

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL  
ALTIPLANO**

**FACULTAD DE INGENIERIA ECONÓMICA  
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERIA ECONÓMICA**



**“EVALUACIÓN FINANCIERA Y NO  
FINANCIERA PARA EL OTORGAMIENTO DE  
CRÉDITOS EN LA ENTIDAD FINANCIERA  
MIBANCO AGENCIA JULIACA - 2014”**

**INFORME DE EXPERIENCIA PROFESIONAL**

PRESENTADO POR:

**Bach. RUTH LOURDES RIOS AVILA**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**INGENIERO ECONOMISTA**

**Puno Perú**

**2016**

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

FACULTAD DE INGENIERÍA ECONÓMICA  
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERIA ECONOMICA

“EVALUACIÓN FINANCIERA Y NO  
FINANCIERA PARA EL OTORGAMIENTO DE  
CRÉDITOS EN LA ENTIDAD FINANCIERA  
MIBANCO AGENCIA JULIACA -2014”

INFORME DE EXPERIENCIA PROFESIONAL

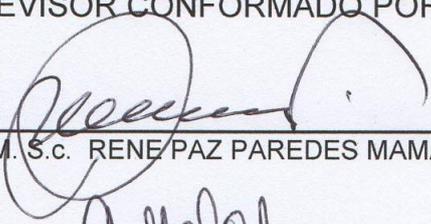
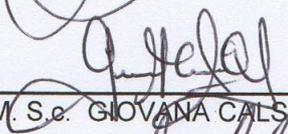
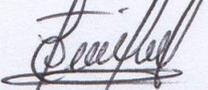
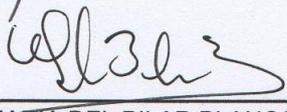
PRESENTADO POR:

**Bach. RUTH LOURDES RIOS AVILA**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

**INGENIERO ECONOMISTA**

APROBADO POR EL JURADO REVISOR CONFORMADO POR:

<b>PRESIDENTE DEL JURADO</b>	:	 M. S.c. RENE PAZ PAREDES MAMANI
<b>PRIMER MIEMBRO</b>	:	 M. S.c. GIOVANA CALSIN QUISPE
<b>SEGUNDO MIEMBRO</b>	:	 M. S.c. FREDDY CARRASCO CHOQUE
<b>DIRECTOR</b>	:	 M. S.c. MARIA DEL PILAR BLANCO ESPEZUA

Área: Economía de la empresa y mercados  
Tema: Microcréditos y género

## DEDICATORIA

*A Dios, mis padres Domingo Rios Canaza y mi madre Elvira Maria Avila de Rios, con amor y cariño; por el apoyo incondicional que me brindaron durante mi vida de estudiante; a mis hermanas Betzabe y Noemi quienes me motivaron a concluir uno de mis objetivos de mi vida. Y a mi hijo Eduarcito que está en el cielo.*

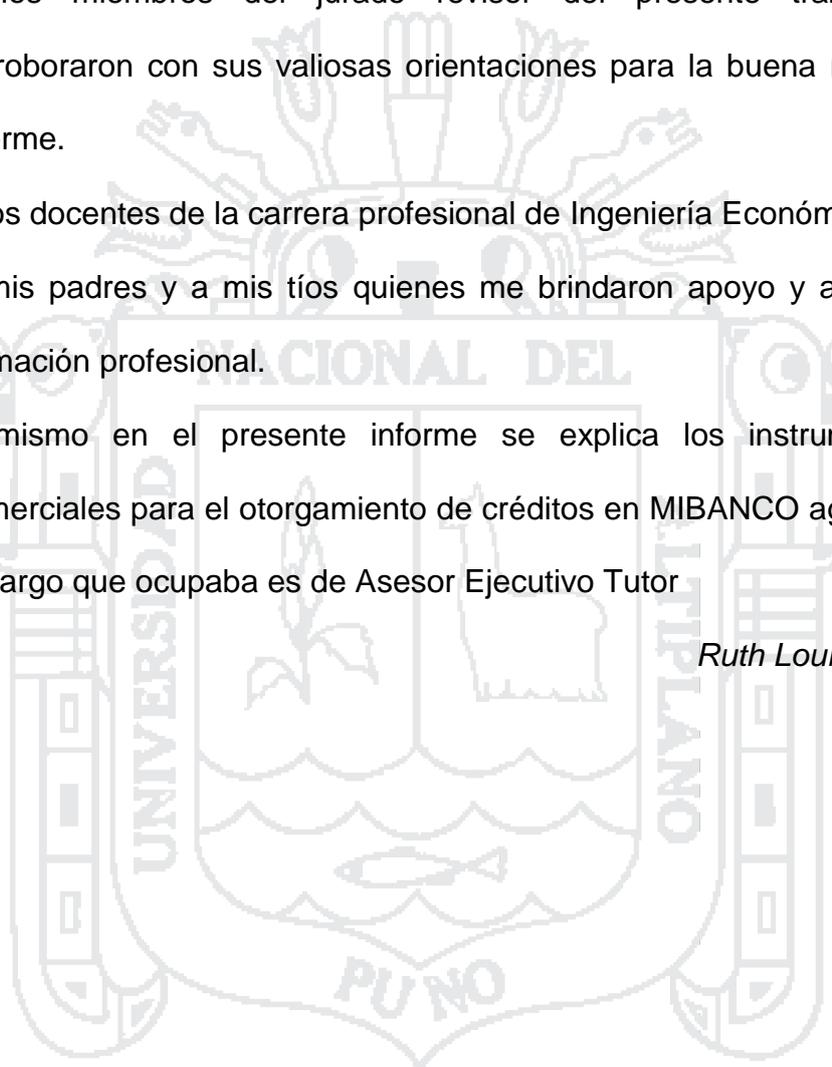
*A los docentes de la Facultad de Ingeniería Económica por sus enseñanzas en mi formación profesional y a todas aquellas personas que de manera directa o indirecta hicieron posible este informe.*



## AGRADECIMIENTO

- A la Universidad Nacional del Altiplano y en especial a la Facultad de Ingeniería Económica por haber hecho de mí una profesional.
- A los miembros del jurado revisor del presente trabajo, quienes corroboraron con sus valiosas orientaciones para la buena realización del informe.
- A los docentes de la carrera profesional de Ingeniería Económica
- A mis padres y a mis tíos quienes me brindaron apoyo y aliento para mi formación profesional.
- Asimismo en el presente informe se explica los instrumentos fichas comerciales para el otorgamiento de créditos en MIBANCO agencia Juliaca, el cargo que ocupaba es de Asesor Ejecutivo Tutor

*Ruth Lourdes Rios Avila*



**INDICE****LISTADO DE CUADROS****LISTADO DE GRAFICOS****RESUMEN****SUMMARY****INTRODUCCIÓN ..... 10****CAPÍTULO I: REPORTE DE LA ACTIVIDAD PROFESIONAL ..... 12**1.1 LISTADO DE CARGOS Y BREVE DESCRIPCIÓN DE LABORES  
REALIZADAS ..... 12

1.2 DESCRIPCIÓN DE LA INSTITUCIÓN MOTIVO DE ESTUDIO ..... 14

**CAPÍTULO II: EXPOSICIÓN ANALÍTICA DEL INFORME****PROFESIONAL ..... 23**2.1 DESCRIPCIÓN ANALÍTICA Y PROBLEMÁTICA DEL TEMA DEL  
TRABAJO ..... 23

2.2 EL PROBLEMA OBJETO DE ESTUDIO ..... 24

2.3 OBJETIVOS DEL INFORME PROFESIONAL ..... 26

2.4 ANTECEDENTES Y MARCO CONCEPTUAL DEL INFORME ..... 27

2.5 MÉTODOS PARA LA OPERACIONALIZACIÓN DE LOS OBJETIVOS  
..... 50

2.6 ANÁLISIS DE INFORMACION Y RESULTADOS ..... 53

2.7 SOLUCIONES TEÓRICAS Y APORTES PLANTEADOS ..... 77

2.8 CONCLUSIONES ..... 79

2.9 RECOMENDACIONES ..... 80

2.10 BIBLIOGRAFIA ..... 81

2.11 ANEXO ..... 83

**LISTADO DE CUADROS**

CUADRO N° 1: CLASIFICACION DE CREDITOS SEGÚN SBS .....	44
CUADRO N° 2: PARA LOS CRÉDITOS SIN GARANTÍA REAL SE TIENE LAS SIGUIENTES .....	54
CUADRO N° 3: CARTERA DE CLIENTES A DICIEMBRE DEL 2014 .....	55
CUADRO N° 4: CUADRO DE RESULTADOS OBTENIDAS DE LAS FICHAS DE EVALUACIÓN NO FINANCIERA/CUALITATIVA Y FINANCIERA/CUANTITATIVA .....	62
CUADRO N° 5: CUADRO SEGÚN DESTINO PARA CADA SECTOR ECONÓMICO .....	68
CUADRO N° 6: RESULTADO DE LA ESTIMACIÓN .....	74

**LISTADO DE GRÁFICOS**

GRAFICO N° 1: ESTRUCTURA ORGÁNICA DE MIBANCO AGENCIA JULIACA .....	16
GRÁFICO N° 2: RELACIÓN DE BALANCE GENERAL Y ESTADO DE GANANCIAS Y PÉRDIDAS .....	39
GRÁFICO N° 3: CRÉDITOS APROBADOS DE ACUERDO AL SECTOR ECONÓMICO .....	58
GRÁFICO N° 4: CRÉDITOS OTORGADOS DE ACERDO A LOS GÉNEROS	59
GRÁFICO N° 5: CRÉDITOS APROBADOS QUE CAYERON EN MORA .....	60
GRÁFICO N° 6: MONTO APROBADO Y DESEMBOLSADO EN RELACIÓN A	

SUS GASTOS FAMILIARES .....	63
GRÁFICO N° 7: MONTO APROBADO Y DESEMBOLSADO EN RELACIÓN A SU RENTABILIDAD .....	64
GRÁFICO N° 8: MONTO APROBADO Y DESEMBOLSADO EN RELACIÓN A SU LIQUIDEZ .....	65
GRÁFICO N° 9: MONTO APROBADO Y DESEMBOLSADO EN RELACIÓN A SU RENTABILIDAD PATRIMONIAL .....	66
GRÁFICO N° 10: MONTO APROBADO Y DESEMBOLSADO EN RELACIÓN A SU CUOTA EXCEDENTE .....	67
GRÁFICO N° 11: SEGÚN DESTINO PARA CADA SECTOR ECONÓMICO .	68
GRÁFICO N° 12: EXPERIENCIA EN EL NEGOCIO EN TÉRMINOS PORCENTUALES .....	69
GRÁFICO N° 13: MONTOS APROBADOS EN TÉRMINOS PORCENTUALES .....	70
GRÁFICO N° 14: GASTOS FAMILIARES EN TÉRMINOS PORCENTUALES	71
GRÁFICO N° 15: RENTABILIDAD DE PATRIMONIO EN TÉRMINOS PORCENTUALES .....	72
GRÁFICO N° 16: VALORES OBSERVADOS Y ESTIMADOS DE LA ECUACIÓN .....	75
GRÁFICO N° 17: TEST DE NORMALIDAD DE JARQUE BERA .....	76

## RESUMEN

El presente informe de experiencia profesional titulado “Evaluación financiera y no financiera para el otorgamiento de créditos en la entidad financiera MIBANCO Agencia Juliaca -2014”, fue elaborado como requisito para optar el título profesional de Ingeniero Economista. El objetivo del presente informe es analizar las variables importantes en la evaluación financiera y no financiera que determina el otorgamiento de créditos en MIBANCO agencia Juliaca. El método que se utilizó fue el método analítico y sintético. Los resultados muestran que la metodología de evaluación crediticia utilizada en MIBANCO facilita el acceso al crédito a través de las herramientas y criterios financieros utilizados en la evaluación financiera y no financiera. Los resultados también muestran las variables en la evaluación financiera y no financiera que determina el otorgamiento de créditos en MIBANCO agencia Juliaca son: gasto familiar, rentabilidad sobre patrimonio, liquidez y la cuota sobre el excedente.

Palabras clave: Crédito, evaluación financiera, evaluación no financiera.

## SUMMARY

The present report of professional experience entitled "Financial and non-financial evaluation for the granting of credits in the financial institution MIBANCO Juliaca agency - 2014", was elaborated like requirement to choose the professional title of Economist Engineer. The objective of this report is to analyze the important variables in the financial and non-financial evaluation that determines the granting of credits in MIBANCO Juliaca agency. The method used was the analytical and synthetic method. The results show that the credit assessment methodology used in MIBANCO facilitates access to credit through the financial tools and criteria used in the financial and non-financial evaluation. The results also show the variables in the financial and non-financial assessment that determines the granting of loans in MIBANCO Juliaca agency are: family expenditure, return on equity, liquidity and the share over surplus.

Key words: Credit, financial evaluation, non-financial evaluation.

## INTRODUCCIÓN

Es importante destacar que en el Perú, se ha observado en los últimos años un importante incremento del número de micro y pequeñas empresas que contribuyeron a la generación de nuevas formas de trabajo y empleo, es por eso que; el sistema financiero es un apoyo para su desarrollo, en este caso se menciona ampliamente sobre microempresa y crédito.

MIBANCO, es una entidad financiera que se dedica atender a personas de ingreso medio bajos, que no son adecuadamente atendidos por el sistema financiero tradicional; ha sido creado por el grupo ACP (Acción Comunitaria del Perú) el 4 de mayo 1998, en donde brindamos oportunidades de progreso y damos acceso al sistema financiero, con compromiso social.

Se analiza y se da a conocer realmente que es la evaluación financiera y la evaluación no financiera, de qué manera influyen en la aprobación de créditos desde el punto de vista cualitativo y cuantitativo.

Una adecuada colocación de créditos depende mucho del manejo del riesgo en el proceso de evaluación de los créditos, empieza desde la primera entrevista con el cliente hasta la recuperación del crédito. La evaluación recogida y brindada por el cliente se registra todos los datos de la evaluación de campo, analiza los estados financieros y no financieros traducidos en estado de pérdidas y ganancias, balance general, flujo de caja, y la interpretación de los ratios o indicadores financieros, en este nivel de evaluación se mide la solvencia económica del negocio.

Finalmente el análisis financiero y no financiero son muy necesarios para toda actividad financiera, pero se convierten en un problema, cuando los mismos se ven afectados por otros motivos; como son: en algunos casos; el desempeño del personal involucrado, la aplicación de tecnologías y los aspectos teórico – técnico que esta utiliza para disminuir el riesgo de impago y recuperación de su capital.

El objetivo del presente informe de experiencia profesional es analizar las variables importantes en la evaluación financiera y no financiera que determina el otorgamiento de créditos en MIBANCO agencia Juliaca. Para alcanzar el objetivo, en el primer punto se presenta el reporte de la actividad profesional, cargo, funciones y descripción de Mibanco motivo de estudio. En el segundo punto se expone el informe a través de la descripción problemática del tema de trabajo en donde se plantea el problema. Luego se presentan los objetivos que han sido propuestos en este informe. Se muestra los antecedentes referentes al otorgamiento de créditos, y se presenta el marco conceptual. Seguidamente se desarrolla el método para la operacionalización de los objetivos, en donde se presenta el método analítico-sintético, se determina las técnicas de recolección de datos, el tratamiento de los datos o información obtenida. Se muestra el análisis de información y los resultados del informe, en donde se describe los créditos otorgados por MIBANCO, se analiza y se determina las variables en la evaluación financiera y no financiera las para el otorgamiento de los créditos. Finalmente, se presentan las soluciones teóricas, conclusiones y recomendaciones del presente informe.



## CAPÍTULO I

### REPORTE DE LA ACTIVIDAD PROFESIONAL

#### 1.1 LISTADO DE CARGOS Y BREVE DESCRIPCIÓN DE LABORES REALIZADAS

La labor desempeñada como profesional en el campo de la evaluación para otorgar créditos a personas naturales y jurídicas y a la vez comprende las actividades realizadas en MIBANCO de la agencia Juliaca.

##### CARGOS

Institución: Edpyme Raíz Agencia Juliaca

Fecha de Ingreso: 01 de enero del 2010

Cargo: Funcionario de negocios

Del 01-01-2010 hasta 31-08- 2012

### *FUNCIONES*

Como Funcionario de Negocios en Edpyme Raíz desempeñé las siguientes funciones:

- Revisión de documentos.
- Revisión a los intervinientes del crédito en centrales de riesgos
- Realizar la evaluación cuantitativa y cualitativa.
- Aprobar el crédito para cumplir su plan de inversión.
- Seguimiento para el retorno del crédito

### *CARGOS*

Institución: MIBANCO Agencia Juliaca

Fecha de Ingreso: 03 de setiembre del 2012

Cargo: Asesor de créditos

Del 03-09-2012 hasta 31-12- 2014

### *FUNCIONES*

Como asesor de negocios en MIBANCO desempeñé las siguientes funciones:

- Captar clientes a través de promociones.
- Revisión de documentos.
- Revisión de las centrales de riesgo a los participantes en el crédito.
- Realizar la evaluación cuantitativa y cualitativa en sitio.
- La aprobación del crédito en el monto que corresponda para realizar su plan de inversión.
- Realizar seguimiento para el retorno del crédito.

- Embajadora de cultura (consiste que somos encargados de llevar la cultura de la institución hacia nuestros compañeros de trabajo para que podamos trabajar en una misma línea de cultura y valores).

En la actualidad, continuo trabajando en Mibanco como asesor de negocios Tutor, donde el objetivo es llegar a los microempresarios e incluirlos al sistema financiero para que nuestros emprendedores puedan mejorar su nivel de vida como su negocio y la superación de todos los integrantes de su familia.

## 1.2 DESCRIPCIÓN DE LA INSTITUCIÓN MOTIVO DE ESTUDIO

### CARACTERÍSTICAS DE LA INSTITUCIÓN

MIBANCO – Banco de la Microempresa S.A. Es el primer banco privado comercial especializado en micro finanzas, en el Perú. En 1969, un grupo de exitosos empresarios, bajo el lema "Empresarios apoyando empresarios", decidió formar una organización sin fines de lucro: Acción Comunitaria del Perú (hoy Grupo ACP). Acción Comunitaria del Perú inició en 1982 el programa de microcréditos llamado "Programa Progreso", con la finalidad de proveer de capital, capacitación y asistencia técnica a numerosos emprendedores, en su mayoría migrantes asentados en las zonas periféricas de Lima. Este compromiso con el desarrollo del micro finanzas, sumado al interés por mejorar la calidad de vida. MIBANCO inició sus operaciones el 4 de mayo de 1998, con 13 agencias en Lima cuyas operaciones se expandieron rápidamente a

diferentes ciudades a lo largo del Perú. Así, MIBANCO se constituyó en el primer banco privado del micro y pequeña empresa.

Gracias a la experiencia y conocimientos adquiridos desde su fundación, MIBANCO es actualmente la entidad de micro finanzas líder en el Perú. Actualmente cuenta con 117 agencias a nivel nacional. Su compromiso le ha permitido generar un impacto crucial tanto a nivel social, económico, como en el desarrollo y evolución del sector financiero en el Perú.

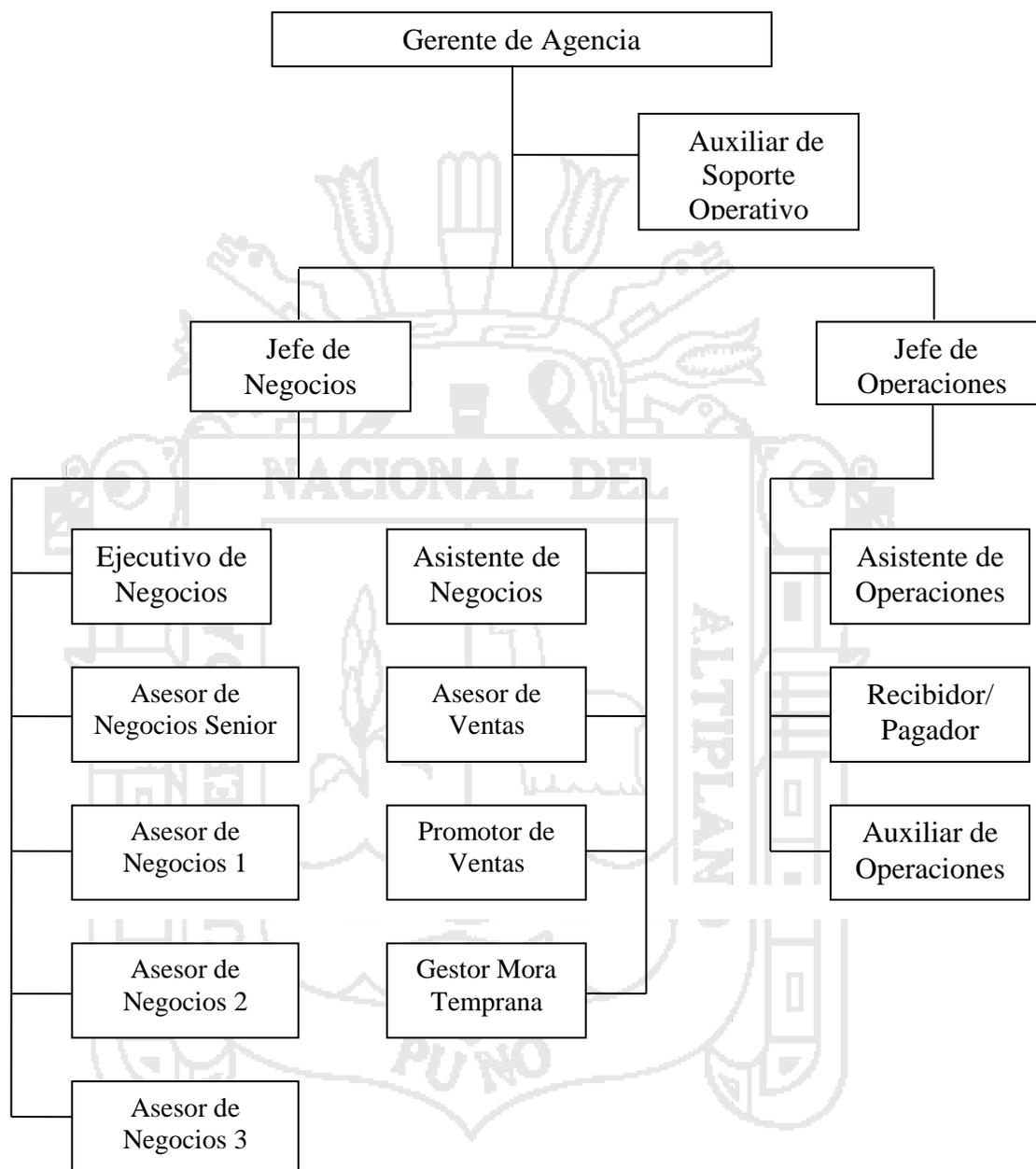
Ser la entidad de micro finanzas líderes en el país implica una gran responsabilidad. Y esa responsabilidad no se limita al impacto económico que nuestras actividades puedan tener en el desarrollo y progreso del país. La responsabilidad de MIBANCO con la sociedad peruana se funda en su historia, en sus orígenes como empresa, los cuales sustentan nuestra misión: Brindamos oportunidades de progreso y damos acceso al sistema financiero, con compromiso social.

#### UBICACIÓN

MIBANCO Agencia Juliaca, se encuentra ubicado en el Departamento de Puno, Provincia de San Román y Distrito de Juliaca con domicilio legal en el Jr. Huayna Capac N°130 cercado.

#### ORGANIZACIÓN

**GRAFICO N° 01**  
**ESTRUCTURA ORGÁNICA DE MIBANCO AGENCIA JULIACA**



Fuente: MOF- MIBANCO

Es el diseño que sirve de base para el funcionamiento adecuado, coordinado, equilibrado e integrado de la organización, pues presenta las diversas interrelaciones existentes entre los diferentes elementos que lo

conforman, por lo que Mibanco cuenta con organigrama donde se tiene las unidades orgánicas (directorio, gerencia general, división, departamentos, unidades y secciones) correspondientes.

### **Gerente zonal**

Definir estrategias comerciales de las agencias a su cargo, identificando oportunidades de negocio.

- Monitorear los avances en el cumplimiento de las metas comerciales (activos y pasivos) y de calidad de cartera asignada a la zona.
- Realizar visitas permanentes de las agencias a su cargo para supervisar las actividades de los gerentes de agencias.
- Supervisar y controlar los procesos de manejo de efectivo.

### **Gerente de agencia**

- Supervisar y gestionar la agencia y cartera de préstamos asignada mediante el cumplimiento del proceso de otorgamiento y recuperación de préstamos.
- Supervisar la gestión de los jefes de negocios a su cargo
- Supervisar la gestión de los ejecutivos de cuentas pasivas
- Supervisar y desarrollar a los equipos de la agencia
- Supervisor de oficina compartida BN
- Supervisar y gestionar las oficinas compartidas con el Banco de Nación y cartera de préstamos asignada.

- Diseñar y proponer la estrategia de crecimiento, definiendo los procedimientos a seguir en las oficinas compartidas jefe de negocios
- Supervisar las labores comerciales del equipo de asesores de negocio a su cargo.

#### **Ejecutivo de negocios / Asesor de negocios**

- Gestionar cartera de clientes
- Asesoramiento en productos y servicios financieros
- Captar y fidelizar clientes
- Seguimiento y recuperación de créditos morosos

#### **Asesor de negocios GS**

- Gestionar cartera de clientes de grupo solidario.
- Asesoramiento en productos y servicios financieros.
- Captar y fidelizar clientes de grupo solidario.
- Promover la bancarización de clientes, asistente de negocios
- Captar y evaluar clientes.
- Asesoramiento en productos y servicios financieros.
- Seguimiento y recuperación de créditos morosos. Ejecutivo comercial

#### **Promotor de ventas**

- Captar clientes nuevos.
- Recuperar clientes inactivos.
- Venta de productos.

**Ejecutivo de cuentas pasivas**

- Comercializar los productos del pasivo: depósitos a plazo, CTS y cuentas de ahorros
- Administrar cartera de clientes del pasivo

**Jefe de banca y servicio**

- Supervisar y controlar la atención de los clientes externos e internos gestionando los procesos operativos y administrativos de los productos de la cartera activa y pasiva. Supervisor de banca y servicio
- Coordinar y ejecutar los procesos de operaciones (desembolsos, atención de reclamos, asesoría e información a clientes). Representante de banca y servicio
- Recibir y procesar correctamente las transacciones derivadas de los productos activos y pasivos.

**Auxiliar de banca y servicio**

- Coordinar y ejecutar los procesos de atención a reclamos, asesoría e información a clientes ejecutivos de venta y servicio.
- Brindar información, orientación y ejecutar los procesos para el otorgamiento de productos pasivos.

**Supervisor regional de recuperaciones**

- Realizar el control de las actividades de cobranza y gestión de campo de los Ejecutivos. Ejecutivo de Recuperaciones

- Supervisar y controlar la atención de los clientes externos e internos.

## OBJETIVOS INSTITUCIONALES

El objetivo de MIBANCO es de llegar a empresarios a nivel nacional.

### Visión

Ser el líder y el referente de la banca con un marcado compromiso social, donde las personas sienten orgullo de pertenecer a la comunidad de clientes y colaboradores de MIBANCO.

### Misión

Brindamos oportunidades de progreso y damos acceso al sistema financiero, con compromiso social.

## OBJETIVOS FUNCIONALES

- Efectuar la colocación de créditos, previo un análisis responsable respetando las normas que rigen para el otorgamiento de créditos.
- Lograr un crecimiento, con calidad de cartera.
- Mantener una buena performance en cuanto a la calidad relativa de cartera con eficiencia, productividad y rentabilidad.

- Disminuir la tasa de morosidad a través del seguimiento y control de los créditos vigentes de la agencia.
- Mejora la calidad de servicio buscando la satisfacción de las necesidades del cliente para su fidelización.

#### VALORES INSTITUCIONALES

- **Honestidad:** Trabajamos con integridad moral y ética profesional, desarrollando una gestión transparente, brindando información clara y precisa; generando confianza.
  - **Compromiso:** Tenemos la convicción de dar lo mejor de nosotros mismos, involucrándonos y participando activamente en el desarrollo y cumplimiento de la misión y la visión de MIBANCO.
  - **Eficiencia:** Gestionamos de manera óptima nuestros recursos, mejorando continuamente los procesos y la productividad para lograr mayor competitividad y sostenibilidad en el tiempo.
  - **Respeto:** Reconocemos y apreciamos de manera integral el valor de la persona con sentido de equidad y justicia; a través de un ambiente de armonía, libertad de opinión e igualdad de oportunidades.
- Innovación:** Fomentamos la generación de ideas originales y creativas, mediante la participación activa de clientes, colaboradores y directivos, cuya aplicación genere cambios sustanciales y exitosos.
- Calidad:** Desarrollamos eficazmente nuestras actividades y proyectos, superando de manera continua nuestros estándares de gestión,

asegurando la satisfacción de las expectativas crecientes de los clientes internos y externos, para garantizar nuestra competitividad, liderazgo e imagen en el mercado.



## CAPÍTULO II

### EXPOSICIÓN ANALÍTICA DEL INFORME PROFESIONAL

#### 2.1 DESCRIPCIÓN ANALÍTICA Y PROBLEMÁTICA DEL TEMA DEL TRABAJO

En la última década se desarrolló de una manera notable los micros finanzas en el Perú, con el incremento de la oferta de micro crédito, ya sea a nivel de cajas municipales, rurales y bancos.

En la ciudad de Juliaca aún existe un amplio segmento de agentes con pocos recursos económicos que desean acceder a un crédito y que no logran ser atendidos por dichas instituciones. Los principales motivos aún siguen siendo las tecnologías implementadas por las instituciones que todavía no se adaptan a los requerimientos de los segmentos más bajos por ejemplo: requisitos, criterios de evaluación, sistemas, etc.

Una de las tecnologías empleadas es la evaluación de créditos donde intervienen un personal idóneo llamado el evaluador de créditos. La evaluación de créditos está relacionada a la necesidad de tener información confiable que les permite reducir el riesgo; sin embargo en el sector de la microempresa existen muchos matices como por ejemplo una ausencia de información, falta de documentos, propiedad, casa, o fiadores, cultura financiera, etc. se incrementa cuando nos desarrollamos en un medio casi informal, por estar ubicados en zona fronteriza.

## 2.2 EL PROBLEMA OBJETO DE ESTUDIO

### PROBLEMA

El producto de microcrédito esta muy ligado a encontrar maneras de tomar decisiones crediticias y gestionar los riesgos de prestar a clientes que se caracterizan por una débil gestión empresarial, falta de información contable, alto nivel de informalidad, falta de registros y documentación sustentadora de compras y ventas principalmente. En consecuencia dificulta realizar una adecuada evaluación de los créditos.

La evaluación crediticia esta diseñada para recopilar información que apoye la decisión de aprobar un crédito reduciendo el riesgo crediticio-

operativo, sin poner en riesgo la posición competitiva de MIBANCO en relación con el mercado de micro finanzas.

La evaluación de MIBANCO consiste en una evaluación de campo llamada también evaluación no financiera o evaluación cualitativa y una evaluación financiera o evaluación cuantitativa. En una evaluación de campo se pueden encontrar un sinnúmero de razones para poder denegar o poder aprobarlas. Una evaluación financiera se dedica exclusivamente a evaluar la capacidad económica del negocio para asumir una obligación con la entidad.

#### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Dentro de este contexto es importante analizar la metodología de evaluación crediticia utilizada por MIBANCO en el acceso y otorgamiento de créditos, Agencia Juliaca, durante el periodo 2014; para lo cual se plantea las siguientes interrogantes:

Planteamiento del problema general

¿Cuáles son las variables en la evaluación financiera y no financiera que determina el otorgamiento de créditos en MIBANCO agencia Juliaca?

Planteamiento del problema específico

¿Cuáles son los factores financieros más importantes en la evaluación financiera que determina el otorgamiento de créditos en MIBANCO agencia Juliaca?

¿Cuáles son los factores no financieros más importantes en la evaluación no financiera que determina el otorgamiento de créditos en MIBANCO agencia Juliaca?

### **2.3 OBJETIVOS DEL INFORME PROFESIONAL**

#### **OBJETIVO GENERAL**

Analizar las variables importantes en la evaluación financiera y no financiera que determina el otorgamiento de créditos en MIBANCO agencia Juliaca.

#### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

Identificar los factores financieros más importantes en la evaluación financiera que determina el otorgamiento de créditos en MIBANCO agencia Juliaca.

Determinar los factores no financieros más importantes en la evaluación

no financiera que determina el otorgamiento de créditos en MIBANCO agencia Juliaca.

## 2.4 ANTECEDENTES Y MARCO CONCEPTUAL DEL INFORME

### ANTECEDENTES

Los estudios relacionados al presente informe contienen aportes importantes, como el de Aguilar Olivera, Manglio (2004) “El Financiamiento de las Micro y Pequeñas Empresas en Puno: Un Análisis de la demanda de créditos”, llega a las siguientes conclusiones:

- En el análisis de la oferta de crédito se determinó que la banca formal no tiene mayor presencia en el segmento de la micro y pequeñas empresas. Sin embargo, la que si tiene una mayor participación en la provisión de créditos para éstas unidades empresariales es Mibanco entidad especializada en micro finanzas.
- Al sector económico hacia el cuál se orienta el crédito de parte de las instituciones bancarias y no bancarias es el comercio, servicio, producción como personas naturales y jurídicas.
- El problema de información asimétrica presente en este tipo de mercados generan problemas de selección adversa y riesgo moral encareciendo los créditos para las micro y pequeñas empresas.

Apaza Gonzales, Eleuterio (1998) “Análisis de la Colocación de Créditos

en la Caja Municipal Arequipa – Agencia Juliaca Periodo 1995-1998”, Informe profesional UNA Puno. Concluye:

- La capacidad de pago del prestatario se determina mediante la formulación y análisis del balance y el estado de resultados estandarizado por el analista de créditos, que muestran la situación económica y financiera de la empresa
- La situación personal y familiar influye fuertemente en la voluntad de pago de los prestatarios, siendo de vital importancia conocer aspectos de la personalidad del cliente y su experiencia crediticia con otras instituciones financieras; verificar en los reportes de la central de riesgos, que proporciona información sobre la posición financiera y antecedentes negativos de los clientes en el sistema financiero. La central de riesgo evita el sobreendeudamiento que ocasiona la morosidad de los créditos.

Canza Condori, Doris N. (2010), “Proceso de Otorgamiento de Créditos y Control del Riesgo Crediticio en CMAC Tacna - 2010” Informe Profesional UNA Puno. Concluye:

- Dentro del proceso de otorgamiento de créditos es importante realizar el análisis de los factores cuantitativos, aplicando preguntas cruzadas y análisis de los factores cuantitativos esta variables están ligadas a la cultura, conducta e historia del solicitante y así determinar la solvencia moral; así mismo realizar la visita al negocio sin previo aviso a fin de evitar un probable montaje del negocio, no

dejarse influenciar por la prisa del cliente; finalmente realizar el análisis del crédito y determinar la capacidad de endeudamiento elaborando balance de la situación, estado de ingresos y egresos, flujo de caja, análisis de los indicadores financieros. Una buena evaluación reduce el riesgo de cartera crediticia y para ello es importante seguir el proceso de otorgamiento de crédito.

En el Perú, al igual que la mayoría de países de Latinoamérica, se ha observado en los últimos años un importante incremento del número de pequeñas y micro empresas (PYMES).

El desarrollo teórico en relación al vínculo entre la actividad financiera y el crecimiento se ha planteado en términos de los modelos de crecimiento neoclásicos y endógenos, señala que existen dos canales a través de los cuales el desarrollo del sector financiero puede afectar el crecimiento real de la economía y por lo tanto el desarrollo: la acumulación del capital y el cambio tecnológico.

El análisis cualitativo o evaluación financiera, se desarrolla a lo largo de todo el estudio. Comienza con la recogida de datos y finaliza cuando se escribe el informe. Al principio lo hace de manera intuitiva, construye un significado que permita un relato coherente, para ello codifica las fichas y relaciona lo codificado.

La manera de analizar los datos dependerá del objetivo del estudio y de la creatividad del investigador (asesor de negocios). En efecto, la investigación cualitativa se entiende como un oficio intelectual (Hesse-Biber y Leavy, 2006) en el cual el asesor de negocios se transformara en casi un psicólogo debido a su habilidad en ver su comportamiento gestos, gustos, etc.

Para que exista metodología cuantitativa debe haber claridad entre los elementos de investigación desde donde se inicia hasta donde termina, el abordaje de los datos es estático, se le asigna significado numérico. La investigación cuantitativa es aquella en la que se recogen y analizan datos cuantitativos sobre variables.

MIBANCO, desde sus inicios y hasta hoy trabaja en todas sus evaluaciones la parte cualitativa y cuantitativa o evaluaciones financieras y no financieras para poder recolectar información valida brindada por el cliente con el fin de otorgarle el crédito que le permitirá crecer.

Definitivamente hay señales de un crecimiento económico importante a nivel nacional y lo que intentamos hacer aquí es explorar cómo es que la expansión micro financiera ha proporcionado condiciones para apoyar o en todo caso, promover este crecimiento.

## MARCO TEÓRICO

### **Evaluación no financiera/cualitativa.**

La evaluación no financiera es la que analiza el comportamiento humano, actitudes, las emociones, los valores de la persona, los valores culturales, la ética, el ejercicio de la autoridad, la relación, la hipnosis, la persuasión, el comportamiento humano desde sus inicios de su historia se ha tratado de estudiar y comprender, esto para permitirle al mismo vivir de una mejor manera, ya sea observando fortalezas, mejorando estos aspectos y tratar de disminuir las debilidades aumentando la atención en los puntos en los que generalmente el ser humano suele fallar.

El comportamiento de la gente es estudiado por las disciplinas académicas de la psicología, la sociología, la economía, la antropología, la criminología y sus diferentes ramas.

En conclusión la NO FINANCIERA es la relación con su entorno: el hábitat del hombre no adaptación sino transformación. El ser humano está vinculado a su entorno. Por lo que considera la evaluación cualitativa tanto del cliente como del negocio:

## A. Análisis del cliente por parte del asesor.

Se trata de reunir la mayor cantidad de referencias en el tiempo adecuado. Esto es más exigente en los primeros créditos, cuando el nivel de conocimiento del comportamiento del cliente es mínimo; en las renovaciones de préstamos el cumplimiento de los pagos nos da un indicio de la futura voluntad de pago del cliente. También se realiza una evaluación de las condiciones familiares, ingresos familiares y gastos. Entre los factores que determinan la calidad moral del empresario se pueden mencionar:

- Honestidad: Se evidencia al cruzar información y verificar las respuestas en diferentes momentos de la evaluación.
- Conducta ética: Se identifica en el comportamiento que tienen los empresarios con sus clientes, proveedores, empleados, etc.
- Responsabilidad: Se determina en el compromiso del empresario para asumir las consecuencias de sus actos.
- Entorno social: Se identifica la posible influencia negativa de otras personas en el cliente.
- Relación familiar: Se verifica la unión y armonía familiar, pues ante la probabilidad de que se vea afectada podría repercutir en la estabilidad del negocio.

## B. Análisis del negocio por parte del asesor

Se trata de reunir la mayor cantidad de información brindada por el cliente respecto al negocio y su gestión. Entre los principales datos se encuentran:

- Conocer el negocio
- Ciclo del negocio
- Conocer el mercado

### b.1 Del llenado del formato de evaluación

Toda esta información se reflejará en el formato de evaluación crediticia, donde se recabará la siguiente información:

- a. Propiedad del local:** El asesor de negocios deberá señalar las condiciones de propiedad del inmueble que es sede de su actividad económica. Se deberá incluir en el análisis financiero el pago que está realizando, así como si está al día en sus pagos de ser el caso.
- b. Experiencia como empresario:** Tiempo que el solicitante viene administrando un negocio, independiente al giro de negocio actual. Se considera una fortaleza el hecho de que el cliente tenga mayor experiencia manejando otros negocios como dueño y administrador.

- c. Tiempo en el mismo local: El asesor de negocios determinará el tiempo que tiene el negocio en el mismo local, sitio o ubicación geográfica. Se deberá apuntar el tiempo en años. Cuanto más tiempo en el mismo local, más conocimiento de los ciclos del negocio.
- d. Mejoras en el negocio: Se considera un buen indicador el hecho de que el solicitante haya realizado mejoras en su negocio en el último año, puesto que quiere decir que está dispuesto a correr riesgo en su actividad dado que invierte en su local.
- e. Existencia de registros de cuentas: Se asume como muestra de orden y organización personal el hecho de que el cliente mantenga registros de sus cuentas básicas tanto por cobrar, como por pagar (ventas, compras, cuentas por cobrar, cuentas por pagar, pago de impuestos, etc.).
- f. Referencias documentarias, pagos servicios: Se considerará una fortaleza si el cliente presenta los últimos recibos de pago de manera puntual, de cualquiera de los servicios públicos, caso contrario se considerará una debilidad. Esta información es referencial y no es determinante para continuar con la evaluación del crédito.
- g. Local cumple con requisitos sanitarios: Se considerará un buen indicador si el cliente cumple con los requisitos sanitarios ya que se

preocupa por invertir en su negocio y evita posibles multas o cierres que perjudicarían el desarrollo de la actividad comercial.

- h.* Cumplimiento de normas municipales y legales: El asesor deberá analizar el riesgo de multas o problemas del negocio debido al incumplimiento de los requisitos municipales legales o impositivos que podrían implicar problemas en el normal funcionamiento del negocio.
- i.* Tiempo dedicado al negocio: Es muy importante conocer el tiempo que el solicitante le dedica al negocio, El hecho de que el solicitante le dedique poco tiempo a su negocio podría implicar que éste no es su fuente principal de ingresos y por lo tanto, en momentos de crisis opte por abandonarlo.
- j.* Número de empleados a tiempo completo y parcial: Es importante conocer el número de empleados que trabajan a tiempo completo y parcial en el negocio, para conocer la envergadura del mismo.
- k.* Propiedad de la vivienda: Es importante conocer si el solicitante de crédito posee casa propia y si ésta se encuentra totalmente pagada. El hecho de que el solicitante pague un alquiler por su vivienda o que pague créditos por ella, genera una alerta a ser tomada en cuenta en el análisis del crédito.

- l.* Número de dependientes: Deberá considerarse a toda persona que genere gastos en el presupuesto familiar adicionales al solicitante.
- m.* Estabilidad de los otros ingresos: Es de suma importancia conocer la estabilidad de todos los ingresos adicionales que reciba la unidad familiar. La observación de inestabilidad en los ingresos adicionales representa una debilidad para el solicitante. En el análisis se debe indicar en qué consisten estos ingresos adicionales, seguidamente se indica las siguientes características:
- n.* Gastos familiares: Se detallarán los gastos mensuales de: alimentación, alquiler de casa, vestido y calzado, educación, salud, transporte, servicios (luz, agua, teléfono, etc.), cuotas por otros créditos de consumo, juntas y otros.
- o.* Domicilio familiar: El banco realiza verificaciones domiciliarias si el resultado de la evaluación de la Mype establece la posibilidad del crédito y si el domicilio está en una dirección diferente al negocio se complementa la información con la verificación domiciliaria.
- p.* Patrimonio personal: se detallarán los activos personales del cliente como ahorros, vehículos, inmuebles. Así como sus deudas personales.

### **Evaluación financiera/cuantitativa.**

Según el Diccionario de la Real Academia, 'Evaluación' es la acción y el efecto de señalar el valor de una cosa. Por evaluación financiera entenderemos por tanto la acción y el efecto de señalar el valor de un conjunto de activos o pasivos financieros, básicamente son datos numéricos que nos permiten determinar si una empresa es rentable o no y que a la vez solo está basada en sus ingresos y egresos los números son fríos, solo determina si la empresa o negocio es rentable.

La evaluación financiera tiene como objetivos:

- Determinar la capacidad de pago de la empresa y de la unidad familiar a través de su excedente mensual,
- Determinar el nivel patrimonial de la empresa y del cliente, lo cual sustentará una decisión de financiamiento.

Para lograr una evaluación cuantitativa o Financiera se debe tener en consideración ciertos parámetros que nos permitan llegar a tomar una buena decisión los cuales son:

#### **a. Cálculo del margen de ventas**

La muestra tomada de los productos (ventas y costo) debe tener relación

con el volumen de ventas y con el movimiento comercial del mes. Dependiendo de la actividad evaluada, la frecuencia podría ser diaria, semanal, quincenal o mensual. Como mínimo la muestra tomada debe considerar el 60% de las ventas totales.

$$\text{Margen de Ventas} = 1 - \frac{\text{Suma Total de Costos}}{\text{Suma Total de Ventas}}$$

#### **b. Estados financieros**

El conocer y analizar los Estados Financieros del negocio es importante para determinar la situación y capacidad de pago del negocio.

La información financiera se almacena en el sistema y con ello se podrá analizar la variación de las cuentas del Estado de Ganancias y Pérdidas y Balance General del negocio, además podremos analizar la evolución de los ratios financieros.

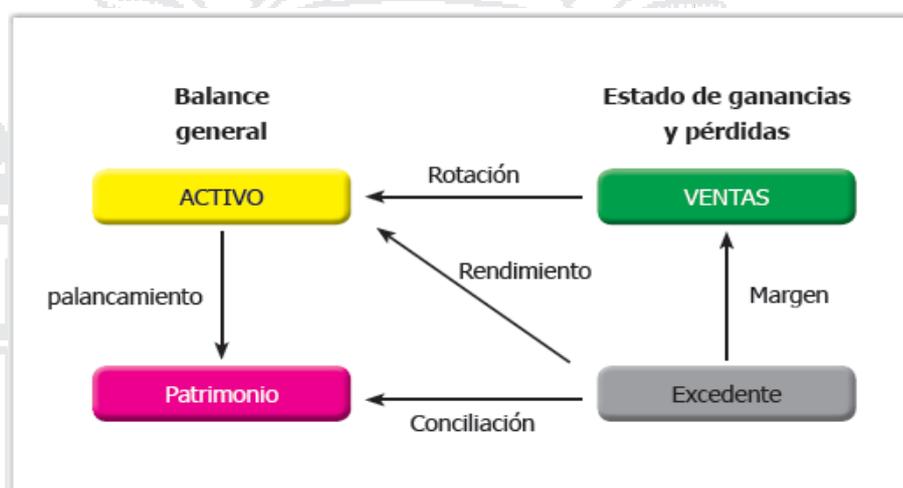
#### **c. Estado de ganancias y pérdidas**

Refleja las operaciones mensuales realizadas por el negocio sobre la base de la información recogida al momento de la evaluación, o por la información proporcionada por el cliente. Evalúa la gestión operacional y muestra la utilidad o pérdida de la empresa en un ejercicio.

#### d. Balance general

Este estado financiero muestra la situación del negocio que estamos evaluando a una determinada fecha. Relación entre las variables del Balance General y del Estado de Ganancias y Pérdidas.

**GRÁFICO N° 2  
RELACIÓN DE BALANCE GENERAL Y ESTADO  
DE GANANCIAS Y PÉRDIDAS.**



#### e. Flujo de caja

Los puntos relevantes a considerar en la construcción del flujo de caja son:

- Escenario conservador
- Supuestos utilizados
- Proyección acorde al ciclo del giro (estacionalidad)
- Evaluación del saldo final de caja (alta acumulación)

#### f. Indicadores financieros

Este análisis nos permite hacer comparaciones y ver la evolución del

negocio. Los indicadores financieros por sí solos nos dan indicios, pero al relacionarlos entre sí nos dan una idea más clara de la situación de la empresa y permiten profundizar el análisis, revisar la evaluación o rechazar el préstamo solicitado.

#### g. RATIOS PRINCIPALES - Indicadores financieros básicos

Estos indicadores son calculados por el asesor de negocios en el campo y son los siguientes:

##### - Rentabilidad del negocio

Este indicador mide el grado de rentabilidad generado por el capital de trabajo neto (activo corriente – pasivo corriente). Se obtiene al dividir la Utilidad Neta entre el capital de trabajo neto.

$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Act. Cte. - Pvo. Cte.}}$	=	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Capital Trabajo Neto}}$
---	---	--

##### - Rentabilidad del patrimonio (ROE)

Este indicador mide el rendimiento obtenido sobre la inversión de los accionistas por la inversión realizada con recursos propios, es decir la rentabilidad que genera el patrimonio.

Este resultado debe ser comparado con el costo de oportunidad de la inversión.

$$\text{ROE} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Patrimonio}}$$

#### - Rentabilidad de los activos (ROA)

Este indicador mide la efectividad total de la empresa en la generación de utilidades con sus activos disponibles. Cuanto más alto sea el rendimiento de los activos, mejor.

$$\text{ROA} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Activo Total}}$$

#### - Rentabilidad de ventas

Mide el grado de rendimiento de las ventas. Este ratio debe compararse con el costo del crédito (tasa efectiva) para determinar si la deuda se puede pagar con ganancias del negocio, se mide la eficiencia de gestión de las ventas.

$$\text{Rentabilidad Ventas} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas}}$$

#### - Liquidez

Expresa la capacidad del negocio para cumplir con sus compromisos de corto plazo. Por cada unidad que tenga en deuda, de cuánto se dispone para cancelar la misma en el corto plazo. Se calcula de la siguiente forma:

$$\text{Liquidez} = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

- **Endeudamiento patrimonial**

Nos permite medir qué parte del patrimonio está comprometido en préstamos o deudas. Otra forma de calcularlo es dividiendo el pasivo entre el patrimonio.

$$\text{Endeudamiento Patrimonial} = \frac{\text{Deuda Total} + \text{Préstamo a otorgar}}{\text{Patrimonio}}$$

- **Cuota total / Excedente total**

Mide en qué porcentaje está comprometido el excedente total (capacidad de pago) ante la propuesta de cuota del Asesor de Negocios más sus gastos financieros. Mientras más cerca esté del 100% este valor, más comprometido estará el excedente total para el pago del crédito.

$$\text{Cuota Total / Excedente Total} = \frac{\text{Cuota Propuesta} + \text{Gastos Financieros}}{\text{Excedente Mensual} + \text{Gastos Financieros}}$$

h. **Propuesta de crédito**

Se debe ingresar al Sistema de manera detallada y clara la propuesta de crédito considerando las características del préstamo a recomendar: Monto, plazo, frecuencia, cuota e identificar el destino del crédito, ya sea consumo, inversión o gasto en vivienda.

## Banco

Un banco según los autores del libro “Economía bancaria” lo definen de esta manera: es una institución cuyas operaciones habituales consisten en conceder préstamos y recibir depósitos del público. Empresa u organismo que se dedica a hacer operaciones financieras con el dinero depositado por sus clientes o accionistas.

### Bancos en el Perú:

- Banco Azteca
- BCP
- Banco de Comercio
- Banco de la Nación
- Banco del Trabajo
- Banco Falabella
- Banco Financiero
- BanBif
- Banco Ripley
- Banco Continental
- Citibank
- HSBC
- Interbank
- ICBC
- Mi Banco
- Scotiabank

**CUADRO Nº 1  
CLASIFICACION DE CREDITOS SEGÚN SBS**

CLASIFICACIÓN SBS	TIPO DE PERSONA	TIPO DE CONTROL	TIPO DECLIEN TE
CRÉDITO CORPORATIVO	Persona Jurídica	Según Nivel de Ventas	a) PJ con ventas >aS/.200 millones en 2 últimos años(de acuerdo a sus E.E.F.F Anuales auditados). b) Créditos a: soberanos, bancos multilaterales, entidades del sector público, intermediarios de valores, empresas del sistema financiero, patrimonios autónomos de seguro de crédito y fondos de garantía constituidos conforme a Ley. Nota: Si posteriormente su nivel de ventas disminuye durante 2 años consecutivos, se deberá reclasificar según corresponda.
CRÉDITOS A GRANDES EMPRESAS			a) P J con ventas >aS/.20 millones y <=aS/.200 millones en los últimos 2 años (de acuerdo a E.E.F.F anuales auditados). b) Emisiones vigentes de instrumentos representativos de deuda en el mercado de capitales en el último año. Nota: Si posteriormente su nivel de ventas se incrementa a más de S/.200 millones durante 2 años consecutivos, o si no ha mantenido emisiones vigentes de instrumentos de deuda en el último año y sus ventas anuales disminuyen a <=S/.20 millones durante dos (2) años consecutivos, se deberá de reclasificar según corresponda.
CRÉDITO DE MEDIANA EMPRESA	Persona Natural (sin incluir créditos HIP) o Persona Jurídica	Según endeudamiento o total en el Sistema Financiero (*)	a) PN o PJ con endeudamiento total mayor a S/. 300,000 en los últimos 6 meses. b) PN o PJ con endeudamiento de crédito de tipo micro pequeña empresa (caso contrario permanecerán clasificados como créditos de consumo). Nota: Si posteriormente su nivel de ventas anuales se incrementa a más de S/. 20 millones durante 2 años consecutivos, o realiza alguna emisión en el mercado de capitales, o su endeudamiento total disminuye a un nivel <= S/. 300,000 por 6 meses consecutivos, se deberá reclasificar según corresponda.
CRÉDITO A PEQUEÑA EMPRESA			a) PN o PJ, cuyo endeudamiento total sea >S/. 20,000 <y<=S/. 300,000 en los últimos 6 meses. Nota: Si posteriormente su endeudamiento total supera los S/. 300,000 por 6 meses consecutivos o disminuye a un nivel <=S/. 20,000 por 6 meses consecutivos, se deberá reclasificar según corresponda.
CRÉDITO A MICROEMPRESA			a) PN o PJ, cuyo endeudamiento total es <=S/. 20,000 en los últimos 6 meses. Nota: Si posteriormente su endeudamiento total supera los S/. 20,000 por 6 meses consecutivos, se deberá de reclasificar según corresponda.
CRÉDITO DE CONSUMO REVOLVENTE	Persona Natural (sin incluir créditos HIP)		a) PN cuyos gastos no están relacionados con su actividad empresarial. Nota: (1) En caso de endeudamiento adicionalmente con crédito micro o pequeña empresa y su endeudamiento total en el sistema financiero es >aS/. 300,000 por 6 meses consecutivos, deberán ser reclasificados según corresponda. (2) No aplica cuando la deuda es sólo de consumo (revolventes y/o no revolventes) y/o hipotecario para vivienda; que deberán ser reclasificados según corresponda.
CRÉDITO DE CONSUMO NO-REVOLVENTE			a) PN cuyos gastos no están relacionados con su actividad empresarial. Nota: (1) En caso de endeudamiento adicionalmente con créditos a microempresas o pequeñas empresas y su endeudamiento total en el sistema financiero es mayor a S/.300, 000 por 6 meses consecutivos, deberán ser reclasificados como créditos a medianas empresas. (2) No es aplicable a los créditos otorgados a PN que sólo posean créditos de consumo (revolventes y/o no revolventes) y/o créditos hipotecarios para vivienda, que deberán ser reclasificados según corresponda.
CRÉDITO HIPOTECARIO PARA VIVIENDA	Persona Natural		a) PN para la adquisición, construcción, refacción, remodelación, ampliación, mejoramiento o subdivisión de vivienda propia, (siempre amparados con hipotecas). Nota: Incluye también créditos para la adquisición o construcción de vivienda propia, que a la fecha de la operación, por tratarse de bienes futuros, bienes en proceso de independización o bienes en proceso de inscripción de dominio, no es posible constituir sobre ellos la hipoteca individualizada que deriva del crédito otorgado.

FUENTE: SBS. \*El endeudamiento total en el Sistema Financiero, es la suma de los créditos directos e indirectos (cartas fianzas)

## MARCO CONCEPTUAL

**Actividad económica.-** Proceso que permite la generación de riqueza, mediante la producción, prestación de servicios o comercialización de bienes.

**Análisis financiero.-** Es una técnica o herramienta que, mediante el empleo de métodos de estudio permite entender y comprender el comportamiento del pasado financiero de una empresa y conocer su capacidad de financiamiento e inversión propia.

**Balance general:** Muestra la situación financiera de la unidad económica a una fecha determinada, es decir la posición de sus inversiones y su financiamiento. El balance está compuesto por: Activo: Muestra los niveles y la posición de las inversiones. Pasivo: Muestra el financiamiento del negocio. Endeudamiento de corto y largo plazo. Patrimonio: Muestra la situación patrimonial del negocio a una fecha determinada. .

**Créditos vencidos.-** En el caso de los créditos comerciales, corresponde al saldo total de los créditos con atraso mayor a 15 días. En el caso de los créditos a microempresas, corresponde al saldo total de los créditos con atraso mayor a 30 días.

**Cartera atrasada:** Es la suma de los créditos vencidos y en cobranza judicial.

**Cartera de alto riesgo:** Es la suma de los créditos reestructurados, refinanciados, vencidos y en cobranza judicial.

**Cartera pesada:** Es la suma de los créditos directos e indirectos con calificaciones crediticias del deudor de deficiente, dudoso y pérdida.

**Cliente.-** Prestatario, persona que recibe una cantidad de dinero como préstamo con compromiso de devolverlo al término de un plazo previamente fijado, en la misma especie más sus intereses.

**Créditos directos:** Es la suma de los créditos vigentes, reestructurados, refinanciados, vencidos y en cobranza judicial. Los créditos en moneda nacional incluyen también los de valor de actualización constante. Para convertir los créditos en moneda extranjera se utiliza el tipo de cambio contable de fin de periodo.

**Créditos indirectos o créditos contingentes:** Son las operaciones de crédito fuera de balance por las cuales la empresa asume el riesgo crediticio ante el eventual incumplimiento de un deudor frente a terceras personas. Considera los avales otorgados, cartas fianza otorgadas, cartas de crédito y aceptaciones bancarias.

**Colocación.-** Introducción del dinero en el sistema financiero.

**Desembolsos.-** Se llama desembolso al hecho en que el solicitante recibe físicamente el dinero en efectivo o cheque, bienes, artículos o servicios.

**Dependientes.-** Disponen de un flujo de ingresos periódicos, que tienen sus orígenes en un sueldo fijo o ingresos variables, por la prestación de algún servicio.

**Deuda.-** Es la obligación que tiene uno por pagar, satisfacer o reintegrar a otro que se adeuda, en virtud de una cosa que previamente se nos presto por lo común dinero.

**Endeudamiento.-** Relación entre el nivel de pasivo y del patrimonio de la empresa.

**Empresa.-** Organización constituida por persona natural o jurídica que se dedican a cualquier actividad lucrativa de extracción producción, comercio o servicio industriales comerciales o similares.

**Estado de ganancias y pérdidas:** Refleja las operaciones mensuales realizadas por el negocio sobre la base de la información recogida al momento de la evaluación o por la información proporcionada por el cliente.

**Garantía.-** Seguridad que se ofrece para el cumplimiento de una obligación ya sea por tercera persona o mediante un inmueble.

**Gastos financieros:** Incluye las siguientes cuentas: Intereses por depósitos con el público, Intereses por Fondos Interbancarios, intereses por depósitos de empresas del sistema financiero y organismos financieros internacionales, intereses por adeudos y obligaciones financieras, intereses por valores, títulos y obligaciones en circulación, comisiones y otros cargos por obligaciones financieras, el saldo negativo de la diferencia entre ingresos y gastos por diferencia en cambio y las cargas financieras diversas.

**Independientes.-** Conformado por personas naturales o personas jurídicas que se dedican a actividades empresariales y generan ingresos económicos, mediante sus microempresas o pequeñas empresas siendo estas su principal fuente de ingreso.

**Liquidez.-** Capacidad para generar fondos disponibles para ser frente a obligaciones de corto plazo.

**Línea de crédito.-** Compromiso de un Banco o de otro prestamista de dar crédito a un cliente hasta por un monto determinado, a petición del cliente.

**Margen financiero bruto:** Es la diferencia entre los ingresos financieros y los gastos financieros.

**Mora.-** Retraso en el cumplimiento de una obligación de cualquier naturaleza.

**Número de deudores:** Corresponde a las personas naturales o jurídicas que mantienen créditos en una empresa del sistema financiero.

**Pago.-** Es la entrega de dinero a cambio de un producto o servicio, o para saldar una deuda.

**Persona natural.-** Puede ser dependiente laboralmente o independiente que realiza actividades económicas que le genere ingresos de manera lícita.

**Persona jurídica.-** Aquella micro y pequeñas empresas que desarrollen una actividad económica que genere ingresos de manera lícita, constituidas bajo una razón social o algún tipo de constitución.

**Préstamos:** Modalidad en la que los créditos son concedidos mediante la suscripción de un contrato, que se amortizan en cuotas periódicas o con vencimiento único.

**Préstamos no revolventes para automóviles:** Son créditos de consumo destinados a la adquisición de automóviles concedidos mediante la suscripción de un contrato, que se amortizan en cuotas periódicas o con vencimiento único.

**Provisiones de la cartera de créditos:** Corresponde a las provisiones constituidas sobre los créditos directos. Es la cuenta que ajusta el valor de la cartera de créditos en función de la clasificación de riesgo del deudor.

**Riesgo.-** posibilidad del rendimiento efectivo obtenido de una inversión financiera sea menor que el rendimiento esperado. Desde el punto de vista de

los inversionistas, el riesgo es la desviación típica de la rentabilidad de la cartera.

**Riesgo de crédito:** La posibilidad de pérdidas por la incapacidad o falta de voluntad de los deudores, contrapartes, o terceros obligados para cumplir sus obligaciones contractuales registradas dentro o fuera de balance.

**Riesgo de liquidez:** Es la posibilidad de que una sociedad no sea capaz de atender a sus compromisos de pago a corto plazo.

**Riesgo operacional:** Es el riesgo de pérdidas directas o indirectas que resultan procesos internos inadecuados, fallas o deficiencias futuras en los mismos, fallas humanas, de procedimientos y de la implementación de las normas u otras actividades del balance general.

**Solicitante y/o sujeto de crédito.-** Se considera al titular y su conyugue o la Persona Jurídica, Socios con más del 5% de participación, representante legal y su cónyuge.

**Solvencia.-** Cuando una empresa es capaz de cumplir con sus obligaciones satisfactoriamente

**Tecnología Crediticia.-** Proceso de promoción, información, selección, evaluación, colocación, seguimiento y recuperación del crédito poco convencional, intensivo en el empleo de recursos humanos y por lo tanto, intensivo en el costo asociado a cada una de las transacciones.

**Tasa de interés moratoria.-** Constituye la indemnización por el incumplimiento del deudor en el reembolso del capital y del interés compensatorio en la fechas convenidas.

**Tasa de interés efectiva.**- Es la tasa de interés realmente pagada y resulta de la capitalizaciones efectuadas.

## 2.5 MÉTODOS PARA LA OPERACIONALIZACIÓN DE LOS OBJETIVOS

El presente informe es de carácter descriptivo y explicativo, por cuanto describe las características que identifican los diferentes elementos y componentes y su interrelación del otorgamiento de créditos y explica el desarrollo generado en los clientes a través de impactos financieros institucionales.

### MÉTODO ANÁLITICO- SINTÉTICO

Para alcanzar los objetivos planteados, se utilizo el método analítico y sintético. En realidad, tanto el análisis como la síntesis no son métodos excluyentes sino más bien complementario, la síntesis, será la meta final del análisis.

### Método analítico

El método analítico consiste en la desmembración de un todo concreto en sus componentes o que trata de describir las causas, la naturaleza de los efectos de un fenómeno descomponiéndolos en sus elementos, el fin es conocer con exactitud y en todo sus detalles, sus características. El método analítico se utilizó en el proceso de análisis e interpretación cuantitativa y cualitativa de la información obtenida y desarrollada, así como en la interpretación de resultados.

### Método sintético

Como contrapartida del método analítico aparece la síntesis, como modo de ver su fenómeno en conjunto, la labor de volver a reunir las partes divididas por el análisis será precisamente la función sintética del informe. La síntesis se utilizó para sintetizar lo analizado previamente y explicarle finalmente a través de las conclusiones y recomendaciones.

## **TÉCNICAS Y MATERIALES PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS**

Dentro de las técnicas y materiales de recolección de datos, para el presente informe se utilizó las siguientes.

### Revisión documental

Mediante esta técnica se procedió a la recopilación de información bibliográfica y fuentes de información documental, que se compilan de distintas fuentes del sistema financiero así como del núcleo requerida para el estudio, entre ellas, reportes, notas informativas, memorias de MIBANCO, SBS; trabajos de investigación, textos afines, etc.

### Revisión estadística

Mediante esta técnica se procedió a la recopilación de datos estadísticos sobre las variables en la evolución financiera y no financiera que determina el otorgamiento de créditos provenientes de los fichas de evaluación de créditos independientes, reportes de cartera de MIBANCO en la Agencia Juliaca, durante el período 2014.

### Materiales

Los materiales son aquellos documentos utilizados en el presente trabajo, como: Manual de organización y funciones del departamento de negocios, manual créditos y recuperaciones, catálogo de productos y metodología de evaluación crediticia de MIBANCO.

## TRATAMIENTO DE LOS DATOS

El procesamiento de la información recopilada implica la clasificación, sistematización y/o tabulación de los datos estadísticos, que se realizó de acuerdo a los objetivos propuestos en el informe. El proceso de la información consistió en el ordenamiento y clasificación, conciliación de datos, tabulación de cuadros con cantidades y porcentajes, formulación de gráficos

### 2.6 ANÁLISIS DE INFORMACIÓN Y RESULTADOS

#### ANÁLISIS DESCRIPTIVOS DE LOS CRÉDITOS OTORGADOS POR MIBANCO

Los niveles de evaluación que establece el banco básicamente son para medir el riesgo, pautas brindados por el banco; para realizar una adecuada evaluación, las fichas brindadas por el banco, no son las que determinan el otorgamiento del crédito sino la información recogida en campo que nos permite determinar si es viable el crédito. Una vez realizada la evaluación financiera y no financiera, se fija el monto, plazo y de acuerdo a la necesidad del cliente como se muestra en la siguiente cuadro.

**CUADRO Nº 2**

**PARA LOS CRÉDITOS SIN GARANTÍA REAL SE TIENE LAS SIGUIENTES CONSIDERACIONES:**

TIPO DE CLIENTES	MODALIDAD DE CRÉDITO	CLIENTE SIN INMUEBLE PROPIO		CLIENTE CON CASA O LOCAL PROPIO
		P.N. SIN AVALO P.J. CON AVAL SIN CASA O LOCAL PROPIO	P.N. CON AVALO P.J. CON AVAL CON CASA O LOCAL PROPIO	
Graduados	Retorno	Hasta S/. 75,000.00	Hasta S/. 90,000.00	
<12 meses en el S.F.	Nuevo	Hasta S/. 7,500.00	Hasta S/. 30,000.00	Hasta S/. 40,000.00
	Retorno		Hasta S/. 40,000.00	Hasta S/. 50,000.00
>12 meses en el S.F.	Nuevo	Hasta S/. 40,000.00		
	Retorno	Hasta S/. 50,000.00		
>12 meses en el S.F. y 06 últimos 100% Normal	Nuevo	Hasta S/. 40,000.00	Hasta S/. 50,000.00	Hasta S/. 60,000.00
	Retorno	Hasta S/. 50,000.00	Hasta S/. 90,000.00	

Fuente: Mi banco

La evaluación financiera y no financiera están plasmados en las fichas las cuales nos permiten aprobar el crédito del cliente, en MIBANCO todas las evaluaciones se realizan en campo por ello se llenan en fichas, para luego sistematizarlo y obtener un resultado viable para el otorgamiento de crédito, se maneja el control de todo los pasivos y activos a través de reportes diarios de este reporte se puede medir la productividad de cada asesor, y de la agencia en general. Se adjunta en anexos los reportes de la agencia Juliaca del año 2014 y para poder mostrarlo de manera resumida lo mostramos en el siguiente cuadro:

**CUADRO N° 3**

**CARTERA DE CLIENTES A DICIEMBRE DEL 2014**

2014	CARTERA	COLOCACIONES	CLIENTES:	NUEVOS	RETORNOS	# DE OPE.	MORA>A 15 DIAS	MORA>A 30 DIAS
Enero	4'832,187,00	545,680,00	268	10	17	23	3,86%	6,16%
Febrero	4'806,750,00	349,621,00	269	4	21	20	5,81%	6,59%
Marzo	4'661,078,00	204,799,00	266	8	21	23	6,98%	8,59%
Abril	4'227,904,00	371,016,00	238	5	16	27	8,39%	6,98%
Mayo	4'496,172,00	246,270,00	250	2	20	30	8,40%	7,75%
Junio	4'228,917,00	165,286,00	248	2	13	33	8,37%	7,90%
Julio	4'131,594,00	310,698,00	239	3	14	31	9,82%	8,60%
Agosto	4'170,139,00	232,851,00	223	3	15	35	9,73%	8,05%
Setiembre	4'208,429,00	403,865,00	218	5	20	44	8,22%	6,71%
Octubre	4'016,892,00	350,743,00	205	6	17	39	4,26%	3,95%
Noviembre	4'007,318,00	353,370,00	203	7	19	36	5,60%	2,69%
Diciembre	3'891,766,00	367,629,00	207	6	14	34	5,95%	3,65%

Fuente: Mi banco  
Elaboración: Propia

MIBANCO actualmente cuenta con una cartera de: S/.70'983,058 del cual maneja una cartera de S/.3'891, 766,00 en un 5,48% considerando que en lo agencia Juliaca cuentan con 31 asesores de

negocios que se dedican a captar, evaluar, desembolsar y realizar el seguimiento del retorno del crédito. Mi banco cuenta con S/.4, 797 clientes del cual 207 clientes están bajo mi responsabilidad.

Se tiene distintas opiniones de los asesores que creen que es lo más importante que consideran para el otorgamiento de créditos es:

El asesor de negocios Milagros Cutipa; comenta: *“Para mí lo más importante para otorgar un crédito es la parte cualitativa. Yo personalmente puedo ver la forma de como un cliente me puede facilitar y brindar los requisitos y la información que necesito.”*

El asesor de negocios David Vera; dice: *“Para darle un crédito a un cliente me baso en el comportamiento del cliente, su actitud es lo más importante porque so dice mucho de un cliente.”*

El asesor de negocios Walter Lipa; comenta: *“Para dar un crédito a un cliente me baso en la parte cualitativa del cliente y en la cuantitativa es la única manera de saber si tiene capacidad y voluntad de pago, lo bonito de ser asesor es que puedes ser psicólogo sin estudiar una carrera.”*

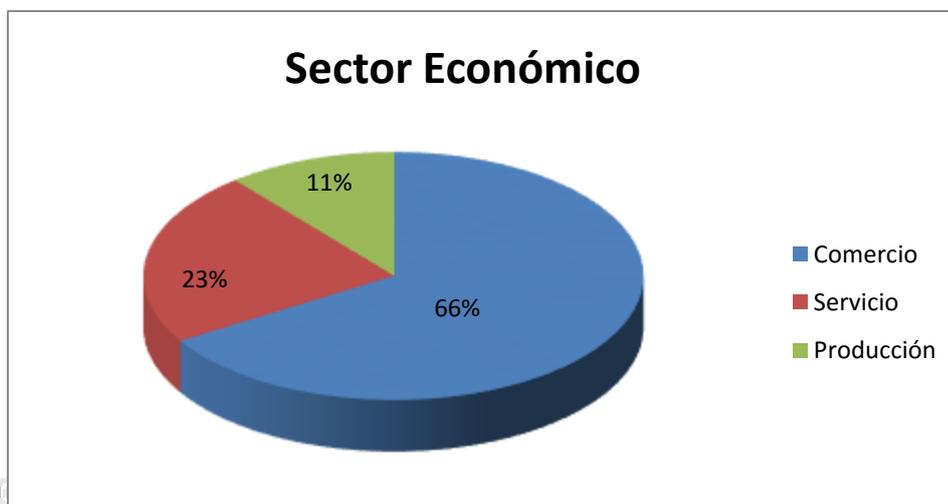
Jefe de Créditos Magali Pocco; *“Es muy importante que el asesor conozca al cliente, su entorno, familia, vecinos, como se comporta con los demás, para que pueda con certeza darle el monto que solicita dependiendo a su evaluación cualitativa y cuantitativa.”*

Gerente de agencia Cesar Gómez; comenta que: *“Para que una cartera sea bien administrada cada asesor tiene que ver mucho más de lo que se le pide, no basta con la evaluación financiera y no financiera sino que implican varios factores pero lo más importante son los valores, el compromiso que tiene consigo mismo.”*

En el presente informe, teniendo en consideración del total de cartera de Mibanco a Diciembre del 2014 las que más resaltan son el sector comercio con un 66% lo cual está conformado por: abarrotes, artesanía, librería, flores, verduras, ferreterías, entre otros; son giros más comunes que se atienden en la institución; en un 23% en el sector servicio que está compuesto por: taller mecánica, restaurantes, servicios técnicos, servicios médicos, y entre otros; y en un 11% en el sector producción dentro de este sector se está considerando panadería, artesanía, artículos de producción como: ladrillos, bloquetas, la producción de calzados, y entre otros.

## GRÁFICO N° 3

## CRÉDITOS APROBADOS DE ACUERDO AL SECTOR ECONÓMICO.

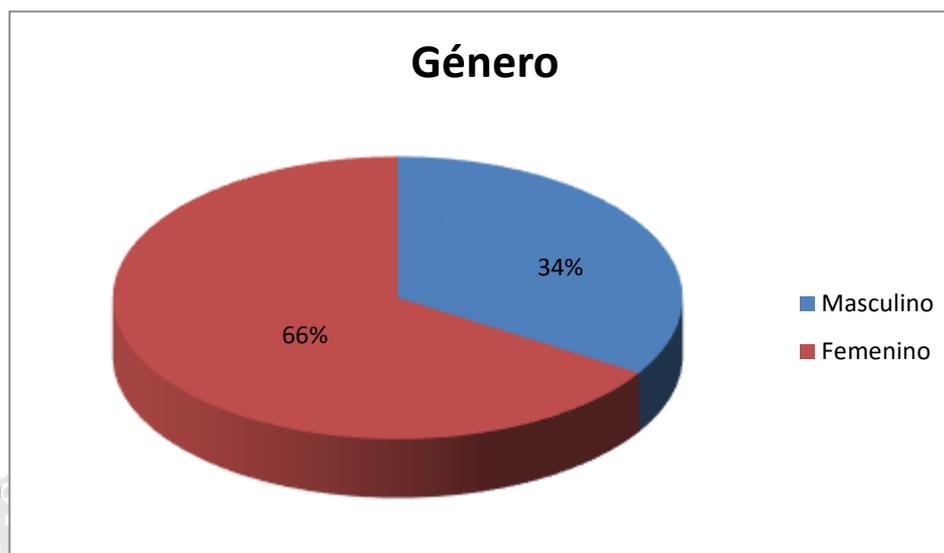


Fuente: Mi banco  
Elaboración: Propia

Así mismo se resalta que ambos géneros intervienen en los créditos, se puede observar que los créditos brindados fueron en un 66% al género femenino lo que indica que las damas son las que más solicitan y obtienen créditos para poder trabajar en la institución y en un 34% está en el género masculino se puede decir que los varones son los menos arriesgados a obtener sus créditos.

## GRÁFICO N° 4

## CRÉDITOS OTORGADOS DE ACERDO A LOS GÉNEROS.



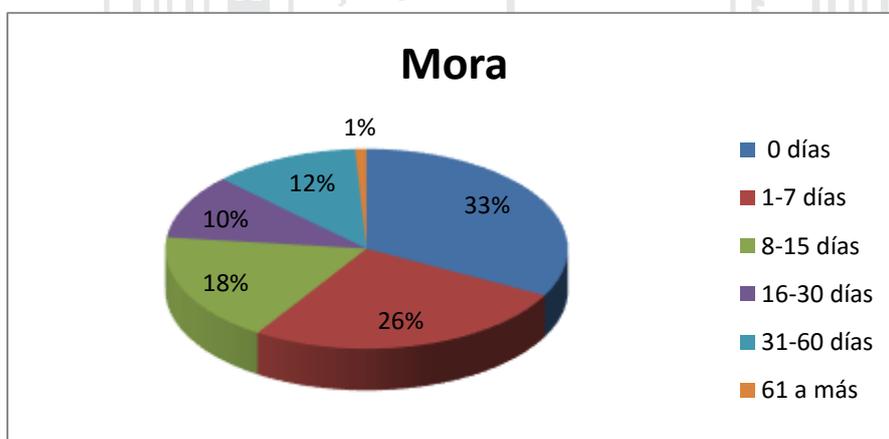
Fuente: Mi banco  
Elaboración: Propia

No obstante el indicador más importante es la mora la que nos permite reflejar el trabajo realizado en las evaluaciones tomadas a través de la evaluación financiera/cuantitativa y la no financiera/cualitativa, la mora es un indicador de nuestro trabajo y que a la vez es muy incierta debido a que influyen varios factores; capacidad, voluntad, moral, factores externos como: desastres climatológicos, riesgo país, caos sociales, entre otros, por eso se puede decir que nada es absoluto todo es relativo. Para minimizar este indicador contamos con políticas de garantías en donde nos permite otorgarle el crédito; si, cumple las condiciones como lo mostramos en el cuadro adjunto. Por ello en el manejo de la cartera se pudo obtener que en un 33% son clientes que no tienen ningún problema en pagar en su fecha pactada, y de 1-7 días de retraso 26% que se retrasan por no tener la cultura de pagar en su fecha

pactada pero también son clientes que muestran cierto tipo de alerta en sus pagos, 8-15 días de retraso ya son clientes que ya están demostrando que no tienen la voluntad de pagar en su fecha pactada y que hay que realizar visitas para recordarles sus fechas de pagos y está en un 18%, 16-30 ya son clientes que tienen serios problemas de pago y que tienen que ser presionados para sus pagos y está compuesta en un 10% los cuales son reportados en la central de riesgos en el sistema financiero; de 31-60 días de retraso son clientes que ya tienen serios problemas de pagos para ello existen formas de solucionar su retraso a través de refinanciamientos o ponerse al día en sus pagos los cuales están en un 12% de la cartera total y en un 1% está en un tramo que se pasa a cobranza judicial que son de más de 61 días de retraso, este tramo lo ven el área de cobranza judicial.

**GRÁFICO Nº 5**

**CRÉDITOS APROBADOS QUE CAYERON EN MORA.**



Fuente: Mi banco  
Elaboración: Propia

## ANÁLISIS DE LAS VARIABLES EN LA EVALUACIÓN FINANCIERA Y NO FINANCIERA

Para tener una primera idea de la magnitud de cada una de las variables a continuación se muestra un resumen de sus principales estadísticos. Se ha establecido, en un periodo de evaluación del años 2014 de Enero a Diciembre para lo cual se ha tomado una muestra de casos de evaluaciones realizadas dentro de este periodo y adjuntado las fichas en adjuntos del llenado de la evaluación cualitativa y cuantitativa en anexos cuadro N°01.

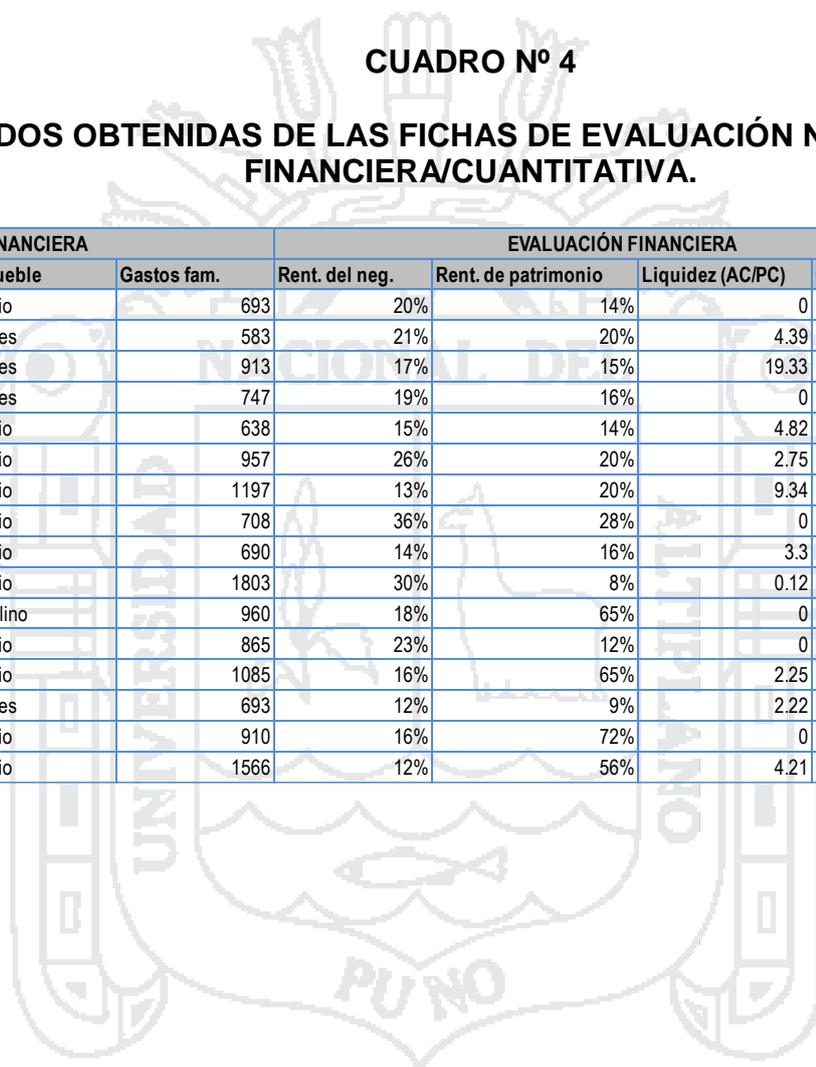


**CUADRO Nº 4**

**CUADRO DE RESULTADOS OBTENIDAS DE LAS FICHAS DE EVALUACIÓN NO FINANCIERA/CUALITATIVA Y FINANCIERA/CUANTITATIVA.**

EVALUACIÓN NO FINANCIERA				EVALUACIÓN FINANCIERA				RESULTADO DE EVALUACIÓN	
Exp. de Neg.	Referencia	Inmueble	Gastos fam.	Rent. del neg.	Rent. de patrimonio	Liquidez (AC/PC)	Cuota total/Excedente	Monto Aprobado	Plazo (meses)
3 años	Buenas	Propio	693	20%	14%	0	53%	5,000.00	
7 años	Buenas	Padres	583	21%	20%	4.39	65%	7,000.00	
4 años	Buenas	Padres	913	17%	15%	19.33	70%	40,000.00	
3 años	Buenas	Padres	747	19%	16%	0	41%	3,000.00	
4 años	Buenas	Propio	638	15%	14%	4.82	77%	7,000.00	
4 años	Buenas	Propio	957	26%	20%	2.75	68%	10,000.00	
10 años	Buenas	Propio	1197	13%	20%	9.34	62%	20,000.00	
8 años	Buenas	Propio	708	36%	28%	0	16%	15,000.00	
6 años	Buenas	Propio	690	14%	16%	3.3	56%	3,000.00	
5 años	Buenas	Propio	1803	30%	8%	0.12	70%	15,000.00	
8 años	Buenas	Inquilino	960	18%	65%	0	45%	3,000.00	
56 años	Buenas	Propio	865	23%	12%	0	25%	5,000.00	
11 años	Buenas	Propio	1085	16%	65%	2.25	65%	40,000.00	
4 años	Buenas	Padres	693	12%	9%	2.22	80%	10,500.00	
5 años	Buenas	Propio	910	16%	72%	0	68%	20,000.00	
26 años	Buenas	Propio	1566	12%	56%	4.21	67%	70,000.00	

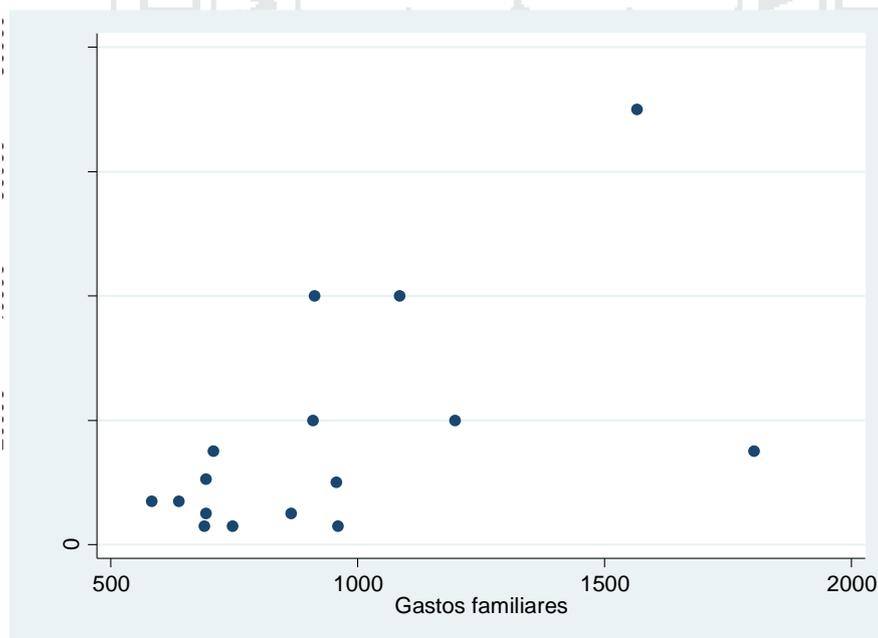
Referencia: Mi banco  
Evaluación: Propia



Obteniendo nuestro cuadro de resultado podemos decir que el monto desembolsado esta relación a sus gastos familiares, como se puede ver; los montos desembolsados de S/.300 a S/.20,000 es en donde mayor concentración de clientes existen, sus gastos familiares están en un rango de S/.600 a S/.900 y montos aprobados de S/.20,000 a S/.40,000 están en un rango de S/.900 a S/.1,200 son clientes están considerados que sus gastos familiares están relacionados a los montos obtenidos y montos mayores a S/.40,000 indican que sus gastos familiares son un poco más elevados ya que su nivel de ingreso les permite llevar una vida cómoda y por ende sus gastos son mayores ya que su nivel de vida es diferente a la del cliente que tiene un crédito de S/.1000 a un cliente de S/.75,000.

**GRÁFICO Nº 6**

**MONTO APROBADO Y DESEMBOLSADO EN RELACIÓN A SUS GASTOS FAMILIARES.**

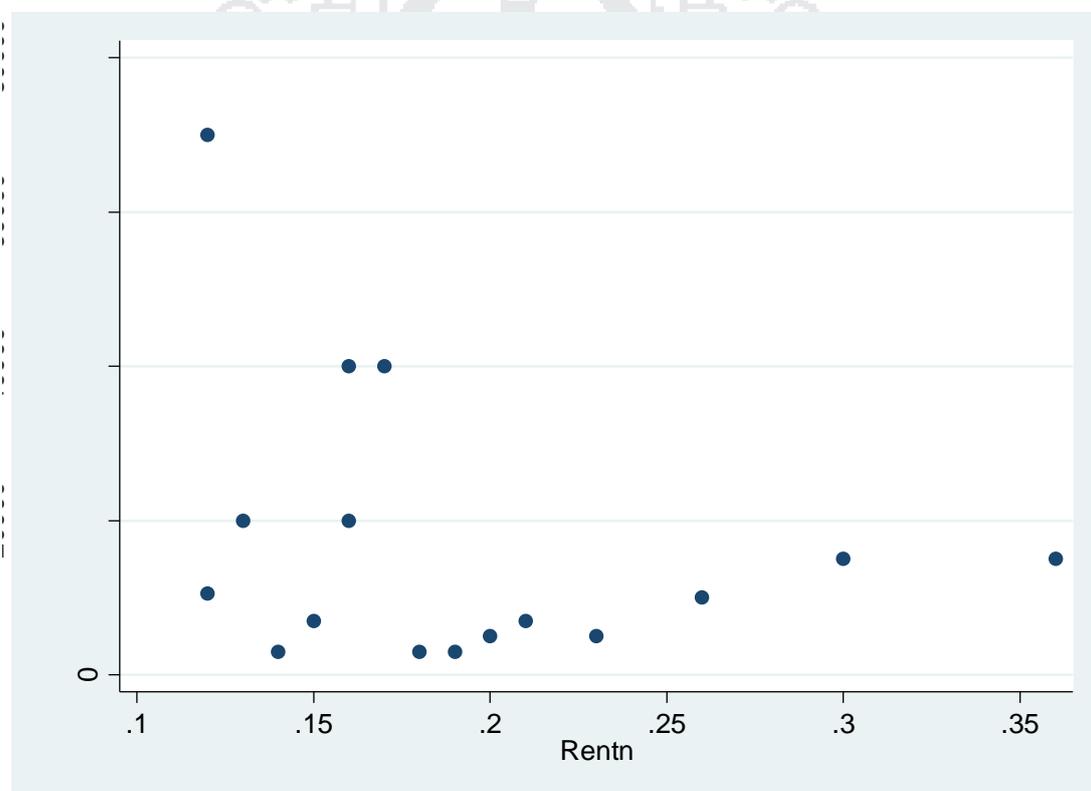


Fuente: Mi banco  
Elaboración: Propia

En el gráfico se muestra que la mayoría de créditos desembolsados

están en relación a la calidad de vida que llevan las familias, se puede ver en el tramo de S/. 600 a S/. 900 son las familias que más solicitan su crédito y son aprobados entre S/. 1,000 a S/. 20,000 es en donde existe mayor rotación de créditos.

**GRÁFICO N° 7**  
**MONTO APROBADO Y DESEMBOLSADO EN RELACIÓN A SU RENTABILIDAD.**



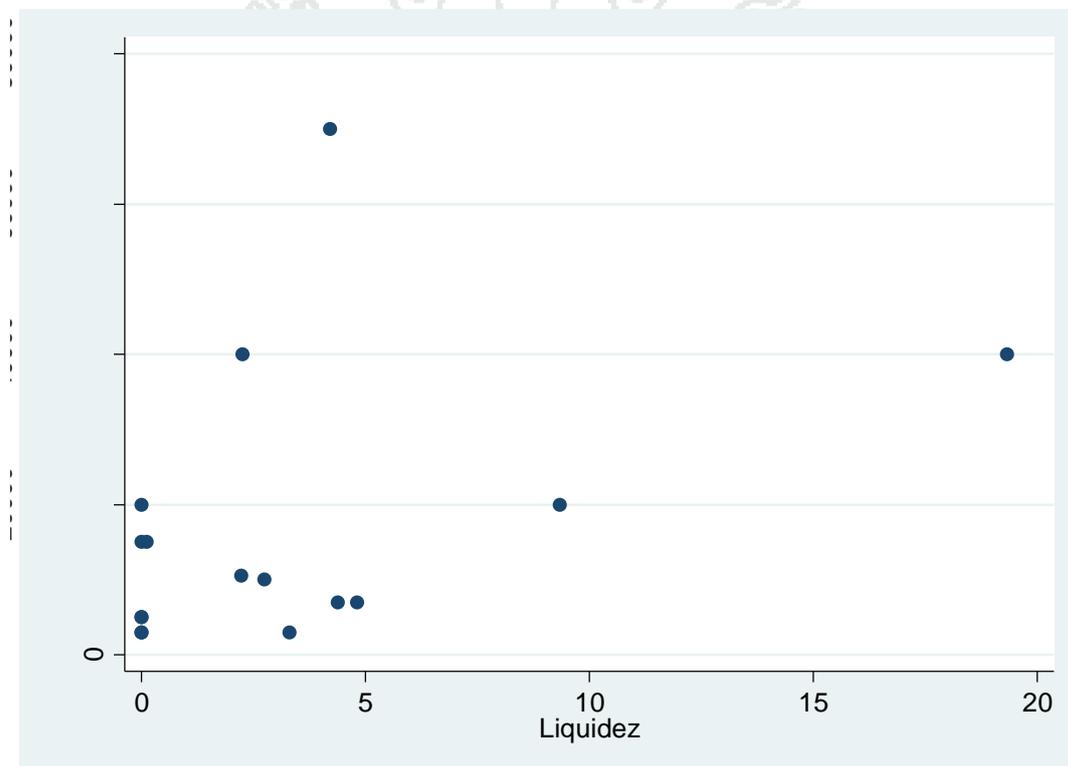
Fuente: Mi banco  
Elaboración: Propia

Con respecto al monto aprobado y su rentabilidad de negocio se puede apreciar que tienen que ser mayor a 1 y este ratio se compara con la TEM de la institución lo cual nos permite observar si al cliente le es conveniente obtener un crédito para obtener utilidades o depositarlo en una cuenta de ahorro para obtener ganancias, pero esto no se da; porque, la tasa de ahorros es mucho

menor a la TEM por cualquiera que sea el monto solicitado por ello en los créditos que se les otorgo por parte de Mibanco fueron mayores y mucho depende de variables mencionados en la evaluación cualitativa y cuantitativa.

**GRÁFICO N° 8**

**MONTO APROBADO Y DESEMBOLSADO EN RELACIÓN A SU LIQUIDEZ.**



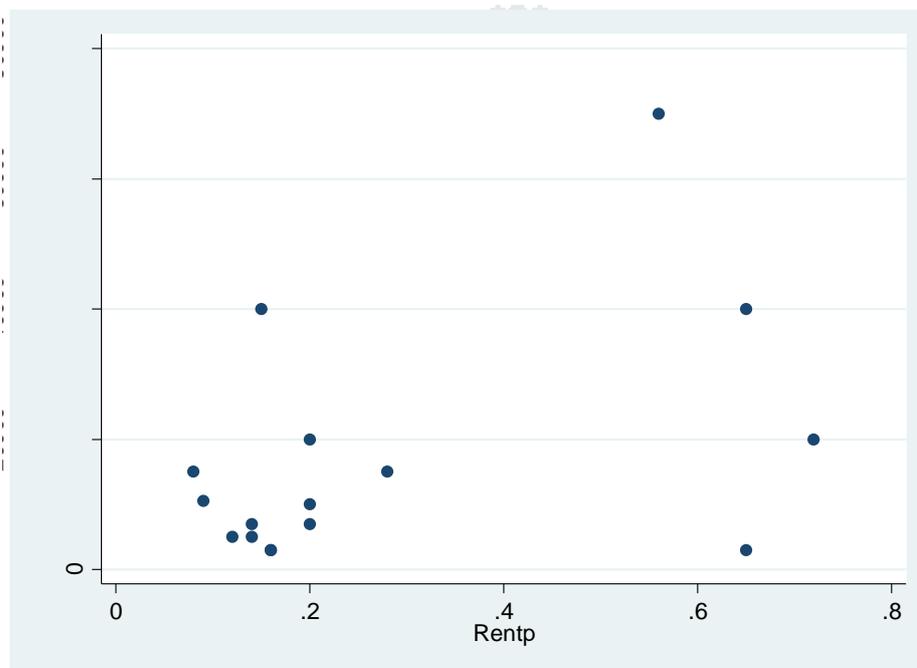
Fuente: Mi banco  
Elaboración: Propia

En los montos aprobados de S/.300 a S/.20,000 existe una mayor concentración de créditos debido a que su liquidez indica que el cliente tiene capacidad para poder afrontar sus obligaciones en el corto plazo y por ello se puede decir que por cada sol invertido tiene la liquidez obtenida, y en créditos que no tiene obligaciones están en cero ya que no se considera el primer crédito, como se puede ver en el gráfico existe una concentración de créditos en montos menores a S/.20,000 en donde se muestran que son clientes que no tienen créditos o clientes que tienen obligaciones en el corto plazo y tienen

créditos con otras instituciones financieras.

**GRÁFICO N° 9**

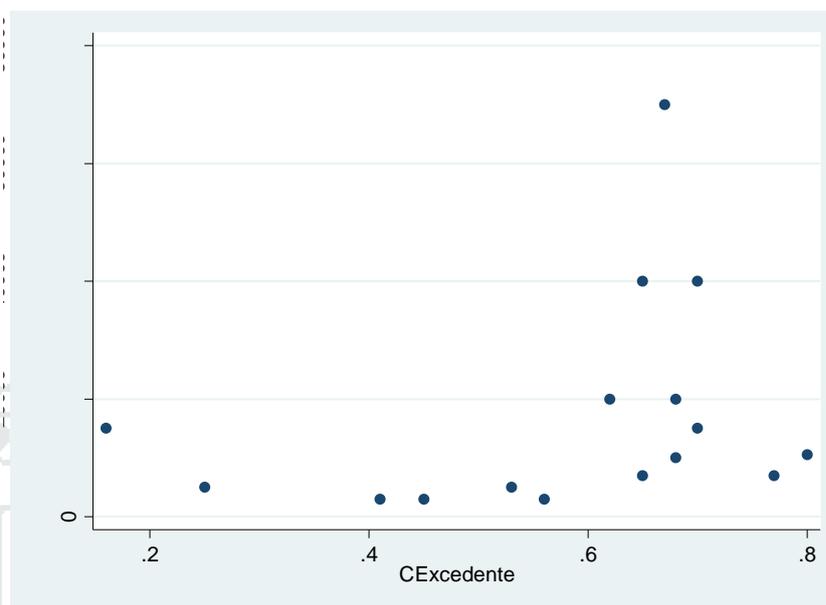
**MONTO APROBADO Y DESEMBOLSADO EN RELACIÓN A SU RENTABILIDAD PATRIMONIAL.**



Fuente: Mi banco  
Elaboración: Propia

En este gráfico se puede ver nuevamente que los créditos concentrados en los montos de S/.300 a más son menores a 1 ya que el ratio rentabilidad patrimonio tiene que ser menor a 1 ya que es igual al 100% esto viene a ser de cuanto por ciento está comprometida su patrimonio en obligaciones esto también se relaciona a su patrimonio es decir a mayor patrimonio el cliente puede acceder a montos mayores y a menor patrimonio a menor monto todo es relativo nada es absoluto.

## GRÁFICO Nº 10

MONTOS APROBADO Y DESEMBOLSADO EN RELACIÓN A SU CUOTA  
EXCEDENTE.

Fuente: Mi banco  
Elaboración: Propia

Se puede mostrar en este gráfico que la cuota excedente no es la que determina el monto aprobado sino la necesidad de inversión del cliente la cuota excedente está determinada por varios factores y se puede ver que según la muestra tomada la mayor concentración está en un rango de 0.4% a 0.8% esto porque el ratio cuota excedente está en función al giro de negocio y al sector a que se está atendiendo, la cuota excedente es un ratio que nos permite medir la capacidad de pago de cada cliente.

**CUADRO N° 5**

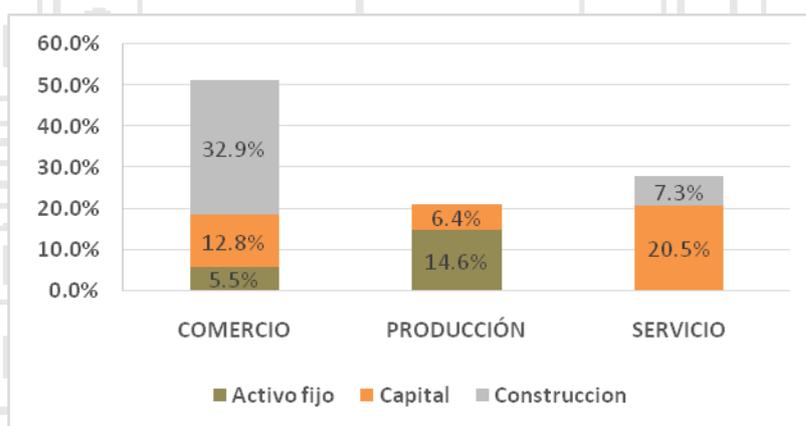
**CUADRO SEGÚN DESTINO PARA CADA SECTOR ECONÓMICO.**

DESTINO / SECTOR	COMERCIO	PRODUCCIÓN	SERVICIO	Total
Activo fijo	5.5%	14.6%	0.0%	20.1%
Capital	12.8%	6.4%	20.5%	39.7%
Construcción	32.9%	0.0%	7.3%	40.2%
<b>Total</b>	<b>51.2%</b>	<b>21.0%</b>	<b>27.8%</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Mi banco  
Elaboración: Propia

**GRÁFICO N° 11**

**SEGÚN DESTINO PARA CADA SECTOR ECONÓMICO.**

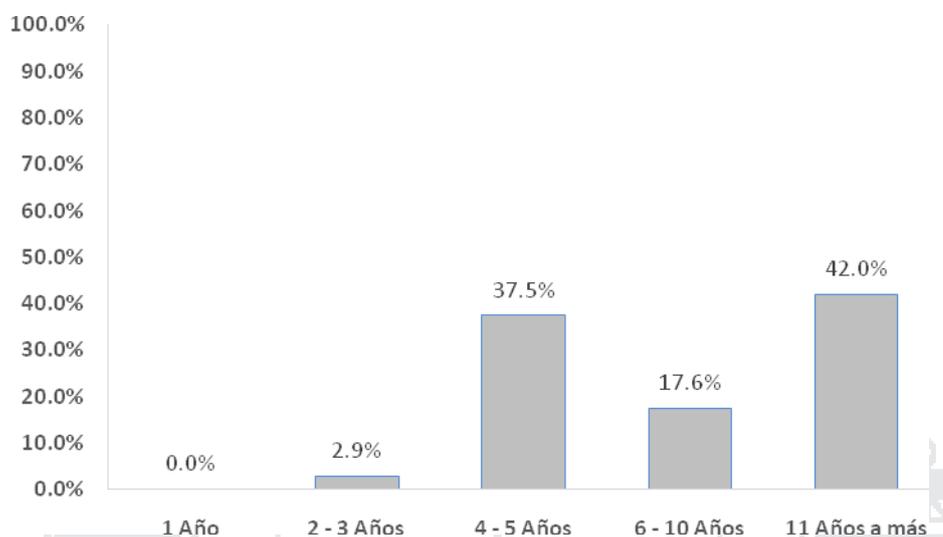


Fuente: Mi banco  
Elaboración: Propia

En el cuadro y grafico se puede ver que los que más requieren créditos son el sector comercio seguido por servicio y finalmente producción se puede observar que el sector comercio lo destina más para la construcción de su casa y en el sector servicio lo destinan más para su capital y en el sector de producción lo destinan para activo fijo (adquisición de maquinarias e implementos que le permitan mejorar el avance de su producción) cabe mencionar que los que más requieren créditos son el sector comercio.

## GRÁFICO N° 12

## EXPERIENCIA EN EL NEGOCIO EN TÉRMINOS PORCENTUALES

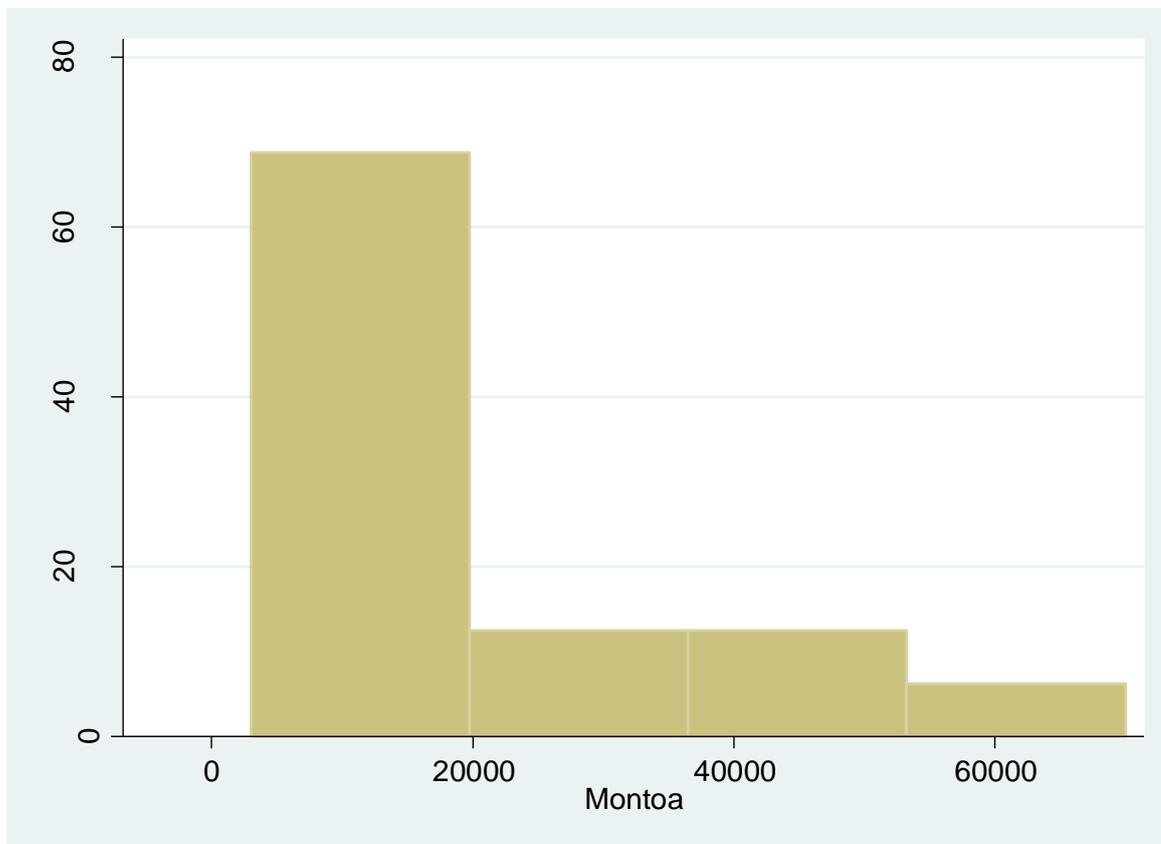


Fuente: Mi banco  
Elaboración: Propia

Como se puede observar en el gráfico la experiencia del negocio es muy importante ya que esto hace que el crédito otorgado sea devuelto sin ninguna dificultad, y se puede decir que en una mayor proporción de clientes esta entre 4 a 5 años y de mayor a 11 años a más son clientes que manejan créditos en mayor frecuencia.

GRÁFICO N° 13

MONTOS APROBADOS EN TÉRMINOS PORCENTUALES.

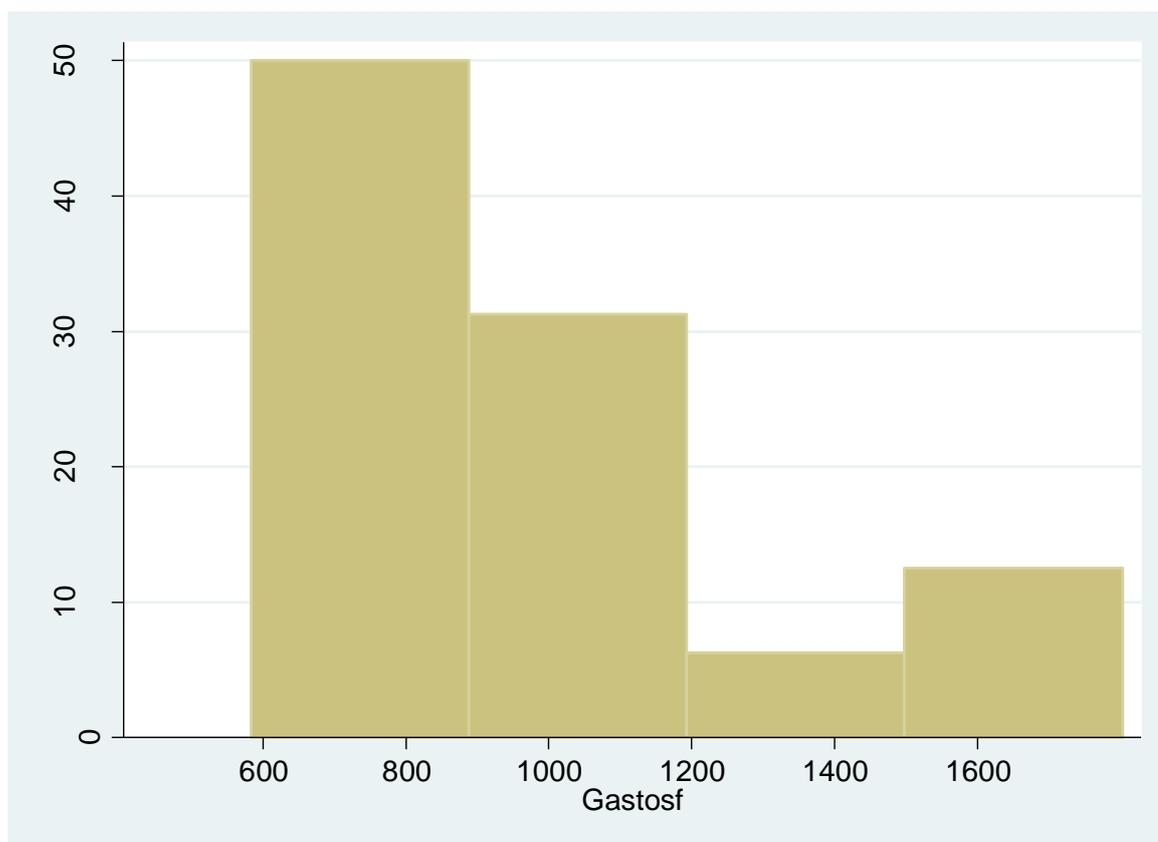


Fuente: Mi banco  
Elaboración: Propia

En este gráfico se puede mostrar que existe en mayor cantidad montos aprobados de S/.1000 a S/.20,000 en más de un 60% y en montos mayor a S/.20,000 a S/.50,000 en un 15% y monos mayores a S/.50,000 en un 10% esto debido a que los clientes solicitan más créditos y esto bordea a montos de S/.1000 a S/.20,000 que por lo general son los montos más solicitados por parte de los clientes.

## GRÁFICO N° 14

## GASTOS FAMILIARES EN TÉRMINOS PORCENTUALES.

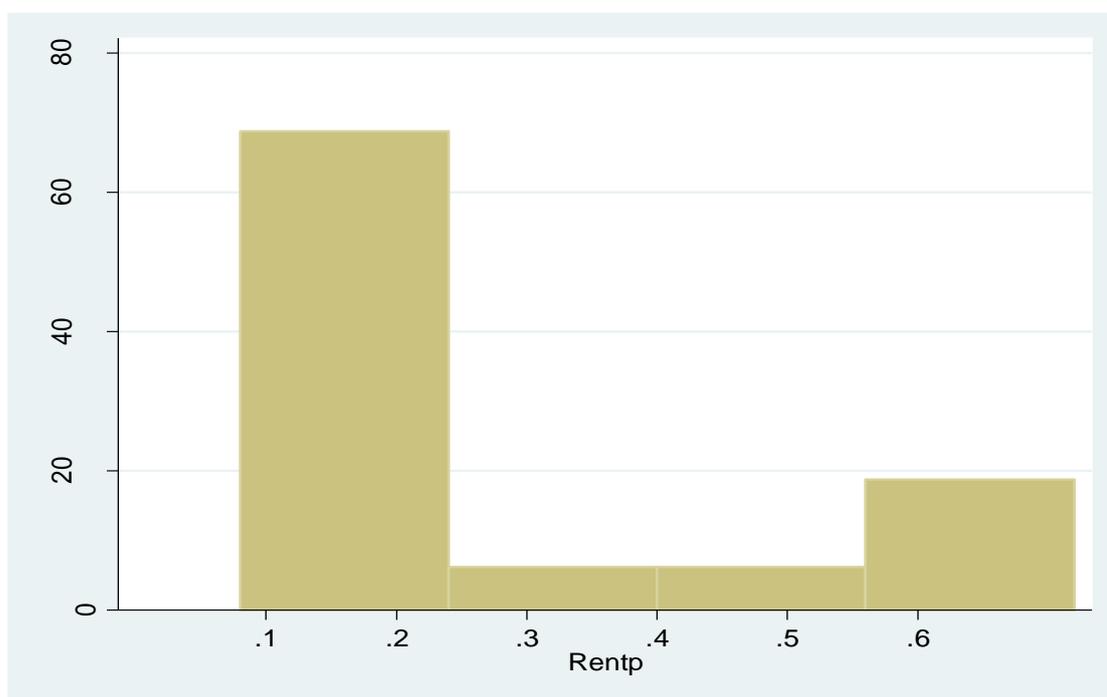


Fuente: Mi banco  
Elaboración: Propia

En este gráfico se puede ver que los gastos familiares de los clientes se encuentran en un rango de S/. 500 a S/. 900 en un 50% y clientes de S/. 900 a S/. 1,200 en un 30% y clientes que tienen gastos de S/. 1,200 a S/. 1,500 un 8% y clientes de S/. 1,500 a más un 12% los gastos familiares están más de acuerdo a sus ingresos y a su nivel de vida que poseen los clientes.

## GRÁFICO N° 15

## RENTABILIDAD DE PATRIMONIO EN TÉRMINOS PORCENTUALES.



Fuente: Mi banco  
Elaboración: Propia

En el gráfico de la rentabilidad de patrimonio es menor a 1 esto debido a la teoría de patrimonio si fuese mayor a 1; indica que, todo su patrimonio estaría en deuda y por ello en este grafico se muestra que en la mayor parte de los clientes tienen un patrimonio de 0.08% a 0.24% están en un porcentaje de un 70% de los clientes queriendo decir que solo en un 0.25% su patrimonio está comprometida en pasivos y dentro de 0.25% a 0.56% están en un 4% y un 20% clientes con una rentabilidad de 0.56% a más; lo que indica este grafico es que todos los créditos aprobados fueron con capacidad de cobertura su patrimonio y que no esté comprometida en pasivos en mayor a 1.

## DETERMINACIÓN DE LAS VARIABLES EN LA EVALUACIÓN FINANCIERA Y NO FINANCIERA

La especificación de la ecuación obedece a los principales factores o variables en la evaluación financiera y no financiera que determina el otorgamiento de créditos. La ecuación especificada es de la siguiente manera:

$$\text{MONTO} = C(1) + C(2) \text{ EXPNEG} + C(3) \text{ GASFAM} + C(4) \text{ RENTNEG} + C(5) \\ \text{RENTPATRI} + C(6) \text{ LIQ} + C(7) \text{ CUOTA} + ut$$

Dónde:

MONTO= Monto aprobado

EXPNEG= Experiencia de negocio

GASFAM= Gasto familiar

RENTNEG= Rentabilidad del negocio

RENTPATRI= Rentabilidad de patrimonio

LIQ= Liquidez

CUOTA= Cuota total/excedente

### Resultados de la estimación de la ecuación.

Los resultados de la estimación de la ecuación efectuado por el Mínimo Cuadro Ordinario (MCO) se puede observar en el cuadro N° 6.

CUADRO N° 6

## RESULTADO DE LA ESTIMACIÓN

VARIABLES	MODELO 1	MODELO 2
	Coficiente	Coficiente
LEXPNEG	0.03 (0.04)	
LGASFAM	2.02 (2.85)	<b>2.04</b> (4.58)
LRENTNEG	0.12 (0.13)	
LRENTPATRI	0.56 (1.08)	<b>0.57</b> (2.29)
LLIQ	0.34 (1.70)	<b>0.32</b> (2.47)
LCUOTA	4.18 (2.03)	<b>4.10</b> (2.82)
Constante	-1.91 (0.38)	<b>-2.21</b> (-0.65)
ESTADISTICA DE VALIDEZ	R2Ajustado = 0.69	R2Ajustado = 0.81

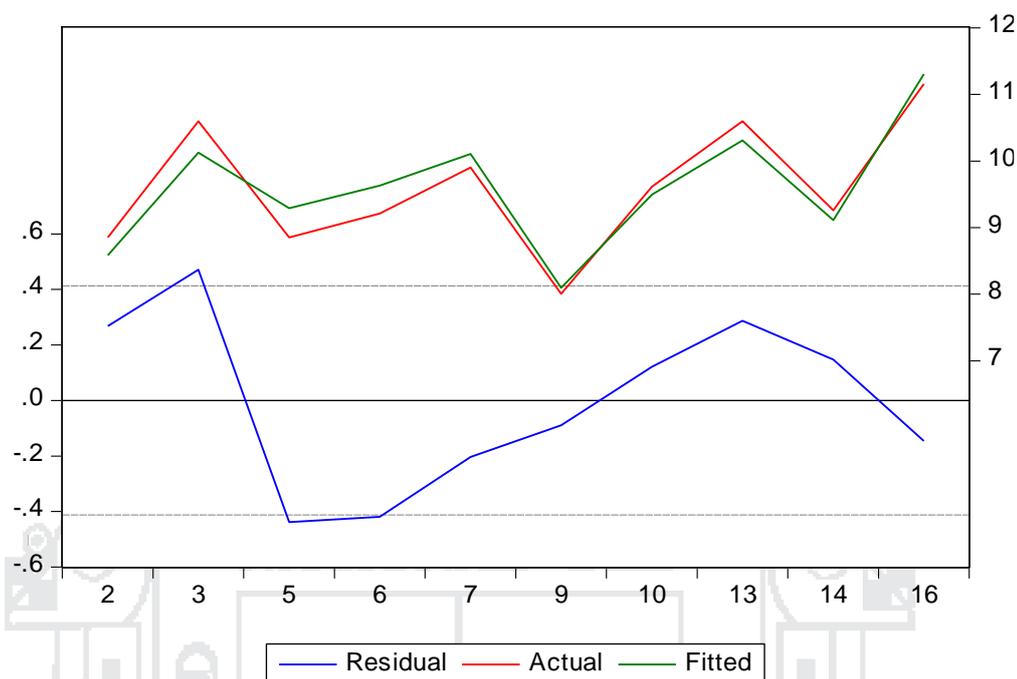
Fuente: Elaboración propia

**Ecuación ganadora**

$$LMONTO = -2.21 + 2.04LGASFAM + 0.57LRENTPATRI + 0.32LLIQ + 4.10LCUOTA + ut$$

El R-cuadrado Ajustado, es alto (0.81), es decir, el alto grado de ajuste nos permite con el modelo estimado, rastrear muy bien los datos originales que tienen componente estacional bien marcado (ver gráfico N° 17).

**GRÁFICO N° 16**  
**VALORES OBSERVADOS Y ESTIMADOS DE LA ECUACIÓN**



Fuente: Elaboración propia

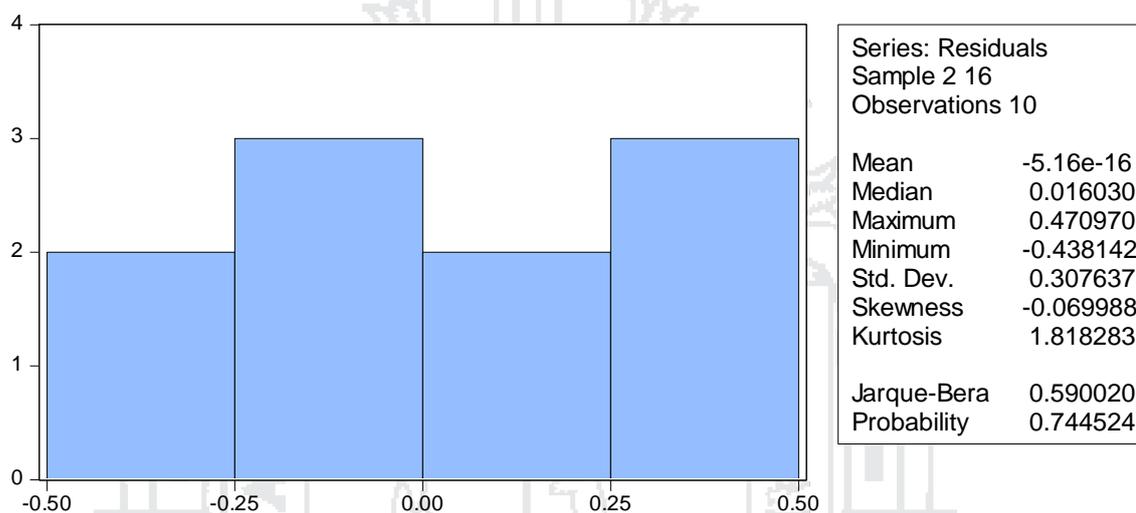
De los resultados se desprende que la ecuación estimado obedecería a un proceso estocástico parsimonioso, es decir, no existe cambios erráticos y no predecibles por la ecuación.

### **Análisis a los residuos de la ecuación**

Teniendo en consideración la opción White Heteroskedasticity-Consistent y Newey-West HAC para la estimación por el MCO, permiten corregir las heterocedasticidades y AC, PAC, Breusch-Godfrey Serial Correlation LM Test permiten corregir las autocorrelaciones que se presentan en cada iteración. Por lo tanto la estimación efectuada para la ecuación mediante el MCO permite garantizar y afirmar que existe ausencia de patrones

de autocorrelación y heterocedasticidad en los residuos. Cabe indicar que los errores están distribuidos normalmente (JB = 0.59 Prob. = 0.74).

**GRÁFICO N° 17**  
**TEST DE NORMALIDAD DE JARQUE BERA**



Fuente: Elaboración propia

### **Análisis de los coeficientes de la ecuación.**

Por otro lado, los tests (t) de los parámetros de las variables son altamente significativos, por encima del 98% de confianza.

### **Interpretación de los coeficientes.**

El coeficiente de la variable explicativa no financiera Gasto familiar (GASFAM), muestra un signo positivo, lo que indica que la forma de relación entre la variable dependiente Monto del crédito aprobado (MONTO) es directa; es decir, ante aumento del 1% en el gasto familiar, el monto aprobado aumenta en 2.04% o viceversa.

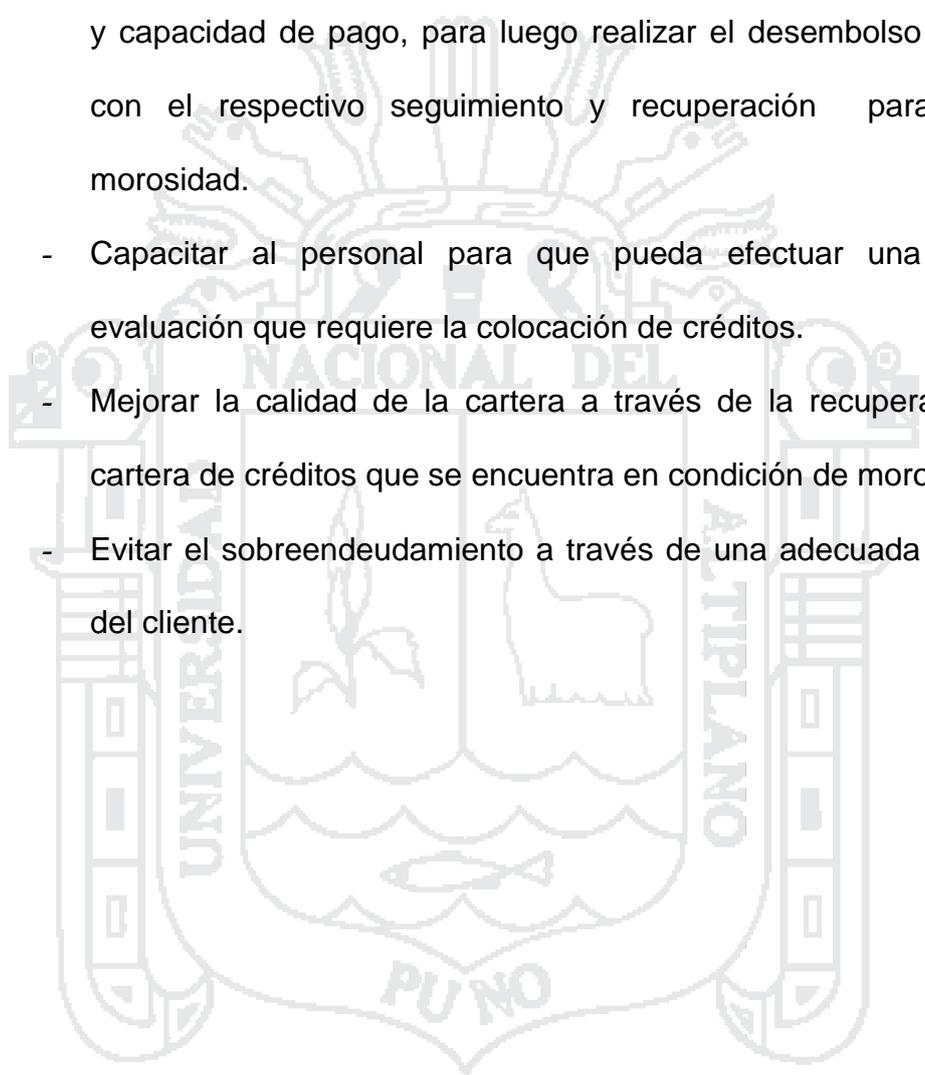
Las variables explicativas financieras Rentabilidad sobre patrimonio (RENTPATRI), liquidez (LIQ) y cuota total sobre excedente (CUOTA), muestran signos positivos, lo cual indican una relación directa con la variable dependiente (MONTO). El coeficiente de la variable RENTPATRI es 0.57, lo que indica que ante aumento del 1% en la Rentabilidad sobre patrimonio ocasiona aumento en el monto del crédito aprobado de 0.57%; el coeficiente de la variable LIQ es 0.32, lo que indica que ante aumento del 1% en la liquidez ocasiona aumento en el monto del crédito aprobado de 0.32% y el parámetro de la variable CUOTA es 4.10, lo que indica que ante aumento en la cuota total sobre excedente en 1%, generaría aumento en el monto del crédito aprobado de 4.10%.

## 2.7 SOLUCIONES TEÓRICAS Y APORTES PLANTEADOS

El enfoque de MIBANCO está orientado a ayudar al desarrollo del empresario de la micro y pequeña empresa a través de la evaluación financiera y no financiera en la colocación de créditos de forma responsable, estratégica, rápida y eficiente, que mejore la calidad de cartera y disminuya los riesgo crediticios. En tal sentido se debe cumplir lo siguiente:

- Efectuar medidas de control a los analistas de créditos sobre la calidad de información que presentan para el otorgamiento del crédito.
- Verificar toda la información necesaria presentada por el cliente para garantizar la veracidad de la misma.

- Agilizar el trámite documentario para lograr un servicio rápido y eficiente.
- Realizar una evaluación exhaustiva de la unidad empresarial, con la finalidad de detectar los riesgos y estimar adecuadamente la voluntad y capacidad de pago, para luego realizar el desembolso del crédito con el respectivo seguimiento y recuperación para evitar la morosidad.
- Capacitar al personal para que pueda efectuar una adecuada evaluación que requiere la colocación de créditos.
- Mejorar la calidad de la cartera a través de la recuperación de la cartera de créditos que se encuentra en condición de morosidad.
- Evitar el sobreendeudamiento a través de una adecuada evaluación del cliente.



## 2.8 CONCLUSIONES

La evaluación de crédito brindada por Mi banco, está diseñada para recopilar información que determinara la viabilidad del crédito, en la evaluación de un crédito es muy importante la evaluación financiera y no financiera, porque son brindados por parte del cliente al asesor de negocios cuyos datos permitirán la aprobación de un crédito.

Los créditos aprobados es la conclusión de la evaluación financiera y no financiera adquirida en sitio, este crédito aprobado le permitirá al cliente mejorar su negocio, su estilo y todo su entorno; como Mi banco le brindamos oportunidades de progreso y damos acceso al sistema financiero, con compromiso social.

En la evaluación crediticia, el análisis financiero y no financiero es importante puesto que determina la recuperación del crédito otorgado, es decir; las variables en la evaluación financiero y no financiero son las que determinan el otorgamiento de crédito en Mi banco.

## 2.9 RECOMENDACIONES

- Recomendar un Test con variables cualitativas para calcular un indicador y determinar la relevancia del otorgamiento de crédito, lo cual nos permitirá medir su voluntad de pago ya que este punto es el más complejo en la realidad de nuestros clientes.
- Considerar las evaluaciones financieras y no financieras en un 50% de la parte cualitativa y un 50% a la parte cuantitativa ya que ambos pesan en el otorgamiento de créditos debido a que si cuenta con capacidad de pago y no cuenta con voluntad no se le otorgara el crédito o viceversa.
- Se debe seguir aplicando las estrategias de otorgamiento orientadas hacia créditos de menor tamaño, dado que los créditos grandes deterioran fácilmente la calidad de cartera, y la prudente gestión de la calidad de cartera por parte de los asesores de negocios en forma responsable, profesional y transparente.
- Facilitar el acceso al crédito a través de procedimientos sencillos en el servicio de créditos. Del mismo modo, se debe simplificar y agilizar la evaluación de créditos en menor tiempo y mayor eficiencia.

**BIBLIOGRAFÍA**

- Aguilar Olivera, Manglio (2004) *“El Financiamiento de las Micro y Pequeñas Empresas en Puno: Un Análisis de la Demanda de Créditos”*
- Apaza Gonzales, Eleuterio (1998) *“Análisis de la Colocación de Créditos en la Caja Municipal Arequipa – Agencia Juliaca Periodo 1995-1998”*, Informe profesional UNA Puno
- Ávila Rojas, Lucio (2009) *Metodología de Investigación – Universidad Nacional del Altiplano- Puno – Perú.*
- Canaza Condori, Doris N. (2010), *“Proceso de Otorgamiento de Créditos y Control del Riesgo Crediticio en CMAC Tacna - 2010”* Informe Profesional UNA Puno.
- Callo Hualle Nelly Informe profesional de experiencia profesional *“Nivel rechazos de créditos por evaluación en el Banco del trabajo Agencia Juliaca Enero – Julio del 2006” Puno - Perú 2007*
- Portocarrero Mach Felipe (1990), *“Micro finanzas en el Perú. Experiencias y Perspectivas de las micro finanzas en el Perú en los años 90 p.13.*
- MIBANCO, *Memorial Anual 2014.*
- MIBANCO, *Manual de Créditos y Recuperaciones*
- MIBANCO, *Manual de Organización y Funciones*
- MIBANCO, *Catalogo de Productos*
- MIBANCO, *Metodología de Evaluación de Créditos*
- Hernández Sampiere, Roberto; Fernández Collado, Carlos; Baptista Lucio Pilar (2003). *Metodología de Investigación*, Tercera Edición: México
- <http://www.sbs.gob.pe/>

<http://www.mibanco.com.pe/>

Holguín, Cuba (1997), la satisfacción del cliente un indicador de productividad,

artículo: La gestión y la calidad mediante los RRHH – Miguel Ángel Fernández Jiménez Psicólogo y Experto en RRHH.

Portocarrero, F. (2004), *micro finanzas en el Perú: experiencias y perspectivas*.

Lima: Centro de Investigación de la universidad del Pacífico – Propyme.

Rafael Llosa gerente de Mibanco 21-11-2005 diario La República sec. Eco.

Pág. 11.

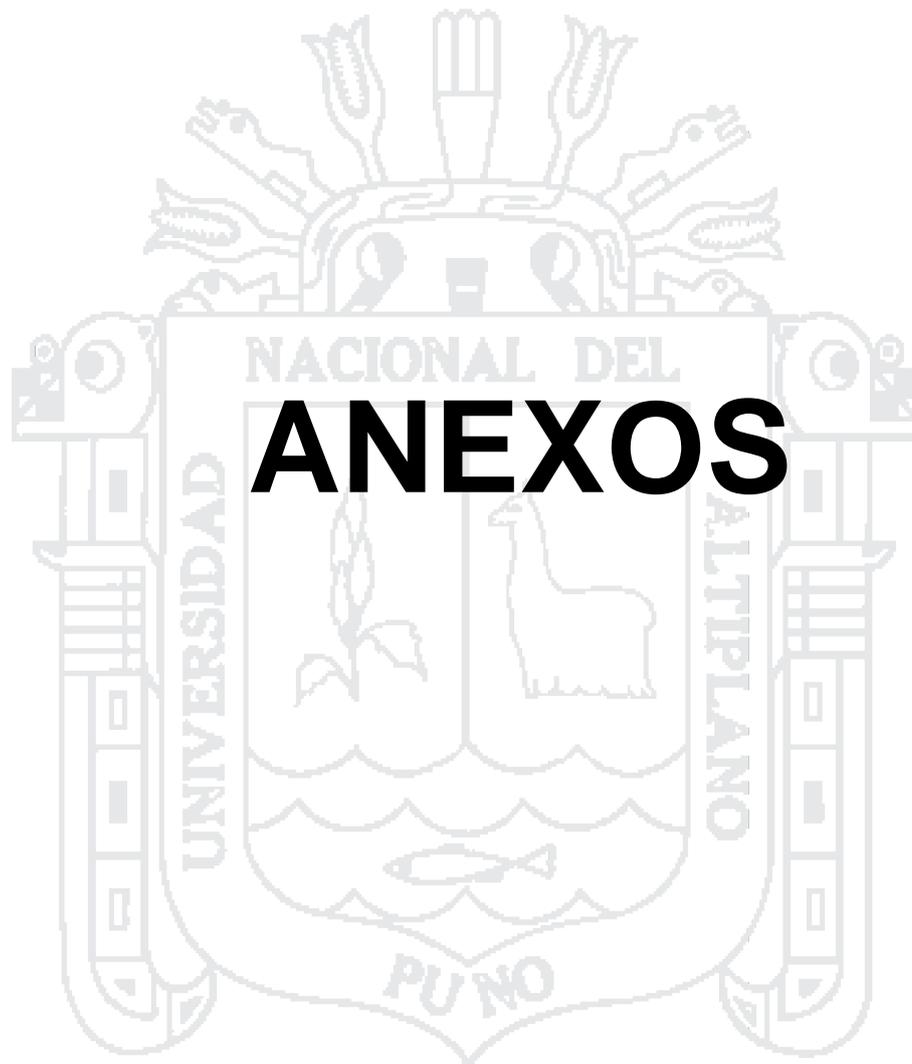
Superintendencia de Banca, Seguros y AFP *Ley General del Sistema Financiero y de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros*. Ley N26702.

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, “*Nuevo reglamento para la evaluación y clasificación del deudor y la exigencia de provisiones*”.

Resolución SBS 11356-2008

Sabino Ayala Villegas (2005) *Los Estados Financieros*.

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, *Términos e indicadores del Sistema Financiero*



**ANEXO 01  
ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA DE LAS VARIABLES**

	MONTO	EXPCRED	GASFAM	RENTNEG	RENTPATRI	LIQ	CUOTA
Mean	17093.75	10.25	938	0.1925	0.28125	3.295625	0.58
Median	10250	5.5	887.5	0.175	0.18	2.235	0.65
Maximum	70000	56	1803	0.36	0.72	19.33	0.8
Minimum	3000	3	583	0.12	0.08	0	0.16
Std. Dev.	18366.83	13.40895	339.1993	0.067181	0.223841	5.005281	0.180148
Skewness	1.750477	2.78456	1.37521	1.134941	1.068144	2.250998	-1.09321
Kurtosis	5.356469	9.801926	4.079737	3.586666	2.418527	7.733227	3.273273
Jarque-Bera	11.87308	51.52086	5.82043	3.66436	3.26789	28.4476	3.236743
Probability	0.002641	0	0.054464	0.160064	0.195158	0.000001	0.198221
Sum	273500	164	15008	3.08	4.5	52.73	9.28
Sum Sq. Dev.	5.06E+09	2697	1725842	0.0677	0.751575	375.7926	0.4868
Observations	16	16	16	16	16	16	16

**ANEXO 02  
RESULTADOS DE LAS ESTIMACIONES**

Dependent Variable: LMONTO

Method: Least Squares

Sample (adjusted): 2 16

Included observations: 10 after adjustments

$$LMONTO = C(1) + C(2)*LEXPCRED + C(3)*LGASFAM + C(4)*LRENTNEG + C(5)*LRENTPATRI + C(6)*LLIQ + C(7)*LCUOTA$$

	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
C(1)	-1.919443	5.039675	-0.380866	0.7287
C(2)	0.034279	0.758375	0.045201	0.9668
C(3)	2.021176	0.708942	2.850977	0.0651
C(4)	0.122340	0.910952	0.134299	0.9017
C(5)	0.562537	0.516570	1.088984	0.3558
C(6)	0.341652	0.200506	1.703954	0.1869
C(7)	4.180874	2.052910	2.036560	0.1345

R-squared	0.899578	Mean dependent var	9.605198
Adjusted R-squared	0.698734	S.D. dependent var	0.967372
S.E. of regression	0.530969	Akaike info criterion	1.767800
Sum squared resid	0.845783	Schwarz criterion	1.979609
Log likelihood	-1.838999	Hannan-Quinn criter.	1.535445
F-statistic	4.478985	Durbin-Watson stat	0.320535
Prob(F-statistic)	0.123051		

Dependent Variable: LMONTO

Method: Least Squares

Sample (adjusted): 2 16

Included observations: 10 after adjustments

$$LMONTO = C(1) + C(3)*LGASFAM + C(5)*LRENTPATRI + C(6)*LLIQ + C(7)*LCUOTA$$

	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
C(1)	-2.211422	3.392885	-0.651782	0.5433
C(3)	2.041841	0.445499	4.583265	0.0059
C(5)	0.571838	0.249162	2.295051	0.0702
C(6)	0.326972	0.132092	2.475342	0.0562
C(7)	4.107771	1.455212	2.822799	0.0370
R-squared	0.898868	Mean dependent var		9.605198
Adjusted R-squared	0.817962	S.D. dependent var		0.967372
S.E. of regression	0.412738	Akaike info criterion		1.374845
Sum squared resid	0.851763	Schwarz criterion		1.526137
Log likelihood	-1.874223	Hannan-Quinn criter.		1.208877
F-statistic	11.11008	Durbin-Watson stat		0.298163
Prob(F-statistic)	0.010562			

