

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



“ANÁLISIS DEL SISTEMA DE CRÉDITOS DE MIBANCO
AGENCIA JULIACA PERIODO 2011 -2013”

INFORME DE EXPERIENCIA PROFESIONAL

PRESENTADO POR EL BACHILLER:

RUTH MARCELA HUÁNUCO CALSÍN

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

PROMOCIÓN 2003 -I

PUNO - PERU

2015

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“ANÁLISIS DEL SISTEMA DE CREDITOS DE MIBANCO AGENCIA JULIACA
PERIODO 2011 – 2013”**

INFORME DE EXPERIENCIA PROFESIONAL

PRESENTADO POR EL BACHILLER:

RUTH MARCELA HUÁNUCO CALSÍN

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

FECHA DE SUSTENTACIÓN: 28 DE ENERO DEL 2015

APROBADO POR EL JURADO REVISOR CONFORMADO POR:

PRESIDENTE DEL JURADO:


M.Sc. HOWARD H. ROSAS BECERRA.

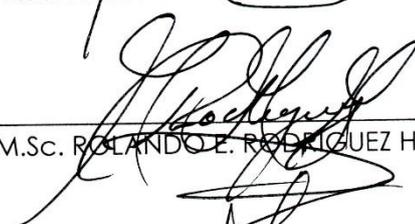
PRIMER MIEMBRO:


M.Sc. NICOLAS F. ROQUE BARRIOS

SEGUNDO MIEMBRO:


M.Sc. MARCO F. ROMANI ALEJO.

DIRECTOR DE TESIS:


M.Sc. ROLANDO E. RODRIGUEZ HUAMANI.

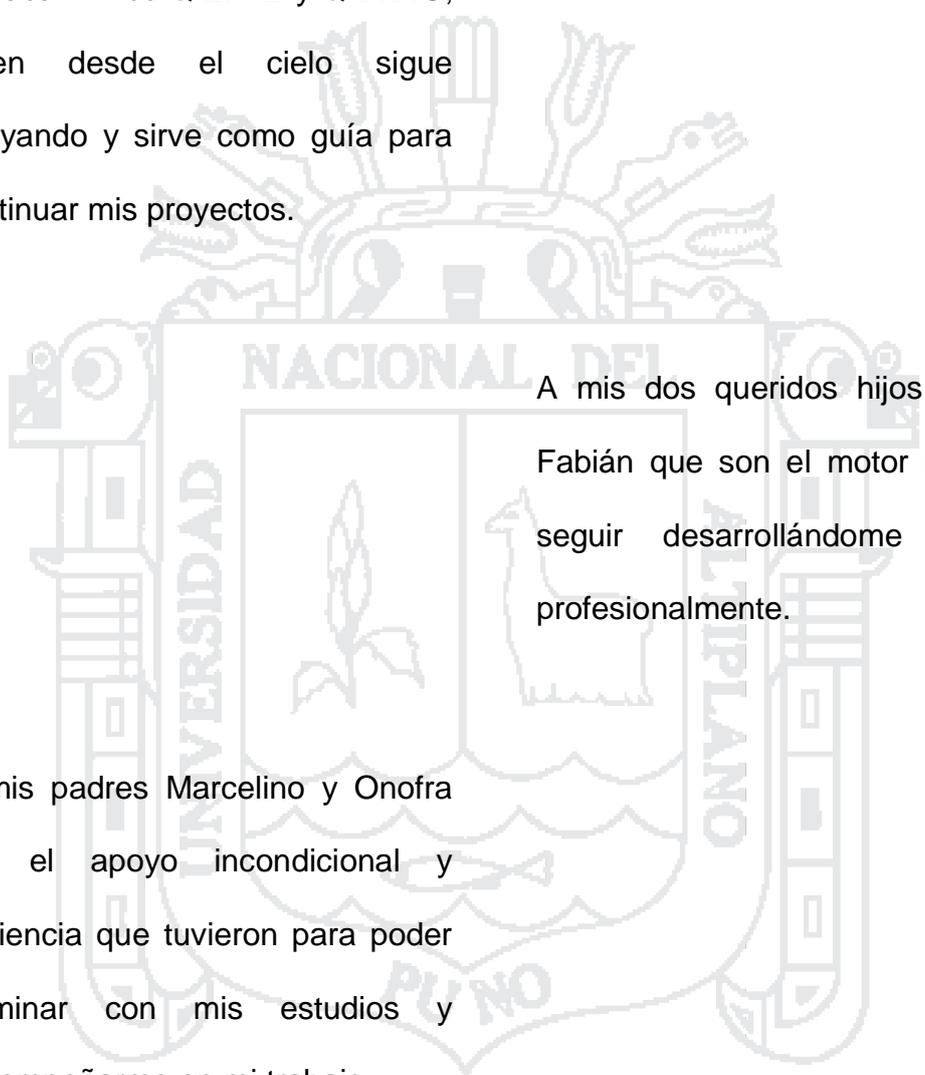
ASESOR DE TESIS:


M.Sc. MIRIAM S. HANCCO GOMEZ

Área: Administración de finanzas
Tema: Análisis de sistema de créditos

DEDICATORIA

En memoria a mi esposo Rodmey
Cosacani Pilco Q.E.P.D y Q.D.D.G;
quien desde el cielo sigue
apoyando y sirve como guía para
continuar mis proyectos.

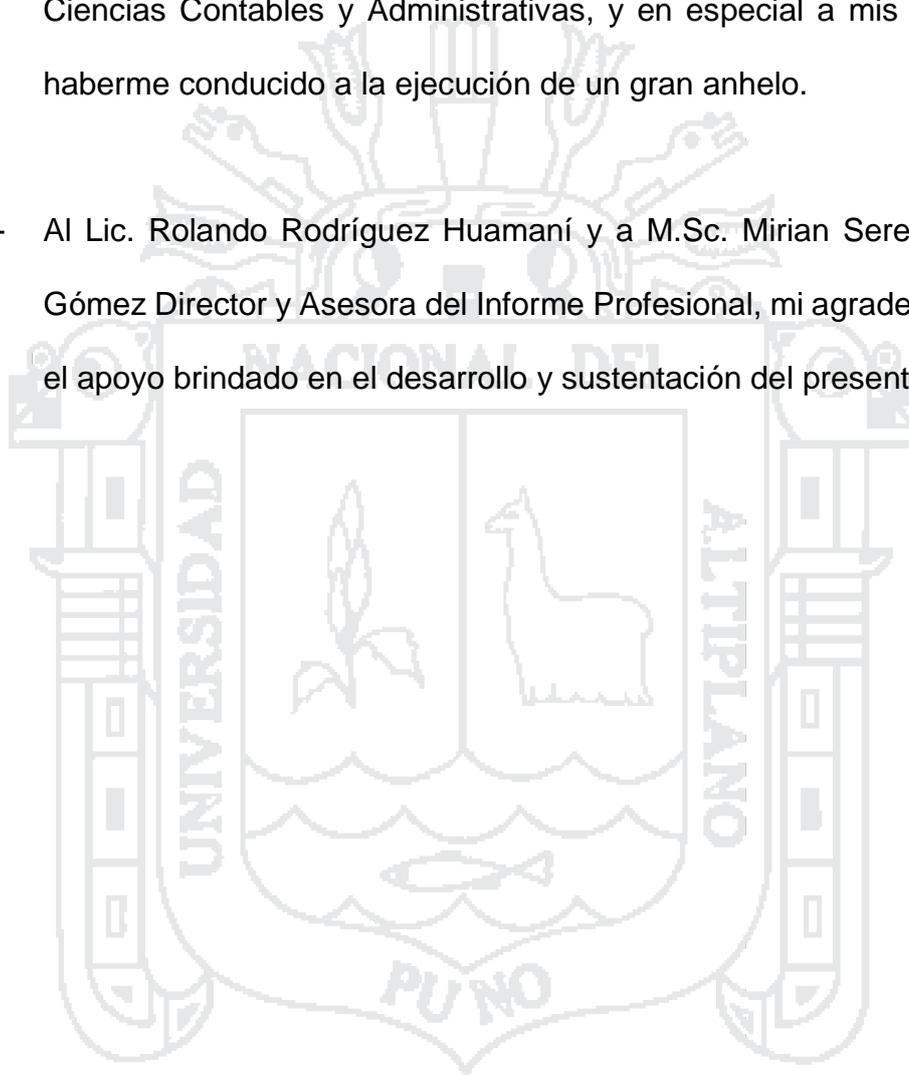


A mis dos queridos hijos Adriana y
Fabián que son el motor para poder
seguir desarrollándome y crecer
profesionalmente.

A mis padres Marcelino y Onofra
por el apoyo incondicional y
paciencia que tuvieron para poder
culminar con mis estudios y
desempeñarme en mi trabajo.

AGRADECIMIENTOS

- A la Universidad Nacional del Altiplano a los docentes de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas, y en especial a mis Jurados por haberme conducido a la ejecución de un gran anhelo.
- Al Lic. Rolando Rodríguez Huamaní y a M.Sc. Mirian Serezade Hanco Gómez Director y Asesora del Informe Profesional, mi agradecimiento por el apoyo brindado en el desarrollo y sustentación del presente Trabajo.



ÍNDICE

RESUMEN.	7
ABSTRACT.	8
INTRODUCCIÓN.	9
CAPITULO I	11
1.1. REPORTE DE LA ACTIVIDAD PROFESIONAL	11
1.1.1.PLANIFICACIÓN	11
1.1.2.EJECUCIÓN	11
1.1.1.SUPERVISIÓN.....	12
1.2. FUNCIONES DESEMPEÑADAS	13
1.2.1.PLANIFICACIÓN.....	13
1.2.2.EJECUCIÓN.....	13
1.2.3.SUPERVISIÓN	25
CAPITULO II	26
2.1.PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA,ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	26
2.1.1.PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	26
2.1.2.ANTECEDENTES.....	28
2.1.3.OBJETIVOS.....	31
CAPITULO III	32
3.1.MARCO TEORICO Y CONCEPTUAL	32
3.1.1.MARCO TEÓRICO.....	32
3.1.2.MARCO CONCEPTUAL	41
CAPITULO IV	44
4.1.METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	44

CAPITULO V 48

 5.1.CARACTERÍSTICAS DEL ÁREA DE INVESTIGACIÓN..... 48

CAPITULO VI 53

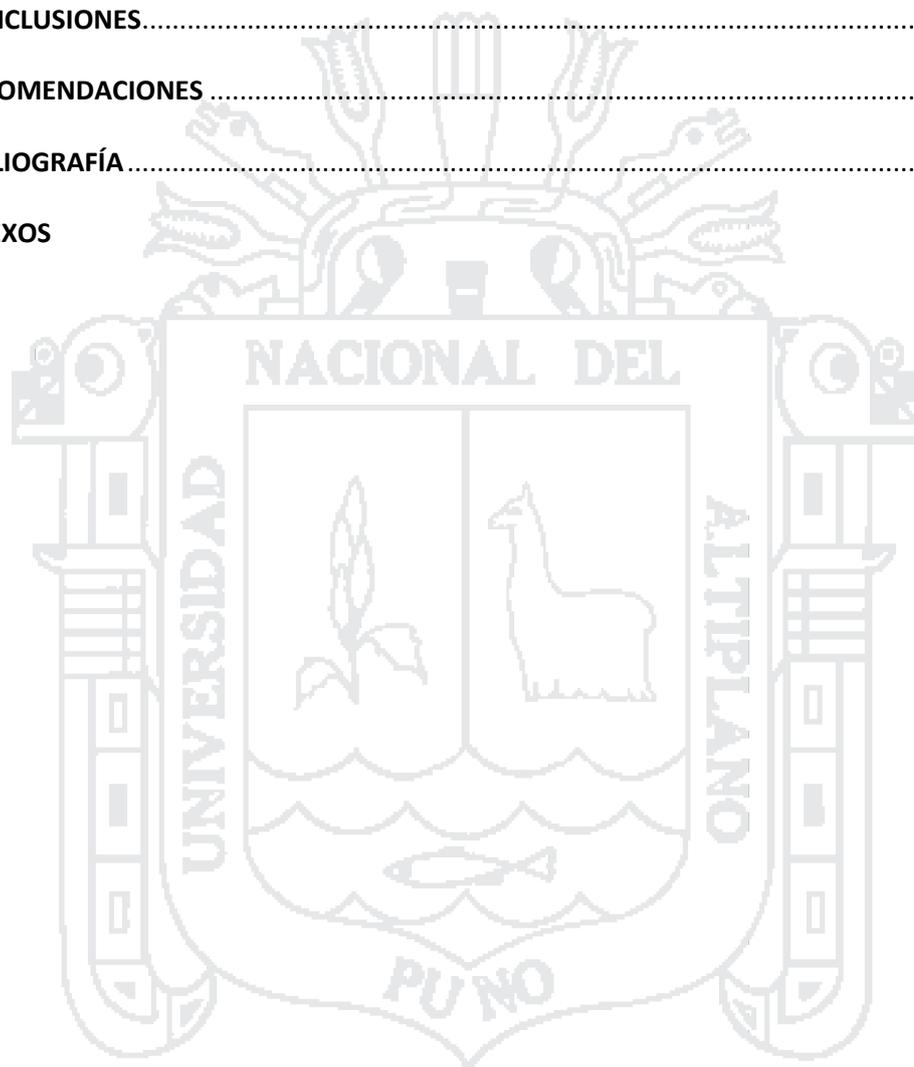
 6.1.EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS..... 53

CONCLUSIONES..... 74

RECOMENDACIONES 76

BIBLIOGRAFÍA 78

ANEXOS



RESUMEN

El presente informe de trabajo profesional con la finalidad de describir y analizar el proceso de otorgamiento de créditos, medición de riesgos en el Área de Negocios de la Empresa de Mibanco. Se utilizaron los métodos, descriptivos, deductivos; utilizándose de la misma manera las técnicas e instrumentos básicos como la Observación directa, análisis documental de la institución que es materia de investigación como otras empresas dedicadas al mismo rubro; asimismo se utilizó las entrevistas que fueron aplicadas a los directivos de la institución, resultados fueron para el desarrollo del informe de trabajo profesional. Análisis de las actividades de un Asesor de Negocios: Teniendo como primera etapa la Planificación, promoción y ventas para captar clientes, una vez concretada la venta el Asesor de Negocios debe realizar dos aspectos importantes la Evaluación Cualitativa y Cuantitativa. La Evaluación cualitativa es el paso en donde se debe realizar el análisis de ¿Cómo es el cliente?, su comportamiento, conducta, antecedentes, fortalezas y Debilidades. Asimismo se debe de contar con fuentes de información como Historial Crediticio, Central de Riesgos (SBS, Infocorp), RENIEC, SUNAT, SUNARP, Referencias familiares y Scoring (Score Genérico Microfinanzas, Scoring de Selección y Scoring de Segmentación), herramientas que consideran variables para la toma de decisiones. Teniendo la información acerca del cliente y su negocio en lo cualitativo se procede a realizar la Evaluación Cuantitativa en donde el Asesor de Negocios aplica todos los conocimientos adquiridos y se encarga de elaborar el Cálculo de ventas, Margen de ventas, Estado de Ganancias y Pérdidas; Balance General y el Análisis Financiero, de tal forma ambos aspectos se complementan para contar con indicios claros y evidentes a fin de determinar un Análisis Integral para el otorgamiento de créditos. Después de realizar el Análisis integral del cliente considerando los aspectos cualitativos, cuantitativos, destino de la inversión del crédito, garantía colateral, es labor del asesor de negocios tomar la decisión el otorgamiento del crédito, considerando que la responsabilidad recae hasta que el crédito sea devuelto. Conclusiones: **Primero.**- Según el análisis realizado, se determinó que uno de los aspectos más importantes en el proceso de otorgamiento de créditos es el conocimiento del cliente, negocio y su entorno por lo que se debe realizar un adecuado análisis cualitativo y cuantitativo integral. **Segundo.**- Para poder tener un buen manejo y gestión de cartera, se debe realizar seguimiento constante, con llamadas y visitas a los clientes obteniendo compromisos de pago, priorizando la cartera morosa por tramos considerando el N° de días de atraso y saldo capital, se debe establecer acciones oportunas de acuerdo al riesgo de irrecuperabilidad. **Tercero.**- Se propone para disminuir el nivel de riesgo en el otorgamiento de créditos, como institución mejorar la revisión de los expedientes y sustentación en un comité ampliado para ello es importante contar con personal con experiencia, conocimiento en análisis financiero, transparente y con valores.

Palabras Claves: Riesgo, Créditos, Evaluación, Análisis cualitativo y cuantitativo.

ABSTRACT

The present report of professional work with the purpose of describing and analyzing the process of granting of credits, measurement of risks in the Business Area of the Company of Mibanco. The methods were used, descriptive, deductive; Using the same basic techniques and instruments as direct observation, documentary analysis of the institution that is research subject like other companies dedicated to the same item; Also used the interviews that were applied to the executives of the institution, results were for the development of the professional work report. Analysis of the activities of a Business Advisor: Having as a first stage the Planning, promotion and sales to attract customers, once the sale of the Business Advisor has made two important aspects of the Qualitative and Quantitative Evaluation. The qualitative evaluation is the step where the analysis of "How is the client", its behavior, conduct, antecedents, strengths and weaknesses must be carried out. Information sources such as Credit History, Risk Center (SBS, Infocorp), RENIEC, SUNAT, SUNARP, Family References and Scoring (Generic Microfinance Score, Scoring and Scoring Segmentation), tools that consider variables For decision making. Having the information about the client and his business in the qualitative one is carried out to realize the Quantitative Evaluation in where the Business Advisor applies all the knowledge acquired and is in charge to elaborate the Calculation of sales, Sales margin, State of Profits and Losses; Balance Sheet and Financial Analysis, so both aspects are complemented to have clear and evident indications in order to determine an Integral Analysis for the granting of credits. After performing the integral analysis of the client considering the qualitative, quantitative aspects, destination of the investment of the credit, collateral, it is the job of the business adviser to make the decision the granting of the credit, considering that the responsibility rests until the credit is returned . Conclusions: First.- According to the analysis carried out, it was determined that one of the most important aspects in the process of granting credits is the knowledge of the client, business and its environment, so an adequate qualitative and quantitative analysis must be carried out. Second.- To be able to have good management and portfolio management, it is necessary to carry out constant monitoring, with calls and visits to clients obtaining payment commitments, prioritizing the nonperforming portfolio by tranches considering the number of days of arrears and capital balance, Appropriate actions must be established according to the risk of irrecoverability. Third.- It is proposed to reduce the level of risk in the granting of credits, as an institution to improve the review of the files and support in an enlarged committee for it is important to have staff with experience, knowledge in financial analysis, transparent and with values .

Key Words: Risk, Credits, Evaluation, Qualitative and Quantitative Analysis.

INTRODUCCIÓN

Mibanco Banco de la Microempresa S.A. es una empresa especializada en Microfinanzas, que asume la responsabilidad de concentrar sus esfuerzos en el apoyo financiero a la micro y pequeña empresa a los sectores de menores recursos del Perú.

La calidad de servicio depende directamente de la capacidad de los Asesores de Negocios, que son los encargados de concretar la misión. La labor del Asesor de Negocios de Mibanco no se circunscribe a la oferta de un servicio bancario, en la práctica se cumple funciones educativas como apoyo en el asesoramiento sobre la gestión del negocio, cultura de Ahorro, etc.

Por tal razón en Mibanco se realiza una Evaluación Cualitativa o no financiera, para lo cual responde a la pregunta ¿Querrá Pagarlo?, permite evaluar la moral de pago del cliente potencial, es decir si realiza sus pagos de servicios (agua, Luz), proveedores comerciales u otras entidades financieras de manera puntual.

La Evaluación Cuantitativa o Financiera, que responde a la pregunta ¿Podrá Pagarlo?, si el cliente estará en la capacidad de pagar el préstamo a otorgar, es decir si cuenta con el flujo de dinero necesario para cumplir con sus obligaciones a medida que estas se van venciendo.

El destino de crédito, que responde a la pregunta ¿Para qué lo quiere?, en donde se debe de identificar oportunamente el destino minimizando así el riesgo crediticio.

El presente informe de Trabajo Profesional, es la experiencia adquirida en el trabajo de campo como Asesor de Negocios en Mibanco Agencia Túpac Amaru durante los años 2011 al 2013.



CAPITULO I

1.1. REPORTE DE LA ACTIVIDAD PROFESIONAL.

Las actividades profesionales realizadas durante el periodo laboral de Enero 2011 a Diciembre del 2013, fueron en el puesto de Asesor de negocios en la Agencia Túpac Amaru de la ciudad de Juliaca en la Institución Financiera Mibanco Banco de la Microempresa y se detallan a continuación:

1.1.1. PLANIFICACIÓN

- Programación de visitas en Agenda Comercial (Semanal/Diario).
- Preparación de Material antes de la salida de campo. (Volantes, Tarifario, Catálogo de Productos, etc)

1.1.2. EJECUCIÓN

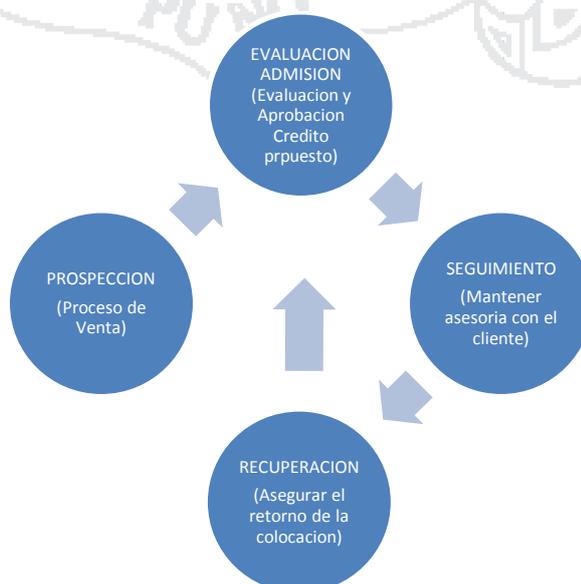
- Visitas (Hoja de ruta) Prospección, Evaluación, Mantenimiento y Cobranza.
- Preparación de Expediente de Crédito.
- Comité de Créditos y/o Comité ampliado.

- Revisión y envío de correos.
- Ingreso de Gestiones en Agenda Comercial.
- Participación en capacitaciones, comité de Identificación de Riesgos y/o Cobranza.
- Actualización de file de la Cartera no Minorista.

1.1.3. SUPERVISIÓN

- Acompañamiento del Jefe de Créditos Comercial o Gerente de Agencia y cumplimiento de compromisos.
- Seguimiento de proyecciones por parte de Jefe de Créditos Comercial o Gerente de Agencia.
- Seguimiento a indicadores (cumplimiento de metas y productividad) por parte de Jefe de Créditos y Gerente de Agencia.
- Efectividad de Campañas.

Grafico N° 01
PROCESO CREDITICIO



1.2. FUNCIONES DESEMPEÑADAS

En las actividades anteriormente mencionadas se realizaron funciones que se detallan a continuación:

1.2.1. PLANIFICACIÓN: PROGRAMACIÓN DE AGENDA COMERCIAL.

- Realizar la programación de visitas de clientes o no clientes en agenda comercial de cuarenta visitas por semana u ocho por día en cuatro horas de trabajo en campo.
- La programación en Agenda comercial debe incluir clientes nuevos, retornos, desertores y campañas.
- El Jefe de Crédito comercial o Gerente de Agencia deben de realizar la aprobación de Agenda comercial y el asesor debe imprimir la hoja de ruta antes de la salida a campo.

1.2.2. EJECUCIÓN:

El Asesor de negocios realiza las visitas de Prospección, Evaluación, Mantenimiento y Cobranza durante su jornada de trabajo.

El asesor debe visitar constantemente a los clientes en los negocios, brindando toda información requerida, para evitar una compra de deuda o retrasos en sus pagos.

1.2.2.1. PROSPECCIÓN:

Es la actividad donde el asesor debe negociar con el cliente, ofreciéndole toda la diversidad de productos y servicios del Banco.

- Identificar qué tipo de cliente y zona a visitar.
- Saludar y presentarse indicando su nombre, cargo e institución.
- Demostrar conocimiento en giro, productos del banco, escuchar y hablar en lenguaje claro y sencillo.
- Detectar necesidades para ofrecer el producto adecuado.
- Solicitar los requisitos exigidos según Normativa y coordinar próxima visita.

1.2.2.2. EVALUACIÓN:

Es una de las principales actividades de campo que realiza el asesor, en la cual levanta toda la información cualitativa y cuantitativa del cliente y su negocio, lo cual permitirá determinar la viabilidad preliminar del crédito.

EVALUACIÓN CUALITATIVA:

- Voluntad de pago: Está determinado por el comportamiento de pago del cliente respecto a los compromisos que asume. Para poder realizar un análisis de voluntad de pago el Asesor de Negocios recurre a información histórica de INFOCORP, SBS, Central de Riegos, y si en caso no tuviera experiencia crediticia también se puede considerar los pagos de sus servicios o pago a proveedores.
- Carácter del cliente: es básicamente subjetiva ya que se determina en función a las percepción que se tiene del cliente y sus Referencias del entorno

(vecinos, proveedores, familiares y clientes) y como está compuesta su Estructura familiar.

- Conocimiento del negocio: Es importante validar la propiedad del negocio y cuanto conoce el titular de su negocio.

Es muy importante realizar un buen análisis cualitativo ya que es determinante para la toma de decisiones, debido a que por experiencia cuando no cumple con alguno de estos aspectos posteriormente se presenta problemas en la recuperación del crédito.

EVALUACIÓN CUANTITATIVA:

Cada Institución Financiera cuenta con un formato o estructura de Evaluación en la cual se plasma la información obtenida de la gestión del negocio. Para el caso de Mibanco se cuenta con los siguientes formatos de Evaluación:

- Calculo del Margen de Ventas: Es una herramienta para cruzar información de ventas y compras de negocio. Para elaborar un margen adecuado de ventas se debe de tomar una muestra representativa del total de productos y/o servicios, o por lo menos un 60% para que la evaluación sea más real.

- Ciclo del negocio: Sirve para conocer la estacionalidad del negocio durante el préstamo, es importante para determinar la liquidez y las variaciones del ciclo de pago.

Grafico N° 5

CICLO DE NEGOCIO												
Ventas	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
ALTO		41800								41800		41800
MEDIO	38000				38000	38000	38000	38000	38000		38000	
BAJO			34200	34200								
%Vtas.	100%	110%	90%	90%	100%	100%	100%	100%	100%	110%	100%	110%

- Construir el Estado de Ganancias y Pérdidas: Permite Evaluar la Gestión Operativa de la empresa, siendo un resumen de los ingresos generados, costos y gastos incurridos por la empresa en un periodo determinado.

Como Institución se cuenta con una estructura de Estados de Pérdidas y ganancias, la cual difiere en algunos Ítems ante una formato contable, debido a que Mibanco es una entidad cuyo público objetivo son microempresarios los cuales llevan una gestión empírica de sus negocios, como también se cuenta con clientes de Mediana Empresa que llevan una contabilidad completa y elaborada por un contador.

Grafico N° 06

ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS

ESTADO DE GANANCIAS Y PÉRDIDAS		S/.
VENTA MENSUAL		38000.00
COSTO DE VENTAS		19380.00
UTILIDAD BRUTA		18620.00
GASTOS DE PERSONAL		0.00
LUZ, AGUA, TELEFONO		40.00
ALQUILER DE LOCAL		0.00
TRANSPORTE		300.00
IMPUESTOS (Essalud+CTS+PDT)		0.00
OTROS (Contador)		100.00
GASTOS OPERATIVOS DEL NEGOCIO		440.00
UTILIDAD OPERATIVA		18180.00
GASTO FINANCIERO	S/.	7597.74
MIBANCO		
SCOTIBANK	4003.57	
EDYFICAR	3594.17	
UTILIDAD NETA		10582.26
OTROS INGRESOS		0.00
GASTOS FAMILIARES		1250.00
EXCEDENTE MENSUAL		9332.26

- Construir el Balance General: Es el documento en el cual se describe la posición financiera de la empresa en un momento determinado. El Balance muestra contablemente los activos (lo que posee el negocio), los pasivos (sus deudas) y la diferencia entre estos (patrimonio neto).

Al momento de realizar la evaluación se tiene variedad de casos en los que se tiene que adecuar la información debido a que muchas de las actividades a las que se financia no cuentan con información exacta, por lo que muchas veces el Asesor de Negocios tiene que apoyar en asesorar en cuanto al control de ventas, inventarios, etc.

Por ejemplo se tiene casos en los que se provisiona el valor del Inmueble cuando este sea utilizado para almacén o como local comercial siempre y cuando este sea propio, valorizándose solo el área utilizada para el negocio.

También se tiene casos en los que según el reporte de la SBS se tiene créditos con destino con categoría MES, pero existe sustento de que cliente destinó dicho crédito para construcción de inmueble o consumo, en el Balance no se considera como pasivo, solo se considera como otros egresos en el Estado de Pérdidas y ganancias; lo cual debe estar debidamente comentado en la propuesta de crédito.

Cuadro N° 07
BALANCE GENERAL

BALANCE GENERAL	S/.
CAJA Y BANCOS	86100.00
CUENTAS POR COBRAR A CLIENTES	0.00
INVENTARIOS (*)	
ACTIVO CORRIENTE	86100.00
ACTIVO INMUEBLE (stand comercial)	0.00
ACTIVO FIJO NETO	312295.00
TOTAL ACTIVO	398395.00
CUENTAS POR PAGAR A PROVEEDOR	0.00
PASIVO FINANCIEROS	86814.48
MI BANCO	38645.08
SCOTIBANK	22191.09
EDYFICAR	25978.31
ENTIDAD 4	
ENTIDAD 5	0.00
OTRAS CUENTAS POR PAGAR	0.00
PASIVO CORRIENTE	86814.48
PASIVO NO CORRIENTE	27505.41
TOTAL PASIVO	114319.89
PATRIMONIO	284075.11
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	398395.00

PROPUESTA DE CRÉDITO.

La propuesta de Crédito es el resumen del Análisis acerca del cliente, de la gestión del negocio, destino o inversión del crédito a otorgar.

- Análisis Cualitativo; voluntad de pago, conocimiento y carácter del cliente, lo cual debe estar sustentado con referencias de vecinos, clientes, proveedores, etc.
- Análisis cuantitativo (análisis de indicadores) Es el resultado de relacionar dos cuentas del Balance o del Estado de Pérdidas y ganancias.
- Validar el Destino de Crédito.
- **Análisis de Liquidez:** Mide la capacidad de pago que tiene la empresa para hacer frente a sus deudas de corto plazo.

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

- **Rotación de Inventarios:** Cuantifica el tiempo que demora la inversión en inventarios hasta convertirse en efectivo.

$$Rotacion\ de\ Inventario = \left(\frac{\text{Inventario}}{\text{Costo de Ventas}} \right) \times 30\ \text{días}$$

- **Endeudamiento Patrimonial:** Es el cociente que muestra el grado de endeudamiento con relación al patrimonio, mide el impacto del Pasivo Total sobre el Patrimonio.

$$\text{Endeudam. Patrim.} = \frac{\text{Pasivo Total} + \text{Prestamo a otorgar}}{\text{Patrimonio}}$$

- **Rentabilidad del Negocio:** Muestra la Rentabilidad con relación a la Tasa de Interés.

$$\text{Rentabilidad del negocio} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Activo Corriente} - \text{Pasivo Corriente}}$$

- **Índice de Cuota Total / excedente Total:** Mide en que porcentaje está comprometido el excedente Total (capacidad de Pago)

$$\text{Cuota total/excedente} = \frac{\text{Cuota propuesta} + \text{Gastos Financieros}}{\text{Excedente mensual} + \text{Gastos Financieros}}$$

- **Relación Prestamos/Capital de Trabajo:** Permite evaluar cuantas veces estamos financiando el capital de trabajo.

$$\frac{\text{Prestamo}}{\text{Capital de trabajo}} = \frac{\text{Prestamo recomendado}}{\text{Activo Corriente} - \text{Pasivo corriente}}$$

- **Destino del préstamo:** Las operaciones que solicitan los clientes están destinadas a financiar sus necesidades que pueden ser de dos tipo:

- Necesidades Transitorias: Cuando el cliente necesita capital por campaña, cuando cuenta con descuento especial por compra de lote de mercadería, para atender pedidos especiales con plazos de pago de 90 días, etc.

- Necesidades Permanentes: por incremento de una nueva línea de productos, apertura de nuevos puntos de ventas, compra de equipos, maquinas, vehículos, construcción de local o inmueble, etc.

El destino de crédito es un punto importante para analizar, debido a que depende de este su retorno del crédito si este no es muy claro al momento de la evaluación, es posible que sea para financiar a un tercero o que se invierta en un negocio donde no se cuenta con experiencia.

1.2.2.3. MANTENIMIENTO:

Es la actividad donde el asesor busca fidelizar a los clientes de su cartera, visitándolos oportunamente.

Es importante realizar un seguimiento a los clientes antes del vencimiento del crédito a fin de:

- Asegurar la satisfacción el cliente.
- Corroborar la inversión del crédito.
- Prevenir algún tipo de reclamo que pueda presentarse.
- Prevenir compra de deuda.
- Realizar venta cruzada.

- Identificación y fidelización con el asesor y con el Banco, asegurando posibles créditos a financiar.

1.2.2.4. ELABORACIÓN DE EXPEDIENTES Y COMITÉ DE CREDITOS:

El asesor presenta y sustenta la propuesta de crédito ante comité, según el nivel de autonomía, bajo los siguientes lineamientos:

- El asesor es responsable de la veracidad de la información financiera que presenta ante el comité de créditos.
- El expediente debe de estar completo: formatos llenos y firmados por el cliente, con la documentación requerida y excepciones otorgadas.
- El comité determina la aprobación, rechazo u observación del crédito.

1.2.2.5. COBRANZA:

Es la actividad donde el asesor realiza la recuperación de los créditos que se encuentran en morosidad.

- Planificación de visitas a clientes con retrasos, considerando el N° de días de atraso y saldo Capital.
- Identificar variables de negociación para la recuperación y establecer acciones de acuerdo a los tramos.
- Obtener y brindar información respecto a la deuda contraída como saldo, días de atraso y consecuencias en caso de incumplimiento.

- Confirmar compromiso de pago el mismo que debe ser por escrito para asegurar su cumplimiento.
- Participación en operativos de mora, con documentos de apoyo (notificaciones, cronogramas, formatos de PDP).
- Seguimiento constante a los Compromisos de pago.

1.2.3. SUPERVISIÓN

1.2.3.1. El Asesor de Negocios debe de realizar la gestión de visitas realizadas durante el día, lo cual es supervisado por el Jefe Inmediato.

1.2.3.2. Acompañamiento: El Jefe de Créditos o Gerente de Agencia programan mensualmente visitas de acompañamientos a los Asesores de la Agencia con el fin de detectar las oportunidades de mejora en el desarrollo del cumplimiento de sus actividades.

1.2.3.3. Los Jefes de créditos y Gerente de Agencia son los encargados de realizar el seguimiento de proyecciones y resultados de indicadores (colocaciones, clientes, mora y efectividad de campañas).

CAPITULO II

2.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.

2.1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

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 (Grupo ACP). Acción Comunitaria del Perú inicio en 1982 el programa de Microcréditos llamado “Programa Progreso”, con la finalidad de proveer de capital, capacitación y asistencia técnica a numerosos emprendedores. Este compromiso con el desarrollo a las microfinanzas sumando el interés por mejorar la calidad de vida de un significativo sector de la economía nacional, marcó la historia del Grupo ACP y dio origen a Mibanco.

Mibanco inició sus operaciones el 4 de mayo de 1998, con 13 agencias en Lima cuyas operaciones se expandieron por diferentes ciudades a lo largo del Perú. Así Mibanco se constituyó en el primer Banco privado de la micro y pequeña empresa.

Gracias a la experiencia y conocimientos adquiridos desde su fundación, Mibanco es actualmente la entidad de microfinanzas 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 desarrollo y evolución del sector financiero en el Perú.

En la actualidad se encuentra en un notable posicionamiento en el mercado peruano debido a su gran función social, que busca mejorar las condiciones de vida de los empresarios de la microempresa, brindando:

- Acceso a servicios financieros a los empresarios de la micro y pequeña empresa.
- Contribuyendo con el desarrollo de los sectores de la población de bajos ingresos y difícil acceso a la banca.

Mibanco es una Institución peruana, que busca promover la calidad de vida y la dignidad humana en particular, la superación de la pobreza, mediante la realización de su Misión de ofrecer oportunidades de progreso y acceso al sistema financiero con compromiso social.

La calidad del servicio de una Entidad Financiera dependerá de la calidad y valores de su personal.

La labor de un asesor de negocios de Mibanco involucra no solo el análisis por el otorgamiento de créditos, sino va más allá que es el de asesorar en la gestión del negocio, razón por la cual se diferencia a nivel de instituciones.

Mibanco es una entidad con Misión Social a diferencia de la banca comercial convencional que excluye a los sectores pobres por no contar con capacidad para respaldar un crédito.

Por tanto es imprescindible la labor del Asesor de Negocios para la gestión de cartera, ya que es el responsable del proceso de otorgamiento de créditos y la recuperación oportuna del monto otorgado.

DEFINICIÓN DEL PROBLEMA:

Teniendo en cuenta las consideraciones planteadas se ha determinado el problema a través de la siguiente interrogante:

Interrogante General.

¿Cómo es el Sistema de Otorgamiento de créditos de Mibanco Agencia Juliaca Periodo 2011 - 2013?

Interrogantes específicas

- 1.- ¿Será adecuada la Medición de Riesgo Crediticio que realiza Mibanco Agencia Juliaca Periodo 2011-2013?
- 2.- ¿Cuáles son los factores de la Cartera Morosa que tiene Mibanco Agencia Juliaca Periodo 2011-2013?
- 3.- ¿Es factible proponer mejoras para la Medición del Riesgo Crediticio en Mibanco Agencia Juliaca Periodo 2011-2013?

2.1.2. ANTECEDENTES

En el ámbito de la biblioteca de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas se ha encontrado antecedentes relacionados, siendo los siguientes:

YTURRI MORENO, Víctor, “Los Estados Financieros para otorgar créditos a pequeñas y microempresas en Financiera Edyficar la incidencia del Sistema Financiero en los clientes”, Facultad de Ciencias Contables y Administrativas, la investigación del informe trata sobre la evaluación crediticia y financiera con los estados financieros preparados por los analistas, los clientes de financiera Edyficar tienen mayores posibilidades a acceder a créditos, pues en los bancos comerciales no podrían acceder a estos, ya que no cuentan con una contabilidad completa que es lo que exige la mayoría de bancos comerciales.

IBAÑEZ ESCARCENA, Rodolfo, “Análisis del sistema de Créditos y Cobranzas y su incidencia en la situación Financiera 1996-1997” Caso Intercoop-Puno. Facultad de Cs Contables y Administrativas, el Trabajo de Investigación trata del análisis de la situación organizacional, operativa y de gestión del sistema crediticia y cobranzas así como su incidencia en la situación financiera, además propone un sistema de lineamientos de créditos y cobranzas para Intercoop-Puno.

CHANA CHANA EVA, “Análisis del Sistema de Colocaciones de Créditos otorgados por la Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes S.A. Sucursal Juli, Periodo 2011-2012”, Facultad de Ciencias Contables y Administrativas. Las Instituciones de crédito han originado que se implanten diversas metodologías de créditos, en muchas de ellas no ha funcionado debido al incremento de la mora, el objetivo de la investigación fue determinar qué sectores económicos son los que tienen mayor demanda así poder orientar con estrategias bien diseñadas para una mayor competitividad. La no recuperación del capital prestado constituye el problema que permanentemente ocasiona dificultades a cualquier

programa de micro crédito, las causas son muchas entre ellas podemos mencionar: factores de política institucional, desempeño del personal, deficiencia en la evaluación crediticia al cliente.

DAVILA CARCAUSTO, Yanet S. "Incidencia de procedimientos de recuperación en el comportamiento de la Cartera de Créditos del PECSA en Puno, periodo 1998-1999", Facultad de Cs. Contables y Administrativas. Trabajo de investigación que se realizó con la finalidad de analizar los procedimientos aplicados para la recuperación de los créditos otorgados vía Fondo rotatorio por PECSA y poder determinar la incidencia que tuvieron en el comportamiento de la Cartera de créditos al Primer semestre del 2001, lo cual permitió proponer procedimientos de recuperación eficaces, que permitan un mayor nivel de recuperación de los fondos rotatorios.

APAZA GONZALES, Eleuterio, "Análisis de la colocación de créditos Caja municipal Arequipa-Agencia Juliaca", periodo 1995-1998. Informe Profesional Facultad de Ingeniería Económica, dicho informe está orientado en el análisis del procedimiento de evaluación de los factores que determinan la morosidad, así mismo analizar la colocación de créditos microempresa y la evaluación de las colocaciones de la caja Municipal Arequipa-Agencia Juliaca, periodos diciembre 1995 a octubre 1998.

MORALES GUERRA, María Lidia " La Administración del Riesgo de Crédito en la cartera de consumo de una Institución Bancaria" Universidad San Carlos de Guatemala, Facultad de Ciencias Económicas, La Administración y Gerencia

General por medio de los departamentos de Riesgos de una Institución Bancaria, son los responsables de medir y evaluar constantemente el riesgo Crediticio, tomando acciones preventivas y correctivas que minimicen las pérdidas que puedan afectar substancialmente la Situación Financiera.

2.1.3. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Analizar el Sistema de Créditos de Mibanco Agencia Juliaca Periodo 2011 – 2013.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 1.- Describir la medición de riesgo Crediticio de Mibanco Agencia Juliaca Periodo 2011 – 2013.
- 2.- Determinar las causas y factores de Morosidad con el que cuenta Mibanco Agencia Juliaca periodo 2011 – 2013.
- 3.- Proponer lineamientos de mejora para la Medición del Riesgo Crediticio en Mibanco Agencia Juliaca.

CAPITULO III

3.1. MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL.

3.1.1 MARCO TEÓRICO.

3.1.1.1. EL SISTEMA CREDITICIO

En las instituciones Microfinancieras los créditos generalmente no se respaldan por una garantía real, de modo que la calidad de cartera y medición de riesgo crediticio son indicadores importantes para la sostenibilidad a largo plazo. Todo crédito otorgado a una microempresa representa un riesgo ya que existe la probabilidad de que el deudor incumpla sus compromisos adquiridos por la Institución Microfinanciera.

La Comisión Económica para América latina de las Naciones Unidas (CEPAL) realizó un estudio sobre el sistema microfinanciero de América latina y del Caribe, en el periodo comprendido entre el 2003 al 2008, el cual determinó que se había crecido en un 300% y donde los cinco principales países de la región eran: Perú, Bolivia, Colombia y México. Indicando que el éxito peruano se debe fundamentalmente al mantenimiento de las políticas y el marco regulatorio, el clima de inversión y el hecho de que las tasas de interés no están reguladas, permite al sistema una tendencia decreciente en las tasas interés.

La actividad crediticia constituye la principal fuente de ingresos para las entidades financieras, pero también puede ser la principal fuente de quiebre. Según la Superintendencia de Banca y Seguros el riesgo crediticio es la posibilidad de pérdidas debido a la incapacidad o falta de voluntad de los deudores o terceros obligados para cumplir sus obligaciones contractuales.

La Superintendencia de Banca y Seguro según resolución S.B.S N° 11356-2008, establece las siguientes categorías:

- (a) Categoría Normal: hasta 8 días de atraso.
- (b) Problemas Potenciales: hasta 30 días de atraso.
- (c) Categoría Deficiente: hasta 60 días de atraso.
- (d) Categoría dudoso: hasta 120 días de atraso.
- (e) Categoría Perdida: más de 120 días de atraso.

Un crédito moroso no significa que es incobrable, ni una pérdida directa a la Institución Financiera, pero si determina la clasificación del crédito y exige a que la entidad financiera realice una provisión en el balance para respaldar el impago total o parcial de un préstamo.

3.1.1.2. ADMINISTRACIÓN DE RIESGO CREDITICIO.

La causa principal de los problemas de las instituciones financieras se ven relacionadas a las normas débiles de créditos para prestatarios y contrapartes.

El riesgo crediticio se define como la posibilidad de que un prestatario o terceros no puedan cumplir con sus obligaciones de acuerdo a los términos acordados.

La administración eficaz de Riesgo crediticio es un componente crítico pero

esencial para el éxito a largo plazo de cualquier institución financiera. El riesgo a su vez se define en términos de probabilidad que una variable se comporte de manera distinta a como inicialmente se había planeado y que esto implique que ocurra una desviación de los rendimientos futuros esperados. Sin embargo el riesgo es parte inevitable en los procesos de toma de decisiones en general y en los procesos de inversión en particular.

En general es importante conocer el riesgo en el ámbito financiero, ya que la mayoría de las decisiones financieras de importancia son en base a predecir el futuro.

Según Bodie y Meton en su libro Finanzas definen el riesgo conceptualizándolo la incertidumbre de la siguiente manera “La Incertidumbre existe cuando no sabemos con seguridad que ocurriría en el futuro, el riesgo es incertidumbre que importa porque afecta el bienestar de la gente. Por lo tanto, la incertidumbre es una condición necesaria pero no suficiente, cada situación riesgosa es incierta; sin embargo puede haber incertidumbre sin riesgo.

La administración de riesgos es una función derivada del estudio de las finanzas, que tiene como fin el manejo y la cobertura de los riesgos financieros. El objetivo es garantizar la solvencia y estabilidad de la empresa, con un manejo adecuado de los riesgos financieros que permitan lograr un equilibrio entre la rentabilidad y el riesgo asumido en las operaciones.

EVALUACIÓN DE RIESGOS.

Consiste en la identificación y análisis de los factores que podrían afectar la consecución de los objetivos, y así poder establecer medidas de control.

3.1.1.3. POLÍTICAS DE CRÉDITO.

Son los lineamientos que utiliza la entidad financiera, que rigen y garantizan la gestión del crédito y reflejan cómo se pretende llegar a los objetivos previstos.

- Dan la pauta para determinar si se concede crédito a un cliente, así como el monto y plazo.
- Conlleva a la empresa a tomar decisiones
- Utilización de fuentes de información adecuadas.
- Utilización de métodos de análisis de créditos.

POLÍTICAS DE CRÉDITO DE MIBANCO

En Mibanco se tiene algunos lineamientos que rigen el otorgamiento de Créditos.

- Persona Natural Independiente Edad Desde 20 años hasta los 69 años con 365 días, Persona Natural Dependiente 23 años hasta los 69 años con 365 días.
- Contar con experiencia en el negocio de 9 meses Persona Natural y 12 meses Persona Jurídica.
- Presentar documentos de Domicilio: Propio (escritura de Domicilio), Alquilado (Contrato de Alquiler), Familiar (Constancia de Alojado)
- El titular del crédito, cónyuge (de ser el caso), aval y cónyuge de aval (de ser el caso) deberán contar con calificación 100% normal SBS los últimos 3 meses.

- Se restringe la aprobación de un nuevo crédito a clientes que presenten dentro de los (12) últimos meses de la fecha de evaluación un atraso mayor a (8) días en cualquiera de sus últimas (6) cuotas de sus créditos cancelados y vigentes.
- En ningún caso se otorgaran créditos a ambos cónyuges, salvo uno de los cónyuges obtenga un crédito en la modalidad de Grupo solidario o cuando los créditos sean respaldados por garantías liquidas.
- El banco no financia:
 - Actividades que atenten contra el medio ambiente.
 - Actividades ilícitas, políticas y/o que atenten contra los derechos humanos y laborales.

3.1.1.4. TÉCNICAS DE EVALUACIÓN DE CRÉDITOS.

Existen muchas técnicas pero en este caso se desarrollara la técnica de las “5C” del crédito, la cuales son.

- **CARÁCTER:**

Es la condición más importante ya que es la disposición del cliente para cubrir sus obligaciones. Es tener la determinación de pagar, es la cualidad moral (honestidad e integridad). El carácter puede ser la única causa para que una decisión crediticia favorable cambie y pueda ser rechazada o aprobada. Para evaluar el carácter se debe investigar y analizar la actividad anterior del prestatario, viendo su conducta de forma integral.

- **CAPACIDAD:**

Es el grado de habilidad gerencial o de metodología empresarial para dirigir exitosamente una empresa bajo cualquier tipo de condiciones, es poseer la aptitud de generar fondos para poder pagar

- **CAPITAL:**

Es el respaldo monetario de la empresa o de la persona, son sus reservas financieras, el cual indica la solvencia de la empresa para poder ver hasta donde arriesgan sus bienes ante acreedores

- **COLATERAL:**

Aumenta la probabilidad del recupero del crédito, pero no altera la calidad del riesgo, se puede tomar para compensar una debilidad de las principales "C" del crédito, pero nunca sustituir el carácter.

- **CONDICIONES**

De acuerdo a la evaluación realizada, se puede considerar conveniente supervisar el desembolso del crédito, de esta manera se controla que el dinero se emplee según los intereses del banco.

3.1.1.5. FACTORES QUE DETERMINAN EL RIESGO EN LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS.

○ FACTORES INTERNOS:

Depende directamente de la administración propia y/o capacidad de los ejecutivos de cada empresa como programas de capacitación, reglamentos, políticas internas otorgadas, así como de:

○ **Volumen de Créditos:** es decir que a mayor volumen de créditos, mayor serán la perdidas, ya que teniendo un Nivel de Cartera grande no se puede realizar una adecuada gestión.

○ **Fraude:** Es el delito más extendido en el mundo y el más difícil de investigar y penalizar, las modalidades son desde las más sencillas e ingenuas, hasta las más sofisticadas; el fraude no es un delito común es un delito de inteligencia.

○ FACTORES EXTERNOS

Estos factores no dependen de la administración de la entidad financiera, como la inflación, depreciaciones no previstas de la moneda local, desastres climáticos, etc.

3.1.1.6. COMO MITIGAR EL RIESGO CREDITICIO.

Para poder minimizar el riesgo crediticio se debe de analizar 3 factores importantes al otorgar un crédito:

a. ANÁLISIS CUALITATIVO.

Permite evaluar la moral de pago del cliente, se debe de conocer los comportamientos, conductas (voluntad de pago del cliente), antecedentes (información histórica acerca del comportamiento de pago del cliente), fortalezas y debilidades (es importante identificarlos para asesorar adecuadamente al cliente).

b. ANÁLISIS CUANTITATIVO.

Permite determinar la capacidad de pagar el préstamo a otorgar es decir si tiene el flujo de dinero necesario para cumplir sus obligaciones, para lo cual el Asesor de Negocios se encargara de realizar y analizar los Estados Financieros:

- Estado de Ganancias y Pérdidas Permite evaluar la gestión operativa de la empresa, siendo un resumen de todas las transacciones correspondientes a los ingresos generados, costos y gastos incurridos por la empresa en un periodo determinado.
- Balance General. Es el documento en el cual se describe la posición financiera de la empresa en un momento determinado. El balance muestra contablemente los activos que posee la empresa, los pasivos (deudas) y la diferencia entre estos (patrimonio).
- Estado de Flujo de Caja. Es una herramienta para proyectar los ingresos y egresos de dinero de todo negocio en un periodo determinado. Un aspecto importante a tener en cuenta es que en el análisis del periodo base (análisis de

EE.FF), el cliente debe tener el excedente mensual suficiente para cubrir la cuota del préstamo solicitado.

c. DESTINO DE CRÉDITO.

Identificar oportunamente el destino del crédito minimizara el riesgo crediticio. Las operaciones que solicitan los clientes están destinadas a financiar sus necesidades que pueden ser de dos tipos:

- Transitorias. Son las que tienen una aparición temporal para luego desaparecer. Pueden ser las campañas, actividades con estacionalidad, etc.
- Permanentes. Son las que se derivan de la inversión en activos fijos o circulantes.

3.1.1.7. LA MOROSIDAD.

Es la imposibilidad de cumplir con lo exigido por la ley u obligación, este término se usa cuando el deudor no paga el interés o el capital de su deuda o incumple otras obligaciones financieras a su vencimiento.

La Morosidad en las entidades financiera se reflejan por varias causas: Flexible políticas de créditos, falta de capacidad de pago, falta de experiencia en el negocio, desviación del destino del crédito, sobreendeudamiento del cliente , teniendo como resultado problemas a las instituciones financieras como son la morosidad y provisiones por créditos vencidos.

3.1.1.8. SOBREENDEUDAMIENTO.

Es la situación en la que se encuentra una persona, familia o negocio que ha contraído deudas en exceso y no puede hacer frente a todas, sus pasivos exceden sus activos, donde no puede pagar y se convierte en insolvente.

3.1.2 MARCO CONCEPTUAL

ADMINISTRACIÓN

Es el proceso de utilizar los recursos de la organización o empresas para obtener objetivos específicos a través de las funciones de Planificación, Organización, Dirección y Control debiendo tenerse en cuenta: Los recursos humanos, los recursos financieros, los recursos físicos y los recursos tecnológicos.

ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS.- des una función derivada de las finanzas, que tiene como fin esencial el manejo y la cobertura de los riesgos financieros, para mantener a la compañía en dirección de sus objetivos de rentabilidad, promoviendo la eficiencia de las operaciones y el mantenimiento del capital.

(<http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/economia/tesis>)

CRÉDITO.- “El termino crédito proviene de la palabra CREDITIUM que significa tener fe, confianza; es la transferencia del dinero de una entidad prestamista(acreador), hacia otras personas o entidades que la tienen o la necesitan (deudor) para que sea devuelta por esta última, después de un plazo determinado, con interés correspondientes.

El Crédito en cualquier sector de actividad económica es un instrumento que tiene por finalidad proveer de recursos financieros a los agentes carentes de dinero propio, para que puedan obtener una mayor productividad de trabajo y del uso de recursos, para de esta forma orientar a una asignación óptima de recursos elevando calidades y cantidades de producción. (VANRUN, 1995)

CONTRATO FINANCIERO. Es muy distinto el perfil del riesgo que corre cada tipo de principal, ya sea los inversionistas en los mercados de capitales a los bancos a través de los contratos de deuda. (BAUTISTA MENA, 2013)

MORA.- Pone en peligro la estabilidad institucional por lo que suele quitar el sueño, transformar el carácter de los funcionarios, crea enemigos, se cuestiona el nivel profesional de los involucrados y hasta puede causar enfermedades dentro del personal. (ROSENBERG & M.,2010)

MOROSIDAD CREDITICIA.- Viene a ser la cartera pesada, por cuanto los clientes han incumplido su compromiso de pago, la morosidad es consecuencia de una mala calificación del crédito, en cuanto a información, garantías y una pésima administración.

(<http://www.gestiopolis.com/canales5/fin/loscrefinan.htm>)

RIESGO.- Representa la posibilidad para los inversionistas de que el rendimiento esperado no se realice o de que exista una pérdida. Hay dos tipos de riesgosa los que puede enfrentarse el inversionista: riesgo de inversión y riesgo de mercado.

- **Riesgo de la inversión.** Es la posibilidad de que el emisor resulte financieramente incapaz de pagar el rendimiento (interés, dividendos, entre otros) o el principal de la inversión en el momento del vencimiento de esta.
- **Riesgo de mercado.** Se refiere al cambio potencial en el tiempo del valor del mercado de una inversión debido a cambios en el ambiente macroeconómico. (OCHOA SETZER, 2012)

RIESGO CREDITICIO.- Es la posibilidad de pérdida debido al incumplimiento del prestatario o la contraparte en operaciones directas, indirectas o de derivados que conlleva el no pago, el pago parcial o la falta de oportunidad en el pago de las obligaciones pactada.

POLÍTICA DE CRÉDITO.- Son los lineamientos que rigen y garantizan la eficiente gestión del crédito, los cuales emanan de los lineamientos de los directivos de cada entidad y que reflejan cómo se pretende llegar a los objetivos previstos.

TASA DE INTERÉS.

Se aplica normalmente a instrumentos de deudas como los préstamos bancarios o bonos, es la compensación que paga el prestatario de fondos al prestamista, desde el punto de vista del prestatario, es el costo de solicitar fondos en préstamos. La tasa de interés o el rendimiento requerido representa el costo del dinero. (GITMAN, 2012)

CAPITULO IV

4.1. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN.

Para el presente trabajo de investigación se aplicó el diseño no experimental transaccional – descriptivo.

La investigación no experimental, es la que se realiza sin manipular deliberadamente las variables. Es decir, se trata de investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes. Lo que hacemos en una investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos.

Los diseños de investigación transaccional recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único como lo es la presente investigación.

Los diseños transaccionales descriptivos tienen como objetivo indagar la incidencia y los valores en que se manifiesta en una o más variables.

LA POBLACIÓN:

Está constituido por la Agencia de Mibanco, Banco de Microempresa Agencia Túpac Amaru de la ciudad de Juliaca. Por 23 trabajadores y 5050 clientes en cartera.

MUESTRA:

Está constituida por la cartera Asignada de S/. 3 211 495.00 con un numero de 230 clientes a Diciembre del 2013.

MÉTODO DE INVESTIGACIÓN:

Método Deductivo.- parte de la situación incierta, desconocida y general para llegar hasta la determinación de los datos concretos y específicamente conocidos que constituyen los elementos estructurales de la Investigación, siendo las variables.

Método Descriptivo Analítico.- Es el método que consiste en la desintegración de un todo, en unidades de análisis, descomponiéndolas en sus elementos para observar las causas, la naturaleza y sus defectos; es hacer la separación de sus componentes y observar periódicamente cada una de ellas.

TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**TÉCNICAS DE OBSERVACIÓN**

OBSERVACIÓN DOCUMENTAL

Son aquellos que se expresan mediante la escritura, denominados documentos, en algunos casos se conservan en sonidos e imágenes.

Y pueden ser:

- Documentos escritos: en la presente investigación se consideran: los libros, revistas, tesis, monografías, normativas y procedimientos etc.
- Documentos numéricos: en la presente investigación son datos estadísticos.

Asimismo como apoyo de la observación documental se tiene la ficha o cedula de observación y que puede ser estructurada o no estructurada.

OBSERVACIÓN DE CONDUCTAS

Consiste en apreciar cualquier contacto con el personal y clientes de Mibanco Agencia Juliaca, es una experiencia que se apoya en apuntes y registra datos de las conversaciones.

TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN

TÉCNICA DE ENTREVISTA

Esta técnica nos permite la relación interpersonal directa, a través de la cual se recoge información de un entrevistado a requerimiento de un entrevistador sobre el objeto de estudio.

INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

- Fichas bibliográficas
- Ficha de entrevista
- Guía de observación

FUENTES DE RECOLECCIÓN DE DATOS

- Mibanco, Banco de la Microempresa – Agencia Túpac Amaru -Juliaca.
- Biblioteca de la FCCA



CAPITULO V

5.1. CARACTERÍSTICAS DEL ÁREA DE INVESTIGACIÓN.

El estudio se realizó en el ámbito geográfico de la ciudad de Juliaca en la Agencia Túpac Amaru de Mibanco Banco de la Microempresa, es una entidad de microfinanzas líder en el país que busca la equidad entre la inclusión financiera y el desarrollo del país.

Es una Institución peruana, que nace gracias a la iniciativa de Acción Comunitaria del Perú, ONG que inicia sus actividades en 1969.

En la década de los 70' ACP trabaja diversos programas de desarrollo en zonas de Lima y provincias: capacitación comunitaria, vivienda, saneamiento, exportación, microcrédito, etc.

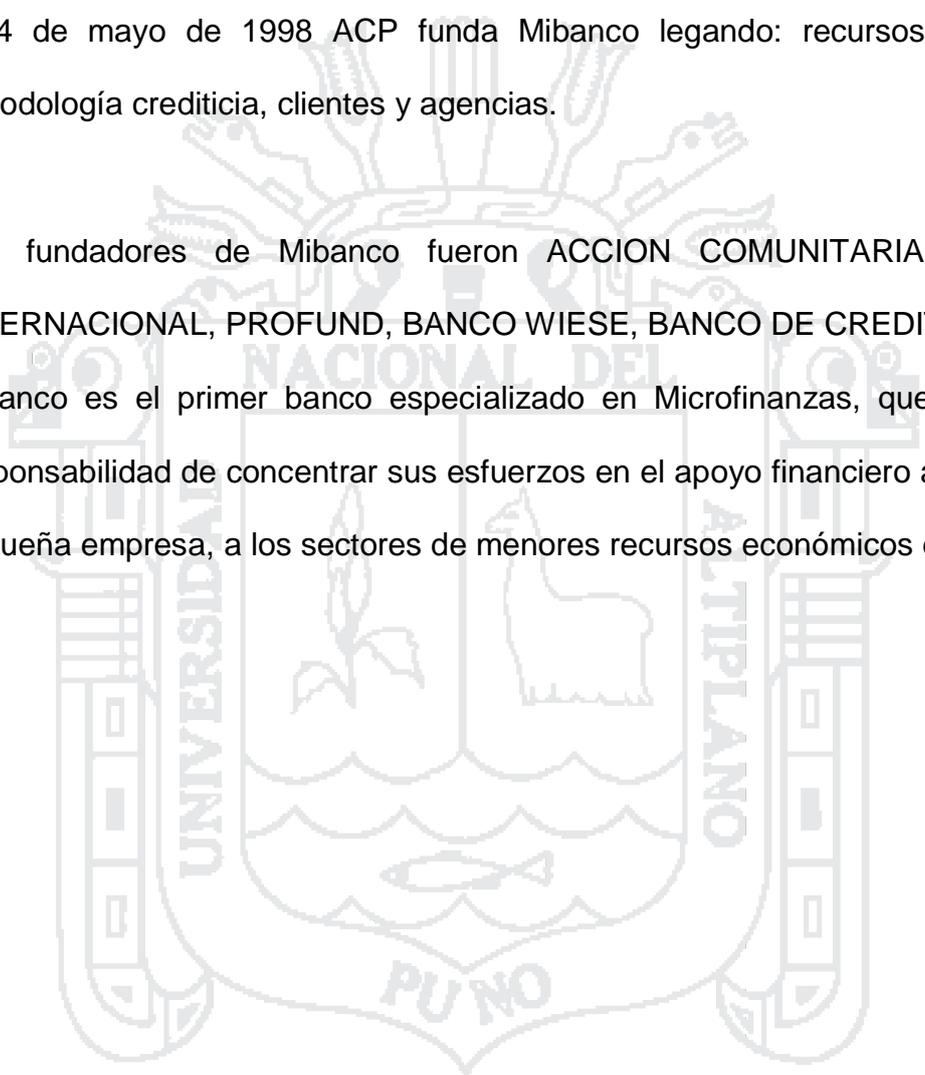
En la década de los 80' ACP decide especializarse en la atención a los empresarios de las microfinanzas abriendo una primera agencia en San Juan de Miraflores.

En la década de los 90' ACP empieza a concebir el proyecto de crear una entidad financiera especializada en microfinanzas Para abril de 1998 ACP contaba con 13 agencias y 25 000 clientes.

El 4 de mayo de 1998 ACP funda Mibanco legando: recursos humanos, metodología crediticia, clientes y agencias.

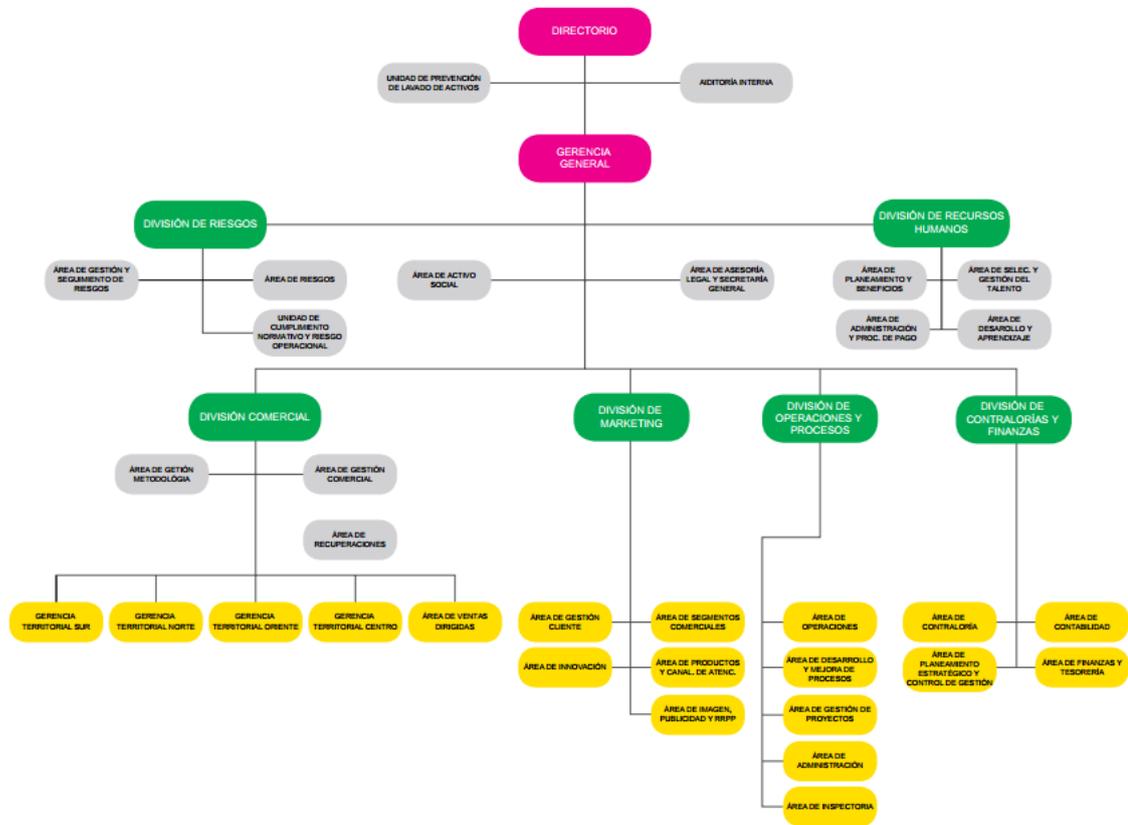
Los fundadores de Mibanco fueron ACCION COMUNITARIA, ACCION INTERNACIONAL, PROFUND, BANCO WIESE, BANCO DE CREDITO.

Mibanco es el primer banco especializado en Microfinanzas, que asume la responsabilidad de concentrar sus esfuerzos en el apoyo financiero a la micro y pequeña empresa, a los sectores de menores recursos económicos en el Perú.



ESTRUCTURA ORGÁNICA.

Grafico N° 08



MISIÓN, VISIÓN Y VALORES.

Misión.

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

Visión.

“Ser el líder y el referente de la banca con un mercado comprometido, donde las personas sienten orgullo de pertenecer a la comunidad de clientes y colaboradores de Mibanco”

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 el desarrollo y cumplimiento de la misión y 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.

JULIACA

Es la capital de la provincia de San Román, ubicada en la jurisdicción de la región Puno, en el sudeste de Perú. Cuenta con una población de 225 146 habitantes (2007) situada a 3824 msnm en la meseta del Collao, al noreste del lago Titicaca.

Es el mayor centro económico de la región Puno y una de las mayores zonas comerciales del Perú. La ciudad de Juliaca según el Instituto Nacional de Estadística e Informática es la decimotercera ciudad más poblada del Perú.

Posee un buen sistema de transporte terrestre: carreteras y líneas férreas que lo interconectan con la región sur del país (Puno, Cusco, Arequipa y Tacna), además de la República de Bolivia, lo que la hace un punto de tránsito para los viajeros de esta parte de la nación.

La ciudad de Juliaca, desde el siglo XIX desarrollo una gran industria relacionadas con el comercio, constituyéndose además un centro de cambio e intermediación, sirviendo de nexo a toda la región sur del país.

La Cámara de Comercio de Puno afines del 2012, ha estimado que Juliaca será la Cuarta Economía más importante del Perú para el año 2020, debido principalmente a la instalación de entidades financieras así como cadenas transnacionales con sus respectivos centros de comercio.

CAPITULO VI

6.1. EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.

DEL OBJETIVO ESPECIFICO N° 01: DESCRIBIR LA MEDICIÓN DE RIESGO CREDITICIO DE MIBANCO AGENCIA JULIACA PERIODO 2011 – 2013.

Para la Medición de Riesgo Crediticio en Mibanco se toma en cuenta los siguientes criterios:

1.- EN CUANTO A LA EMPRESA:

Según reportes estadísticos de la SBS de los años 2011, 2012 y 2013 se tiene que Mibanco concentra el mayor porcentaje en créditos de pequeña empresa el 23%, 22% y 20%; en Créditos Microempresa el 47%, 49% y 50% respectivamente del Total de Cartera a Nivel de Banca Múltiple, por lo que se afirma la misión y objetivos dirigidos hacia las microempresarios.

Cuadro N° 09

Detalle de créditos por tipo, modalidad y moneda por Empresa Bancaria						
Al 31 de diciembre de 2011						
	Mibanco			Total Banca Múltiple		
	MN (S/. Miles)	ME (US\$ miles)	Total (S/. Miles)	MN (S/. Miles)	ME (US\$ miles)	Total (S/. Miles)
Créditos corporativo	13,951	1,217	17,233	9,228,606	6,403,478	26,492,383
Créditos a grandes empresas	7,567	592	9,161	6,067,821	6,068,391	22,428,203
Créditos a medianas empresas	58,554	28,730	136,010	7,457,949	6,100,471	23,904,819
Créditos a pequeñas empresas	2,149,904	161,153	2,584,372	8,243,258	1,044,614	11,059,538
Créditos a microempresas	1,134,881	23,751	1,198,913	2,107,238	163,328	2,547,571
Créditos de consumo	126,024	2,540	132,871	20,157,915	941,223	22,695,453
Créditos hipotecarios para vivienda	46,069	23,067	108,257	9,633,526	3,566,917	19,249,934
Total Créditos:	3,536,950	241,049	4,186,817	62,896,313.869	24,288,423	128,377,902

Cuadro N° 10

Detalle de créditos por tipo, modalidad y moneda por Empresa Bancaria						
Al 31 de diciembre de 2012						
	Mibanco			Total Banca Múltiple		
	MN (S/. Miles)	ME (US\$ miles)	Total (S/. Miles)	MN (S/. Miles)	ME (US\$ miles)	Total (S/. Miles)
Créditos corporativo	8,224	40	8,326	8,252,758	6,996,749	26,094,469
Créditos a grandes empresas	11,242	16,500	53,317	6,590,783	7,292,334	25,186,236
Créditos a medianas empresas	102,148	41,363	207,623	9,052,854	7,181,771	27,366,370
Créditos a pequeñas empresas	2,461,451	161,724	2,873,847	10,247,788	1,079,004	12,999,248
Créditos a microempresas	1,197,217	26,753	1,265,436	2,094,179	182,479	2,559,500
Créditos de consumo	150,499	2,482	156,827	23,471,820	1,130,575	26,354,785
Créditos hipotecarios para vivienda	87,498	31,074	166,737	12,820,071	4,229,268	23,604,705
Total Créditos:	4,018,278	279,935	4,732,112	72,530,252	28,092,180	144,165,311

Cuadro N° 11

Detalle de créditos por tipo, modalidad y moneda por Empresa Bancaria						
Al 31 de diciembre de 2013						
	Mibanco			Total Banca Múltiple		
	MN (S/. Miles)	ME (US\$ miles)	Total (S/. Miles)	MN (S/. Miles)	ME (US\$ miles)	Total (S/. Miles)
Créditos corporativo	988	-	988	15,019,365	7,315,758	35,466,908
Créditos a grandes empresas	-	20,000	55,900	9,356,666	7,427,202	30,115,696
Créditos a medianas empresas	137,592	43,732	259,823	11,235,503	6,940,102	30,633,089
Créditos a pequeñas empresas	2,390,737	132,485	2,761,032	10,811,076	888,429	13,294,235
Créditos a microempresas	913,142	12,239	947,349	1,669,391	72,868	1,873,056
Créditos de consumo	163,695	2,040	169,396	26,279,075	1,182,260	29,583,491
Créditos hipotecarios para vivienda	177,654	36,424	279,457	17,364,858	4,015,787	28,588,984
Total Créditos:	3,783,808	246,918	4,473,945	91,735,934	27,842,406	169,555,458

En cuanto a la calidad de Cartera en los años 2011, 2012 y 2013 se tiene que Mibanco se encuentra por debajo del promedio con 4.35%, 5.47% y 6.33% en Créditos Pequeña empresa en comparación al Promedio de Total Banca Múltiple que es de 4.69%, 5.34% y 7.34%, debido a que dichos créditos cuentan con un mayor control al momento del otorgamiento, en cambio en Créditos Microempresa Mibanco cuenta con incrementos representativos de 2.68%, 3.23% y 3.97% a comparación del Promedio de Banca Múltiple que es de 2.43%, 2.69% y 3.64% debido a que al ser montos menores las políticas con las que cuenta Mibanco son más flexibles por lo que se asume un mayor riesgo.

Cuadro N° 12

Morosidad según tipo y modalidad de crédito por Empresa Bancaria										
Al 31 de diciembre de 2011										
(En porcentaje)										
Concepto	B. Continental	B. de Comercio	B. de Crédito del Perú (con sucursales en el exterior)	B. Financiero	B. Interamericano de Finanzas	Scotiabank Perú (con sucursales en el exterior)	Interbank (con sucursales en el exterior)	Mibanco	HSBC Bank Perú	TOTAL BANCA MÚLTIPLE
Créditos a medianas empresas	1.55	4.27	2.17	3.52	2.03	2.76	1.61	2.89	4.28	2.09
Tarjetas de crédito	2.73	4.96	5.76	0.13	1.52	8.11	12.37	-	-	5.21
Descuentos	0.67	9.88	1.17	2.90	2.12	4.01	2.76	-	6.23	2.06
Préstamos	2.04	3.91	2.95	3.21	3.22	3.14	1.97	3.60	4.33	2.59
Factoring	0.08	-	-	-	-	-	-	-	-	0.02
Arrendamiento financiero y Lease-back	0.83	4.38	0.67	4.68	0.89	1.62	0.77	0.86	1.00	1.02
Comercio exterior	-	1.38	0.47	0.99	1.65	2.91	1.37	-	2.36	1.33
Créditos pequeñas empresas	3.53	5.95	5.68	3.64	2.17	4.45	4.51	4.35	2.60	4.69
Tarjetas de crédito	2.76	23.52	5.32	0.43	1.93	5.22	8.00	-	-	5.09
Descuentos	0.90	16.73	1.62	8.01	2.85	5.42	3.14	-	36.84	2.98
Préstamos	3.81	5.42	5.98	3.25	3.74	4.14	4.86	4.42	1.23	4.54
Factoring	(19.62)	-	-	-	-	-	0.48	-	-	(1.37)
Arrendamiento financiero y Lease-back	4.08	9.81	7.30	10.97	0.08	4.22	1.31	1.03	4.34	4.54
Comercio exterior	-	-	2.80	-	-	5.37	1.23	-	-	2.43
Créditos a microempresas	0.78	3.24	2.28	2.91	2.09	2.48	4.68	2.68	0.18	2.43
Tarjetas de crédito	1.98	35.75	2.76	3.10	5.24	5.24	7.40	-	-	2.73
Descuentos	0.16	-	0.57	0.00	2.83	0.12	2.48	-	-	0.39
Préstamos	0.66	3.38	1.44	3.12	1.76	2.10	4.78	2.69	0.23	2.45
Factoring	8.76	-	-	-	-	-	-	-	-	5.67
Arrendamiento financiero y Lease-back	0.93	0.48	0.15	0.19	0.46	3.62	0.76	-	-	1.17
Comercio exterior	-	-	-	-	0.01	0.11	-	-	-	0.02
Créditos de consumo	2.27	0.80	2.60	2.28	1.94	1.49	2.72	2.28	1.60	2.60
Tarjetas de crédito	2.36	5.85	3.82	2.59	1.65	2.26	3.50	4.28	3.91	3.45
Préstamos	2.23	0.77	1.82	1.56	1.44	0.96	2.04	2.19	1.39	1.91
Préstamos revolventes	-	-	-	-	100.00	0.01	1.67	-	-	1.66
Préstamos no revolventes	2.23	0.77	1.82	1.56	1.44	0.96	3.23	2.19	1.39	1.95
Préstamos autos	3.74	-	2.05	6.87	1.72	0.77	3.46	-	1.54	2.91
Arrendamiento financiero y Lease-back	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Créditos hipotecarios para vivienda	0.45	5.08	1.31	1.18	0.17	0.80	0.74	1.72	0.59	0.85
Préstamos	0.45	-	1.35	1.70	0.18	0.81	0.72	1.72	0.59	0.86
Préstamos Mivivienda	0.41	6.35	1.05	0.76	0.03	0.74	0.76	1.83	-	0.80
Total Créditos Directos	0.92	1.58	1.42	2.14	0.90	1.48	1.50	3.66	2.56	1.47

Cuadro N° 13

Morosidad según tipo y modalidad de crédito por Empresa Bancaria										
Al 31 de diciembre de 2012										
(En porcentaje)										
Concepto	B. Continental	B. de Comercio	B. de Crédito del Perú (con sucursales en el exterior)	B. Financiero	B. Interamericano de Finanzas	Scotiabank Perú (con sucursales en el exterior)	Interbank (con sucursales en el exterior)	Mibanco	HSSC Bank Perú	TOTAL BANCA MÚLTIPLE
Créditos a medianas empresas	2.01	10.35	2.69	2.82	1.79	3.16	1.74	3.76	7.53	2.50
Tarjetas de crédito	4.00	9.83	7.96	-	3.85	14.46	11.49	-	-	7.03
Descuentos	0.86	8.74	0.72	1.00	1.77	3.62	2.64	-	1.56	1.50
Préstamos	2.34	9.23	3.42	2.78	2.13	3.43	2.05	3.99	10.53	2.92
Factoring	0.20	-	-	-	-	-	1.09	-	-	0.24
Arrendamiento financiero y Lease-back	1.36	5.05	0.55	2.00	1.08	1.91	0.61	2.92	4.86	1.22
Comercio exterior	0.05	24.22	1.74	4.14	2.36	4.08	3.65	-	10.31	2.31
Créditos pequeñas empresas	3.55	6.48	6.14	4.55	2.22	5.41	4.13	5.47	5.27	5.34
Tarjetas de crédito	3.30	37.26	6.14	3.41	2.45	7.25	29.38	-	-	5.83
Descuentos	0.49	3.55	1.75	3.70	2.06	5.96	3.28	-	-	2.81
Préstamos	4.16	6.56	5.82	4.43	2.87	5.09	4.35	5.54	23.16	5.21
Factoring	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Arrendamiento financiero y Lease-back	3.01	4.42	8.57	25.63	1.13	6.05	2.06	2.99	-	4.81
Comercio exterior	0.02	-	4.76	-	4.83	4.89	1.82	-	-	3.10
Créditos a microempresas	0.81	4.04	1.89	3.25	0.77	3.49	4.15	3.23	2.32	2.69
Tarjetas de crédito	1.54	-	2.97	4.31	0.62	4.05	4.41	-	-	2.82
Descuentos	-	-	0.84	-	0.04	1.81	0.36	-	-	0.58
Préstamos	1.06	4.31	0.58	3.23	0.11	3.41	4.89	3.26	0.55	2.80
Factoring	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Arrendamiento financiero y Lease-back	0.23	4.67	0.40	23.35	0.93	1.73	0.69	0.44	-	0.49
Comercio exterior	-	-	-	-	0.01	0.15	-	-	-	0.03
Créditos de consumo	2.18	0.75	3.08	1.53	2.78	1.88	3.71	2.31	1.45	2.98
Tarjetas de crédito	2.57	1.90	4.72	3.13	2.04	2.86	4.92	5.70	2.83	4.08
Préstamos	1.97	0.75	2.06	1.04	1.98	1.33	2.76	2.16	1.24	2.16
Préstamos revolventes	-	-	-	-	-	1.87	2.10	-	-	2.10
Préstamos no revolventes	1.97	0.75	2.06	1.04	1.98	1.33	4.47	2.16	1.24	2.17
Préstamos autos	1.77	1.33	2.04	3.33	1.59	1.46	6.81	-	2.19	2.73
Arrendamiento financiero y Lease-back	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Otros 1/	0.03	0.43	(45.71)	24.04	91.44	76.71	0.99	-	-	18.46
Créditos hipotecarios para vivienda	0.47	3.44	1.12	1.33	0.28	0.84	0.95	1.38	0.35	0.82
Préstamos	0.47	-	1.12	2.09	0.31	0.85	0.90	1.37	0.35	0.81
Préstamos Mivivienda	0.41	4.17	1.18	0.61	0.07	0.80	1.04	1.49	-	0.91
Total Créditos Directos	1.19	2.18	1.68	2.00	0.99	1.77	1.84	4.48	2.80	1.75

Cuadro N° 14

Morosidad según tipo y modalidad de crédito por Empresa Bancaria										
Al 31 de diciembre de 2013										
(En porcentaje)										
Concepto	B. Continental	B. de Comercio	B. de Crédito del Perú (con sucursales en)	B. Financiero	B. Interamericano de Finanzas	Scotiabank Perú (con sucursales en)	Interbank (con sucursales en)	Mibanco	B. GNB	TOTAL BANCA MÚLTIPLE
Créditos a medianas empresas	3.95	5.02	4.40	3.06	2.05	4.38	1.79	5.37	10.38	3.85
Tarjetas de crédito	6.28	35.02	12.04	13.54	10.54	21.49	6.10	-	-	10.84
Descuentos	1.03	7.74	1.22	2.79	1.30	4.47	3.27	-	19.06	2.02
Préstamos	4.63	4.84	5.23	2.65	2.56	4.56	1.77	5.60	14.96	4.41
Factoring	0.38	-	0.00	0.00	0.00	0.00	0.66	-	-	0.29
Arrendamiento financiero y Lease-back	2.76	4.42	0.70	3.46	1.42	2.90	1.25	4.13	7.38	2.00
Comercio exterior	0.04	0.00	2.54	2.61	1.81	7.36	3.24	-	11.80	2.51
Créditos pequeñas empresas	6.07	11.23	8.70	6.59	3.17	7.56	4.82	6.33	4.77	7.34
Tarjetas de crédito	5.17	8.71	9.02	4.23	5.53	6.47	37.24	-	-	8.60
Descuentos	1.37	0.56	2.24	7.25	0.51	5.84	5.16	-	-	2.99
Préstamos	7.14	11.86	7.95	6.54	3.81	7.20	5.02	6.35	10.69	6.92
Factoring	0.00	-	0.00	-	0.00	-	0.00	-	-	-
Arrendamiento financiero y Lease-back	5.46	0.07	10.50	7.07	1.89	8.11	2.63	5.69	4.57	6.74
Comercio exterior	0.56	-	5.80	2.77	4.63	9.40	6.92	-	0.00	5.01
Créditos a microempresas	2.01	6.43	2.69	3.58	3.24	5.27	3.26	3.97	0.00	3.64
Tarjetas de crédito	2.51	38.40	3.59	3.37	3.53	3.70	10.69	-	-	3.53
Descuentos	0.09	-	3.54	19.92	0.00	3.37	0.00	-	-	1.16
Préstamos	1.99	6.48	0.88	3.60	5.32	5.15	2.89	3.99	-	3.70
Factoring	0.08	-	0.00	-	0.00	-	0.00	-	-	0.00
Arrendamiento financiero y Lease-back	2.46	66.98	1.19	0.80	0.38	4.29	0.66	1.56	0.00	1.61
Comercio exterior	0.00	-	0.19	0.00	0.00	0.18	0.00	-	-	0.10
Créditos de consumo	3.36	0.66	3.52	1.48	3.73	2.61	3.28	2.57	1.33	3.37
Tarjetas de crédito	4.07	8.53	5.84	4.42	7.54	4.23	4.07	10.94	3.56	4.66
Préstamos	2.98	0.63	2.22	0.98	2.18	1.95	2.63	2.28	1.07	2.47
Préstamos revolventes	-	-	-	-	-	0.00	1.36	-	-	1.35
Préstamos no revolventes	2.98	0.63	2.22	0.98	2.18	1.95	5.56	2.28	1.07	2.64
Préstamos autos	3.25	0.05	2.03	1.72	1.70	2.12	7.37	0.00	4.17	3.36
Arrendamiento financiero y Lease-back	-	-	-	0.00	-	-	-	-	-	-
Créditos hipotecarios para vivienda	0.61	3.70	1.39	0.96	0.32	0.89	1.44	1.31	0.33	1.02
Préstamos	0.62	0.00	1.37	1.45	0.38	0.86	1.38	1.29	0.33	0.98
Préstamos Mivivienda	0.45	4.45	1.48	0.47	0.10	1.10	1.55	1.99	-	1.19
Total Créditos Directos	1.74	1.72	2.27	2.28	1.33	2.06	1.75	5.24	2.43	2.14

- Para poder minimizar el Riesgo al momento de otorgar un crédito Mibanco cuenta con información y un Sistema de Calificación, la institución cuenta con un Scoring que determina el comportamiento en función de las variables con mayor potencia predictiva con el resultado y con el peso de cada una de las variables dentro de cada riesgo considerado, se asigna una puntuación y el banco tiene desarrollado tres tipos de Credit Scoring:

- El score Genérico microfinanzas: es un filtro que se aplica al inicio del proceso del crédito, está basado en variables demográficas y de comportamiento de pago histórico del cliente en el Sistema Financiero y en entidades no reguladas.
- El Scoring de Selección: Se utiliza para clientes nuevos y para clientes reingreso, calificando las variables e información ingresada en la solicitud de crédito, evaluación y propuesta.
- El Scoring de Segmentación se utiliza para clientes retornos calificando las variables de comportamiento y antecedente histórico del cliente.

Grafico N° 15

Matriz de Cruces de Score Hasta S/. 5000.00

		NUEVOS				RETORNOS					
		Score Sobre endeudamiento				Score Sobre endeudamiento					
		ESTRATEGIAS	Normal	Alto	Muy Alto	No Aplico score	ESTRATEGIAS	Normal	Alto	Muy Alto	No Aplico score
Score Genérico Microfinanzas	Ampliación de Autonomía	Procede	Procede	Inm. propio + 3 entidades	Procede	Procede	Procede	Procede	Procede	Procede	
	Aprobación Bajo Autonomía Actuales	Procede	Inm. propio + 3 entidades	Inm. propio + 3 entidades	Procede	Procede	Procede	Inm. propio + 3 entidades	Procede	Procede	
	Alto Riesgo - Aprobación en Comité	Inm. propio + 3 entidades	Inm. propio + 3 entidades	Rechazo	Procede	Procede	Inm. propio + 3 entidades	Rechazo	Rechazo	Procede	
	Rechazo Score Genérico	Inm. propio + 3 entidades	Rechazo	Rechazo	Rechazo	Inm. propio + 3 Entidades	Rechazo	Rechazo	Rechazo	Rechazo	
	No Aplico score	Procede	Inm. propio + 3 entidades	Inm. propio + 3 entidades	Procede	Procede	Inm. propio + 3 entidades	Inm. propio + 3 entidades	Procede	Procede	

Grafico N° 16

Matriz de Cruces de Score Mayor a S/. 5 000.00 Hasta S/. 20 000.00

		NUEVOS				RETORNOS					
		Score Sobre endeudamiento				Score Sobre endeudamiento					
		ESTRATEGIAS	Normal	Alto	Muy Alto	No Aplico score	ESTRATEGIAS	Normal	Alto	Muy Alto	No Aplico score
Score Genérico Microfinanzas	Ampliación de Autonomía	Procede	Procede	Inm. propio + 3 entidades	Procede	Procede	Procede	Procede	Procede	Procede	
	Aprobación Bajo Autonomía Actuales	Procede	Inm. propio + 3 entidades	Inm. propio + 3 entidades	Procede	Procede	Procede	Inm. propio + 3 entidades	Procede	Procede	
	Alto Riesgo - Aprobac en Comité	Procede	Inm. propio + 3 Entidades (*)	Rechazo	Procede	Procede	Inm. propio + 3 entidades	Inm. propio + 3 Entidades (*)	Rechazo	Procede	
	Rechazo Score Genérico	Inm. propio + 3 Entidades (*)	Rechazo	Rechazo	Rechazo	Inm. propio + 3 Entidades (*)	Rechazo	Rechazo	Rechazo	Rechazo	
	No Aplico score	Procede	Procede	Procede	Procede	Procede	Procede	Procede	Procede	Procede	

Grafico N° 17

Matriz de Cruces de Score Mayor a S/. 20 000.00

NUEVOS Y RETORNOS

ESTRATEGIAS		Score Sobre endeudamiento			
		Normal	Alto	Muy Alto	No Aplicó score
Score Genérico Microfinanzas	Ampliación de Autonomía	Procede	Procede	Procede	Procede
	Aprobación Bajo Autonomía Actuales	Procede	Procede	Inm. propio + 3 entidades	Procede
	Alto Riesgo - Aprobación en Comité	Procede	Inm. propio + 3 entidades	Inm. propio + 3 entidades	Procede
	Rechazo Score Genérico	Inm. propio + 3 entidades	Inm. propio + 3 entidades	Rechazo	Rechazo
	No Aplicó score	Procede	Procede	Procede	Procede

- Se realiza supervisiones a los Asesores de Negocios por el Jefe de Créditos o Gerente de Agencia visitando a clientes a los cuales se les otorgo crédito contrastando y verificando autenticidad de información proporcionada por el cliente y presentada por el asesor de negocios,
- El Jefe de Créditos y Gerente de Agencia son los encargados de realizar un seguimiento al cumplimiento de funciones, normas y procedimientos, si es que no se está realizando de manera correcta se procede a plantear puntos de mejora para un mejor desempeño de funciones de su personal.

2.- EN CUANTO AL ASESOR DE NEGOCIOS

La Evaluación es uno de los aspectos más importantes en la labor del Asesor de Negocios, por lo que se recomienda realizar el análisis integral del cliente y el negocio, dependiendo de este análisis para poder minimizar el riesgo que pueda incurrir el otorgamiento de crédito a una persona:

- **Evaluación cualitativa:**

El Asesor de Negocios realiza la evaluación en campo para verificar la existencia de casa y negocio, obtener referencias de vecinos, proveedores, familiares y clientes sobre comportamiento, carácter, antecedentes y gestión del negocio, identificando las fortalezas y debilidades para asesorar adecuadamente al cliente y de esta forma se determina el riesgo al otorgarle un crédito.

Se corrobora la autenticidad y veracidad de documentación presentada por el cliente, el asesor de negocios es el encargado de dar fe de la veracidad de la documentación.

El asesor consulta diversas fuentes de información como el historial crediticio, en el cual se puede ver la calificación obtenida en las centrales de riesgo e Infocorp según como ha realizado sus pagos en las entidades financieras y que se han reportado en la SBS.

Es importante contar con toda la información del cliente debido a que si el cliente no cuenta con un carácter positivo o voluntad de pago es muy probable que sea un crédito con mucho riesgo y sea difícil su recuperación.

- **Evaluación Cuantitativa:**

El asesor de negocios es el encargado de realizar el cálculo de ventas, construir el estado de pérdidas y ganancias, el balance general, flujo de caja y simulador de inversión.

La Evaluación Cuantitativa se debe de realizar de la manera más transparente posible para poder calcular las utilidades reales del negocio ya que dependerá de este resultado la aprobación de monto y plazo que puede asumir el cliente, si no se realizara con datos reales del negocio hay la probabilidad de que el crédito pueda caer con retrasos en el tiempo.

Para verificar los datos otorgados por el cliente se debe realizar cruces de información como:

Conciliación patrimonial: se realiza la comparación con los años que tiene en el negocio.

$$\frac{\text{Patrimonio}}{\text{Excedente Total}} = \text{N}^\circ \text{ de meses.}$$

Caja y Bancos: comparación de cada cuenta realiza sus compras.

$$\frac{\text{Disponible}}{\text{Ventas}} \times 30 = \text{N}^\circ \text{ de días}$$

Compras: Comparación con el Costo de Ventas

$$\frac{\text{Compras}}{\text{Costo de ventas}} = \text{N}^\circ \text{ de Veces.}$$

- **Propuesta de Crédito:**

En este punto se debe de realizar un análisis de información obtenido sobre referencias, conocimiento, carácter y voluntad de pago. Analizar los indicadores según evaluación del estado de ganancias y pérdidas con respecto al balance general del negocio; se debe de identificar oportunamente el destino de crédito para minimizar el riesgo crediticio.

- **Elaboración de Expedientes y Comité de créditos:**

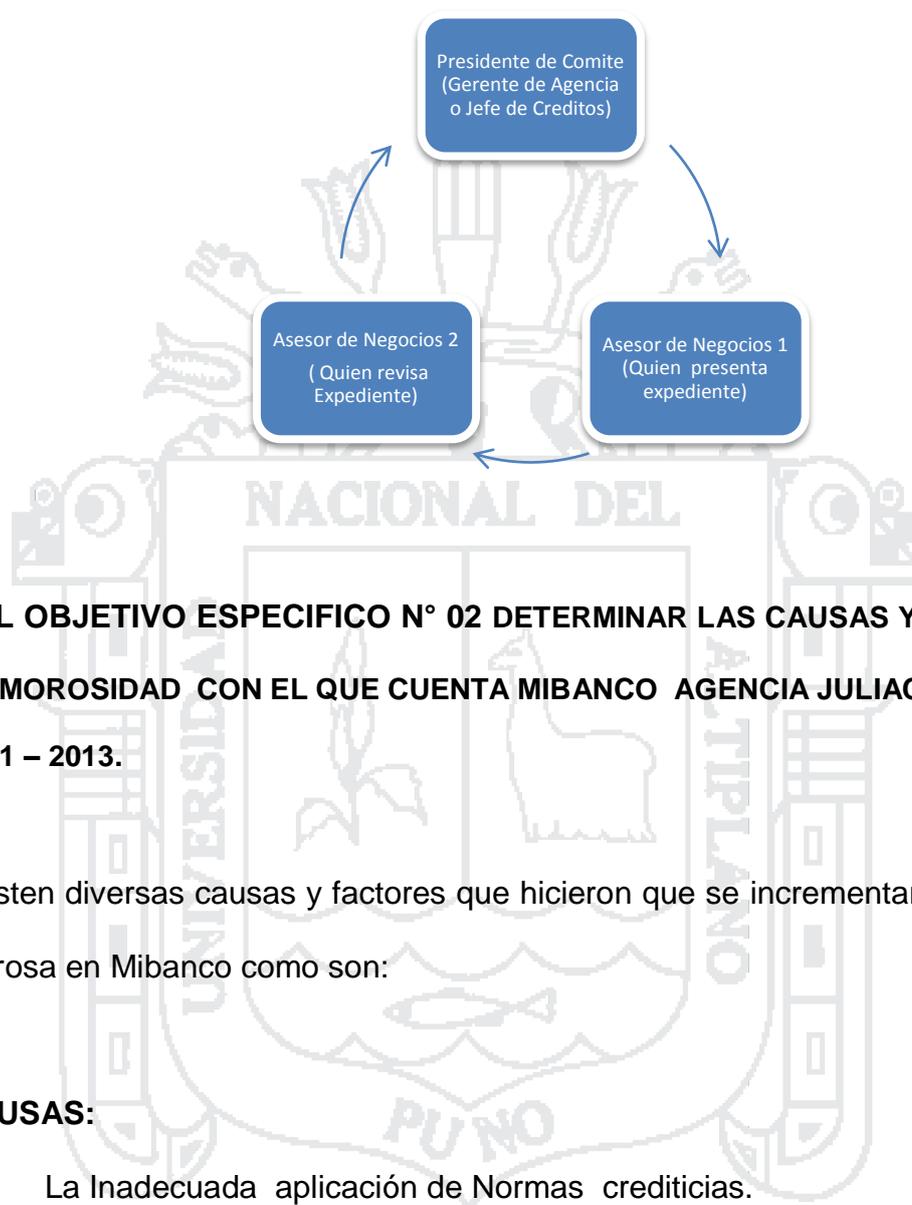
En esta etapa el asesor de negocios debe de ordenar la documentación y formatos de evaluación para su presentación en comité en un file correspondiente.

El asesor presenta y sustenta la propuesta del crédito en un comité según el nivel de autonomía al que corresponda, siendo el responsable de la veracidad de la información financiera y documentaria del expediente.

Los miembros que participan en el Comité de Créditos son los encargados de revisar y determinar si se aprueba o rechaza un crédito, o si este cuenta con alguna observación para que pueda ser regularizada o subsanada.

Grafico N° 12

Estructura de Comité de Créditos.



DEL OBJETIVO ESPECIFICO N° 02 DETERMINAR LAS CAUSAS Y FACTORES DE MOROSIDAD CON EL QUE CUENTA MIBANCO AGENCIA JULIACA PERIODO 2011 – 2013.

Existen diversas causas y factores que hicieron que se incrementara la Cartera Morosa en Mibanco como son:

CAUSAS:

- La Inadecuada aplicación de Normas crediticias.
- La incrementación desacelerada de la cartera en el corto plazo.
- Falta de control y seguimiento en el cumplimiento de normas de crédito.
- Créditos aprobados en función al optimismo del empresario o expectativas positivas a futuro.
- Deficiente análisis cualitativo como solvencia moral capacidad de gestión del empresario.

- No realizar una evaluación cuantitativa real a la capacidad de pago del cliente.

FACTORES INTERNOS:

- Se impulsó el otorgamiento de créditos Aprobados los cuales fueron filtrados según historial crediticio según su comportamiento y calificación obtenida en Centrales de Riesgo, Infocorp, SBS, ocasionando un crecimiento descontrolado y agresivo en saldo de colocación, pero no se tuvo un adecuado análisis integral del cliente.
- El desconocimiento de los clientes en cuanto a productos, como la Línea de Crédito Cuota Fija, que es un buen producto pero para un determinado segmento, ya que al otorgarse a personas que no cuenten con experiencia o conocimiento del producto, se produce un mal manejo y por ende la tendencia a que el cliente se sobre endeude.
- La falta de criterio en la evaluación por parte de los Asesores de Negocios, adulterando o incrementando el nivel de ventas para beneficiar al cliente.
- No corroborar información otorgada por el cliente aceptando documentación falsa o adulterada.
- Colocar créditos solo por conseguir comisiones altas, por lo que el asesor de negocios ve su trabajo a corto plazo, generando solo por el momento ingresos, sin proyectarse en contar con una cartera de calidad.

- Falta de Capacitación o mala selección de personal, ya que existe un nivel de alta rotación de personal, lo que ocasiona pérdidas de cartera para la empresa, un deficiente control y seguimiento en la gestión de clientes que se encuentren con retraso, debido a que se asigna a un nuevo asesor.

- Durante este periodo se pudo observar que el Volumen de cartera y número de clientes fue muy alta a comparación de otras instituciones, lo que no permitió hacer un seguimiento y gestión adecuada a la cartera asignada.

- En cuanto al trabajo realizado como Asesor de Negocios se tiene que en el Año 2011 la Cartera asignada fue de S/. 3 425 855 con una cantidad de 253 clientes con un porcentaje de mora de 7.68%, en el años 2012 una Cartera de S/. 4 304 142 con un total de 289 clientes con un porcentaje de mora de 6.02%; en el 2013 una cartera de S/. 3 222 495 con un total de 230 clientes con un porcentaje de mora del 9.92%, donde se puede observar que como Asesor de Negocios el porcentaje es menor al promedio de mora como institución, cabe mencionar que en dicho periodo hubo un incremento sustancial en la Irrecuperabilidad de Créditos, debido a que la zona sur del País sufrió una caída en el movimiento comercial por el cierre de la Minería Informal, por lo que el sector microfinanciero incremento su nivel de morosidad.

Grafico N° 16

REPORTE CARTERA AG. TUPAC AMARU

ASESORES	CIERRE DIC-2011			CIERRE DIC- 2012			CIERRE DIC-2013		
	CARTERA	N° CLIENTES	%MORA	CARTERA	N° CLIENTES	%MORA	CARTERA	N° CLIENTES	%MORA
ASEVIRT	283087	16	0	22271	6		985244	18	83.32
DFLORES	2612281	209	0.3	5382903	323	3.7			
EAPAZA	6077620	299	3.98	7396190	367	6.54	4273170	208	7.75
GOCHOCHO	5442229	297	1.78						
JCAHUAPAZA	1400087	93	3.21						
JCOAQUIRA	5711275	331	3.59	5538427	358	8.92			
JTORRESM	5293359	317	8.16						
MSALASAV	6595690	302	4.15						
RCHAMBI	1424353	95	7.27	7698300	470	4.72	2803973	193	12.75
RCHARANA	1707861	332	3.58	2370959	359	5.51	2253755	304	10.17
RHUANUCO	3425855	253	7.68	4304142	289	6.02	3211495	230	9.92
VPEREZ	5660384	281	3.74	4895572	293	7.76			
WCONDORI	263357	231	10.5						
YORTEGA	156236	149	7.72	526097	357	4.54	1828161	138	23.5
CPACHECO	368901	393	7.65						
CGUTIETI				3276416	247	8.05	3124285	210	10.71
CPARRAN				406279	285	4.12	381445	300	48.59
EPRASHAK				6263675	339	5.74	3335941	198	10.5
LCHANA				687381	473	3.88	676888	450	15.27
MVARGAS				409389	347	9.47	556567	364	13.01
YLOPEZ				7565922	468	3.43	3157674	227	7.64
AFLORES							2543358	135	18.92
ICUTIPA							474190	336	27.18
JHEREDIQ							2040444	149	13.44
LRAMOS							2821358	144	10.39
MAREQ							2699212	181	12.2
MQUISPE							3124333	218	8.23
RCHUQUIJA							2585378	121	10.24
RPARICAHUA							1223271	121	10.22
RSIGUAI							3258033	237	12.52
SQUIRO							3214503	203	12.51
VSUCATIC							3569040	214	6.98
ZVILCA							2496462	151	11.31
TOTAL	46422575	3598	5.12	56743923	4981	6.39	56638180	5050	12.95

Grafico N° 17

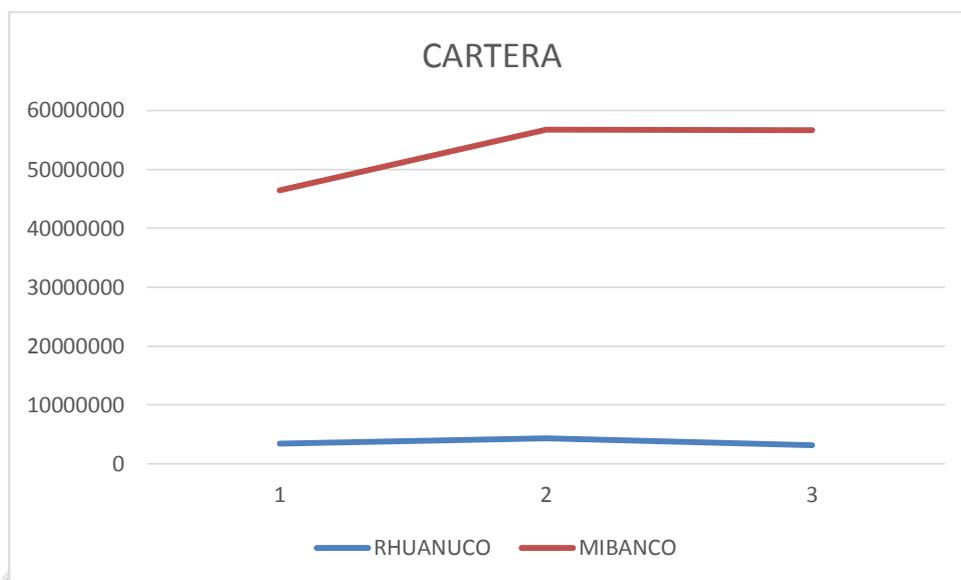


Grafico N° 18

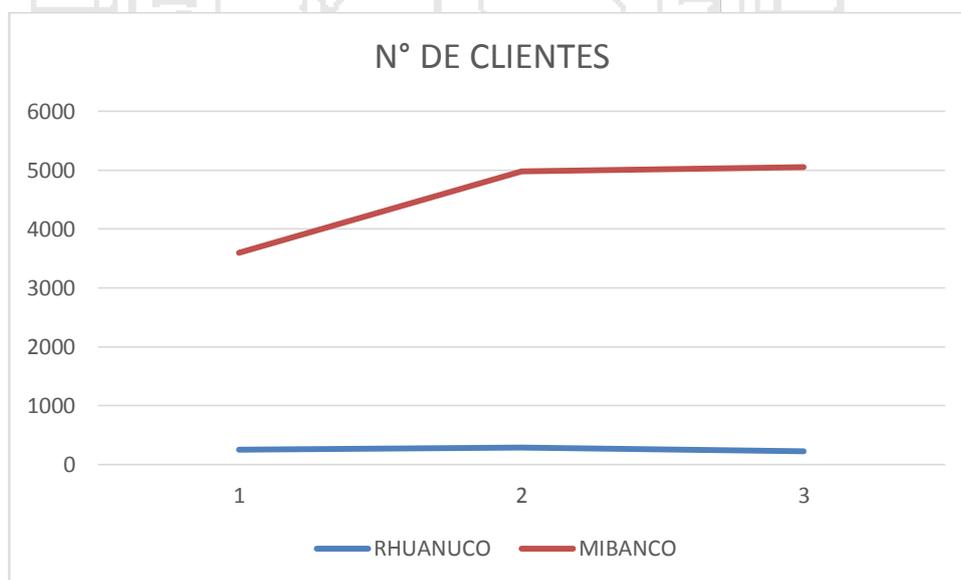
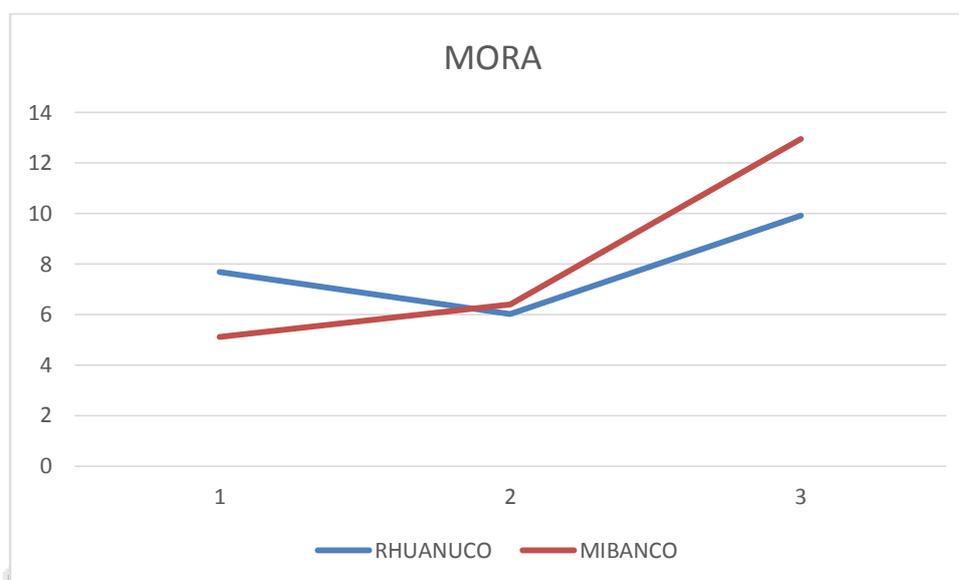


Grafico N° 19

**FACTORES EXTERNOS:**

- La desaceleración de la economía en nuestro país, ocasiono que el PBI no creciera como se esperaba, por lo cual los agentes económicos como la población tuvieron menor capacidad de gasto y menor liquidez, por tanto las empresas un menor dinamismo en sus ventas, lo que ocasiono el sobreendeudamiento asumiendo que su capacidad disminuyo frente a sus obligaciones.

- El incremento agresivo de entidades financieras ocasiono un alto nivel de sobreendeudamiento ya que con el fin de colocar créditos y contar con un segmento en el mercado, flexibilizaron políticas haciendo el acceso al crédito más rápido y sencillo.

-

**DEL OBJETIVO ESPECÍFICO N° 03: PROPONER LINEAMIENTOS DE MEJORA
PARA LA MEDICIÓN DEL RIESGO CREDITICIO EN MIBANCO AGENCIA JULIACA**

Las propuestas que se pueden hacer son:

1.- EN CUANTO A LA EMPRESA

- Mejorar las políticas para el otorgamiento de créditos, adecuándose según el riesgo o score, y disminuir el número de excepciones por operación.
- Se debe contar con estadísticas detalladas sobre actividades, estado civil, tipo de vivienda, experiencia en el negocio que se encuentran con mayor porcentaje de mora en una determinada agencia o zona la cual debe manejar el Comité y Asesor de negocios.
- Se debe tomar medidas en cuanto al Entorno Económico, siendo conservadores al momento de realizar una evaluación, considerando imprevistos o cambios en la economía.
- Realizar una adecuada selección de personal y capacitación constante para la fidelización y compromiso con la institución, que se reflejara en una mejor calidad y gestión de la cartera.

2.- EN CUANTO A ASESOR DE NEGOCIOS

- Como asesor de negocios para poder minimizar el riesgo crediticio se debe de realizar una evaluación real e integral considerando los aspectos cualitativos y cuantitativos del cliente, negocio y entorno.
- Para poder controlar la morosidad en la agencia o en una determinada Cartera de clientes, se debe de realizar un seguimiento constante de clientes que se encuentren con retraso, identificando las causas de mora y que acciones se debe tomar para el mejor control, como también organizar y participar de visitas de cobranza con el área de recuperaciones según el nivel de atraso.

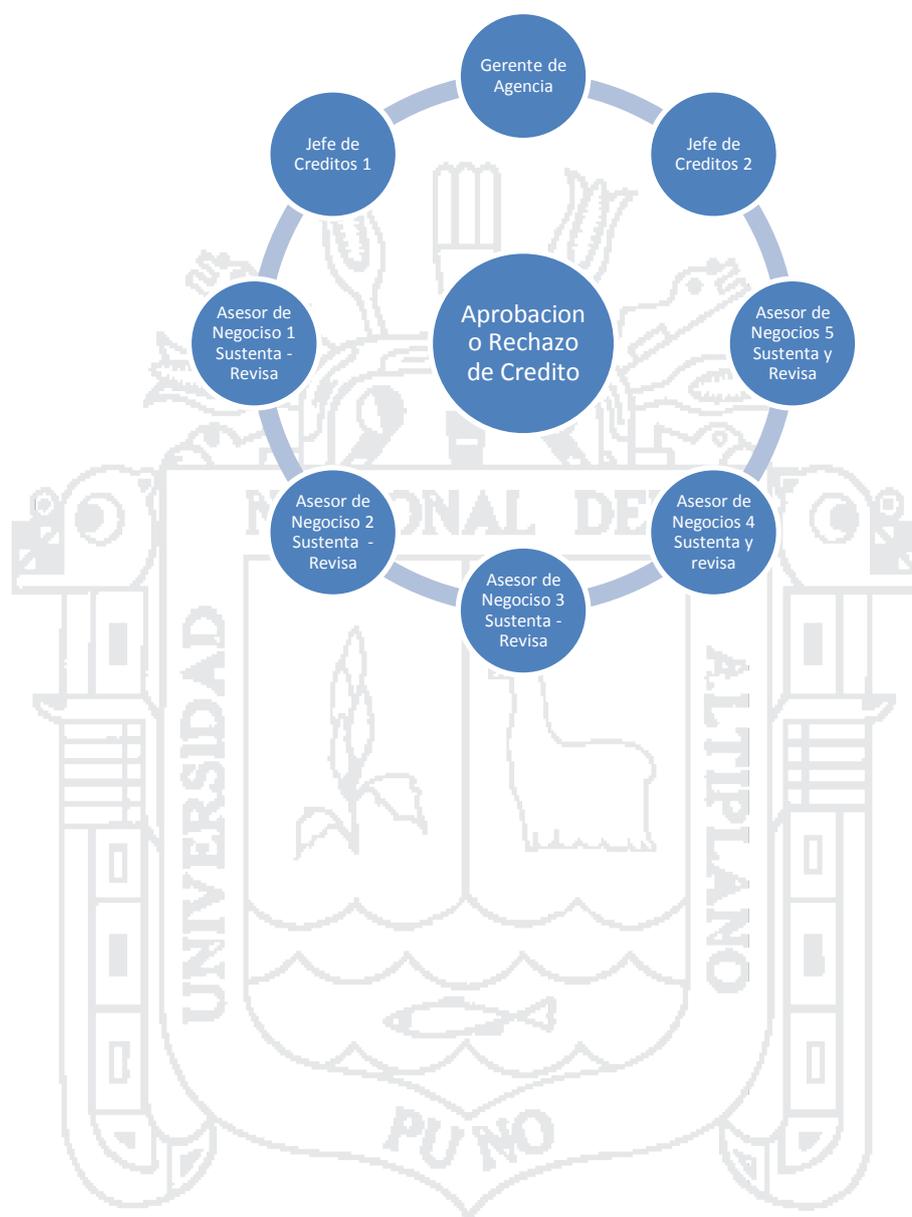
3.- EN CUANTO AL SISTEMA DE CRÉDITOS

- Para el caso de disminuir riesgos en el otorgamiento de créditos se debe de considerar un comité adecuado el cual debe estar conformado por todo el personal de Negocios o asesores (comité ampliado), en donde se puedan detectar alertas que permitan realizar un mejor análisis para la aprobación o rechazo del crédito.

Se propone Realizar Comités Ampliados para créditos con riesgo total mayor a S/. 10 000.00 los cuales se deben sustentar ante dicho comité, y en caso de montos menores se debe realizar solo revisión de expediente en comité.

Grafico N° 14

Estructura de Comité Ampliado.



CONCLUSIONES

En base a la investigación realizada se ha llegado a las siguientes conclusiones:

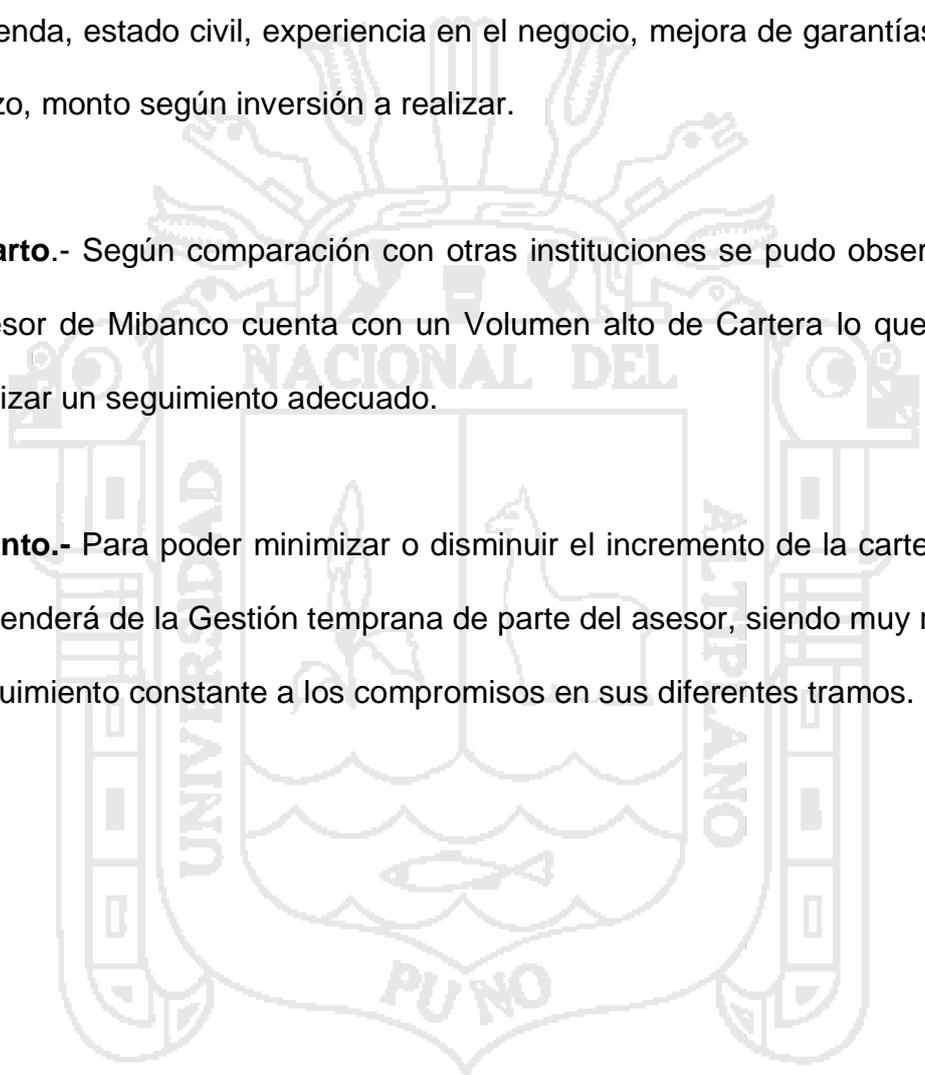
Primero.- Según el análisis realizado, sobre las actividades de un Asesor de negocios de Mibanco Banco de la Microempresa, nos permite concluir que los conocimientos adquiridos como estudiante de la Carrera de Administración son importantes ya que se aplica en el Análisis Financiero (construcción de Estados de Pérdidas y Ganancias, Balance general, ratios financieros, flujos de caja, simulador de inversión); y la toma de decisiones para poder asumir el riesgo al momento de otorgar un crédito.

Segundo.- Uno de los aspectos importantes a considerar para poder minimizar el riesgo crediticio, después de realizar un análisis integral de la evaluación cualitativa y cuantitativa de un crédito, es realizar un adecuado análisis del destino de crédito, ya que un cliente puede calificar en cuanto a sus referencias, comportamiento y capacidad de pago, pero si este no invierte en un destino adecuado o desvía su dinero al invertir en un nuevo negocio en el cual no cuenta con experiencia o terciariza el crédito, lo cual representa un alto riesgo de recuperación.

Tercero.- Se propone mejorar el nivel de revisión y sustentación de créditos en un comité ampliado, para poder realizar un mejor análisis al momento de aprobar, rechazar u observar un crédito, por lo que se plantea manejar estadísticas donde se pueda detectar vinculación de créditos, riesgos tipo de vivienda, estado civil, experiencia en el negocio, mejora de garantías, modificar plazo, monto según inversión a realizar.

Cuarto.- Según comparación con otras instituciones se pudo observar que un Asesor de Mibanco cuenta con un Volumen alto de Cartera lo que le dificulta realizar un seguimiento adecuado.

Quinto.- Para poder minimizar o disminuir el incremento de la cartera morosa, dependerá de la Gestión temprana de parte del asesor, siendo muy relevante el seguimiento constante a los compromisos en sus diferentes tramos.



RECOMENDACIONES

De acuerdo a lo establecido en el informe profesional se hace las siguientes recomendaciones:

- Para poder desarrollar una adecuada labor como Asesor de Negocios y contar con una buena cartera de clientes se recomienda realizar un análisis integral del cliente, su entorno, gestión de su negocio, y también poder asesorar como parte de la Misión del banco, en cuanto a la inversión del destino de crédito para que pueda minimizarse el riesgo y puede ser efectiva la recuperación del crédito.
- Para poder contar con una revisión adecuada de los créditos a otorgar, se debe de realizar comités ampliados, donde se cuente con la participación de todo el personal del área de negocios o asesores ya que en dicho comité se pueden detectar varios aspectos que son de importancia como: el parentesco de clientes que se encuentren en mora, personas que presenten el mismo negocio y con la misma dirección, referencias de la competencia sobre comportamiento de pagos del titular como del cónyuge, giro del negocio, etc. detectándose a tiempo antes de su aprobación.
- En el caso de control de mora, se recomienda realizar seguimiento en los primeros días en que el cliente incumple el pago realizando llamadas recordatorias, en caso de no tener éxito con las llamadas se programara la visita correspondientes ya que a medida que va pasando el tiempo la cobranza se

vuelve más difícil de poder recuperarse, además se debe acompañar de notificaciones por tramos, cartas notariales y protestos a pagares.

- Como Institución se recomienda realizar una nivelación de Cartera con un promedio de un millón a dos millones como lo realizan otras entidades, para que se pueda realizar un mejor manejo y seguimiento del cliente, lo que permitiría un mejor mantenimiento adecuado.



BIBLIOGRAFÍA

- APAZA GONZALES, E. (1998). *"Análisis de la colocación de créditos Caja Municipal Arequipa- Juliaca"*. Juliaca.
- BAUTISTA MENA, R. (2013). *Incertidumbre y Riesgos en Decisiones Financieras* (PRIMERA EDICION ed.). Ecoe Ediciones.
- CHANA CHANA, E. (2015). *"Análisis del Sistema de colocaciones de créditos otorgados por la caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A. Sucursal Juli, Periodo 2011-2012"*. Puno.
- GESTIOPOLIS (2014), h. (2014).
- GITMAN, L. J. (2012). *Principios de la Administración Financiera*. Mexico: PEARSON.
- IBAÑEZ ESCARCENA, R. (1998). *"Análisis del Sistema de Créditos y Cobranzas y su incidencia en la Situación Financiera 1996-1997"*. Puno.
- JAVERIANA (2014), h. (S.F.).
- MIBANCO, Banco de la Microempresa. (2012). MEMORIA ANUAL.
- MORALES GUERRA, M. L. (2007). *"La Administración del riesgo de Crédito en la Cartera de consumo de una Institución Bancaria"*. Guatemala.
- OCHOA SETZER, G. A. (2012). *Administración Financiera* (TERCERA EDICION ed.). Mexico: MC GRAW HILL.
- PALOMINO QUISPE, P. (2001). *Metodología Diseño y Técnicas de Investigación*. Puno: Titikaka - FCEDUC.
- PEREZ ROSALES, M. (1995). *Diccionario de Administración*. LIMA - PERU: SAN MARCOS.
- ROSENBERG, & M., J. (s.f.). *"Diccionario de Administración y Finanzas"*.

SUPERINTENCIA DE BANCA Y SEGUROS. (s.f.). *"Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de seguros y Organica de la SBS" N° 26702*. Peru.

VANRUN, K. Y. (1995).

YTURRI MORENO, V. (2013). *"Los Estados Financieros para otorgar creditos a pequeñas y microempresas en Financiera Edyficar la incidencia del Sistema Financiero en los cliente"*. Puno.

