

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO  
FACULTAD DE INGENIERÍA ECONÓMICA  
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA ECONÓMICA**



**“RIESGO CREDITICIO Y COSTO DE CRÉDITO DEL  
PRODUCTO CHASQUI EFECTIVO DE MIBANCO –  
AGENCIA PUNO: 2007 -2008”**

INFORME DE EXPERIENCIA PROFESIONAL

Presentado por el Bachiller

ARMANDO V. RÍOS CONDORI

**Para optar el título de:  
INGENIERO ECONOMISTA**

**Fecha de Sustentación**

12 / 10 / 2011

**PROMOCIÓN 2002**

**PUNO – PERÚ**

2016

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO  
FACULTAD DE INGENIERIA ECONÓMICA**

“RIESGO CREDITICIO Y COSTO DE CRÉDITO DEL PRODUCTO  
DE CHASQUI EFECTIVO DE MIBANCO – AGENCIA PUNO: 2007  
– 2008”

**INFORME PROFESIONAL**

Presentado por:

ARMANDO VALENTINO RIOS CONDORI

Para optar el Título de:

**INGENIERO ECONOMISTA**

APROBADO POR EL JURADO DICTAMINADOR:

PRESIDENTE

:

  
M. Sc. Néstor COLLANTES MENIS

PRIMER JURADO

:

  
M. Sc. René Paz PAREDES MAMANI

SEGUNDO JURADO

:

  
M. Sc. Tomás TISNADO CHURA

DIRECTOR DE  
TESIS

:

  
M. Sc. Alfredo Pelayo CALATAYUD MENDOZA

Área: Microfinanzas



## DEDICATORIA Y AGRADECIMIENTO

El presente informe por experiencia profesional se lo dedico a todas las personas que me brindaron apoyo para la ejecución de la misma, a mi director de informe quien me dio las pautas, a mis amigos y compañeros de trabajo por brindarme su colaboración y confianza, a mis padres quienes siempre me han apoyado, sobre todo en los momentos más difíciles, a mi hermano, quien pese a los dificultades siempre ha estado presente apoyándome, a mis hijos quienes me inspiran a ser mejor cada día, y a mi querida esposa quien es mi mano derecha en toda mis metas que me he propuesto.

Hoy a la culminación de una de mis metas, se los debo a ustedes y espero seguir contando con su apoyo, consejos y cariño, que siempre me han brindado.

A todos se los dedico este logro y les reitero que nada es imposible, siga siempre adelante y que de cada calamidad construyan una oportunidad.

***Armando V. Ríos Condori***

## ÍNDICE

**LISTA DE TABLAS**  
**LISTA DE FIGURAS**

<b>RESUMEN .....</b>	<b>8</b>
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>10</b>
<b>CAPITULO I: REPORTE DE ACTIVIDAD PROFESIONAL .....</b>	<b>12</b>
1.1. LISTADO DE CARGOS Y DESCRIPCIÓN DE LABORES REALIZADAS....	12
1.2. DESCRIPCIÓN DE LA INSTITUCIÓN MOTIVO DE ESTUDIO .....	17
1.2.1. CARACTERÍSTICAS DE LA INSTITUCIÓN.....	17
1.2.2. UBICACIÓN.....	21
1.2.3. VISIÓN, MISIÓN Y VALORES.....	22
1.2.4. ESTRUCTURA ORGÁNICA DE MI BANCO DE LA AGENCIA PUNO .....	24
1.2.5. OBJETIVOS INSTITUCIONALES.....	27
1.2.6. OBJETIVOS FUNCIONALES. ....	27
<b>CAPÍTULO II: EXPOSICIÓN ANALÍTICA DEL INFORME PROFESIONAL ..</b>	<b>28</b>
2.1. DESCRIPCIÓN ANALÍTICA Y PROBLEMÁTICA DEL INFORME DE EXPERIENCIA PROFESIONAL .....	28
2.2. PROBLEMA OBJETO DEL ESTUDIO. ....	29
2.3.. OBJETIVOS DEL INFORME DE EXPERIENCIA PROFESIONAL. ....	30
2.3.1. OBJETIVO GENERAL.....	30
2.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	31
2.4. ANTECEDENTES, MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL.....	31
2.4.1. ANTECEDENTES.....	31
2.4.2. MARCO TEÓRICO. ....	35
2.4.3. MARCO CONCEPTUAL.....	45
2.5. MÉTODOS PARA LA OPERACIONALIZACIÓN DE LOS OBJETIVOS .....	47
2.6. ANÁLISIS DE INFORMACIÓN Y RESULTADOS.....	48
2.6.1. TECNOLOGÍA DE CRÉDITO DE CHASQUI EFECTIVO. ....	48
2.6.1. ANÁLISIS DE RESULTADOS DE “CHASQUI EFECTIVO”.....	50
2.6.3. POSIBLES CAUSAS DEL RIESGO CREDITICIO DE “CHASQUI EFECTIVO”.....	56



<b>CONCLUSIONES</b> .....	<b>69</b>
<b>RECOMENDACIONES</b> .....	<b>71</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	<b>73</b>

## LISTA DE TABLAS

TABLA N° 01. PRODUCTOS FINANCIEROS DE MIBANCO.....	18
TABLA N° 02. ESTRUCTURA ACCIONARIA MIBANCO CON DERECHO A VOTO.....	19
TABLA N° 03. ETAPAS Y/O PROCEDIMIENTOS – CRÉDITO “CHASQUI EFECTIVO”.....	49
TABLA N° 04. TASA EFECTIVA ANUAL Y COSTO EFECTIVO ANUAL DE “CHASQUI EFECTIVO”.....	57
TABLA N° 05. TASA EFECTIVA MENSUAL (TEM) Y COSTO EFECTIVO MENSUAL (CEM) DE “CHASQUI EFECTIVO” .....	60

## LISTA DE FIGURAS

FIGURA N° 01. ESTRUCTURA ACCIONARIA MIBANCO CON DERECHO A VOTO.....	20
FIGURA N° 02. ORGANIGRAMA DE MIBANCO- PERÚ.....	24
FIGURA N° 03. OBJETIVOS DE LAS MICROFINANZAS.....	34
FIGURA N° 04. MODELO DE COMPETENCIA PERFECTA: UN ANÁLISIS DE EQUILIBRIO PARCIAL.....	36
FIGURA N° 05. IMPACTO DEL ACCESO AL CRÉDITO SOBRE EL INGRESO DE LAS MICROEMPRESAS.....	39
FIGURA N° 06. EQUILIBRIO CON RACIONAMIENTO CREDITICIO.....	42
FIGURA N° 07. SECUENCIA EN LA EVALUACIÓN DE CRÉDITOS.....	47
FIGURA N° 08. EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE PRESTATARIOS DE CHASQUI EFECTIVO DE LA AGENCIA MIBANCO.....	51
FIGURA N° 09. MONTO DE COLOCACIONES POR NÚMERO DE PRESTATARIOS.....	52
FIGURA N° 10. ÍNDICE DE MOROSIDAD POR GÉNERO DE “CHASQUI EFECTIVO”.....	53
FIGURA N° 11. ÍNDICE DE MOROSIDAD POR ESTADO CIVIL DE “CHASQUI EFECTIVO”.....	54
FIGURA N° 12. ÍNDICE DE MOROSIDAD POR GRUPOS DE EDAD DE “CHASQUI EFECTIVO”: 2007 Y 2008.....	55

FIGURA N° 13. TASA EFECTIVA ANUAL (TEA) Y COSTO EFECTIVO ANUAL (CEA) DE “CHASQUI EFECTIVO”.....	59
FIGURA N° 14. COSTO EFECTIVO MENSUAL (CEM) DEL CRÉDITO “CHASQUI EFECTIVO” .....	61

## RESUMEN

El presente informe de experiencia profesional titulado “Riesgo crediticio y costo de crédito del producto chasqui efectivo de MIBANCO – agencia puno: 2007 -2008”, fue elaborado como requisito para optar el título profesional de Ingeniero Economista. El objetivo del presente informe es analizar el riesgo crediticio y calcular el costo de crédito en el proceso de otorgamiento del producto “Chasqui Efectivo” de la agencia MIBANCO – Puno. 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 Puno son: gasto familiar, rentabilidad sobre patrimonio, liquidez y la cuota sobre el excedente.

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

## SUMMARY

The present professional experience report entitled "Credit risk and the cost of credit of the product chasqui cash of mibanco - agency Puno: 2007 -2008", was elaborated as requisite for the professional title of Economist Engineer. The objective of this report is to analyze credit risk and calculate the cost of credit in the process of granting the product "Chasqui Efectivo" of the agency MIBANCO - Puno. The method that uses the analytical and synthetic method. The results show that the credit assessment methodology used in MIBANCO facilitates access to credit through the tools and financial criteria used in financial and non-financial evaluation. The results also include the variables in the financial and non-financial evaluation that determine the granting of credits in MIBANCO Puno son agency: family expenses, return on equity, liquidity and the quota on the surplus.

*Keywords: Opening, economic growth, liberalization, real exchange rate.*

## 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 el riesgo crediticio y calcular el costo de crédito en el proceso de otorgamiento del producto “Chasqui Efectivo” de la agencia MIBANCO – Puno. 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.



## CAPITULO I:

### REPORTE DE ACTIVIDAD PROFESIONAL

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

La labor realizada como profesional en el campo de la economía está centrada básicamente en el campo de las microfinanzas, desempeñándome en diversas instituciones tales como:

Institución : Recaudadora Perú - Agencia Juliaca

Área : Cobranzas

Cargo : Supervisión de Cobranzas

Período : Del 16 de junio del 2004 al 31 de noviembre del 2004

Funciones : Supervisar y controlar la morosidad en un período determinado con la finalidad de liberar o contener el incremento de la provisión del Banco de Trabajo de la ciudad de Juliaca.

Institución : Banco Wise Sudameris (Grupo Certicom) Agencia Puno

Area : Créditos

Cargo : Promotor de Ventas

Período : Del 14 de abril del 2005 al 31 de Agosto del 2005

Funciones : En esta labor como promotor de Créditos, se tenía que captar microempresarios que sean sujetos de crédito y proponerles montos razonables para que sus solicitudes no fuesen denegadas. Durante éste período de Promotor también realice labores de recuperaciones de créditos.

Institución : Mibanco - Banco de Microempresa Agencia Juliaca

Área : Verificaciones

Cargo : Verificador Domiciliario

Período : Del 05 de setiembre del 2005 al 31 de abril del 2006

Funciones : En esta labor como Verificador Domiciliario se tenía que verificar y dar el visto bueno del domicilio de una persona natural o jurídica implica la residencia habitual en el lugar, por lo que no bastaba constatar la dirección, sino verificar que efectivamente radique en ese lugar.

La verificación domiciliaria, es la acción de comprobar que el solicitante de un crédito reside en el domicilio declarado previamente.

Institución : Mibanco - Banco de la Microempresa Agencia Puno

Área : Créditos

Cargo : Asesor Sin Cartera (Promotor de Ventas)

Período : Del 01 de mayo del 2006 al 31 de agosto del 2006

- Funciones : En esta labor como asesor sin cartera (promotor de ventas) se tenía que captar clientes microempresarios, que sean sujetos de créditos y proponerles montos razonables para que sus solicitudes no fuesen denegadas.
- Institución : Mibanco - Banco de la Microempresa Agencia Puno
- Área : Créditos
- Cargo : Asesor con cartera Funcionario II (Analista de Crédito)
- Período : Del 01 de Setiembre del 2006 hasta 24 de marzo 2008)
- Funciones :
- Asegurar un adecuado proceso de selección calificación, evaluación y recuperación de crédito.
  - Verificar que los créditos propuestos se sujeten a las normas de la SBS y MI BANCO.
  - Elevar al comité de créditos las propuestas de crédito y participar del comité.
  - Informar al público sobre los servicios que brinda mi banco, y en particular, sobre los créditos a la microempresa.
  - Realizar visitas al domicilio y negocio del cliente, tanto para la evaluación, el seguimiento y recuperación del crédito.
  - Adoptar las medidas convenientes para evitar la morosidad informando al administrador sobre la recuperación de los créditos.

- Detectar clientes con obligaciones vencidas.
- Promocionar los créditos adoptando diversas estrategias.
- Realizar el arqueo de un módulo de operaciones cada fin de mes.
- Cumplir con las metas establecidas por la administración.
- Mantener el índice de morosidad dentro de los límites fijados por la administración.

Institución : Edpyme Raíz Agencia Puno

Área : Créditos

Cargo : Funcionario I (Analista de Crédito)

Período : Del 24 de marzo del 2008 hasta 31 de agosto del 2009)

Funciones :

- Asegurar un adecuado proceso de selección calificación, evaluación y recuperación de crédito.
- Verificar que los créditos propuestos se sujeten a las normas de la SBS y EDPYME RAIZ.
- Elevar al comité de créditos las propuestas de crédito y participar del comité.
- Informar al público sobre los servicios que brinda Edpyme Raiz, y en particular, sobre los créditos a la microempresa.

- Realizar visitas al domicilio y negocio del cliente, tanto para la evaluación, el seguimiento y recuperación del crédito.
- Adoptar las medidas convenientes para evitar la morosidad informando al administrador sobre la recuperación de los créditos.
- Detectar clientes con obligaciones vencidas.
- Promocionar los créditos adoptando diversas estrategias.
- Cumplir con las metas establecidas por la administración.

Mantener el índice de morosidad dentro de los límites fijados por la administración.

Institución : Caja Municipal de Tacna Agencia Puno

Área : Créditos

Cargo : Analista Sénior (Analista de Crédito)

Período : Del 01 de Setiembre del 2009 hasta la fecha)

Funciones :

- Asegurar un adecuado proceso de selección calificación, evaluación y recuperación de crédito.
- Verificar que los créditos propuestos se sujeten a las normas de la SBS y CAJA MUNICIPAL DE TACNA.
- Elevar al comité de créditos las propuestas de crédito y participar del comité.

- Informar al público sobre los servicios que brinda La Caja Municipal de Tacna, y en particular, sobre los créditos a la microempresa.
- Realizar visitas al domicilio y negocio del cliente, tanto para la evaluación, el seguimiento y recuperación del crédito.
- Adoptar las medidas convenientes para evitar la morosidad informando al administrador sobre la recuperación de los créditos.
- Detectar clientes con obligaciones vencidas.
- Promocionar los créditos adoptando diversas estrategias.
- Realizar el arqueo de un módulo de operaciones cada fin de mes.
- Cumplir con las metas establecidas por la administración.

Mantener el índice de morosidad dentro de los límites fijados por la administración.

## **1.2. DESCRIPCIÓN DE LA INSTITUCIÓN MOTIVO DE ESTUDIO.**

### **1.2.1. CARACTERÍSTICAS DE LA INSTITUCIÓN**

Mibanco, inicia sus operaciones desde el 04 de mayo de 1998, teniendo como base la experiencia adquirida de ACP inversiones y Desarrollo (antes Acción Comunitaria del Perú), una asociación civil sin fines de lucro que viene operando en el sector de la micro y pequeña empresa desde hace más 37 años hasta la fecha.

Así, Mibanco nace con el objetivo de atender las necesidades financieras de las unidades económicas que operan a pequeña escala denominadas micro y pequeñas empresas, sólo por mencionar inicialmente tenía una cartera de más de 13,000 clientes, que provenían de ACP. Al 2008, Mibanco ofrece básicamente los siguientes tipos de productos:

**TABLA N° 01**  
**PRODUCTOS FINANCIEROS DE MIBANCO**

Productos	Finalidad
Mi capital	Dinero para trabajar o comprar mercadería
Mi equipo	Dinero para herramientas o maquinaria
Mi facilidad	Para estudiar, viajar o comprar materiales
Mi vivienda	Para comprar o construir una casa
Mi casa	Para mejorar o ampliar una casa propia
Mi hipoteca	Para comprar o construir una casa
Mi local	Para la compra, ampliación o remodelación de un local comercial
Crédito rural	Para mejorar la producción ganadera agrícola
Chasqui efectivo	Prestamos rápidos desde S/. 300 hasta S/. 1,000

*Fuente: Mibanco – 2008 – Elaboración: Propia*

Adicionalmente, Mibanco ofrece las tarjetas de crédito y son: Tarjetas de Crédito Visa Clásica, Tarjeta de Crédito Visa Oro, Tarjetas Visa Línea de Capital de trabajo.



Al año 2008, Mibanco cuenta con 74 agencias, ubicadas en Lima y en otras ciudades del país, como Chiclayo, Chimbote, Cuzco, Huacho, Huancayo, Huaraz, Huanuco, Ica, Ilo, Iquitos, Juliaca, Madre de Dios, Pisco, Piura, Pucallpa, Puno, Tacna, Tarapoto, Tarma Trujillo y Tumbes.

**TABLA N° 02**

**ESTRUCTURA ACCIONARIA MIBANCO CON DERECHO A VOTO**

Accionista	Participación	Sede
Grupo ACP Inversiones y Desarrollo	60.07%	Perú
ACCION Investments in Microfinance	9.36%	Islas Caimán
International Finance Corporation (IFC)	6.50%	EE.UU.
ACCION International	6.33%	EE.UU.
Stichting Hivos - Triodos Fonds	5.45%	Países Bajos
Stichting Triodos Döen	5.45%	Países Bajos
La Positiva Vida Seguros y Reaseguros S.A.	2.62%	Perú
La Positiva Seguros y Reaseguros S.A.	2.58%	Perú
Triodos Fair Share Fund	0.92%	Países Bajos
Otros Inversionistas	0.72%	Perú
Total	100%	

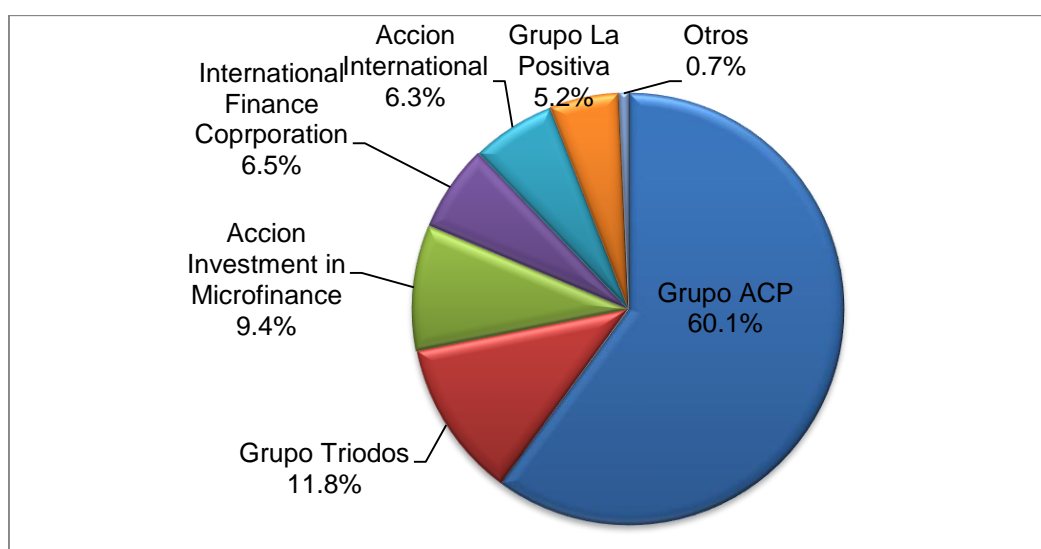
*Fuente: Mibanco- 2011 - Elaboración: Propia*

A la fecha, el principal accionista de Mibanco es ACP Inversiones y Desarrollo – Perú, con el 60.07%, luego encontrándose el resto de las acciones divididas entre las siguientes empresas: Accion Investments in Microfinance con el 9.36%; International Finance Corporation (IFC) con 6.5%; Accion International

con el 6.33%; Stichting Hivos – Triodos Fonds con 5.45%; Stichting – Triodos Doen con el 5.45%; La Positiva Vida Seguros y Reaseguros S.A. con el 2.62%; La Positiva Seguros y Reaseguros S.A. con el 2.58%; Triodos Fair Share Fund con el 0.92% y otros inversionistas con el 0.72% del accionariado, como se puede resumir en el Tabla N° 02 y en la Figura N° 01.

**FIGURA N° 01**

**ESTRUCTURA ACCIONARIA MIBANCO CON DERECHO A VOTO**



*Fuente: Mibanco -2011. Elaboración: Propia*

Desde el inicio de sus operaciones, las colocaciones totales a agosto de 2006 giraron en torno a los \$ 273.1 millones lo que representó un incremento del 32% con respecto al año anterior. La utilidad neta total percibida, hacia el mismo período, fue de \$10.3 millones, cifra cercana a la utilidad neta total a diciembre del 2005.

En efecto, Mibanco se dedica al financiamiento de la pequeña y micro empresa. En el Perú, las pequeñas empresas constituyen un importante sector, así como en el resto de Latinoamérica. En Lima se concentraría el 70% de la demanda de créditos para la pequeña y microempresa, por lo que existe un gran potencial demanda. La pequeña y microempresa, ha mostrado interesantes tasas de crecimiento por lo que la banca tradicional ha empezado a mostrarse muy interesada.

La organización de Mibanco consta de una división de negocios y cuatro divisiones de soporte, la división de desarrollo, finanzas, operaciones y recursos humanos. La división de desarrollo está formada por tres áreas, la de desarrollo organizacional, de informática y de marketing. La división de finanzas está conformada por la división de contabilidad y tesorería y la división de operaciones por las áreas de administración y operaciones. La división de negocio está formada por la pequeña y micro empresa y cuenta con un área de recuperaciones.

### **1.2.2. UBICACIÓN.**

La entidad financiera Mibanco agencia Puno se encuentra en su domicilio legal, sito en el Jr. Puno N° 334-342 cercado de la ciudad de Puno provincia de Puno, departamento de Puno.

El departamento de Puno se encuentra ubicado en la zona oriental del país, a una altitud de 3,823 m.s.n.m. limita por el norte con el departamento Madre de Dios; con el sur con los departamentos de Tacna y Moquegua; por el

este con la República de Bolivia y por el oeste con los departamentos de Arequipa y Cuzco.

Por otra parte, Mibanco no sólo ofrece crédito sino asesoría con rapidez y calidad en el servicio, atención personalizada, adicionalmente realiza programas de capacitación - Lonches Empresariales, donde se capacitan los microempresarios en temas diversos sobre emprendimiento, ventas, comercialización, etc.

### **1.2.3. VISIÓN, MISIÓN Y VALORES.**

Mibanco cuenta con una misión, una visión y una descripción de valores claramente articulados. La misión tiene un enfoque múltiple que influye claramente en las actividades del Banco a través de su relación con los clientes y empleados. Cabe señalar que Mibanco estipula claramente, tanto dentro de su misión como de su visión, el compromiso de atender a segmentos de bajos ingresos y/o clientes sin acceso a servicios financieros.

#### **a. 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.

#### **b. Misión.**

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

**c. Valores.**

**Honestidad:** Trabajar con integridad moral y ética profesional, desarrollando una gestión transparente, brindando información clara y precisa; generando confianza

**Compromiso:** Tener la convicción de dar lo mejor, involucrándose y participando activamente en el desarrollo y cumplimiento de la misión y la visión de Mibanco.

**Eficiencia:** Gestionar de manera óptima los recursos, mejorando continuamente los procesos y la productividad para lograr mayor competitividad y sostenibilidad en el tiempo.

**Respeto:** Reconocer y apreciar 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:** Fomentar la generación de ideas originales y creativas, mediante la participación activa de clientes, colaboradores y directivos, cuya aplicación genere cambios sustanciales y exitosos.

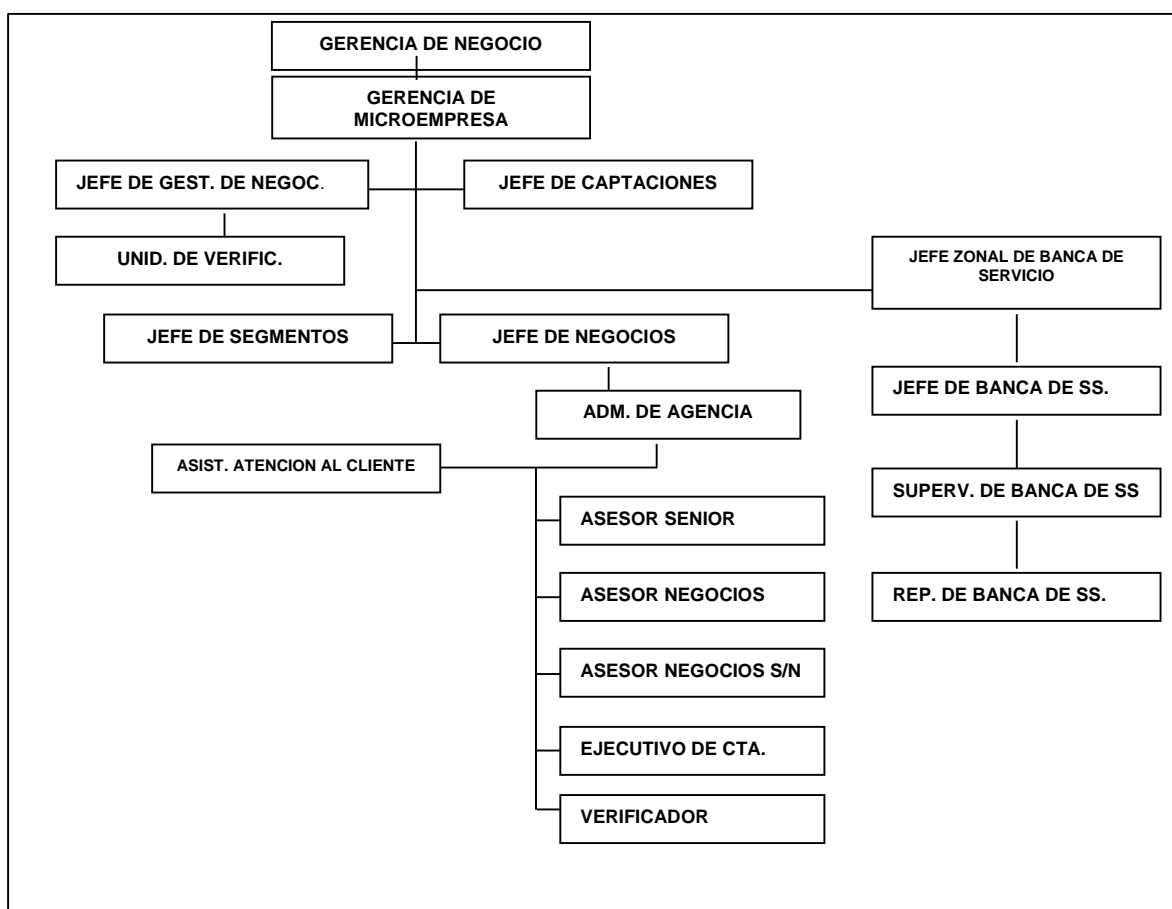
**Calidad:** Desarrollar eficazmente las actividades y proyectos, superando de manera continua los estándares de gestión, asegurando la satisfacción de las expectativas crecientes de los clientes internos y externos, para garantizar la competitividad, liderazgo e imagen en el mercado.

### 1.2.4. ESTRUCTURA ORGÁNICA DE MI BANCO DE LA AGENCIA PUNO

Un organigrama es la representación gráfica de la estructura de una empresa u organización. Así, Mibanco de la agencia Puno está organizado del siguiente modo:

FIGURA N° 02

#### ORGANIGRAMA DE MIBANCO- PERÚ



Fuente: Mibanco. Elaboración: Propia

A la fecha, el directorio de Mibanco está representando por la siguiente plana directiva:

1. Oscar Rivera Rivera, Presidente del Directorio.
2. Luís Felipe Derteano Marie, Vicepresidente del Directorio.
3. Enrique Osvaldo Ferraro, Director
4. Maria Otero, Directora

5. Fortunato Quesada Lagarrigue, Director
6. Mariana Rodríguez Risco, Directora
7. Alfredo Llosa Barber, Director
8. Juan Otero Steinhart, Director
9. Álvaro Quijandría Fernandez, Director

A continuación, se describe las principales funciones de las diferentes áreas de Mibanco.

#### **Administrador de agencia.**

Su labor es la de asegurar el cumplimiento del régimen administrativo de la agencia y el logro de los objetivos de la misma, así mismo deberá asegurar que las acciones técnicas relativas a captación, evaluación, aprobación, seguimiento y recuperación de créditos se realicen de acuerdo a los procedimientos establecidos.

Deberá asegurar las condiciones de seguridad, conservación y uso adecuado de los bienes asignados de la agencia.

#### **Asesores con cartera.**

Deberá asegurar el adecuado proceso de selección, calificación, evaluación, seguimiento y de la recuperación de crédito.



Procesará y analizará la información del cliente y la que resulta de la visita al negocio. Luego deberá elaborar el expediente de crédito, para su posterior aprobación.

Realizará el seguimiento preventivo de los clientes antes de la fecha de pago. Así mismo deberá reportar al administrador de agencia las posibilidades de refinanciamiento, expedientes de clientes con retraso y los sujetos a acciones judiciales.

#### **Asesor sin cartera.**

Personal que se encarga de la captación de clientes nuevos para su posterior solicitud de préstamo.

#### **Plataforma.**

Son el personal encargado de informar a los clientes sobre las condiciones de acceso al crédito y cuentas pasivas, cuentas de ahorro, cuentas corrientes CTS y venta de SOAT.

#### **Funcionario de operaciones.**

Su labor consiste en asegurar la adecuada atención a los clientes, alimentar el sistema Bantotal de cómputo y se encarga de la autorización de desembolsos por caja y a la vez da información sobre cuentas pasivas.

#### **Caja.**

Tiene la función de realizar los cobros por ventanilla y también realiza los desembolsos.

### **1.2.5. OBJETIVOS INSTITUCIONALES.**

Constituir en la bancarización a los pequeños, medianos y microempresarios, facilitándole el acceso al crédito con una atención personalizada y oportuna.

### **1.2.6. OBJETIVOS FUNCIONALES.**

- Efectuar la colocación y el análisis respectivo de créditos tomando en cuenta la normativa que rige Mibanco en el otorgamiento de crédito.
- Incrementar las colocaciones con un plan de mantenimiento de mora y calidad de cartera.
- Efectuará seguimientos permanentes de la cartera de créditos para el control de la cartera vencida verificando constantemente los negocios.
- Fomentar la cultura crediticia y el ahorro en nuestros clientes para un mejor desarrollo del banco.

## CAPÍTULO II:

### EXPOSICIÓN ANALÍTICA DEL INFORME PROFESIONAL

#### 2.1. DESCRIPCIÓN ANALÍTICA Y PROBLEMÁTICA DEL INFORME DE EXPERIENCIA PROFESIONAL

Las microfinanzas es un instrumento que cumple un rol importante en el mercado crediticio peruano, precisamente su objetivo es financiar a las Micro y Pequeñas Empresas.

Así, el sistema financiero desempeña un papel fundamental en el funcionamiento de la economía. En ese sentido, contar con instituciones financieras sólidas y solventes permite que los recursos financieros fluyan eficientemente desde los agentes superavitarios a los deficitarios.

El producto crediticio “Chasqui Efectivo<sup>1</sup>” de Mibanco a inicios del año 2007 fue diseñado para atender al segmento de microempresarios no atendidos por la

---

1 / Los “chasquis”, formaron parte del servicio de mensajeros del antiguo Imperio de los Incas, los chasquis se caracterizaban por ser jóvenes indígenas muy rápidos para llevar mensajes,

banca tradicional, precisamente se orientaba al nicho de negocios con gran potencial de crecimiento. No obstante, las Micro y Pequeñas Empresas en el Perú en su mayoría operan en la informalidad y operan personas de los segmentos C y D.

El crédito chasqui efectivo se caracteriza por estar orientado a actividades de venta al por menor, servicios y producción en general, con capital de trabajo pequeño, ubicados en las viviendas, mercados, paraditas, asociaciones, ferias o ambulantes.

El producto “El Chasqui Efectivo”, contemplaba dos sub productos, uno de Capital de Trabajo y otro de Crédito Personal, en el primer caso el cliente puede utilizar para capital de trabajo en su negocio y en el segundo para uso personal en consumo, cabe señalar que no se consideran grupos solidarios y todos los créditos otorgados fueron en Nuevos Soles.

Para la evaluación y aprobación del crédito chasqui efectivo se realizaba un proceso resumido de evaluación de créditos: Primero se ingresaba la Ficha Única de Datos; en segundo lugar se hacía una evaluación simplificada; luego se pasaba al estado de Propuesta de Crédito y finalmente se realizaba el desembolso del crédito. Todo el proceso, es decir, desde la fase de presentación de la solicitud de crédito hasta el desembolso no debería exceder de dos días.

---

razón por la cual lleva el nombre de “chasqui efectivo” en alusión a que los créditos se otorgaran de manera ágil y rápido.

## **2.2 PROBLEMA OBJETO DEL ESTUDIO.**

En el Perú, las Micro y Pequeñas Empresas cumplen un rol fundamental en la economía: las microempresas emplean a 59.4% de la PEA y las pequeñas empresas a 9.8%, además participan con el 42% en la generación del PBI<sup>2</sup>.

Sin embargo, estas unidades económicas afrontan un sin número de limitaciones, el principal problema es que tienden a tener una baja productividad, lo que respondería a varios factores: Limitado acceso al crédito formal y a menor costo; mano de obra no especializada, poca creatividad para aprovechar las oportunidades de mercado, poca a casi nula renovación de activos.

En el año de 2007, Mibanco precisamente como entidad líder en microfinanzas lanzó uno de sus productos financieros innovadores denominado el “chasqui efectivo” cuyo objetivo era financiar con crédito a personas independientes dedicadas a las actividades de venta al por menor, servicios y producción en general, con capital de trabajo pequeño, ubicados en sus viviendas, mercados, paraditas, asociaciones, ferias o venta ambulatoria.

## **2.3. OBJETIVOS DEL INFORME DE EXPERIENCIA PROFESIONAL.**

### **2.3.1. OBJETIVO GENERAL.**

Analizar el riesgo crediticio y calcular el costo de crédito en el proceso de otorgamiento del producto “Chasqui Efectivo” de la agencia Mibanco – Puno.

---

<sup>2</sup>Encuesta Nacional de Hogares del Instituto Nacional de Estadística e Informática - INEI

### **2.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.**

- Analizar las posibles causas del riesgo crediticio y calcular el costo del crédito del producto “Chasqui Efectivo”.
- Derivar posibles soluciones para minimizar el riesgo de crédito en el otorgamiento de crédito.

## **2.4. ANTECEDENTES, MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL.**

### **2.4.1. ANTECEDENTES.**

Para ubicar el tema, es bueno revisar la literatura existente acerca del rol de las microfinanzas, una herramienta útil que permite evaluar el papel de las microfinanzas es planteada por Zéller y Meyer (2002), los autores proponen que las microfinanzas deben ser evaluados sobre la base de tres objetivos:

- a. Sostenibilidad financiera de las instituciones financieras, este objetivo está vinculada a la oferta actual y futura de los servicios proporcionados a la población objetivo;
- b. Cobertura o alcance sobre el segmento atendido, se refiere a la cobertura de hogares y/o empresas por parte de los intermediarios, a fin de alcanzar a un número suficiente de clientes y
- c. Impacto positivo sobre el bienestar, se refiere al impacto de los fondos de crédito otorgados a la población objetivo (véase figura N° 01).

En esa misma línea, Triveli et al (2004) plantean preguntas adicionales ¿Qué

pueden y qué no pueden lograr las microfinanzas y qué tipo de microfinanzas se pueden desarrollar para cumplir esas metas? ¿Qué sucederá si se cumplen sólo dos incluso una de ellas? Con respecto a esta última pregunta, se sostiene, que existe una disyuntiva (*trade-off*) entre los objetivos planteados por Zeller y Meyer, es decir, la evolución de un fondo puede estar en peligro si uno de los tres objetivos es sacrificado por otro.

En efecto, si Mibanco buscara el objetivo de la sostenibilidad financiera, lo puede lograr cobrando altas tasas de interés sobre los créditos otorgados, todo ello iría en desmedro de los prestatarios. Por otro lado, si Mibanco aplicara tasas de interés muy bajas sería un beneficio para los prestatarios, sin embargo para la entidad financiera esta medida pondría en riesgo su sostenibilidad financiera. Algunas experiencias recientes indican que los objetivos pueden ser compatibles. En todo caso, se espera que exista una sinergia entre los 3 objetivos, creando una situación en donde “todos ganan”, es decir ganan los ofertantes y demandantes de crédito.

Por su parte, León y Schreiner (1998), consideran tres aspectos principales para evaluar las microfinanzas que deben ser identificados sobre el financiamiento de las MYPE's:

- a. Contexto económico adecuado (CEA) para la actividad de los programas e instituciones de microfinanciamiento (MIFIs) y de sus clientes, las



microempresas y pequeñas empresas (MPEs). El actual contexto económico<sup>3</sup> puede ser un incentivo o un obstáculo para el desempeño de las entidades financieras y sus clientes;

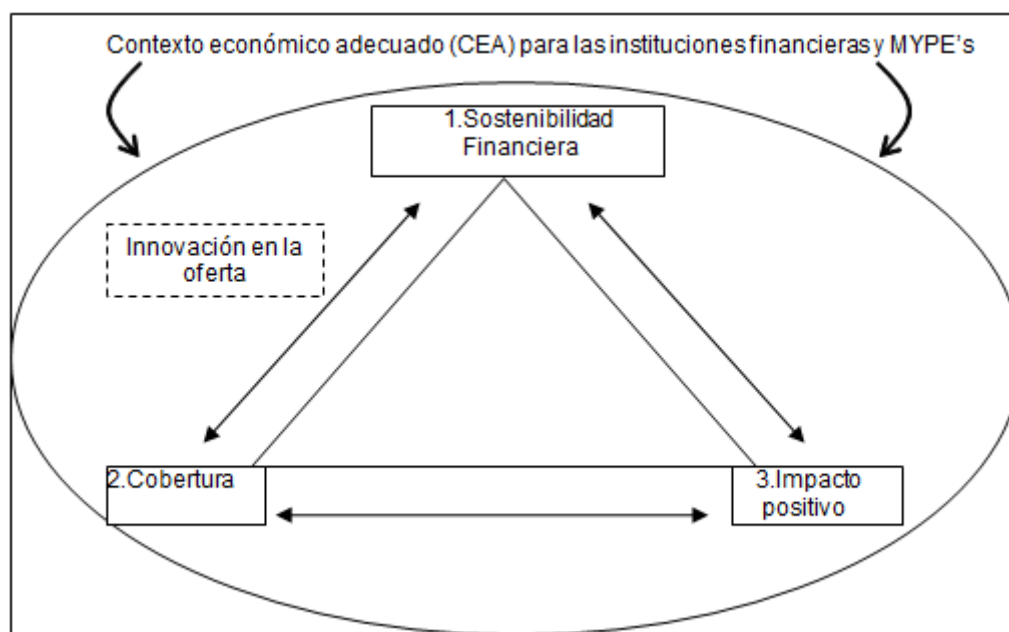
- b. Objetivo doble para los programas e instituciones de microfinanzas: autosostenibilidad y alcance de sus grupos meta, la sostenibilidad y la cobertura de los grupos meta son dos objetivos que han sido vistos como opuestos por algunos, y como complementarios por otros. La sostenibilidad por sí misma no es una meta sino sólo un método de llegar a una meta. La sostenibilidad es importante sólo cuando aumenta la cobertura de los grupos meta a largo plazo. El dilema es que la sostenibilidad requiere MIFIs rentables, y dicha rentabilidad requiere de precios más altos, lo que disminuye los beneficios que recibe cada cliente y ,
- c. Innovación en la organización institucional y provisión de productos específicos ofrecidos por los programas e instituciones de microfinanciamiento. El diseño de productos financieros debe considerar tanto su uso por las MPEs como su contribución a la autosuficiencia organizacional de la MIFI.

---

<sup>3</sup> El contexto económico actual implica varias dimensiones: Aspectos macroeconómicos, marco legal, normas laborales, aspectos administrativos, rol del sector público, conflictos sociales y otros.

FIGURA N° 03

OBJETIVOS DE LAS MICROFINANZAS



Fuente: Elaboración propia en base a Sélter y Meyer (2002), y León y Schreiner (1998)

En consecuencia, se podría resumir en tres objetivos claramente definidos, 1. Sostenibilidad financiera, 2. Cobertura o alcance, y 3. Impacto positivo sobre las microempresas, como se puede ilustrar en la Figura N° 03. Además el cumplimiento de estos objetivos requiere de un contexto económico favorable, con una oferta de productos financieros que puedan ser administrados a costos mínimos y productos que se adecuen a la demanda de las MYPE's.

Otros autores como Gonzales-Vega, et al (2002) plantean la necesidad de cerrar tres brechas para el desarrollo de las microfinanzas, estas se encuentran relacionadas de una u otra manera con los objetivos descritos anteriormente:

1. La primera brecha es la ineficiencia, que atañe básicamente a los oferentes de los servicios microfinancieros. La mejora en la eficiencia de las instituciones

financieras y el desarrollo de mejores productos y tecnologías contribuirán a cerrar esta brecha;

2. La segunda es la brecha de insuficiencia, definida como el vacío entre la oferta de recursos y la demanda legítima de servicios financieros, brecha que se cerrará ampliando la oferta a nuevos segmentos de clientes.

3. Finalmente la tercera brecha, denominada brecha de factibilidad, que recoge la intervención de la política en el desarrollo de las microfinanzas.

#### **2.4.2. MARCO TEÓRICO.**

##### **a. Riesgo crediticio y el modelo de competencia perfecta.**

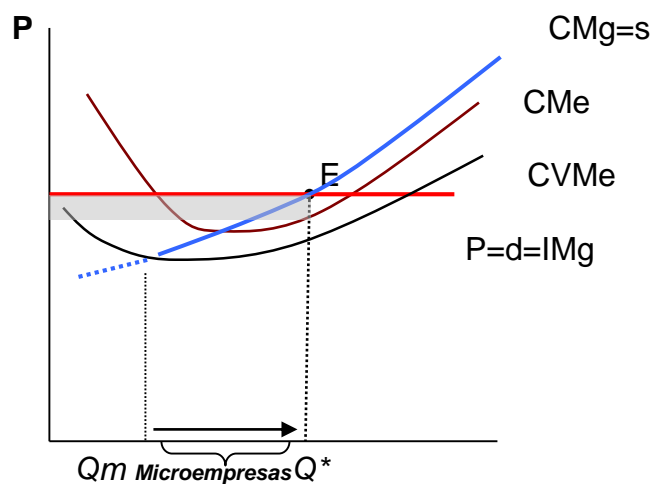
La teoría económica permite explicar diversos aspectos del desempeño de agentes racionales, dinámicos y bien informados que, justamente por eso, toman decisiones óptimas en términos de costos y beneficios.

Bajo esta línea si se asume, además de la existencia de un número suficiente de microempresas que buscan crédito, que enfrentan precio aceptante, las microempresas tendrían como objetivo principal, maximizar sus beneficios, para alcanzar dicho objetivo en el corto plazo las microempresas deberán producir hasta el nivel donde el precio es igual al costo marginal, caracterizado por el punto “E” de la Figura N° 04, conocida también como la escala de producción óptima, donde las microempresas obtendría beneficios positivos (área sombreada de la figura).

FIGURA Nº 04

MODELO DE COMPETENCIA PERFECTA: UN ANÁLISIS DE EQUILIBRIO

PARCIAL



Así mismo, la teoría económica, establece que las empresas, en el corto plazo, inclusive podrían operar sólo cubriendo los costos variables, es decir, operarían con pérdidas<sup>4</sup>. Evidentemente, dado el supuesto de precio aceptante, las microempresas para incrementar los ingresos, solo puede hacerlo modificando el nivel de producción y no los precios, estos últimos se determinan en el mercado.

Sin embargo, si se admite que el juicio de racionalidad es relativo y que la información utilizada es habitualmente incompleta e imperfecta, por ejemplo los microempresarios muchas veces desconocen la mejor alternativa de crédito en términos de menor costo<sup>5</sup>, por lo que estos agentes tomarían decisiones no

4 Esta parte está referida a la situación de cierre de las empresas o la salida del mercado, que se produce cuando el precio de equilibrio se encuentra por debajo o en el punto mínimo de la curva de costos variables medios (punto  $Q_m$  del Figura Nº 03).

5 En muchas ocasiones, los prestatarios sólo les interesan conseguir el dinero a cualquier costo, no realizan ejercicios de comparación.

óptimas y que su desempeño o dinamismo no correspondería estrictamente a las expectativas teóricas.

En ese sentido, se podría ubicar a las microempresas, geoméricamente entre los puntos de costo variable mínimo ( $Q_m$ ) y  $Q^*$ , de la Figura N° 04, es decir, en niveles de producción no óptimos.

Por otro lado, es evidente que las microempresas enfrentan múltiples obstáculos entre ellos la baja productividad y competitividad empresarial (Bose, 1998; Aguilar, 2004), adicionalmente las microempresas informales son consideradas muy riesgosas para el sistema financiero, en consecuencia, se les suele aplicar altas tasas de interés, comisiones, cargos, impuestos, etc. Finalmente, podría resultar el crédito más caro con relación a otros tipos.

Sin duda, una buena política crediticia, es decir a un menor costo, debe impulsar la actividad económica de las microempresas. Si se asume, que el crédito se transforma en poder de compra real de insumos, mercaderías, materiales o factores productivos<sup>6</sup>, su efecto será ampliar su capacidad productiva, con ello, una mayor productividad y mayores ingresos. Esto se puede ilustrar en términos de una función de producción sujeta a ciertas restricciones:

---

<sup>6</sup> Es necesario aclarar: el crédito no es un factor de producción, más bien, el crédito es un factor limitacional, ya que aumento en su uso es una condición necesaria pero no suficiente para aumentar la producción (Figuroa, 1973)

$$Q = F(L, K, X)$$

s.a.

$$L = \bar{L}$$

$$K = \bar{K}$$

$$L = f(\text{crédito})^+$$

$$K = g(\text{crédito})^+$$

$$X = h(\text{crédito})^+$$

Donde:

Q = Producción  $\bar{P}Q$  = ingreso de la MYPE

L = Trabajo

K = Capital físico (activos fijos)

X = Capital circulante (insumos intermedios)

En efecto, dada la dotación de capital y mano de obra, la restricción para elevar el ingreso total, viene del capital físico y de los insumos intermedios, los que a su vez son función del crédito disponible. Sin embargo, si el crédito es obtenido a un mayor costo, su efecto sobre el ingreso será limitado, por consiguiente, existirá un mayor riesgo de crédito, es decir habrá mayor probabilidad de incumplir con el pago del crédito a la entidad financiera.

### **b. Riesgo crediticio y la teoría de la producción.**

Del argumento teórico de considerar el crédito como un factor limitacional, el uso del crédito debe estar orientado a fines estrictamente productivos, con lo cual su efecto sobre el producto, ingresos y empleo estará garantizado.

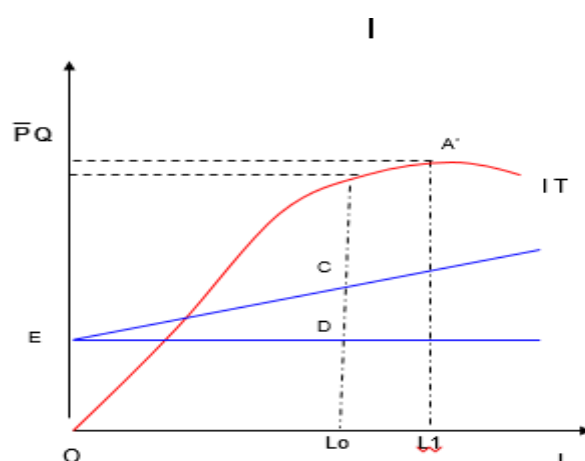
Se espera que las microempresas con mayor disponibilidad de crédito tengan ciertamente un mayor nivel de producto, lo cual puede significar, vía modificaciones de sus funciones de producción, un cambio en su productividad e ingreso. Sin embargo, si los créditos son en pequeños montos y a un mayor costo su efecto sobre la producción sería muy limitado y restringido.

En la Figura N° 05, se presenta el enfoque de la teoría de la producción. Si

las microempresas realizan actividades productivas, en ese sentido, debe disponer de recursos (capital y trabajo); por lo tanto, las microempresas podrán producir y obtener ingresos con una tecnología dada y conocida.

Las microempresas operan con una cantidad de trabajadores  $0L_0$ ; los costos fijos se presentan por  $OE$ , en el Figura N° 05. La recta que parte del punto  $E$ , es el costo total que incorpora tanto los costos variables así como los costos fijos en que incurre la unidad productiva. La curva de ingreso total no representa otra cosa que el producto de los precios por las cantidades producidas. Asumiendo precios dados, los ingresos totales por ventas fluctuaran de acuerdo a las variaciones en las cantidades producidas.

**FIGURA N° 05**  
**IMPACTO DEL ACCESO AL CRÉDITO SOBRE EL INGRESO DE LAS**  
**MICROEMPRESAS**



Adicionalmente, la conducta económica del microempresario es el de maximizar ganancias o beneficios con base en el uso de mano de obra, está

claro que siempre tratará de hacer más grande la diferencia entre los costos en que incurre y los ingresos por ventas que obtiene. Esto es la distancia AC.

Si se asume que el crédito “Chasqui Efectivo”, bajo determinadas condiciones se transforma en poder de compra real de insumos o factores productivos, es decir, cambian todos los factores de producción, su efecto será aumentar el ingreso total (IT) hacia arriba desde el punto A hasta el punto A'. En este caso, para precios de mercado exógenos, el impacto del crédito recaerá positivamente sobre la producción y por lo tanto en los ingresos<sup>7</sup>.

Asimismo, en el mismo grafico se ilustra como factor variable el empleo (L), es decir, el efecto referido a alteraciones en el empleo de  $L_0$  a  $L_1$  como consecuencia del crédito siempre y cuando sea obtenido a un menor costo.

Resulta obvio que los costos totales también aumentarían por efectos de aumentos en los costos fijos, por ejemplo, por el pago de intereses por los créditos obtenidos. Sin embargo, si se asume que el “efecto producción-ingreso” será relativamente mayor al “efecto costo”, las microempresas obtendrán ingresos más altos que en la situación inicial.

En consecuencia, tendrán mayor capacidad de pago y menor riesgo crediticio si las microempresas reciben crédito a menor costo y en mayor escala. Sin embargo, si los préstamos son en pequeña escala y además su cobertura es pequeña podrían resultar en no rentables, tal como lo señalan (Robinson, 2001;

---

<sup>7</sup> Aguilar y Alegre (1992) utilizan el ingreso bruto como indicador “proxy” de productividad global.



León, 1991).

Por su parte Apaza (1998) concluye que; para un adecuado proceso de otorgamiento de crédito debe evaluarse factores primordiales como la capacidad de pago, voluntad de pago y las garantías, con fines de evitar morosidad de los clientes.

### **c. Modelo de racionamiento crediticio: información asimétrica**

El mercado de crédito, bajo la una nueva perspectiva keynesiana, tiene como problema fundamental la información asimétrica<sup>8</sup> -selección adversa y riesgo moral- conocidos también como fallas o imperfecciones de mercado<sup>9</sup>. La información asimétrica, provoca racionamiento del crédito, causando que los excesos de demanda de crédito no sean corregidos por aumentos de la tasa de interés, teniendo como resultado un equilibrio ineficiente en el mercado de crédito.

Es bueno mencionar los modelos que encuentran equilibrio con restricción en los mercados, entre ellos destaca el modelo de Stiglitz y Weiss (1981), el modelo se explica con la ayuda de la Figura N° 06, donde  $L_s$  es la oferta y  $L_d$  es la demanda de préstamos los cuales dependen de la tasa de interés ( $r$ ).

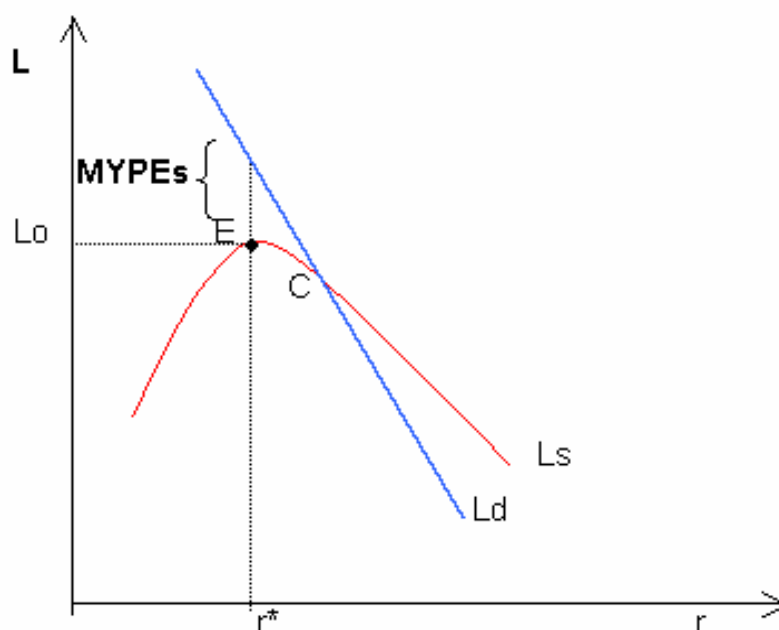
---

8 Quienes solicitan el crédito conocen mejor de su verdadera naturaleza y de sus verdaderas posibilidades de repagar el mismo con respecto a quien otorga el crédito.

9 En cambio los mercados perfectos se caracterizan por ser tipos ideales donde todos los participantes en el mercado tienen el mismo grado de información.

FIGURA N° 06

EQUILIBRIO CON RACIONAMIENTO CREDITICIO



En el punto E, los bancos maximizan su rendimiento esperado a la tasa de interés  $r^*$ , sin embargo,  $r^*$  es un equilibrio con exceso de demanda, es decir, un equilibrio ineficiente en términos de demanda insatisfecha<sup>10</sup>.

El exceso de demanda existe por el racionamiento del crédito, por un lado, el prestamista no está dispuesto a disminuir la tasa de interés por debajo de  $r^*$ , ya que ocasiona, que no maximice su rendimiento esperado, entonces los prestamistas con frecuencia restringirán los montos que están dispuestos a prestar o simplemente decidirán no prestarle del todo a cierto tipo de Micro Pequeñas empresas (MYPE's), como se puede apreciar en el figura N° 05.

<sup>10</sup> Geométricamente, la ineficiencia existe porque no se intersecan las curvas de demanda y oferta de préstamos con pendiente negativa y positiva, respectivamente ( $L_d=L_s$ )

Por otro lado, un aumento en la tasa de interés atraería a prestatarios con proyectos de alto riesgo, disminuyendo así el rendimiento esperado del prestamista, al mismo tiempo podría hacer que microempresarios prudentes, que sí esperan pagar, abandonen su solicitud de crédito por lo que el punto C, tampoco podría ser punto de equilibrio, ya que el prestamista no maximiza su rendimiento esperado a la tasa de interés correspondiente.

Es sabido, que el problema de la información asimétrica surge de la desigualdad de conocimiento sobre transacción de crédito entre el prestamista y el prestatario. El prestatario conoce su negocio y su proyecto mejor que el prestamista, así como el uso que hará de los fondos una vez le sean entregados, y consecuentemente las posibilidades de amortizar.

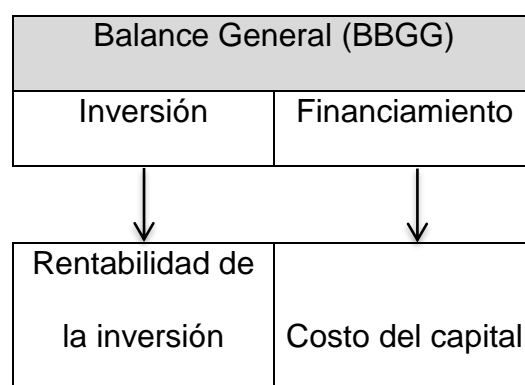
En síntesis, el mercado de crédito podría presentar fallas de mercado por la presencia de información asimétrica, conduciendo a equilibrios ineficientes, es decir, una asignación ineficiente de créditos para los microempresarios.

Se desprende, como lección teórica, es que, el acceso al crédito a un menor costo de crédito debería tener un impacto positivo sobre el desempeño de la microempresa. Sin embargo, en presencia de imperfecciones de mercado podría producirse un impacto limitado.

#### **d. La decisión de endeudarse**

En principio, en el mercado local, Es evidente el desarrollo y una mayor

competencia de las microfinanzas en las ciudades de Puno y Juliaca con el ingreso de nuevas entidades financieras, obtener financiamiento o capital es cada vez más accesible, la restricción de crédito ya no es una práctica común por parte de las entidades financieras. Sin embargo, uno de los problemas en la región es el alto costo del crédito, lógicamente lo recomendable es endeudarse a un menor costo e invertir ese dinero en una opción de mayor rentabilidad. En el siguiente modelo del balance general se puede apreciar las ideas sustentadas previamente.



Si se asume, que la microempresa se financia exclusivamente con deuda o crédito, el costo del crédito sería el costo del capital (lado derecho del BBGG), si ese capital genera una tasa de rentabilidad menor (lado izquierdo del BBGG) al del costo del crédito, la probabilidad de dejar de pagar la deuda será mayor.

En otro caso, si el costo del capital es igual a la rentabilidad de la inversión, a penas el prestatario podría honrar sus obligaciones. Precisamente la decisión de endeudarse depende de la comparación de las dos dimensiones del BBGG, en efecto la rentabilidad de la inversión tiene que exceder ampliamente al costo del crédito para optar por una deuda de una entidad financiera.

### **2.4.3. MARCO CONCEPTUAL.**

#### **a. El riesgo crediticio.**

El riesgo de crédito, también llamado riesgo de insolvencia o de *default*, es el riesgo de una pérdida económica como consecuencia de que una de las partes contratantes deje de cumplir con sus obligaciones y produzca, en la otra parte, una pérdida financiera.

#### **b. Administración de riesgo crediticio.**

Es importante que un banco cuente con un eficiente sistema de aprobación de créditos, políticas de crédito ya que existe la posibilidad de grandes pérdidas por la falta de capacidad del cliente de cumplir con las obligaciones de crédito a las cuales se comprometió. En el caso de que ocurra este hecho, ocasionaría pérdidas al banco por lo tanto causa efectos negativos en el valor real del banco.

#### **c. Determinantes del riesgo Crediticio**

Los determinantes del riesgo de crédito son la capacidad y la voluntad de pago del prestatario. El primero se refiere a la capacidad del prestatario para generar recursos, de tal manera que pueda cumplir, en los términos pactados, con la obligación asumida.

De otro lado, la voluntad de pago está relacionada con el deseo del potencial prestatario de honrar sus obligaciones, el cual depende de muchos elementos como el acceso al crédito, la reputación del deudor, la dación de

garantías, la existencia de incentivos legales y morales (como la eficiencia del poder judicial y el respeto de los derechos de propiedad), entre otros.

La existencia de garantías no solo incentiva a los deudores a mantener sus compromisos, sino además incrementa las posibilidades de las entidades financieras para recuperar sus préstamos en situación de default. En efecto si existe la buena voluntad y capacidad de pago por parte del cliente el riesgo de crédito será menor.

**d. Analista de crédito o analista de riesgo crediticio.**

También llamado analista de créditos, asesor de negocios, oficial de créditos, administrador de cartera, funcionario de negocios, sectorista, etc. Es el encargado del manejo de la cartera de créditos de la institución financiera, es el encargado de establecer el trato directo con el prestatario o cliente. En el caso de Mibanco se les llama asesor de negocios.

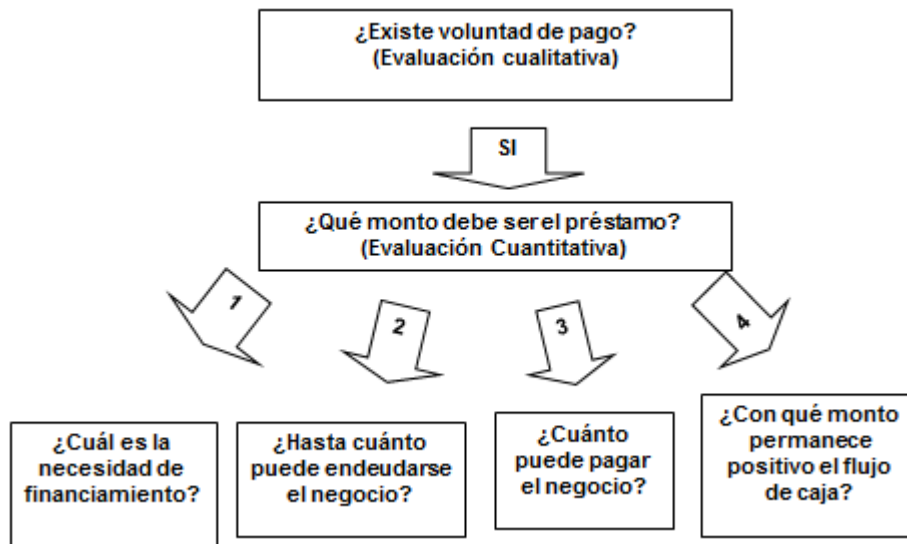
El analista debe conocer cómo realizar una adecuada gestión de cartera y control de la misma, para identificar posibles riesgos crediticios y evitando en todo momento la mora. Adicionalmente el analista de riesgo debe determinar el monto y plazo del crédito, a continuación, se resume en un diagrama las preguntas más importantes que debe responder el analista de riesgo crediticio para el caso de microempresas.

**e. El apalancamiento financiero.**

El apalancamiento financiero es simplemente usar endeudamiento para financiar una operación. Es decir, en lugar de realizar una operación con fondos propios, se hará con fondos propios y un crédito. La principal ventaja es que se puede multiplicar la rentabilidad y el principal inconveniente es que la operación no salga bien y se acabe siendo insolvente.

**FIGURA N° 07**

**SECUENCIA EN LA EVALUACIÓN DE CRÉDITOS**



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

Se parte primeramente de la formulación de un marco teórico-conceptual y la definición de términos básicos que orientan a una mejor consecución y comprensión del trabajo, el método utilizado es, el método explicativo y analítico, que permite analizar el comportamiento de las variables tomadas en el presente trabajo.

En lo que se refiere a la obtención y tratamiento de datos, se utilizará información documental y estadística del área de créditos Mibanco agencia Puno. Adicionalmente, se hizo uno de boletines informáticos y memoria anuales.

Para el logro de los objetivos planteados se utilizará la metodología de la Tasa Interna de Retorno (TIR) para calcular el costo efectivo de crédito.

## **2.6. ANÁLISIS DE INFORMACIÓN Y RESULTADOS.**

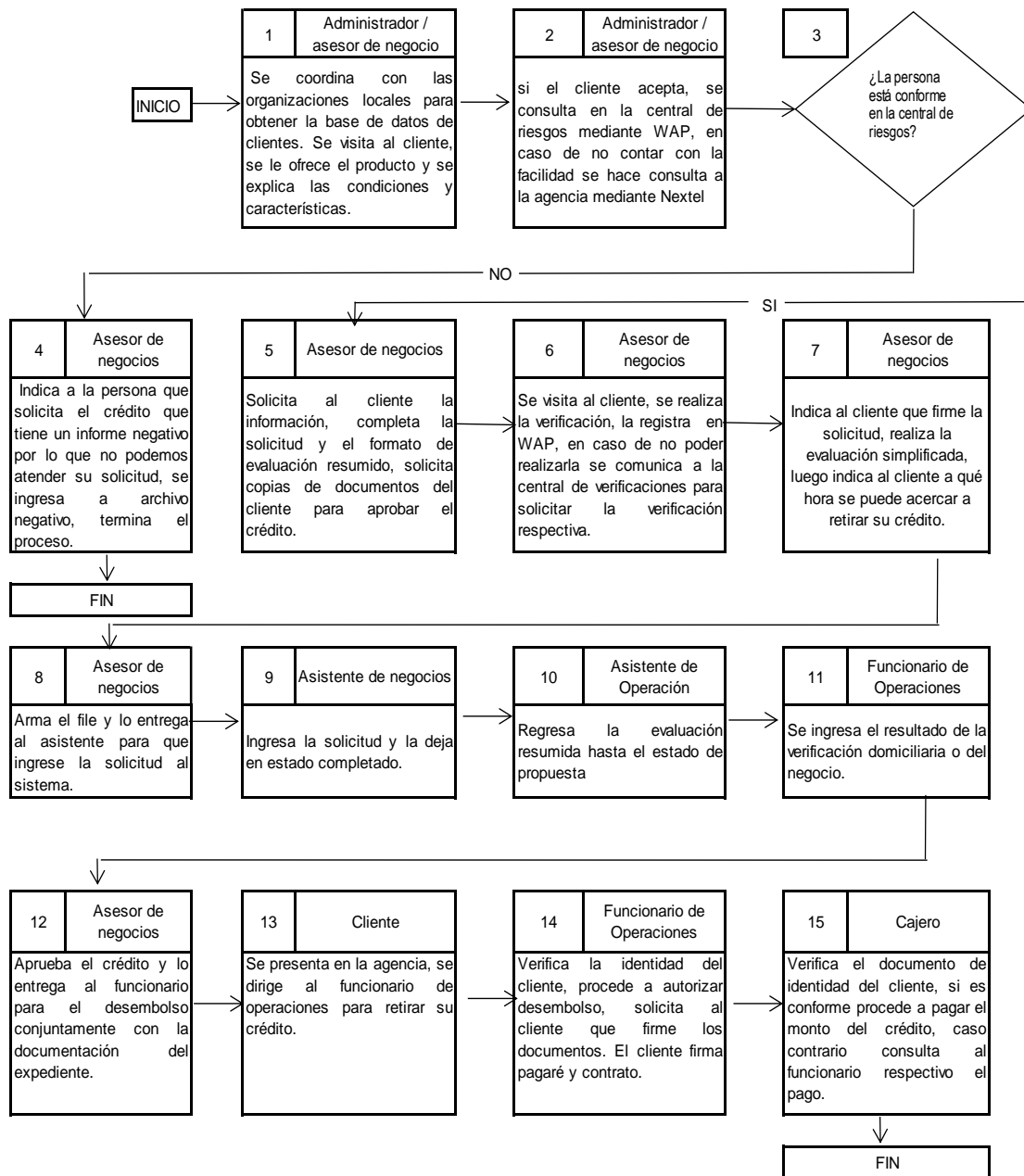
### **2.6.1 TECNOLOGÍA DE CRÉDITO DE CHASQUI EFECTIVO.**

Es sabido que la tecnología de crédito, comprende el conjunto de procedimientos previos (recolección y análisis de información de los potenciales prestatarios) y posteriores (cobranza y monitoreo) al otorgamiento del crédito, que tienen por finalidad estimar la capacidad y la voluntad de pago del prestatario. Para el otorgamiento de crédito, es necesario cumplir con una serie de trámites que se describen en el siguiente flujograma.



TABLA N° 03

ETAPAS Y/O PROCEDIMIENTOS – CRÉDITO “CHASQUI EFECTIVO



Fuente: Mibanco

Como ejemplo se adjunta un caso de evaluación de crédito de “Chasqui Efectivo” del cliente: Nelly Dominga Quispe Ticona, cuya solicitud de crédito fue por un monto de S/. 1000, la tasa efectiva mensual fue de 3.94% y el costo

efectivo mensual de 4.19%, a un plazo de un año y pagaderos en 12 cuotas mensuales. También se adjunta el expediente completo en el que, en la primera etapa fue propuesto al comité de crédito, luego aprobado la solicitud y finalmente desembolsado el préstamo de la mencionada cliente.

### **2.6.2. ANÁLISIS DE RESULTADOS DE “CHASQUI EFECTIVO”.**

Mibanco se dedica al financiamiento de la pequeña y microempresa. Así, esta entidad financiera tiene sucursales en todo el país, 44 en Lima, 3 en el Callao, y 50 en provincias. El crédito “chasqui efectivo” es un producto con cobertura nacional, en efecto, a continuación, se discute los principales resultados de este producto innovador en el caso de Mibanco de la agencia Puno.

#### **a. Número de prestatarios de “Chasqui Efectivo” de Mibanco de la agencia Puno.**

En la Figura N° 08, se presenta la evolución del número prestatarios de la cartera “Chasqui Efectivo” de Mibanco – agencia Puno, en efecto en enero de 2007 se registró 85 prestatarios nuevos y en diciembre de 2008 fue de 81 prestatarios nuevos cifra ligeramente inferior, en el período de estudio, la tendencia parece ser estable con el filtro de Hodrick-Prescott<sup>11</sup>.

La tasa de crecimiento promedio mensual de prestatarios fue de 0.32%, mientras que en el año 2008 la tasa fue de -0.33%. La política de Mibanco en

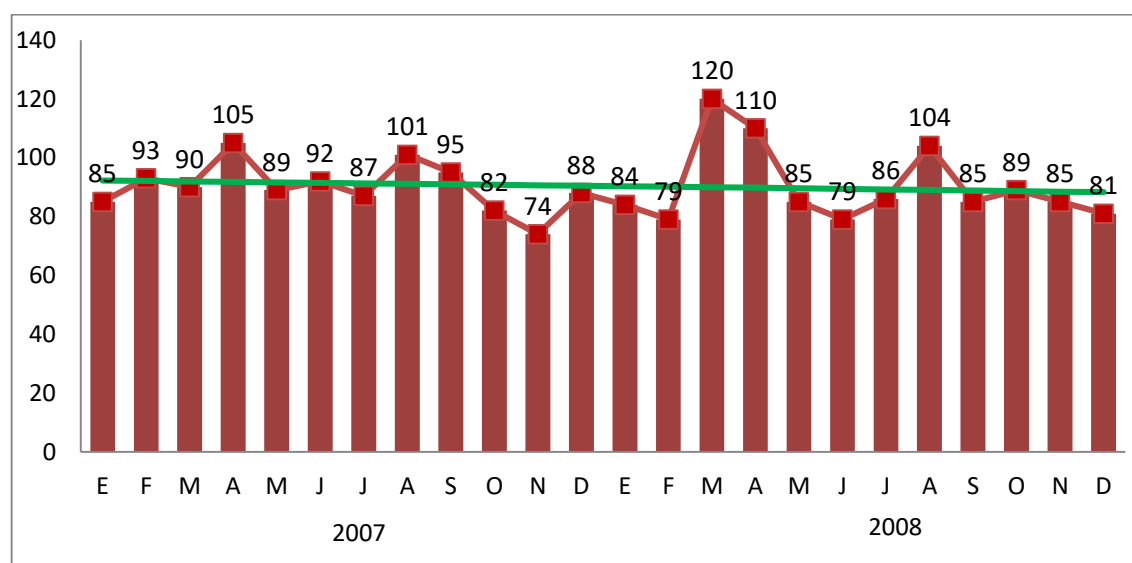
---

<sup>11</sup> El filtro de Hodrick – Prescott permite extraer la tendencia de una serie histórica.

ese entonces fue lanzar agresivamente al mercado el producto “Chasqui Efectivo” con cobertura nacional. Sin embargo, no hay evidencia de un crecimiento expansivo, en el período de estudio.

**FIGURA N° 08**

**EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE PRESTATARIOS DE CHASQUI EFECTIVO  
DE LA AGENCIA MIBANCO**



*Fuente: Mibanco Agencia Puno -2007 y 2008 - Elaboración: Propia*

**b. Monto de colocaciones por número de prestatarios.**

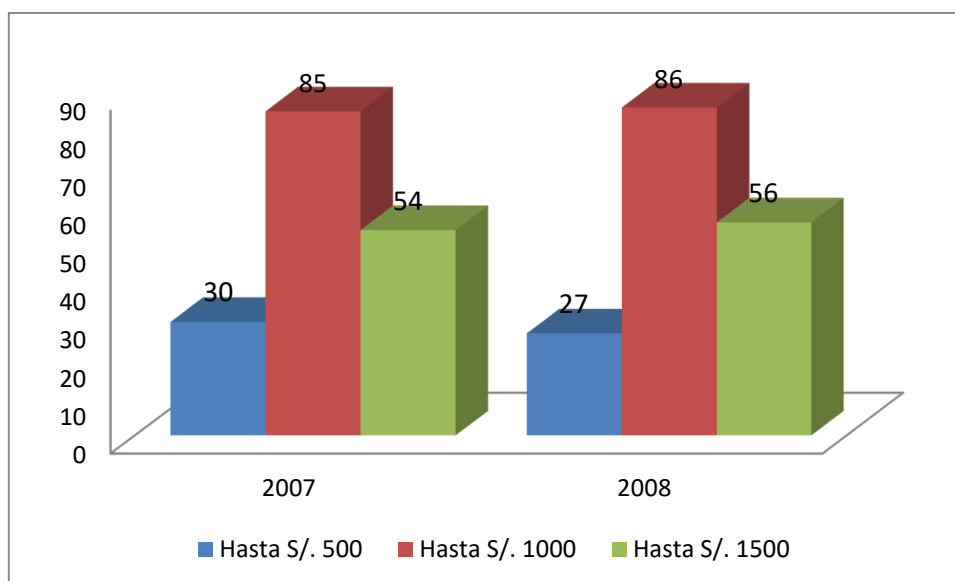
El monto mínimo del primer crédito de “Chasqui Efectivo” fue de S/. 500.00 y el máximo de S/. 1000.00, siendo el plazo mínimo de 3 meses y el máximo de 12 meses. La primera y segunda renovación hasta de S/. 1500.00 y hasta de S/. 2000.00, respectivamente.

En la Figura N° 09, se reporta el monto de colocaciones para el período de estudio 2007-2008. En efecto en el año 2007, 30 prestatarios obtuvieron crédito “Chasqui Efectivo” hasta S/. 500.00 y con el monto máximo de S/. 1000.00 fueron 85 clientes de crédito y con la primera renovación fueron 54 deudores.

En el año 2008 el número de deudores fue de 27 con el monto máximo de S/. 500.00 y 86 prestatarios hasta con un monto de S/. 1000.00 y con la primera renovación 56 clientes. No habiendo casos con segunda renovación.

**FIGURA N° 09**

**MONTO DE COLOCACIONES POR NÚMERO DE PRESTATARIOS**



*Fuente: Mibanco Agencia Puno – 2007 y 2008 - Elaboración: Propia*

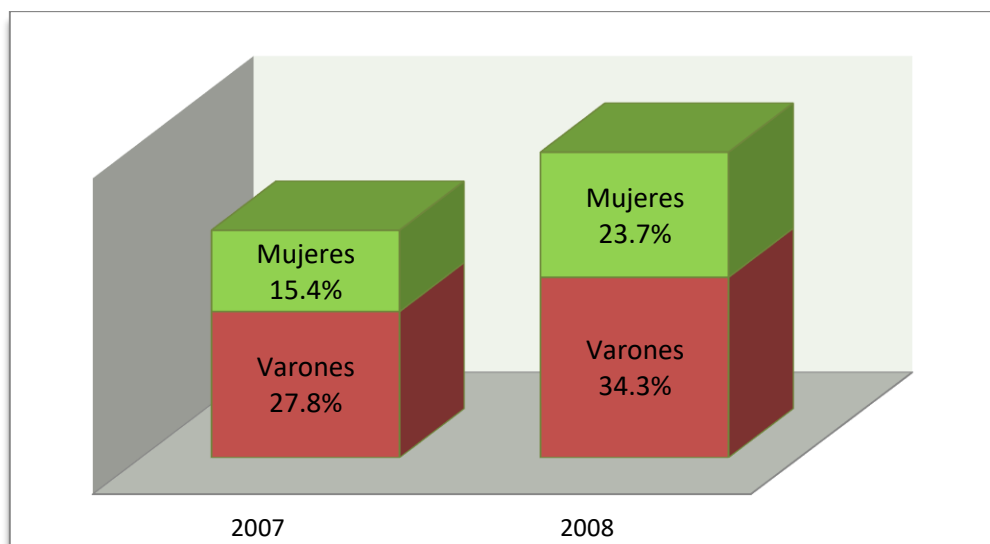
**c. Índice de morosidad.**

El Índice de Morosidad<sup>12</sup> es la cartera de crédito vencida como proporción de la cartera total. Es uno de los indicadores más utilizados como medida de riesgo de una cartera crediticia.

En efecto, en el año 2007, del total de prestatarios el 43% de deudores no canceló su crédito dentro del plazo de vencimiento y en el año 2008 el porcentaje se incrementó a 58%. Si se detalla el índice de morosidad por género, el 27.8% corresponde a los varones en el año 2007 y 34.3% para el año 2008; mientras el índice de morosidad en el caso de las mujeres la cifra es menor como se puede apreciar en Figura N° 10.

**FIGURA N° 10**

**ÍNDICE DE MOROSIDAD POR GÉNERO DE “CHASQUI EFECTIVO”**



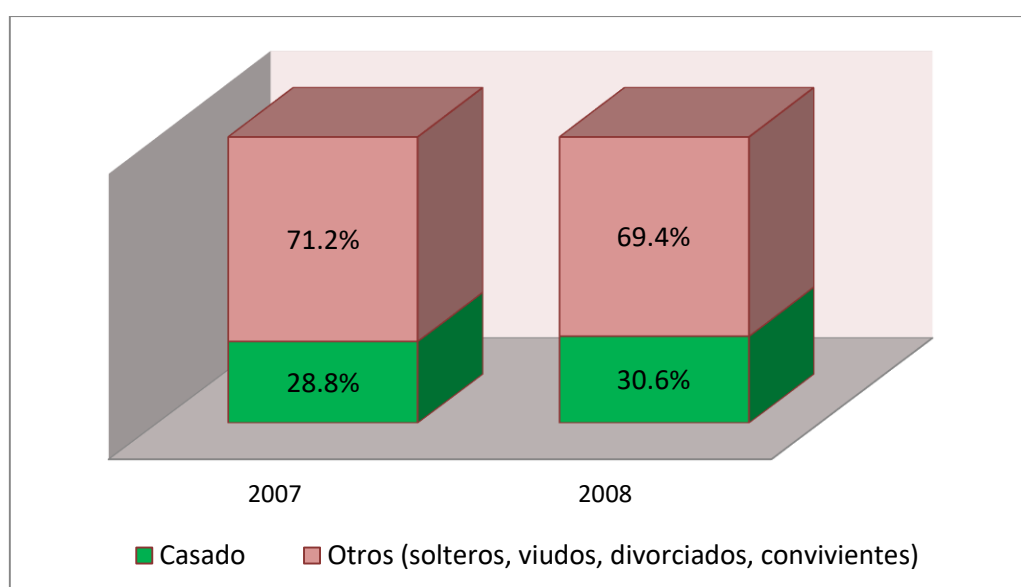
*Fuente: Mibanco Agencia Puno – 2007 y 2008 - Elaboración: Propia*

<sup>12</sup> Retraso de 15 días con relación a la fecha de vencimiento en el cumplimiento de la obligación.

Es sabido, que el éxito de un producto crediticio no sólo se evalúa en base al monto colocado sino de acuerdo a la calidad de la cartera. Así, el riesgo de crédito es el tipo de riesgo más importante al que debe hacer frente cualquier entidad financiera. Un indicador de este riesgo es el nivel de morosidad de la entidad; es decir, la proporción de su cartera que se encuentra en calidad de incumplimiento. En el caso de “Chasqui Efectivo” es evidente la alta tasa de morosidad, siendo la tasa promedio anual de 50.6%. Las posibles causas se discuten en la siguiente sección.

**FIGURA N° 11**

**ÍNDICE DE MOROSIDAD POR ESTADO CIVIL DE “CHASQUI EFECTIVO”**



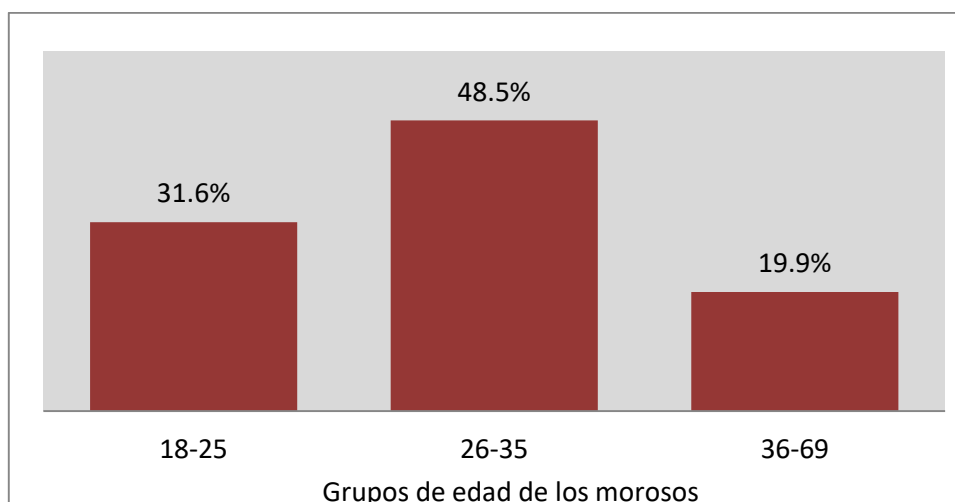
*Fuente: Mibanco Agencia Puno – 2007 y 2008 - Elaboración: Propia*

Por otro lado, en la Figura N° 11 se muestra la morosidad según el estado civil, en el año 2007, del total de la cartera morosa el 28.8% fueron casados, mientras en el año 2008 ésta cifra se incrementó a 30.6%. En el grupo de otros, se tiene a solteros, viudos, divorciados, convivientes, es decir están los deudores

morosos sin compromiso familiar, precisamente este grupo de clientes de “chasqui efectivo” representa un promedio anual de 70% de la cartera morosa, la hipótesis es que los clientes que no tienen compromiso familiar tienen mayor riesgo crediticio y tendrían mayores dificultades para cancelar su deuda dentro de la fecha de vencimiento.

**FIGURA N° 12**

**ÍNDICE DE MOROSIDAD POR GRUPOS DE EDAD DE “CHASQUI EFECTIVO”: 2007 Y 2008**



*Fuente: Mibanco Agencia Puno – 2007 y 2008 - Elaboración: Propia*

Si se analiza el índice de morosidad por grupos de edad, evidentemente los deudores más jóvenes tienen mayor riesgo crediticio, en la Figura N° 12 se puede apreciar que el 31.6% se ubican en el grupo de 18 a 25 años, el 48.5% de deudores se encuentran entre 26 y 35 años, precisamente estos dos grupos de clientes tienen mayor riesgo crediticio. Mientras, el 19.9% corresponde a los clientes entre 36 y 69 años, estos prestatarios tendrían un menor riesgo crediticio.

### 2.6.3. POSIBLES CAUSAS DEL RIESGO CREDITICIO DE “CHASQUI EFECTIVO”.

#### a. Las altas tasas de interés de “Chasqui Efectivo”.

Típicamente los créditos en montos reducidos tienen altas tasas de interés, mientras los créditos en volúmenes mayores la tasa de interés es más reducido. Sin duda, los créditos con altas tasas de interés no permiten el crecimiento de un negocio y existe mayor riesgo crediticio.

Una unidad económica tendrá limitaciones para despegar y ser competitivo si es que obtiene financiamiento a un costo mayor al de la rentabilidad de la inversión. En el caso específico de chasqui efectivo la tasa de interés efectiva anual (TEA) fue de 59% esto implicaba que el negocio debió generar una rentabilidad bastante superior a 59%, caso contrario sería difícil honrar sus obligaciones del cliente con la entidad financiera, en este caso Mibanco – agencia Puno. Es probable que las altas de interés de “Chasqui Efectivo” dificulten el pago de la deuda dentro de los plazos establecidos.

En la Tabla N° 04, se puede apreciar las tasas de interés y el costo efectivo del crédito “Chasqui Efectivo”, independientemente del monto de crédito la tasa efectiva y el costo efectivo del crédito no varía. Sin embargo, existe una diferencia entre la tasa efectiva y el costo efectivo del crédito, ésta diferencia se explica por el cobro de comisiones, cargos y otros gastos.



**TABLA N° 04**

**TASA EFECTIVA ANUAL Y COSTO EFECTIVO ANUAL DE “CHASQUI EFECTIVO”**

Monto de crédito “chasqui efectivo”	Tasa Efectiva Mensual (TEM)	Tasa Efectiva Anual (TEA)	Costo Efectivo Mensual (CEA)	Costo Efectivo Anual (CEA)
S/. 300	3.94%	<b>59.00%</b>	4.19%	<b>63.65%</b>
S/. 600	3.94%	<b>59.00%</b>	4.19%	<b>63.65%</b>
S/. 900	3.94%	<b>59.00%</b>	4.19%	<b>63.65%</b>
S/. 1200	3.94%	<b>59.00%</b>	4.19%	<b>63.65%</b>
S/. 1500	3.94%	<b>59.00%</b>	4.19%	<b>63.65%</b>
S/. 1800	3.94%	<b>59.00%</b>	4.19%	<b>63.65%</b>
S/. 2000	3.94%	<b>59.00%</b>	4.19%	<b>63.65%</b>

*Fuente: Simulador de crédito “chasqui efectivo” de Mibanco - Elaboración: Propia*

**b. El alto costo efectivo de crédito: Tasa Interna de Retorno (TIR).**

El análisis del costo del crédito sería incompleto si sólo se enfocara en la tasa de interés cobrada, ya que existen costos adicionales como las comisiones y gastos, que pueden incrementar significativamente el costo efectivo para el cliente.

En efecto, para el cálculo del costo efectivo de crédito se ha utilizado la metodología de la Tasa Interna de Retorno (TIR<sup>13</sup>), que considera el flujo de caja de los créditos, en efecto se encontró que existe una gran divergencia entre la tasa de interés anunciada y el costo efectivo del crédito, información que debería ser de conocimiento de los deudores de “Chasqui Efectivo” para una adecuada toma de decisiones.

En muchos casos el cliente no es capaz de diferenciar las tasas efectivas con el costo efectivo, siendo la solicitud de crédito por impulso o por el marketing de las entidades financieras. Así, pareciera ocurrir con “Chasqui Efectivo”, los clientes sólo se fijan en las cuotas y no comparan con otras opciones de crédito. Naturalmente un mayor costo del crédito aumenta el riesgo de que el cliente no pague su deuda oportunamente dentro de los plazos.

Sin duda, el cliente debe comparar la tasa efectiva y el costo efectivo del crédito, en la Figura N° 13 se puede ilustrar dos situaciones, primero un escenario donde el cliente no tendría capacidad de pago si el negocio le genera una rentabilidad por debajo del costo del crédito anual (63.65%) y un segundo escenario es que, el negocio genere una rentabilidad por encima del costo del crédito (63.65%) situación donde tendría al menos capacidad de pago y un menor riesgo crediticio la entidad financiera Mibanco.

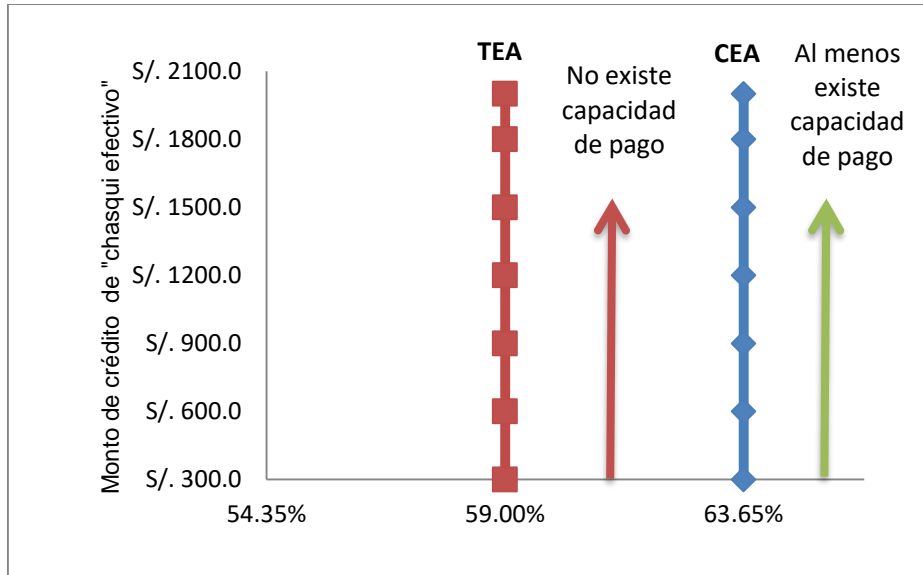
---

13 Véase Documento de Trabajo N° 2006-004 “El Costo de Crédito en el Perú: Revisión de la Evolución Reciente” del Banco Central de Reserva del Perú, en el documento se discute sobre las tendencias del costo de crédito en el Perú. Para revisar [www.bcrp.gob.pe](http://www.bcrp.gob.pe)

FIGURA N° 13

TASA EFECTIVA ANUAL (TEA) Y

COSTO EFECTIVO ANUAL (CEA) DE “CHASQUI EFECTIVO”



Fuente: Mibanco, 2007 y 2008 - Elaboración: Propia

Para calcular el costo efectivo del crédito se emplea la metodología de la TIR, obviamente evaluar alternativas de financiamiento mediante créditos implica identificar todas las opciones de crédito. En efecto, para estimar la TIR se ha utilizado la herramienta de SOLVER. En el Tabla N° 15 se ilustra con un ejemplo, la TIR<sup>14</sup> medirá el costo efectivo del crédito para el deudor. El costo del crédito incluye la tasa de interés, todos los cargos, es decir, intereses, comisiones, impuestos y otros. Su fórmula es:

$$VAN_{crédito} = -P + \sum_{t=1}^n \frac{C_t}{(1 + TIR)^t} = 0$$

Dónde: P es el monto del crédito y C<sub>t</sub> es la cuota total en el período “t” y TIR reflejará el costo del crédito.

<sup>14</sup> TIR significa Tasa Interna de Retorno, frecuentemente se utiliza para analizar la rentabilidad de una inversión, en este caso se usará como indicador de costo efectivo de crédito.

$$VAN_{crédito} = 1000 - \frac{107.76}{(1+TIR)^1} - \frac{107.76}{(1+TIR)^2} - \frac{107.76}{(1+TIR)^3} - \frac{107.76}{(1+TIR)^4} - \frac{107.76}{(1+TIR)^{5.03}} - \frac{107.76}{(1+TIR)^6} - \dots$$

$$\dots - \frac{107.76}{(1+TIR)^7} - \frac{107.76}{(1+TIR)^8} - \frac{107.76}{(1+TIR)^9} - \frac{107.76}{(1+TIR)^{10}} - \frac{107.76}{(1+TIR)^{11.03}} - \frac{107.76}{(1+TIR)^{12.03}} = 0$$

$TIR = 4.19\%$

**TABLA N° 05**

**TASA EFECTIVA MENSUAL (TEM) Y**

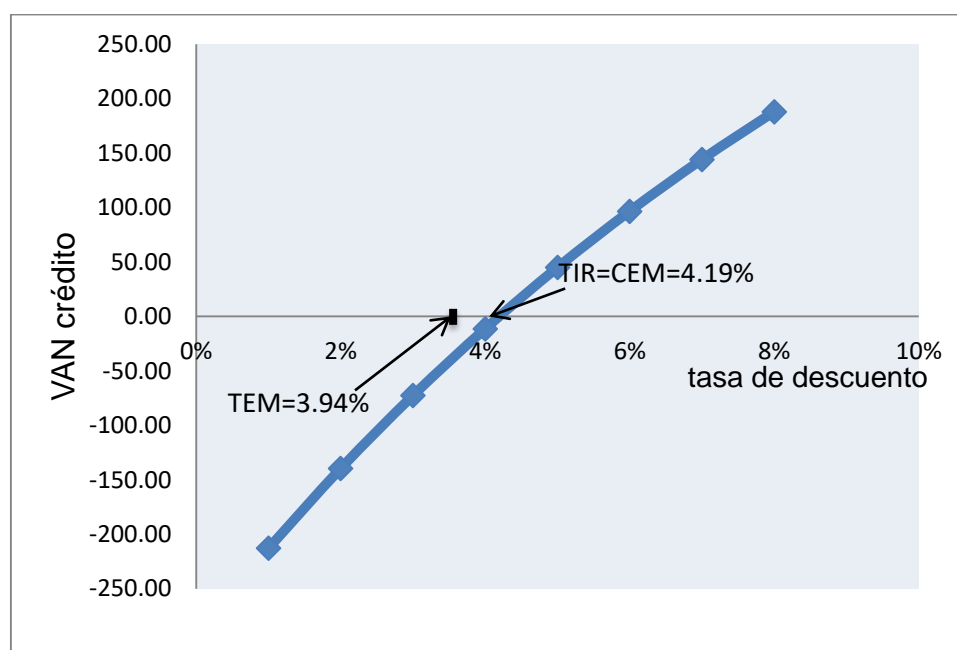
**COSTO EFECTIVO MENSUAL (CEM) DE “CHASQUI EFECTIVO”**

										TIR = 4.19%	
N° Cuota	Fecha	Días	Mes acum.	Saldo deuda	Amortización	Interés	Seguro Desgrav.	Seguro Multirriesgo	Cuota	Flujo de Caja	VAN=0 Final del formulario
0	4/08/2011			1000						1000	1000
1	3/09/2011	1	1	933.76	66.24	39.4	1.5	0.62	107.76	-107.76	-103.43
2	3/10/2011	1	2	864.81	68.95	36.79	1.4	0.62	107.76	-107.76	-99.27
3	2/11/2011	1	3	793.03	71.77	34.07	1.3	0.62	107.76	-107.76	-95.28
4	2/12/2011	1	4	718.33	74.71	31.25	1.19	0.62	107.76	-107.76	-91.45
5	2/01/2012	1.03	5.03	641.58	76.74	29.27	1.11	0.64	107.76	-107.76	-87.65
6	31/01/2012	0.97	6	559.77	81.81	24.42	0.93	0.6	107.76	-107.76	-84.24
7	1/03/2012	1	7	475.52	84.25	22.06	0.84	0.62	107.76	-107.76	-80.85
8	31/03/2012	1	8	387.83	87.69	18.74	0.71	0.62	107.76	-107.76	-77.6
9	30/04/2012	1	9	296.55	91.28	15.28	0.58	0.62	107.76	-107.76	-74.48
10	30/05/2012	1	10	201.53	95.01	11.68	0.44	0.62	107.76	-107.76	-71.49
11	30/06/2012	1.03	11.03	102.93	98.6	8.21	0.31	0.64	107.76	-107.76	-68.52
12	30/07/2012	1	12.03	0	102.93	4.06	0.15	0.62	107.76	-107.76	-65.76
										VAN = 0.00	

Este resultado significa que el verdadero costo efectivo del crédito de S/. 1000 a un plazo de 12 meses es de 4.19% mensual, sin duda es un costo que está por encima de los créditos a microempresas que bordean el 3.5% mensual en el mercado local, mientras el costo efectivo mensual de crédito es de 4.19% (véase Tabla N° 05) . Es probable, que los clientes de “Chasqui Efectivo” no perciban esta diferencia y solo se dejan llevar por sus impulsos generándose un tipo denominado “crédito impulsivo”.

Adicionalmente, en la Figura N° 14 se puede representar el perfil del crédito siendo la curva de crédito con pendiente positiva<sup>15</sup>. La idea es que existe una diferencia de 0.25% entre la tasa de interés efectiva mensual (TEM) y el costo efectivo mensual (CEM), en todo caso se requiere una mayor transparencia por parte de Mibanco para que los clientes de “Chasqui Efectivo” perciban el verdadero costo efectivo del crédito.

**FIGURA N° 14**  
**COSTO EFECTIVO MENSUAL (CEM) DEL CRÉDITO “CHASQUI**  
**EFFECTIVO”**



Fuente: Elaboración propia

**c. Poca voluntad de pago y capacidad de pago.**

<sup>15</sup> Cabe recordar, el gráfico en el caso de un flujo de caja convencional de un proyecto de inversión la pendiente es negativa, el VAN es una función decreciente de la tasa de descuento. Sin embargo, para el caso de proyectos de crédito es de pendiente positiva.

Para cancelar una deuda tiene que existir dos condiciones: voluntad de pago y capacidad de pago. Al respecto existen dos casos no concurrentes: el primero cuando un cliente puede tener voluntad de pago pero no capacidad de pago – es decir no cuenta con dinero para cancelar la deuda. Posiblemente este caso predomina en el crédito “Chasqui Efectivo”, las causas anteriores son concurrentes y refuerzan la hipótesis de que el alto costo del crédito limita la cancelación de la deuda.

El segundo caso se presenta cuando el prestatario tiene efectivo para cancelar la deuda pero no desea hacerlo, es decir, no tiene voluntad de honrar la obligación, esto ocurre típicamente cuando el cliente no ha comprometido garantías colaterales a la entidad financiera. En efecto en el caso de “Chasqui Efectivo” no hay documentos que comprometan algún embargo en caso de incumplimiento del contrato de crédito, no se descarta la hipótesis de que algunos clientes aprovechen esta situación de exigencia de requisitos mínimos.

#### **d. Limitada cultura de crédito de “Chasqui Efectivo”**

Desafortunadamente la mayoría de las personas no llegan a tomar un curso formal de la cultura de crédito. Concretamente, la cultura de crédito se refiere a la necesidad de tener conocimientos básicos por ejemplo sobre el manejo de información de un crédito, cómo invertir sus ahorros, cómo conseguir financiamiento a un menor costo, apalancamiento financiero, etc.

Sin duda, la limitada cultura crediticia por parte de los clientes, en términos de manejo de información genera fallas de mercado consecuentemente todo esto produce ineficiencias en la asignación de créditos, por lo que se requiere desarrollar un esfuerzo de promoción de cultura de crédito.

Así, es evidente en el caso de “Chasqui Efectivo” los clientes muy poco o casi nada realizan preguntas al asesor de negocios sobre las condiciones del contrato de crédito, en muchas ocasiones sólo se limitan a firmar los documentos y formatos que se les entrega. De acuerdo a los reglamentos vigentes de la SBS los clientes tienen derecho a pedir explicación sobre las condiciones del contrato de crédito.

En todo caso, los clientes de “Chasqui Efectivo” de Mibanco aparentemente percibieron al momento de solicitar crédito les sería muy beneficioso sin importar los riesgos que implica una deuda, además estos resultados respaldan la hipótesis de que la deuda chasqui genera un apalancamiento financiero muy limitado.

Así, en muchos casos los clientes de chasqui efectivo al parecer se vieron tentados y tomaron el crédito sin haber por lo menos identificado claramente los objetivos financieros del crédito.

Antes de solicitar un crédito el cliente debe cotizar y comparar los costos y beneficios que otorga el crédito, para determinar cuál se adecúa a sus necesidades. También es importante saber cuándo y cuánto solicitar. En otros

términos, es bueno realizar un planeamiento financiero, evaluar si endeudarse le generará el valor esperado, no dejarse de llevar por los créditos impulsivos y la invasión de la publicidad. Así, el crédito “Chasqui Efectivo” fue un producto nuevo e innovador de Mibanco, los resultados no fueron muy alentadores en términos de calidad de cartera.

El problema es que los analistas de crédito de las entidades financieras venden y defienden su producto financiero señalando que las tasas y los costos de crédito que aplican son menores al resto de las entidades financieras, sin serlo necesariamente en muchas ocasiones. En Mibanco, no es una excepción señalar que los asesores de negocio venden con la mejor estrategia de marketing la cartera de productos que dispone ésta entidad financiera.

Por otra parte, los potenciales clientes de Mibanco al parecer en su mayoría no sabían con certeza sí el crédito chasqui efectivo era la de menor costo, porque no manejaban los términos financieros como saber convertir una tasa efectiva anual (TEA) a una tasa efectiva mensual (TEM) o diferenciar la tasa efectiva del costo efectivo del crédito.

En efecto, el cliente debe asegurarse de que cuenta con la información necesaria para decidir sobre la contratación del crédito. Informarse en los propios bancos sobre las características del producto o servicio que desea contratar.

En muchas ocasiones al cliente sólo le preocupaba conseguir los requisitos que exige la entidad financiera, en el caso particular de chasqui efectivo las



exigencias eran mínimos por ser los créditos en montos reducidos. Los requisitos fueron:

- Edad mínima de 18 años y máximo de 69 años.
- Negocio propio con 9 meses de funcionamiento y 12 meses para personas jurídicas.
- Constancia del mercado o asociación de comerciante.
- Si el negocio funciona en la casa, adjuntar documentos de propiedad.
- DNI del titular.
- No tener deudas con otras entidades financieras.
- Importante: No es necesario demostrar ingresos.

Se sabe que el cliente debe prestar especial atención a las tasas de interés informadas, cotizar las tasas de interés de los bancos ya que éstas varían incluso diariamente. Sin embargo, en el caso de “Chasqui Efectivo” había una sola tasa de interés y un solo costo efectivo de crédito, lo que el cliente debió por lo menos es saber comparar y diferenciar entre las distintas alternativas de crédito que ofrecía el mercado local.

Los promotores y asesores de negocio de mi Mibanco en forma permanente realizan actividades de asesoría con relación a las tasas de interés, condiciones de crédito y asesoría sobre el negocio. Sin embargo, al parecer para los clientes no les es fácil entender los términos técnicos.

Adicionalmente en el caso de dudas acerca de las características o condiciones del crédito que desea contratar, se sugiere solicitar a Mibanco una explicación detallada, incluyendo los efectos que tendrán para el cliente los

documentos que deberá firmar, especialmente respecto de los compromisos que asumirá.

Obviamente, el crédito es una herramienta financiera que debe ser usado con cuidado, sólo cuando se necesita dinero prestado a fin de conseguir los objetivos del negocio o de la microempresa.

Usar el crédito sin un presupuesto planificado como base para tomar las decisiones financieras puede convertirse rápidamente en una acumulación de deuda o sobreendeudamiento con intereses altos. Además, la mejor práctica es no solicitar de varias fuentes de crédito. En efecto, en el caso de la cartera “Chasqui Efectivo” uno de los requisitos fue, que el cliente no tenga deuda con otras entidades financieras.

Los asesores de Mibanco, permanentemente verifican sobre la situación del cliente en el sistema financiero, en Infocorp las entidades financieras pueden ver cuántos tipos de créditos ha solicitado el cliente y cuánto se le ha otorgado (esto significa cuánta deuda acumulada tiene). Sin embargo, el procedimiento descrito no garantiza la calidad de la cartera de Chasqui Efectivo.

**e. Alta Informalidad de las microempresas y una demanda limitada de los productos.**

Las unidades económicas dedicadas a actividades en pequeña escala denominadas microempresas comparten casi siempre las mismas

características y padecen los mismos problemas. No es una excepción, afirmar que estas unidades económicas pertenecen al sector informal de la economía, operan al margen de la ley, típicamente no otorgan beneficios sociales a sus trabajadores, no cuentan con licencia de funcionamiento, etc.

Sin duda, los prestatarios de la cartera de “Chasqui Efectivo” fueron negocios de pequeña escala, pertenecían en su mayoría al sector informal de la economía y enfrentaban una demanda de mercado muy limitada, posiblemente estas situaciones han contribuido a un mayor riesgo crediticio, por consiguiente poniendo en riesgo el pago de la deuda a Mibanco.

**f. ¿Es deficiente la evaluación de créditos del producto “Chasqui Efectivo”?**

Como en toda entidad financiera, es responsabilidad del analista de créditos garantizar una eficiente evaluación de riesgo. Así, los asesores de negocio de Mibanco tienen que seguir los procesos o protocolos desde el inicio hasta el final, buscando evitar la mora, el análisis del negocio basado en las expectativas de crecimiento y debe impedir los créditos con fines de especulación.

Sin duda, los analistas o asesores no deben tener tentación de incrementar la cartera sacrificando la calidad de la cartera, todo ello se debe garantizar con la estricta implementación de la tecnología crediticia. Al consultarse a los asesores de la cartera “Chasqui Efectivo” reconocen que la aplicación de los mecanismos y procedimientos fue en forma correcta y estricta. No obstante, que

el diseño de los procedimientos<sup>16</sup> a seguir pudo haber tenido limitaciones en su implementación. En todo caso se descarta la posibilidad de que la evaluación de créditos por parte de los asesores tenga deficiencias.

---

<sup>16</sup> Cabe recordar que el proceso a seguir para otorgar crédito se le denomina tecnología de crédito.

## CONCLUSIONES.

- El índice de morosidad del producto “Chasqui Efectivo” durante el período de estudio superó más del 50%, los prestatarios con mayor riesgo crediticio fueron: los jóvenes a diferencia de los adultos, los clientes sin compromiso familiar y los deudores varones.
- Los prestatarios de “Chasqui Efectivo” se caracterizaban por poseer negocios en pequeña escala y por tener negocios informales, por consiguiente han sido considerados clientes con un mayor riesgo crediticio consecuentemente se les aplicó un alto costo efectivo del crédito y ésta a su vez ha ocasionado un mayor riesgo crediticio, generándose un círculo vicioso, es decir, ocasionándose un mayor índice de morosidad.
- La tasa de interés efectiva anual (TEA) fue de 59% y el costo efectivo anual (CEA) de 63.65% calculada con la metodología de la TIR, por otro lado la tasa efectiva mensual fue de 3.94% y el costo efectivo mensual de 4.19%, sin duda fue un costo que estuvo por encima de los créditos a microempresas que bordeaban el 3.5% mensual en el mercado local.
- Los prestatarios de “Chasqui Efectivo” desafortunadamente en su mayoría no llegaban a tomar un curso formal de la cultura de crédito, este desconocimiento o asimetría de información contribuyó a una mayor dificultad en el pago de la deuda.
- La informalidad de las microempresas asociado a la limitada demanda de

mercado también ha contribuido a un mayor riesgo crediticio y por consiguiente a un mayor índice de morosidad.

- Se descarta fallas en la evaluación de créditos para determinar la voluntad y la capacidad de pago en el producto “Chasqui Efectivo”, cabe recordar que se contaba de una tecnología de crédito apropiada.

## RECOMENDACIONES

### Para mi Mibanco:

- Los asesores de negocio deben detectar aquellos créditos con riesgos superiores a lo normal para hacerles seguimiento más minucioso. Realizar estudios sectoriales de mercado para determinar los otros tipos de riesgo.
- Reducir la tasa de interés efectiva y por consiguiente el costo efectivo del crédito exigiendo a Mibanco más eficiencia en el manejo de los costos de operación de modo que el riesgo crediticio sea menor al de otros productos crediticios.
- Es muy importante mantener al personal con capacitación constante sobre las tendencias de las economías en el país y tener constante capacitación en el tema de finanzas y decisiones financieras, complementariamente es importante que cada mercado debe contar con estudios de mercado.

### Para el cliente:

- El cliente debe asegurarse de que cuenta con la información necesaria para decidir sobre la contratación del crédito "Chasqui Efectivo". No solicitar crédito sin previamente elaborado el plan de endeudamiento y el estudio de mercado.
- Informarse en Mibanco sobre las características del producto o servicio que desea contratar. Mínimamente el cliente debe construir el flujo de caja del

préstamo y calcular el verdadero costo efectivo del crédito mediante la metodología de la TIR con la herramienta Solver - Excel.

**Para el Estado:**

- Promover políticas de inclusión a la formalidad de las microempresas y dotar de condiciones de acceso al mercado. Flexibilizar algunas limitaciones para acceder a la formalidad.
- Incentivar el ingreso de nuevas entidades financieras para lograr una mayor competencia en el mercado de créditos y por ende una reducción de la tasa de interés y el costo efectivo del crédito.



## BIBLIOGRAFÍA

- Aguilar, Manglio (2004) “El Financiamiento, de las Micro y Pequeñas Empresas en Puno”: Un Análisis Empírico de la Demanda de Créditos, Lima: CIES.
- Alegre O. Cesar y J. Aguilar (1992) “*Impacto del crédito en microempresas urbanas: El caso del Cono Norte de Lima Metropolitana*” Alternativa Centro de Investigación Social y Educación Popular. - Lima.
- Bose Pinaki (1998) “*Formal-Informal sector interaction in rural credit market*”. Journal of Development Economics. Vol 22.
- Chacaltana Juan J. (2001) “*Políticas Publicas y Empleo en las Pequeñas y Microempresas en el Perú*” SEED – OIT.
- De Brun J.; N. Gandelman; y E. Barbieri (2002) “*Investment Equations and Financial Restrictions at Firm Level: The Case of Uruguay*” Inter-American Development Bank. Research Network Working paper # R-462
- Diagne A. And Séller M. (2001). “*Access to credit and its impact on welfare in Malawi*”. International Food Policy Research Institute. Report. N° 116.  
<http://www.ifpri.org/pubs>.
- Dunn, E. (1999) “*Microfinance Clients in Lima, Perú: Baseline Report for AIMS Core Impact Assessment*”, reporte del proyecto Assessing Impact of Microenterprise Services (AIMS), USAID. Washington D.C.: Management Systems International.
- Figuroa Adolfo (1973) “*Algunas Notas sobre la Teoría de la Producción*”. Lima, CESEPA, Serie Ensayos Teóricos, N° 1.
- Galindo A. y F. Schiantarelli (2002) “*Credit Constraints in Latin America: An Overview of the Micro Evidence*”, Boston Collegue Working Papers in Economics 537, Boston Collegue Department of Economics.

- González, C.; F. Prado y T. Miller (2002) *“El reto de las Microfinanzas en América Latina: La visión actual”* Corporación Andina de Fomento. Venezuela.
- León Janina (1991) *“Las Microempresas Familiares Urbanas de Lima”* tesis de Maestría. Pontificia Universidad Católica del Perú.
- León J. y M. Schreiner.(1998). *“Financiamiento para las Micro y Pequeñas empresas: Algunas líneas de acción”*. Revista Economía PUCP. Vol XXI N° 41.
- León J. y R. Cermeño (1990) *“Las interrelaciones entre los sectores formal e informal en Lima Metropolitana : el caso de la industria”* en Pobreza urbana: interrelaciones económicas y marginalidad religiosa / editado por Marcel Valcárcel Carnero -- Lima : PUCP.
- Monge-Naranjo A. y L. Hall (2002) *“Access to Credit and The Effect of Credit Constraints on Costa Rica Manufacturing Firms”*. Inter-American Development Bank. Research Network Working paper # R-471
- Portocarrero M. Felipe (2003) *“Microfinanzas en el Perú” Experiencias y Perspectivas*. Universidad del Pacifico. Centro de Investigación.
- Portocarrero, F.; C. Trivelli y J. Alavarado (2002). *“Microrédito en el Perú: Quiénes piden, quiénes dan”*. Lima: CIES.
- Robinson, M. S. (2001) *“The Microfinance Revolution: Sustainable Finance for the Poor”* The World Bank, Washington, D.C.
- Román, E. (2003) *“Acceso al crédito bancario de las microempresas chilenas: lecciones de la década de los noventa”*. Comisión Económica para América Latina y el Caribe . CEPAL.
- Ross Stephen, Westerfield Randolph y Jaffe Jeffrey (2000) *“Finanzas Corporativas”* McGraw-Hill.

- Superintendencia de Banca y Seguros y AFP (varios años). *Memoria Anual*. Varios números. Lima: SBS.
- Stiglitz J. y A. Weiss.(1981). “*Credit Rationing in markets with Imperfect Information*”. American Economic Review, Vol 75 N° 3.  
<http://www.usaidmicro.org/pdfs/aims/overview.pdf>.
- Streb J., J. Bolzico, P. Druck, A. Henke, J. Rutman, and W. Sosa (2002) “*Bank relationships: effects on the availability and marginal cost of credit for firms in Argentina*”. CEMA Working Papers N° 216, Universidad del CEMA.
- Távora Martín, José I. (1993) “*Mitos de la pequeña industria y sistemas de cooperación empresarial en el Perú*” Lima : DESCO.
- Triveli Carolina, Portocarrero F, Byrne G, Torero M, Field E., Aguilar G., Camargo G., Tarazona A., Galarza F., Alvarado J., Venero H., Yancari J.(2004) “*Mercado y gestión del microcrédito en el Perú*” Diagnostico y Propuesta N° 12. Consorcio de Investigación Económica y Social (CIES).
- Valdivia Martín y Silva Juan Pablo (1997) “*Acceso al Crédito en las Economías Rurales: Diferencias entre el sector Formal e Informal en el Perú*” . En Efraín Gonzales de Olarte, Efraín, Bruno Revesz y Mario Tapia (eds). Perú. El problema agrario en debate. SEPIA VI. Lima, Gráficos.
- Villarán Fernando (1998) “*Riqueza popular: Pasión y Gloria de la Pequeña Empresa*”, Congreso del Perú. Lima - Perú. 379 p.
- Zeller, M. Y R. L. Meyer, eds (2002). “*The Triangle of Microfinance: Financial Sustainability, Outreach, and Impact*”. Baltimore - Londres: Jhons Hopkins University Press-International Food Policy Research Institute.

