de cumplimiento de pago de los clientes y los puede llevar a la morosidad. Se espera que estas situaciones se presenten en algunos casos, por lo que es importante que las instituciones conozcan bien a sus clientes y vigilen cambios a nivel de hogar a lo largo del tiempo.

Con respecto a la situación de las micro finanzas en algunos países de la región se describirá la situación de los siguientes países: Colombia, Argentina, Ecuador. De estos se brindará información en relación a los montos de los préstamos, las tasas de interés, plazos, características de los morosos y no morosos, entre otros.

Por un lado, con respecto a Colombia, Hernández (2019) menciona que se consiguió la información de 5 bancos comerciales, 2 cooperativas y 8 instituciones micro financieras, de esta información, se puede indicar que la mayor parte se encontraba en la región andina de Colombia, los sectores económicos se dividen entre el sector industrial (53%), servicios (32%) y agropecuario (15%), asimismo, en promedio tienen solamente 1 persona a cargo y 8 años con el negocio. Con respecto al género de los clientes, el 54% son mujeres y la mayoría (68%) del total de clientes son adultos: tienen de 18 a 30 años. Por la parte de su estado civil, el 26% son casados; el 10%, divorciados; el 30%, solteros; el 30% convivientes y el 3% viudos. En correspondencia con el nivel educativo, el 49% cuenta con primaria, el 40% con educación secundaria y 11% superior o mayor. Con respecto al crédito, el autor (2019), señala que el monto promedio es de 950 dólares a una TCEA promedio de 42,82% y un plazo de aproximadamente 18 meses. Las personas con morosidad cuentan con las siguientes características: el 55% son mujeres, el 68% tiene entre 30 y 60 años y el 50% tiene educación primaria o menor.

Por otro lado, Moreno et. al (2021), en su artículo “Estudio comparativo del microcrédito en la Comunidad Andina. Una mirada al 2020” evidencia información sobre las micro finanzas en países como Ecuador y Bolivia. Con respecto a las tasas de los créditos, menciona que, para Ecuador, la TCEA promedio para el año 2020 fue de 30.50% y para Bolivia fue de 36.54%. Con respecto a los montos de los créditos, en Ecuador van desde los 1000 a los 6410 dólares mientras que en Bolivia desde los 100 a 20 000 dólares. Por la parte de los plazos, en Ecuador va desde los 12 meses a los 120 meses, en Bolivia, desde 1 mes a 108 meses. Finalmente, el autor señala que las carteras de crédito de Ecuador y Bolivia cuentan con 4.8% y 2% de morosidad respectivamente.

5. Aplicación de tecnologías para la predicción del riesgo crediticio

La tecnología juega un papel importante para la predicción del riesgo crediticio, ya que permite evaluar de manera correcta los datos que se pueden recoger de acuerdo a la organización a evaluar. En ese sentido, como menciona Morales, Ramos, Aguirre y Sánchez (2019) en su artículo “Credit Risk Analysis Model in Microfinance Institutions in Peru Through the use of Bayesian Networks”, existen modelos basados no solo en redes neuronales, sino que existen herramientas que permiten no solo analizar predictivamente sino también permite visualizar la información, en este caso, esta herramienta es el Mapa Auto-Organizado. En la misma línea se emplean algoritmos con herramientas de programación como R para determinar el riesgo del crédito. En ese sentido, los autores han determinado que, según investigaciones, IBM es una herramienta muy potente y se caracteriza por ser la más empleada del mercado por su estructura de análisis y manejo de datos frente a otras herramientas. Se sabe que la herramienta se encuentra en el óptimo de 4,7 en una calificación del 1 a 5 puntos.

La aplicación de herramientas tecnológicas en el Perú, como comentan los autores, ha sido aplicada a Compartamos Financiera en sus registros de historial crediticio, respetando la integridad de los datos para la evaluación del riesgo. Este procedimiento se realiza en seis fases: selección de datos, pre procesamiento, transformación, entrenamiento de los datos, interpretación y evaluación y procesamiento final. En primer lugar, la selección de datos se realiza para determinar los estándares y realizar un proceso certificado. En el segundo paso, se completaron los campos a utilizar de los datos y procesarlos según los requisitos. En la transformación se realiza la estructuración de los datos ya trabajados previamente. En el entrenamiento de los datos se aplican los algoritmos para observar el cumplimiento del pago del crédito. Por último, estos resultados se analizan e interpretan, así como se interrelacionan para determinar si el riesgo afecta o no al crédito brindado. Para estas tecnologías es necesario tener en cuenta la precisión, sensibilidad y especificidad, ya que el trabajo de datos permite el conocimiento del riesgo.

Bajo la misma línea de la aplicación de tecnología para el riesgo crediticio, Deng (2019) en su artículo “Study of the prediction of micro-loan default based on Logit

model”, comparte la aplicación del modelo Logit para determinar la morosidad en los clientes de las micro financieras. De acuerdo con lo desarrollado por el autor, este modelo bajo herramientas de procesamiento de datos como Python es efectivo, ya que permite la correlación de los datos para la determinación de la predicción de impago. En ese sentido, se afirma que la regresión logística, bajo las probabilidades y logaritmos permite, con la base de los clientes de las micro financieras, estimar que tan efectivo será el cliente en sus pagos y así gestionar de manera correcta el crédito.

6. Antecedentes de la investigación

6.1. Antecedentes a nivel mundial

A nivel internacional, investigaciones similares se han desarrollado en todo el mundo, en específico, en países del continente africano. Como Munguti (2013) quien realizó una investigación titulada “Determinantes del rendimiento del microcrédito en las micro finanzas de Kenia”, el autor tuvo como objetivo establecer los factores que determinan el rendimiento de los microcréditos en Kenia. El investigador tomó las cuentas de microcréditos en el Programa de Pequeñas y Microempresas de Captación de Depósitos en el condado de Machakos y pudo demostrar que variables como la edad, la tasa de interés, el tamaño del préstamo, el periodo, tipo de préstamo, grado de instrucción y la relación con el banco tienen un efecto en el rendimiento del microcrédito.

Por su parte, Busingye (2019), realizó un estudio en el que buscaba determinar el contexto empresarial local en Uganda e identificar los factores que influyen en la morosidad de los propietarios de pequeñas empresas. El investigador, en su trabajo llamado “Dynamyc of loans delinquency by SME owners in Uganda”, determinó que las mujeres son más propensas a incumplir los préstamos que los hombres, asimismo, señaló que el carácter del empresario influye en los resultados negativos empresariales con respecto al pago de los préstamos. Además, señaló como principal causa de los impagos de los préstamos el desvío de fondos

6.2. Antecedentes a nivel nacional

De igual forma que en el apartado previo, la mayoría de las investigaciones en relación con la morosidad en los créditos de MYPES, se realizan desde una mirada de las Instituciones Micro financieras. Dentro de las pocas investigaciones que buscan determinar los factores que inciden en la morosidad de las MYPE se referenciarán tres de estas.

Primero, Cervera y López (2017), en su investigación titulada “Análisis y determinantes de la morosidad de los clientes de la caja municipal Sullana Oficina Lambayeque”, determinaron que los principales factores que tienen incidencia en la morosidad de los créditos son los siguientes: factor de operación, factor de condición de negocio, factor de calificación y coyuntura. Dentro del primero se determinó que influye el tipo de operaciones con la entidad financiera. Con respecto al segundo, se encuentran tres variables, considerando el tiempo de negocio, el nivel de ingreso y la tenencia (si es que el local es propio o alquilado). Las autoras señalan que mientras menor sea el tiempo en la actividad económica que desarrollan es más probable que sus ingresos sean menores y que terminen en morosidad. En relación con el tercero, las características de nivel de educación y actividad económica fueron las que resaltaron. Finalmente, dentro de la coyuntura, los principales factores fueron los problemas de pago y motivo de solicitud del préstamo.

Segundo, Córdova (2020), en su investigación denominada “Niveles de morosidad en clientes de la empresa “Mi Banco” S.A. Agencia Jaén II, determinó que los principales factores que inciden en una alta tasa de morosidad están relacionadas a la gestión interna de la empresa.

7. IDER Cesar Vallejo

Esta organización, según su portal web (2021), es el Instituto de Desarrollo Regional ‘Cesar Vallejo’, una Asociación Civil sin fines de lucro sujeta a la formalidad de Organización No Gubernamental de Desarrollo - ONGD. En ese sentido, este apartado

buscará evidenciar su trabajo, su fin como organización y algunas características con las que cuenta en relación con el proyecto LWC en conjunto con CARE PERÚ.

IDER CV, según Paredes (2015), es una asociación se fundó en agosto de 1990, con la finalidad de poder contribuir al desarrollo económico, cultural y social del norte del país. Para ello, se estableció en La Libertad y otorga servicios financieros para micro y pequeñas empresas para la financiación del capital de trabajo de estas o la adquisición de activos fijos. A pesar de no estar regulada por la Superintendencia de Banca y Seguros, adopta “las disposiciones que se encuentran dentro de la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros (Ley 26702 y sus modificatorias Ley 270088 y Ley 27102)” (Paredes, 2015).

La visión de la organización es la siguiente:

Somos una Institución consolidada, competitiva y confiable, que brinda servicios sociales y económicos, para contribuir a mejorar las condiciones de vida de la población, con prioridad en zonas rurales - urbanas excluidas y emergentes del Perú (IDER CV, 2021).

Con respecto a la misión de la organización, esta es definida de la siguiente manera:

IDER Cesar Vallejo al año 2019, es una institución, confiable, accesible, consolidada, flexible, con personal comprometido y especializado en microcrédito, desarrollo económico local territorial y cambio climático; con prioridad en los corredores económicos de mayor población excluida de la macro región nor oriental del Perú. (IDER CV, 2021)

Además de lo señalado sobre la organización, sus valores son los siguientes: “honestidad, ética y transparencia, Idoneidad Moral, Responsabilidad y compromiso, lealtad, mística en el servicio, aprendizaje continuo, justicia y equidad”. (IDER CV, 2021)

7.1.Servicios financieros ofrecidos por la organización

Dentro de este apartado, la organización IDER CV (2019), señala que, si es que se trata de un cliente nuevo, este podrá acceder a un crédito que, preferentemente, no sea mayor a S/. 2000; si es que existe alguna excepción, esta será aprobada previa evaluación del comité de créditos. En relación a los casos de renovación, estos están sujetos a la capacidad de pago que son medidas al aplicarse las políticas escalonadas que se realizan luego de que el Comité de Créditos lo haya aprobado.

Con respecto a los plazos de los préstamos, estos se dan dentro del rango de dos a quince meses, con respecto a una ampliación, esta se da de forma excepcional de hasta veinticuatro meses. Además, la periodicidad es mensual y se puede otorgar periodos de gracia en caso de que los clientes cuenten con un buen historial crediticio y si el destino del préstamo es para capital de inversión o de trabajo.

Por la parte de la tasa de interés, se estableció una escala de tasas de interés (tasa de costo efectiva mensual: TCEM) para las regiones que abarca la organización: Tumbes, 3.0%; Piura, 2.8%; y, La Libertad, 2.8%. El plazo promedio de los préstamos es de diez meses en las tres regiones y con respecto al monto promedio de colocación es de S/2500 para Tumbes, S/.1300 para Piura y; finalmente, S/.3000 para La Libertad.

Por el apartado de las garantías de los créditos de los clientes, se basarán en los siguientes lineamientos: las operaciones crediticias tendrán que estar bajo respaldo de garantías documentarias o fianzas, los tipos de garantía podrán ser o pagarés o avales, de forma indistinta, la cobertura está determinada por el porcentaje máximo que se establece entre el valor de tasación y el monto del préstamo. En relación con los avales, de preferencia no deberán ser parte de la familia de los prestatarios, en caso de que no se cumpla con ello, si es cliente de IDER CV, no debe vivir en el mismo domicilio; y, si es cliente, debe tener domicilio propio.

Para poder evitar las moras y mantener sana la cartera de créditos, los analistas a cargo de estos en IDER CV realizan seguimientos y monitoreos a la cartera de clientes del proyecto LendwithCare. Ello implica que se realicen visitas periódicas y por muestreo al local donde el negocio o emprendimiento funciona, con la finalidad de verificar principalmente de cinco aspectos. Primero, se tiene que constatar que el prestatario está utilizando el crédito para el fin por el cual fue solicitado. Segundo, se debe detectar si la evolución de la situación financiera del negocio o el emprendimiento es positiva o si presenta características que puedan afectar a la amortización del crédito solicitado. Tercero, se debe identificar señales de mala gestión del negocio (como baja rotación de inventarios, venta de mercadería a precio por debajo del costo, etc). Cuarto, resolver las dudas que puedan presentar los clientes. Quinto, enviar recordatorios sobre los vencimientos de los plazos a través del software crediticio.

Adicionalmente a los créditos que ofrecen dentro del programa LendwithCare, la organización cuenta con el programa de créditos PROCRIDER y el programa de Desarrollo Rural Integrado. Por un lado, el primero, tiene tres líneas de crédito: mujeres microempresarias, rural antipobreza y para la pesca artesanal y relacionadas; además, los préstamos van desde los S/.300 hasta s/.15000 según evaluación, con la opción de un plazo de 12 meses una TCEA de 3% a 4% a ser pagados de forma semanal, quincenal o mensual. Por otro lado, el segundo, les permite incidir en el desarrollo rural integrado y agroindustrial con personas que se encuentran en situación de alta pobreza mediante el “desarrollo de sus capacidades, asistencia técnica, consultorías, transferencia de tecnología, financiamiento y capacitación empresarial manejando adecuadamente los recursos naturales y propiciando la participación decidida de las mujeres” (IDER CV, 2021).

7.2.Evaluación de riesgo crediticio aplicado en la institución

Primero, dentro de este apartado se señala la pre evaluación de requisitos básicos. En ese sentido, se busca que las personas que serán deudoras de los créditos dentro del programa LWC deban contar con las siguientes

características: deben ser personas localizadas en zonas periurbanas y rurales, deben ser microempresarios, poblaciones vulnerables (usando como referencia el índice de pobreza monetaria según el INEI, deben tener entre 20 a 65 años de edad, la actividad económica que desempeñan debe tener una antigüedad de mínimo 06 meses, es preferible que no cuenten con créditos en otras instituciones micro financieras y que su clasificación de riesgo sea preferentemente normal o con problemas potenciales de pago.

Segundo, si es que el potencial cliente califica la pre evaluación, debe llenar una ficha socioeconómica básica constituida de la siguiente información: solicitud de crédito, documentos personales, recibos de luz, agua o teléfono, documentos del negocio, encuesta del Poverty Probability Index, entre otros.

Tercero, luego de que el segundo punto sea aprobado, un colaborador de IDER CV realiza una visita de campo de acuerdo con la zona de intervención.

Cuarto, la visita a campo incluye visita a vecinos, al cliente, en el espacio mencionado se procederá a verificar los datos que han brindado anteriormente. Asimismo, se realizará una evaluación cualitativa y cuantitativa siguiendo algunos criterios. Por un lado, en relación a la evaluación cualitativa, se busca recaudar información como la siguiente: experiencia del cliente en el emprendimiento, apertura para brindar información y fidelidad de esta, disposición a aceptar las condiciones de la institución, ubicación de la vivienda o negocio, referencias crediticias, pago de los servicios, referencias de los vecinos, estabilidad y solidez familiar, organización en el hogar y en el negocio. Por otro lado, con respecto a la información cuantitativa, se hace referencia a determinar la capacidad de pago tomando en cuenta la generación de rentabilidad de su micro emprendimiento, a través de los estados financieros del negocio.

Quinto, luego de haber gestionado y analizado la información obtenida en el cuarto punto, se evalúa la capacidad de pago del cliente.

Sexto, aprobación del crédito, en esta instancia, el comité de créditos evalúa y aprueba los créditos directos e indirectos por los montos que le autorice el consejo directivo. Además, de lo señalado, se precisa que para montos mayores a S/.8000 deben pasar por la aprobación de la unidad de riesgos.

Séptimo, con respecto al registro del crédito, este se realiza en el ingreso de toda la información a la plataforma administrativa en línea del proyecto LWC.

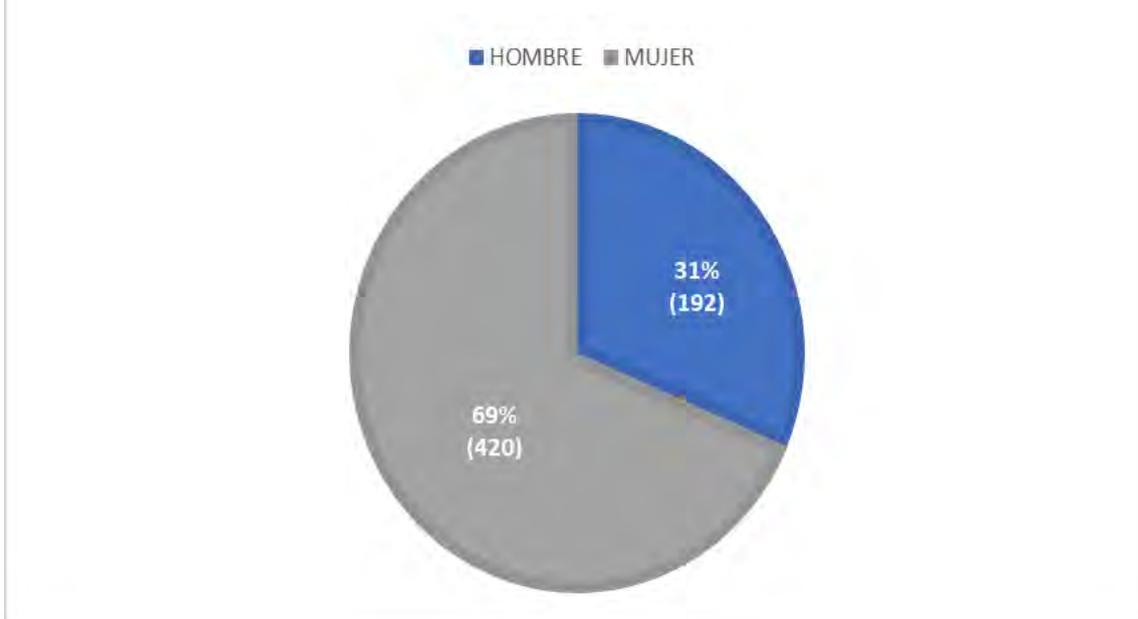
Finalmente, los administradores de las agencias de IDER CV se hacen responsables del correcto llenado de la información y del cumplimiento de todos los requerimientos internos de la organización y el proyecto LendwithCare.

7.3. Características generales de clientes del programa LendwithCare (LWC)

En este apartado se brindará información acerca de las características de los clientes con morosidad de IDER CV dentro del programa LWC que es trabajado de la mano con CARE PERÚ. En ese sentido, se describirá a los clientes de este programa para luego precisar en las características de los clientes con morosidad. Para ello, se detallará de qué agencias provienen y se mencionarán otras características en relación con el préstamo. Todo lo mencionado estará en relación con la información proporcionada por la organización a fines del mes de octubre, la cual señala que se cuenta con seiscientos doce clientes con créditos vigentes.

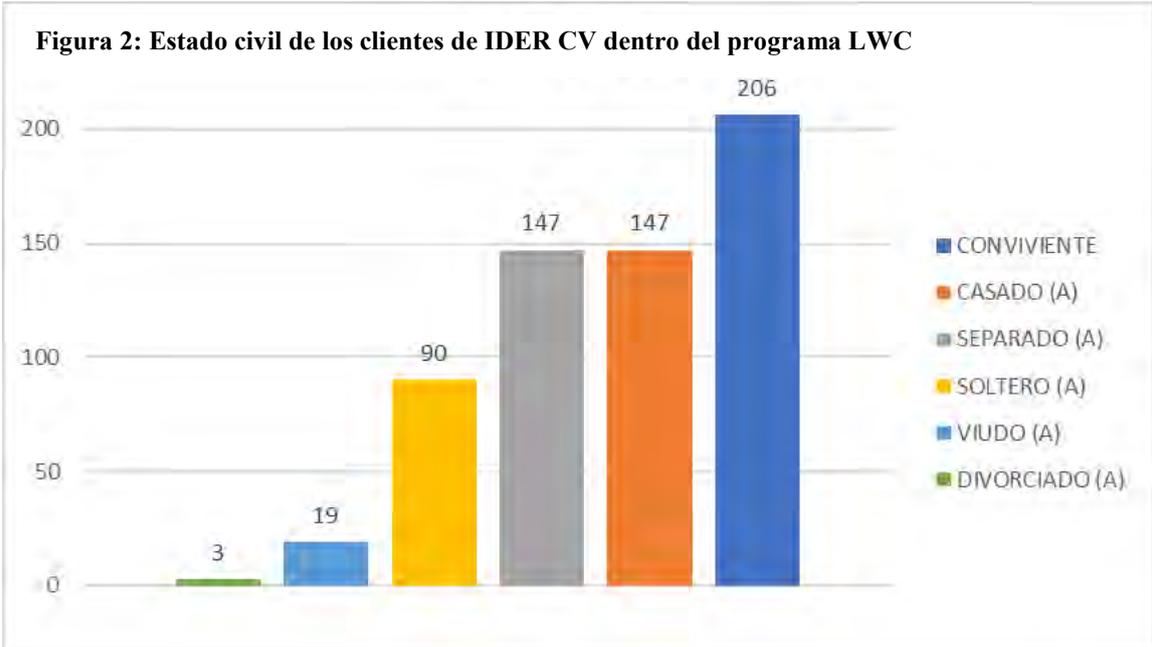
En primer lugar, en cuanto al sexo de los clientes, cuatrocientos veinte son mujeres y ello representa a casi el setenta por ciento de los clientes. El resto de estos es de género masculino, con una cantidad de ciento noventa y dos. En ese sentido, se puede evidenciar que se observa en números una de las características que tiene CARE como organización, trabajar principalmente con población femenina.

Figura 1: Sexo de los clientes de IDER CV dentro del programa LWC



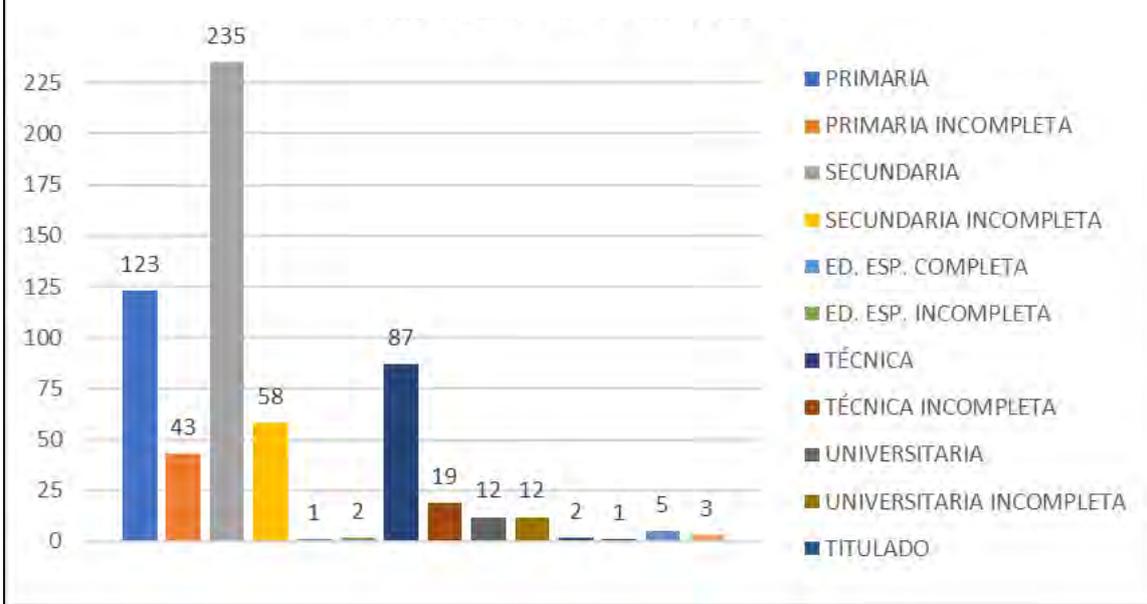
En segundo lugar, con respecto a la edad promedio de los clientes de IDER CV pertenecientes al programa LWC es de cuarenta y siete años.

En tercer lugar, sobre el estado civil de los clientes de IDER CV dentro del programa LWC, la información se presenta bajo seis categorías. Dentro de estas, las categorías que tienen la mayor cantidad de clientes son: conviviente, casado y separado. La primera está compuesta por doscientas seis personas, que representa al 33.66%, mientras que la segunda y la tercera cuenta con ciento cuarenta y siete, lo que representa al 24.01% del total de clientes cada una respectivamente. Además, las demás categorías restantes como soltero, viudo y divorciado representan a noventa, diecinueve y tres personas cada una.



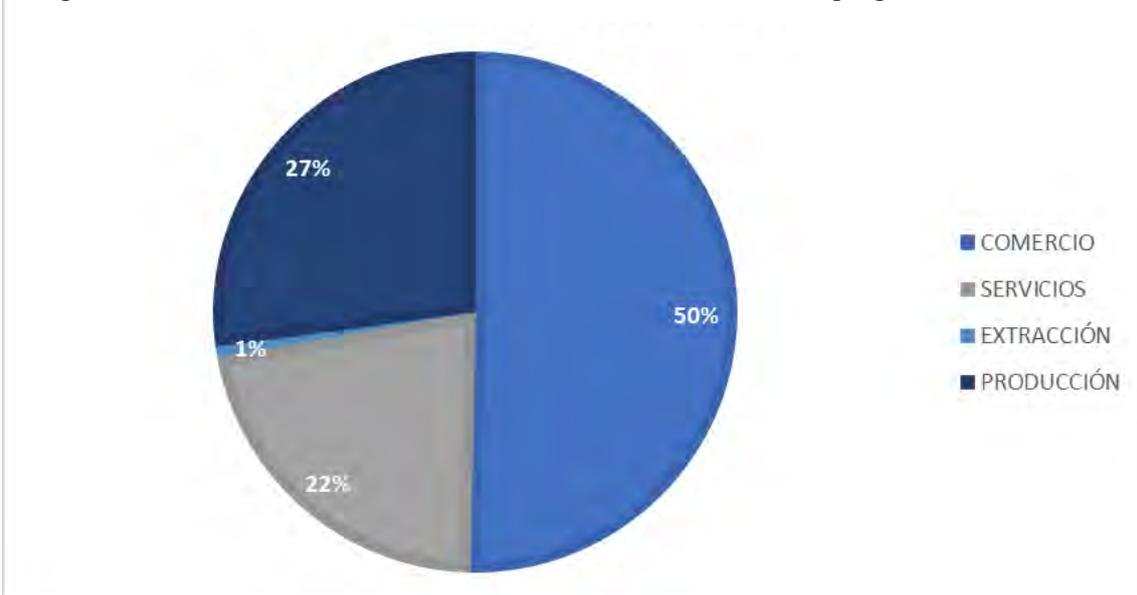
En cuarto lugar, con respecto al grado de instrucción de los clientes, más de la mitad de estos tiene un grado de instrucción de primaria o secundaria completas, con ciento veintitrés y doscientos treinta y cinco respectivamente. Asimismo, la cantidad de clientes que tiene grado de instrucción técnica es de ochenta y siete; secundaria incompleta, cincuenta y ocho; primaria incompleta, cuarenta y tres; técnica incompleta, diecinueve; mientras que el resto de los clientes, tienen otros grados de instrucción como educación especial completa, educación especial incompleta, universitaria, universitaria incompleta, maestría, entre otros.

Figura 3: Grado de instrucción de los clientes de IDER CV dentro del programa LWC

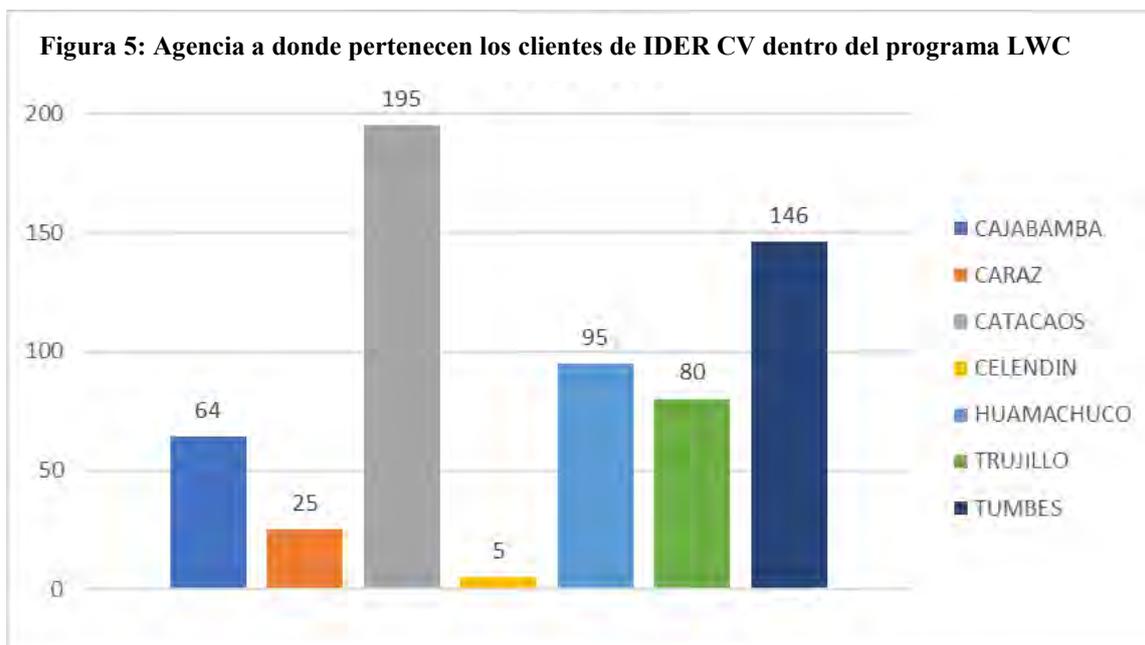


En quinto lugar, en relación a la actividad económica, un poco más del cincuenta por ciento (trescientos ocho clientes) tienen un negocio dentro del sector de comercio, el resto de las clientes está dividido dentro del rubro de producción con ciento sesenta y seis clientes, mientras ciento treinta y cuatro clientes tienen un negocio de servicios y solamente cuatro de estos tiene un negocio de extracción.

Figura 4: Actividad económica de los clientes de IDER CV dentro del programa LWC



En sexto lugar, los créditos están divididos en las distintas agencias, la mayoría de estos se encuentran en Catacaos y Tumbes, con ciento noventa y cinco y ciento cuarenta y seis clientes respectivamente. Asimismo, la sede de Huamachuco cuenta con noventa y cinco clientes; Trujillo, con ochenta y dos clientes; Cajabamba con sesenta y cuatro; Caráz, veinticinco y; finalmente, Celendín con cinco.

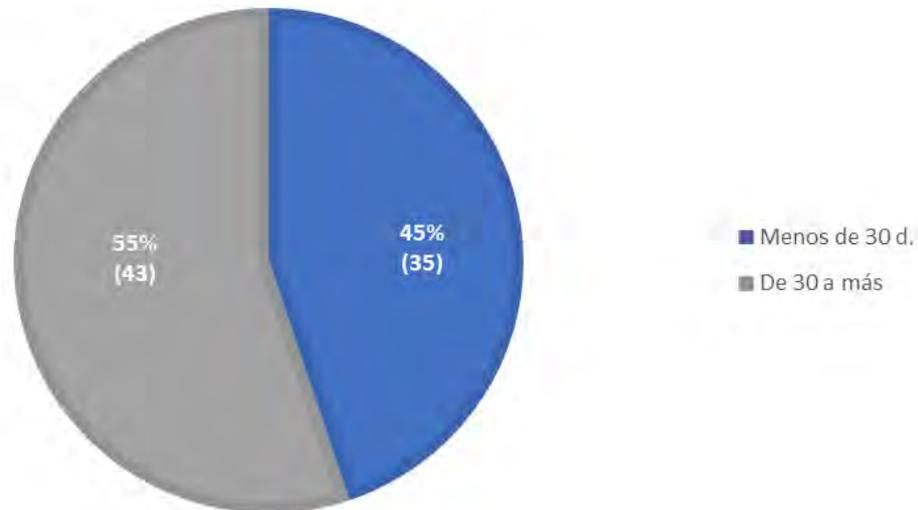


En séptimo lugar, referente a las características de los préstamos se puede evidenciar que el monto promedio es de tres mil trescientos seis soles, el monto de la cuenta promedio es de trescientos sesenta y uno y el plazo promedio es de once meses mientras que la tasa promedio es de 2.97% en promedio.

En octavo lugar, con respecto a los clientes con morosidad en la organización se les divide en dos bloques. Los primeros, son denominados “atrasos”, que van desde uno a treinta días; mientras que, los segundos son los clientes que presentan más de treinta días de atraso y son considerados como morosidad. A fines de octubre, el primer grupo cuenta con treinta y cinco; mientras que son cuarenta y dos personas con morosidad, lo cual implica que llevan atrasados más de treinta días en sus pagos. En otras palabras, la cartera de

créditos de IDER CV dentro del programa LWC, cuenta con un 13% de morosidad si es que se consideran todos los clientes con algún atraso, pero solo un 6.68% si es que se considera solamente a los clientes con más de treinta días de atraso.

Figura 6: Días de retraso de los clientes con morosidad de IDER CV dentro del programa LWC



Por último, de toda la cartera de clientes, el 94.93% (quinientos ochenta y uno) no tuvieron una reprogramación de sus créditos debido a la pandemia ocasionada por el Covid-19.

7.4. Características generales de los clientes morosos vs no morosos de LWC

Para este apartado se caracterizarán a los clientes morosos y no morosos dentro del programa LWC de forma general, de tal manera que se pueda conocer un poco más de estos.

En primer lugar, del total de clientes, el 11% (71 personas) son morosos, dentro de este porcentaje, el 36,6% son hombres y el 63.4% restante son mujeres. De igual forma es importante resaltar que la presente data señalada y la que se encuentra dentro de este apartado, tiene una finalidad descriptiva mas no concluyente ya que, por ejemplo, dentro de este caso en particular, dentro del

programa hay casi tres veces más de mujeres que hombres, por lo que a través de esta información no se pueden obtener deducciones concluyentes.

Tabla 3: Género de los clientes de acuerdo con el estado del pago de sus créditos

SEXO	MOROSO	NORMAL	Total
H	26	166	192
M	45	375	420
Total	71	541	612

Fuente: Creación propia

En segundo lugar, con respecto al estado civil de los clientes, los clientes con mayor morosidad se encuentran dentro de la categoría de “conviviente” y “separado”, de la misma forma que los clientes sin morosidad.

Tabla 4: Estado civil de los clientes de acuerdo con el estado del pago de sus créditos

ESTADO CIVIL	MOROSO	NORMAL	Total
CASADO (A)	11	136	147
CONVIVIENTE (A)	34	172	206
DIVORCIADO (A)		3	3
SEPARADO (A)	14	133	147
SOLTERO(A)	8	82	90
VIUDO (A)	4	15	19
Total	71	541	612

Fuente: Creación propia

En tercer lugar, con respecto al grado de instrucción de los clientes, un indicador a resaltar dentro de las categorías es que el 17,24% del total de clientes que tienen educación secundaria incompleta son morosos, siendo este uno de los porcentajes más altos por categoría. En contraste, los clientes con grado de instrucción con maestría ni titulados se encuentran con morosidad.

Tabla 5: Grado de instrucción de los clientes de acuerdo con el estado del pago de sus créditos

GRADO DE INSTRUCCIÓN	MOROSO	NORMAL	Total
ED. ESPECIAL COMPLETA		1	1
ED. ESPECIAL INCOMPLETA		2	2
ED. PRIMARIA COMPLETA	10	113	123
ED. PRIMARIA INCOMPLETA	4	39	43
ED. SECUND COMPLETA	30	205	235
ED. SECUND INCOMPLETA	10	48	58
ED. SUPERIOR TECNICA COMPLETA	7	80	87
ED. SUPERIOR TECNICA INCOMPLETA	3	16	19
ED. UNIVERSITARIA COMPLETA	2	10	12
ED. UNIVERSITARIA INCOMPLETA	1	11	12
Inicial	2	7	9
MAESTRIA COMPLETA		1	1
NO DEFINIDA	2	3	5
OTROS		3	3
TITULADO		2	2
Total	71	541	612

Fuente: Creación propia

En cuarto lugar, en relación con la actividad económica de las empresas, la mayor parte de clientes morosos (62.3%) son de comercio. Mientras que las empresas dentro de la industria de extracción, ninguna se encuentra en situación de morosidad.

Tabla 6: Actividad económica de los clientes de acuerdo con el estado del pago de sus créditos

ACTIVIDAD ECONÓMICA	MOROSO	NORMAL	Total
COMERCIO	45	263	308
EXTRACCION		4	4

Tabla 6: Actividad económica de los clientes de acuerdo con el estado del pago de sus créditos (continuación)

ACTIVIDAD ECONÓMICA	MOROSO	NORMAL	Total
PRODUCCION	10	156	166
SERVICIOS	16	118	134
Total	71	541	612

Fuente: creación propia

En quinto lugar, en relación con las agencias donde opera el programa la mayor parte de clientes está dentro de las sedes de Catacaos y Tumbes, sin embargo, de estas, Tumbes presenta un mayor nivel de morosidad en sus clientes que Catacaos (26.7% frente a 11.27%). En adición a lo señalado, otras agencias que presentan los más altos niveles de morosidad son las de Huamachuco y Trujillo con 19,22% de morosidad en sus agencias respectivamente.

Tabla 7: Agencia a la que pertenecen clientes de acuerdo con el estado del pago de sus créditos

AGENCIA	MOROSO	NORMAL	Total
CAJABAMBA	8	56	64
CARAZ	4	21	25
CATACAOS	8	187	195
CELENDIN	4	1	5
HUAMACHUCO	14	81	95
TRUJILLO	14	68	82
TUMBES	19	127	146
Total	71	541	612

Fuente: Creación propia

Adicionalmente a lo indicado párrafos arriba, se presentarán algunas características con respecto al monto de sus préstamos y a el plazo de los mismos.

Por un lado, con respecto a los montos de los créditos se puede indicar que dentro de cada categoría se los morosos representan de un 10% a un 14%. Del total de clientes que tienen un préstamo de hasta S/.2000, el 12.03% están en morosidad; los que tienen de más de S/.2000 hasta S/.4000, el 10.19% son moroso; dentro de los créditos de más de S/.4000 hasta S/.6000, el 14.29% presentan morosidad, finalmente, dentro de los que poseen más de S/.6000, el 11.43% son morosos.

Tabla 8: Monto de los créditos de los clientes de acuerdo al estado del pago de sus créditos

MONTO DEL CRÉDITO	MOROSO	NORMAL	Total
Hasta 2000 soles	32	234	266
Desde 2001 soles a 4000 soles	21	185	206
Desde 4001 soles a 6000 soles	10	60	70
Más de 6000 soles	8	62	70
Total	71	541	612

Fuente: Creación propia

Por otro lado, con respecto al plazo del crédito, se puede observar que, independientemente del monto, el crédito en el que están presentes la mayor cantidad de clientes con morosidad es en el plazo de doce meses, sin embargo, cabe resaltar que también es el plazo al que acceden la mayoría de los clientes del programa LWC.

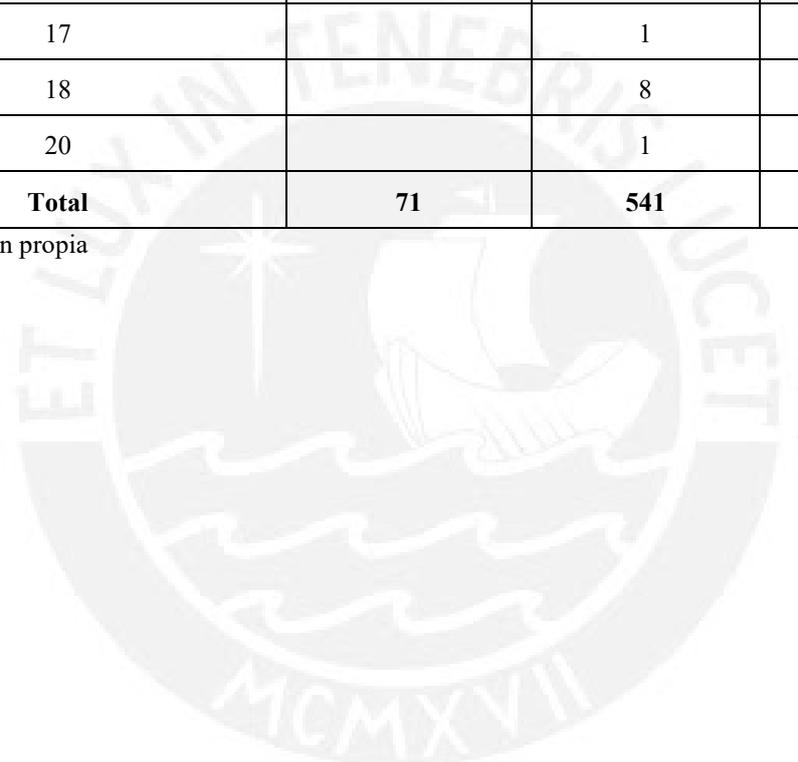
Tabla 9: Plazo de los créditos de los clientes de acuerdo con el estado del pago de sus créditos

PLAZO DE CREDITO	MOROSO	NORMAL	Total
4	2		2
5		1	1
6	4	36	40
7	2	4	6
8	5	29	34
9		2	2
10	13	86	99

Tabla 9: Plazo de los créditos de los clientes de acuerdo con el estado del pago de sus créditos (continuación)

PLAZO DE CREDITO	MOROSO	NORMAL	Total
11	2	2	4
12	35	329	364
13	1	4	5
14		3	3
15	7	34	41
16		1	1
17		1	1
18		8	8
20		1	1
Total	71	541	612

Fuente: Creación propia



CAPÍTULO 4: MARCO METODOLÓGICO

El presente capítulo define la metodología a seguir en la investigación, el cual dará a conocer los procedimientos necesarios para lograr los objetivos de la investigación. En este capítulo se explicará el enfoque, el alcance, diseño metodológico de la investigación, la población, muestra y herramienta de recolección de información y el análisis de estos.

1. Planteamiento metodológico

1.1. Enfoque de la investigación

Los enfoques de la investigación, de acuerdo con la teoría, pueden ser planteados de la siguiente manera: cuantitativa, cualitativa y mixta. Para la presente investigación, de acuerdo con lo planteado en el marco teórico y contextual, se ha optado por un enfoque cualitativo. El enfoque cualitativo tiene como objetivo la recolección de datos específicos sobre características o situaciones determinadas, que busca ahondar sobre la situación problemática. Se deja de lado el lado numérico para probar, formular o definir el proceso de investigación y recolectar datos por medio de entrevistas a profundidad a expertos, administradores de región y clientes morosos de IDER CV. El primero de estos nos permitirá conocer información a partir de su conocimiento y experiencia tanto técnica como laboral. Las guías de entrevista serán semi estructuradas, donde el entrevistado y entrevistador contarán con suficiente potestad de agregar información o preguntas extra para la investigación.

1.2. Alcance de la investigación

Para definir el alcance de la investigación, se identificó y verificó la existencia de micro y pequeñas empresas que se encuentran dentro de la cartera de IDER CV del proyecto LendwithCare que cuenten con índice de morosidad dentro de la gestión de sus préstamos, así como los procesos que mantiene IDER CV frente a los clientes morosos para identificar las características de los mismos.

El presente estudio parte de poder saber a mayor detalle la situación de las MYPE en morosidad, obteniendo información directamente de los empresarios. Además, con la ayuda de expertos, poder comprender el contexto de los micro empresarios con la finalidad de, por un lado, contribuir a la literatura de MYPE y micro finanzas en el Perú, mientras que, por otro lado, se pueda exponer al programa de LendwithCare la situación de sus clientes en morosidad y ayudar a que otros empresarios eviten estas situaciones de incumplimiento de sus pagos. Para ello, se determinó que los alcances de investigación a llevarse a cabo se realizarán de tipo descriptivo, ya que, como lo menciona Hernández (2014), este tipo de investigación busca poder comprender fenómenos, situaciones, contextos, hechos, describir cómo son estos y cómo se evidencian, además de especificar las características del fenómeno en estudio.

1.3.Estrategia de la investigación

Después de haberse definido el enfoque y el alcance del presente estudio, se procede con la estrategia de investigación. Para este estudio, se aplicó estudio de caso, debido a que se busca comprender un fenómeno sobre el análisis de una unidad. Para ello, se propone entender cómo es que ciertos determinantes del empresario y su contexto influyen en la morosidad de sus créditos. En ese sentido, se trabajará con los clientes que presenten morosidad dentro del programa LendwithCare de CARE PERÚ e IDER CV, siendo CARE quien financia el programa de créditos e IDER CV quien lo gestiona.

1.4.Diseño metodológico

Para este caso, se define que el marco metodológico para la investigación es no experimental ya que no se cuenta con un control directo de las variables de investigación ni se puede influir en ellas. Asimismo, tampoco se cuenta con un grupo de control del que se pueda comparar resultados encontrados. Con respecto a la temporalidad del trabajo es transversal, ya que se está contemplando información del sujeto de investigación en un único periodo de tiempo: hasta el treinta y uno de octubre de dos mil veintiuno.

1.5.Población y muestra

1.5.1. Población

Para el presente trabajo se realizó una segmentación de la población con la finalidad de poder seleccionar a los participantes de acuerdo a sus características y la disponibilidad que señaló el presidente de IDER CV.

El primer criterio de segmentación se obtuvo de identificar a los clientes que presenten un retraso mayor a treinta días en el pago de sus cuotas. Luego de ello, se estableció comunicación con los administradores de las agencias que obtuvieron el permiso del presidente de IDER CV: Catacaos, Huamachuco, Tumbes y Cajabamba. Ellos, ayudaron a establecer el segundo criterio que fue la relación con la institución ya que habían perdido total contacto con algunos de los clientes en morosidad.

1.5.2. Muestra

Se utilizó un muestreo no probabilístico por conveniencia ya que lamentablemente no todos los clientes en morosidad (más de treinta días de retraso en el pago de sus préstamos) contestaron el teléfono o se encuentran predispuestos a poder establecer comunicación. Asimismo, se consideró a especialistas en temas de micro finanzas y MYPES, así como los administradores de las agencias de IDER CV mencionadas en el párrafo anterior para poder complementar la investigación.

1.6.Consentimiento informado

IDER CV, a través de su Presidente Enrique Paredes, y CARE Perú, a través del Jefe de Proyectos de Inclusión Financiera Jack Burga, firmaron el consentimiento informado que comparte con los estudiantes Jorge Antonio Branco Cerpa Amorin y Diego Gonzalo Vargas Agurto. para que se pueda utilizar la información brindada por la organización y sea pública mediante el uso de sus nombres para fines académicos acordados de forma previa. Asimismo, los especialistas firmaron el consentimiento informado para poder participar de la entrevista y utilizar la información con fines de investigación.

2. Variables de la investigación

Para esta sección se brindará información relacionada a las variables que se estudian en la investigación y las cuales tienen la finalidad de desarrollar. Estas están agrupadas en tres dimensiones: características del prestatario, gestión de las MYPE en morosidad y características del préstamo. Estas tres agrupaciones se realizaron de acuerdo con la información recopilada con respecto a literatura que señalan factores que influyen en morosidad en MYPES.

La primera dimensión está compuesta por variables demográficas, como la edad, mencionada en investigaciones como las realizadas por Munguti (2013); estado civil, Ssekiziyivu et al. (2017); sexo, Busingye (2019); nivel de instrucción, hu-Ten, Zariyawati, Suraya-Hanim-Annuar (2015); circunstancias familiares, Athmer y De Vleter (2006).

La segunda dimensión hace referencia a la gestión de la MYPE y tiene variables como las siguientes: Gestión empresarial, entorno empresarial, endeudamiento múltiple, desviación de los préstamos.

La tercera dimensión está en relación con las características del préstamo, esta tiene como variables al tipo de interés, monto del préstamo, duración del préstamo, motivo de solicitud, retraso en el desembolso. Estas variables fueron mencionadas por autores como, Balogun y Alimi (1988), Balogun y Alimi (1988), Olomola (1999), Okpugie (2009), citados en Addae-Korankye (2014), uraya-Hanim-Annuar (2015), Suraya-Hanim-Annuar (2015), Lyimo (2019), entre otros.

Existe una cuarta dimensión; sin embargo, esta se elaboró con la finalidad de poder entender las actitudes y pensamientos de los clientes cuando afrontan una situación de morosidad con los préstamos de sus empresas. Las variables pertenecientes a esta dimensión son las siguientes: dificultades de pago del prestatario, pensamientos y acciones del prestatario en morosidad, solución para la morosidad según el prestatario. Esta dimensión se elaboró enteramente por los propietarios de la presente investigación con la finalidad de poder seguir explorando en el estudio de las micro finanzas en el Perú y en específico, las características de las MYPES en morosidad.

3. Mapeo de actores e identificación de necesidades de información

3.1.Especialistas

Los especialistas que se entrevistaron fueron dos expertos en el rubro micro financiero. En primer lugar, a Lizardo Orbegoso, Gerente General de Cooperativa de Ahorro y Crédito Credy Gamarra, quien apuesta por las micro finanzas enfocadas a las necesidades de los micro y pequeños empresarios, no sólo brindando créditos sino educando financieramente. En segundo lugar, a Marcos Corrales, especialista en el Instituto de Formación en Micro finanzas, quien apuesta por las micro finanzas y la educación financiera a largo plazo para beneficio de los micro y pequeños empresarios. En tercer lugar, Sub-Gerente Adjunto de Banca de Negocio del BCP, quien nos permitió ver las micro finanzas y los retos desde la banca tradicional. Por último, Ricardo Rosas, asesor de micro y pequeñas empresas en la gestión financiera y su crecimiento.

Poder entrevistar especialistas de distintos enfoques, permitió recolectar información tanto similar como complementaria, la cual permitió conocer tanto la gestión financiera de las MYPES por parte de los dueños y cómo influye en la morosidad, así como la realidad desde el enfoque del prestamista y asesor de la gestión de las MYPES. De esta manera, obtener información conjunta, permitió realizar el análisis correspondiente para cumplir con los objetivos de la investigación. Cabe resaltar que el acceso a entrevista con los expertos se tornó complicado por disposición de tiempo y contactos por la especificidad del tema, sin embargo, todos se mostraron comprometidos con la investigación al ser aceptada la reunión y nos brindaron información completamente veraz acerca de sus conocimientos y experiencia.

El acceso a los expertos se realizó, en dos de sus casos, por medio de la red de trabajo LinkedIn, los cuales mostraron su predisposición desde el primer momento. Uno de los expertos nos ayudó a validar las guías de entrevistas a utilizar, brindándonos comentarios y recomendaciones necesarias para llegar al cliente de una mejor manera. Asimismo, los otros dos casos, fueron contactados

por conocidos de nosotros, los cuales demostraron su disposición para agendar la cita y realizar las entrevistas. En todos los casos, se encontraron conformes con el tema de la investigación y nos brindaron información relevante y precisa para cumplir con el fin de la entrevista. Las gestiones de contacto fueron continuas hasta culminar con el proceso de transcripción.

Tabla 10: Especialistas parte de la investigación

Nombre	Cargo	Experiencia	Rubro
Lizardo Orbegoso	Gerente General de Cooperativa de Ahorro y Crédito "Credy Gamarra"	Educación micro financiera Asesoría micro financiera	Micro finanzas
Marco Corrales	Especialista en Instituto en Formación de micro finanzas	Educación micro financiera	Micro finanzas
Confidencial	Sub-gerente adjunto de Banca de Negocios en BCP	Finanzas corporativas	Banca
Ricardo Rosas	Consultor en planeamiento y análisis financiero	Planeamiento de ventas, operaciones, finanzas y TI.	Empresarial

Fuente: Creación propia

3.2. Administradores de agencias

Los actores clave de la investigación en realidad fueron colaboradores de CARE PERÚ e IDER CV. Con la organización CARE PERÚ, se mantuvo una reunión con Jack Burga, con quien se tuvo una reunión con la finalidad de poder comenzar con la investigación. Por la parte de la organización IDER CV, se obtuvieron reuniones con el presidente Enrique Paredes junto a Manuel Carranza, jefe de Créditos. Luego de ello, se mantuvo una primera reunión con el presidente de IDER CV, el jefe de Créditos y los Administradores de las agencias de Catacaos, Huamachuco, Tumbes y Cajabamba. Finalmente se establecieron reuniones y comunicación directa con cada uno de los administradores para establecer conversaciones sobre a qué clientes entrevistar y la mejor forma de llevar a cabo estas entrevistas.

Tabla 11: Administradores de las agencias de IDER CV parte de la investigación

Nombre	Cargo	Sede
Manuel Carranza	Jefe de créditos	Trujillo
Alex Pérez	Administrador	Catacaos
Oscar Reque	Administrador	Huamachuco
Vinda Jaramillo	Administrador	Tumbes
Kenny	Administrador	Cajabamba

Fuente: creación propia

3.3. Clientes con morosidad del programa LWC de IDER CV y CARE PERÚ

Los clientes de LWC con morosidad mayor a treinta días son cinco clientes, los cuales serán denominados como “cliente 1”, “cliente 2”, “cliente 3”, “cliente 4” y “cliente 5”, los cuales nos brindaron de su tiempo y disposición para poder conversar sobre temas relacionados a la investigación planteada.

Tabla 12: Clientes con morosidad del programa LWC parte de la investigación

Nombre	Sede	Rubro
Cliente 1	Tumbes	Comercio
Cliente 2	Catacaos	Comercio
Cliente 3	Cajabamba	Comercio
Cliente 4	Huamachuco	Servicios
Cliente 5	Huamachuco	Comercio

Fuente: Creación propia

4. Herramientas de la investigación

Las herramientas de investigación son determinadas por el planteamiento de la investigación, los objetivos específicos, el nivel de profundidad de intromisión del investigador, los recursos disponibles para la investigación, el tiempo de los objetos de estudios y la relación directa con la información a recolectar. En este caso, se ha implementado una herramienta cualitativa.

4.1.Herramienta cualitativa

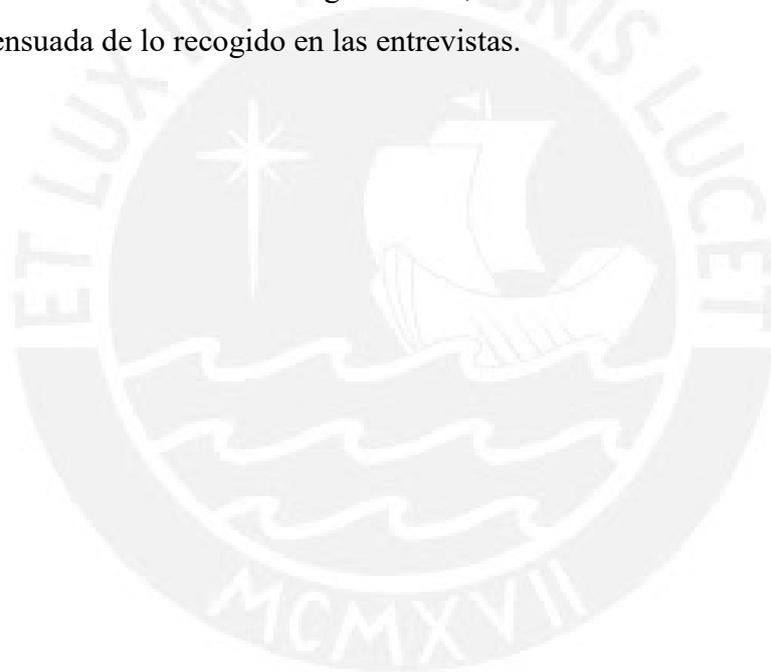
Entrevistas: como principal herramienta de recolección de información se utilizó la entrevista a profundidad a expertos en temas de micro finanzas y gestión de MYPES. Para ello se utilizó una guía de entrevista semiestructurada la cual se encuentra dividida en cuatro secciones: el prestatario y su entorno familiar, gestión y MYPES, deuda de los pequeños empresarios y características del financiamiento.

Asimismo, para los administradores de agencia y los clientes de morosos se utilizaron guías de entrevista semiestructuradas para la recolección de información. La guía de los administradores se encuentra dividida en tres secciones: microempresarios y acceso al crédito, gestión del crédito y experiencia con clientes con morosidad. Mientras tanto, las entrevistas a los clientes con índice de morosidad se encuentran dividida en 3 dimensiones: prestatario y su entorno familiar, gestión de la MYPE, percepción en relación a las características del préstamo y comportamiento de los clientes en morosidad. Los formatos de entrevistas semi estructuradas se encuentran en la sección de anexos: Anexo A, Anexo B y Anexo C.

En la misma línea, cabe señalar que, para realizar una correcta investigación y planteamiento de las guías semiestructuradas de entrevistas, se realizó una matriz de operacionalización, la cual permite resumir de manera concreta el enfoque de la investigación. La matriz de operacionalización se desarrolló bajo dos ejes, “X” y “Y”. El objetivo central del eje “X” es analizar los factores influyentes en la morosidad desde el enfoque de la gestión de los

microempresarios. Mientras tanto, el eje “Y” está enfocado desde la gestión de IDER CV frente a la morosidad, tanto antes, durante y después de otorgar el microcrédito. (Ver Anexo D y Anexo E)

Por último, para el análisis y resumen de la información obtenida de las entrevistas realizadas a especialistas, administradores de agencia y clientes, se estructuraron matrices de variables con la finalidad de realizar una extracción de información correspondiente a cada una de ellas. (Ver Anexo F y Anexo G) Se extrajo de cada una de las entrevistas frases que hagan referencia a cada una de las variables, las cuales fueron agrupadas tanto por entrevista como por variable en su totalidad. Luego de ello, se realizó la redacción de manera consensuada de lo recogido en las entrevistas.



CAPÍTULO 5: HALLAZGOS

1. Análisis de la información cualitativa

En la sección a continuación se busca analizar la información obtenida mediante las entrevistas a micro y pequeños empresarios que tienen un crédito dentro de IDER CV y se encuentran dentro del programa LendwithCare que la organización trabaja en conjunto con CARE PERÚ, administradores de cuatro agencias de IDER CV y especialistas en micro finanzas y gestión de MYPES. El objetivo del siguiente análisis cualitativo es conocer la percepción de los micro y pequeños empresarios, en contraste o complementación con lo mencionado respecto a los administradores de las agencias y a especialistas en relación con la morosidad de sus créditos.

1.1. Discusión de resultados

Para proceder con el respectivo análisis de la información recopilada mediante las entrevistas, se empleó el software Microsoft Excel, el cual permite poder gestionar correctamente el proceso de análisis de información y el trabajo en conjunto para los investigadores de un mismo trabajo de investigación. Este programa permite editar, ver y resaltar las partes de los textos que representaban formación importante para el presente trabajo. Con la misma herramienta se logró organizar los códigos establecidos y organizar la recolección de citas de las entrevistas lo que facilita el posterior análisis. Para ello, se transcribieron las entrevistas con la finalidad que se modifique el contenido, en el cual se encontraba información como la edad, grado de instrucción, circunstancias familiares de los prestatarios, el planeamiento de sus negocios, la contabilidad, uso y finalidad del préstamo, actitudes frente a la morosidad, entre otros. Estos factores se encuentran comprendidos dentro de las siguientes cuatro dimensiones: características del prestatario, la gestión de las MYPES, características del préstamo y las actitudes de los clientes en situación de morosidad. Las tres primeras dimensiones fueron elaboradas luego de una extensa revisión bibliográfica mientras que la cuarta dimensión fue elaborada por los investigadores del presente trabajo, con el objetivo de poder completar la investigación. Para más detalle de estas dimensiones, revisar los Anexos D y E.

Las nueve entrevistas analizadas se dividen en cinco clientes del programa de LendwithCare de IDER CV y CARE PERÚ y cuatro administradores de agencias de regiones donde el programa está presente.

1.2. Análisis de los hallazgos

Luego de haber realizado el análisis de las dimensiones y variables a través de la codificación en el software Word y luego de haber organizado y esquematizado la información en el programa Microsoft Excel, se obtuvieron los siguientes resultados:

1.2.1 Clientes de IDER CV

a. Dimensión de características del prestatario y su entorno

Edad

Respecto a lo encontrado por la parte de las entrevistas a los cinco clientes de IDER CV, se manifiestan distintas edades. El cliente uno tiene 46 años; el dos, 58, el tres, 38; el cuatro, 48 y el cinco, 29. En ese sentido, se aprecian edades distintas y dispersas entre los clientes en morosidad, desde los 29 años hasta los 46. Si bien es cierto que la literatura no tiene un consenso con respecto a la edad y su relación con la morosidad ya que, por ejemplo, algunos autores como Godquin (2004) señalan que la edad tiene una relación inversa con el cumplimiento de los créditos mientras otros autores como Munguti (2013) expresan que mientras mayor edad tenga el cliente, más probabilidades de incumplimiento de los pagos, sí se puede señalar que la mayoría de las edades de los clientes en morosidad empleados en la elaboración de la investigación se encuentran o en el promedio (47 años) o una cantidad menor a este.

Lo analizado dentro de las entrevistas a clientes, está reforzado por las entrevistas a expertos en el sentido que tres de los cuatro expertos determinan que la edad no es un factor influyente de la morosidad. Por una parte Ricardo Rosas nos expresa que mientras más reacia sea la persona a incorporar conocimiento financiero, mayor riesgo de morosidad va a tener, pero que la

edad es independiente de cuanto quiere aprender una persona de la gestión financiera de la microempresa porque así como personas de 20 años han emprendido y saben llevar la gestión empresarial también existe gran cantidad de casos de microempresas familiares que cuentan con éxito en el tiempo y ha sido dirigida por una persona de 50 años. Mientras tanto, Lizardo Orbegoso nos comenta que la edad no es un factor que influye en la morosidad de los microempresarios, sino la experiencia que pueden haber adquirido en el propio negocio o en oportunidades laborales anteriores, ya que tanto un joven de 25 años puede tener la misma experiencia que un adulto de 50 años siempre y cuando mantengan características similares en el rubro del negocio. Por último, el especialista de banca, plantea que la edad no es un factor que influye directamente ya que un joven no te va a pagar porque es joven o un adulto no te va a pagar porque es adulto, sino que la situación está enfocada más por la continuidad y sucesión del negocio. Sin embargo, también tenemos el conocimiento de Marcos Corrales, quien expresa que la edad sí influye en la morosidad debido a que identifica la responsabilidad con la edad. Plantea que mientras más edad, las personas tienen un mejor cuidado de su imagen y de su récord crediticio; es más, considera que la madurez de la persona por la edad va a influir en el pago o no de los créditos. En ese sentido, la literatura de no consenso sobre cómo la edad determina la morosidad se cumple.

Estado Civil

En relación con el Estado Civil de los clientes en morosidad dentro del programa LWC, se observa que cuatro de los cinco clientes encuestados se encuentra casada y conviven con sus parejas y uno de estos está separado. En ese sentido se podría señalar que las personas casadas y convivientes tendrían más posibilidades de poder presentar morosidad en sus créditos, como lo señala Lodha (2011) en Munguti (2013), quienes señalan que el estado civil de las personas incide en su capacidad de impago de los préstamos. Sin embargo, podría ser también que esta característica esté sesgada ya que dentro del total de clientes del programa LWC de IDER CV, el 33.66% se encuentra casada y el 24.01% no es casada, pero convive con su pareja, ambas categorías representan a más del 50% del total de clientes en LWC.

Respecto a lo hallado en las entrevistas a expertos, Marcos Corrales nos comenta que el estado civil, legalmente hablando, no es un determinante como tal, sino la condición civil. Esto quiere decir, que, si el microempresario cuenta o no con pareja, ya que pueden ser convivientes mas no casados. Lo afirma de la siguiente manera “la estadística dice que la morosidad se da cuando de los dos solamente firma uno, pero cuando firman los dos, hay una mayor responsabilidad y se responde mejor al crédito”. Mientras tanto, Lizardo nos comenta que lo importante no es el estado civil, sino la relación de pareja y cómo manejan el negocio. Si bien es cierto, son complemento dentro de la microempresa, muchas veces ambos pueden tomar deuda independientemente, lo que llevaría a un sobreendeudamiento. Entonces, lo que se debe tener en cuenta siempre es la relación con la que cuentan al momento de la evaluación crediticia. El especialista en banca concuerda en lo mismo, el estado civil no influye directamente en la morosidad, más bien considera analizar la relación con el negocio de la pareja al momento de otorgar el crédito.

Nivel de instrucción

Se encontró que, de las cinco personas entrevistadas, dos personas contaban con secundaria completa, otras dos con primaria completa y una de estas prefirió no indicar su nivel de instrucción. Con respecto a lo mencionado anteriormente, se podría expresar que los clientes con morosidad suelen presentar bajo nivel de instrucción. Ello, se ve respaldado por lo que señalan autores como Shu-Ten, Zariyawati, Suraya-Hanim-Annur (2015), quienes expresan que, a mayor nivel educativo, mejor es el desembolso de los préstamos. Sin embargo, de igual forma, se debe considerar que del total de clientes en LWC (612 personas), el 75% tiene un grado de instrucción de primaria completa, primaria incompleta, secundaria completa o incompleta.

Los especialistas en micro finanzas indican que el nivel de instrucción no necesariamente es un factor influyente en la morosidad debido a que justamente las micro finanzas están orientadas a microempresarios que en la mayoría de los casos sus negocios son informales, donde los grados de especialización no

son altos y que en su mayoría cuentan como máximo con secundaria completa. Sin embargo, resaltan que la educación empresarial con la que cuentan es rica y diferente a la que estamos acostumbrados porque son ellos mismos quienes han forjado en los años sus negocios. Asimismo, comentaron que, si bien es importante que sean capacitados en educación financiera orientada a ellos, no es indispensable ser un experto en el tema para lograr gestionar correctamente los créditos.

Sexo

De las cinco personas entrevistadas, cuatro son mujeres y una es hombre. De acuerdo con esta información se podría señalar que las mujeres son más propensas a poder presentar morosidad en el pago de sus préstamos. A pesar de ello, también se debe señalar que el programa LWC se encuentra bajo la financiación de CARE PERÚ, y debido a que la organización busca poder trabajar principalmente con mujeres, el 69% de la cartera de LWC está compuesta por mujeres. En relación con estudios previos relacionados al tema, los autores señalan que no se encuentran diferencias significativas con respecto a la incidencia del sexo en el impago de los créditos. Cabe resaltar que el contexto peruano muchas veces es muy distinto al de otros países, incluso de Sudamérica, en donde son las mujeres quienes, en general, se dedican a cuidar a los niños de la casa y a las tareas domésticas, actividades que emplean gran cantidad de horas al día.

Circunstancias familiares

Según diversos estudios, como los realizados por Athmer y De Vleter (2006), citados en Munguti (2013), señalan que los prestatarios que presentan problemas familiares relacionados a muerte o salud son muy propensos a experimentar problemas de morosidad. En ese sentido, se detalla lo encontrado dentro del trabajo de campo en relación con cada uno de los clientes entrevistados.

La primera cliente señaló que vive con sus tres hijos, todos menores de edad y es madre soltera pero su exesposo es responsable con sus hijos.

Manifestó tener un problema con un familiar, en este caso, su hermano, ya que ella señala haber sido siempre una clienta de IDER CV puntual en sus pagos; sin embargo, no pudo seguir pidiendo créditos a su nombre debido a que su hermano tenía deudas con la institución. Es por ello que ella asumió el crédito de su hermano para que en un futuro próximo tenga la posibilidad de trabajar con IDER.

La segunda clienta aclara que vive con su esposo, su hijo de veinticinco años y que en su hogar existen buenas relaciones entre sus pares y que se encuentran estables de salud todos ellos.

La tercera clienta señala que vive con sus dos hijos que son menores de edad, que por motivos personales tuvo que viajar a Lima (viviendo en el norte del país); sin embargo, su esposo tuvo un accidente mientras manejaba una moto.

El cuarto cliente expresa que vive con su esposa y dos hijos menores de edad. Asimismo, indica que su esposa tiene problemas de salud esporádicamente; sin embargo, no es una enfermedad que se deba seguir un largo tratamiento.

La quinta cliente evidencia que en su hogar no existen problemas familiares y que solamente tiene dos hijos de cinco y tres años respectivamente.

En ese sentido, de los cinco clientes entrevistados, una persona señala tener problemas familiares con su hermano, tres personas señalan no tener problemas familiares, uno de estos clientes presentó un problema de salud en su familia. En relación con lo mencionado, se podría indicar que la mayoría de los clientes con morosidad encuestados se encuentran con buenas relaciones familiares por lo que ello no incidirá directamente en el cumplimiento de pago de sus préstamos.

Los especialistas afirman que tanto el entorno familiar como los problemas relacionados a la persona, son factores determinantes en la medida que estos se involucren en el negocio. Como menciona Ricardo Rosas, debido a que las microempresas cuentan con una dinámica familiar, las preocupaciones de todas maneras se van a ver involucradas en la gestión del negocio y por consecuencia en la morosidad de los créditos adquiridos.

b. Dimensión de gestión de la MYPE

Dentro de esta dimensión se encuentran las variables, en primer lugar, de “*entorno empresarial*” que busca comprender el contexto del día a día de su negocio considerando características como su ubicación, condiciones brindadas por el Estado, uso de tecnologías, clientes, abastecimiento de mercadería (en caso tengan), su competencia, entre otros. En segundo lugar, se desarrollarán los hallazgos en relación con la variable de “*endeudamiento múltiple*” que abarca el tipo de créditos, la cantidad de créditos, el saldo de estos, el porcentaje de ingresos que destinan a sus cuotas y si es que se auto perciben como sobre endeudados. En tercer lugar, con relación a la “*gestión empresarial de la MYPE*” que incorpora el rubro del negocio, utilización de herramientas de gestión, determinar si la empresa establece objetivos, cantidad de colaboradores, cómo gestiona su contabilidad, planes de reinversión, entre otros. En cuarto lugar, la variable “*desviación de los préstamos*” que busca poder corroborar si es que el uso del préstamo fue el mismo al motivo por el que lo pidieron.

La “cliente 1” tiene un negocio en su casa, en específico, una bodega, ella manifiesta haber recibido ayuda por parte de Financiera Confianza, que es la institución donde también tiene un crédito vigente; sin embargo, menciona que no percibió lo mismo por parte de IDER CV ni alguna iniciativa del Estado peruano. En las actividades de su negocio utiliza una balanza electrónica para la venta por menudeo de alguno de sus productos y una refrigeradora para algunas bebidas, productos de los cuales se abastece en distribuidores de su localidad. Un punto muy importante a su favor es que tiene poca competencia en su comunidad y sus productos son muy variados. Esta cliente, señala solamente tener un crédito en Financiera Confianza el cual está cumpliendo

mes a mes y un crédito en IDER CV que en un principio era de su hermano, pero ella se hizo cargo para poder solicitar otro en un futuro próximo ya que anteriormente no había presentado problema en el pago de sus cuotas. Además, señala que regular cantidad de sus ingresos van destinados al pago de sus préstamos. Trabaja en conjunto con su hija de catorce años quien la ayuda con la atención de la tienda y el cuidado de su madre. La “cliente 1” indica que establece objetivos de forma verbal en conversaciones con su menor hija y también indica que otro ingreso familiar lo brinda su hijo quien trabaja como albañil. Con respecto a la contabilidad de su negocio es llevada de forma manual, anotando ventas, calculando ganancias en un cuaderno. Por último, expresó que se enteró de los créditos por un amigo, luego un analista de IDER lo visitó y accedió al crédito. El motivo de este fue para empezar el negocio y lo empleó en la compra de mercadería.

Con respecto a la “cliente 2” cuenta con una bodega que se encuentra ubicada en su casa. Señala que no recibe ayuda del Estado ni siente que les brinda un contexto favorable para el desarrollo de su negocio. Además de tener una tienda en su casa, ella se dedica a la crianza y venta de animales, los cuales vende en el mercado, es por ello por lo que se puede señalar que sus clientes son las personas que viven cerca de su residencia y las personas que van al mercado de su comunidad. Ella señala que tiene adicionalmente otro crédito con Caja Piura el cual adquirió para ir pagando el crédito en IDER CV. Manifiesta que la llegada de la pandemia la perjudicó en sus ventas ya que no podía comercializar parte de sus productos en el mercado como acostumbraba a hacerlo. Planifica alguna de sus actividades como la crianza de sus animales y la compra de mercadería para su bodega, la cual realiza todos los sábados según indica. Las metas las establece a modo de conversación en su hogar, la contabilidad la lleva de forma manual en un cuaderno e indica que sus ganancias las invierte en compra de más mercadería. Finalmente, expresa que se enteró de IDER CV por una publicidad, lo solicitó y accedió al crédito. El motivo de crédito fue para poder volver a iniciar sus actividades en el negocio y finalmente el dinero fue empleado en ello.

En relación con la “cliente 3”, indica que se dedica a comercializar ropa por internet, en específico, a través de redes sociales, sus clientes principalmente son mujeres y muchas de estas llegan por recomendaciones de otras clientas. Señala además que no recibió apoyo del Estado, ni percibe que brinden buenas condiciones para el desarrollo de su negocio. Sus proveedores los contacta a través de internet y le entregan la mercadería desde Lima. Indica que tiene mucha competencia ya que varias personas en su localidad se dedican a ello pero que estas son más grandes debido a que tienen más tiempo en el mercado. Trabaja únicamente ella en su negocio y tenía buen nivel de ventas hasta que tuvo que mudarse a Lima por circunstancias familiares. Ese contexto complicó el negocio ya que había perdido a gran parte de sus clientas. En relación con los préstamos con los que cuenta a la actualidad, indica que solo presenta créditos con IDER y con la Cooperativa de su comunidad. Afirma que prefiere obtener los créditos en instituciones ya que con la familia se puede tener problemas. Al momento de la entrevista, consideraba que se encuentra sobre endeudada, pero indica que cumplirá con sus saldos restantes y que gran porcentaje de su dinero lo emplea en el pago de sus cuotas del préstamo. Inició su negocio con la llegada del COVID al país y es por ello que su negocio es virtual. Hizo énfasis que tiene todo planificado más no indicó cómo se planifica y no establece objetivos puntuales. La contabilidad la lleva ella de forma personal por temor a que le vayan a robar. Inició su préstamo en IDER CV porque conocía al administrador de la agencia y tenía la necesidad para comprar mercadería en donde finalmente invirtió su dinero.

Con respecto al “cliente 4”, se dedica al sector servicios, en específico, al rubro de la construcción. Señala que sus clientes son empresas en general, empresas que prestan servicios al estado y personas de su localidad. La mercadería que utiliza la adquiere en Pacora, en una ferretería que siempre es la que visita. Señala que es más pequeño que su competencia, por lo que en algunas ocasiones ha perdido contratos por el factor precio ya que señala que los contratistas prefieren un costo bajo con relación a buena calidad por lo que

se le dificulta poder competir con empresas más grandes que son más eficientes en costos. Los colaboradores que le acompañan para obras grandes suelen ser los mismos en cada servicio que ofrece y este grupo está compuesto por diez personas. Además de lo mencionado anteriormente, señala que es complicada e inestable su situación debido a sus clientes, ya que muchas veces no cumplen con los acuerdos establecidos y hace que incurra en gastos que ya no recuperará. Solamente tiene un préstamo de IDER y prefiere trabajar con instituciones para evitar el alto cobro de los intereses por parte de los prestamistas informales o de los familiares. Además, expresa que trabaja solamente con IDER ya que le brinda confianza con sus créditos. Señala también que su trabajo le exige poder trabajar por metas ya que los clientes son muy estrictos con las fechas e incluso existen penalidades por el incumplimiento de estas, las cuales pueden ser tanto semanales como mensuales. Es el único rubro al que se dedica y con respecto a la contabilidad solamente lo realiza de forma profesional cuando tiene obras de grandes volúmenes en donde contrata a una contadora para que lo pueda apoyar en esa actividad. Solicitó el crédito por la necesidad de poder comprar una maquinaria para una obra de gran escala, por lo que fue el motivo del préstamo y finalmente también la utilización.

La “cliente 5” se dedica al rubro de comercio, ya que tiene una bodega en su casa. Señala que por parte del Estado no ha percibido ayuda para su negocio y le hubiera gustado que este le brinde un préstamo. Por la misma ubicación de su negocio, sus principales clientes son sus vecinos. Este cliente consigue su mercadería en Huamachuco y señala que hay varios negocios similares al suyo en la comunidad, que son más grandes y que ello les ha afectado a sus ventas. Con respecto a sus préstamos, señala solamente tener con Financiera Confianza y con IDER CV. Además de ello, manifiesta que está sobre endeudada y se le hace casi imposible poder pagar sus préstamos. No realiza una planificación para la compra de sus mercaderías, sino que del día a día va tomando decisiones, realiza sus compras de un momento a otro y la ayuda su esposo en las actividades del negocio. El negocio le brinda lo necesario para que pueda alimentarse y alimentar a su familia; con respecto a la contabilidad, no lleva las

cuentas del negocio y utiliza directamente el dinero de este para poder comprar algunas cosas para su hijo. Su esposo la motivó en solicitar el préstamo con IDER CV y lo solicitaron por tener las tasas más bajas, el motivo de este préstamo fue precisamente para poder abrir el negocio en su casa y finalmente en ello fue empleado el dinero.

En síntesis, del presente apartado se puede señalar lo siguiente: en primer lugar, la gran mayoría, cuatro de cinco, de los propietarios de las MYPES que presentan morosidad en el pago de sus préstamos tiene al menos un crédito adicional al que cuenta en IDER CV, y en algunas ocasiones comentan que es para poder pagar parte de la deuda que tiene con la institución, es por ello que se infiere que acceden a estos luego de haber obtenido su crédito en IDER CV. En segundo lugar, en el caso de los clientes con morosidad seleccionados para la investigación la competencia es muy importante, ya que al ser micro y pequeñas empresas están expuestas a desarrollarse en ambientes como sus casas o el mercado, espacios en donde la competencia es muy fuerte y en donde los clientes finalmente terminarán eligiendo sus productos considerando el precio principalmente. En tercer lugar, estas MYPES se caracterizan por precarias acciones de gestión empresarial, no tienen una correcta planificación de sus mercaderías, no llevan un control del stock de estas, no establecen objetivos y la contabilidad es llevada de forma bastante precaria. En cuarto lugar, una característica positiva que comparten todos los empresarios es que finalmente terminan empleando el dinero recibido en el fin el cual lo solicitaron, lo que significa transparencia al momento de poder ser analizados por los administradores de créditos en IDER CV.

En relación con literatura se puede señalar que los factores que influyen en la morosidad con mayor incidencia en estos casos fueron la deficiente gestión empresarial, el entorno empresarial y el endeudamiento múltiple de sus negocios. El primero, es soportado por autores como Allen-Lle y Eresia-Eke (2008) Addae-Korankye (2014), Shu-Ten, Zariyawati, Suraya-Hanim-Annuar (2015), Lyimo (2019), Busingye (2019) Twesige, Uwamahro et al. (2021),

quienes coinciden en que los propietarios de una MYPE suelen no tener planes de negocios, no reinvertir correctamente sus utilidades ni evaluar constantemente sus actividades empresariales. El segundo punto en cuestión es expresado por Twesige, Uwamahro et al., 2021, que señala que el contexto donde estas se desarrollan es crucial para el desempeño de estas y juega un rol muy importante en la morosidad. Finalmente, los clientes entrevistados pudieron concretizar lo mencionado por autores como Mkhtar et al, citado en Akwaa-Sekyi y Bosompra (2015), quienes coinciden en que el endeudamiento con más de una institución puede aumentar la presión sobre los recursos de la empresa y el propietario, lo que podría conllevar a un impago de sus préstamos.

c. Dimensión de características del préstamo

La tasa de interés es un término que los clientes no tienen gran conocimiento. Tanto el cliente 1 como el cliente 2 no recuerdan la tasa de interés del crédito otorgado. Sin embargo, el cliente 3 si considera que la tasa de interés es mayor comparado a otras financieras. Mientras tanto, el cliente 4 por un tema de reprogramación comentó que ha disminuido su tasa de interés debido a que le han indicado que el monto de su cuota es menor. Por último, el cliente 5 considera que la tasa de interés es menor que las otras financieras.

Mientras tanto, el monto del préstamo es variable y ha ido acorde a la evaluación crediticia. El cliente 1 comentó que el monto total del préstamo fue una suma de 6,500 soles mientras que el cliente 2 mencionó que solo fueron 1,800 soles. En el caso del cliente 3, es un monto más bajo, el cual fue un total de 1,000 soles. El cliente 4 dijo que el monto total del préstamo asciende a un total de 9,000 soles y el cliente 5 comentó que el monto fue de 3,000 soles.

En cuanto al periodo o duración del crédito, casi en su totalidad son a corto plazo. De los 5 clientes, solo 1 cliente menciona que tiene un periodo de plazo superior, asciende a 15 meses. Asimismo, comentan que el préstamo inició a inicios del año pasado.

Las cuotas de pago tienen una relación directa al monto del préstamo y la tasa de interés emitida. En ese sentido, los montos de las cuotas varían entre 180 y 770 soles aproximadamente por mes.

Los motivos del crédito tienen una línea similar, como mencionan los administradores, principalmente son para capital de trabajo o mercadería. En ese sentido, el cliente 1 mencionó que necesitaba invertir en comprar mercadería para su negocio, sin embargo, tuvo ciertas complicaciones al monto de gestionar el crédito porque su hermano se encontraba atrasado en el pago de cuotas del crédito que había emitido él. El cliente 2 comentó que con la pandemia se había perdido y que se encontraba en proceso de recuperación, por lo cual necesitaba el crédito para abastecer su negocio. En el caso del cliente 3, el motivo del crédito se dio por dos razones: necesitaba comprar mercadería y conocía a Kenny, uno de los analistas de IDER CV, quien la apoyó y gestionó rápido. En el caso del cliente 4, el crédito lo direccionó a comprar maquinaria para sus trabajos de obras públicas, la cual solo está en funcionamiento cuando trabaja independientemente. Por último, el cliente 5 menciona que el crédito lo utilizó para abrir el negocio en su casa, el cual es un sustento para la familia.

Por último, cabe resaltar que la gestión del crédito cumple con los plazos de desembolso establecidos entre IDER CV y el cliente, por lo cual, no cuentan con percances para el inicio de los negocios.

d. Dimensión de actitudes y acciones de los clientes en morosidad

En esta sección, se ha levantado información sobre las dificultades de pago presentadas por los clientes, así como pensamientos y actitudes del cliente en morosidad y las posibles soluciones que han percibido convenientes para disminuir la mora.

El cliente 1 cuenta que la dificultad principal para el pago de sus obligaciones fue debido al contagio por Covid - 19, lo cual generó que económicamente se encuentre en mala condición. Bajo esta situación, planteó

que IDER CV ha tenido consideración con los intereses y el monto de pago, el cual se mantuvo hasta que pudo recuperarse. Respecto al cliente 2, tiene relación con el anterior debido a que su esposo se encontraba mal de salud, a ello se le sumó que la crianza de animales no se encontraba en temporada alta, por lo cual los precios eran bajos y no le permitía cubrir el pago del crédito. De acuerdo a los conversado con el cliente 3, la dificultad de pago surgió cuando su esposo se quedó sin trabajo, por lo cual tuvo que asumir gastos de él. Esto no permitió que contará con la cantidad de dinero para el pago de cuotas. El cliente 4, al encontrarse en el rubro de construcción, se vio afectado por la paralización de la obra, ya que la empresa con la que contrató perdió las cartas fianzas. En ese sentido, al no contar con ingresos, las cuotas de pago las dejó de lado para primero cubrir sus gastos personales. Por último, el cliente 5 cuenta que se encuentra mal económicamente y que el monto de la cuota es muy alto para poder pagarla a tiempo.

Debido a la situación de dificultad de pago, los clientes mostraron diferentes actitudes. El cliente 1 tomó la iniciativa de comunicarse con la secretaria y solicitar que la esperen en el pago por las razones comentadas líneas arriba. Mientras tanto, el cliente 2 ha intentado reunirse con los responsables del crédito y llegar a un acuerdo para cancelar porque menciona que no le gusta quedar en aprietos con quien le dio la confianza del crédito. Otra perspectiva fue la tomada por el cliente 3, quien comentó que intentó buscar otro trabajo para asumir con esa deuda, pero que también tuvo complicaciones debido a que cuenta con hijos menores, los cuales necesitan de su cuidado y no cuenta con un apoyo para el mismo. Respecto al cliente 4, pensó en vender la maquinaria que había comprado con el crédito para poder cubrir la deuda, sin embargo, el precio ofrecido en el mercado no era suficiente para completar la totalidad por lo cual procedió a esperar que la situación mejorará y recién continuar con el cumplimiento de sus obligaciones. Por último, el cliente 5 actúa de una manera particular y sencilla, simplemente dijo “no pagaré pues, si no tengo dinero de dónde voy a pagar”.

Por último, los clientes cuentan con posibles soluciones frente a sus problemas de impago. El cliente 1 comentó que la única manera es continuar trabajando para poder asumir su obligación, mientras que el cliente 2 comenta que de todas maneras debe terminar de pagarlo. Respecto al cliente 3, mantiene dos situaciones claras: la primera es reinvertir para poder generar los ingresos suficientes y cumplir con el pago de cuotas o reestructurar la deuda con mayores facilidades porque de todas maneras quiere cumplir y no quedar mal con la agencia. La situación con el cliente 4 fue bastante particular, comentó que llegó a un acuerdo con el administrador de la agencia, donde le indicó que no tenía la intención de no pagar, sino que solo necesitaba la reestructuración del préstamo para poder cumplir. Por lo cual, el administrador le solicitó un desembolso de 400 soles al día siguiente para poder confiar y reestructurar el préstamo. Comentó que fue complicado, pero que logró el acuerdo. Por último, el cliente 5 siempre pide una prórroga de 8 días para poder cancelar la cuota del préstamo

1.2.2 Administradores de las agencias de IDER CV

Los hallazgos de acuerdo con las entrevistas realizadas a los administradores de las agencias han sido divididos en tres grandes bloques: la microempresa y acceso del crédito, la gestión del crédito y la experiencia con el cliente moroso.

a. Dimensión de microempresa y acceso al crédito

El acceso al crédito de la micro y pequeña empresa ha sido casi inexistente y súper complicado en el transcurso de los años debido a múltiples razones tales como: bancarización, récord crediticio, estados financieros y formalidad en las operaciones de la organización. Sin embargo, con el paso de los años, como lo mencionan los administradores de IDER CV desde su experiencia en el rubro del negocio, haber desarrollado crédito a “microcréditos” con sus características especiales, ha permitido que el micro y pequeño empresario cuente con mayor facilidad en el acceso.

Asimismo, existe una diferencia completamente evidente sobre la oferta y la competencia en el mercado del financiamiento a través de microcréditos de unos años atrás a la actualidad. La facilidad para obtener el crédito hoy día se debe a la saturación del mercado. Como mencionan los administradores de las filiales, la facilidad con la que brindan el crédito en otras micro financieras es tan grande que únicamente es necesario presentar el DNI para salir con tu préstamo en la mano.

Ahora, desde el trabajo de IDER CV, la principal debilidad frente a brindar acceso al crédito a los micro y pequeños empresarios ha sido la liquidez, ya que los proveedores han tomado ciertas medidas preventivas por la crisis económica y de salud como consecuencia de la pandemia. En la misma línea, cabe resaltar que la cartera de IDER CV ha reducido su monto total de dinero prestado por la misma razón, la pandemia. Si bien es cierto, el movimiento comercial ha ido en crecimiento debido a la reactivación económica, aún no ha vuelto a la normalidad por completo.

Un punto importante es tener en cuenta la orientación que brinda IDER CV al acceso al crédito. Debido al Core del negocio, tiene como política brindar únicamente microcréditos para sus clientes, los cuales son personas de bajos recursos, que buscan generar micro negocios familiares. Asimismo, apuestan por brindar este producto en zonas catalogadas como “rojas”, donde el peligro es latente. No obstante, optan por trabajar con las medidas de seguridad adecuadas para cada uno de los analistas. Esta política de empresa tiene como objetivo brindar acceso a un crédito de forma módica, con una tasa de interés atractiva para los rubros de negocios y con documentos básicos, pero con sustento de respaldo para el crédito.

Por otro lado, dentro del acceso al crédito es necesario tener en cuenta el perfil del cliente en general como persona natural, microempresario y emprendedor. Asimismo, tener en cuenta los perfiles de los clientes de IDER CV como organización independiente y los clientes que forman parte del proyecto LendwithCare de Care Perú. Normalmente, los clientes forman parte

de un mismo caserío o distrito con actividades económicas muy parecidas. Las cuales se encuentran dentro de los rubros de comercio, producción y servicios. Sin embargo, cabe resaltar que, los clientes suelen emprender nuevas actividades entre estos rubros debido a las capacitaciones otorgadas por los analistas y administradores de IDER CV, las cuales son brindadas con la finalidad de enseñar a diversificar el riesgo de los negocios.

En la misma línea, el perfil de cliente encaja en aquellas personas que han trabajado día a día, a base de esfuerzo y sacrificio para lograr subsistir en un principio. Asimismo, cabe resaltar que varios clientes, gracias a los primeros esfuerzos, han logrado ir creciendo poco a poco. Es más, los clientes tienen que conocerse a tal punto de tener información de su domicilio, si padece alguna enfermedad, si los hijos trabajan o no, si el esposo es un soporte en la familia, etc. Además, dentro del perfil del cliente se toma en cuenta el número de entidades donde ha generado préstamos y qué tipo de negocio en marcha cuenta.

Ahora, también es cierto que existen clientes con un perfil bastante peculiar porque son aquellos que te cuentan que el préstamo será dirigido para terceros, ya sean familiares o amigos. Así como aquellos clientes que presentan cuentas por pagar vencidas.

Respecto al cliente de LendwithCare, en ciertas ocasiones son restringidos debido a la actividad comercial que manejan, ya que dentro de su política no se permite atender negocios de venta de bebidas alcohólicas. Asimismo, el cliente que forma parte del proyecto se encuentra en una situación compleja de vida, con recursos limitados y oportunidades escasas. Además, cabe resaltar que son personas que no suelen endeudarse con montos altos y creen necesario un préstamo con la única idea de mantener el negocio, mas no pensar en una inversión de crecimiento. Otro detalle importante es que Care no te permite contar con acceso al crédito si ya cuentas con financiamiento de otras 3 empresas, debido a que es un indicador de riesgo alto de impago. Por último,

los clientes que son parte del proyecto se atienden mediante esa línea porque en la mayoría de las ocasiones es la única opción por las dimensiones del negocio y la información del cliente.

Respecto al cliente directamente de IDER CV se ha identificado que tienen una cartera de clientes fieles, los cuales llevan muchos años trabajando con ellos, por lo cual son los que acceden a un mayor monto de financiamiento. Así como existen clientes excelentes, también existen clientes que no se encuentran al día en sus obligaciones, pero que cuentan con la intención de pago al menos. Es más, a pesar de que en IDER CV cuentan con una política de flexibilidad en los términos y condiciones para pago del crédito, muchos de los clientes están acostumbrados a que los plazos se impongan.

Por último, aún existen retos que se deben cumplir para facilitar el acceso del crédito de las micro y pequeñas empresas. El primero de ellos es bancarizar a los clientes, en este punto, IDER CV cuenta con una política especial que opta por esta medida con cada uno de sus procesos. En segundo lugar, educar financieramente a los usuarios y la digitalización de los créditos, donde se enseñe a cómo usarlo, como pedirlo, explicar detalladamente los beneficios y desventajas y utilizar todas las herramientas de la tecnología para poder cerrar esta brecha de acceso al crédito.

b. Dimensión de gestión del crédito

Los administradores consideran de suma importancia realizar una gestión del crédito impecable debido a que el giro del negocio está dirigido netamente a brindar microcréditos a micro y pequeños empresarios. Para ello, el acercamiento al cliente junto con las habilidades blandas tanto del analista como del administrador son importantes. De esta manera, se han encontrado los diferentes caminos utilizados para acercarse al cliente y ganarse su confianza. En primer lugar, los administradores de agencia coinciden en resaltar que el staff se ha caracterizado en atender zonas que por el largo del tiempo han sido exhibidas del acceso al crédito. Por lo cual, al ver una oportunidad que les permitirá crecimiento, generan confianza.

Sin embargo, es cierto que, como lo mencionan los administradores, la duda se encontró presente en cada uno de los procesos de acercamiento debido a que era una nueva empresa, nuevas caras que mostraban interés. Para ello, se les presentó la información de la compañía y la opción de Care Perú con el que trabajan. Un punto a favor en el proceso de acercamiento fue que Care Perú brindó la base de datos a IDER CV de su rango de intervención en Piura, Sechura y Sullana, por lo cual se hicieron reuniones más fáciles con asociaciones de microempresarios. De esta manera, se reparten volantes con la información de Care.

A la vez, la empresa empezó a hacer conocida boca a boca a lo largo de las regiones donde cuentan con agencias, así como radios y canales de televisión regionales que ha permitido promocionar los productos y facilidades de la organización para el crédito. A partir de ello, es que contratan promotores de venta, los cuales volantean, van casa por casa y promocionan los beneficios del crédito en la organización. Una herramienta importante en su captación de cliente con la finalidad de fidelizar el cliente y obtener siempre un reintegro total del crédito es mostrar su disponibilidad para las reuniones, visitas y acompañamiento. Por último, pero no menos importante, toman en cuenta la enseñanza en gestión para su microempresa con la finalidad de obtener la confianza para la continuidad del crédito a largo plazo.

La importancia del proceso de acceso al crédito forma parte de una estrategia para elegir correctamente a los clientes. El proceso permite obtener la información básica del cliente con una ficha de llenado de datos realizada por la secretaria en la agencia. Con el término de ello, se realiza el filtro en el sistema financiero para obtener información que permita validar tu estado financiero óptimo. En el caso cuente con pareja, ambos deben figurar como óptimos. Con la aprobación de estos primeros pasos, el analista de crédito se encarga de programar una visita física tanto al local como al negocio con la finalidad de validar la información previa, así como poder evidenciar la

continuidad del negocio. Uno de los requisitos para poder continuar con el proceso es que el negocio tenga más de medio año desde su inicio. Asimismo, cabe resaltar que en caso no cuenten con vivienda propia, es necesario que los clientes cuenten con un garante como medio de seguridad frente a cualquier imprevisto de pago de crédito.

Luego de todo ello, se ingresa a un comité de crédito por cada agencia, para considerar las variables y datos del potencial cliente. Tras su aprobación, son enviados al comité de créditos de la agencia principal en Trujillo para su aprobación definitiva. Si bien el proceso de acceso al crédito demanda ciertas formalidades, los administradores plantean que siempre cuentan disposición para poder comprender al cliente, mostrar empatía y sobre todo acompañarlo si surgieran percances o dudas en el camino.

De los pilares de la gestión del crédito es la evaluación crediticia, es aquí donde tanto los analistas y los administradores de agencia mantienen bastante énfasis al momento de aceptar un nuevo cliente. Tanto para los créditos de IDER como los que pertenecen al proyecto de Care Perú se aplica la misma evaluación. La mínima diferencia se hace cuando el cliente no aplica para IDER CV, pero sí para Care Perú sobre todo si es trascendente la actividad que se puede atender. Se ha rescatado que la mayoría de los clientes se dedican al rubro del comercio o producción. En primer lugar, es necesario evaluar y verificar el negocio junto con toda la información posible que se pueda brindar, debido a que esta información es la base para una correcta evaluación crediticia. El analista está encargado de absolver todas sus dudas con los clientes y resolverle todas las dudas al cliente. Cabe resaltar que esta información no solo es recogida de fuentes primarias, sino de fuentes secundarias tales como revisión de la persona y el negocio años atrás, recojo de información de las personas por la zona donde queda el negocio y donde vive. Este primer paso es completamente determinante en la morosidad del potencial cliente, debido a que, si la información es errónea o no se analiza de manera correcta, aprobar un crédito termina potencialmente en mora o impago. Como menciona Oscar

Reque, administrador de Huamachuco “mientras tú seas más meticulado, solicites mejor información, es más fácil aminorar tu mora, es más fácil tener clientes potenciales y buenos”.

Dentro de la evaluación crediticia existen dos herramientas fundamentales para evaluar el crédito por otorgar: cualitativa y cuantitativa. Los administradores de agencia, responsables con mayor experiencia, determinan que, por el rubro de los negocios, la actividad comercial que mantienen sus clientes y la información que pueden obtener, se le da mayor relevancia al análisis cualitativo. Si bien dicen que se debe dar cincuenta por ciento a cada uno, existen ejemplos dentro de la historia de la organización que las personas que mejor califican cuantitativamente no son las que han tenido mejor historial de pago. En ese sentido, tanto administradores como analistas emplean mayores habilidades blandas para poder conseguir información relevante, con la finalidad de plantear una evaluación crediticia adecuada al cliente y que logre cumplir los objetivos tanto del cliente como de la organización.

De esta manera, toman en cuenta tanto la capacidad de pago como la voluntad del pago del cliente evaluado, ya que de nada sirve si un cliente puede pagar, pero no quiere pagar; así como que de nada sirve que un cliente quiera pagar siempre a tiempo, pero no cuenta con la capacidad de pago al crédito otorgado. En ese sentido, los administradores y analistas sustentan que el monto del préstamo va directamente relacionado con la capacidad de pago, por lo cual la evaluación debe responder si el negocio es rentable y tiene buena capacidad de pago. En la misma línea, como menciona Oscar Reque, administrador de Huamachuco, “puede tener mucha voluntad de pago, pero si no tiene para pagar es un limitante”. Existe una comunicación entre el analista y el cliente donde le plantea cuánto le puede prestar según su capacidad de pago estudiada. Si bien es cierto se empieza por cantidades mínimas, el analista le solicita que con el paso del tiempo le comunique la medición de su capacidad de pago según cómo desarrolla el negocio. Cabe resaltar que los montos del crédito van relacionados al tipo de negocio del cliente. Por último, en temas de fechas de pago de acuerdo

a la evaluación crediticia, IDER CV tiene como política la flexibilidad en las fechas de pago antes de iniciar el préstamo, acomodando a conveniencia del cliente el pago de sus cuotas.

No obstante, no todo es ideal, cabe el riesgo de que la información brindada por los clientes no sea real, lo que, si la evaluación crediticia es mal realizada, esto influirá directamente en la falta de pagos del crédito y la morosidad. Para ello, se realizó la investigación y encontramos por medio de la experiencia de los administradores de agencia que las razones por las que brindar información falsa son tres: i) que la pareja les quite el dinero del crédito y lo utilicen para otras actividades, ii) que no los dejen trabajar en el negocio a pesar de haber prestado el dinero y iii) que la pareja se encuentre mal en el sistema e intentan subsanar con información falsa. Si bien es cierto que para ello los analistas deben estar preparados y constatar lo averiguado, siempre existe la posibilidad que la evaluación crediticia no sea la correcta e impacte en el no pago de las cuotas.

Dentro de la gestión del crédito es necesario tener en cuenta el motivo del crédito y las características del crédito. Si bien las características no cuentan como factor determinante del crédito directamente porque estas son impuestas de acuerdo a la evaluación crediticia, es necesario contar con la información brindada por los administradores de las agencias. Por otra parte, el motivo del préstamo si es un factor influyente en primera instancia con relación a la morosidad, debido a que hay menor riesgo cuando el cliente cuenta con un motivo claro y mapeado de en qué va a invertir el dinero del crédito a cuando un cliente únicamente solicita un crédito por solicitarlo, por presión de terceros o porque lo destinan a otras personas.

Entonces, los clientes que solicitan créditos en su mayoría son porque cuentan con una necesidad según la actividad de su negocio. Principalmente, el motivo del crédito está dirigido para capital de trabajo, ya que es el ingreso necesario para las operaciones de la micro y pequeña empresa. En la misma

línea, buscan comprar mayor cantidad de inventario para poder abastecer sus negocios con una mayor variedad. Esto se da tanto en la línea de IDER CV independiente como en los de Care Perú. Existen casos puntuales dentro del rubro de agricultura y artesanía, básicamente lo destinan para comprar su insumo principal, como no es perecedero, poder trabajar tranquilamente dentro del plazo de campaña. En el caso de la crianza de animales, desde el momento que otorgaron créditos y les otorgaron capacitación financiera, sus clientes mejoraron su rendimiento de crianza, lo que les permitió ahorrar costos y direccionar eficientemente sus ganancias. Como segundo punto, luego de varios créditos, recién optan por hacer inversión en el mejoramiento del negocio y, por último, ya destinan los créditos para mejoramiento de estilo de vida. Cabe resaltar que tienen como recomendación institucionalizada que los créditos no los saquen para terceras personas, porque este si es un factor que influye en morosidad y récord crediticio.

Para finalizar, cabe importante mencionar las características de los préstamos que comúnmente se brindan. En primer lugar, los créditos de IDER CV tanto en su línea propia como en la de Care Perú se caracterizan por ser dirigidos a micro y pequeñas empresas, en su mayoría familiares o unipersonales. Además, el monto de los créditos varía dependiendo de la evaluación crediticia realizada, estos varían entre 500 soles hasta 20,000 soles en promedio. Asimismo, los plazos del crédito dependen del monto, pero en su totalidad son a corto plazo, varía entre 3 meses a 15 meses como máximo.

c. Dimensión de experiencia con cliente moroso

Las características de los clientes morosos son clientes que en sus negocios no les ha ido bien, ya sea por mala ubicación, mala gestión, etc. Asimismo, varios de ellos son porque no han contado con ingresos suficientes para asumir sus deudas. Por las circunstancias de la pandemia, varios han sido afectados directamente por las restricciones, por lo cual impacta en el desarrollo de su negocio. Asimismo, se sabe que no todos los clientes que se encuentran en castigo pagan. Por último, suelen tener la misma característica de mal pago en todas las instituciones donde han sacado crédito.

Según los administradores de agencia, los factores influyentes en la morosidad son diversos. Existen casos donde todo inicia en la evaluación crediticia, la cual, al ser mal realizada, influye en el pago de las cuotas porque no contemplaron correctamente la capacidad de pago y la disposición de pago. Justamente debido a esta mala evaluación se desencadena en que el monto otorgado no va acorde a su capacidad de pago. De esta manera, volvemos a constatar que la evaluación crediticia es un factor influyente de la morosidad. De manera contundente, los resultados obtenidos por los administrados se resumen que el sobreendeudamiento del cliente es un factor completamente influyente en la morosidad debido a que se comprometen con diversas organizaciones y su capacidad de pago no se encuentra a la magnitud del préstamo.

Asimismo, existen factores externos tales como enfermedad, accidentes laborales, accidentes de tránsito, etc. En los últimos años, la pandemia ha sido un factor sumamente relevante debido a que ha afectado tanto ingresos como salud del microempresario. Si bien hay rubros que no se han visto influenciados, hay muchos otros que sí.

Tras conocer al cliente que se encuentra en una etapa de morosidad existen diferentes tipos de reacciones frente a la situación. Los administradores nos cuentan que los mejores clientes son los que aceptan que están en falla, que deben cumplir con su responsabilidad y buscan la manera de junto con los analistas encontrar una solución para cancelar la deuda. Asimismo, se encuentran dispuestos a entablar reuniones ya sea con visitas a sus negocios o que ellos se acercan a las agencias. No obstante, también existen clientes que generan complicaciones tales como que nunca se encuentran en sus casas o que te responden las primeras llamadas y luego te bloquean. A la vez, hay casos que usan el argumento que la deuda se les debió condonar porque se emitió una disposición del gobierno en la época de pandemia que respalda ello. Por último, se encuentran los clientes se ponen

agresivos frente al cobro de la deuda y los desaparecidos, nunca más dieron señales de querer comunicarse o cancelar su obligación.

Con los clientes que se logra comunicar y entablar una mejor relación, se toman varias medidas bastante flexibles, ya que es política de la empresa hacerlo. La administradora de Tumbes, Vinda Jaramillo expresó lo siguiente: “nosotros tenemos todas las herramientas para poder brindar las facilidades al cliente”, pues realmente buscan la mejor manera de recuperar el dinero del crédito. Este proceso de acción frente al cliente moroso inicia con una reunión donde se expone el crédito nuevamente, se analizan falencias y resultados para poder tomarlos en cuenta en las próximas oportunidades. Luego de ello, los analistas y administradores juegan un papel de psicólogo para poder comprender las razones de los clientes y buscan las reprogramaciones, bajar las cuotas, extender plazos. De esta manera intentan forjar una amistad con el cliente para que, por la confianza obtenida, logren tener el dinero de regreso. Además, cuentan con un proceso estandarizado de seguimiento a clientes morosos, el cual está dividido por cantidad de días. Esto quiere decir que los primeros días después del vencimiento está a cargo de la secretaria por medio de llamadas, mientras pasan los días el analista ya toma el control y genera visitas hasta llegar al caso extremo de iniciar procesos legales.

De la misma manera, cuenta con medidas de prevención y estrategias de cómo evitar la morosidad. En primer lugar, la evaluación financiera es una de las primeras medidas, resaltan de manera considerable la fortaleza de esta herramienta, por lo que buscan tener el menor margen de error. A ello se le suma obtener un buen garante dentro del proceso de crédito. Es más, apuestan por una capacitación al cliente para que logre desarrollar una buena cultura crediticia. También, debido a la experiencia de los administradores, nos comentan que utilizan la estrategia de hacer incurrir en el error al cliente con la finalidad de obtener información completamente verdadera. Si bien existían clientes que no fallaban en sus pagos con IDER CV, si tenían historial de mal pago con otras instituciones, por lo cual se optó por separarlos de la cartera

con la finalidad de disminuir el riesgo de morosidad. Por último, los filtros de acuerdo con los comités de créditos es la medida más fuerte de prevención y evitar la morosidad.

Dentro de las características de los prestatarios y su entorno se encontraron características distintas; sin embargo, cuatro de las cinco personas compartían el estado civil y el grado de instrucción: casados y con grado de instrucción educación primaria o secundaria. Lo cual podría indicar que los gestores de MYPES que tienen una familia y cuentan con bajo nivel de instrucción son más propensos a caer en morosidad. Asimismo, el promedio de edad de las personas con morosidad del presente estudio (43 años), es menor a la edad promedio de los clientes de IDER (47 años), lo que podría indicar que los clientes de menor edad son más propensos a caer en morosidad. Finalmente, si bien es cierto que los clientes morosos señalan que tienen buenas relaciones con sus familias, los eventos inesperados en la mayoría de los casos hacen que se retrasen en sus pagos. En ese sentido, es importante poder conocer la información en diversos aspectos de la vida de los pequeños y microempresarios al momento de otorgarles un préstamo, no obstante, es también muy importante poder prestarle mucha atención a los riesgos probables que puedan afrontar, como el deterioro de la salud de alguno de sus familiares cercanos.

1.3.Discusión final

Como se ha evidenciado a lo largo del presente trabajo, lo que buscamos con la presente investigación es poder describir a las MYPES con morosidad dentro del programa LendwithCare de CARE PERÚ abordando a la problemática de forma integral, considerando al prestatario, el préstamo y los administradores de las agencias. Es por ello que nuestras variables de investigación se trabajaron en cuatro dimensiones: prestatario y su entorno, gestión MYPE, características del préstamo, actitudes de clientes en morosidad y gestión crediticia por parte de los administradores de las agencias. De acuerdo a como se muestra en el siguiente cuadro:

Tabla 13: Análisis de variables de los clientes morosos de IDER CV

Prestatario y su entorno	Gestión MYPE	Características del préstamo	Actitudes de clientes en morosidad	Administradores de agencia
Edad	Entorno empresarial	Tasa de interés	Dificultades de pago	Microempresa y acceso al crédito
Estado civil	Endeudamiento múltiple	Monto	Pensamientos y actitudes	Gestión del crédito
Nivel de instrucción	Gestión empresarial	Periodo	Solución para la morosidad	Experiencia con cliente moroso
Sexo	Utilización de los préstamos	Motivo		
Circunstancias familiares		Desembolso		

Fuente: Creación propia

Primero, en relación al grupo de variables dentro de “prestatario y su entorno” lo encontrado fue que, si bien es cierto que no hay un consenso en la literatura sobre estas y su incidencia en la morosidad, dentro de las características que describen a los clientes morosos resaltan dos: la edad y las circunstancias familiares. Con respecto a la edad, se encontró que el promedio de edad de la cartera general de LendwithCare era de 47 años (entre morosos y no morosos), sin embargo, el 30% de los clientes morosos tienen 30 años o menos. Asimismo, la mayoría de los entrevistados, 4 de 5, experimentaron problemas familiares o de salud dentro de su núcleo familiar, lo que les desestabilizó económicamente.

Segundo, sobre las variables en relación a la “gestión de la MYPE”, los hallazgos estuvieron relacionados con lo mencionado por la literatura. Las empresas entrevistadas están caracterizadas por ser empresas con contextos poco favorables para su sostenibilidad y con deficiente gestión empresarial. Estas empresas están caracterizadas por tener negocios poco especializados, tienen mucha competencia directa, trabajan con más de una micro financiera y no planifican objetivos organizacionales ni llevan la contabilidad de forma correcta.

Tercero, dentro de las variables de características del crédito, pudimos encontrar que los clientes con morosidad entrevistados desconocían de la tasa del

préstamo, pero perciben que es baja. Por otra parte, todos tenían claro el monto y el periodo del mismo. Lo que resultó de este apartado es que 2 de los 5 entrevistados mencionaron que solicitaron el préstamo para poder iniciar con las actividades del negocio, lo cual no está permitido por la organización debido al riesgo que ello conlleva.

Cuarto, para el apartado de las actitudes de los clientes en morosidad se encontró que 4 de los 5 entrevistados indicaron que la complicación para el pago de las cuotas de sus préstamos se dio principalmente por un problema de salud familiar o una circunstancia familiar complicada que los desestabilizó económicamente. A pesar de esta situación también 4 de los 5 entrevistados se mostró con mucho interés en dialogar para encontrar una solución a su problema de morosidad y la solución planteada fue la reestructuración de la deuda. Únicamente 1 cliente se mostró reacio a no cancelar la deuda.

Ahora, para poder comprender como es que IDER CV gestiona sus créditos, el análisis se resume abordando las tres dimensiones expuestas anteriormente. De esta manera podremos plantear posibles acciones para que la cartera de clientes mejore su calidad.

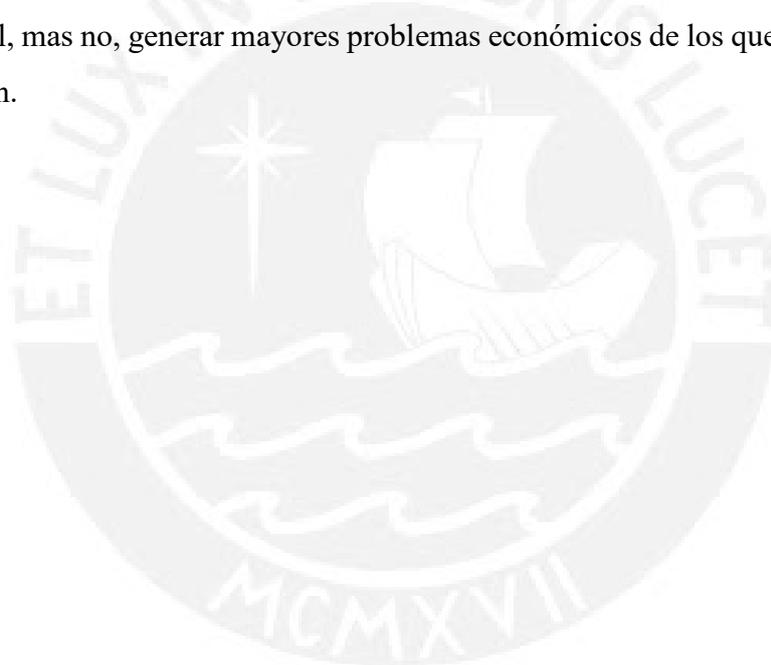
Los administradores de agencia consideran que ha sido un reto grande poder haber desarrollado el crédito tradicional al microcrédito, con sus características especiales con la finalidad de llegar al microempresario. Bajo esta premisa, cabe señalar que ellos mencionan que para poder otorgar el crédito los beneficiados deben tener un perfil con recursos económicos bajos que buscan generar ingresos mediante las micro empresas. En ese sentido, de acuerdo a la literatura, donde se menciona a las ONG como socios estratégicos de la SBS para otorgar microcréditos y lo comentado en el Marco Contextual sobre la misión y la visión de la compañía, IDER CV contempla dentro de la gestión del crédito velar por mejorar las condiciones de vida y el desarrollo económico de la población.

Además, para contribuir al acceso al crédito desde IDER CV, cuentan con estrategias que tienen como objetivo poder incluir con mayor facilidad al sistema financiero a los clientes. En miras a ello, apuestan por la educación financiera, es decir, no solo se quedan en dar el crédito, sino que capacitar a los micro empresarios para que con el dinero invertido puedan tomar mejores decisiones y obtener mejor rentabilidad. Como se mencionó en la literatura, un gran problema en la sociedad y el ámbito de los micro empresarios es la falta de educación financiera y gestión empresarial desde el ámbito académico. Entonces, al saber que, los micro empresarios, como mencionaron los especialistas, cuentan con conocimientos innatos basados en la experiencia a lo largo del tiempo, lo que debe potenciar IDER CV, aparte de la educación financiera, es programas de capacitación en planes de negocios, manejo de inventarios, planificación de compras y desarrollo comercial enfocado en la microempresa para completar adecuadamente la educación que brinda a la fecha.

Ahora enfocándonos en la parte operativa de la gestión del crédito como tal, cuentan con un proceso pre establecido, que dependiendo de la complejidad de las operaciones podría variar, con miras al beneficio del cliente. El proceso, de acuerdo a lo comunicado por los administradores, permite obtener información del cliente mediante el llenado de una ficha con un formato pre establecido, la cual permite hacer los primeros filtros en la base del sistema financiero. Tras cumplir con los primeros filtros, el analista de créditos se encarga de programar una visita física para constatar la continuidad y las instalaciones del negocio. Con la validación de información, se emite un reporte que es llevado a un comité de créditos en cada una de las agencias para tomar una decisión, si es satisfactoria, es enviado al comité central de riesgos en la sede de Trujillo, quién es el responsable de dar el visto bueno definitivo. Los administradores, comentan que, si bien la gestión del crédito implica las formalidades exigidas, sus equipos y ellos se encuentran plenamente. De esta manera, se afirma lo estipulado por la literatura donde plantea que la evaluación crediticia o gestión del crédito es el proceso para determinar si un personas natural o jurídica se encuentra apta para asumir una obligación financiera tomando en cuenta diversas características, es

decir, la gestión del crédito de IDER CV se encuentra dentro de los parámetros. Asimismo, reafirma lo estipulado en el marco contextual donde se encuentra estipulado los procesos de IDER CV.

Por último, la experiencia con el cliente moroso, desde la perspectiva de los administradores de agencia, es que cerca del 80% de clientes morosos continúan cancelando su deuda con dificultades. Esto indica que ellos cuentan con un seguimiento de los clientes que se encuentran con problemas de pago, a los cuales les brindan soporte en todo momento. Esto afirma, como se menciona al inicio de la de la exposición, que IDER CV es el encargado de mejorar las condiciones de vida en sus puntos de acción como organización de beneficio social, mas no, generar mayores problemas económicos de los que los clientes ya tienen.



CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. Conclusiones

La morosidad en las micro y pequeñas empresas dentro de la cartera de clientes de IDER CV que forma parte del proyecto de LendwithCare de Care Perú, según clientes y administradores se encuentra presente en escala menor. Si bien, ha aumentado por efectos de la pandemia vivida en los últimos años, sigue manteniendo un porcentaje bajo respecto al total de la cartera de clientes.

El presente apartado se desarrollará en tres partes, buscando así responder las principales preguntas de la investigación. Primero se expondrá sobre las características del prestatario moroso, sus negocios y préstamos, segundo, se abordará sobre las actitudes y comportamientos de estos; y, tercero, se detalla sobre la gestión del crédito en IDER CV.

En primer lugar, con respecto a las características de los clientes morosos dentro del programa LendwithCare, se subdividen en: edad, estado civil, nivel de instrucción, sexo y circunstancias familiares. Se concluye que como menciona la literatura, el factor edad no cuenta con un consenso si es o no un factor influyente debido a que los clientes morosos presentan un rango de edades variadas, en las cuales no existe una relación directa en el pago de sus cuotas. Soportando lo señalado, los especialistas mantienen posturas diferentes, varios de ellos mencionan que la edad no es un factor influyente en sí mismo, sin embargo, si relacionan la edad con la experiencia en el negocio, con la necesidad de incluir conocimiento financiero a su negocio y si existe una línea de sucesión de este. A la vez, uno de ellos, afirma que la edad es un factor determinante que va de la mano con la madurez y la responsabilidad de asumir obligaciones. Respecto al estado civil, consideran que no es un factor determinante siempre y cuando se hable en términos legales, sino es necesario acotarlo por la relación entre la pareja, ya sean casados o convivientes, y como mantienen la gestión de la organización de manera conjunta. Al hablar de nivel de instrucción, se resume en la idea que es cierto que como máximo cuentan con secundaria completa, sin embargo, cuentan con instrucción empresarial aprendida sobre la marcha, lo cual les permite emprender y continuar con los negocios. Sin embargo, sí consideran conveniente que la capacitación en educación financiera es importante al momento de querer mejorar su gestión financiera. Por último, las

circunstancias familiares sí son un factor que caracteriza a la morosidad dentro de estas personas morosas debido a que la mayoría de las microempresas cuentan con un manejo familiar bastante marcado, por lo cual, lo que pueda afectar a alguno de los integrantes de la familia, va a repercutir en la gestión del negocio y ello en la falta de pago.

Con lo que respecta a la gestión de las MYPES por parte de los microempresarios se caracterizan por ser negocios familiares en el rubro del comercio y construcción. Los clientes mencionan que sus negocios cuentan con un mercado bastante competitivo y se encuentran en desventaja del resto por lo cual cuentan con un nivel bajo en ventas de productos y servicios. Esto influye en los ingresos de la organización, por lo cual no cuentan con el dinero suficiente para cumplir con sus obligaciones financieras. Asimismo, no cuentan con herramientas de gestión, por lo cual, utilizan el mínimo conocimiento para poder llevar la gestión financiera de la empresa, ello impacta en el pago a tiempo de sus cuotas de crédito. Los especialistas mencionan que la informalidad en la gestión empresarial y financiera de la microempresa es un factor que se desencadena en la morosidad en ciertos casos. Asimismo, consideran que no cuentan con el conocimiento necesario para solicitar un préstamo por lo cual, al verse endeudados, no tienen otra opción que demorar o dejar de pagar el crédito. En este sentido, la gestión de la MYPES es un factor influyente en la morosidad de estas.

Respecto a las características del préstamo, los clientes cuentan con conocimiento del monto prestado, la cuota a pagar y el plazo del crédito, sin embargo, no tienen conocimiento de la tasa de interés emitida a cada uno de sus créditos. Los clientes consideran que el monto a pagar es excesivo para poder cumplir a tiempo con sus pagos, por lo cual, una vez en morosidad, solicitan una reestructuración porque no desean quedar mal con la institución para futuros negocios. En este sentido, el monto del crédito, para los clientes, es un factor influyente de la morosidad. Mientras tanto, los administradores consideran que las características de los créditos van de acorde a la evaluación crediticia realizada, por ende, solo la evaluación crediticia es un factor influyente si se realiza mal o cuentan con información falsa de los clientes. Para ello, consideran que en la evaluación crediticia se debe dar mayor valor al análisis cualitativo porque permite conocer características específicas del cliente. Mientras tanto el análisis cuantitativo tiene mayor

incidencia en morosidad debido a que son datos generalizados que no permiten conocer la realidad de la microempresa de una manera adecuada en su totalidad.

Los clientes en morosidad, al ser microempresas, han sido afectados completamente por la pandemia, en ese sentido, bajo estas circunstancias, la pandemia y las restricciones que ha traído consigo cierre de locales, disminución de ventas, rompimientos de contratos y afectaciones a la salud graves. En ese sentido, la pandemia ha sido un factor influyente en la morosidad de los clientes ya que no contaban con ingresos suficientes para cubrir sus obligaciones. Asimismo, los administradores afirman que el sobreendeudamiento es un factor completamente influyente en la morosidad de las microempresas debido a que, al no contar con la capacidad de pago para tantos créditos emitidos, se ven en la obligación de desistir del abono. Normalmente en sobreendeudamiento se percibe cuando otras instituciones brindan créditos sin los mayores requisitos o evaluación adecuada, por lo cual colocan al cliente en un callejón sin salida. Además, existen factores externos al negocio, tales como accidentes o enfermedad de los mismos microempresarios o familiares cercanos. En este punto se evidencia que cuando las circunstancias familiares no se encuentran en óptimas condiciones, el cliente destina los gastos para salvaguardar su vida y la de los suyos, por lo cual deja de lado las obligaciones financieras con la entidad.

Adicionalmente, los especialistas y administradores mencionan que un factor determinante de la morosidad es el motivo del préstamo. Los clientes que cuentan con una intención o motivación clara al momento de solicitar el préstamo presentan menor resultado de morosidad. Sin embargo, cuando los préstamos son pedidos sin objetivo alguno en específico, el cliente tiende a malgastar el dinero sin lograr obtener la rentabilidad esperada. A ello se le suma que, cuando los clientes hacen préstamos para terceros, también se ven envueltos en falta de pago de cuotas debido a que la persona que le entregaron el dinero, no se hace responsable del mismo. De esta manera, como mencionan los administradores, los clientes caen en morosidad cuando no toman en cuenta las recomendaciones brindadas al momento de la gestión y evaluación crediticia.

En segundo lugar, sobre las actitudes y comportamientos de los clientes con morosidad. Como se ha comentado párrafos anteriores, 4 de 5 morosos entrevistados muestran gran disposición en poder acordar alguna solución para poder solucionar el problema de morosidad y solamente uno se mostró reacio. Por su parte, los administradores de las agencias también mencionaron que los clientes en la mayor parte de los casos se encuentran predispuestos a afrontar la situación de morosidad de la mejor forma posible y que en pocas ocasiones los clientes son difíciles de ubicar.

En tercer lugar, con respecto a la gestión del crédito en IDER CV. Los administradores evidencian ser rigurosos al momento de la evaluación crediticia hacia sus clientes y reconocen la importancia de la investigación cualitativa hacia estos, sin embargo, también se ha notado que algunas características del contexto de los clientes y sus empresas no han sido consideradas (como su familia, riesgos de salud y de las empresas).

Por último, de acuerdo a lo revisado por la literatura, recogido de los especialistas y lo comentado por los administradores de agencia, IDER CV es una organización que desarrolla la gestión de sus créditos bajo los correctos lineamientos de financiamiento de y que los clientes con morosidad son casos excepcionales dentro de la cartera, como se menciona en el marco contextual, representas una pequeña parte de la cartera de IDER CV. No obstante, al tener en cuenta el objetivo de la organización como tal, el cual es contribuir al desarrollo económico local territorial; con prioridad en los corredores económicos de mayor población excluida de la macro región nororiental del Perú, es importante tener en cuenta ciertas recomendaciones, las cuales se presentarán en la siguiente sección, para poder disminuir potencialmente la cartera morosa.

2. Recomendaciones

En relación con los resultados y conclusiones presentes en el trabajo de investigación realizado, se recomienda principalmente no encapsular a todos los clientes con morosidad y decir simplemente que su capacidad de pago se vio afectada por la pandemia ya que el problema de la morosidad en ellos es muchas veces poco visible. Si bien es cierto que el COVID -19 afectó a todos los empresarios, los afectó a cada uno de forma distinta porque cada uno presenta una realidad distinta también. Es muy importante que la tarea de la organización IDER CV no quede solamente en brindar créditos a sus clientes ya que esta debe ser complementada con capacitaciones y planes de formación en gestión empresarial y educación financiera ya que esta característica es de las que más ha afectado a los clientes haciendo que caigan en los impagos de sus créditos. Sumado a ello, es muy importante también que los analistas financieros no pierdan de vista el entorno empresarial que caracteriza a cada uno de los micro y pequeños empresarios, ya que sus clientes finalmente incidirán en si es que las ventas de estos son estables, es de gran o poco volumen.

Primero, en relación con lo analizado en la literatura, se recomienda a la organización en trabajar programas de capacitación en temas de gestión empresarial, principalmente en el establecimiento de planes de negocios ya que esta herramienta les permitirá a los empresarios poder tener una mirada holística de sus negocios, considerando tanto stakeholders internos como externos para sus organizaciones.

Segundo, a partir de lo verificado en el marco contextual, es necesario poder seguir trabajando en el contexto empresarial de las MYPE en el país para lograr brindarles un respaldo y un escenario óptimo de desarrollo. En la misma línea, es necesario que las micro financieras, en este caso IDER CV apueste por la implementación de tecnología en la evaluación del riesgo crediticio, es decir, utilizar modelos predictivos basados en algoritmos para determinar qué tan probable es que sus clientes no lleguen a pagar. Para ello, es necesario consolidar una base de datos de la totalidad de crédito brindados para poder procesar los datos con las herramientas como R o Python.

Tercero se recomienda a la organización IDER CV trabajar en otro tema importante para las MYPES como es la gestión de sus mercaderías, control de las mismas sumado a la contabilidad de sus empresas, ya que son los puntos que más deficiencias mostraron los clientes en morosidad.

Cuarto, se recomienda a la organización poder realizar esfuerzos para poder recoger feedback por parte de sus clientes, en relación con el trato que ellos reciben durante toda la gestión de sus créditos, ya que es un punto poco tratado en la investigación; sin embargo, debido a las características de los mismos clientes podría ser un gran punto para poder analizar. Lo que se recomienda es que este levantamiento de información lo realice una persona externa a la organización ya que los clientes se sentirán con mayor libertad y sin temor de que puedan recoger sus verdaderos pensamientos.

Quinto, se recomienda a la organización a escuchar más a sus mismos colaboradores ya que a lo largo de toda la investigación mostraron gran compromiso con la organización, así como la capacidad de poder establecer mejoras y realizar propuestas para poder prevenir la morosidad en sus agencias y poder realizar una mejor gestión del crédito en toda la organización.

Sexto, se recomienda a la organización actuar previniendo la morosidad más que gestionando el momento en el que se da. Por ejemplo, como lo menciona Maina (2022), las instituciones micro financieras pueden trabajar bajo prácticas de garantías en las que no se utiliza activos materiales o dinero, sino que, los clientes inscriben a una persona de comunidad con la que comparten trabajo o intereses comunes, esta persona debe aceptar poder cancelar la deuda en caso de que su compañero o compañera no pueda hacerse responsable. Asimismo, las prácticas de seguimiento del crédito desempeñan un papel fundamental para alertar sobre cualquier cambio en el perfil crediticio de los clientes, se sugieren entrevistas personales con los prestatarios y no solamente al primer momento cuando se otorga el crédito ni solo cuando este ya se encuentra en morosidad. Finalmente, se sugiere que la empresa pueda emplear acciones de reestructuración de los créditos, sin embargo, estos se deben realizar bajo un enfoque predictivo no reactivo

y pueden realizarse antes de caer en morosidad, con la finalidad de tener una cartera crediticia de mayor calidad.

Séptimo, se recomienda a la organización en poder prestar más atención a los clientes en morosidad que están dispuestos a poder encontrar soluciones para su situación de morosidad ya que la mayor parte de las personas entrevistadas presentaron esta característica. El poder ser flexibles y darles soluciones de acuerdo a sus necesidades, les permitirá poder recobrar sus préstamos. Como ejemplo, a los clientes se les puede dar a conocer que pueden amortizar sus créditos con valores menores a sus cuotas para que se les haga más accesibles o darles más opciones de refinanciamiento.

Octavo, se recomienda también a la organización realizar una investigación en relación con los créditos grupales ya que han sido mencionados también por los clientes. Esta alternativa puede ser vista también como una posible solución a la morosidad ya que se compromete a personas con diferentes perfiles de riesgo, lo que puede motivar las personas más riesgosas a ser más comprometidas con el cumplimiento de sus préstamos.

REFERENCIAS

- Afonso, J. (2020). LendwithCare Impact Assessment: Fundación de Apoyo Comunitario y Social del Ecuador (FACES)- Baseline Report. Recuperado de: <https://researchportal.port.ac.uk/en/publications/lendwithcare-impact-assessment-fundaci%C3%B3n-de-apoyo-comunitario-y-s>
- Aguilar, G., y Camargo, G. (2004). Análisis de la morosidad en las instituciones micro financieras (IMF) en el Perú. Recuperado de: <https://www.repositorio.iep.org.pe/handle/IEP/799>
- Aguilar, G., Camargo, G., y Morales, R. (2004). Análisis de la Morosidad en el Sistema Bancario Peruano Informe final de investigación. Instituto de Estudios Peruanos, 1, 1-108. Recuperado de: <https://iep.org.pe/>
- Aguilera, N. (1992). Riesgos y problemas que condicionan el éxito de los programas de crédito a microempresas. *Economics and Sociology*, (1939). Recuperado de: [159571324.pdf \(core.ac.uk\)](https://core.ac.uk/doi/pdf/10.1080/159571324.2013.10555555)
- Aguilar Andía, G. (2013). Microfinance and regional growth in Peru. *Economía*, 36(72), 143-173. Recuperado de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/economia/article/view/7702>
- Al-Qerem, A. et. al (2019) Loan default prediction model improvement through comprehensive. Recuperado de: <https://ieeexplore.ieee.org/abstract/document/8991084>
- Alvarez, E. A. (2014). Análisis de la morosidad en las instituciones microfinancieras (IMFS) en el Perú: 2002: 01-2011: 12. Recuperado de: <https://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/623>
- Ameijide, L. (2016). Gestión de proyectos según el PMI. Recuperado de: <https://www.uoc.edu/portal/es/index.html>
- Andina (2019). Perú: del total de población pobre el 51.4% son mujeres y el 48.6% hombres. Recuperado de: <https://andina.pe/agencia/noticia-peru-del-total-poblacion-pobre-514-son-mujeres-y-486-hombres-748112.aspx>
- Asociación Arariwa. (2021). *Quienes Somos*. Asociación Arariwa. Recuperado de: <http://www.arariwa.org.pe/quienes-somos>
- Asociación de Bancos del Perú (2019). Microfinancieras avanzan a paso firme en el mercado. *ASBANC Semanal - Gerencia de Estudios Económicos*. N° 314, Año

9. Recuperado de: <https://www.asbanc.com.pe/Publicaciones/ASBANC-SEMANAL-314.pdf>
- Asociación de Emprendedores de Perú. (2018, 31 julio). ¿Por qué emprende la mujer peruana? *ASEP - Asociación de Emprendedores de Perú*. Recuperado de: <https://asep.pe/index.php/por-que-emprende-la-mujer-peruana/>
- Asociación de Emprendedores de Perú. (2018a, abril 24). *El emprendimiento femenino peruano y sus limitaciones*. ASEP - Asociación de Emprendedores de Perú. Recuperado de: <https://asep.pe/index.php/emprendimiento-femenino-peruano-limitaciones/>
- Avolio, B., Mesones, A., y Roca, E. (2011). Factores que limitan el crecimiento de las micro y pequeñas empresas en el Perú (MYPES). *Strategia*, (22), 70-80. Recuperado de: <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/strategia/article/download/4126/4094>
- Antón S, J. (2014). El impacto de las micro finanzas sobre el crecimiento económico de los países en vías de desarrollo. Recuperado de: <https://uvadoc.uva.es/handle/10324/10385>
- Banco Central de Reserva del Perú. (2020, noviembre). *Reporte de Estabilidad Financiera*. Área de Edición e Imprenta del Banco Central de Reserva del Perú. Recuperado de: <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Reporte-Estabilidad-Financiera/2020/noviembre/ref-noviembre-2020.pdf>
- Barzola, M. R., y Cóndor, Y. (2012). Las ventajas del microcrédito como factor de desarrollo financiero de las MYPES comercializadoras de productos de ferretería en el distrito de Huancayo. Recuperado de: <https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/2364/Barzola%20Lindo%20-%20Condor%20Espinoza.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- BBVA Continental. (2015). 3.2. Riesgo de Crédito y Contraparte - Informe con Relevancia Prudencial. Recuperado de: <https://accionistaseinversores.bbva.com/microsites/pilarIII2015/es/3/isc.html>
- Blázquez, F., Dorta, J., y Verona, M. (2006). Factores del crecimiento empresarial. Especial referencia a las pequeñas y medianas empresas. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, vol. 16, núm. 28, julio-diciembre, 43-56. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802804.pdf>

- Bustillos, Carbajal, A. (2019) Propuesta de mejora del financiamiento y rentabilidad de la MYPE sector comercio caso Ferretería La Pirámide EIRL. Recuperado de: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/19833>
- Briceño, P. L. (2009). Finanzas y financiamiento. *Las herramientas de gestión que toda pequeña empresa debe conocer. Proyecto Usaid-Perú Mype Competitiva*. Lima. Recuperado de: <https://www.nathaninc.com/wp-content/uploads/2017/10/LIBRO-FINANZAS-3.pdf>
- Cainicela, A y Sedano, M (2018) Identificación de las prácticas de gestión que impulsaron el desempeño de las cajas rurales de ahorro y crédito reguladas por la SBS del Perú durante los años 2010-2015. Caso de estudio: Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes. Recuperado de: <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/11896>
- Calixto, M. M., y Casaverde, L. F. (2011). Variables determinantes de la probabilidad de incumplimiento de un microcrédito en una entidad microfinanciera del Perú, una aproximación bajo el modelo de regresión logística binaria (Tesis de maestría). Universidad del Pacífico, Lima. Recuperado de: https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1056/Mar%C3%ADa_Tesis_maestria_2011.pdf?sequence=1
- Camacho B., L. E. (2010). Impacto de las micro finanzas en el bienestar e importancia de las pymes en la economía mundial. *Ingeniería Industrial*, (028), 61-83. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/3374/337428494005.pdf>
- Canals, J. (2000). *Managing Corporate Growth*. Oxford University Press. (pp. 41- 56). Recuperado de: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0263237301000846>
- Castillo, A. M., y Cárdenas, F. O. (2016). Factores determinantes de la morosidad en las cajas municipales de ahorro y crédito en el Perú. (Tesis de maestría). Universidad del Pacífico, Lima. Recuperado de: https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1933/Ana_Tesis_maestria_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=n
- Castro, C. D., Catalán, M., y Díaz, M. (2013). Factores facilitadores y bloqueadores del emprendimiento femenino: orientar para el emprendimiento desde una perspectiva de género. *Investigación e Innovación Educativa*. Recuperado de:

- <https://idus.us.es/handle/11441/66789>
- CARE Perú (2016). Informe 3ºFASE DE PRE-SELECCIÓN IMF. Proyecto micro finanzas - Iniciativa LendwithCare
- CARE Perú (2020). La importancia de invertir en mujeres emprendedoras. Lima, Perú. CARE Perú. Recuperado de: <https://care.org.pe/notas/mujereseempreedoras/>
- CARE Perú (10 de noviembre de 2022). *Nuestras áreas de trabajo*. Recuperado de: <https://care.org.pe/>
- Carrera Navarrete, S. I. (2017). Análisis de la gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma SA en el año 2015 (Tesis de Licenciatura) Quito, Ecuador. Recuperado de: <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/14504>
- Cermeño, R., León, J., y Varas, G. M. (2011). Determinantes de la morosidad: Un estudio panel para el caso de las cajas municipales de ahorro y crédito del Perú, 2003-2010. *Centro de Investigación y Docencia Económicas*, División de Economía. Recuperado de: <http://repositoriodigital.cide.edu/bitstream/handle/11651/950/106891.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chempén, M. I., Quintanilla, R., y Vilcas, G. R. (2020). Educación financiera y endeudamiento en MYPES: Caso Elévate Global en Lima Sur en el año 2019. (Tesis de Licenciatura). PUCP. Lima, Perú. Recuperado de: <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/17470>
- Chofreh, A. G., Goni, F. A., Klemeš, J. J., Malik, M. N., y Khan, H. H. (2020). Development of guidelines for the implementation of sustainable enterprise resource planning systems. *Journal of Cleaner Production*, 244, 118655. Recuperado de: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0959652619335255>
- Cohen, E., y Martínez, R. (2002). Formulación, evaluación y monitoreo de proyectos sociales. *División de Desarrollo Social*, CEPAL. Recuperado de: <https://cepea.com.ar/cepea/wp-content/uploads/2019/03/Manual-de-formulacion-evaluacion-y-monitoreo-de-proyectos.pdf>
- Colonia, B. (2017). Características de los modelos de negocio en las micro y pequeñas empresas de mujeres: un estudio descriptivo en el contexto peruano (Tesis de

- Doctorado). CENTRUM PUCP. Lima, Perú. Recuperado de: <https://www.proquest.com/openview/e15afaf68a9c4dfde80c28d9f6ae4c2d/1?pq-origsite=gscholar&cbl=18750&diss=y>
- COMEX (2020). Las micro y pequeñas empresas en el Perú Resultados en 2019. Lima: Informe anual. Recuperado de: <https://www.comexperu.org.pe/upload/articles/reportes/reporte-mypes-2020.pdf>
- Concha, E. T. (2009). Microfinanzas: diagnóstico del sector de la micro y pequeña empresa y su tecnología crediticia. *Contabilidad y negocios*, 4(8), 23-32. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/2816/281621776004.pdf>
- Coronado, B. O. (2014). Emprendimiento femenino: propuesta de un perfil en base al propio discurso de mujeres, desde una perspectiva cualitativa. *Revista Electrónica Gestión de las Personas y Tecnología*, 7(19), 32-43. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/4778/477847107003.pdf>
- Dasí, S. y Martínez, J. (2011). Teorías del Crecimiento de la Empresa. *Revista de Economía ICE*, 858, 133-142. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3637998>
- Deng, T. (2019). Study of the prediction of micro-loan default based on Logit model. In 2019 International Conference on Economic Management and Model Engineering (ICEMME) (pp. 260-264). IEEE. Recuperado de: <https://ieeexplore.ieee.org/abstract/document/8988492/>
- Deere, C., y León, M. (2005). La brecha de género en la propiedad de la tierra en América Latina. *Estudios Sociológicos*, 23(68), 397-439. Recuperado de: <http://www.jstor.org/stable/40420879>
- Delfiner, M., Pailhé, C., y Perón, S. (2006). Microfinanzas: un análisis de experiencias y alternativas de regulación. Recuperado de: https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/EDIPUB_VOLUMEN4/63-118.pdf
- Diario El Peruano (2019). Aprueban el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1399, Decreto Legislativo que impulsa el fortalecimiento de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa y crea el Fondo CRECER. Recuperado de: <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/aprueban-el-reglamento-del-decreto-legislativo-n-1399-decr-decreto-supremo-n-007-2019-ef-1730553->

- Félix, M., y Carlos, L. (2002). Data mining: torturando a los datos hasta que confiesen. Coordinador del programa de Data mining. Recuperado de: <https://www.uoc.edu/pdf/web/esp/art/uoc/molina1102/molina1102.pdf>
- Ferraro, C. A., Goldstein, E., Zuleta, L. A., y Garrido, C. (2011). Eliminando barreras: El financiamiento a las pymes en América Latina. Recuperado de: <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/35358>
- Freixas, X., y Rochet, J. (2008). Microeconomics of banking. *MIT press*. Recuperado de: [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=vdrxCwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR15&dq=Freixas,+X.,+y+Rochet,+J.+\(2008\).+Microeconomics+of+banking.+MIT+press.&ots=Xo0u71qAmE&sig=y34waR0JvuXbJZZPWogxXnoB4ci](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=vdrxCwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR15&dq=Freixas,+X.,+y+Rochet,+J.+(2008).+Microeconomics+of+banking.+MIT+press.&ots=Xo0u71qAmE&sig=y34waR0JvuXbJZZPWogxXnoB4ci)
- García, J. et. al (2015). Adverse selection of reviewers. *Journal of the Association for Information Science and Technology*, 66(6), 1252-1262. Recuperado de: <https://asistdl.onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/asi.23249>
- Garavito, C. (2010). Vulnerabilidad en el empleo, género y etnicidad en el Perú. *Economía*, 33(66), 89-127. Recuperado de: <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/economia/article/view/798>
- Glave Barrantes, C. R. (2016). Cambios en el empoderamiento de la mujer: el caso de las beneficiarias del Programa Juntos en el Perú, 2014. Recuperado de: https://www.academia.edu/download/56758185/GLAVE_BARRANTES_CRISTINA_ROXANA_CAMBIOS.pdf
- Gómez, G., Mijahuanga, L. L. H., y Ramos, Y. S. S(2020). Impacto de los microcréditos en el desarrollo empresarial de las micro y pequeñas empresas en Perú. Recuperado de: https://www.academia.edu/download/65472155/Impacto_de_los_microcreditos_en_el_desarrollo_empresarial_de_las_micro_y_pequeñas_empresas_en_Peru.pdf
- Gomez, G (2008). Información Asimétrica: Selección Adversa. *Actualidad Empresarial*, N 170-Primera Quincena de noviembre 2008. Recuperado de: https://www.researchgate.net/profile/Gerardo-Gomez-4/publication/358339259_Informacion_Asimetricelecccion_Adversa_y_Riesgo_Moral/links/61fc5464aad5781d41cd2bda/Informacion-Asimetricelecccion-Adversa-y-Riesgo-Moral.pdf

- Guillen, J. (2002). Morosidad crediticia y tamaño: Un análisis de la crisis bancaria peruana. Concurso de investigación para jóvenes Economistas, 1-14. Recuperado de: <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Documentos-de-Trabajo/2001/Documento-Trabajo-05-2001.pdf>
- Hernandez, A. (2019). Situación actual e impacto del microcrédito en Colombia. *Libros Banco de la República*. Recuperado de: <https://repositorio.banrep.gov.co/handle/20.500.12134/9723>
- Herrera García, B. (2013). Análisis estructural de las Mypes y Pymes. Recuperado de: <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/3706>
- Herrera Guerra, C. E., y Montoya Restrepo, L. A. (2013). El emprendedor: una aproximación a su definición y caracterización. *Punto De Vista*, 4(7). Recuperado de: <https://doi.org/10.15765/pdv.v4i7.441>
- Ibáñez Jiménez, J. W. (2015). El contrato de microcrédito. *Thomson Reuters Aranzadi* (Cizur Menor (Navarra), España). Recuperado de: <http://hdl.handle.net/11531/14020>
- Instituto de Desarrollo Regional Cesar Vallejo (2019) Reglamento de crédito de la segunda fase del proyecto de microfinanzas “Lendwithcare”
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2018). Perú: Crecimiento y distribución de la población, 2017. Lima: Informe Técnico. Recuperado de: https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1530/libro.pdf
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (2018). Evolución de la pobreza monetaria 2007-2017. Lima: Informe Técnico. Recuperado de: https://www.inei.gob.pe/media/cifras_de_pobreza/informe_tecnico_pobreza_monetaria_2007-2017.pdf
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (2021). Pobreza monetaria alcanzó al 30,1% de la población del país durante el año 2020. Lima: Nota de Prensa. Recuperado de: <https://www.inei.gob.pe/prensa/noticias/pobreza-monetaria-alcanzo-al-301-de-la-poblacion-del-pais-durante-el-ano-2020-12875/>
- Jiménez Chinga, R., Zeta Vite, A., Farfán Sánchez, R., More Villegas, J. P., y Atoche Pacherres, C. A. (2021). Emprendimientos y emprendedores en un contexto peruano. *Revista Científica Cultura, Comunicación Y Desarrollo*, 6(2), 33-40.

- Recuperado de: <https://rccd.ucf.edu.cu/index.php/aes/article/view/290>
- Lacalle, C. M, Rico, G. S. y Durán, N. J. (2008). Estudio piloto de evaluación de impacto del programa de microcréditos de Cruz Roja Española en Ruanda. *Revista de Economía Mundial*, (19), 83-104. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/866/86601905.pdf>
- Leal, A. L., Aranguiz, M. A., y Gallegos, J. (2017). Análisis de riesgo crediticio, propuesta del modelo credit scoring. *Revista Facultad De Ciencias Económicas*, 26(1), 181-207. Recuperado de: <https://doi.org/10.18359/rfce.2666>
- Lee, S. y Siau, K. (2001). A review of data mining techniques. *Industrial Management y Data Systems*. Recuperado de: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/02635570110365989/full/html>
- Maldonado, L. I., Rodriguez, V. A., y Sigueñas, C.P. (2020). Buenas prácticas en la gestión de riesgo crediticio de Instituciones microfinancieras: caso cuatro cajas municipales de ahorro y crédito. Recuperado de: <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/17174>
- Merino, M., Córdova, J., Aguirre, J., García, A., y López, Karla E. (2020). Nivel de percepción sobre la pobreza en el Perú, causas y efectos sociales. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(6), 46-53. Epub 02 de diciembre de 2020. Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000600046&lng=es&tlng=pt.
- Mi Banco. (2021). *Home Page - Mibanco*. <https://www.mibanco.com.pe/>
- Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (2018). MYPEs contribuyen al crecimiento de la economía nacional. MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL. Recuperado de: <http://www.foncodes.gob.pe/portal/index.php/comunicacion-e-imagen/noticias-y-comunicaciones/item/1018-mypes-contribuyen-al-crecimiento-de-la-economía-nacional>
- Ministerio de la Producción (2018). Las Mipyme en cifras 2017. PRODUCE. Lima. (pp.24-39 y 82-109). Recuperado de: <https://ogeiee.produce.gob.pe/index.php/en/shortcode/oe-documentos-publicaciones/publicaciones-anuales/item/898-las-mipyme-en-cifras-2018>

- Ministerio de la Producción (2021). MICRO, PEQUEÑA Y MEDIANAS EMPRESAS (MIPYME). PRODUCE. Lima. Recuperado de:
<https://ogeiee.produce.gob.pe/index.php/en/shortcode/estadistica-oece/estadisticas-mipyme>
- Moloi, T. et. al (2020). Artificial Intelligence in Economics and Finance Theories. *Advanced Information and Knowledge Processing*. doi:10.1007/978-3-030-42962-1. Recuperado de: <https://link.springer.com/content/pdf/10.1007/978-3-030-42962-1.pdf>
- Moncayo, P. (2008). Emprendimiento: un concepto que integra el ser y el hacer del sujeto. *Management, Revista de la Facultad de Ciencias Empresariales*, XVII (29), 33-48. Recuperado de: <https://www.worldcat.org/es/title/emprendimiento-un-concepto-que-integra-el-ser-y-el-hacer-del-sujeto/oclc/820585244>
- Morales, E. A., Ramos, B. M., Aguirre, J. A., y Sanchez, D. M. (2019, October). Credit risk analysis model in microfinance institutions in Peru through the use of Bayesian networks. In *2019 Congreso Internacional de Innovación y Tendencias en Ingeniería (CONIITI)* (pp. 1-4). IEEE. Recuperado de: <https://ieeexplore.ieee.org/abstract/document/8960694/>
- Morales, E. et. al (2019). Credit risk analysis model in microfinance institutions in Peru through the use of Bayesian networks. In *2019 Congreso Internacional de Innovación y Tendencias en Ingeniería (CONIITI)* (pp. 1-4). IEEE. Recuperado de: <https://ieeexplore.ieee.org/abstract/document/8960694/>
- Moreno, L. et. al (2021). Estudio comparativo del microcrédito en la Comunidad Andina. Una mirada al 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(3), 2931-2951. Recuperado de: <https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/498>
- Morrison, Al., Breen, J. and Ali, S. (2003). Small Business Growth: Intention, Ability, and Opportunity. *Journal of Small Business Management*, Vol. 41, Issue 4. Recuperado de: <https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1111/1540-627X.00092>
- Namuche, A. (2019). Caracterización del financiamiento de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso empresa Agrovet Andina EIRL (Tesis de Licenciatura). ULADECH. Chimbote, Perú. Recuperado de:

- <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/18580>
- Ntiamoah, E. et. al (2014). Loan default rate and its impact on profitability in financial institutions. *Research journal of Finance and accounting*, 5(14), 67-72
- Mascareñas, J. (2007): Contratos financieros principal-agente. Monografía. Universidad Complutense de Madrid. 40 págs. Recuperado de: <https://www.academia.edu/download/51711710/14622-16931-1-PB.pdf>
- Paredes, G. (2016). Análisis de riesgo y estrategias para su disminución en el Instituto de Desarrollo Regional César Vallejo-IDER CV (Tesis de Licenciatura). UNITRU. Trujillo, Perú. Recuperado de: <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/8468>
- Paredes, M., y Ugarte, S. (2015). Factores que influyen en el nivel de morosidad de la cartera de créditos en una Caja Municipal del Perú. (Tesis de Licenciatura). UPN. Lima, Perú. Recuperado de: <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/10970>
- Patel, B et. al (2020). Loan default forecasting using data mining. In 2020 International Conference for Emerging Technology (INCET) (pp. 1-4). IEEE. Recuperado de: <https://ieeexplore.ieee.org/abstract/document/9154100/>
- Patiño, O. (2008). Microcrédito Historia y experiencias exitosas de su implementación en América Latina. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, (63), 41-58. Recuperado de: <https://journal.universidadean.edu.co/index.php/Revista/article/view/442>
- Palacios, C., y Macías, G. (2020). Gestión de riesgo de crédito, para mejorar la calidad de la cartera de microcrédito, en la cooperativa comercio Ltda. Polo del Conocimiento: *Revista científico-profesional*, 5(3), 225-254. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7398427>
- Peña, A., Peña, S., Jara, A., y Quico, J. (2019). Notas sobre empoderamiento femenino en el Perú. *Magister Science Journal*, 2(1). Recuperado de: <https://magisterpub.com/ojs/index.php/msj/article/view/52>
- Peralta, V. (2020) Determinantes de la morosidad en las CRAC en Perú. Recuperado de: <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/20346>
- Pérez, R., y Paez, C. (2018). Procedimiento para la gestión del proceso de financiación del desarrollo local. Recuperado de:

<https://www.redalyc.org/pdf/6378/637867020007.pdf>

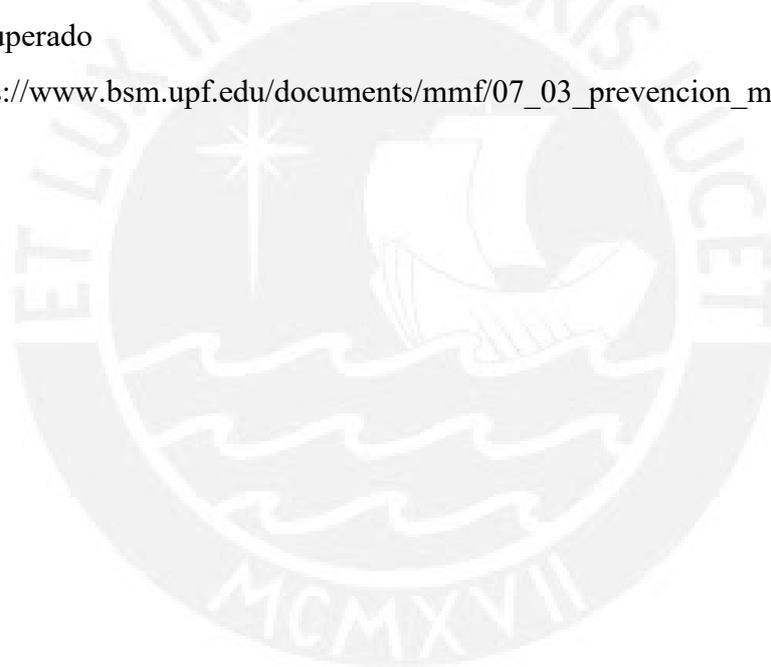
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (2008). Informe sobre el desarrollo humano 2007-2008, PNUD, New York. Recuperado de: <https://archivoteologicogranadino.uloyola.es/rfs/article/view/2097>
- Quispe, Z., León, D., y Contreras, A. (2012). El exitoso desarrollo de las microfinanzas en el Perú. *Revista Moneda*, (151), 13-18. Recuperado de: <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Revista-Moneda/moneda-151/moneda-151-03.pdf>
- Superintendencia de Banca y Seguros (2015). Glosario de términos e indicadores financieros. Recuperado de: https://www.sbs.gob.pe/app/web_doc/Paginas/documentos.aspx?cod=SF-0002
- Stiglitz, J (2002). La información y el cambio en el paradigma de la ciencia económica. *RAE: Revista Asturiana de Economía*, (25), 95-164. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2305220>
- Organización de las Naciones Unidas. (2018). Las mujeres están por debajo de los hombres en todos los indicadores de desarrollo sostenible. *Mirada global Historias humanas*. Recuperado de: <https://news.un.org/es/story/2018/02/1427081>
- Ramírez, N., y Guevara, D. A. (2021). Las microfinanzas rurales en Colombia y el proceso de financiarización: un estudio de caso. *Apuntes del Cenes*, 40(71). Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7893551>
- Riaga, C. O., Mayorga, D. A. C., y Orozco, Y. V. D. (2008). Una revisión a la investigación en emprendimiento femenino. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: investigación y reflexión*, 16(1), 85-104. Recuperado de: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-68052008000100007
- Roberts, Paul (2000). Guía de gestión de proyectos. Obtener beneficios perdurables a través de cambios efectivos. Barcelona: Gestión. Recuperado de: <http://acrip.co/acrip.org/images/2/guia-para-la-gestion-de-proyectos-roberts-es-12308.pdf>
- Rodríguez, C. E., y Patrón, X. S. (1997). El problema del financiamiento de la microempresa en el Perú. *Ius Et Veritas*, (15), 323-335. Recuperado de:

<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/iusetveritas/article/download/15749/16184>

- Rodríguez V, V. P., Raccanello, K., y Aguilar P, C. J. (2015). El financiamiento a las microempresas en el Distrito Federal. Una aplicación del modelo FOCO. Recuperado de: <https://repositorio.upct.es/handle/10317/4953>
- Román, M. (1999). Guía práctica para el diseño de proyectos sociales. Recuperado de: <http://repositorio.uahurtado.cl/handle/11242/8340>
- Salinas, Y. (2007). Pymes exitosas y el desarrollo empresarial. *Revista Alternativa Financiera*, 4(4), 19-23. Recuperado de: <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/5793>
- Serida, J., Guerrero, C., Alzamora, J., Borda, A., y Morales, O. (2017). Global Entrepreneurship Monitor: Perú 2016-2017. Recuperado de: <https://repositorio.esan.edu.pe/handle/20.500.12640/1249>
- Serida, J., Alzamora, J., Guerrero, C., Borda, A. y Morales, O. (2020). *Global Entrepreneurship Monitor: Perú 2018-2019*. (pp. 17-57). Recuperado de: <https://repositorio.esan.edu.pe/handle/20.500.12640/2070>
- Silva, R. (2019). Emprendimiento femenino en el Perú - Innovación y apertura de La Floristería (Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el título de Licenciado en Administración de Empresas). Universidad de Piura. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Programa Académico de Administración de Empresas. Piura, Perú. Recuperado de: <https://pirhua.udep.edu.pe/handle/11042/4253>
- Social Enterprise Knowledge Network [SEKN]. (2010). Negocios Inclusivos. Iniciativas de mercado con los pobres de Iberoamérica (Washington, DC: Banco Interamericano de Desarrollo y David Rockefeller Center for Latin American Studies, Universidad de Harvard), pp.322-327. Recuperado de: http://live.v1.udes.edu.ar/files/ResponSocial/Publicaciones/SEKN%20Negocios%20inclusivos_manuscrito%20FINAL%20con%20tapa.pdf
- Sociedad de Comercio Exterior del Perú (2022). Las mypes en el Perú: ¿cómo promover su inserción en el sector formal? Recuperado de: ComexPerú - Sociedad de Comercio Exterior del Perú (comexperu.org.pe)
- Soto, Y. (2019). Riesgo de crédito y tratamiento de las cuentas incobrables de la

- Cooperativa de Ahorro y Crédito Peru-Inka Ltda. Sicuani periodo 2018.
Recuperado de: <https://repositorio.uandina.edu.pe/handle/20.500.12557/3133>
- Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (2021).
Características de la micro y pequeñas empresas. Recuperado de
<https://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/caracteristicas-microPequenaEmpresa.html>
- Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (2021). Definición
de la micro y pequeña empresa. Recuperado de:
<https://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/definemicroPequenaEmpresa.htm>
- United Nations Children's Fund (2020). La COVID-19 ha generado mayor pobreza y
desigualdad en la niñez y adolescencia. Recuperado de:
<https://www.unicef.org/peru/comunicados-prensa/la-covid-19-ha-generado-mayor-pobreza-y-desigualdad-en-la-ni%C3%B1ez-y-adolescencia-Banco-mundial>
- Universidad San Ignacio de Loyola. (2020, 16 octubre). En el Perú las mujeres lideran los
emprendimientos. USIL - Universidad San Ignacio de Loyola.
<https://www.usil.edu.pe/noticias/en-el-peru-las-mujeres-lideran-los-empresarios>.
- Valer, K y Viviano, T. (2019). *Mujeres rurales en el Perú: población vulnerable a la
violencia*. Observatorio Nacional de la violencia contra las mujeres y los
integrantes del grupo familiar. Lima. Recuperado de
<https://observatorioviolencia.pe/desigualdad-y-violencia-hacia-las-mujeres-rurales-en-el-peru/>
- Vera, M., Melgarejo, Z., y Mora, E. (2014). Acceso a la financiación en Pymes
colombianas: Una mirada desde sus indicadores financieros. *Innovar: Revista de
ciencias administrativas y sociales*, 149-160. Recuperado de:
http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0121-50512014000300012&script=sci_abstract&tlng=pt
- Vela Zavala, S., y Caro Anchay, A. (2015). Herramientas financieras en la evaluación del
riesgo de crédito. Recuperado de
<http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/478/herramientas%20financieras.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Vier-Machado, H.P. (2016). Growth of small business: a literature review and perspectives of studies. *Gestão y Produção*, 23(2), 419-432. Recuperado de: <https://www.scielo.br/j/gp/a/KCJ3Myvy35LHLJXTpMDHsTB/?lang=en&format=html>
- Wallace, W. (2014). Gestión de proyectos. Edinburhg Business School. Recuperado de: <https://www.ebsglobal.net/documents/course-tasters/spanish/pdf/pr-bk-taster.pdf>.
- Westley, G. et al. (1999). Credit union policies and performance in Latin America. *Journal of Banking y Finance*, 23(9), 1303-1329. Recuperado de: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0378426699000060>
- Wicijowski, C. y Rodríguez, L. (2002): Prevención y cura de la morosidad. España. Recuperado de: https://www.bsm.upf.edu/documents/mmf/07_03_prevenion_morosidad.pdf



ANEXOS

ANEXO A: Guía de entrevista a cliente

Guía de entrevista para micro y pequeño empresario con morosidad dentro de IDER CV

Objetivo de la entrevista: Conocer a mayor profundidad la percepción del micro y pequeño empresario sobre sus características personales, la gestión de su negocio y su percepción sobre las características del crédito que obtiene por parte de IDER CV.

Buen día, mi nombre es _____. De antemano, muchísimas gracias por brindarnos su tiempo para esta entrevista para nuestra tesis de licenciatura en Gestión Empresarial. Este trabajo busca poder conocer y analizar los factores influyentes en la morosidad en las micro y pequeñas empresas clientes de IDER CV dentro del programa LendwithCare. Para comenzar la entrevista, le solicito su permiso para poder grabar la entrevista.

Introducción

1. Buen día, Sr/Sra _____, ¿Cómo se encuentra?
2. ¿Cómo va el negocio ahora en esta época del año?
3. ¿Cómo se encuentra la familia de salud?

Dimensión 1: Prestatario y su entorno familiar

A. Edad

1. Recuérdeme por favor, _____ ¿Cuántos años tiene?

B. Estado civil

2. ¿Actualmente cuál es su estado civil?
 - a. ¿Convive con su pareja?

C. Nivel de instrucción

3. ¿Cuál es su grado de instrucción?

D. Circunstancias familiares

4. ¿Cuántas personas viven en su hogar? ¿Podría comentarme un poco de ellas/os?
5. ¿Algún problema en la familia que le preocupe?
6. *lazos familiares

Dimensión 2: Gestión de la MYPE

E. Entorno empresarial

1. ¿Cómo describiría el entorno donde está ubicado su negocio?
2. ¿Existen condiciones favorables por parte del Estado para negociantes como usted?
 - a. No → ¿Cómo debería ser apoyado por parte del Estado?
 - b. Sí → ¿Me podría indicar cuáles son?
3. ¿Usa algún tipo de tecnología para realizar la gestión de su negocio?
 - a. Sí → ¿Qué tipo de tecnología?
 - b. No, ¿por qué?
4. ¿Quiénes son tus clientes? (frecuentes)
 - a. ¿Por qué regresan?
5. ¿Cómo se abastece? (mercadería)
6. ¿Hay negocios similares al suyo? (*Cómo le afecta la competencia*)
 - a. Sí → ¿es más grande o pequeño que el suyo?
 - b. Sí → ¿Cómo le afecta la competencia?

F. Endeudamiento múltiple

1. ¿Qué tipos de endeudamiento tiene?
 - a. ¿Tiene préstamo de algún familiar?
 - b. ¿Tiene algún préstamo con algún prestamista?
 - c. ¿Con qué instituciones financieras ha trabajado anteriormente?
 - d. Sea cualquiera la respuesta → ¿Por qué la eligió?
2. ¿Sigue accediendo a este tipo de préstamo?
3. ¿Con cuántos créditos cuenta actualmente? ¿Por qué?
4. ¿Cuál es el saldo de ellos?
5. ¿Considera que está sobreendeudado?

- a. Sí → ¿Considera que ello incide en su impuntualidad de pagos?
6. ¿Qué cantidad de sus ingresos la destina al pago de sus préstamos?
 - a. En caso de no recordar, ¿esta cantidad es poca, regular o alta?

G. Gestión empresarial

1. ¿A qué rubro se dedica?
2. ¿Cuál es el giro de su negocio?
3. ¿Planifica su negocio?
 - a. Sí → ¿De qué manera lo realiza?
 - b. No → ¿Por qué?
4. ¿De qué forma organiza su negocio?
5. ¿Plantea metas u objetivos para el negocio?
6. ¿Con quiénes trabaja?
7. ¿Cuenta con otro negocio?
8. ¿Tiene otro tipo de ingresos?
9. ¿Cómo gestiona su contabilidad?
10. ¿Después de cubrir sus gastos, tiene ganancias?
 - a. Sí → ¿Qué hace con sus ganancias?
 - b. No → ¿En qué emplea la mayor parte de sus gastos?

H. Desviación de préstamos

1. ¿Cómo se animó a solicitar el crédito con IDER CV?
2. ¿Cuál fue el motivo del préstamo?
3. ¿En qué utilizó el crédito?

Dimensión 3: Percepción en relación a las características del préstamo

A. Tipo de interés

1. ¿Recuerda la tasa de interés del préstamo? ¿Se modificó en algún momento? ¿Por qué?
2. ¿Qué puede comentar usted de la tasa de su préstamo?

3. ¿En menor o mayor relación con las distintas financieras?

B. Monto del préstamo

4. ¿Cuál fue el monto del crédito al que accedió?

C. Duración

5. ¿Cuál es el plazo del préstamo?

D. Motivo del préstamo

6. ¿Cuál es el fin de los créditos solicitados? ¿Logró alcanzar sus objetivos? ¿Por qué?

E. Retraso en el desembolso

7. ¿Le entregaron el préstamo al momento que IDER lo señaló o cómo se llevó a cabo?

Dimensión extra: comportamiento de los clientes en morosidad

1. ¿Últimamente ha presentado dificultades en sus pagos?
 - a. Sí → ¿Cuál considera usted que es la causa de ello?
2. ¿Cómo maneja esta situación?
3. ¿Cuál sería para usted la mejor solución?

Cierre de entrevista

Agradecimiento

Muchas gracias por la información que nos ha brindado para nuestra investigación que tiene como objetivo principal el reconocer el impacto de los créditos en su negocio y en su día. Hemos llegado a la fase final de esta entrevista, antes de cerrar nos gustaría saber si tiene algo que agregar como comentario o alguna duda que pueda haber quedado al momento de realizarse las preguntas. Si es que no hay nada más que expresar le queremos agradecer que haya podido participar en este estudio y agradecemos mucho el tiempo que nos ha brindado, todas sus experiencias, opiniones, perspectivas y demás son muy valiosas para nosotros y estamos seguros que va a ser muy útil y generar un impacto en nuestra investigación.

ANEXO B: Guía de entrevista a administradores

Guía de entrevista para administradores de agencia dentro de IDER CV

Objetivo de la entrevista: Conocer a mayor profundidad la gestión de los créditos en IDER CV, en específico, dentro del programa LendwithCare. Asimismo, conocer las experiencias de cada uno de los analistas de crédito con clientes con morosidad.

Buen día, mi nombre es _____. De antemano, muchísimas gracias por brindarnos su tiempo para esta entrevista para nuestra tesis de licenciatura en Gestión Empresarial. Este trabajo busca poder conocer y analizar los determinantes de la morosidad en las micro y pequeñas empresas clientes de IDER CV dentro del programa LendwithCare. Para comenzar la entrevista, le solicito su permiso para poder grabar la entrevista. En caso la respuesta sea negativa, le aseguramos que no será citado. Resaltamos que firmará un consentimiento informado para utilizar la información que genere esta entrevista.

Introducción

1. Buen día, Sr/Sra _____, ¿Cómo se encuentra?
2. ¿Cómo va el trabajo de fin de año?

Microempresarios y acceso al crédito

1. ¿Cuál ha sido el contexto peruano en relación al acceso al crédito por parte de micro y pequeños empresarios? ¿Cómo se ha venido desarrollando?
2. ¿Cómo es en la actualidad?
3. ¿Es distinto el perfil de los clientes de IDER CV en general a los del programa de CARE?
4. ¿Cuáles son las características de los clientes parte del programa LendwithCare?
 - a. Diferencia con clientes normales
5. ¿Cuáles son los retos de financiar a microempresarios?

Gestión del crédito

1. ¿Cómo se acercan a los potenciales clientes?

2. ¿Cómo es el acceso a un crédito para el empresario en IDER?
 - a. ¿Siempre se siguen todos los pasos/requerimientos? ¿Alguna vez se omite alguno?
 - b. ¿Cómo se realiza su evaluación crediticia? ¿Qué aspectos se consideran?
3. ¿Cuál podría ser el perfil de un micro o pequeño empresario que solicita un crédito en IDER dentro del programa LendwithCare?
4. ¿Cuáles son los principales motivos de las solicitudes del préstamo?
5. ¿Cuáles suelen ser las características del préstamo dentro del programa LendwithCare?

Experiencias con clientes en morosidad

1. ¿Suelen presentarse casos de morosidad en la agencia?
 - a. Sí → ¿En qué medida? ¿Es menor o mayor a la que había antes de la pandemia?
 - b. No → ¿Por qué?
2. ¿Considera que existen algunos determinantes de morosidad para micro o pequeños empresarios?
 - a. Sí → ¿Podría nombrarlos?
 - b. No → ¿Por qué?
3. ¿Cuáles son las características de los clientes en morosidad dentro de LendwithCare?
4. ¿Cuáles suelen ser las actitudes de los clientes una vez que se encuentran en morosidad?
5. ¿Qué acciones toman para los clientes con morosidad?
 - a. ¿Qué libertades tienen?
6. ¿Qué seguimiento realizan a los clientes?
7. ¿Considera que toman acción para prevenir la morosidad?
8. ¿Cómo se podría evitar la morosidad?
9. ¿Qué cambios se podrían realizar?

Cierre de entrevista

Agradecimiento

Muchas gracias por la información que nos ha brindado para nuestra investigación que tiene como objetivo principal el reconocer el impacto de los créditos en su negocio y en su a día Hemos llegado a la fase final de esta entrevista, antes de cerrar nos gustaría saber si tiene algo que agregar como comentario o alguna duda que pueda haber quedado al momento de realizarse las preguntas. Si es que no hay nada más que expresar le queremos agradecer que haya podido participar en este estudio y agradecemos mucho el tiempo que nos ha brindado, todas sus experiencias, opiniones, perspectivas y demás son muy valiosas para nosotros y estamos seguros de que va a ser muy útil y generar un impacto en nuestra investigación.



ANEXO C: Guía de entrevista a especialistas

Guía de entrevista - Especialistas

Objetivo de la entrevista: conocer a mayor profundidad los factores que influyen en la morosidad en micro y pequeñas empresas. Asimismo, profundizar en estrategias de gestión antes, durante y después del micro préstamo y los planes de prevención y contingencia frente a los clientes con morosidad.

Buen día, mi nombre es _____. De antemano, muchísimas gracias por brindarnos su tiempo para esta entrevista para nuestra tesis de licenciatura en Gestión Empresarial. Este trabajo busca poder conocer y analizar los factores influyentes de la morosidad en las micro y pequeñas empresas clientes de IDER CV dentro del programa Lendwithcare. Para comenzar la entrevista, le solicito su permiso para poder grabar la entrevista.

Prestatario y su entorno familiar

1. ¿De qué manera influye la edad del responsable de la micro y pequeña empresa en la gestión de esta? ¿De qué manera influye en la morosidad?
2. ¿El estado civil del responsable de la micro y pequeña empresa influye en la gestión de esta? ¿De qué manera influye en la morosidad?
3. ¿El grado de instrucción del responsable de la micro y pequeña empresa influye en la gestión de esta? ¿De qué manera influye en la morosidad?
4. ¿La cantidad y la relación con las personas que viven en el hogar del responsable de la micro y pequeña empresa influyen en la gestión de esta? ¿De qué manera influye en la morosidad?
5. ¿Las características del hogar del responsable de la micro y pequeña empresa influyen en la gestión de esta? ¿De qué manera influye en la morosidad?
6. ¿Las preocupaciones externas del responsable de la micro y pequeña empresa influyen en la gestión de esta? ¿De qué manera influye en la morosidad?

Gestión y MYPES

1. ¿Cuáles son las principales características de la gestión financiera de las pequeñas empresas?
2. ¿Qué distingue a la gestión financiera de pequeños empresarios respecto de las corporativas?
3. ¿Cuáles son los principales retos y/o oportunidades de la gestión financiera de las pequeñas empresas?
4. ¿Qué elementos de las finanzas considera usted necesarios para una buena gestión financiera de las pequeñas empresas?
5. ¿Cuáles considera usted son los principales factores que limitan el desarrollo de las pequeñas empresas respecto a su gestión financiera?
6. ¿De qué manera cree usted que la crisis actual ha impactado en la gestión y morosidad de las micro y pequeñas empresas?
7. ¿Considera que las micro y pequeñas empresas cuentan con herramientas de gestión tales como planificación, planes de contingencia, personal adecuado y objetivos?

Deuda de los pequeños empresarios

1. ¿Cuáles son las principales fuentes de financiamiento de los micro y pequeños empresarios?
2. ¿Cuáles son las principales características de estos financiamientos?
3. ¿Cuáles pueden ser las motivaciones de una micro y pequeña empresa para buscar financiamiento externo?
4. ¿Qué es lo que debe tomar en cuenta una micro y pequeña empresa al solicitar un financiamiento?
5. ¿Cuáles son los retos de la micro y pequeña empresa frente a la búsqueda de financiamiento?
6. ¿La micro y pequeña empresa sabe pedir deuda financiera?

Características del financiamiento

1. ¿Considera que tener deuda múltiple es un factor que influye en la morosidad de las micro y pequeñas empresas?

2. ¿Considera que la tasa de interés es un factor determinante en la morosidad de las micro y pequeñas empresas?
3. ¿Considera que el monto prestado influye como determinante en la morosidad de las micro y pequeñas empresas?
4. ¿Considera que el plazo de pago influye como determinante en la morosidad de las micro y pequeñas empresas?

Cierre de entrevista

Agradecimiento

Muchas gracias por la información que nos ha brindado para nuestra investigación que tiene como objetivo conocer los indicadores y la gestión de la morosidad en micro y pequeños empresarios. Hemos llegado a la fase final de esta entrevista, antes de cerrar nos gustaría saber si tiene algo que agregar como comentario adicional. Si es que no hay nada más que expresar le queremos agradecer que haya podido participar en este estudio y agradecemos mucho el tiempo que nos ha brindado, todas sus experiencias, opiniones, perspectivas y demás son muy valiosas para nosotros y estamos seguros de que va a ser muy útil y generar un impacto en nuestra investigación.

ANEXO D: Matriz de operacionalización

Tabla D1: Matriz de operacionalización – Eje X

Unidad de análisis: clientes con morosidad parte del proyecto LendwithCare			
Pregunta de investigación	¿Cuáles son las características de las MYPE con morosidad del Programa LendwithCare?		
	Dimensiones	Definiciones operativas de las dimensiones	Variables
X: Factores influyentes en la morosidad	Prestatario y su entorno	Edad (Munguti, 2013; Kiliswa y Sayeed, 2014), estado civil (Munguti, 2013), Sexo del prestatario (Munguti, 2013; Kiliswa y Sayeed 2014; Busingye, 2019), Grado de instrucción (Munguti, 2013; Shu-Ten et. al, 2015; Busingye, 2019), circunstancias familiares (Munguti, 2013; Addae-Korankye, 2014)	Edad Estado civil Sexo Nivel de instrucción Circunstancias familiares
X: Cuáles son las características del prestatario y su ambiente familiar, cómo gestiona el prestatario la MYPE para la cual ha solicitado el préstamo y cuáles son las características del préstamo	Gestión de la MYPE	Entorno empresarial (Munguti, 2013; Twesige et. al, 2021), endeudamiento múltiple (Akwa-Sekvi y Bosomptra, 2015; Saykyi, 2019), fracaso en gestión empresarial (Addae-Korankye, 2014 Twesige, et. al, 2021; Lyimo, 2019, Shu-ten, et. al, 2015; Busingye, 2019; Allen-Lle y Eresia-Eke, 2008) y desviación de préstamos (Twesige et. al, 2021; Busingye, 2019; Akwa-Sekvi, 2015)	Entorno empresarial Endeudamiento múltiple Fracaso en gestión empresarial Desviación de los préstamos
	Características del crédito	Tipo de interés (Addae-Korankye, 2014; Killiswa y Sayeed, 2014; Akwa-Sekvi y Bosomptra, 2015; Syomane et. al, 2018), monto del préstamo (Munguti, 2013; Addae-Korankye, 2014; Twesige et. al, 2021; Shu-Ten, 2015; Akwa-Sekvi, 2015), duración (Munguti, 2013; Shu-Ten, 2015; Akwa-Sekvi, 2015), motivo del préstamo (Lyimo, 2019; Akwa-Sekvi, 2015) y retraso en el desarrollo (Addae-Korankye, 2014; Twesige et. al, 2021)	Tipo de interés Monto del préstamo Duración Motivo del préstamo Retraso en el desembolso

Tabla D2: Matriz de operacionalización – Eje Y

Unidad de análisis: clientes con morosidad parte del proyecto LendwithCare			
Pregunta de investigación	¿Cuáles son las características de las MYPE con morosidad del Programa LendwithCare?		
	Dimensiones	Definiciones operativas de las dimensiones	Variables
Y: Morosidad en los clientes del proyecto LendwithCare de IDER CV y CARE PERÚ	Microempresa y acceso al crédito	Proceso desde el contacto con el cliente y las facilidades y limitaciones que presenta para acceder al crédito	Acceso al crédito Perfil del cliente Cliente IDER CV Cliente LendwithCare Retos de financiamiento
Y: ¿Qué medidas de gestión financiera utilizada IDER CV frente a los clientes que presentan morosidad?	Gestión del crédito	Mecanismo de evaluación de prestatario. Tomando en cuenta el riesgo crediticio que presenta y la imposibilidad de pago futura	Acercamiento a los clientes Proceso de acceso al crédito Evaluación crediticia Perfil del cliente de IDER en LendwithCare Motivación del préstamo Característica del préstamo
	Experiencia con cliente moroso	Mecanismos post préstamos con incidencia de morosidad. Plan de contingencia para actuar frente a clientes morosos y cómo gestionar las cuentas por cobrar tardías.	Cliente moroso Determinante de morosidad Característica de cliente moroso Actitud del cliente moroso Acción frente al cliente moroso Seguimiento a cliente moroso Prevención de morosidad Evitar la morosidad Cambios en el proceso del crédito

ANEXO E: Codificación de entrevistas

Tabla E1: Códigos de entrevistas a clientes

CÓDIGOS	DESCRIPCIÓN
DIMENPRES	Dimensión del prestatario y su entorno
EDAD	Edad del prestatario
ESCIVIL	Estado civil del prestatario
SEXO	Sexo del prestatario
INSTRUC	Nivel de instrucción del prestatario
CIRCFAM	Circunstancias familiares
DIMENMYPE	Dimensión de Gestión de la MYPE
ENTORN	Entorno empresarial de la MYPE
ENDEUD	Endeudamiento múltiple
GESTEMPRE	Nivel de gestión empresarial
DESPRES	Desviación de los préstamos
DIMENCRE	Dimensión de características del crédito
INT	Tipo de interés
MONT	Monto del crédito
DURAC	Duración del crédito
INIC	Fecha de inicio del crédito
CUOT	Cuota mensual para pagar por crédito
MOTIVPRES	Motivo del crédito
DESEN	Desembolso del crédito
DIMENCOMP	Dimensión de comportamiento del cliente en morosidad
DIFICPAGO	Dificultades de pago del prestatario
PENAC	Pensamientos y acciones del prestatario en morosidad
SOLUC	Solución para la morosidad según prestatario

Tabla E2: Códigos de entrevista a administradores

CÓDIGOS	DESCRIPCIÓN
MICROACC	Microempresa y acceso al crédito
ACCCRE	Acceso al crédito
PERCLI	Perfil del cliente
CLILEND	Clientes LendwithCare
CLIDER	Clientes IDER
RETFIN	Retos de financiamiento
GESCRED	Gestión del crédito
ACERCLI	Acercamiento a clientes
PROACC	Proceso de acceso al crédito
EVACRE	Evaluación crediticia
PERCLILEN	Perfil del cliente de IDER en LendwithCare
MOTPRE	Motivación de préstamo
CARPRE	Característica del préstamo
EXCLIMOR	Experiencia con cliente moroso
CLIMOR	Cliente moroso
DETMOR	Determinante de morosidad
CARCLIMOR	Característica de cliente moroso
ACCLIMOR	Actitud de cliente moroso
ACFRECLI	Acción frente a cliente moroso
SEGCLIMOR	Seguimiento a cliente moroso
PREVMOR	Prevención de morosidad
EVITMOR	Evitar la morosidad
CAMPROCRE	Cambios en el proceso de crédito