



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



**“EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN CREDITICIA Y SU
INFLUENCIA EN LA MOROSIDAD DE LA FINANCIERA
MIBANCO - AGENCIA PUNO, PERIODOS 2014 – 2018”**

TESIS

PRESENTADA POR:

Bach. VANESA ESTEFANY JALLO FLORES

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

CONTADOR PÚBLICO

PUNO – PERÚ

2020



DEDICATORIA

Le dedico primeramente mi trabajo a Dios de igual forma, a mis Padres, a quienes le debo toda mi vida, les agradezco el cariño, comprensión y apoyo incondicional tanto moral como económicamente, quienes han sabido estar conmigo en todo momento apoyándome y compartiendo sus conocimientos lo cual me ha ayudado a salir adelante buscando siempre el mejor camino.



AGRADECIMIENTOS

A todas las personas que de uno u otro modo colaboraron en la realización de este trabajo y a los docentes de la Facultad de Ciencias de Ciencias Contables y Administrativas, de la Escuela Profesional de Ciencias Contables, quienes con esfuerzo, dedicación, conocimiento, experiencia, paciencia y motivación aportaron a mi formación profesional.

A la Universidad Nacional del Altiplano, por darme la oportunidad de estudiar y desarrollarme profesionalmente.

Al Director y los Jurados, quienes supieron darme las orientaciones pertinentes para desarrollar, con satisfacción el presente trabajo de investigación.



ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTOS	
ÍNDICE GENERAL	
ÍNDICE DE FIGURAS	
ÍNDICE DE TABLAS	
ÍNDICE DE ACRÓNIMOS	
RESUMEN	12
ABSTRACT.....	13
CAPÍTULO I	
INTRODUCCIÓN	
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	16
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	18
1.2.1. Problema General	18
1.2.2. Problemas Específicos.....	18
1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	19
1.3.1. Hipótesis General	19
1.3.2. Hipótesis Específicas.....	19
1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO.....	19
1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	20
1.5.1. Objetivo General	20
1.5.2. Objetivos Específicos	20
CAPÍTULO II	
REVISIÓN DE LITERATURA	
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	21
2.2. MARCO TEÓRICO	28
2.3. MARCO CONCEPTUAL	71



CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

1.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO.....	80
1.2. POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO	83
1.3. VARIABLES	85
1.4. TIPO DE INVESTIGACIÓN	85
1.5. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	86
1.6. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN.....	86
1.7. TÉCNICAS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	87
1.8. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS....	87

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS.....	88
4.2. DISCUSIÓN	130
V. CONCLUSIONES.....	135
VI. RECOMENDACIONES	137
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	139
ANEXOS.....	144

TEMA: Evaluación de Gestión de Créditos y Cartera Morosa.

ÁREA: Finanzas.

FECHA DE SUSTENTACIÓN: 16 DE DICIEMBRE DEL 2020



ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1: Evolución de créditos directos y depósitos de la Financiera Mibanco - Agencia Puno (cifras expresadas en miles de soles).	89
Figura 2: Evolución de créditos directos por tipo de crédito de la Financiera Mibanco (cifras expresadas en porcentajes).	92
Figura 3: Nivel de flexibilidad de la valuación del crédito, durante los años 2014 – 2018.	93
Figura 4: Cumplimiento de la evaluación crediticia por tipo de crédito, periodos 2014 - 2018.....	95
Figura 5: Verificación del expediente, durante los años 2014 – 2018.	96
Figura 6: Cumplimiento de las políticas y procedimientos de créditos, durante los años 2014 – 2018.....	97
Figura 7: Análisis del cumplimiento de políticas y procedimientos para el otorgamiento de créditos, durante los años 2014, 2015, 2016, 2017 y 2018.	99
Figura 8: Seguimiento y control, durante los años 2014 – 2018.	101
Figura 9: Capacitaciones sobre el otorgamiento de créditos, durante los años 2014 – 2018.....	102
Figura 10: Consolidado de la Gestión Crediticia en Compartamos Financiera Mibanco en la Agencia Puno, Periodos 2014 – 2018.	104
Figura 11: Tipos de crédito.....	105
Figura 12: Tasas de interés.	107
Figura 13: Motivos por los que el cliente se demora en pagar sus cuotas de crédito..	108
Figura 14: Préstamos en otras entidades Financieras.	109



Figura 15: Factor de atraso en los pagos de sus cuotas (según reporte del analista, motivos).....	111
Figura 16: Evolución de índice de morosidad (cifras expresadas en porcentajes).....	112
Figura 17: Evolución de índice de morosidad por tipo de crédito (cifras expresadas en porcentajes).....	113
Figura 18: Evaluación del crédito*Morosidad	114
Figura 19: Evolución del índice de morosidad de la Financiera Mibanco – Agencia Puno y del sistema de las Agencias Mibanco existentes en la Región de Puno.	116
Figura 20: Evolución del índice de morosidad de la Financiera Mibanco – Agencia Puno y otras Financieras y CMAC existentes en la Región de Puno.	117



ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1: Operacionalización de las variables.	85
Tabla 2: Evolución de créditos directos y depósitos del sistema de la Financiera Mibanco de las 4 Agencias de la Ciudad de Puno (cifras expresadas en miles de soles).	88
Tabla 3: Evolución de créditos directos y depósitos de la Financiera Mibanco – Agencia Puno en la Ciudad de Puno (cifras expresadas en miles de soles).	88
Tabla 4: Créditos Directos otorgados por tipo de crédito de la Financiera Mibanco - Agencia Puno (cifras expresadas en números).....	90
Tabla 5: Créditos Directos otorgados por tipo de crédito de la Financiera Mibanco - Agencia Puno (cifras expresadas en miles de soles).....	90
Tabla 6: Créditos Directos otorgados por tipo de crédito de la Financiera Mibanco - Agencia Puno (cifras expresadas en porcentajes).	91
Tabla 7: Nivel de flexibilidad de la evaluación crediticia que se ha realizado durante los años 2014, 2015, 2016, 2017 y 2018, para el otorgamiento de créditos.	93
Tabla 8: Cumplimiento de la evaluación crediticia a los clientes por tipo de crédito, periodos 2014 - 2018.....	94
Tabla 9: Verificación del expediente de crédito, completos y correctos, durante los años 2014, 2015, 2016, 2017 y 2018.....	96
Tabla 10: Cumplimiento de los trabajadores con las políticas y procedimientos de créditos, durante los años 2014, 2015, 2016, 2017 y 2018.....	97
Tabla 11: Análisis del cumplimiento de políticas y procedimientos para el otorgamiento de créditos (Tipo de crédito), periodos 2014 – 2018, (expresadas en números).	99



Tabla 12: Análisis del cumplimiento de políticas y procedimientos para el otorgamiento de créditos, durante los años 2014, 2015, 2016, 2017 y 2018, (expresadas en porcentajes).	99
Tabla 13: Seguimiento y control adecuado del cumplimiento de la obligación de los créditos, durante los años 2014, 2015, 2016, 2017 y 2018.....	101
Tabla 14: Capacitaciones sobre el otorgamiento de créditos, durante los años 2014, 2015, 2016, 2017 y 2018.....	102
Tabla 15: Consolidado de la Gestión Crediticia en Compartamos Financiera Mibanco en la Agencia Puno, Periodos 2014 – 2018.	103
Tabla 16: Tipos de créditos que ofrece la Financiera Mibanco – Agencia Puno.	105
Tabla 17: Tasas de interés que ofrece la Financiera Mibanco – Agencia Puno.	106
Tabla 18: Motivos por los que el cliente se demora en pagar sus cuotas de crédito. ..	108
Tabla 19: Otros prestamos además de la Financiera Mibanco – Agencia Puno.....	109
Tabla 20: Factor de atraso en los pagos de sus cuotas (según reporte del analista, motivos).	110
Tabla 21: Evolución de índice de la cartera morosa (cifras expresadas en porcentajes).	111
Tabla 22: Evolución de índice de morosidad por tipo de crédito (cifras expresadas en porcentajes).	113
Tabla 23: Comparación Interna de la evolución del índice de morosidad de la Financiera Mibanco – Agencia Puno y del sistema de las Agencias Mibanco existentes en la Región de Puno (Expresada en porcentajes).	115
Tabla 24: Comparación Externa de la evolución del índice de morosidad de la Financiera Mibanco – Agencia Puno y otras Financieras y CMAC existentes en la Región de Puno (Expresada en porcentajes).	117



Tabla 25: Prueba de hipótesis con Rho Spearman.....	127
Tabla 26: Hipótesis Especifica 1 con prueba de chi – cuadrado.	128
Tabla 27: Prueba de hipótesis con Rho Spearman.....	129
Tabla 28: Hipótesis Especifica 2 con prueba de chi – cuadrado.	129



ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

A&A	: Apoyo & Asociados
BCRP	: Banco Central de Reserva del Perú
CPP	: Cliente potencialmente en perdida
MYPES	: Medianas y Pequeñas Empresas
SBS	: Superintendencia de Banca, Seguros y AFP
SF	: Sistema Financiero
TAMN	: Tasa de interés activa en moneda nacional



RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado “Evaluación de la gestión crediticia y su influencia en la morosidad de la Financiera Mibanco - Agencia Puno, periodos 2014 – 2018”, la morosidad de dicha institución se ha incrementado en los últimos años, especialmente en el sector micro y pequeña empresa, se observó que uno de los factores es la mala evaluación crediticia dado que estas se han flexibilizado. Tuvo como objetivo general evaluar la gestión crediticia en el otorgamiento de crédito en la morosidad de la Financiera Mibanco A. Puno. Es una investigación con enfoque cuantitativo, proceso deductivo, tipo de investigación descriptivo y diseño de investigación no experimental, las técnicas de recolección de datos son la evaluación a los expedientes de crédito, técnicas de procesamiento de datos y observación, que permitieron analizar la documentación existente referido al otorgamiento de créditos, la muestra utilizada es de 27 analistas por año y 380 expedientes, periodos 2014 – 2018. Como resultado de la investigación se pudo demostrar el inadecuado y bajo nivel de importancia por parte de los analistas al momento de cumplir con las políticas y procedimientos de créditos, muestra una tendencia creciente, específicamente en los tres primeros años analizados, esto debido al incremento de créditos flexibles, así como también a la alta cartera vencida el cual ocasiona problemas de morosidad. Pudiéndose llegar a la conclusión que la deficiente gestión crediticia se da por proceder incorrectamente con las etapas para el otorgamiento de crédito, no se lleva a cabo una correcta evaluación crediticia, donde del 100% de los clientes solo el 59% de créditos otorgados cumplen con los parámetros de las políticas de crédito y el 41% incumplieron los parámetros de créditos, por lo tanto, se concluye que las evaluaciones crediticias durante los últimos cinco años para el otorgamiento de sus créditos fue de manera flexible.

Palabras Clave: Análisis, Evaluación Crediticia, Gestión, Morosidad.



ABSTRACT

The present research work entitled "Evaluation of credit management and its influence on the delinquency of Financiera Mibanco - Agencia Puno, periods 2014 - 2018", the delinquency of said institution has increased in recent years, especially in the micro sector and small businesses, it was observed that one of the factors is the bad credit evaluation since these have been made more flexible. Its general objective was to evaluate the credit management in the granting of credit in the delinquency of Financiera Mibanco A. Puno. It is a research with a quantitative approach, deductive process, descriptive type of research and non-experimental research design, the data collection techniques are the evaluation of credit files, data processing techniques and observation, which allowed to analyze the existing documentation Regarding the granting of loans, the sample used is 27 analysts per year and 380 files, periods 2014 - 2018. As a result of the investigation, it was possible to demonstrate the inadequate and low level of importance on the part of the analysts when complying with the Credit policies and procedures shows a growing trend, specifically in the first three years analyzed, this due to the increase in flexible credits, as well as the high overdue portfolio which causes delinquency problems. Being able to reach the conclusion that the deficient credit management is given by proceeding incorrectly with the stages for granting credit, a correct credit evaluation is not carried out, where from 100% of the clients only 59% of the loans granted comply with the parameters of the credit policies and 41% did not comply with the credit parameters, therefore, it is concluded that the credit evaluations during the last five years for the granting of their credits were flexible.

keywords: Analysis, Credit Evaluation, Management, Delinquency.



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

El Sistema Financiero Peruano, desempeña un rol fundamental en el funcionamiento de la economía nacional, si se entiende que a través de él se regula la canalización de recursos financieros para que fluyan eficientemente desde los agentes superavitarios a los deficitarios permitiendo que se aprovechen las oportunidades de negocio y de consumo.

Durante el período de estudio se produjo un crecimiento de las actividades financieras en el país, ya que las captaciones y colocaciones bancarias se han incrementado, a pesar de la crisis financiera internacional desatada en septiembre del 2008 y la desaceleración económica que el Perú viene atravesando desde el año 2011.

Sin embargo, también se han elevado las tasas de morosidad en casi todas las empresas del sistema financiero peruano, debido a que ingresaron en nichos de mercado que no conocían en su totalidad, asumiendo mayor riesgo de crédito.

Esta situación ha hecho que se ponga especial interés en el tema de la morosidad, sobre todo de las Financieras y Cajas Municipales de Ahorro y Crédito, que se han convertido en fuente principal de financiamiento de los pequeños y microempresarios.

La importancia de los créditos y préstamos para la economía de un país es grande, ya que, gracias a ellos, las personas y las empresas pueden tener acceso a recursos que, de otra forma, serían difíciles de obtener.

Los créditos que otorgan las entidades financieras incentivan el consumo de las personas al disponer de mayores ingresos; de esta forma, activan el sistema productivo



del país. Las empresas, a través de los créditos que les ofrecen las distintas entidades financieras, pueden realizar proyectos e inversiones que les permitan mejorar su producción e ingresos.

El riesgo de crédito es el tipo de riesgo más importante al que debe hacer frente cualquier entidad financiera. Un indicador del riesgo crediticio es el índice de morosidad de la entidad, es decir, la proporción de su cartera que se encuentra en calidad de incumplimiento.

Una elevada cartera morosa constituye un serio problema que compromete la viabilidad de largo plazo de la institución y finalmente del propio sistema, es por esto que el presente trabajo de investigación lleva como título “Evaluación de la Gestión Crediticia y su influencia en la Morosidad de la Financiera Mibanco – Agencia Puno, periodos 2014 – 2018”, y cuenta con la siguiente estructura:

CAPÍTULO I, se refiere la introducción, el problema de investigación, planteamiento del problema, en donde se dan a conocer la formulación del problema general y las específicas, hipótesis de investigación y los objetivos de investigación.

CAPÍTULO II, encontraremos el marco teórico en el que se desarrollan los principales temas acerca de gestión crediticia y la morosidad, colocaciones de créditos, el riesgo crediticio y el establecimiento de los factores más importantes de la morosidad de los clientes de la Financiera Mibanco a través de la revisión de la literatura encontrada.

CAPÍTULO III, se refiere a la estrategia utilizada en la investigación; es decir, a los métodos, técnicas y procedimientos utilizados, define, a la población y la muestra investigada, técnicas e instrumentos de investigación y procesamiento de los datos.



CAPÍTULO IV, se refiere a los resultados y discusión de la investigación; se exponen parte por parte los resultados de investigación, discusión, contrastación de hipótesis, se presentan las tablas estadísticas correspondientes.

Al final de la investigación se dan a conocer las conclusiones, las recomendaciones y las referencias bibliográficas. Así mismo, se incluye los instrumentos de investigación.

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El sistema financiero juega un rol fundamental en el funcionamiento de la economía. Las entidades financieras buscan y otorgan créditos a corto y largo plazo, permitiendo que sus clientes aprovechen las oportunidades de negocios y de consumo, Por tanto el tema resulta ser sencillo tal como se afirma, sin embargo se vuelve complejo, cuando el cliente no efectúa sus obligaciones en el tiempo oportuno, y por ende causa dificultades en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de dichas entidades ya que estos objetivos estratégicos son los que permite establecer claramente la misión, objetivos a largo plazo y tácticas que la alta dirección de una organización se compromete a lograr involucrando a todo el personal de las entidades financieras.

Toda actividad empresarial o financiera, se maneja bajo políticas, normas que orientan la diversidad de actividades, el crédito es un proceso ordenado de pasos y procedimientos interconectados al desenvolvimiento económico y financiero, se necesita de políticas para que dichas actividades actúen sobre objetivos específicos. Estas políticas marcarán las pautas para el logro de estos objetivos, a los cuales se debe llegar a una buena administración efectiva del crédito.



Muchos de los problemas de las instituciones financieras empiezan con los créditos mal otorgados, que en el tiempo se convierten en problemas de cobranza, y en consecuencia en un problema de rentabilidad que se profundiza al tomar en cuenta que la entidad regulada tiene que incrementar sus provisiones por los créditos impagos, lo que repercute inmediatamente en las utilidades de la empresa. Por tanto, es necesario que las entidades financieras realicen un estudio metódico a los clientes antes de otorgar el crédito financiero para evitar la morosidad.

Mibanco es una institución financiera de derecho privado, ha venido desarrollando sus actividades desde el año 2014. En la actualidad se está presente en la costa, sierra y oriente del país, con 76 agencias, 31 oficinas informativas y más de 100 cajeros corresponsales, por lo que resulta indiscutible e innegable no sólo el crecimiento de los clientes, sino también el de la institución.

Por otro lado, Mibanco ha presentado tendencia creciente en su morosidad en el año 2016 por diversas razones o factores.

La morosidad de dicha institución se ha incrementado en los últimos períodos, especialmente en el sector micro y pequeña empresa, para poder describir los factores de morosidad, se debe fijar la atención en el incremento de los créditos otorgados por las entidades micro financieras.

Es por ello que surge el presente tema de investigación en la cual permitirá Analizar cómo incide la gestión crediticia en el otorgamiento de crédito en la morosidad de la Financiera Mibanco - Agencia Puno, es por ello que para la correcta aplicación de dicha evaluación es necesario que el analista de créditos realice de manera adecuada todos los procesos crediticios antes de otorgar un crédito al cliente.



En resumen, estos procesos de evaluación de créditos al parecer resultan algo ineficientes, originando un alto índice de morosidad en la Agencia Puno de la Financiera Mibanco, las mismas que deberán ser evaluadas, a fin de ser mejoradas, o reestructurados dichos procesos y procedimientos.

En este sentido, toman mucha importancia algunos factores en el desenvolvimiento de la morosidad, como son: El sobreendeudamiento, la mala evaluación crediticia y la no inversión del microcrédito en la fuente de ingresos de los clientes.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema General

¿Cómo incide la gestión crediticia en el otorgamiento de crédito en la morosidad de la Financiera Mibanco - Agencia Puno, periodos 2014 – 2018?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿Cuáles es el nivel de incidencia de los procedimientos de evaluación de créditos en la cartera morosa de la Financiera Mibanco - Agencia Puno, periodos 2014 – 2018?
- ¿Cuáles son los factores económicos que tienen mayor influencia en la cartera morosa de los clientes de la Financiera Mibanco - Agencia Puno, periodos 2014 – 2018?



1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Hipótesis General

La inadecuada gestión de créditos en el proceso de otorgamiento de créditos inciden en la cartera morosa de la Financiera Mibanco - Agencia Puno, periodos 2014 – 2018.

1.3.2. Hipótesis Específicas

- Los procedimientos de evaluación de crédito es deficiente para otorgar créditos en vista que no se realiza uso adecuado de las políticas de crédito, lo que incide directamente en el aumento de la cartera morosa de la Financiera Mibanco - Agencia Puno, periodos 2014 – 2018.
- Los factores económicos para el cumplimiento de pago de créditos influye negativamente en la cartera morosa de la Financiera Mibanco - Agencia Puno, periodos 2014 – 2018.

1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

La presente investigación se justifica, porque permitió analizar si los Procesos de evaluación de créditos influyen en la cartera morosidad, razón por la cual en la Financiera Mibanco Agencia Puno y en general muchas empresas del sector financiero, no tienen un buen manejo de ésta, ocasionando morosidad por parte de sus clientes, inadecuadas políticas crediticias, en ocasiones falta de liquidez, desconocimiento de sus principales clientes, problemas en sus políticas de descuentos y ofertas, manejos de precios, stock insuficiente, entre otras.



Los resultados de la investigación permitirán conocer el impacto que tiene los procedimientos de evaluación, a la cartera de clientes en la gestión crediticia de la Financiera Mibanco Agencia Puno, brindando información acerca de cómo se ven afectados los resultados económicos y financieros. Además, sin merecer importancia, el presente trabajo tendrá el objetivo de ser beneficioso para, el directorio, gerencia, administrador, estudiantes, docentes de nivel universitario, empresas del rubro y autoridades correspondientes que desean conocer de la aplicación.

1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. Objetivo General

Evaluar la gestión crediticia en el otorgamiento de crédito en la morosidad de la Financiera Mibanco - Agencia Puno, periodos 2014 – 2018.

1.5.2. Objetivos Específicos

- Determinar el nivel de incidencia de los procedimientos de evaluación de créditos en la cartera morosa de la Financiera Mibanco - Agencia Puno, periodos 2014 – 2018.
- Identificar cuáles son los factores económicos que tienen mayor influencia económica en la cartera morosa de los clientes de la Financiera Mibanco - Agencia Puno, periodos 2014 – 2018.
- Proponer políticas para el cumplimiento y otorgamiento de créditos y así minimizar la cartera morosa en la Financiera Mibanco - Agencia Puno.



CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Según Villavicencio, R. (2008), concluye que:

La gestión del riesgo de crédito o la administración eficiente del riesgo de crédito, se consolida en consecuencia, como un instrumento efectivo de decisión gerencial para el control de la mora, lo que implica que administrar la mora, es responsabilidad exclusiva de la Gerencia y de las áreas directamente involucradas y relacionadas con la gestión del crédito.

Si se considera que las entidades de regulación y supervisión financiera, han sido instituidas para ejercer el control y la regulación de las actividades de intermediación financiera en el país, debe entenderse por otra parte que en el aspecto operativo, constituye facultad de las entidades financieras del país, desplegar políticas y acciones orientadas a mejorar la gestión del riesgo de crédito, como contributarios del control de las crisis que puede ocasionar la mora, en el sistema financiero nacional.

Desde el punto de vista de la contribución económica y social, se considera que implementar mecanismos e instrumentos destinados a la administración del riesgo de crédito, permite consolidar un sistema de gestión que deriva en la disminución de los índices de mora, así como en su recuperación eficaz, entendiéndose que, garantizar el flujo de recursos destinados a la adquisición y construcción de viviendas, posibilitando la satisfacción de una necesidad social



básica e importante para sectores importantes de la población que requieren estos recursos para satisfacer necesidades básicas insatisfechas.

Debe entenderse que, una operación de activo, derivada en un crédito y por consiguiente, una cuenta a cobrar, exige de la gestión del crédito, los esfuerzos económicos, humanos y materiales necesarios para gestionar esta importante partida del activo. En este contexto, los objetivos de la gestión del crédito, deben guardar estrecha armonía con la protección de las cuentas por cobrar, lo que exige la implementación de adecuadas políticas para el control de la mora y la recuperación de las cuentas por cobrar, lo que, en definitiva, deriva en la eficiente gestión del riesgo de crédito.

Según Quecaño I., (2011), concluye que:

Para la CMAC-Tacna el origen y causa del endeudamiento y la morosidad, para la CMAC-Tacna agencia Puno, el origen y causas del endeudamiento y la morosidad son el bajo desempeño del negocio, poca voluntad del pago, falta de educación financiera del cliente, olvido del cliente en el pago de sus cuotas, sobreendeudamiento del cliente, entre otros aspectos de carácter familiar y/o conyugal.

En un punto de vista tradicional, la morosidad es como consecuencia del incumplimiento de pagos por el uso indebido del préstamo lo que lo coloca en la incapacidad de pagar sus deudas, mientras que en un programa de micro financiamiento generalmente a ausencia de pagos, es resultado de un sistema de recuperación imperfecto por parte del analista de crédito y ausencia de seguimiento a los vencimientos.



Según Rosales, C. & Madrid, A. (2011), concluye que:

Los principales factores que influyen la probabilidad de que un cliente de caja municipal caiga en mora son el tiempo de vigencia del negocio, el nivel de endeudamiento, el número de entidades financieras con las que mantiene créditos en la actualidad, el destino del crédito y el acceso al crédito.

Se puede precisar que aquellos clientes cuyo negocio no lleva mucho tiempo de constituido, presenta mayores probabilidades de ser un cliente moroso, así mismo a la mayoría de ellos no se les ha pedido mucho requisito, por lo cual el acceso al crédito es muy flexible en la medida que no son exigentes con los requisitos.

El indicador de productividad en la mayoría de instituciones analizadas se basa en el número de créditos colocados por analista o promotor. Este énfasis en el número de créditos por promotor, ha llevado a los mismos a una saturación de actividades y por ende al descuido de los préstamos colocados.

Según Pochuanca P., (2013), concluye que:

El análisis cualitativo y cuantitativo en el proceso de crédito, es muy importante para el otorgamiento de un préstamo ya que se evalúan dos aspectos fundamentales como la "la voluntad de pago" y la "capacidad de pago".

Las políticas de crédito del BBVA Continental están debidamente estructuradas y van acorde al segmento de mercado al cual se enfocan, que son los micro y pequeños empresarios, sin embargo, el problema radica en la aplicación que hacen de estas normas, como también no se realizan capacitaciones frecuentes al personal sobre las políticas y la evaluación de créditos.



Según Parrales, C. (2013), concluye que:

Las principales debilidades que presentan en la actualidad el departamento de cobranzas IECE-Guayaquil, son las siguientes: no cuentas con suficiente personal para realizar una efectiva gestión de cobranzas y falta de capacitación permanente respecto a la gestión cobranzas.

El proceso de cobranzas presenta las siguientes debilidades: la falta de actualización de la base de datos personales de los clientes, falta de mecanismos masivos de gestión de cobranzas, poca apertura para el cobro a través de otras instituciones y falta de mecanismos de ayuda a clientes que no pueden cancelar sus cuotas.

Según Romero B., San Martín S., (2015), concluyeron que:

De los resultados obtenidos (756) datos 406 de la unidad de análisis revelaron que el incremento de morosidad crediticia pone en riesgo la Rentabilidad Financiera de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito HUANCAYO S.A., ya que este se ve afectado directamente por los riesgos microeconómicos no identificados oportunamente, aplicación errónea de la flexibilidad de políticas de crédito y una cartera de crédito deteriorado.

La morosidad durante el periodo 2013-2014 registró un incremento de 2.96% a 3.61% al cierre anual respectivamente, índice que afectó la calidad de la cartera de crédito lo cual es consecuencia de un inadecuado manejo de los riesgos microeconómicos información que se contrasta con la obtenida por los encuestados.

La morosidad tuvo un impacto negativo en aquellos créditos relacionados a usuarios nuevos en el sistema bancario ya que en gran medida la flexibilidad de



políticas de otorgamiento de crédito incrementó el riesgo crediticio obteniendo así en los periodos 2013-2014 un incremento de 4 262 a 4 949 clientes, crecimiento acelerado entre un periodo y otro, así mismo el riesgo crediticio se ve reflejado en el incremento de la cartera atrasada de S/ 1 010 082.00 a S/ 1 481 418.00.

Según Ramos H., (2018), concluye que:

El aumento del índice de morosidad de la Caja Rural de ahorro y Crédito Los Andes de la Agencia Ayaviri, se debe en gran proporción a la mala evaluación crediticia realizada por los asesores de negocio, y la deficiente toma de datos o referencias al momento de la verificación in situ al negocio y domicilio del cliente.

La empresa debe mejorar y ampliar las capacitaciones al personal de negocios, respecto al procedimiento de evaluación de créditos y la correcta aplicación del Reglamento general de Créditos, de tal manera disminuir la probabilidad de que un crédito caiga en mora.

Según Villegas V., (2018), concluye que:

Concluye que después de haber realizado el diagnóstico actual sobre la morosidad en Mibanco Agencia Jaén se determinó que los niveles de morosidad se incrementaron de enero a diciembre del año 2015 en 9%; y 20% con relación a enero - diciembre del año 2016. Se realizó el análisis de la cartera total de Mibanco para el año 2015 se evidencia que la cartera activa es de 89% y para el año 2016 esta cartera se incrementa a 91%, el 4% corresponde a la cartera morosa y en el año 2016 muestra un descenso de 3%. El índice de morosidad en el primer trimestre del año es de 3%. Así mismo la cartera castigada al 2015 fue de 20 clientes con una deuda total de 48 750.00 y en el año 2016 se incrementó a 25



clientes con un total de deuda de S/ 65 000.00 respectivamente, llámese así a efectivo irrecuperable. La evaluación de ROA según los estados financieros es variable notándose así un crecimiento desde 10% hasta un 80%.

Se realizó un diagnóstico sobre el estado actual del cumplimiento de los objetivos estratégicos en Mibanco, Agencia Jaén Matriz 2017, llegando a determinar que los objetivos estratégicos están enfocados a lograr rentabilidad y cobertura, bajo los objetivos medios está: lograr la eficiencia, lograr productividad y lograr servicios al cliente; bajo perspectivas financieras, de procesos internos, de crecimiento, aprendizaje, de desarrollo e innovación y al cliente para lograr el desarrollo. Los objetivos estratégicos enfocados al logro de rentabilidad se ha logrado un promedio de 80% y el objetivo estratégico de cobertura se alcanzado el 89%.

Se realizó la correlación de los indicadores económicos y financieros en los que se ha encontrado que la morosidad incide negativamente en la rentabilidad y también en la utilidad neta; las morosidades implican significativamente en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la empresa, según el análisis realizado Mibanco posee un índice de morosidad moderado pero que interviene directamente en el logro de sus objetivos estratégicos desde el punto de vista: económico y financiero.

Según Céspedes G., (2018), concluye que:

Las carteras crediticias influyen significativamente en un 83% en el nivel de morosidad Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino LTDA de la ciudad de Jaén, 2016. En razón a ello permitirá tomar medidas correctivas y mantener bajo



control los niveles de morosidad y cuidar de la salud económica y financiera de la entidad cooperativa. (Objetivo General).

El diagnóstico la cartera crediticia influyen significativamente en un 71% en el nivel de morosidad Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino LTDA de la ciudad de Jaén, 2016. En razón que mediante el diagnóstico la cartera crediticia se ha establecido en forma clara cómo mejorar nivel de morosidad ello implicó poder brindar un mejor servicio y a la vez ser más eficiente en cuanto mejorar el nivel de morosidad en la cooperativa.

La identificación del nivel de morosidad influye significativamente en un 75% en el nivel de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino LTDA de la ciudad de Jaén, 2016. En razón que la implantación de la correcta identificación del nivel de morosidad tendrá implicancia directa en el aumento de capital.

Según Quezada P., (2018), concluye que:

La distribución según el sector económico, durante los últimos años, la cartera está conformada mayoritariamente por créditos al sector comercio y servicios que alcanzaron en conjunto el 89,75% de la cartera total al cierre del año 2017.

La morosidad contable a diciembre 2017 registró una disminución de 0.47% sobre el dato del año anterior, cerrando en 4.14%. El indicador de Castigo acumulado/cartera también mejoró, reduciéndose en 0.31% respecto a diciembre 2016. En sentido opuesto, la tasa de cartera refinanciada presentó un incremento de 0.05% respecto a diciembre 2016. En consecuencia, la mora corregida, que incluye los 3 índices mencionados, disminuyó en 0.73% en el último año, cerrando en 9.23% a diciembre 2017.



2.2. MARCO TEÓRICO

2.2.1. SISTEMA FINANCIERO

Banca o Sistema Financiero, conjunto de instituciones que permiten el desarrollo de todas aquellas transacciones entre personas, empresas y organizaciones que impliquen el uso de dinero.

(Bergés, 2008) "Dentro del sistema bancario podemos distinguir entre banca pública y banca privada que, a su vez, puede ser comercial, industrial o de negocios y mixta. La banca privada comercial se ocupa sobre todo de facilitar créditos a individuos privados.

La industrial o de negocios se especializa en empresas industriales, adquiriéndolas y dirigiéndolas. La banca privada mixta combina ambos tipos de actividades.

2.2.2. ORGANIZACIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO

(Ordoñez, 2006) "El Sistema Financiero Peruano está formado por todas las entidades y empresas que manejan y utilizan el dinero emitido por el Banco Central de Reserva del Perú BCR y los títulos valores, y documentos de crédito en general que lo sustituyen, como son: Las letras, cheques, giros, pagarés, órdenes de pago, cartas fianza, cartas de crédito, Warrants, pólizas de seguro, acciones, bonos, cédulas, etc.

La cabeza del sistema financiero, es el Banco Central de Reserva del Perú, es por tanto la máxima autoridad en materia monetaria y manejo de los medios de pago en general".



2.2.2.1.SISTEMA DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERO INDIRECTO

Es un mercado estricto, donde se realizan las operaciones de empresas que desean emitir y colocar valores mobiliarios, personas que deseen comprar valores.

(Separata Instituto de Formación Bancaria, 2010) "La intermediación indirecta se da a través de instituciones financieras especializadas (empresas bancarias, empresas financieras y otras instituciones de operaciones múltiples), las que efectúan las transferencias de excedentes acumulados, es decir de ahorros de personas o empresas, hacia los agentes deficitarios.

El análisis de riesgo es realizado por las mismas empresas intermediarias".

Las principales entidades que participan en el proceso de intermediación indirecta son:

- El Banco Central de Reserva del Perú.
- El Banco de la Nación.
- Las empresas de Operaciones Múltiples: Bancos, Financieras, Cajas Rurales, Cajas Municipales, Empresas de Desarrollo de la Pequeña y Micro-empresa (Edpymes), Cooperativas de Ahorro y Crédito.
- Las Empresas Especializadas: Empresa de Capitalización Inmobiliaria, Empresa de Arrendamiento Financiero o Leasing, Empresa de Factoring, Empresa Afianzadora y de Garantías, Empresas de Servicio Fiduciario.



2.2.2.2.SISTEMA DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERO DIRECTO

El sistema de intermediación financiero directo, canaliza recursos a través de los sectores financieros: 1) Bancario 2) No Bancario.

Son intermediarios que movilizan sus recursos de corto, mediano y largo plazo, estas instituciones han operado tradicionalmente con niveles de riesgo mínimo y con rentabilidades fijas, han evolucionado diversificando sus operaciones sobre la base de concepto que es la Banca Múltiple.

2.2.3. RIESGO CREDITICIO

(Jorion, Philipe, 1999), hace mención sobre el riesgo crediticio, el riesgo de crédito surge cuando las contrapartes están indispuestas o son totalmente incapaces de cumplir sus obligaciones contractuales. El riesgo de crédito abarca tanto el riesgo de incumplimiento, que es la valuación objetiva de la probabilidad que una de las partes incumpla, como el riesgo de mercado que mide la pérdida financiera que será experimentada si el cliente incumple.

Se determina que existe dos tipos de riesgo de crédito: El riesgo de incumplimiento, que se refiere a la pérdida potencial de la parte derivada de que la contraparte no pueda cumplir con sus obligaciones financieras, en las condiciones definidas contractualmente; y el riesgo de mercado que se define como la pérdida potencial que podría sufrir un tenedor de un portafolio de préstamos, instrumentos financieros o derivados, como consecuencia de que el valor de mercado de éstos disminuya. La segunda definición, plantea exposición al riesgo de crédito aún en el caso de que a contraparte no sufra quebranto alguno.



(Romero, Rafael, 2005), el propósito de los programas de administración de riesgos en las empresas es proporcionar estabilidad en los flujos financieros.

Cada día las empresas enfrentan riesgos financieros, como por ejemplo la volatilidad en el tipo de cambio, la tasa de interés y el precio de commodities, no pago de préstamos y cambios en la clasificación crediticia, estos riesgos son derivados en 2 categorías: riesgo de crédito y riesgo de mercado, por un lado riesgo de crédito incluye a todos los riesgos asociados con los créditos de participantes específicos, tales como no pago potencial o cambios en la clasificación crediticia, por otro lado riesgo de mercado se refiere a los riesgos que afectan a amplios sectores de la economía, tales como incremento de la tasa de interés, devaluaciones en el tipo de cambio, o cambios en el precio de los commodities, como el petróleo o el cobre.

La naturaleza de los diferentes tipos de activos representa un tipo de exposición de riesgo distinta, para su análisis hay que identificar el tipo de riesgo para cuantificarla:

1. Riesgo de contraparte. Se origina cuando una empresa o individuo está expuesta al riesgo de incumplimiento de un tercero.
2. Riesgo de concentración. Se refiere a un tipo de riesgo extra de cartera, que surge como consecuencia de una mala diversificación de créditos.
3. Riesgo de créditos relacionados. Es aquella que surge de una falta de objetividad en el análisis o en la decisión de otorgar un crédito a una persona o entidad vinculada a una institución crediticia.
4. Riesgo Sistémico. Es el riesgo de que problemas de solvencia causen dificultades a otras instituciones, en otros segmentos de mercado, o el sistema



financiero en su conjunto. El riesgo sistémico en el mercado financiero se genera por la interdependencia de las instituciones a cambios abruptos en el precio de los activos.

5. Riesgo de mercado. Este riesgo hace referencia a la evaluación de valores que tenga el prestatario, de esta manera, el riesgo de mercado se convierte en la pérdida potencial por los cambios en los factores que inciden sobre la valuación de un valor o posición de mercado, son dos formas que se presentan el riesgo de mercado, riesgo de interés y riesgo cambiario. (Lara, Alfonso, 2004).
6. Riesgo de Incumplimiento. Se refiere a la posibilidad de que el principal o los intereses, o ambos a la vez no sean pagados totalmente o parcialmente por el acreditado, por lo que el riesgo lo asume quien lo otorga.

Se declara incumplimiento de pago cuando un pago programado no se ha realizado dentro del plazo programado, o se efectúa con posterioridad a la fecha programada.

2.2.4. Gestión Financiera

(Córdova, 2012), Función Financiera y Objetivo Financiero:

La función financiera es de gran importancia para la empresa y debe estar ubicada en el nivel ejecutivo de su organización. Igualmente es la encargada de evaluar las asignaciones de fondos o reasignaciones que se producen en la propia área de finanzas o en las otras áreas de la empresa, tendientes a contemplar los objetivos básicos de toda empresa.



2.2.5. Función financiera.

Se establece que “La función financiera está íntimamente relacionada con la economía y la contabilidad, su complejidad depende en gran parte del tamaño de la empresa. En empresas pequeñas la función financiera la lleva acabo normalmente el área de contabilidad y a medida que esta crece, generalmente, surge el departamento, subgerencia o vicepresidencia financiera como unidad autónoma, vinculada al presidente de la compañía”.

La función financiera cabe su importancia para que la empresa pueda operar con eficiencia y eficacia. Es la actividad por la cual un administrador prevé, planea, organiza y controla su actuar. En pequeñas empresas o empresas familiares por lo general recae en una sola persona, sin embargo, en empresas medianas o grandes corresponden a la vicepresidencia o gerencia financiera.

La función financiera se divide en 3 áreas de decisiones.

- 1) Decisiones de Inversión. - ¿Dónde invertir los fondos y en qué proporción?
- 2) Decisiones de financiamiento. - ¿De dónde obtener los fondos y en qué proporción?
- 3) Decisiones de política de dividendos. - ¿Cómo remunerar a los accionistas de la empresa?

2.2.5.1. Objetivo Financiero.

De manera tradicional el objetivo de la empresa es la maximización del beneficio, actualmente se defiende un conjunto de objetivos, consecuencia de un proceso de negociación entre los distintos participantes de la empresa, esperando el beneficio de sus inversiones.



Existen cuatro objetivos en toda organización:

1. Maximizar la rentabilidad de la inversión.
2. Generar mayor valor agregado por empleado.
3. Elevar el nivel de satisfacción tanto para los clientes y consumidores.
4. Incrementar la participación en el mercado.

En cuanto al primer objetivo de la búsqueda de la maximización de la rentabilidad de la inversión en la organización, está relacionada al cumplimiento de los otros tres objetivos, pudiéndose compatibilizar, con el objetivo de máximos beneficios, a mayor beneficio, mayor valor de la empresa.

Riesgo de crédito, es decir la probable pérdida que puede sufrir el prestamista, si las cláusulas contractuales del crédito, pactadas con el prestatario o emisor del crédito, son incumplidos por este, incluso si sus contrapartes o terceros obligados, para cumplir sus obligaciones (avales o fiadores solidarios) también incumplen.

Importancia

Se debe gestionar eficientemente el riesgo de crédito, ya que, si un deudor incumple con sus pagos, los intereses comisiones, y gastos sobre créditos u cuotas deberán ser contabilizados como ingresos o rendimientos en suspenso, es decir no forman parte del estado de resultado y por lo tanto no se computa en los ingresos financieros. Este tratamiento es aplicable cuando el crédito se encuentra en las siguientes situaciones:

- Créditos en situación de vencidos.



- Créditos en situación de cobranza judicial.
- Créditos en situación de refinanciado.
- Créditos en situación de reestructurado.
- Créditos con clasificación de dudoso.

2.2.6. Procedimientos de evaluación a la cartera de clientes

Según (Brachfield, 2009) indica lo siguiente. Los procedimientos de evaluación enfocados a administrar la cartera de clientes, son el proceso sistemático de evaluación, seguimiento y control de las cuentas por cobrar con el fin de lograr que los pagos se realicen de manera oportuna y efectiva. Esta actividad incluye el registro y clasificación de las cuentas por antigüedad y categorías como son corriente, vencida y cuentas de difícil cobro que regularmente se maneja con plazos de 1 a 30 días, 30 a 60, 60 a 90 y más de 90 días. (p. 45).

Para Chan (2014) la cartera de socios son los componentes básicos del Activo Corriente. Por lo tanto, determinar qué porcentaje corresponde a cartera nos ayuda a determinar si hay un exceso, generando lo que se denomina "fondos ociosos", los cuales tienen un alto costo de oportunidad y financiación.

En la opinión de (Hope, 2009). La cartera es el componente más líquido del activo corriente. Existe una parte mínima de inversión en cartera que la empresa necesita en todo momento y es la cartera corriente, por otro lado, y como consecuencia de mayor crecimiento en facturación existe lo que se denomina cartera vencida, esta es la que hay que controlar, puesto que, en sanas finanzas, hay que determinar cuanta cartera debe ser financiada con fuentes de largo plazo y cuanta de corto plazo. (p. 75).



(Massachs,2010) la cartera de créditos es el activo más importante de las Entidades, debido a que constituye la principal fuente generadora de ingresos, por lo que las operaciones de crédito deben sustentarse adecuadamente en análisis objetivos de riesgo y realizarse de acuerdo a estrategias, políticas y procedimientos establecidos por cada entidad.

Según (Amat, 2013) indica, La evaluación permanente de la cartera de créditos permite conocer el grado y la naturaleza de los diferentes riesgos que pueden afectar a este activo y por tanto ocasionar pérdidas al patrimonio de la empresa, las que deben ser oportunamente identificadas para la constitución de provisiones. En consecuencia, resulta imperativo que cada una de las entidades establezca adecuados sistemas de valuación de cartera de créditos y control de sus riesgos inherentes. (p. 65).

Procedimientos de evaluación para el otorgamiento de créditos

Los procedimientos o criterios tomados en cuenta por los bancos u otras entidades financieras al momento de decidir si se otorga o no un crédito deben estar claramente definidos como parte de la política de créditos y la estrategia de riesgos de la entidad financiera.

En términos generales, toda entidad financiera debe considerar lo siguiente, como punto de partida:

- Todo crédito debe ser sometido a una etapa de evaluación previa, por simple y rápida que esta sea.
- Todo crédito tiene riesgo, así parezca fácil, bueno y bien garantizado.



- El hecho de someter un crédito a un análisis previo no tiene como objetivo acabar con el 100% de la incertidumbre del futuro, sino que dicha incertidumbre disminuya.
- Es importante que el analista de crédito, además de las herramientas metodológicas que tiene a su alcance, tenga buen criterio y sentido común.

Los procedimientos o criterios para el otorgamiento de créditos son claves para que este proceso pueda concretarse de una forma segura y que no implique un incremento del riesgo de la entidad financiera. Además, deben estar de acuerdo al segmento de mercado al que se dirige la entidad, que forma parte además de la política de créditos y que responde a la estrategia definida por la dirección.

Aspectos Importante

Entre los procedimientos o criterios que toma en cuenta una entidad financiera se encuentra el perfil completo del solicitante del crédito, plenamente identificado y que incluye su información de riesgo. Esta última se encuentra directamente relacionada con los créditos anteriores o su historial de pagos.

Se incluye también el propósito de la solicitud, acotado por el tipo de producto ofrecido por la entidad financiera. La situación económica del solicitante es importante para determinar si es posible que incumpla con sus pagos. Los criterios también pueden variar dependiendo del origen de los ingresos del solicitante, si es independiente o dependiente.

En general, las entidades financieras necesitan saber a quién están por darle un crédito, y deben establecer los procedimientos para obtener la información necesaria que les permita construir un perfil del solicitante. El acceso a centrales



de riesgo, por ejemplo, es clave para conocer el historial crediticio del solicitante y su verdadero nivel de riesgo.

2.2.6.1. Políticas de crédito

(Chalupowicz, 2007) menciona lo siguiente: Toda organización que vende servicios o productos en el mercado, ya sea doméstico o internacional, debería contar con una política de crédito. Si bien los controles internos en un proceso como ventas y cuentas por cobrar, normalmente existen, ya sea de manera formal o no, la elaboración de una sólida política de crédito puede ayudar a las organizaciones a entender mejor como trabajan, cómo recaudan, y que problemas podrían existir que les impida disponer de un mejor flujo de caja. (p. 54).

Esta política de crédito de toda organización debe ser un documento de carácter orientativo para asegurar que todas las actividades que en su conjunto constituyan el ciclo de cobranzas, y que comprende desde la recepción de la orden del cliente hasta el depósito bancario de la cobranza, son llevadas a cabo de la manera más eficiente de modo tal de reducir el plazo del ciclo de cobranza a lo más bajo posible y asimismo apoyar los objetivos de flujo de caja de la compañía. Existen varias políticas que deben emplearse para el manejo efectivo de las cuentas por cobrar, como lo son: políticas restrictivas, liberales y racionales.

2.2.6.2. Políticas restrictivas

Caracterizadas por la concesión de créditos en períodos sumamente cortos, normas de crédito estrictas y una política de cobranza agresiva. Esta política contribuye a reducir al mínimo las pérdidas en cuentas de cobro



dudoso y la inversión movilización de fondos en las cuentas por cobrar. Pero a su vez este tipo de políticas pueden traer como consecuencia la reducción de las ventas y los márgenes de utilidad, la inversión es más baja que las que se pudieran tener con niveles más elevados de ventas, utilidades y cuentas por cobrar.

2.2.6.3. Políticas liberales

Como oposición a las políticas restrictivas, las políticas liberales tienden a ser generosas, otorgan créditos considerando la competencia, no presionan enérgicamente en el proceso de cobro y son menos exigentes en condiciones y establecimientos de períodos para el pago de las cuentas. Este tipo de política trae como consecuencia un aumento de las cuentas y efectos por cobrar, así como también en las pérdidas en cuentas incobrables. En consecuencia, este tipo de política no estimula aumentos compensadores en las ventas y utilidades.

2.2.6.4. Políticas nacionales

Estas políticas son aquellas que deben aplicarse de tal manera que se logre producir un flujo normal de crédito y de cobranzas; se implementan con el propósito de que se cumpla el objetivo de la administración de cuentas por cobrar y de la gerencia financiera en general.

Este objetivo consiste en maximizar el rendimiento sobre la inversión de la empresa. Se conceden los créditos a plazos razonables según las características de los clientes y los gastos de cobranzas se aplican tomando en consideración los cobros a efectuarse obteniendo un margen de beneficio razonable.



2.2.6.5. Administración de cuentas por cobrar

La administración de las cuentas por cobrar se inicia con la decisión de si se debe o no conceder crédito según (Carbonell, 2011) al determinar una política óptima de crédito que se ajuste a las necesidades de la empresa, los administradores deben considerar diversas variables controlables que pueden utilizar para alterar el nivel de las cuentas por cobrar, entre ellas, los procedimientos de crédito y cobranza. Los procedimientos de crédito se refieren a los criterios que utiliza una compañía para seleccionar a los solicitantes de crédito, para determinar a cuáles de sus clientes conceder crédito y el monto.

El establecimiento de una política óptima de crédito exige que la empresa examine y trate de medir los costos y los rendimientos marginales asociados con distintas políticas. Por ejemplo, una extensión de crédito posiblemente estimule las ventas y genere aumentos en las utilidades (suponiendo que se mantienen constantes otros factores como precios, costos de producción y otros gastos); pero, también puede aumentar los niveles de inventarios; y el control de nuevas cuentas de crédito y cobranza también tienen como resultado costos adicionales.

2.2.6.6. Políticas de cobranzas

Según (Perdomo, 2010) son decisiones básicas para determinar y evaluar los procedimientos que sigue una empresa para cobrar a su vencimiento las cuentas a cargo de clientes. Generalmente esta política es muy variable y está condicionada al mercado y giro del negocio en que opera la empresa.



El proceso de cobro puede ser costoso, pero se requiere de firmeza para no prolongar la gestión de cobro y reducir al máximo las pérdidas por cuentas incobrables. Por tanto, los procedimientos de cobranza son los métodos que una compañía utiliza para intentar el cobro de cuentas vencidas. Los métodos de uso más común son: envío de cartas, llamadas telefónicas, empleo de agencias de cobro, y acciones legales. A medida que los negocios crecen se vuelven más complicados y exigentes, así también la gestión del crédito; y si la gerencia no administra bien las cuentas por cobrar y el crédito, los deudores pueden llegar a controlar el futuro de una empresa.

2.2.6.7. Proceso de seguimiento y control de la cartera

Para (Carbonell, 2011) una manera de determinar las políticas de seguimiento y control de la cartera es cuando se implementa un manual de procedimientos para la administración eficiente de la misma

Este procedimiento debe incluir:

- Categorización de la cartera por el nivel de riesgo.
- Calificación de la cartera por edad de vencimientos.
- Establecer periodos de evaluación de la cartera considerando aspectos como capacidad de pago, solvencia del deudor y solidarios, garantías, y cumplimiento de los términos pactados.
- Consultas a centrales de riesgo.

2.2.6.8. La provisión de cartera

Se entiende por provisión de cartera según, (Gallagher, 2011) al valor que la empresa, según análisis del comportamiento de su cartera, considera que no es posible recuperar, y por tanto debe provisionar. Siempre que una



empresa realice ventas a crédito corre el riesgo que un porcentaje de los clientes no paguen sus deudas, constituyéndose para la empresa una pérdida, puesto que no le será posible recuperar la totalidad de lo vendido a crédito.

2.2.7. Importancia de la Evaluación de Créditos

Según del DRAE evaluar, es señalar, estimar apreciar, calcular el valor de algo también en el DRAE crédito es la cantidad de dinero o cosa equivalente que alguien debe a una persona o entidad y que el acreedor tiene derecho de exigir y cobrar.

Entonces entendemos como Evaluación de Créditos al procedimiento mediante el cual un especialista financiero recolecta información respecto al cliente solicitante y de acuerdo a la teoría financiera o al reglamento de créditos vigente en la entidad donde trabaje determinara si corresponde el otorgamiento o no del producto solicitado, el crédito.

La evaluación del riesgo crediticio y la capacidad de pago del deudor es una labor permanente y es aplicado desde el otorgamiento de créditos hasta su cancelación, sean estos créditos en condición de normal, vencido, judicial, castigado o refinanciado.

Todo cliente presentara la información requerida que permitirá conocer el perfil de riesgo en este sentido se analizara los documentos pertinentes.

Calidad de la Cartera en las Entidades de Micro finanzas

En las instituciones micro financieras los préstamos no están generalmente respaldados por una garantía realizable, de modo que la calidad de cartera es el indicador más importante, para la sostenibilidad a largo plazo, porque la mayor



f fuente de riesgo está en sus carteras de créditos. La cartera de créditos es el mayor activo de las empresas micro financieras, y la calidad y el riesgo que representa pueden resultar muy difíciles de medir. Las mejores instituciones microfinancieras mantienen una más alta calidad de cartera que los bancos comerciales de muchos países. El coeficiente más ampliamente utilizado para medir la calidad de la cartera en el sector de las microfinanzas es la Cartera en Riesgo (CR), que mide la porción de la cartera de créditos “contaminada” por deudas atrasadas y en riesgo de no ser pagada como porcentaje de la cartera total. Aunque se utilizan varios otros coeficientes, la CR es el indicador preferido, porque es fácil de entender, no subestima el riesgo, y se lo puede comparar entre instituciones. Cualquier préstamo otorgado a una microempresa es comúnmente considerado en riesgo si su repago registra un atraso mayor de 30 días. Esta norma es mucho más estricta que la practicada por la banca comercial, pero se justifica por la ausencia de garantías realizables en las micro finanzas (BID, 2010).

Las diferentes instituciones financieras enfrentan una serie de riesgos (posibilidad de pérdidas) tales como como: riesgo de crédito, riesgo de liquidez, riesgo de mercado y riesgo operacional. La actividad crediticia constituye la principal fuente de ingresos para las entidades financieras, pero también puede ser la causa de sus quiebras.

Según la Superintendencia de Banca Seguros el riesgo de crédito es la posibilidad de pérdidas debido a la incapacidad o falta de voluntad de los deudores o terceros obligados para cumplir sus obligaciones contractuales.

El análisis de la calidad de la cartera de una institución financiera requiere de la utilización de un indicador adecuado para tales fines. No existe, sin embargo,



unanimidad en la discusión sobre cuál es el “adecuado indicador” de los niveles de morosidad que exhibe la cartera de una entidad crediticia.

De la información financiera publicada por la Superintendencia de Banca y Seguros, se evidencia el reporte de tres indicadores de calidad de cartera que cuantifican en valores relativos el nivel de cartera morosa o de mayor riesgo crediticio. Los indicadores son: cartera atrasada, cartera de alto riesgo y cartera pesada.

2.2.8. Cartera de Crédito.

“La cartera de clientes o cartera de créditos, al igual que cualquier activo, recursos económicos propiedad de una empresa que le generarán un beneficio en el futuro, forman parte del activo circulante entre las principales cuentas que están incluidas en este rubro se encuentran: clientes. La cartera de crédito representa derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados y otorgamiento de préstamos, son créditos a cargo de clientes y otros deudores, que continuamente se convierten o pueden convertirse en bienes o valores más líquidos disponibles tales como efectivo, aceptaciones, etc., y que por lo tanto pueden ser cobrados”.

(Flores, J. 2008) “sustenta que una cartera de créditos incluye los documentos y cuentas por cobrar que representan los derechos exigibles provenientes de la venta de bienes y prestación de servicios de operaciones relacionadas con la actividad principal del negocio, debiendo mostrarse separadamente los importes a cargo de empresas relacionadas y de aquellos comprometidos en garantía de patrimonio fideicometidos, de ser el caso. La cartera de clientes constituye una función dentro del ciclo de ingresos que se



encarga de llevar el control de las deudas de clientes y deudores para reportarlas a los departamentos de Crédito y Cobranza, Contabilidad, Tesorería y Finanzas”.

2.2.8.1. Calidad de cartera

La calidad de la cartera es un campo crucial en el análisis, dado que la mayor fuente de riesgo para cualquier institución financiera reside en su cartera de créditos. La cartera de créditos es, sin duda alguna, el mayor activo de las instituciones financieras. Además, la calidad de este activo, y en consecuencia, el riesgo que representa para la institución, pueden resultar muy difíciles de medir para las instituciones financieras, cuyos créditos y préstamos no están típicamente respaldados por alguna garantía realizable.

La actividad crediticia constituye la principal fuente de ingresos para las entidades financieras, pero también puede ser la causa de sus quiebras; en ese sentido, según el Glosario de Términos Financieros de la SBS (2011) indica que es necesario considerar los siguientes indicadores financieros de la calidad de cartera para evaluar el riesgo crediticio.

2.2.8.2. Clasificación de la cartera de créditos

“Las cuentas por cobrar pueden ser clasificadas como de exigencia inmediata: A corto plazo, son aquellas cuya disponibilidad es inmediata dentro de un plazo no mayor de un año. Las cuentas por cobrar a corto plazo, deben presentarse en el Balance General como activo circulante.

A largo plazo, se refiere a la disponibilidad que es a más de un año. Las cuentas por cobrar a largo plazo deben presentarse fuera del activo circulante”.



2.2.8.3. Créditos o colocaciones

(BCRP, Glosario de Términos Económicos, 2011), define al crédito como la operación financiera en la que una persona o entidad (acreedor) presta una cantidad determinada de dinero a otra persona (deudor), ésta última deberá devolver el dinero tras el tiempo pactado además de una serie de intereses, que son las ganancias del acreedor. Tenemos los siguientes tipos de créditos:

Créditos directos.

Es la suma de los créditos vigentes, reestructurados, refinanciados, vencidos y en cobranza judicial.

Créditos castigados.

Créditos clasificados como pérdida, íntegramente provisionados, que han sido retirados de los balances de las empresas.

Para castigar un crédito, debe existir evidencia real de su irrecuperabilidad o debe ser por un monto que no justifique iniciar acción judicial o arbitral.

Créditos según situación.

Créditos vigentes.

Créditos otorgados en sus distintas modalidades, cuyos pagos se encuentran al día, de acuerdo con lo pactado.

La transferencia de los créditos no pagados se realiza de acuerdo a lo señalado en la definición de créditos vencidos.



Créditos refinanciados.

Son los créditos que han sufrido variaciones de plazo y/o monto respecto al contrato original, las cuales obedecen a dificultades en la capacidad de pago del deudor.

Créditos reestructurados.

Créditos cuyos pagos han sido reprogramados de acuerdo al proceso de reestructuración o que han sido objeto de un convenio o saneamiento.

Créditos vencidos.

Son los créditos que no han sido cancelados o amortizados por los obligados en la fecha de vencimiento y que contablemente son registrados como vencidos.

En el caso de los créditos corporativos, a grandes empresas y a medianas empresas, corresponde al saldo total de los créditos con atraso mayor a 15 días. En los créditos a pequeñas empresas y microempresas, corresponde al saldo total de los créditos con atraso mayor a 30 días.

En los créditos de consumo, hipotecario para vivienda, arrendamiento financiero y capitalización inmobiliaria, corresponde a las cuotas impagas si el atraso es mayor a 30 días y menor a 90 días y al saldo total del crédito si el atraso supera los 90 días. En el caso de sobregiros en cuenta corriente, se considerará como crédito vencido a partir del día 31 de otorgado el sobregiro.



Créditos en cobranza judicial.

Corresponde a los créditos cuya recuperación se encuentra en proceso judicial.

Créditos según tipo.

Créditos corporativos.

Créditos otorgados a personas jurídicas con ventas anuales mayores a S/ 200 millones en los dos últimos años, de acuerdo a los estados financieros anuales auditados más recientes.

Adicionalmente, se consideran como corporativos a los créditos soberanos, a los créditos concedidos a bancos multilaterales de desarrollo, a entidades del sector público (incluyendo gobiernos locales y regionales), a intermediarios de valores, a empresas del sistema financiero, a los patrimonios autónomos de seguro de crédito y a fondos de garantía constituidos conforme a Ley.

Créditos a grandes empresas.

Créditos otorgados a personas jurídicas con ventas anuales mayores a S/ 20 millones, pero no mayores a S/ 200 millones en los dos últimos años, o a deudores que hayan mantenido en el último año emisiones de instrumentos representativos de deuda en el mercado de capitales.



Créditos a medianas empresas.

Créditos otorgados a personas jurídicas que tienen un endeudamiento total en el sistema financiero (SF) superior a S/ 300 mil en los últimos seis meses y no cumplen con las características para ser considerados como corporativos o grandes empresas.

Incluye también los créditos otorgados a personas naturales que tengan un endeudamiento total en el SF (sin incluir créditos hipotecarios para vivienda) superior a S/ 300 mil en los últimos seis meses, siempre que parte de dicho endeudamiento corresponda a pequeñas empresas o a microempresas.

Créditos a pequeñas empresas.

Son aquellos créditos destinados a financiar actividades de producción, comercialización o prestación de servicios, otorgados a personas naturales o jurídicas, cuyo endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) es superior a S/ 20 000 pero no mayor a S/ 300 000 en los últimos seis (6) meses.

Créditos a microempresa.

Son aquellos créditos destinados a financiar actividades de producción, comercialización o prestación de servicios, otorgados a personas naturales o jurídicas, cuyo endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) es no mayor a S/ 20 000 en los últimos seis (6) meses.



Créditos de consumo.

Créditos otorgados a personas naturales con la finalidad de atender el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con la actividad empresarial

Créditos hipotecarios para vivienda.

Créditos otorgados a personas naturales para la adquisición, construcción, refacción, remodelación, ampliación, mejoramiento y subdivisión de vivienda propia, siempre que tales créditos se otorguen amparados con hipotecas debidamente inscritas. También incluyen los créditos para la adquisición o construcción de vivienda propia que, por tratarse de bienes futuros, bienes en proceso de independización o inscripción, no es posible constituir sobre ellos la hipoteca individualizada.

Créditos por categoría de riesgo del deudor.

Créditos en categoría normal.

En el caso de los créditos corporativos, a grandes empresas y a medianas empresas, corresponde a los créditos de los deudores que presentan una situación financiera líquida, con bajo nivel de endeudamiento patrimonial y adecuada estructura del mismo con relación a su capacidad de generar utilidades; y cumplen puntualmente con el pago de sus obligaciones.

En el caso de los créditos a pequeñas empresas, a microempresas y de consumo, corresponde a los créditos de los deudores que vienen



cumpliendo con el pago de sus cuotas de acuerdo a lo convenido o con un atraso de hasta 8 días calendario.

Para los créditos hipotecarios para vivienda, comprende los créditos de los deudores que vienen cumpliendo con el pago de sus créditos de acuerdo a lo convenido o con un atraso de hasta 30 días calendario. (SBS, Glosario de términos e indicadores del sistema financiero, 2011).

Créditos en categoría cpp (con problemas potenciales).

En el caso de los créditos corporativos, a grandes empresas y a medianas empresas corresponde a los créditos de los deudores que presentan una buena situación financiera y rentabilidad, con moderado endeudamiento patrimonial y adecuado flujo de caja para el pago de las deudas por capital e intereses, aunque su flujo de caja podría debilitarse para afrontar los pagos; o registran incumplimientos ocasionales y reducidos en el pago de sus créditos que no exceden los 60 días calendario.

En el caso de los créditos a pequeñas empresas, a microempresas y de consumo, comprende los créditos de los deudores que registran atraso en el pago entre 9 y 30 días calendario.

En los créditos hipotecarios para vivienda, corresponde a los créditos de los deudores que muestran atraso entre 31 y 60 días calendario.

Créditos en categoría deficiente.

En el caso de los créditos corporativos, a grandes empresas y a medianas empresas comprende los créditos de los deudores que presentan



una situación financiera débil y un flujo de caja que no le permite atender el pago de la totalidad del capital e intereses de las deudas, cuya proyección del flujo de caja no muestra mejoría en el tiempo y presenta alta sensibilidad a cambios en variables significativas, y que muestran una escasa capacidad de generar utilidades; o registran atraso en el pago de sus créditos entre 61 y 120 días calendario.

En el caso de los créditos a las pequeñas empresas, a microempresas y de consumo se consideran los créditos a los deudores que registran atraso en el pago entre 31 y 60 días calendario.

En los créditos hipotecarios para vivienda, comprende los créditos de los deudores que muestran atraso en el pago de sus créditos entre 61 y 120 días calendario.

Créditos en categoría dudoso.

En el caso de los créditos corporativos, a grandes empresas y a medianas empresas comprende los créditos de los deudores que presentan un flujo de caja insuficiente, no alcanzando a cubrir el pago de capital ni de intereses, y que muestran una situación financiera crítica con un alto nivel de endeudamiento patrimonial; o que registran atrasos mayores entre 121 y 365 días.

En el caso de los créditos a pequeñas empresas, a microempresas y de consumo se consideran los créditos de los deudores que registran atraso en el pago de 61 a 120 días calendario.



Mientras que en los créditos hipotecarios para vivienda corresponde a los créditos de los deudores que muestran atraso entre 121 y 365 días calendario.

Créditos en categoría pérdida.

En el caso de los créditos corporativos, a grandes empresas y a medianas empresas comprende los créditos de los deudores que presentan un flujo de caja que no alcanza a cubrir sus costos, se encuentran en suspensión de pagos, en estado de insolvencia decretada; o registran atrasos mayores a 365 días.

En el caso de los créditos a pequeñas empresas, a microempresas y de consumo considera los créditos de los deudores que muestran atraso mayor a 120 días calendario.

En los créditos hipotecarios para vivienda comprende los créditos de los deudores que muestran atraso en el pago de más de 365 días calendario.

2.2.8.4.Riesgo Crediticio

- Identificar y controlar el cumplimiento de lineamientos y requisitos para una adecuada administración del riesgo crediticio.
- Establecer límites internos para el control del riesgo crediticio.
- No otorgar créditos a personas naturales o jurídicas con calificación superior a CPP.



- El otorgamiento de créditos requerirá la consulta previa a la Central de Riesgos Interna.
- En el caso de ampliaciones de créditos a clientes habituales, se establecerá un mecanismo de supervisión y verificación de la existencia y/o crecimiento del negocio.
- A los clientes nuevos que no tengan historial crediticio se les dará un tratamiento prudencial y gradual, con un mayor rigor en la evaluación.

2.2.8.5. RECUPERACIÓN CRÉDITOS

(Gabriel, 2009). La recuperación créditos es una actividad que tiene por objeto conseguir el pago de un crédito cuando el deudor no llega a saldarlo o se rechaza a cumplirlo. Antes de iniciar el camino judicial de hecho los bancos y las financieras que conceden préstamos personales intentan primero conseguir un pago parcial del crédito. El segundo paso es intentar una causa contra el deudor y seguir el camino jurídico hasta llegar al pago.

La fase de recuperación créditos se denomina fase extrajudicial y, aun si acorta el tiempo de recuperación, prevé el consentimiento del deudor. El banco o la financiera intenta comprender, con cartas y llamadas telefónicas, por qué la falta o el rechazo de pago o, luego vende su crédito a una sociedad encargada de la recuperación de deudas no pagadas.

2.2.9. Morosidad

“La morosidad se define, típicamente, como un pago tanto de la deuda principal como de los intereses (Chiriboga, 2005). La palabra moroso se designa



a aquellos clientes que se retrasan en pagar la factura (después del vencimiento contractual) así como para designar a los deudores definitivamente incobrables y cuyos créditos se cargarán en la contabilidad directamente a pérdidas a través de las cuentas correspondientes”.

(Castañeda y Tamayo, 2013) “consideran a la morosidad en el sistema micro financiero como el incumplimiento o retraso de los pagos de los créditos otorgados en el momento de su vencimiento, destinadas para su crecimiento y desarrollo empresarial de los pequeños y microempresarios”.

2.2.9.1. Causas de la morosidad

Por su parte, (Beatriz Royo, 2013). “La variación de los tipos de interés de los últimos años es la variable más significativa, debido a que afecta a la gran mayoría de la cartera hipotecaria, aumentando y reduciendo la cuota según la fluctuación de los tipos. El efecto de los tipos de interés en la morosidad es de carácter retardado debido al periodo de revisión de las hipotecas, que suele ser de seis meses. Debemos tener en cuenta también que el precio de la vivienda y el paro son importantes para entender la evolución de la tasa de morosidad. En los últimos años, caracterizados por un boom inmobiliario, la adquisición masiva de inmuebles como inversión o destinados a ser la vivienda habitual de los adquirentes, ha chocado con la posterior crisis económica acompañada en todo caso por el aumento de la tasa de paro de las familias”.

Por su parte, (Gonzales Tejada, 2012). “Entre la diversidad de opciones por las cuales los clientes pueden convertirse en deudores por no cumplir con los plazos determinados en los pagos, pueden determinarse una



serie de motivos que suelen ser los más frecuentes. Las compañías de Telecomunicaciones deben enfrentar las complejas consecuencias que se producen al elevar los costes financieros, provocando de esta manera gastos fuera de lo establecido. El recobro de morosos es una tarea compleja que necesita de una comprensión desde el comienzo para lograr implementar soluciones adecuadas según cada cliente y cada contexto que los rodea”.

Por su parte, (Pere Brachfield, 2013). “Antes de abordar un problema, es fundamental conocer con exactitud sus causas. Por tanto, es necesario estudiar con precisión los determinantes de la morosidad; por un lado, existen causas coyunturales y por otro hay causas estructurales”.

“La ralentización coyuntural de la actividad económica constituye sin duda alguna un factor de riesgo para el aumento de la morosidad; los estudios realizados demuestran un aumento de los plazos de pago y de los impagados en las fases de desaceleración de las economías europeas. En los períodos difíciles las empresas luchan para ganar tiempo a la hora de realizar desembolsos de efectivo y además se produce un encarecimiento del coste del dinero. Estas circunstancias incitan a las empresas a utilizar los plazos de pago a proveedores como sustitutos de los créditos bancarios”.

“Sin embargo, hay que destacar la importancia del segundo grupo de causas, las estructurales; éstas se han revelado como las fuentes más inquietantes de la prolongación de los plazos de pago. Por una parte, existe la actitud deliberada de algunos actores económicos (administraciones públicas, grandes corporaciones industriales, gran distribución comercial) que imponen plazos de pago muy dilatados a sus proveedores, y por otra tenemos la cultura

de la morosidad que desafortunadamente se ha desarrollado en algunos países europeos, hasta el punto de convertirse en un comportamiento económico habitual”.

“Hay que destacar que los estudios auspiciados por la Comisión Europea para averiguar las causas reales de los impagos empresariales en Europa, evidenciaron que la intencionalidad (por parte del deudor) es la primera causa de la morosidad, y no los problemas de liquidez del cliente para poder pagar la factura a su vencimiento”.

2.2.9.2. Impacto de la morosidad

La morosidad perjudica de diferentes maneras a todas las instituciones; hay diferentes factores que las causas y la repercusión en cada una de ellas es diferente existen determinados factores que pueden aumentar o amortiguar el impacto causado por la morosidad de forma que los perjuicios no tienen la misma repercusión.

(Pere Brachfield, 2013). Menciona que el efecto de la morosidad se ve determinada por 4 principales factores los cuales se detallan a continuación:

- a) “La dimensión de la empresa: Antes que nada, es importante señalar que una empresa se resiente más por culpa de los impagos cuanta más pequeña es. Las empresas grandes y bien capitalizadas tienen suficientes recursos financieros para afrontar los impagos, y además suelen tener los riesgos bien diversificados, con lo que pueden diluir el efecto provocado por un impago elevado. Pero para una empresa pequeña un solo impago importante puede suponer entrar en una situación de crisis. Por lo tanto, el impacto que provocan los impagos en una empresa pequeña



puede ser letal, ya que una empresa pequeña no puede soportar un quebranto como lo hace una empresa grande. Por consiguiente, idénticas cantidades de impagados pueden suponer, en el caso de una empresa grande un pequeño perjuicio económico, pero significan la quiebra de una empresa pequeña”.

- b) “Los tipos de intereses: La morosidad ocasiona un coste financiero ya que las empresas deben financiar durante un período adicional los saldos de clientes no cobrados al vencimiento. Este coste que se produce como consecuencia del atraso en el cobro de las facturas aumenta si los tipos de interés son elevados y disminuye si los tipos son bajos. Por este motivo las épocas en que los tipos de interés son elevados, el perjuicio económico provocado por la morosidad resulta mayor que cuando los tipos son bajos”.
- c) “El mercado y la actividad comercial: La situación del mercado en el que se desarrolla la actividad de la empresa y el sector en el que se encuentra ejercen una influencia directa en las consecuencias de la morosidad. Una empresa que pueda compensar enseguida las pérdidas ocasionadas por un cliente moroso haciendo una o varias operaciones con clientes solventes puede salir airosa de un quebranto puntual. Por el contrario, si el mercado no favorece la realización de nuevas operaciones, la empresa que ha sufrido el percance no podrá superar la situación con rapidez y su situación económica se agravará”.
- d) “El margen de beneficios aportado por los productos o servicios comercializados: La empresa que no consigue el cobro de una venta realizada sufre irremediamente una pérdida económica pura que equivale al coste del producto vendido. Asimismo, sufre un lucro 29



cesante que es el margen comercial que ha dejado de percibir o sea el beneficio que hubiera proporcionado la venta. Por supuesto en el marco teórico de un mercado dominado por los vendedores en el que la empresa tuviera todos sus productos vendidos de antemano –o sea que pudiera vender toda su producción y tuviera su capacidad de fabricación, de comercialización y de distribución plenamente ocupadas– se podría considerar la pérdida del incobrable como el coste del bien vendido más el beneficio que ha dejado de percibir”.

Según (Miranda Serrano, 2008), estos efectos pueden resumirse en los cinco siguientes.

1. “Problema de financiación adicional del activo circulante: el empresario que ha de vender con largos plazos de espera hasta el cobro de sus créditos se verá obligado a financiar tal inversión con capitales propios o ajenos. Lo normal es recurrir a una financiación bancaria muy costosa y que suele generar problemas de balance. Detraer recursos por esta causa conlleva un efecto negativo adicional, no poder destinar fondos a la productividad o innovación en la empresa”.
2. “Origen de una cadena de demoras sucesivas: se observa en el proceso creciente que se está produciendo de aplazamiento de pagos y morosidad en los pagos un carácter regresivo que se plasma en la producción de un efecto de emulación en cadena”.
3. “Reducción de la confianza en el crédito mercantil, fenómeno éste que siempre se repite si el deudor incumple unilateralmente el pago del precio”.



4. “La potencial elevación de precios: el aplazamiento de los plazos de pago y la posible morosidad pueden traducirse en una repercusión de los costes añadidos en los precios”.
5. “Aumento de los impagos que se incrementan conforme es mayor la distancia entre la entrega de bienes o prestación de los servicios y el efectivo cumplimiento de la obligación del pago”.

2.2.9.3. Cartera de Morosidad

Según información del Banco Central de Reserva del Perú (BCRP) la actual crisis internacional afectará al Perú porque disminuirá nuestro crecimiento económico. Asimismo, Jiménez (2007) menciona que cualquier estudio sobre el comportamiento de la morosidad puede verificar que el desempeño de la mora es pro cíclico, es decir, cuando la economía está en el tramo ascendente del ciclo la morosidad disminuye y viceversa. Brachfeld (2001) es de la misma opinión cuando considera que el virus de la morosidad se encuentra latente en épocas de bonanza económica y se reactiva en épocas de crisis. Si en el Perú la morosidad crediticia se incrementara considerablemente el país se podría ver envuelto en una crisis financiera.

Cuando se produce la morosidad crediticia primeramente perjudica a la rentabilidad a la vez que se da una ruptura en la rotación de los fondos. Lo que trae consigo que la entidad financiera incremente sus provisiones por los créditos impagos, esto a su vez afecta inmediatamente a las utilidades. Por lo que, un incremento importante en la morosidad hace que el problema de incumplimiento se traduzca en uno de rentabilidad, liquidez y finalmente en un problema de solvencia. (Guillén, 2002).



La morosidad constituye un problema de primer orden dentro del contexto actual por lo cual su estudio merece especial atención para determinar las variables que la explican, tanto es así que ha surgido, en España, una nueva disciplina denominada Morosología dedicada a su investigación. (Canal Asesor, 2009).

2.2.9.4. Determinantes de la Morosidad en las Microfinanzas

Según Freixas y Rochet (1998), la actividad bancaria envuelve tres tipos de riesgos: i) el riesgo del impago de los créditos que otorga, ii) el riesgo de liquidez que enfrenta la institución cuando no es capaz de hacer frente a sus obligaciones con sus depositantes y iii) el riesgo de mercado que afecta a su cartera de activos (y pasivos). El primer tipo de riesgo es llamado también riesgo del crédito o riesgo crediticio y el que de manera indirecta analiza este estudio al investigar los factores que afectan el incumplimiento de los pagos (capital e intereses) de los créditos otorgados.

Las empresas financieras tienen como actividad captar fondos de los agentes superavitarios de la economía para colocarlos a los agentes deficitarios; este papel, por su naturaleza, implica una serie de riesgos. En general, los riesgos de la intermediación financiera están vinculados con aspectos macroeconómicos y microeconómicos, (Llaza, M 2010).

En la actividad bancaria envuelve tres tipos de riesgos microeconómicos: (a) El riesgo del impago de los créditos que otorga, (b) El riesgo de liquidez que enfrenta la institución cuando no es capaz de hacer frente a sus obligaciones con sus depositantes y (c) El riesgo de mercado. De igual manera, el Acuerdo de Basilea II considera, además de los riesgos de



crédito y de mercado, el riesgo de gestión que implica la pérdida resultante de procesos, personal o sistemas internos inadecuados o ineficientes. (Rochet, 1998 citado en Llaza 2010).

Entre las instituciones financieras reguladas y especializadas en microfinanzas en el Perú se incluyen, según información de la SBS: 13 Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC), 10 Cajas Rurales de Ahorro y Crédito (CRAC), 10 Entidades de Desarrollo de la Pequeña y Micro Empresa (EDPYME), Mibanco, CrediScotia Financiera (Banco del Trabajo), Financiera TFC y Financiera Universal.

Se entiende por microcrédito a la operación financiera que desarrollan este tipo de empresas, cuyas características son distintas de los créditos comerciales predominantes en sus pares bancarias. Caracteriza al microcrédito su pequeño tamaño y gran número, su ámbito de acción es fundamentalmente regional y sectorial y una mayor volatilidad en su morosidad entre todos los entes que conforman el sistema microfinanciero. (Murrugarra & Ebentreich, s.f.)

2.2.10. Factores económicos de una empresa que deben tenerse en cuenta

(Business School, 2018). Los factores económicos de una empresa incluyen todas las tendencias importantes en la economía que pueden ayudar u obstaculizar a la compañía en el logro de sus objetivos de negocio. Aspectos relacionados con el comportamiento del consumidor, las tasas de empleo, las tasas de interés y la banca y la inflación, así como los indicadores económicos generales deberían ser considerados.



También las diferentes regulaciones aplicables se englobarían en el grupo de factores económicos de una empresa, por su potencial trascendencia para sus operaciones y los resultados de éstas.

2.2.10.1. Análisis de los factores económicos de una empresa

El análisis de los factores económicos de una empresa debería ser una parte sustancial en cualquier análisis estratégico que se lleve a cabo.

Generalmente se utiliza el análisis PEST, aunque el PESTLE es más completo, ya que tiene en cuenta también aspectos relacionados con la sostenibilidad y preceptos legales. Otra opción, aunque quizás menos enfocada en los negocios, es el análisis STEEP.

Cualquiera que sea el modelo analítico escogido para profundizar en la realidad del negocio, los factores económicos de una empresa a considerar, como mínimo, deberían ser los siguientes:

Factores puramente económicos

- Tasas de interés.
- Nivel general de deuda.
- Nivel de deuda del gobierno.
- Tasa de inflación.
- Perspectivas de inflación.
- Política monetaria.
- Evaluación de la agencia de calificación del país.
- Instituciones financieras y nivel de servicios (banca electrónica, por ejemplo).



- Condiciones del mercado financiero, como los precios de los activos o la libertad de negociación.
- Fase del ciclo económico (prosperidad, recesión, depresión, recuperación).
- Disponibilidad de deuda hipotecaria.
- Tipos de cambio.
- Influencia de organizaciones internacionales (como, por ejemplo, el Banco Mundial).
- Disponibilidad del mercado de inversión y factores de producción.
- Nivel de precios de los productos.
- Costes de las materias primas necesarias para la producción.
- Costes de los servicios de transporte y logística.
- Disponibilidad de carreteras y rutas rápidas de transporte.
- Poder de negociación de proveedores, productores y otros socios de la cadena de suministro.
- Aranceles y otras restricciones a la exportación e importación.

Comportamiento del consumidor

- Optimismo de los consumidores.
- Disposición a gastar dinero y comprar nuevos productos.
- Nivel de gasto.
- Poder de compra de los consumidores potenciales (cantidad de dinero o ahorros disponibles).
- Niveles de demanda y oferta del mercado.
- Capacidad negociadora de los clientes.
- Nivel de confianza de los consumidores.



Indicadores económicos sobre el empleo

- Tasa de desempleo y tendencias en el nivel general de empleo (alto desempleo significa menos personas con potencial de compra).
- Cantidad de trabajos creados en el mercado.
- Competencia en el mercado laboral (necesidad de pagar salarios más altos).
- Trabajos de alto coste / trabajos de bajo coste, costes laborales generales.
- Cantidad de especialistas altamente cualificados.
- Número de profesionales a la búsqueda activa de empleo.
- Número de profesionales próximos a la edad de jubilación,
- Renta per cápita.
- Diferencias en los ingresos (nivel de desigualdad económica).
- Riesgo de despidos.
- Fuerza de los sindicatos.
- Tasas sociales.

Los factores económicos de una empresa son algunos de los muchos aspectos ambientales y externos que pueden afectar a su rendimiento.

Aunque se relacionan con la economía en una escala mayor, tienen un profundo efecto en el funcionamiento interno de todas y cada una de las organizaciones y, por tanto, hay que permanecer al tanto de sus cambios y conocer las tendencias para entender su impacto y los efectos que podrían causar a los objetivos empresariales.



2.2.10.2. Índices de morosidad

Los índices de morosidad, “miden el porcentaje de la cartera improductiva frente al total de la cartera. Las ratios de morosidad se calculan para el total de la cartera bruta y por línea de negocio” (Chiriboga citado por Arias, 2013).

2.2.10.3. Factores que determinan la morosidad

Factores macroeconómicos:

“Son modelos determinantes macroeconómicos que generan la quiebra de una empresa (Saurina citado por según Castañeda y Tamayo, 2013). Así mismo clasifica a los determinantes macroeconómicos de la morosidad, en tres grandes grupos: variables que miden el ciclo económico, las que afectan el grado de liquidez de los agentes, y las variables que miden el nivel de endeudamiento”.

Factores microeconómicos: “Los factores microeconómicos que determinan la tasa de morosidad en una entidad crediticia son: la expansión crediticia, el tipo de diversificación sectorial, los incentivos y nivel de eficiencia de la empresa, la presencia de garantías, el poder de mercado y la solvencia de las entidades”.

2.2.10.4. Clases de morosos

Según (José Ballesteros, 2010), manifiesta que hay que distinguir entre distintos tipos de deudores morosos:



“en primer lugar los casos institucionalizados a que me acabo de referir: administraciones públicas y empresas que habitualmente pagan con retraso. Aunque paguen tarde, al menos pagan. Por eso, los acreedores no suelen recurrir a las empresas de cobro de créditos impagados en relación con esta clase de deudas”.

“Un segundo tipo de morosos son los aprovechados, los caraduras, los pícaros: quienes nunca tuvieron intención de pagar la deuda porque se lucran a costa del trabajo ajeno. El caso prototípico es el del constructor que constituye una sociedad para cada una de sus promociones y no paga cotizaciones sociales, impuestos y, en la fase final de construcción, empieza a dejar de pagar a proveedores e incluso a empleados. Se incluyen también aquí quienes viven a lo grande, por encima de sus posibilidades, dejando pufos en todo tipo de comercios, bancos, etc. O quienes viven de alquiler en pisos cuya renta no pagan nunca. La actuación de algunos de estos individuos podría calificarse de delito de estafa: hay condenas penales a quienes contratan bienes y servicios que nunca tuvieron intención de pagar”.

“El tercer tipo de deudores morosos son las personas y empresas que no han podido pagar sus deudas por sucesos sobrevenidos: personas que sufren accidentes o enfermedades que les impiden continuar con su actividad laboral; que sufren algún imprevisto que les ocasiona gastos importantes que no pueden afrontar; empresas que se ven afectadas por un cambio de las circunstancias económicas, por la suspensión de pagos de sus clientes”.

“Podríamos establecer un cuarto tipo de morosos que correspondería a quienes pecan de imprudencia por excesivo optimismo. Son las personas o



empresas que se endeudan por encima de sus posibilidades confiando en que su situación económica va a mejorar en el futuro, a que van a aparecer grandes oportunidades, que van a poder reducir sus gastos por debajo de lo real... No hay mala fe, pero sí negligencia en la gestión de su economía personal o empresarial, en unos casos por falta de experiencia, en otros por torpeza, por excesiva ligereza, etc.”.

Según (Pere Brachfield, 2014) clasifica a los morosos en seis categorías básicas:

- “Los morosos intencionales; deudores que pueden pagar, pero no quieren: Son los de mala fe, ya que podrían pagar –puesto que tienen suficiente liquidez– pero no quieren hacerlo: son los caraduras que pretenden ganar dinero a costa de los proveedores”.
- “deudores fortuitos o sobrevenidos, que quieren pagar, pero no pueden: En épocas de crisis aparecen una legión de morosos sobrevenidos. En esta clase de deudores están incluidos todos los que son de buena fe, pero no pueden saldar la deuda ya que por el momento no tienen liquidez. Estos morosos pagarían si tuvieran medios para hacerlo. Los deudores que están en esta categoría acaban pagando la deuda en cuanto tengan medios económicos para hacerlo si se les concede el tiempo suficiente y se les otorgan facilidades para reintegrar la cantidad adeudada”.
- “Los deudores incompetentes y/o desorganizados que pueden pagar, pero no saben lo que tienen que pagar: Son los que pueden pagar y no tienen mala voluntad, pero no saben lo que tienen que pagar ya que su administración es un desastre: son los desorganizados, los incompetentes



y los despistados. Algunos no pagan porque han trasapelado la factura ya que llevan la contabilidad del gancho".

- “Los deudores negligentes o despreocupados que siguen la filosofía del "Akuna Matata": Estos deudores tienen capacidad financiera suficiente para atender los pagos, pero son culpables por desidia o despreocupación de no pagar a sus acreedores ya que su filosofía de la vida es la pachorra de "Akuna Matata" o "don'tworry be happy". Consecuentemente el impago es fruto de un problema de dirección y no por falta de liquidez. Por tanto, son los que no quieren saber lo que deben: no se preocupan por la buena gestión de su negocio, aunque sean conscientes de ello. Prefieren ir a jugar al golf o hacer el golfo”.
- “Los deudores circunstanciales, que pueden pagar, pero no lo hacen porque hay un litigio con el acreedor: Son los que han bloqueado el pago voluntariamente porque hay una incidencia en los productos o servicios suministrados, pero son de buena fe, y pagarán la deuda si el proveedor les soluciona la disputa comercial”.
- “Los deudores insumisos que, aunque pueden pagar no quieren hacerlo ya que no consideran que exista una deuda: Son los deudores que se niega a hacer el pago porque creen firmemente que no les corresponde pagar ya que la cantidad o concepto reclamados son injustos”. Un claro ejemplos peajes "No Vull Pagar".

2.2.10.5. Determinantes de la morosidad

(Murillo Y Huamán, 2012) “afirman que la morosidad se puede generar en las etapas o circunstancias siguientes: mora causada por errores en



la organización, mora causada en el proceso de evaluación, y mora causada en el proceso de recuperación del crédito”.

Mora causada por errores en la organización. - “Alguna de las características organizacionales más frecuentes que pueden estar ocultando las verdaderas causas de una mora elevada: Inexistencia y poca claridad de objetivos, políticas y normas crediticias. Tentación de incrementar la cartera en el corto plazo, con la idea de obtener mejores resultados inmediatos, obligando al personal de créditos a incrementar sus metas de colocaciones. Deficiencias organizacionales especialmente en la definición de funciones y responsabilidades, lo que conlleva a cometer errores en el proceso crediticio”.

Mora causada en el proceso de evaluación. - “La deficiente evaluación y aprobación de créditos se debe a: Considerar solo aspectos cualitativos, sin medir la capacidad de pago del microempresario. Baja calidad de garantía. Factores de amistad o parentesco. Créditos aprobados en función al optimismo del empresario. Poca habilidad o experiencia del analista para recopilar y analizar la información. Timidez en el trato del evaluador, con empresarios de carácter dominante. Información incompleta o falsa al cliente. Falta ética del personal”.

Mora causada en proceso de recuperación del crédito. “Falta de información oportuna, sobre el estado de los créditos. Deficiente control sobre aplicación de acciones de cobranza. Poca habilidad persuasiva para recuperar los créditos. Falta de disciplina para cumplir normas, de seguimiento y recuperación de crédito. Amistad o familiaridad con los



socios morosos, no se realiza presión para recuperar el crédito. Poca responsabilidad, negligencia o dejadez para realizar el seguimiento y cobro. Timidez del cobrador para realizar sus funciones”.

2.3. MARCO CONCEPTUAL

Activo Corriente

Es aquel que puede convertirse en efectivo a corto plazo, generalmente menor a un año. Está formado por dinero, cuentas por cobrar, mercaderías realizables en el corto plazo. (SBS, Glosario de términos e indicadores del sistema financiero, 2011).

Capacidad de pago

Este es un indicador que trata básicamente de establecer cuál es la liquidez; dinero disponible, que permitirá a cada persona cubrir las obligaciones y gastos cotidianos, préstamos, hipotecas, créditos u otros.

Desde el punto de vista empresarial se mide el nivel de liquidez, con el de flujo de efectivo, antes de incurrir en deudas innecesarias. Para medir la capacidad de pago se requiere. (SBS, Glosario de términos e indicadores del sistema financiero, 2011).

Calcular los ingresos fijos

Incluye los pagos mensuales, ingresos comprobables por el ejercicio profesional, acompañado de todos los ingresos que cuente, la persona natural y/o empresario. (SBS, Glosario de términos e indicadores del sistema financiero, 2011).



Capital de Trabajo

Se refiere al capital necesario o líquido que deben disponer para operar el negocio para un ciclo productivo y asegurar su comercialización. (SBS, Glosario de términos e indicadores del sistema financiero, 2011).

Cartera vencida

Monto total de créditos otorgados por una persona Física o Moral y que se convierte en un Activo de riesgo al tener los créditos en mora. La mora es cuando el adeudo llega a su vencimiento del plazo acordado, y el deudor incumple en su obligación de pagar. (Bernard y Coll, 2005).

Colateral/Garantías

La pérdida de valor o incapacidad para tomar control de un activo proporcionado a la empresa como colateral. (SBS, Glosario de términos e indicadores del sistema financiero, 2011).

Colocaciones

Prestaciones realizadas por una institución financiera a un agente económico. (SBS, Glosario de términos e indicadores del sistema financiero, 2011).

Crédito

El crédito es una operación por medio de la cual un acreedor presta cierta cantidad de dinero a un deudor por la garantía o confianza, en la posibilidad, voluntad y solvencia de que cumpla a un plazo determinado con el reembolso total de la deuda contraída más sus intereses, previo estudio hecho por quien presta el



dinero respecto a la seguridad, liquidez y conveniencia representa o que ofrece el deudor. (SBS, Glosario de términos e indicadores del sistema financiero, 2011).

Créditos corporativos

Créditos otorgados a personas jurídicas con ventas anuales mayores a S/ 200 millones en los dos últimos años, de acuerdo a los estados financieros anuales auditados más recientes. Adicionalmente, se consideran como corporativos a los créditos soberanos, a los créditos concedidos a bancos multilaterales de desarrollo, a entidades del sector público (incluyendo gobiernos locales y regionales), a intermediarios de valores, a empresas del sistema financiero, a los patrimonios autónomos de seguro de crédito y a fondos de garantía constituidos conforme a Ley. (SBS, Glosario de términos e indicadores del sistema financiero, 2011).

Créditos a grandes empresas

Créditos otorgados a personas jurídicas con ventas anuales mayores a S/ 20 millones, pero no mayores a S/ 200 millones en los dos últimos años, o a deudores que hayan mantenido en el último año emisiones de instrumentos representativos de deuda en el mercado de capitales. (SBS, Glosario de términos e indicadores del sistema financiero, 2011).

Créditos a medianas empresas

Créditos otorgados a personas jurídicas que tienen un endeudamiento total en el sistema financiero (SF) superior a S/ 300 mil en los últimos seis meses y no cumplen con las características para ser considerados como corporativos o grandes empresas. Incluye también los créditos otorgados a personas naturales que tengan un endeudamiento total en el SF (sin incluir créditos hipotecarios para vivienda)



superior a S/ 300 mil en los últimos seis meses, siempre que parte de dicho endeudamiento corresponda a pequeñas empresas o a microempresas. (SBS, Glosario de términos e indicadores del sistema financiero, 2011).

Créditos a pequeñas empresas

Son aquellos créditos destinados a financiar actividades de producción, comercialización o prestación de servicios, otorgados a personas naturales o jurídicas, cuyo endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) es superior a S/ 20 000 pero no mayor a S/ 300 000 en los últimos seis (6) meses. (SBS, Glosario de términos e indicadores del sistema financiero, 2011).

Créditos a microempresa

Son aquellos créditos destinados a financiar actividades de producción, comercialización o prestación de servicios, otorgados a personas naturales o jurídicas, cuyo endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) es no mayor a S/ 20 000 en los últimos seis (6) meses. (SBS, Glosario de términos e indicadores del sistema financiero, 2011).

Créditos de consumo

Créditos otorgados a personas naturales con la finalidad de atender el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con la actividad empresarial. (SBS, Glosario de términos e indicadores del sistema financiero, 2011).

Créditos hipotecarios para vivienda

Créditos otorgados a personas naturales para la adquisición, construcción, refacción, remodelación, ampliación, mejoramiento y subdivisión de vivienda



propia, siempre que tales créditos se otorguen amparados con hipotecas debidamente inscritas. También incluyen los créditos para la adquisición o construcción de vivienda propia que, por tratarse de bienes futuros, bienes en proceso de independización o inscripción, no es posible constituir sobre ellos la hipoteca individualizada. (SBS, Glosario de términos e indicadores del sistema financiero, 2011).

Créditos Directos

Representa los financiamientos que bajo cualquier modalidad se otorgue a los clientes, originando a cargo de éstos la obligación de entregar una suma de dinero determinada, en uno o varios actos, comprendiendo inclusive las obligaciones derivadas de refinanciaciones y reestructuraciones de créditos o deudas existentes. (SBS, Glosario de términos e indicadores del sistema financiero, 2011).

Determinar los egresos fijos

Aquí se toma en cuenta: gastos por alimentación, estudios, servicios del hogar, cuotas de créditos o préstamos de vivienda que estés pagando (o del alquiler), diversión. Si fija también un monto mensual para ahorra yo para imprevistos (se recomienda el 10%). (SBS, Glosario de términos e indicadores del sistema financiero, 2011).

Evaluación de riesgos

Se debe establecer un proceso amplio que identifique y analice las intercomunicaciones importantes de todas las áreas de la organización y con el medio periférico, para determinar los riesgos posibles. La organización al



establecer su misión y sus objetivos debe identificar y analizar los factores de riesgo que puedan amenazar el cumplimiento de los mismos. (SBS, Glosario de términos e indicadores del sistema financiero, 2011).

Expediente del cliente

Es el fólder único que se abre a todos los clientes de crédito al momento de su ingreso. Contiene los documentos sustentatorios del crédito. (SBS, Glosario de términos e indicadores del sistema financiero, 2011).

Factor económico

Consiste en los factores que afectan al poder de compra y a los patrones de gasto de los consumidores. (SBS, Glosario de términos e indicadores del sistema financiero, 2011).

Falta de cumplimiento.

Diccionario de la lengua española. “Desobediencia de órdenes, reglamentos o leyes, por lo general de modo negativo”. (SBS, Glosario de términos e indicadores del sistema financiero, 2011).

Incumplimiento

La contraparte a una transacción financiera no puede o teniendo el dinero evita cumplir sus obligaciones.

Indicadores de morosidad o calidad de cartera

Los indicadores de morosidad proporcionan información que alerta al administrador en cuanto al riesgo al que está expuesta la cartera de crédito,



permitiéndole tomar las precauciones necesarias de manera oportuna y efectiva. (SBS, Glosario de términos e indicadores del sistema financiero, 2011).

Índice de morosidad

El índice o ratio de morosidad mide el volumen de créditos considerados morosos sobre el total de operaciones de préstamo y crédito concedido por una entidad financiera. (SBS, Glosario de términos e indicadores del sistema financiero, 2011).

Mibanco

Mibanco es un banco peruano que nació de la necesidad de ayudar a los empresarios de la microempresa y su limitante al sistema financiero. Mibanco, Portal Web, 2014

Morosidad

Es cuando el vencimiento del crédito no es amortizado en su totalidad entonces estará en mora, generando directamente un interés moratorio independiente del interés compensatorio que genere el saldo insoluto, un préstamo está en mora, cuando cada pago hasta donde alcance debe aplicarse para cancelar la deuda en el siguiente orden: interés moratorio, interés compensatorios y principal vencida. (Morosidad en la Banca, 2015).

Políticas de crédito

Son las normas que establecen los lineamientos, para determinar si se otorga un crédito a un cliente y por cuanto se le debe conceder, es importante destacar que, una aplicación errónea de una buena política de crédito, o la



adecuada instrumentación de una deficiente política, nunca produce resultados óptimos.

Préstamo

Transferencia de poder adquisitivo entre unidades económicas para proporcionar asistencia financiera al prestatario a cambio de un interés.

Proceso de evaluación

El proceso de evaluación hace referencia al conjunto de acciones que desarrollamos y ponemos en práctica desde que planificamos hasta que llegamos al resultado final.

Riesgo Crediticio

Se presenta cuando las contrapartes están poco dispuestas o imposibilitadas para cumplir sus obligaciones contractuales. (SBS, Glosario de términos e indicadores del sistema financiero, 2011).

Riesgo Financiero

El grado de incertidumbre o riesgo de no tener la capacidad suficiente para no poder cubrir los gastos financieros de la empresa, la tentación a que una posible falta de liquidez pueda originar una gran presión de los acreedores cuyas deudas están impagas. (SBS, Glosario de términos e indicadores del sistema financiero, 2011).



Supervisión y seguimiento

Planeado e implementado un sistema de Control Interno, se debe vigilar constantemente para observar los resultados obtenidos por el mismo. Por esto debe ejercerse sobre el mismo una supervisión permanente para producir los ajustes que se requieran de acuerdo a las circunstancias cambiantes del entorno. (SBS, Glosario de términos e indicadores del sistema financiero, 2011).

Tasa de morosidad de la agencia

La morosidad está medida como el porcentaje de cartera atrasada al total de colocaciones directas. Durante los meses iniciales de funcionamiento las agencias muestran niveles muy bajos (o iguales a cero) debido a que las colocaciones recién empiezan y a que los plazos (aun los más cortos) aún no vencen. Esto representará un problema en la estrategia empírica a utilizar. Un indicador alternativo de morosidad es la cartera en alto riesgo.



CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

1.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO

1.1.1. CARACTERIZACIÓN DEL ÁREA DE INVESTIGACIÓN

El trabajo de investigación se realizó en el Departamento de Puno, se encuentra ubicada geográficamente al Sur Oeste de la meseta del Collao, a una altitud de 3 827 m.s.n.m., La capital del departamento es la ciudad de Puno, a orillas del mítico Lago Titikaka, el lago navegable más alto del mundo. Es el centro de conjunción de dos grandes culturas: quechua y aymara; las que propiciaron un patrimonio incomparable de costumbres, ritos y creencias. Las principales ciudades son: Puno, Juliaca, Juli, Azángaro, Lampa y Ayaviri.

1.1.2. MIBANCO

Mibanco es una empresa no estatal de derecho privado, a raíz de los cambios efectuados en el marco legal del sistema financiero peruano. Estos cambios permitieron el nacimiento de una nueva forma de entidad financiera especializada y diseñada para atender financieramente a la micro y pequeña empresa.

Mibanco viene desarrollando sus actividades en la ciudad de Puno, por varios años, tanto en el aspecto Crediticio como en la captación de recursos, por lo que ha ido implementando su metodología al otorgamiento de créditos.



A principios del 2014, Mibanco fue adquirido por Edyficar y es en ese momento que se produjo el gran proceso de fusión entre Financiera Edyficar y Mibanco para brindar lo bueno de estar juntos.

Datos generales de la Financiera Mibanco

A partir del cambio de accionista mayoritario, ejecutado el día 21 de marzo de 2014, la estructura orgánica de la institución se ha modificado parcialmente para ser adecuada a la estructura operativa que resultará de la integración de Mibanco y Financiera Edyficar.

El 27 de marzo de 2014, la Junta General de Accionistas designa a los nuevos miembros del Directorio de Mibanco, y se nombró al Sr. Gianfranco Ferrari De las Casas, como Presidente del Directorio, quien se desempeña también como Presidente del Directorio de Financiera Edyficar y Gerente Central de Banca Minorista y Gestión de Patrimonios del BCP.

Desde mayo de 2014, la Gerencia General se encuentra a cargo del Sr. Percy Urteaga Crovetto, quien se desempeña también como Vicepresidente del Directorio en Financiera Edyficar y Director en Mibanco. Con él ha ingresado como Gerente de la División de Negocios el Sr. Gustavo Morón, quien anteriormente se desempeñaba con Gerente de Negocios en Financiera Edyficar.

Luego de la adquisición de Mibanco de parte de Financiera Edyficar, Credicorp continúa con la transición natural de ambas instituciones: la integración. Es así que el 23 de octubre de 2014 los directorios de Financiera Edyficar y Mibanco acordaron que un significativo bloque patrimonial conformado por activos y pasivos de la primera sea absorbido por la última para



convertir a Mibanco en la institución especializada en microfinanzas líder en el Perú y Latinoamérica, y en el quinto banco del sistema financiero peruano.

Esta absorción será realizada conforme a los términos y condiciones del “Proyecto de Escisión” elaborado en forma conjunta por las administraciones de Mibanco y Financiera Edyficar. En el mes de noviembre de 2014, las Juntas Generales de Accionistas, tanto de Mibanco como de Financiera Edyficar, aprobaron la escisión en virtud de la cual Mibanco absorberá un bloque patrimonial escindido de Financiera Edyficar.

El día 2 de diciembre de 2014, Mibanco y Financiera Edyficar cumplieron con presentar la correspondiente solicitud de autorización de la escisión ante la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (Mibanco, Portal Web, 2014).

Visión y misión

Misión

Brindamos oportunidades de progreso y damos acceso al sistema financiero, con compromiso social. (Mibanco, Portal Web, 2014).

Visión

Ser el líder y 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. (Mibanco, Portal Web, 2014).

Valores

- Honestidad



- Eficiencia
- Respeto
- Innovación
- Calidad

1.2. POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO

1.2.1. POBLACIÓN

Para el alcance de los objetivos y medición de las variables se consideró:

Gestión crediticia: Se tomó en cuenta a los colaboradores de la agencia Puno que son 27 en total por cada año.

Cartera de cliente: Reporte de cartera de clientes de la Financiera Mibanco – Agencia Puno, periodos 2014 – 2018. El cual consiste de 35 757 clientes en total.

1.2.2. MUESTRA

Gestión crediticia: En vista que la población es muy pequeña, la muestra a tomar es la misma.

Cartera de cliente: Para calcular el tamaño de la muestra se utilizó el método probabilístico aleatorio ya que el universo es finito.

Fórmula para calcular la muestra

$$n = \frac{Z^2(p)(q)N}{E^2(N - 1) + Z^2(p)(q)}$$



Donde:

n = Tamaño muestral

Z_2 = Nivel

(p) y (q) = Probabilidades de éxito y fracaso (valor = 50%)

N = Población

E_2 = Error seleccionado

En la presente investigación, para el cálculo de la muestra tenemos lo siguiente:

Z_2 = 1.96 (95%)

(p) y (q) = 0.5 (valor = 50%)

N = 35 757

E_2 = 0.05 (5%)

Reemplazando los datos para determinar el tamaño de la muestra tenemos:

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(35\ 757)}{(0.05)^2(35\ 757 - 1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = 380.09$$

$$n = 380$$

Determinamos el tamaño de la muestra con un nivel de confianza del 95% y con una precisión del 5%. Por lo tanto, se analizó un total de 380 expedientes en el trabajo de investigación, desde el periodo 2014 hasta el 2018.

1.3. VARIABLES

Tabla 1: Operacionalización de las variables.

	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO
H.G	V.I. Procesos Evaluación de Créditos	PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN DE CRÉDITOS	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de los procesos de evaluación de crédito. • Conocimiento sobre procedimiento de evaluación de crédito. 	Reporte del departamento de créditos
	V.D. Morosidad	CARTERA MOROSA	<ul style="list-style-type: none"> • Comportamiento de la morosidad. • Conocimientos sobre el procedimiento de evaluación de crédito. 	Reporte de morosidad de la financiera Mibanco – Agencia Puno
H.E 1	V.I. Procesos Evaluación de Créditos	PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN DE CRÉDITOS	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de los procesos de evaluación de crédito. • Visita in situ al negocio. • Análisis del entorno. 	Reporte del departamento de créditos
	V.D. Morosidad	CARTERA MOROSA	<ul style="list-style-type: none"> • Comportamiento de la morosidad. • Hoja de información del cliente. • Verificación. 	Reporte de morosidad de la Financiera Mibanco – Agencia Puno
H.E 2	V.I. Factores Económicos	FACTORES ECONÓMICOS	<ul style="list-style-type: none"> • Contrato. Garantías. • Manual de políticas y procedimientos crediticios. • Voluntad de pago. • Mala Inversión. Fracaso del cliente. 	Reporte de los expedientes de crédito de los clientes de la Financiera Mibanco – Agencia Puno
	V.D. Morosidad	CARTERA MOROSA	<ul style="list-style-type: none"> • Comportamiento de la morosidad. 	Reporte de morosidad de la Financiera Mibanco – Agencia Puno

1.4. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Se realizó una investigación básica de tipo descriptiva, básica porque buscó profundizar y obtener conocimientos científicos respecto a un fenómeno vigente en las instituciones financieras como es la evaluación de créditos realizadas por los analistas y su influencia en la morosidad de los clientes de la Financiera Mibanco Agencia Puno, y descriptiva porque buscó especificar, las características y los perfiles importantes de este fenómeno que se someta a un análisis. (Danhke, (1989) En: Hernández, et al (2013) p.117).



1.5. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El diseño que se utilizó para la presente investigación fue el:

Diseño No experimental – Transversal: No experimental porque permitió ampliar los conocimientos y logró precisar de qué manera los procesos de evaluación de evaluación de créditos y factores económicos influyen en la cartera de morosidad de la Financiera Mibanco Agencia Puno, en la ciudad de Puno en el año 2014 - 2018. Se realizó sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observa los fenómenos en su ambiente natural para después, analizarlos, Según (Hernández, et al (2013) p.149).

Transversal porque se estudió una realidad observable, partiendo de una sola muestra en un tiempo determinado.

1.6. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

1.6.1. MÉTODO ANALÍTICO

Se aplicó el método analítico, porque mediante este método analizaremos y conoceremos la incidencia sobre el proceso de crédito en la Financiera Mibanco – Agencia Puno, periodos 2014 – 2018.

1.6.2. MÉTODO DEDUCTIVO

Se hizo uso de este método para formular la hipótesis en el proceso de investigación a través del análisis de la información obtenida, para así lograr los resultados de los objetivos planteados, y así llegar a plantear las conclusiones.



1.7. TÉCNICAS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

1.7.1. ANÁLISIS DOCUMENTAL

Es la técnica más usada porque se utiliza para formular la revisión bibliográfica o el marco teórico del trabajo de investigación el cual se extrae información de los siguientes documentos:

- Estadísticas de mora 2014 – 2018.
- Padrón de mora de créditos 2014 – 2018.
- Cartera de créditos vigente.
- Cartera de créditos vencida.
- Normas legales.
- Memorias anuales.
- Textos.
- Artículos y revistas.
- Informes.
- Tesis.

1.8. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

- Se realizó un análisis categórico, de tablas y gráficos de frecuencias simples y múltiples.
- Se tabuló la información a partir de los datos obtenidos, haciendo uso del programa computacional.
- Para procesar los datos se utilizó el programa de SPSS.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

1.1.1. Determinación del nivel de incidencia de los procedimientos de evaluación de créditos en la cartera morosa de la Financiera Mibanco - Agencia Puno, periodos 2014 – 2018.

- **Desempeño de la Financiera Mibanco – Agencia Puno**

Tabla 2: Evolución de créditos directos y depósitos del sistema de la Financiera Mibanco de las 4 Agencias de la Ciudad de Puno (cifras expresadas en miles de soles).

Tipo de Producto	Diciembre 2014	Diciembre 2015	Diciembre 2016	Diciembre 2017	Diciembre 2018
Créditos Directos	S/ 11 268 415	S/ 12 433 550	S/ 13 438 062	S/ 14 694 814	S/ 17 176 096
Depósitos	S/ 11 046 838	S/ 12 814 663	S/ 13 305 151	S/ 14 602 578	S/ 16 749 528

FUENTE: Departamento de cobranzas Financiera Mibanco – Agencia Puno.

La Institución viene conservando el primer lugar dentro del sistema Financiero, según la información estadística de EDPYMES que reporta el SBS, tanto en depósitos como en colocaciones. Como se muestra en la Tabla 2, a diciembre de 2018, los créditos directos y depósitos del sistema de la Financiera Mibanco – Agencia Puno, ascendieron a 17 176 y 16 750 millones de soles, respectivamente.

Tabla 3: Evolución de créditos directos y depósitos de la Financiera Mibanco – Agencia Puno en la Ciudad de Puno (cifras expresadas en miles de soles).

Tipo de Producto	Diciembre 2014	Diciembre 2015	Diciembre 2016	Diciembre 2017	Diciembre 2018
Créditos Directos	S/ 2 503 186	S/ 2 848 950	S/ 2 824 405	S/ 3 227 048	S/ 3 723 964
Depósitos	S/ 2 293 474	S/ 2 778 734	S/ 2 910 481	S/ 3 333 969	S/ 3 645 916

FUENTE: Departamento de cobranzas Financiera Mibanco – Agencia Puno.

A & Asociados, según la Tabla 3 observamos, el Informe Semestral de Mibanco en la Agencia Puno (2018), señala que, en el 2016, la financiera registró una reducción S/ -24 545 lo que representa el 0.9% en sus colocaciones brutas producto de la mayor rigurosidad establecida para la colocación de créditos, dado el fuerte incremento de la mora, así como por la desaceleración de la economía peruana, que afectó en general al sistema de microfinanzas. Lo anterior se dio luego de que en el periodo 2010 – 2013, se mostró un crecimiento promedio anual de 21.9%. Durante el 2017 se mostró una recuperación de S/ 402 643 marcada principalmente en el segundo semestre del año, llegando a registrarse un saldo de colocaciones brutas de S/ 3 227 millones, lo que significó un incremento de 14.3%. (A & A, Informe Semestral de Mibanco, 2018).

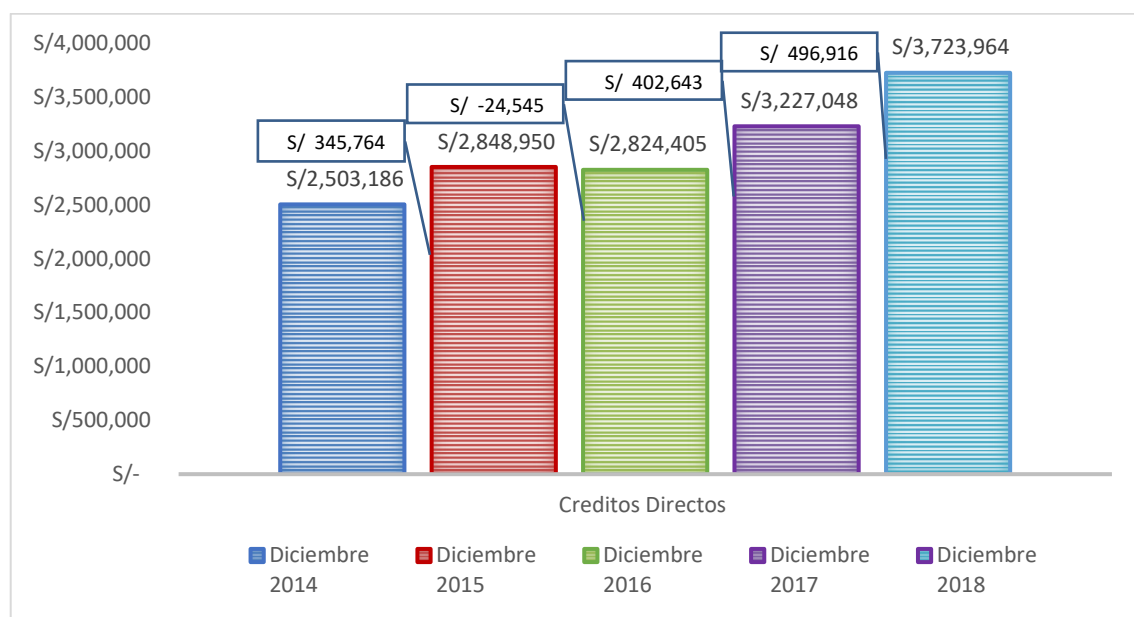


Figura 1: Evolución de créditos directos y depósitos de la Financiera Mibanco - Agencia Puno (cifras expresadas en miles de soles).

FUENTE: Departamento de cobranzas Financiera Mibanco – Agencia Puno.

En la Figura 1 podemos observar que, a fines de 2018, las colocaciones aumentaron a S/ 496 916 brutas que ascendieron a S/ 3 724 millones, superiores en 15.4% respecto al cierre del año anterior.

Es importante mencionar, que dicho aumento fue menor al registrado por el sistema. Se debe señalar que el crecimiento estuvo influenciado por los créditos otorgados a pequeñas empresas, microempresas y consumo, los cuales representaron el 34.7%, 23.6% y 25.3%, respectivamente, del saldo incremental.

- **Créditos Directos otorgados por Tipo de Crédito por la Financiera Mibanco en la Agencia Puno, 2014 – 2018.**

Tabla 4: Créditos Directos otorgados por tipo de crédito de la Financiera Mibanco - Agencia Puno (cifras expresadas en números).

Tipo de Crédito	Dic. 2014	Dic. 2015	Dic. 2016	Dic. 2017	Dic. 2018
Corporativos	-	-	32	73	80
Grandes Empresas	-	-	-	27	15
Medianas Empresas	66	68	78	65	74
Pequeñas Empresas	2692	3244	2942	3078	3250
Microempresas	1987	2045	2133	2375	2853
Consumo	1350	1394	1371	1470	1420
Hipotecarios	385	219	300	263	408
Total	6480	6970	6856	7351	8100

FUENTE: Departamento de cobranzas Financiera Mibanco – Agencia Puno.

Tal como podemos observar en la Tabla 4, los préstamos que realiza la Financiera Mibanco esta diversificado y las colocaciones a pequeñas empresas se mantienen como el principal tipo de crédito, seguido de los créditos a microempresas.

Tabla 5: Créditos Directos otorgados por tipo de crédito de la Financiera Mibanco - Agencia Puno (cifras expresadas en miles de soles).

Tipo de Crédito	Dic. 2014	Dic. 2015	Dic. 2016	Dic. 2017	Dic. 2018
Corporativos	S/ -	S/ -	S/ 10 000	S/ 157 017	S/ 205 681
Grandes Empresas	S/ -	S/ -	S/ -	S/ 8 941	S/ 7 999
Medianas Empresas	S/ 69 586	S/ 85 647	S/ 96 102	S/ 135 818	S/ 134 363
Pequeñas Empresas	S/ 1 027 962	S/ 1 229 970	S/ 1 217 266	S/ 1 305 600	S/ 1 478 039
Microempresas	S/ 698 868	S/ 747 457	S/ 700 182	S/ 745 263	S/ 862 380
Consumo	S/ 546 060	S/ 601 880	S/ 601 593	S/ 647 188	S/ 772 896
Hipotecarios	S/ 160 710	S/ 183 995	S/ 199 263	S/ 227 221	S/ 262 607
Total	S/ 2 503 186	S/ 2 848 950	S/ 2 824 405	S/ 3 227 048	S/ 3 723 964

FUENTE: Departamento de cobranzas Financiera Mibanco – Agencia Puno.



Según la Tabla 5, se puede evidenciar que en el año 2014 que la Financiera Mibanco Agencia Puno que las colocaciones que más destacaron fueron las pequeñas empresas y microempresas con un total de S/ 1 027 962 y S/ 698 868 respectivamente; para el año 2015 las colocaciones de las pequeñas empresas y microempresas fueron de S/ 1 229 970 y S/ 747 457 respectivamente; en el año 2016 las colocaciones de las pequeñas empresas y microempresas fueron de S/ 1 217 266 y S/ 700 182 respectivamente; en el año 2017 las colocaciones de las pequeñas empresas y microempresas fueron de S/ 1 305 600 y S/ 745 263 respectivamente; y para el año 2018 las colocaciones de las pequeñas empresas y microempresas fueron de S/ 1 478 039 y S/ 862 380 respectivamente.

Tabla 6: Créditos Directos otorgados por tipo de crédito de la Financiera Mibanco - Agencia Puno (cifras expresadas en porcentajes).

Tipo de Crédito	Dic. 2014	Dic. 2015	Dic. 2016	Dic. 2017	Dic. 2018
Corporativos	0.0%	0.0%	0.4%	4.9%	5.5%
Grandes Empresas	0.0%	0.0%	0.0%	0.3%	0.2%
Medianas Empresas	2.8%	3.0%	3.4%	4.2%	3.6%
Pequeñas Empresas	41.1%	43.2%	43.1%	40.5%	39.7%
Microempresas	27.9%	26.2%	24.8%	23.1%	23.2%
Consumo	21.8%	21.1%	21.3%	20.1%	20.8%
Hipotecarios	6.4%	6.5%	7.1%	7.0%	7.1%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

FUENTE: Departamento de cobranzas Financiera Mibanco – Agencia Puno.

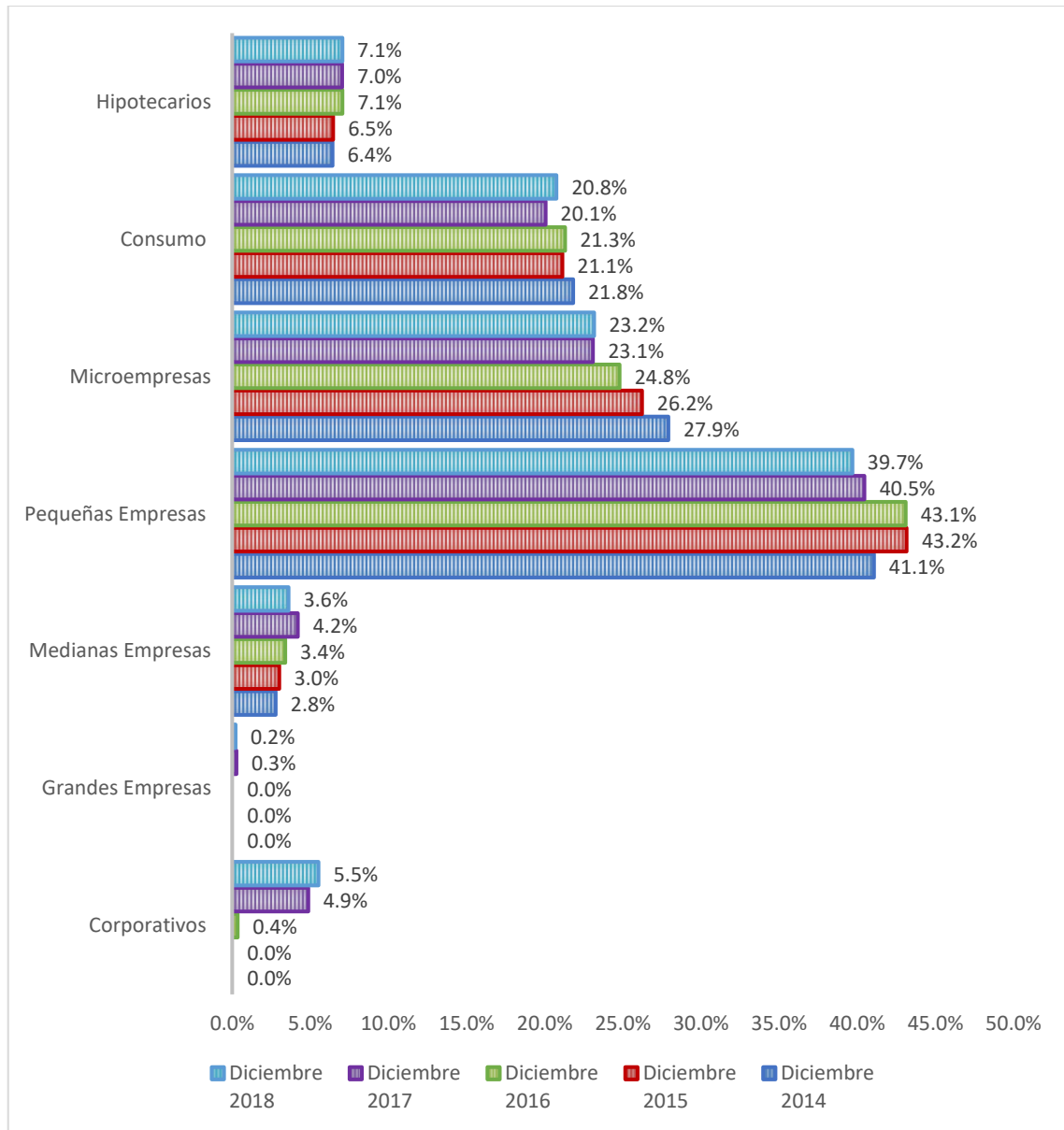


Figura 2: Evolución de créditos directos por tipo de crédito de la Financiera Mibanco (cifras expresadas en porcentajes).

FUENTE: Departamento de cobranzas Financiera Mibanco – Agencia Puno.

De esta manera podemos observar según la Tabla 6 y Figura 2, que las pequeñas empresas y microempresas representaron el 41.1% y 27.9% respectivamente para el 2014, para el año 2015 representa el 43.1% y 26.2% respectivamente, para el 2016 represento el 43.1% y 24.8% respectivamente a diferencia del 2017 donde se observa una disminución de 40.5% y 23.1% respectivamente, seguido del 2018 donde representa el 39.7% y 23.2%, respectivamente, del total de la cartera directa.

- **Nivel de Flexibilidad de la Evaluación Crediticia**

Tabla 7: Nivel de flexibilidad de la evaluación crediticia que se ha realizado durante los años 2014, 2015, 2016, 2017 y 2018, para el otorgamiento de créditos.

Evaluación crediticia	2014		2015		2016		2017		2018	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Flexible	16	59%	17	63%	18	67%	17	63%	11	41%
Estricta	11	41%	10	37%	9	33%	10	37%	16	59%
Total	27	100%	27	100%	27	100%	27	100%	27	100%

FUENTE: Departamento de créditos (Oficina especial).

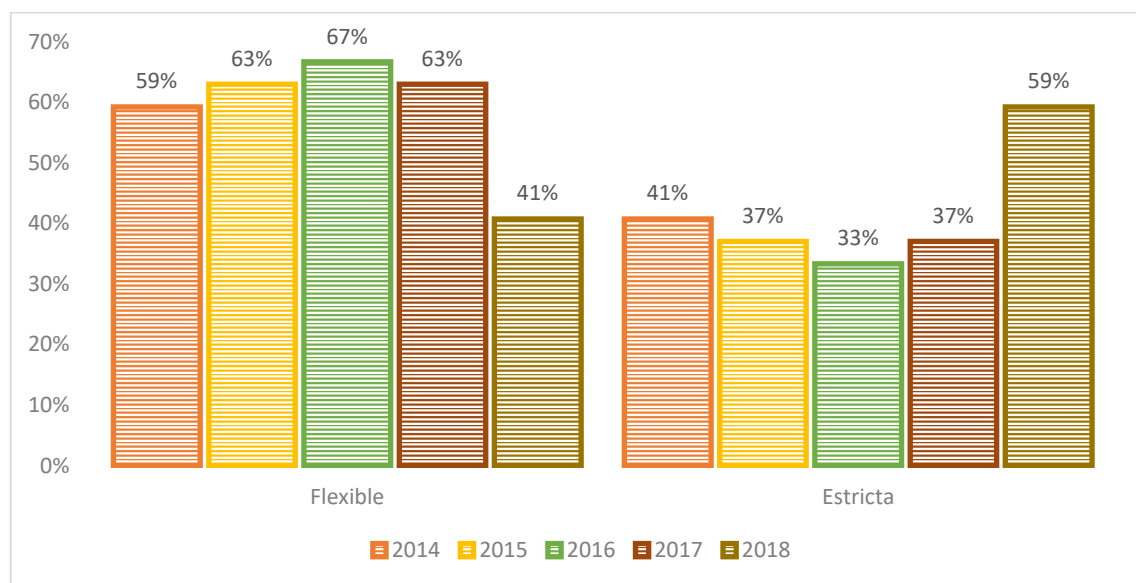


Figura 3: Nivel de flexibilidad de la valuación del crédito, durante los años 2014 – 2018. FUENTE: Departamento de créditos (Oficina especial).

Tal como podemos observar en la Tabla 7 y Figura 3, los analistas de la Financiera Mibanco – Agencia Puno, que a partir del año 2014 las evaluaciones crediticias de los 27 analistas, el 59% realizó una evaluación flexible y rápida, esto significa que la mayoría de los créditos fueron clientes con buenas historias, clientes recurrentes, etc. y el 41% realizó la evaluación de manera estricta y detallada lo que significa que fueron créditos otorgados a nuevos clientes, clientes con historial dudoso, para el 2015 se muestra que el 63% realizó una evaluación flexible y rápida, y el 37% realizó la evaluación estricta y bien detallada, para el año 2016 hubo un breve crecimiento en la flexibilidad de evaluación de créditos con un 67% donde se observa que los créditos fueron otorgados

de manera rápida y sin revisión de los documentos obtenidos y una disminución en la evaluación estricta con un 33%, para el 2018 el 41% de los analistas realizaron la evaluación de manera flexible y el 59% realizó las evaluaciones de manera estricta esto se debió a que la mayoría de los clientes fueron nuevos.

Las evaluaciones crediticias que la entidad financiera realizaba para el otorgamiento de crédito era muy sencilla y flexible durante los últimos años.

También se les consultó de que si con la aplicación efectiva y correcta de los procesos de evaluación de crédito permitirá tener una disminución de la morosidad, en donde respondieron que con una correcta evaluación de créditos permitirá tener una disminución en el problema de morosidad en la Financiera Mibanco – Agencia Puno, pero manifestaron que es muy poco probable por el mismo hecho de no conocer la importancia que tiene una apropiada evaluación de los créditos antes, durante y después de otorgar un crédito.

Tabla 8: Cumplimiento de la evaluación crediticia a los clientes por tipo de crédito, periodos 2014 - 2018.

Tipo de crédito	Nº de prestamos	%	Exp. Completos	%	Exp. Observados (Morosos)	%
Corporativos	19	5%	16	84%	4	21%
Grandes Empresas	8	2%	7	88%	1	13%
Medianas Empresas	27	7%	20	74%	7	26%
Pequeñas Empresas	118	31%	55	47%	62	53%
Microempresas	106	28%	57	54%	49	46%
Consumo	68	18%	47	69%	21	31%
Hipotecarios	34	9%	21	62%	13	38%
Total	380	100%	223	59%	157	41%

FUENTE: Expedientes de crédito de los clientes Mibanco – Agencia Puno, periodos 2014 – 2018.

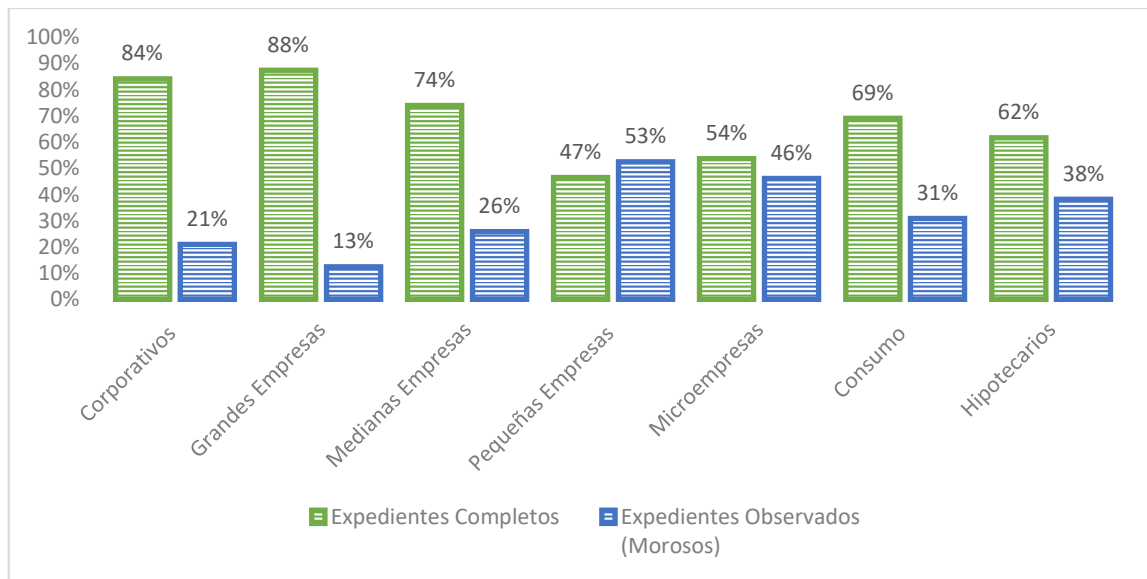


Figura 4: Cumplimiento de la evaluación crediticia por tipo de crédito, periodos 2014 - 2018.
FUENTE: Expedientes de crédito de los clientes Mibanco – Agencia Puno, periodos 2014 – 2018.

En la Tabla 8, muestra el análisis de cuanto porcentaje de créditos otorgados según el tipo de crédito, donde se observa el porcentaje de los expedientes invictos y observados en los periodos 2014 – 2018. Según la Figura 4, los créditos otorgados a las corporativas se otorgaron a 19 clientes, incurrieron en mora el 21% (4 clientes); los créditos a las grandes empresas donde se otorgó a 8 clientes, incurrieron en mora el 13% (1 cliente), los créditos a las medianas empresas donde se otorgó a 27 clientes, incurrieron en mora el 26% (7 clientes); en los créditos a las pequeñas empresas donde se otorgó a 118 clientes, incurrieron en mora el 53% (62 clientes), los créditos de microempresas donde se otorgó a 106 clientes, incurrieron en mora el 46% (49 clientes); los créditos de consumo donde se otorgó a 68 clientes, incurrieron en mora el 31% (21 clientes); los créditos hipotecarios donde se otorgó a 34 clientes, incurrieron en mora el 38% (13 clientes). En total de los 380 créditos otorgados durante los periodos 2014 – 2018 que representa el 100% de toda la cartera vigente el 59% (223 clientes) fueron puntuales en sus cuotas en los plazos establecidos y el 41% (157 clientes) se encontraron en estado de morosidad, esto se debe a la mala evaluación crediticia.

- **Verificación del Expediente**

Tabla 9: Verificación del expediente de crédito, completos y correctos, durante los años 2014, 2015, 2016, 2017 y 2018.

Verificación del expediente	2014		2015		2016		2017		2018	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Siempre	9	33%	8	30%	8	30%	9	33%	10	37%
Solo a veces	18	67%	19	70%	19	70%	18	67%	17	63%
Nunca	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Total	27	100%	27	100%	27	100%	27	100%	27	100%

FUENTE: Departamento de créditos (Oficina especial).

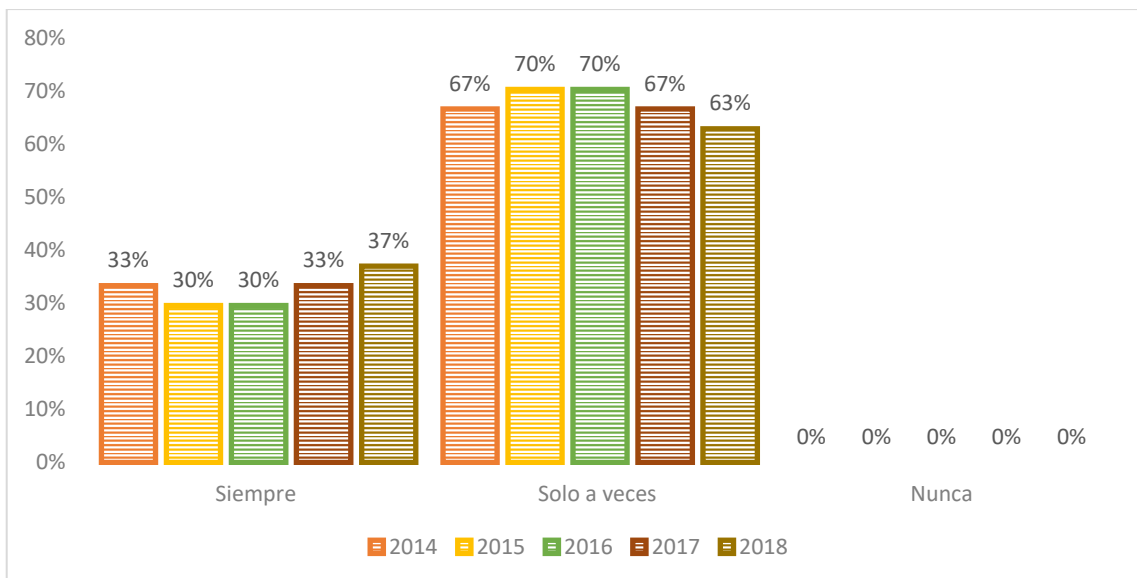


Figura 5: Verificación del expediente, durante los años 2014 – 2018.

FUENTE: Departamento de créditos (Oficina especial).

En la Tabla 9 y Figura 5 observamos, que la verificación del expediente de crédito que realizaban los analistas de crédito en los periodos 2014 – 2018; en dónde; en los años 2014, 2017 y 2018, el 33%, 33% y 37% respectivamente, siempre verificaban los expedientes crediticios, si contaban con todos los requisitos establecidos, ya que estos si realizaban un buen trabajo y eran conscientes de las consecuencias que podría traer ello; mientras que en los años 2015 y 2016, el 70% y 70% respectivamente no revisaban los expedientes crediticios debido a que eran clientes recurrentes, o clientes que solicitaban un refinanciamiento o clientas con buen historial crediticio, esto se debe mayormente a

que se lleva a cabo el comité de créditos de manera apresurada, lo que genera un incremento en el nivel de riesgo de que los créditos estén en mora. También se observó que uno de los problemas es que el sistema se vuelve lento en ciertas ocasiones impidiendo la descarga de información oportuna del cliente, otro de los problemas que más resalta es que existen clientes que no llevan un control de entradas y salidas de su negocio, así como también clientes que no tienen la documentación necesaria, entre otros factores.

- **Cumplimiento de las Políticas y Procedimientos de Créditos**

Tabla 10: Cumplimiento de los trabajadores con las políticas y procedimientos de créditos, durante los años 2014, 2015, 2016, 2017 y 2018.

Cumplimiento de políticas	2014		2015		2016		2017		2018	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Eficaz	6	22%	4	15%	3	11%	5	19%	7	26%
Eficiente	13	48%	15	56%	15	56%	14	52%	12	44%
Deficiente	8	30%	8	30%	9	33%	8	30%	8	30%
Total	27	100%	27	100%	27	100%	27	100%	27	100%

FUENTE: Departamento de créditos (Oficina especial).

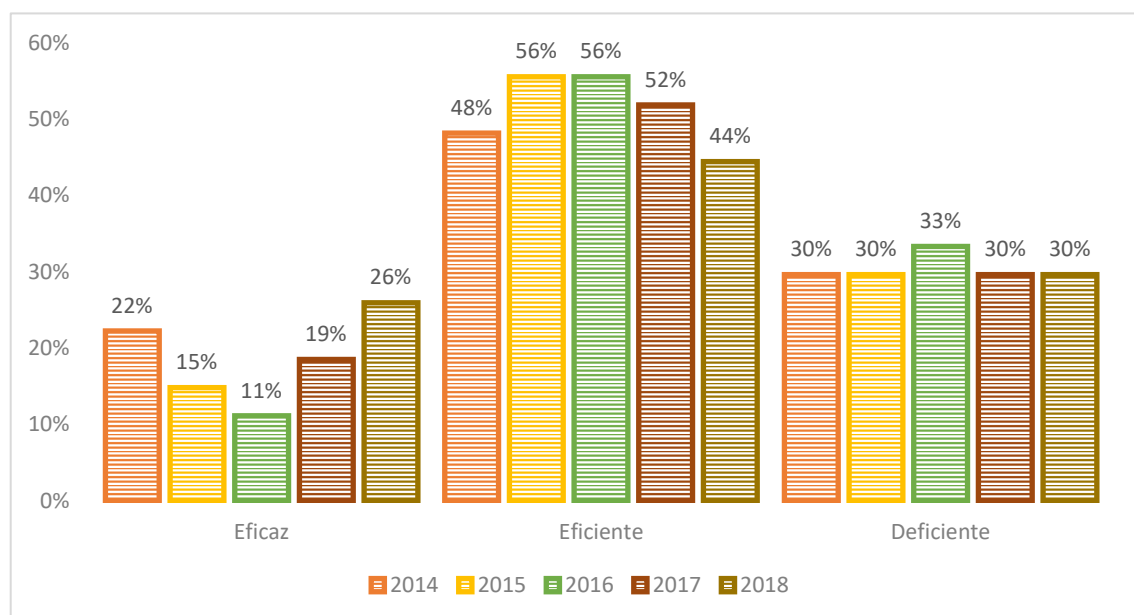


Figura 6: Cumplimiento de las políticas y procedimientos de créditos, durante los años 2014 – 2018.

FUENTE: Departamento de créditos (Oficina especial).



En la Tabla 10 y Figura 6, podemos observar cumplimiento de las políticas y procedimientos de créditos para el año 2014 donde de los 27 analistas el 22% realizaba el cumplimiento de manera eficaz, el 48% de manera eficiente y el 30% de manera deficiente; para el año 2015 el 15% realizaba el cumplimiento de manera eficaz, el 56% de manera eficiente y el 30% de manera deficiente; para el año 2016 el 11% realizaba el cumplimiento de manera eficaz, el 56% de manera eficiente y el 33% de manera deficiente; para el año 2017 el 19% realizaba el cumplimiento de manera eficaz, el 52% de manera eficiente y el 30% de manera deficiente, a diferencia del 2018, donde el 26% realizaron el cumplimiento de manera eficaz, el 52% de manera eficiente y el 30% incumplía el cumplimiento de las políticas siendo deficiente. Considerando que la mayoría de los analistas realizan una mala evaluación crediticia y no minimizaban los riesgos de operación, así mismo no presentaban todos los requisitos mínimos de un crédito y sobre todo no llevan a cabo la verificación correspondiente del lugar del negocio o domicilio del cliente.

También los analistas de créditos manifestaron que el análisis cualitativo y cuantitativo que realizan es deficiente, porque se observó que la evaluación financiera y económica de los estados financieros es regular, esto significa que ciertos analistas no tienen claro cómo se debe realizar un óptico análisis de los estados financieros, asimismo el tipo de procedimiento que utilizan para el análisis y evaluación de los estados financieros de una empresa o cliente que aplican son las razones financieras, así como también realiza un análisis horizontal y vertical.

Como se puede observar en el (Anexo 4), se puede rescatar que los analistas si conocen de forma empírica el análisis de los estados financieros.

Tabla 11: Análisis del cumplimiento de políticas y procedimientos para el otorgamiento de créditos (Tipo de crédito), periodos 2014 – 2018, (expresadas en números).

Tipo de crédito	2014		2015		2016		2017		2018	
	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO
Corporativos	0	0	0	0	2	0	5	3	8	1
Grandes Empresas	0	0	0	0	0	0	4	1	3	0
Medianas Empresas	3	0	6	1	3	2	5	3	3	1
Pequeñas Empresas	13	10	12	13	11	16	12	10	13	8
Microempresas	12	14	14	10	7	15	7	7	12	8
Consumo	14	4	12	3	11	4	4	6	6	4
Hipotecarios	4	2	5	0	3	2	4	5	5	4
Total	46	30	49	27	37	39	41	35	50	26

FUENTE: Departamento de créditos (Oficina especial).

Tabla 12: Análisis del cumplimiento de políticas y procedimientos para el otorgamiento de créditos, durante los años 2014, 2015, 2016, 2017 y 2018, (expresadas en porcentajes).

Periodo	SÍ	%	NO	%	Total	%
2014	46	12%	30	8%	76	20%
2015	49	13%	27	7%	76	20%
2016	37	10%	39	10%	76	20%
2017	41	11%	35	9%	76	20%
2018	50	13%	26	7%	76	20%
Total	223	59%	157	41%	380	100%

FUENTE: Departamento de créditos (Oficina especial).

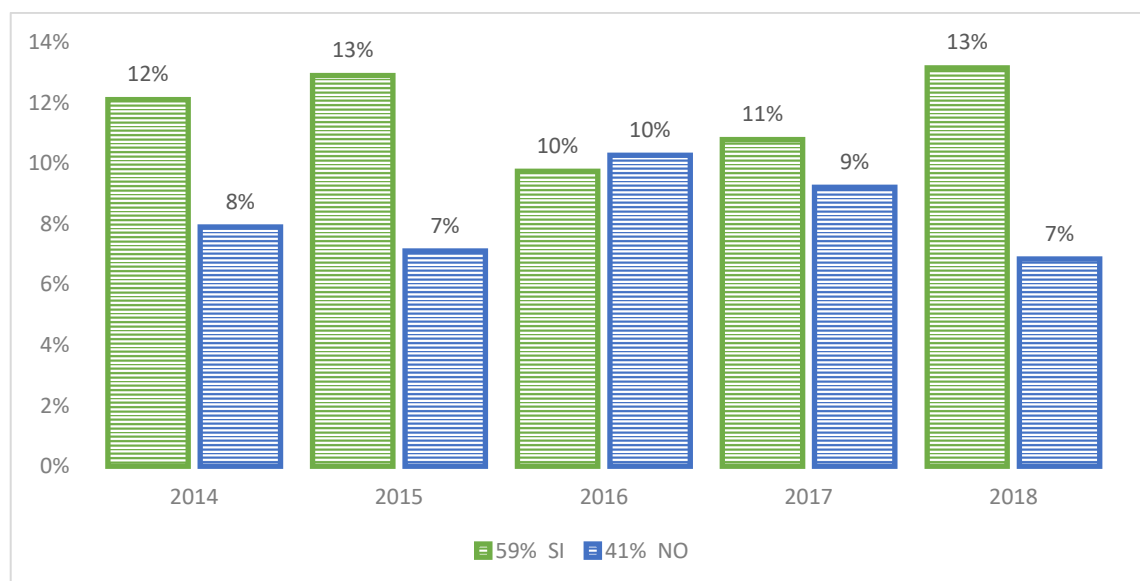


Figura 7: Análisis del cumplimiento de políticas y procedimientos para el otorgamiento de créditos, durante los años 2014, 2015, 2016, 2017 y 2018.

FUENTE: Departamento de créditos (Oficina especial).



Como podemos observar en la Tabla 11, se realizó un fraccionamiento equitativo para los 5 años, donde se analizó 76 expedientes por cada año, donde muestra el nivel de cumplimiento de las políticas de créditos al momento de otorgar el crédito (según el tipo de crédito) con el fin de evaluar si se otorgan créditos de acuerdo a los parámetros establecidos, según la Tabla 12 y Figura 7 en el año 2014 el 12% de los créditos otorgados se realizó en base a los parámetros establecidos de políticas y procedimientos para el otorgamiento de créditos, mientras que el 8% de los créditos colocados no se otorgaron de acuerdo a las políticas; para el año 2015 el 13% de los créditos otorgados se realizó en base a los parámetros establecidos de políticas y procedimientos para el otorgamiento de créditos, mientras que el 7% de los créditos colocados no se otorgaron de acuerdo a las políticas; para el año 2016 el 10% de los créditos otorgados se realizó en base a los parámetros establecidos de políticas y procedimientos para el otorgamiento de créditos, mientras que el 10% de los créditos colocados no se otorgaron de acuerdo a las políticas; para el año 2017 el 11% de los créditos otorgados se realizó en base a los parámetros establecidos de políticas y procedimientos para el otorgamiento de créditos, mientras que el 9% de los créditos colocados no se otorgaron de acuerdo a las políticas; para el año 2018 el 13% de los créditos otorgados se realizó en base a los parámetros establecidos de políticas y procedimientos para el otorgamiento de créditos, mientras que el 7% de los créditos colocados no se otorgaron de acuerdo a las políticas.

En total de los 380 créditos otorgados durante los periodos 2014 – 2018 que representa el 100% de toda la cartera crediticia, donde el 59% de créditos otorgados cumplen con los parámetros de las políticas de crédito y el 41% no los cumplen lo que da a entender que por el incumplimiento de los parámetros de crédito están en mora.

• Seguimiento y Control

Tabla 13: Seguimiento y control adecuado del cumplimiento de la obligación de los créditos, durante los años 2014, 2015, 2016, 2017 y 2018.

Seguimiento y control	2014		2015		2016		2017		2018	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Siempre	8	30%	8	30%	8	30%	7	26%	9	33%
Periódicamente	14	52%	13	48%	12	44%	13	48%	15	56%
Nunca	5	19%	6	22%	7	26%	7	26%	3	11%
Total	27	100%	27	100%	27	100%	27	100%	27	100%

FUENTE: Departamento de créditos (Oficina especial).

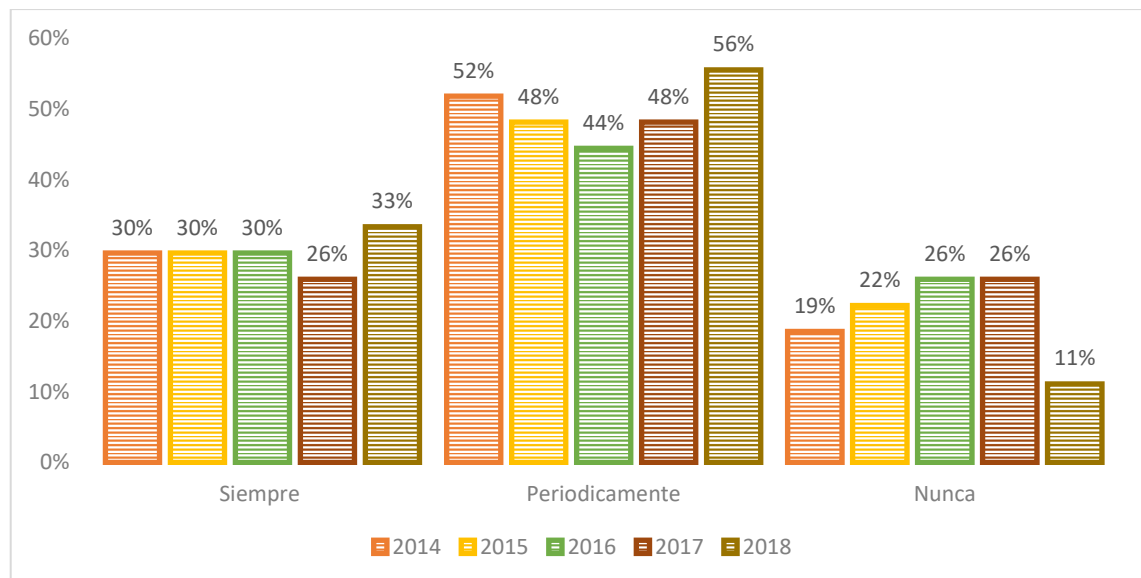


Figura 8: Seguimiento y control, durante los años 2014 – 2018.

FUENTE: Departamento de créditos (Oficina especial).

Mediante la Tabla 13 y Figura 8 se observa, el seguimiento y control de los créditos que están dentro de la cartera de cada analista, en los años 2014, 2015, 2016, 2017 y 2018, donde representaron el 30%, 30%, 30%, 26% y 33% respectivamente, los analistas siempre realizaban el seguimiento y control del cumplimiento de las obligaciones de los créditos, realizando visitas a sus clientes como también realizando llamadas constantes ni bien el cliente pasa los 3 días de mora como máximo, el 52%, 48%, 44%, 48% y 56% respectivamente, solo a veces realiza el seguimiento y control de cumplimiento de las obligaciones de crédito de su cartera, esto debido a la carga de trabajo

o al tamaño de la cartera que tienen los analistas, lo que no les permite abastecerse de tiempo para todos, y en un 19%, 22%, 26%, 26% y 11% respectivamente, nunca realizaron el seguimiento y control correspondiente, esto es debido a la mala gestión de cartera por parte de los analistas de crédito. Por tanto, esto nos indica que el analista tiene cierta deficiencia en conocer la finalidad de la visita al cliente antes otorgar un crédito y solamente lo realizan por simple rutina.

- **Capacitaciones sobre el Otorgamiento de Créditos**

Tabla 14: Capacitaciones sobre el otorgamiento de créditos, durante los años 2014, 2015, 2016, 2017 y 2018.

Capacitaciones	2014		2015		2016		2017		2018	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Anual	5	19%	6	22%	6	22%	4	15%	5	19%
Mensual	8	30%	8	30%	8	30%	9	33%	10	37%
Pocas veces	14	52%	13	48%	13	48%	14	52%	12	44%
Total	27	100%	27	100%	27	100%	27	100%	27	100%

FUENTE: Departamento de créditos (Oficina especial).

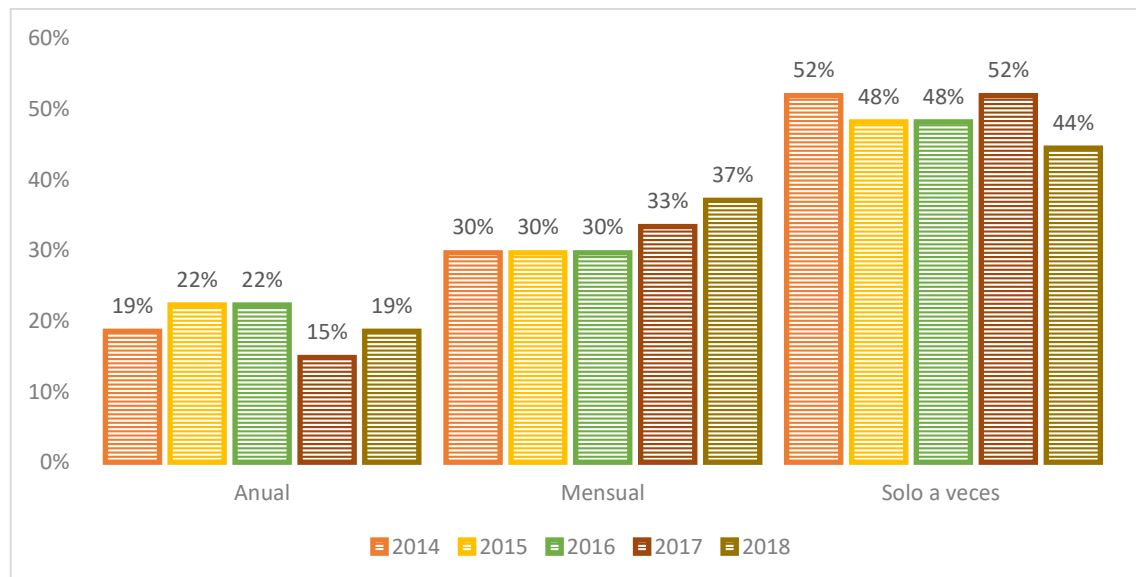


Figura 9: Capacitaciones sobre el otorgamiento de créditos, durante los años 2014 – 2018.

FUENTE: Departamento de créditos (Oficina especial).

Tal como podemos observar en la Tabla 14 y Figura 9, en el año 2014, el 52% recibieron muy pocas veces las capacitaciones sobre los créditos, el 30% recibieron las capacitaciones de manera mensual y el 19% de manera anual, como se observa en los años 2015, 2016, recibieron las capacitaciones muy pocas veces en un 48%, de manera mensual solo el 30%, y el 22% de manera anual, para el 2017, el 52%, 33%, 15% recibieron las capacitaciones solo a veces, mensual y anual respectivamente; en el año 2018, el 44% recibieron muy pocas veces las capacitaciones sobre créditos, el 37% tuvieron capacitaciones mensualmente y el 29% tenían capacitaciones por año, por lo que podemos deducir que eran muy pocas las veces que la institución enfatizaba en dar capacitaciones a los colaboradores de Mibanco – Agencia Puno.

También se les consulto si consideraban que se deberían de reforzar mediante una capacitación el tema de análisis a los Estados Financieros, a los que respondieron que sí, porque consideran que es importante reforzar el tema de análisis de los Estados Financieros mediante una capacitación ya que es esencial porque todos los negocios o empresas son diferentes y por tanto su tratamiento y evaluación es distinta, como por ejemplo el nivel o márgenes sobretodo la rotación, entre otros.

Tabla 15: Consolidado de la Gestión Crediticia en Compartamos Financiera Mibanco en la Agencia Puno, Periodos 2014 – 2018.

Pregunta	Alto		Regular		Bajo		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Evaluación crediticia	11	41%	16	59%	0	0%	27	100%
Verificación expediente	9	33%	18	67%	0	0%	27	100%
2014 Cumplimiento políticas	6	22%	13	48%	8	30%	27	100%
Seguimiento y control	8	30%	14	52%	5	19%	27	100%
Capacitaciones	5	19%	8	30%	14	52%	27	100%
Evaluación crediticia	10	37%	17	63%	0	0%	27	100%
2015 Verificación expediente	8	30%	19	70%	0	0%	27	100%
Cumplimiento políticas	4	15%	15	56%	8	30%	27	100%

	Seguimiento y control	8	30%	13	48%	6	22%	27	100%
	Capacitaciones	6	22%	8	30%	13	48%	27	100%
	Evaluación crediticia	9	33%	18	67%	0	0%	27	100%
	Verificación expediente	8	30%	19	70%	0	0%	27	100%
2016	Cumplimiento políticas	3	11%	15	56%	9	33%	27	100%
	Seguimiento y control	8	30%	12	44%	7	26%	27	100%
	Capacitaciones	6	22%	8	30%	13	48%	27	100%
	Evaluación crediticia	10	37%	17	63%	0	0%	27	100%
	Verificación expediente	9	33%	18	67%	0	0%	27	100%
2017	Cumplimiento políticas	5	19%	14	52%	8	30%	27	100%
	Seguimiento y control	7	26%	13	48%	7	26%	27	100%
	Capacitaciones	4	15%	9	33%	14	52%	27	100%
	Evaluación crediticia	11	41%	16	59%	0	0%	27	100%
	Verificación expediente	10	37%	17	63%	0	0%	27	100%
2018	Cumplimiento políticas	7	26%	12	44%	8	30%	27	100%
	Seguimiento y control	9	33%	15	56%	3	11%	27	100%
	Capacitaciones	5	19%	10	37%	12	44%	27	100%

FUENTE: Departamento de créditos (Oficina especial).

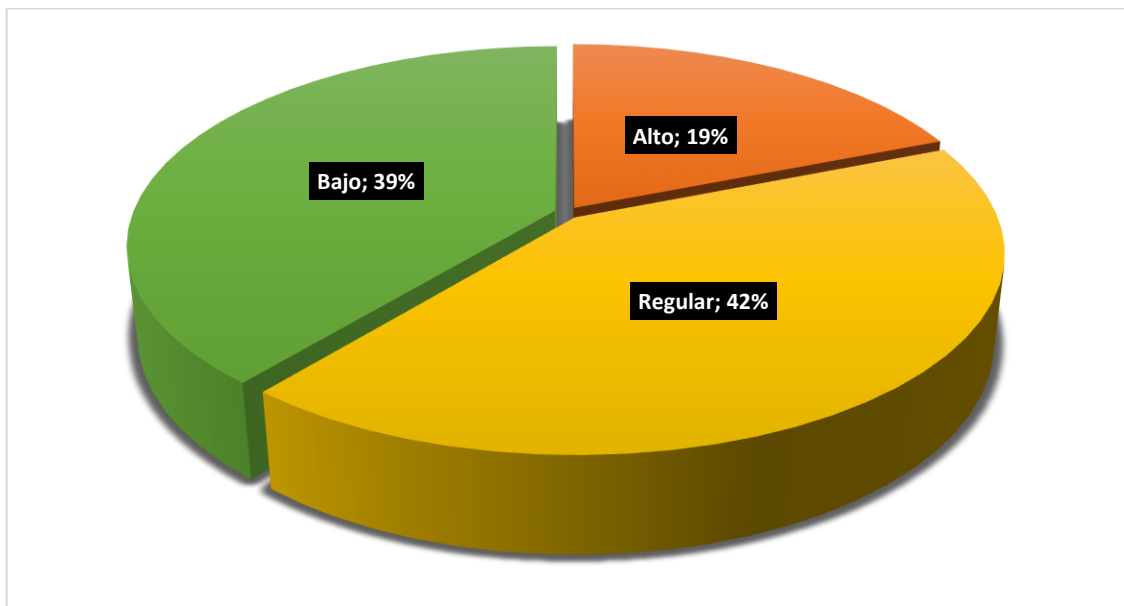


Figura 10: Consolidado de la Gestión Crediticia en Compartamos Financiera Mibanco en la Agencia Puno, Periodos 2014 – 2018.

FUENTE: Departamento de créditos (Oficina especial).

Según la Figura 10, se puede evidenciar que la gestión crediticia de la Financiera Mibanco en la Agencia Puno, durante los periodos 2014 – 2018, fue alto en un 19%, regular en un 42% y bajo en un 39%.

1.1.2. Identificación de los factores económicos que tienen mayor influencia económica en la cartera morosa de los clientes de la Financiera Mibanco - Agencia Puno, periodos 2014 – 2018.

- Tipos de Crédito

Tabla 16: Tipos de créditos que ofrece la Financiera Mibanco – Agencia Puno.

Tipo de crédito	2014		2015		2016		2017		2018		Total	
	N°Exp	%	N°Exp	%	N°Exp	%	N°Exp	%	N°Exp	%	N°Exp	%
Corporativos	0	0%	0	0%	2	1%	8	2%	9	2%	19	5%
G. Empresas	0	0%	0	0%	0	0%	5	1%	3	1%	8	2%
M. Empresas	3	1%	7	2%	5	1%	8	2%	4	1%	27	7%
P. Empresas	23	6%	25	7%	27	7%	22	6%	21	6%	118	31%
Microempresas	26	7%	24	6%	22	6%	14	4%	20	5%	106	28%
Consumo	18	5%	15	4%	15	4%	10	3%	10	3%	68	18%
Hipotecarios	6	2%	5	1%	5	1%	9	2%	9	2%	34	9%
Total	76	20%	76	20%	76	20%	76	20%	76	20%	380	100%

FUENTE: Expedientes de crédito de los clientes Mibanco – Agencia Puno, periodos 2014 – 2018.

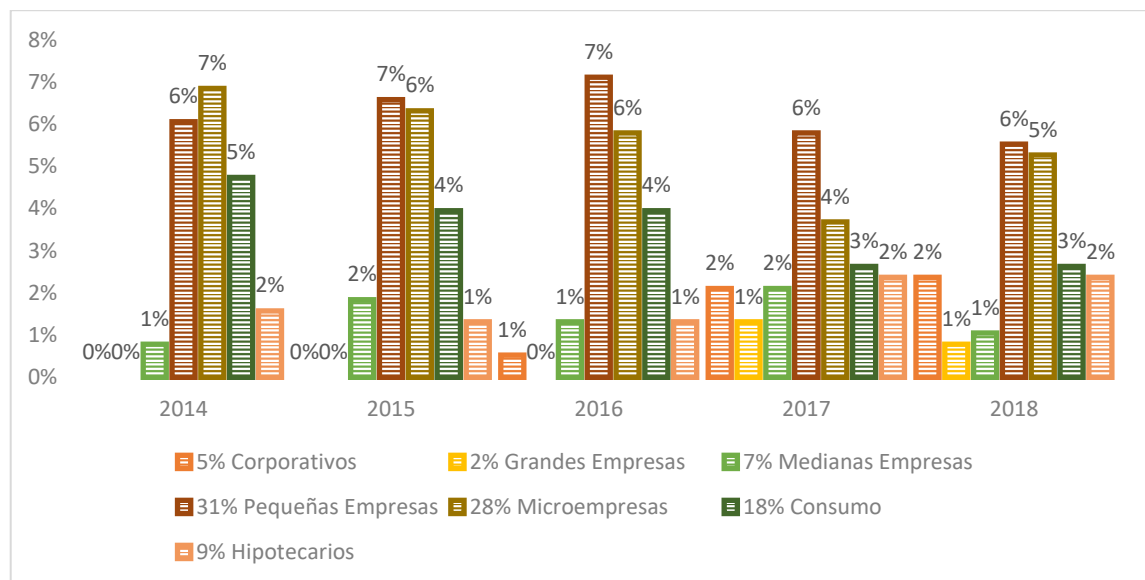


Figura 11: Tipos de crédito.

FUENTE: Expedientes de crédito de los clientes de la Financiera Mibanco – Agencia Puno, periodos 2014 – 2018.

Al realizar la evaluación de los expedientes de créditos de los años 2014, 2015, 2016, 2017 y 2018, se puede observar en la Tabla 16 y Figura 11, que la mayoría de los

clientes por la actividad, tanto de comercio como trabajadores dependientes solicitaron créditos en un 31% para las pequeñas empresas, en un 28% solicitaron créditos para las microempresas, en un 18% solicitaron créditos de consumo, en un 9% solicitaron créditos hipotecarios, en un 7% solicitaron créditos para las medianas empresas, en un 5% solicitaron créditos para corporativos y en un 2% solicitaron créditos las grandes empresas. Siendo todos estos tipos de créditos, los prestatarios solicitaron el préstamo dependiendo de la actividad, trabajo o negocio que realizan. También se observó que los analistas de crédito solo que a veces piden garantías a sus clientes dependiendo el tipo de crédito que el cliente solicite. En consecuencia, se rescató que los analistas no cumplen de forma adecuada el factor de solicitar garantías con la finalidad de disminuir los riesgos de pago por parte de los clientes, y por ende cause un problema de morosidad futura.

- **Tasas de Interés**

Tabla 17: Tasas de interés que ofrece la Financiera Mibanco – Agencia Puno.

Tasa de interés	2014		2015		2016		2017		2018		Total	
	N°Exp	%	N°Exp	%	N°Exp	%	N°Exp	%	N°Exp	%	N°Exp	%
Altas	12	3%	14	4%	13	3%	10	3%	11	3%	60	16%
Regulares	29	8%	26	7%	28	7%	27	7%	23	6%	133	35%
Bajas	23	6%	10	3%	11	3%	12	3%	24	6%	80	21%
Preferenciales	12	3%	26	7%	24	6%	27	7%	18	5%	107	28%
Total	76	20%	76	20%	76	20%	76	20%	76	20%	380	100%

FUENTE: Expedientes de crédito de los clientes Mibanco – Agencia Puno, periodos 2014 – 2018.

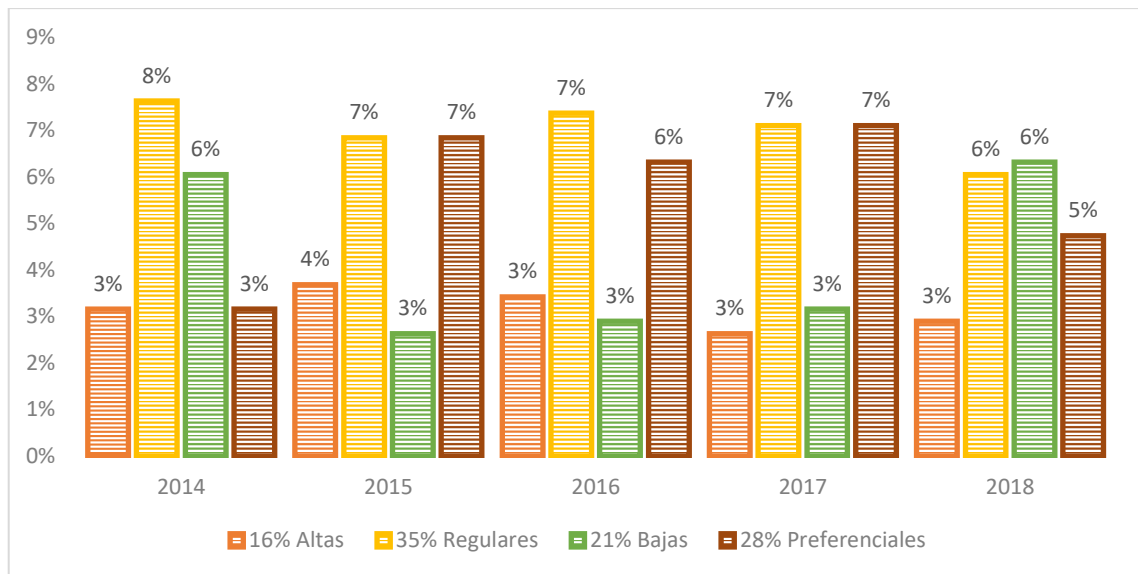


Figura 12: Tasas de interés.

FUENTE: Expedientes de crédito de los clientes de la Financiera Mibanco – Agencia Puno, periodos 2014 – 2018.

En la Tabla 17, al realizar la evaluación de los expedientes pudimos conocer las tasas de interés que se otorgaron a los prestamistas de la financiera, donde el 35% obtuvieron tasas regulares, el 28% obtuvieron tasas preferenciales, el 21% obtuvieron tasas bajas y el 16% obtuvieron tasas altas. Se pudo identificar que la mayoría obtuvieron las tasas de interés regulas, las tasas de interés preferenciales se aplicaron específicamente a los clientes recurrentes.

En la Figura 12 observamos que la tasa de interés es un factor importante tanto para la financiera como para el clientes, donde se examinó que para el año 2014, de los 76 expedientes analizados, las tasas de interés más otorgadas a los créditos fueron regulares y bajas en un 8% y 6% respectivamente; a diferencia de los años 2015, 2016, 2017, donde se observa que las tasas de interés que más se otorgaron fueron regulares y preferenciales, esto es se debe a que fueron clientes antiguos y clientes que pagaban oportunamente sus cuotas a diferencia del año 2018.

- **Factores por los que el cliente se atrasa en sus cuotas**

Tabla 18: Factores por los que el cliente se atrasa en pagar sus cuotas de crédito, (según sistema)

Factores del porque no pagan sus cuotas	2014		2015		2016		2017		2018		Total	
	N°Exp	%	N°Exp	%	N°Exp	%	N°Exp	%	N°Exp	%	N°Exp	%
Sobreendeudamiento	72	19%	68	18%	70	18%	69	18%	65	17%	344	91%
Problemas de familiares	0	0%	2	1%	1	0%	1	0%	4	1%	8	2%
Falta de efectivo	3	1%	4	1%	3	1%	4	1%	4	1%	18	5%
Otros	1	0%	2	1%	2	1%	2	1%	3	1%	10	3%
Total	76	20%	76	20%	76	20%	76	20%	76	20%	380	100%

FUENTE: Expedientes de crédito de los clientes de la Financiera Mibanco – Agencia Puno, periodos 2014 – 2018.

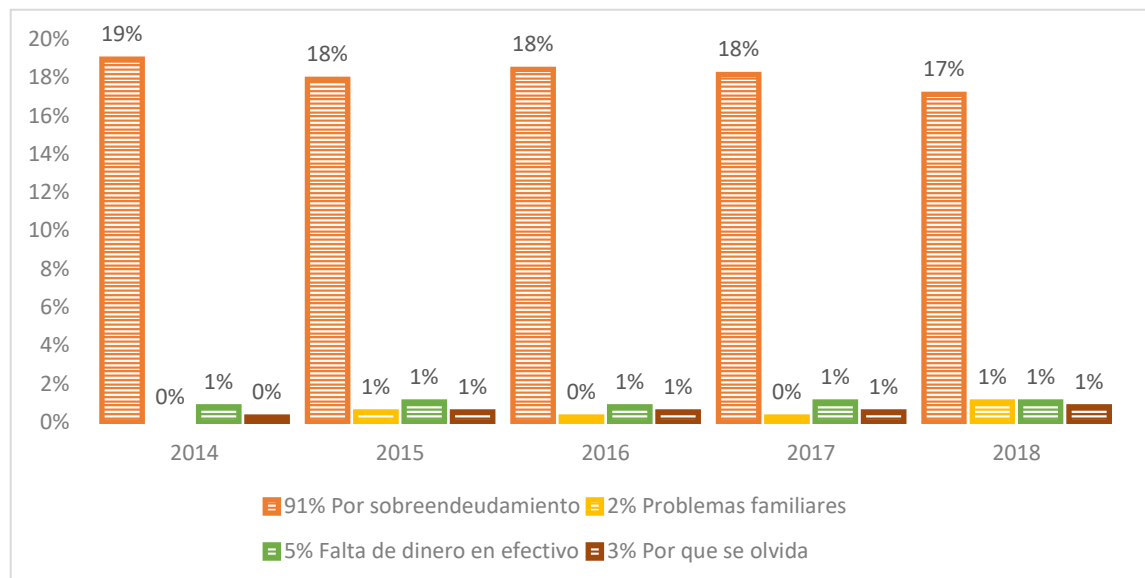


Figura 13: Motivos por los que el cliente se demora en pagar sus cuotas de crédito.

FUENTE: Expedientes de crédito de los clientes de la Financiera Mibanco – Agencia Puno, periodos 2014 – 2018.

Se puede observar en la Tabla 18, que los clientes se demoran en pagar sus cuotas por las siguientes razones, el 91% se endeuda porque tienen obligaciones en otras instituciones financieras, el 2% por problemas familiares, y el 5% lo hace por falta de dinero en efectivo, demostrando que la mayoría de los clientes tiene problemas para pagar cuotas de créditos obtenidos por tener deudas de otras instituciones crediticias conllevando al endeudamiento financiero.

En la Figura 13, se aprecia que el sobreendeudamiento es el principal factor durante los 5 años analizados, en el cual los clientes no pueden pagar sus cuotas, ya que en la mayoría de los casos reportan deudas con más de dos entidades financieras.

Por lo que podemos concluir la crisis que vive actualmente el Perú, afecta en el crecimiento de las micro y pequeñas empresas, así como aquellas personas que tenían un trabajo fijo, que dejan de laborar, esto conlleva a que se tengan créditos de muchas financieras y que finalmente no puedan pagar entrando en sobreendeudamiento, haciéndose un círculo de morosos.

- **Préstamos en otras Entidades Financieras**

Tabla 19: Otros préstamos además de la Financiera Mibanco – Agencia Puno.

Otros préstamos	2014		2015		2016		2017		2018		Total	
	N°Exp	%	N°Exp	%	N°Exp	%	N°Exp	%	N°Exp	%	N°Exp	%
SÍ	50	13%	60	16%	70	18%	65	17%	53	14%	298	78%
NO	26	7%	16	4%	6	2%	11	3%	23	6%	82	22%
Total	76	20%	76	20%	76	20%	76	20%	76	20%	380	100%

FUENTE: Expedientes de crédito de los clientes de la Financiera Mibanco – Agencia Puno, periodos 2014 – 2018.

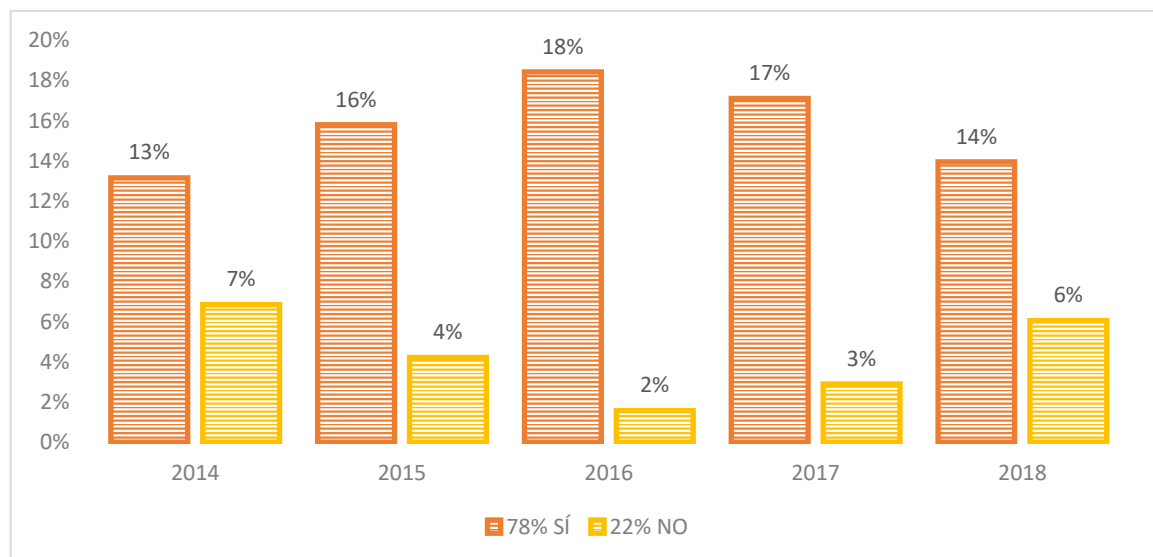


Figura 14: Préstamos en otras entidades Financieras.

FUENTE: Expedientes de crédito de los clientes de la Financiera Mibanco – Agencia Puno, periodos 2014 – 2018.

De acuerdo a la Tabla 19 y Figura 14, donde se observa que, de los 380 expedientes analizados, el 78%, tuvo otros préstamos en los últimos cinco años; en cambio, el 22% no contó con otros préstamos, esto explica el deterioro de la cartera de la Financiera Mibanco – Agencia Puno, sobre todo en los años 2015 y 2016 como se puede observar en la Figura 16, períodos en los que la morosidad de los clientes pequeños y microempresarios sufrió un incremento considerable. Podemos apreciar que realmente existe un nivel de sobreendeudamiento considerable, lo cual se ha visto reflejado en la morosidad de los clientes pequeños y microempresarios, no solamente la Financiera Mibanco – Agencia Puno, sino también de las demás Cajas Municipales y del sistema financiero en general.

- **Factor de Atraso en los Pagos**

Tabla 20: Factor de atraso en los pagos de sus cuotas (según reporte del analista, motivos).

Factores del atraso de las cuotas	2014		2015		2016		2017		2018		Total	
	N°Exp	%	N°Exp	%	N°Exp	%	N°Exp	%	N°Exp	%	N°Exp	%
Disminución de ventas	29	8%	26	7%	30	8%	31	8%	29	8%	145	38%
Problemas con mercadería	20	5%	18	5%	16	4%	18	5%	19	5%	91	24%
Gestión ineficiente en negocio	18	5%	15	4%	15	4%	15	4%	5	1%	68	18%
Fracaso en otro negocio	7	2%	9	2%	9	2%	11	3%	6	2%	42	11%
Otros	2	1%	8	2%	6	2%	1	0%	17	4%	34	9%
Total	76	20%	76	20%	76	20%	76	20%	76	20%	380	100%

FUENTE: Expedientes de crédito de los clientes de la Financiera Mibanco – Agencia Puno, periodos 2014 – 2018.

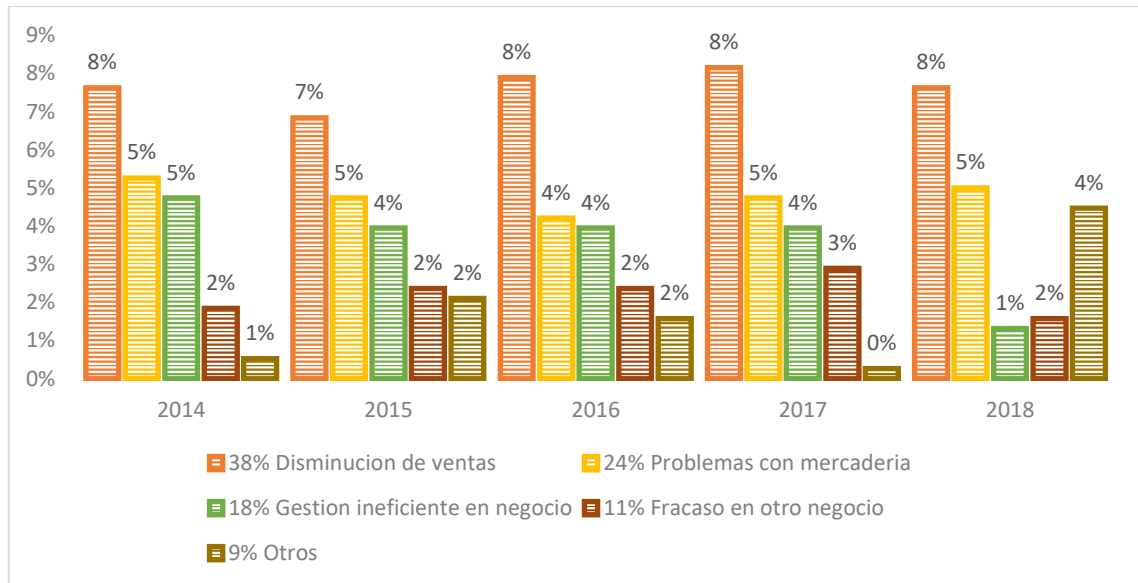


Figura 15:Factor de atraso en los pagos de sus cuotas (según reporte del analista, motivos).

FUENTE: Expedientes de crédito de los clientes de la Financiera Mibanco – Agencia Puno, periodos 2014 – 2018.

Según la Tabla 20 y Figura 15, dentro de los factores que motivaron estos retrasos en los pagos de las cuotas, se observó que el 38% fue por la disminución en las ventas registradas en sus respectivos negocios, el 24% por problemas con mercadería, ya sea por la baja rotación o por daños en la misma, el 18% por inconvenientes en la gestión del negocio, como por ejemplo la falta de coordinación con los clientes para pactar una fecha exacta de pago, problemas logísticos y de control documentario, problemas con el personal, control de mercadería, etc., y por otros motivos el 8% los cuales no fueron especificados por los analistas.

- **Cartera de Morosidad**

Evolución de Índice de la Cartera de Morosidad en la Agencia Puno de la Financiera Mibanco

Tabla 21: Evolución de índice de la cartera morosa (cifras expresadas en porcentajes).

Entidad	Diciembre 2014	Diciembre 2015	Diciembre 2016	Diciembre 2017	Diciembre 2018
Financiera Mibanco (Agencia Puno)	4.5%	5.7%	6.0%	5.3%	4.4%

FUENTE: Departamento de cobranzas Financiera Mibanco – Agencia Puno.

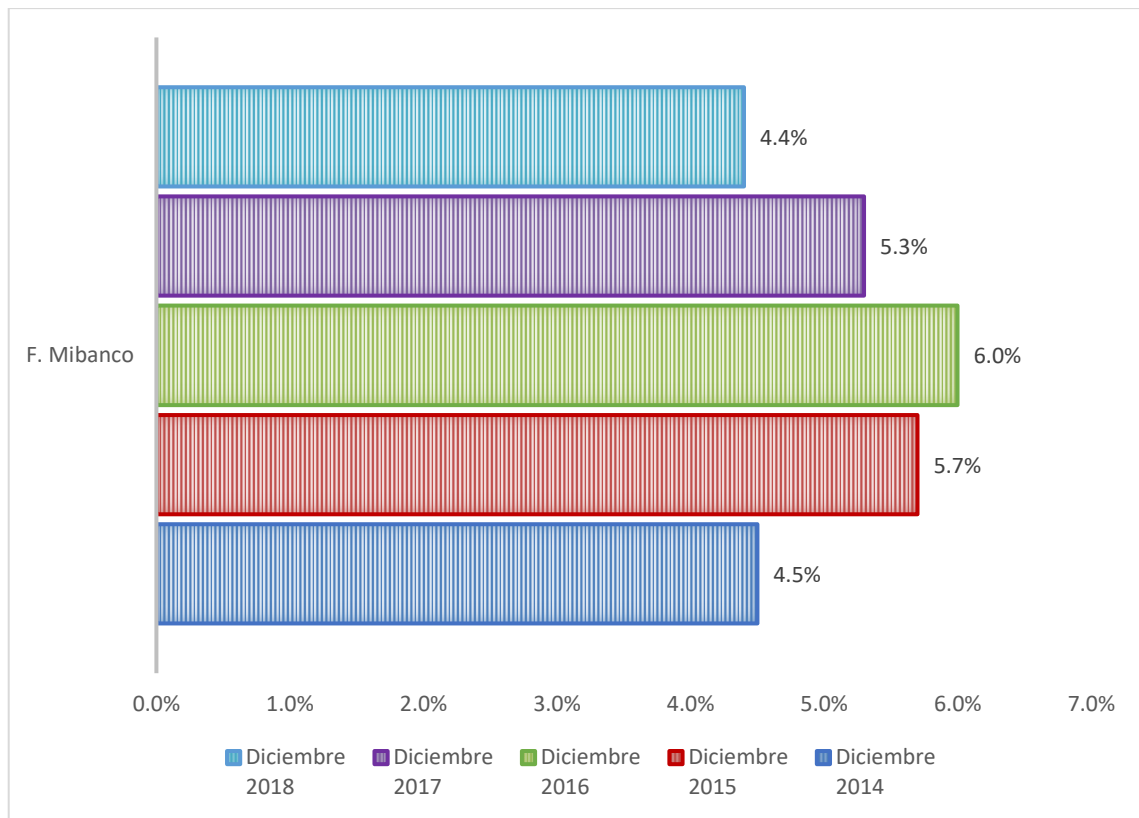


Figura 16: Evolución de índice de morosidad (cifras expresadas en porcentajes).
FUENTE: Departamento de cobranzas Financiera Mibanco – Agencia Puno.

Como podemos observar en la Tabla 21 y Figura 16, durante el 2015 y hasta el primer semestre del 2017, financiera Mibanco – Agencia Puno registró un deterioro de sus indicadores de morosidad y de calificación de cartera. Dentro de esta tendencia, resaltó el incremento de la mora en los créditos a pequeñas empresas.

Lo anterior se debió, entre otros, a la flexibilización y el uso de excepciones en la evaluación y otorgamiento de las colocaciones, principalmente sobre las otorgadas entre los años 2014 y 2015. Además, influyó el importante sobreendeudamiento que se registra en el sector por la mayor competencia. (A & A, 2018).

No obstante, a partir del segundo semestre del 2017, producto de los esfuerzos implementados por la actual gerencia en el control crediticio, sumado al incremento de la cartera (impulsado en parte por los créditos corporativos colocados), se registró una mejora de los indicadores de morosidad. De esta manera, a diciembre 2018, el índice de

morosidad de la Financiera Mibanco – Agencia Puno (créditos atrasados/créditos directos) fue de 4.4%, menor a lo mostrado a fines del 2017 (5.3%) y fines del 2016 (6.0%).

De esta manera, la Financiera Mibanco – Agencia Puno, viene mostrando, desde diciembre 2017, un índice de morosidad por debajo del registrado por el sistema, el cual disminuyó a 5.3%, a diciembre de 2018.

Tabla 22: Evolución de índice de morosidad por tipo de crédito (cifras expresadas en porcentajes).

Entidad	Diciembre 2014	Diciembre 2015	Diciembre 2016	Diciembre 2017	Diciembre 2018
Medianas Empresas	1.9%	1.9%	3.8%	3.5%	3.2%
Pequeñas Empresas	6.4%	8.5%	8.9%	7.7%	6.3%
Microempresas	4.7%	5.5%	6.2%	6.1%	5.1%
Consumo	2.0%	2.3%	1.9%	2.4%	2.0%
Hipotecarios	0.9%	1.2%	1.8%	1.8%	2.8%

FUENTE: Departamento de cobranzas Financiera Mibanco – Agencia Puno.

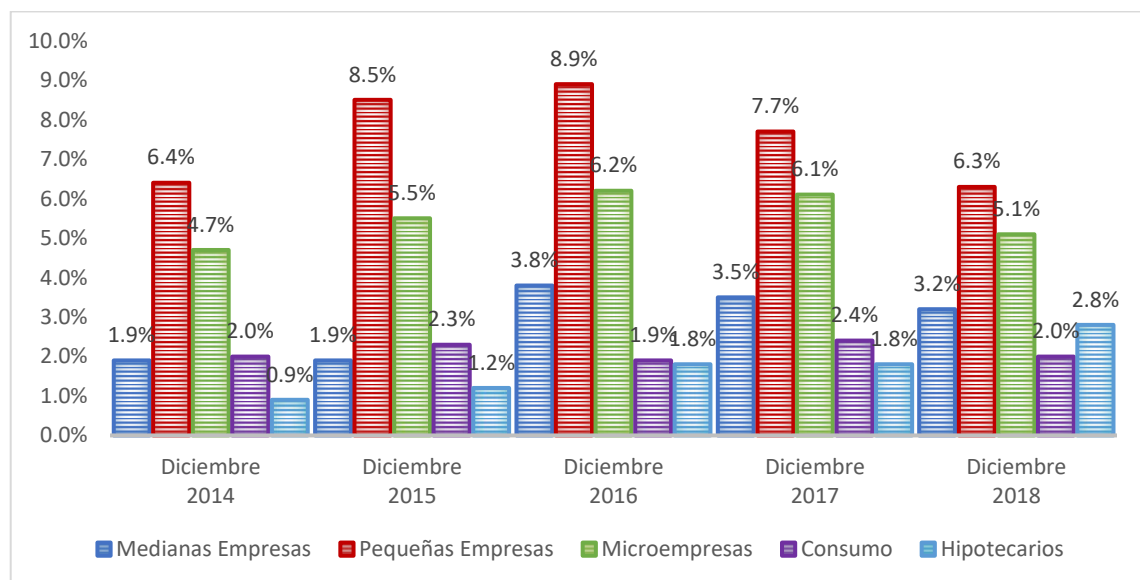


Figura 17: Evolución de índice de morosidad por tipo de crédito (cifras expresadas en porcentajes).

FUENTE: Departamento de cobranzas Financiera Mibanco – Agencia Puno.

En la Tabla 22 y Figura 17, muestra el comportamiento que tiene el porcentaje de morosidad por tipo de crédito, durante los años 2014, 2015, 2016, 2017 y 2018, se observa que los préstamos están diversificados y principalmente se otorgan a las pequeñas empresas y microempresas las cuales representaron el 6.4% y 4.7% respectivamente para el año 2014; el 8.5% y 5.5% respectivamente para el año 2015; el 8.9% y 6.2% respectivamente para el año 2016; el 7.7% y 6.1% respectivamente para el año 2017 y para el año 2018 el 6.3% y 5.1% respectivamente.

- **Nivel de flexibilidad de la evaluación crediticia y la cartera morosa**

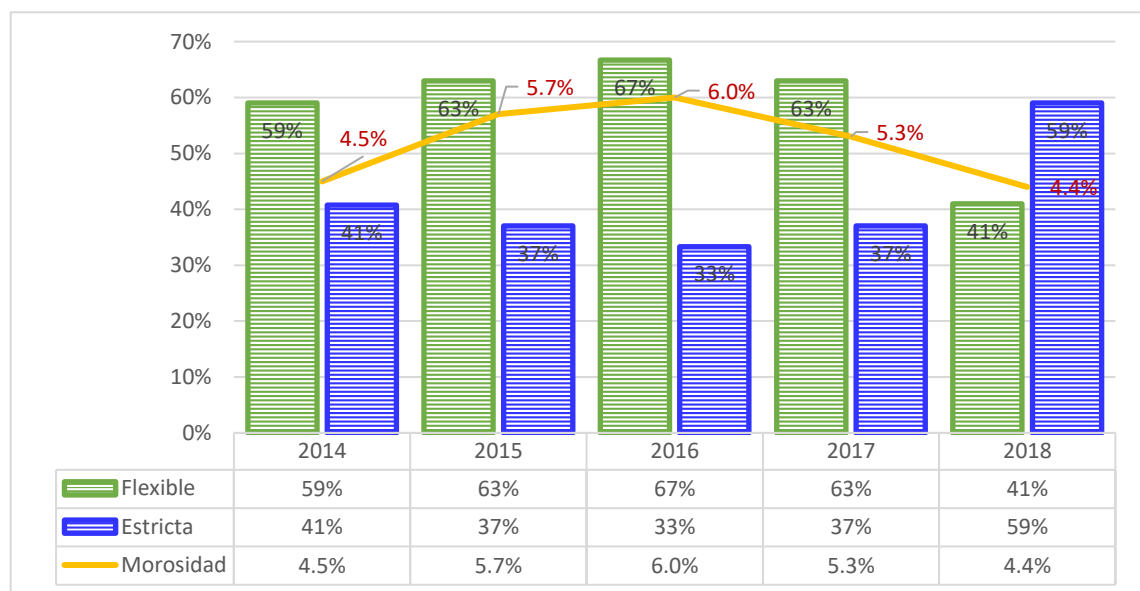


Figura 18: Evaluación del crédito*Morosidad

FUENTE: Tabla 2 y Tabla 12.

De acuerdo a los resultados obtenidos en la Figura 18 se muestra la relación de la evaluación del crédito con la morosidad, podemos observar que en el año 2014 las evaluaciones flexibles fueron en un 59% lo que repercutió en la cartera morosa donde el índice de morosidad fue de 4.5%; en el año 2015 las evaluaciones flexibles fueron en un 63% donde se observó un incremento en el índice de morosidad que fue de 5.7%; el año 2016 se observa un incremento de 1.5% del año 2014, cabe señalar que el mayor porcentaje de riesgo se dio en el año 2016 donde la evaluación del crédito fue flexible



con el 67%, con el valor medio de la morosidad 6.0%, el aumento del índice de morosidad de la Financiera Mibanco – Agencia Puno, se debe en gran proporción a la mala evaluación crediticia realizada por los analistas de negocio, y la deficiente toma de datos o referencias al momento de la verificación in situ al negocio y domicilio del cliente, seguido del año 2017 donde se observa una disminución en el índice de morosidad en un 5.3% a diferencia del año 2018 donde se observa una disminución de 0.9% donde se observa que las evaluaciones fueron más estrictas con el 59% y el índice de morosidad bajo a un 4.4%, el cual concuerda con la Tabla 8 donde muestra que el 59% tienen un expediente completo a diferencia del 41% que tienen expedientes observados los cuales se encontraron en estado de morosidad debido a la mala evaluación crediticia.

El inadecuado y bajo nivel de importancia por parte de los analistas de crédito en la aplicación y con conocimiento del Reglamento General de Créditos y Metodología de evaluación crediticia, muestra una tendencia creciente, específicamente en los tres primeros años analizados, esto debido al incremento de colocaciones flexibles, así como también a la alta cartera total vencida el cual ocasiona problemas de morosidad.

Tabla 23: Comparación Interna de la evolución del índice de morosidad de la Financiera Mibanco – Agencia Puno y del sistema de las Agencias Mibanco existentes en la Región de Puno (Expresada en porcentajes).

Mibanco Agencias	2014	2015	2016	2017	2018
Mibanco Agencia Puno	4.5%	5.7%	6.0%	5.3%	4.4%
Mibanco Agencia Bellavista	4.7%	4.6%	4.3%	4.4%	3.9%
Mibanco Agencia Laykakota	5.3%	5.5%	5.7%	5.8%	5.3%
Mibanco Agencia Central	3.8%	3.9%	4.2%	3.6%	3.5%

FUENTE: SBS.

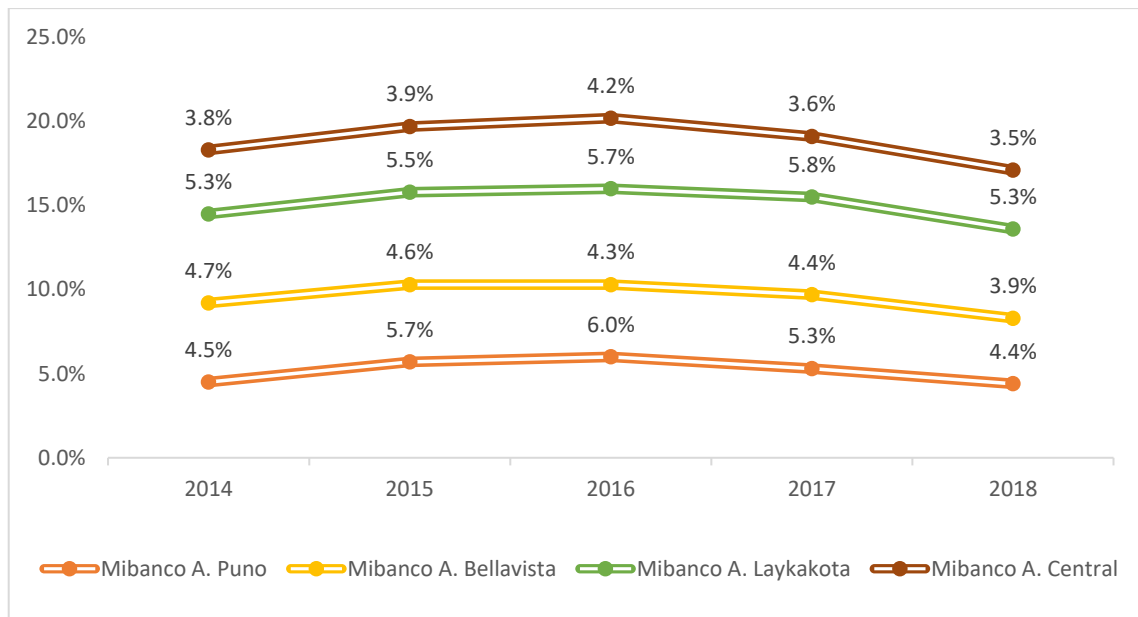


Figura 19: Evolución del índice de morosidad de la Financiera Mibanco – Agencia Puno y del sistema de las Agencias Mibanco existentes en la Región de Puno.

FUENTE: SBS.

Según la Tabla 23 y Figura 19, la evolución del índice de morosidad del sistema de la financiera Mibanco de la Región de Puno. Se observa que en el año 2014 la Agencia Central presenta un índice de morosidad de 3.8% a diferencia de la Agencia Puno y la Agencia Bellavista donde el índice de morosidad fue de 4.5% y 4.7% respectivamente, a diferencia de la Agencia Laykakota donde se observa un índice de morosidad alto de 5.3%; para el año 2015 la Agencia Central presentó un índice de morosidad de 3.9%, seguido de la Agencia Bellavista, en la Agencia Laykakota y la Agencia Puno tuvieron el índice de morosidad alto con el 5.5% y 5.7% respectivamente; para el año 2016 la Agencia Puno tuvo el índice de morosidad muy alto con el 6.0% seguido de la Agencia Laykakota con el 5.7%; para el año 2017 el índice de morosidad en la Agencia Puno bajó a 5.3%, pero a diferencia de la Agencia Laykakota donde se subió al 5.8%; en el año 2018 la financiera presentó un índice de morosidad en la Agencia Puno y Agencia Laykakota de 4.4% y 5.3% a diferencia del año 2017, donde se observa un mejoramiento pero los índices financieros requeridos por el ente de control (SBS), según la normativa del ente regulador que establece que el porcentaje de morosidad debe ser hasta menos del 4%.

Dada la situación de la financiera estos índices de morosidad indican que ponen en riesgo la estabilidad de la entidad Financiera Mibanco.

Tabla 24: Comparación Externa de la evolución del índice de morosidad de la Financiera Mibanco – Agencia Puno y otras Financieras y CMAC existentes en la Región de Puno (Expresada en porcentajes).

Otras Financieras	2014	2015	2016	2017	2018
Mibanco Agencia Puno	4.5%	5.7%	6.0%	5.3%	4.4%
Financiera Pichincha	5.2%	5.3%	3.9%	3.7%	3.7%
Financiera Azteca	7.1%	5.5%	6.0%	5.3%	4.4%
CMAC Huancayo	3.4%	3.4%	3.4%	3.2%	3.6%
CMAC Piura	4.8%	5.4%	6.1%	6.5%	6.7%

FUENTE: SBS.

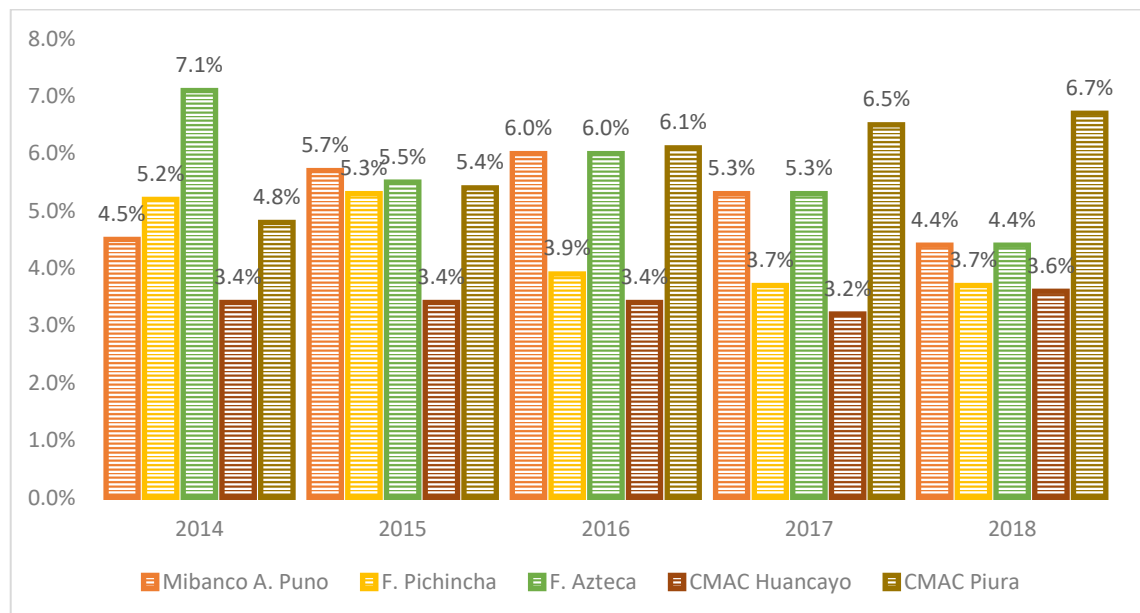


Figura 20: Evolución del índice de morosidad de la Financiera Mibanco – Agencia Puno y otras Financieras y CMAC existentes en la Región de Puno.

FUENTE: SBS.

Como podemos observar en la Tabla 24 y Figura 20 al comparar la Financiera Mibanco Agencia Puno con otras financieras y CMCA el índice de morosidad en el año 2014 fue regular a diferencia del año 2015 donde se observa que el índice de morosidad fue de 5.7% a diferencia de otras financieras y CMCA, en el año 2016 donde el índice de morosidad fue de 6.0% en la Financiera Mibanco Agencia Puno y la Financiera Pichincha como podemos ver las financieras y CMCA tuvieron una mala gestión



crediticia por lo que el índice de morosidad fue alto, para el año 2017 se observa una disminución en las financieras y CMCA a diferencia de la CMCA Piura que tiene un índice de morosidad de 6.5%, analizando el comportamiento de la morosidad, vemos que en el año 2018 la CMCA Huancayo y Financiera Pichincha reflejo una baja del 3.6% y 3.7% respectivamente a comparación de la Financiera Mibanco Agencia Puno con un comportamiento de 4.4% al igual que la Financiera Azteca, y una alza en la CMCA Piura de 6.7%.

Podemos observar que la Financiera Mibanco Agencia Puno tiene un índice de morosidad alto a comparación de otras financieras y CMCA debido a que solo es una Agencia donde el promedio de morosidad debe ser menos del promedio que indica el ente regulador (SBS).

1.1.3. Propuesta de políticas para el cumplimiento y otorgamiento de créditos y así minimizar la cartera morosa en la Financiera Mibanco - Agencia Puno.

Las políticas y procedimientos crediticios en una institución Financiera son instrumentos que rigen cada una de las etapas del proceso de crédito; de tal forma que si se cumplen con los procedimientos crediticios conforme a lo estipulado en la política para el otorgamiento de créditos minoristas de la Financiera Mibanco. El resultado de recuperación de créditos será el esperado.

Así mismo se podría lograr que el proceso sea ágil y coherente en cada una de sus etapas, desde la captación y evaluación de créditos, aprobación del crédito, y la revisión del cumplimiento de requisitos para el desembolso del crédito y a partir de ello programar el cobro y seguimiento para la recuperación del crédito.



Teniendo en cuenta los niveles de recuperación de créditos de Mibanco – Agencia Puno se proponen políticas y estrategias de gestión crediticia para incrementar los niveles de recuperación de créditos:

Etapas de Captación y Evaluación de Créditos

Captación Contacto con el Cliente

Promocionar los productos que ofrece La Financiera.

Estrategia:

- Elaborar trípticos con información específica con requisitos, montos, plazos y garantías.
- Los analistas de negocios tendrán que elaborar un registro diario de clientes captados nuevos y recurrentes con su nombre y apellidos, DNI, número de celular, dirección y monto solicitado de crédito, registró que será otorgado al jefe de oficina.

Solicitud de Crédito

Solicitar información general y confiable del prestatario sobre la situación personal y su empresa.

Estrategia:

- Verificar y contrastar la información a través de documentos presentados en original y copia por los prestatarios, que serán adjuntados previamente en el expediente crediticio como prueba de su consistencia y que se ajustan a las políticas de Financiera



Evaluación

Realizar el análisis cuantitativo y cualitativo del prestatario ya sea personal natural o jurídico; Verificar el comportamiento crediticio dentro de la institución y en otras entidades financieras; La garantía solicitada al prestatario debe cubrir el stock mínimo del 100% del crédito solicitado por el prestatario.

Estrategia:

- Presentar la recopilación de datos del entorno social y económico; mediante documentos del negocio, fotos del analista de negocios junto al cliente que comprueben la verificación "institucional", información básica que permita determinar la capacidad de pago, monto de crédito y fijar el cronograma de pagos contrastando la congruencia obtenida en el análisis cuantitativo y cualitativo.
- Establecer mecanismos que faciliten la obtención de información de historial crediticio de las centrales de riesgo, vecinos, proveedores y otros; que mantengan relación comercial con el préstamo para verificar el record de pagos.
- Para garantizar la recuperación del crédito, se debe otorgar créditos de acuerdo a las políticas establecidas, considerando como garantía fiable, las garantías personales (avales o fiador solidario) garantías físicas como las garantías hipotecarias de bienes inmuebles y o títulos de propiedad.



Metodología de la evaluación crediticia

En esta etapa se evalúan los aspectos cualitativos del solicitante del crédito considerando que la unidad familiar y el negocio no son excluyentes.

Prestamos

Este análisis consiste en:

Revisión en Central de Riesgos interna y externa

La financiera mantiene una base actualizada y centralizada respecto a los antecedentes crediticios del cliente, garantes, cónyuges y/o convivientes con la empresa y con otras instituciones financieras para ser consultada en cualquier momento en los procesos de registro de clientes, pre solicitudes, evaluación crediticia, desembolso, recuperación, etc.

Toda solicitud de crédito debe ser consultada en la central de riesgos, emitiendo alertas al momento de registrar clientes, pre solicitudes y evaluación acerca de su calificación, su información en la Central de Riesgos SBS y si se encuentra registrado en la Base de Alerta de la Financiera Mibanco.

De encontrarse el cliente en dicha base, se deberá verificar las razones por las que figura en ella, y determinar si procede o no al levantamiento del bloqueo. De proceder al levantamiento de restricción debe solicitar el desbloqueo según Reglamento de Base de Alertas y continuar con el proceso de evaluación.



Visita al cliente

Tiene como objetivo conocer el entorno familiar del solicitante y del negocio, así como recopilar y cruzar información cualitativa (referencias personales, comerciales entorno familiar etc.) y cuantitativa (ventas, compras, verificar inventarios, determinar capital de trabajo, destino del crédito etc.) e identificar los riesgos de la actividad y posible vinculación por riesgo único. Es imprescindible que se aplique capacidad analítica y objetiva durante la visita, basada principalmente en la observación integral del negocio, familia, entorno en general.

Recomendaciones a tener en cuenta al realizar la visita:

- Conversar con el cliente en un lugar o espacio propicio para la comunicación efectiva.
- Generar confianza, respeto y buen trato al cliente.

Revisión obligatoria de los documentos de la persona, domicilio y negocio.

Esta revisión se realizará de acuerdo a los requisitos considerados en el Catálogo de Productos Activos, según monto solicitado.

Referencias personales y comerciales del solicitante.

Las verificaciones y referencias realizadas servirán al Ejecutivo/Asesor de Negocios para realizar una mejor evaluación. Si el resultado es negativo podría determinar el rechazo de la solicitud, y de ser las referencias positivas podría considerar una fortaleza para el cliente.



Referencias del Negocio: Se deberá indagar entre vecinos o proveedores o familiares o conocidos del solicitante de crédito, con el objetivo de obtener referencias del desarrollo del negocio, personales, del entorno familiar etc.

Referencias del Domicilio: Se deberá indagar entre vecinos o proveedores o familiares o conocidos del solicitante de crédito, con el objetivo de obtener referencias personales del solicitante, de su entorno familiar, así como verificar las garantías.

Es obligatorio realizar y registrar por lo menos una referencia del domicilio y negocio en la Ficha de Evaluación Cualitativa si están en el mismo lugar, del mismo modo, es obligatorio realizar y registrar al menos dos referencias, si el domicilio y negocio están en lugares diferentes. Preferentemente no considerar a los familiares del solicitante como referencias.

Principales Variables a Considerar en el Registro:

- Unidad Familiar
- Carga familiar.
- Tipo de garantías.
- Riesgo por edad máxima.

Unidad Empresarial

- Antecedentes crediticios.
- Récord de pagos.
- Nivel de desarrollo del negocio.



- Tiempo de funcionamiento del negocio.
- Manejo y Control de sus ingresos y gastos.
- Declaración de ventas.
- Medición de riesgo de la actividad económica en el ámbito de la Agencia.

Etapas de Aprobación de Créditos

Exigir el cumplimiento de las políticas de presentación y evaluación crediticia de Financiera Mibanco – Agencia Puno para la aprobación de créditos.

Estrategia:

- El coordinador de Negocios debe realizar una visita al prestatario con fines de verificar el expediente crediticio con simulación, que permita tomar la decisión para la aprobación o rechazo.

Criterios de aprobación

El objetivo es definir la viabilidad del crédito. Para lograr este fin se aplican criterios de aprobación que se encuentran ligados a los puntajes obtenidos en los análisis cualitativo y cuantitativo.

El monto a financiarse debe guardar relación con los recursos propios, las ventas, el capital de trabajo y el destino del crédito, así como con la rentabilidad del negocio. El monto del préstamo no podrá ser mayor al capital de trabajo y el patrimonio determinados en el momento de la evaluación. Los plazos que se manejen deben estar en relación a las condiciones establecidas para Créditos con destino de actividad empresarial, es decir, en función directa al tipo de financiamiento, a la capacidad de pago y a la generación futura de



caja de cada negocio en particular. Los préstamos destinados a financiar capital de trabajo y oportunidades de comercialización, deben ser de corto plazo mientras que los destinados a la compra de activo fijo serán normalmente a largo plazo.

La metodología establece límites y condiciones que determinan que un crédito pueda ser aprobado o no.

Estos son los siguientes:

- Puntajes
- Capacidad de pago
- Indicadores Financieros
- Garantías
- Flujo de Caja
- Ratio de Utilidad Operativa

Propuesta de crédito

Documento elaborado por el Ejecutivo/Asesor de Negocios, que hace factible su revisión y aprobación en el Comité de Crédito y que sustenta no solamente la viabilidad técnico-financiera de la operación del crédito, sino que debe hacer referencia a los aspectos relevantes de la evaluación y los criterios adicionales y parámetros de minimización de riesgo asumidos.

La propuesta debe incluir la firma y sello del Ejecutivo/Asesor de Negocios evaluador y el V°B° (firma y sello) del Gerente de Agencia. Contiene información respecto a los siguientes temas:



- Datos del Préstamo
- Entorno Familiar
- Datos del Negocio
- Historial Crediticio
- Garantías
- Evaluación - Análisis Financiero
- Prevención de riesgos y contingencias (si el préstamo es en moneda extranjera, se debe completar el Formato Análisis de Riesgo Cambiario)
- Conclusiones respecto al crédito
- Principales Clientes
- Principales Proveedores

Etapas de Seguimiento y Recuperación de Crédito

Monitorear la cartera de clientes, que permita obtener en forma rápida la información básica para hacer el seguimiento del prestatario según su record de pagos; Programar visitas preventivas y correctivas; Asignar más personal especializado y capacitado para el seguimiento y cobranza de la cartera vencida.

Estrategia:

- Tener acceso a un programa (software) que agilice el sistema de seguimiento.
- Capacitar y especializar el personal que tiene relación directa con los créditos para este proceso, a los analistas de negocios y especialmente a los oficiales de recuperación de crédito.

1.1.4. Contrastación de Hipótesis

En el presente trabajo de investigación, de acuerdo al análisis se ha obtenido:

4.1.5.1. Prueba de la hipótesis específica 1

- H_1 . Los procedimientos de evaluación de crédito es deficiente para otorgar créditos en vista que no se realiza uso adecuado de las políticas de crédito, lo que incide directamente en el aumento de la cartera de la morosidad de la Financiera Mibanco Agencia Puno, periodos 2014 – 2018.
- H_0 . Los procedimientos de evaluación de crédito es deficiente para otorgar créditos en vista que no se realiza uso adecuado de las políticas de crédito, lo que no incide directamente en el aumento de la cartera de la morosidad de la Financiera Mibanco Agencia Puno, periodos 2014 – 2018.

Tabla 25: Prueba de hipótesis con Rho Spearman.

		Procedimientos de Evaluación de Crédito	Cartera Morosa
Rho de Spearman	Procedimientos de Evaluación de Crédito	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	0.671**
		N	27
	Cartera Morosa	Coefficiente de correlación	0.671**
	Sig. (bilateral)	1.000	
	N	27	

** . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

En la Tabla 25 podemos observar los resultados de la prueba de hipótesis, de los procedimientos de evaluación de créditos deficientes inciden significativamente con la morosidad, de manera positiva y moderada-alta (Rho de Spearman de 0.671). Como el coeficiente de significancia es de $0.000 < \alpha 0.05$, se rechaza la Hipótesis Nula.

Tabla 26: Hipótesis Especifica 1 con prueba de chi – cuadrado.

	Valor	Gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	12.536 ^a	2	0.002
Razón de verosimilitud	16.123	2	0.000
Asociación lineal por lineal	12.725	1	0.000
N de casos válidos	27		

Según la Tabla 26 observamos los resultados obtenidos en el programa estadístico del SPSS nos muestra el coeficiente del Chi cuadrado tomando un valor de: χ_c^2 (12.536) $> \chi_t^2$ (7.82) con 2 grados de libertad (Gl), con una significación de 0.02 puesto que esta probabilidad es menor a 0.05 por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna afirmando que los procedimientos de evaluación de crédito es deficiente para otorgar créditos en vista que no se realiza uso adecuado de las políticas de crédito, lo que incide directamente en el aumento de la cartera de la morosidad de la Financiera Mi Banco Agencia Puno con un nivel de confianza equivalente a un 95%.

4.1.5.2. Contrastación de la hipótesis específica 2

- H₁. Los factores económicos para el cumplimiento de pago de créditos influye negativamente en la cartera de morosidad de la Financiera Mibanco Agencia Puno, periodos 2014 – 2018.
- H₀. Los factores económicos para el cumplimiento de pago de créditos influye no influye negativamente en la cartera de morosidad de la Financiera Mibanco Agencia Puno, periodos 2014 – 2018.

Tabla 27: Prueba de hipótesis con Rho Spearman.

		Factores Económicos	Cartera Morosa	
Rho de Spearman	Factores Económicos	Coefficiente de correlación	1.000	0.728**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	27	27
	Cartera Morosa	Coefficiente de correlación	0.728**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	380	380

** . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

En la Tabla 27 podemos observar los resultados de la prueba de hipótesis de los factores económicos para el cumplimiento de pago de créditos influye significativamente con la morosidad, de manera positiva y alta (Rho de Spearman de 0.728). Como el coeficiente de significancia es de $0.000 < a 0.05$, se rechaza la Hipótesis Nula.

Tabla 28: Hipótesis Especifica 2 con prueba de chi – cuadrado.

	Valor	Gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	14.748 ^a	2	0.001
Razón de verosimilitud	18.843	2	0.000
Asociación lineal por lineal	4.702	1	0.030
N de casos válidos	380		

Según la Tabla 28 observamos los resultados obtenidos en el programa estadístico del SPSS nos muestra el coeficiente del Chi cuadrado tomando un valor de: χ_c^2 (14.748) $> \chi_t^2$ (5.99) con 2 grados de libertad (Gl), con una significación de 0.01 puesto que esta probabilidad es menor a 0.05 por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna afirmando que los factores económicos para el cumplimiento de pago de créditos influye negativamente en la cartera de morosidad de la Financiera Mibanco Agencia Puno con un nivel de confianza equivalente a un 95%.



4.2. DISCUSIÓN

En función a los resultados obtenidos y la revisión documentaria de la cartera de clientes se determina que se acepta las hipótesis, debido que una mala gestión y crediticia y el sobreendeudamiento de los clientes de la Financiera Mibanco – Agencia Puno; Teniendo en cuenta los antecedentes de esta investigación, se ha encontrado resultados parecidos a la presente, se realiza la siguiente discusión:

El objetivo general es evaluar la gestión crediticia en el otorgamiento de crédito en la morosidad de la Financiera Mibanco - Agencia Puno, periodos 2014 – 2018.; de acuerdo a los resultados encontrados se pudo evidenciar que la gestión crediticia de Mibanco – Agencia Puno, es muy flexible en un 68% y en un 32% es estricta; estos resultados guardan relación con la investigación realizada por Romero B. y San Martín S. (2015), en su tesis “La morosidad crediticia y su impacto en la rentabilidad financiera de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. 2013-2014”, donde concluyen que de los resultados obtenidos (756) datos 406 de la unidad de análisis revelaron que el incremento de morosidad crediticia pone en riesgo la Rentabilidad Financiera de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito HUANCAYO S.A., ya que este se ve afectado directamente por los riesgos microeconómicos no identificados oportunamente, aplicación errónea de la flexibilidad de políticas de crédito y una cartera de crédito deteriorado.

Se comprobó y analizó que el comportamiento de mora de la Agencia Puno que en los años 2015 y 2016 fue creciente a diferencia del año 2018 donde la mora bajo a 4.4%, esto fue a causa de diversos factores internos y externos, sin embargo, una de las causas basadas en el presente estudio es la inadecuada evaluación de los procesos de evaluación de créditos por parte de los analistas de crédito, así como lo



menciona Estévez. M (2015) citado por Parrales, C. (2013) en la cual manifiesta que los factores que causan mora son internos que son las fallas de orden administrativo originadas por las empresas o instituciones mismas y externos que son por parte del acreedor que suelen originarse en el incumplimiento de los pagos, es por ello que Coral, F. (2010) manifiesta que el indicador de morosidad depende, de las decisiones que toman sus propios directivos y de la eficiencia con la que trabaja su administración y personal operativo, así como también el entorno macroeconómico influye en su determinación.

Por otra parte, es importante rescatar que parte la gestión del riesgo de crédito o la administración eficiente del riesgo de crédito, se consolida en consecuencia, como un instrumento efectivo de decisión gerencial para el control de la mora, lo que implica que administrar la mora, es responsabilidad exclusiva de la Gerencia y de las áreas directamente involucradas y relacionadas con la gestión del crédito. Villavicencio, R. (2008).

El primer objetivo específico es determinar el nivel de incidencia de los procedimientos de evaluación de créditos en la cartera morosa de la Financiera Mibanco - Agencia Puno, periodos 2014 – 2018.; de acuerdo a los resultados obtenidos el 30% de los analistas siempre verifican los expedientes de manera correcta y el 70% en algunas oportunidades no revisaban los expedientes crediticios; en el cumplimiento de las políticas y procedimientos se realizó en un 15% de manera eficaz, en un 55% de manera eficiente y en un 30% de manera deficiente considerando que se realizan una mala evaluación y no minimizan los riesgos de operación; en un 55% solo a veces realiza el seguimiento y control de sus carteras mientras que el 10% nunca realizaba el seguimiento y control correspondiente; debido a esto se tuvo un incremento en el índice de morosidad de 5.7%, 6.0% y 5.3% durante los años 2015,



2016 y 2017 respectivamente, de manera que a diciembre de 2018 el índice de morosidad fue de 4.4%. por lo tanto, los procedimientos de evaluación es deficiente en la gestión crediticia y el cual incide directamente en el aumento de la cartera de morosidad de la Financiera Mibanco – Agencia Puno; estos resultados guardan relación con la investigación realizada por Ramos H. (2018), en su tesis “Análisis de la evaluación de créditos y su relación con los índices de morosidad de la Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes – Agencia Ayaviri periodos 2016 – 2017”, donde concluye que el aumento del índice de morosidad de la Caja Rural de ahorro y Crédito Los Andes de la Agencia Ayaviri, se debe en gran proporción a la mala evaluación crediticia realizada por los analistas de negocio, y la deficiente toma de datos o referencias al momento de la verificación in situ al negocio y domicilio del cliente.

Los resultados obtenidos revelaron que los análisis de los procesos de evaluación de créditos son ineficientes por parte de los analistas, cabe mencionar que los factores que se han considerado en el proceso de evaluación de créditos son el análisis preventivo de referencias en central de riesgo al cliente, Visita in situ al negocio del cliente, análisis de factores cualitativos y cuantitativos, análisis del entorno. En el proceso de evaluación de los créditos los analistas de crédito no cumplen de manera eficiente todos los procesos y factores adecuados, ya que se detectó la falta de interés por parte del analista con respecto a la evaluación de los factores cualitativos y cuantitativos al cliente. Así como pronosticó Rosales, C. & Madrid, A. (2011) cuando concluyó que los principales factores que influyen en la probabilidad de que un cliente caiga en mora son el tiempo de vigencia del negocio, el nivel de endeudamiento, el número de entidades financieras con las que mantiene créditos en la actualidad, el destino del crédito y el acceso al crédito, y más aun con aquellos clientes cuyo negocio no lleva mucho tiempo de constituido, ya que presenta



mayores probabilidades de ser un cliente moroso; sin embargo, se cae en el error de que los analistas no piden muchos requisitos, por lo cual el acceso al crédito es muy flexible en la medida que no son exigentes con los requerimientos y finalmente causa un problema de morosidad.

El segundo objetivo específico es identificar cuáles son los factores económicos que tienen mayor influencia económica en la cartera morosa de los clientes de la Financiera Mibanco - Agencia Puno, periodos 2014 – 2018.; de acuerdo a los datos obtenidos se tuvo el 78% de los expedientes de crédito evaluados tuvieron otros préstamos de los cuales el 72% tuvieron atrasos en los pagos de sus deudas. Se puede evidenciar que el sobreendeudamiento es el principal factor económico, otros factores son el periodo y la tasa de interés de acuerdo al monto solicitado, considerando la distribución según la cartera por tipo de crédito durante los últimos cinco años, se puede identificar que la presencia de los factores económicos, tales como: bajos ingresos de los negocios a que se dedican los clientes, las malas administraciones hacen que éstos no sean rentables, por consecuencia genere cierto atraso en los pagos conllevando a la morosidad. Otro aspecto resaltante es que la entidad financiera al momento de realizar la evaluación por los analistas de créditos, éstos pasan por alto la actitud de los aspirantes, y no evalúan la destreza que éstos deben tener para realizar la cobranza personalizada en caso el cliente se encuentre atrasado con sus pagos. Donde la cartera de créditos está conformada mayoritariamente por créditos de pequeñas empresas y microempresas que alcanzaron en conjunto a diciembre del 2015 el 69.4% y se tiene que el índice de morosidad aumento en un 5.7% con respecto al 2014, a diciembre del 2016 los créditos alcanzaron en conjunto el 67.9% y el índice de morosidad aumento en un 6.0% con respecto al 2015, a diciembre del 2017 los créditos alcanzaron en conjunto



el 63.6% y el índice de morosidad disminuyó a un 5.3% con respecto al 2016. Periodos en los que la morosidad de los clientes de pequeños y microempresarios, sufrieron un incremento considerable; estos resultados guardan relación con la investigación realizada por Villegas V. (2018) es su tesis “La morosidad y su impacto en el cumplimiento de los objetivos estratégicos en Mibanco Agencia Jaén matriz, 2017”, donde concluye que después de haber realizado el diagnóstico actual sobre la morosidad en Mibanco Agencia Jaén se determinó que los niveles de morosidad se incrementaron de enero a diciembre del año 2015 en 9%; y 20% con relación a enero - diciembre del año 2016. Se realizó el análisis de la cartera total de Mibanco para el año 2015 se evidencia que la cartera activa es de 89% y para el año 2016 esta cartera se incrementa a 91%, el 4% corresponde a la cartera morosa y en el año 2016 muestra un descenso de 3%. El índice de morosidad en el primer trimestre del año es de 3%. Así mismo la cartera castigada al 2015 fue de 20 clientes con una deuda total de 48 750.00 y en el año 2016 se incrementó a 25 clientes con un total de deuda de S/ 65 000.00 respectivamente, llámese así a efectivo irrecuperable. La evaluación de ROA según los estados financieros es variable notándose así un crecimiento desde 10% hasta un 80%.; también guarda relación con la investigación de Quecaño I. (2011), en su tesis “Gestión de la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna S.A - Agencia Puno”, donde concluye que para la CMAC-Tacna el origen y causa del endeudamiento y la morosidad, para la CMAC-Tacna agencia Puno, el origen y causas del endeudamiento y la morosidad son el bajo desempeño del negocio, poca voluntad del pago, falta de educación financiera del cliente, olvido del cliente en el pago de sus cuotas, sobreendeudamiento del cliente, entre otros aspectos de carácter familiar y/o conyugal.



V. CONCLUSIONES

PRIMERA: Se determinó que el nivel de la gestión crediticia, realizadas por los analistas de la Agencia Puno de la Financiera Mibanco, esto debido a la existencia de analistas de créditos fue bajo en un 39%, regular en un 42%, y alto en un 19% lo que influyen significativamente en la cartera morosa esto debido a que tienen poca habilidad para recopilar y analizar información como se muestra en la Tabla 12, de 380 créditos otorgados durante los periodos 2014 – 2018 que representa el 100%, donde el 59% de créditos otorgados cumplen con los parámetros de las políticas de crédito y el 41% no los cumplen lo que da a entender que por el incumplimiento de los parámetros de crédito están en mora, esto a que se ven presionados a cumplir metas de colocaciones ignorando pautas importantes que deben seguir para el otorgamiento de un crédito benéfico.

SEGUNDA: En base a los datos obtenidos de los analistas de créditos, las evaluaciones crediticias que efectuaron durante los últimos cinco años para el otorgamiento de sus créditos, según la Tabla 7 muestra que fueron flexibles con la finalidad de llegar a las metas trazadas por la Financiera Mibanco Agencia Puno, lo que conlleva a ocasionar problemas de morosidad en el futuro afectando de esa manera los objetivos de la empresa, y creando problemas de rentabilidad y liquidez, por tanto, se concluye que los asesores de créditos según la Tabla 15 presentan un bajo nivel de involucramiento en el proceso de evaluación al cliente, sobre todo en la cartera de pequeñas y microempresas, durante los años 2015, 2016 y 2017, no obstante, cabe resaltar que la entidad ha venido realizando ajustes en las políticas de créditos, orientados a una mejora en la evaluación, y a los controles más rigurosos en los procesos.

TERCERA: Según el análisis realizado en base a los resultados de la evaluación de los expedientes de crédito, según la Tabla 18 el sobreendeudamiento es el principal



factor económico de la cartera morosa de las pequeñas empresas y microempresas con el 31% y el 28% como indica la Tabla 16 durante los últimos 5 años, donde se concluye que el comportamiento de la morosidad de los clientes de la Financiera Mibanco Agencia Puno, según la Tabla 20 es debido a factores como el sobreendeudamiento, disminución de ventas, problemas con mercadería, gestión ineficiente en los negocios, etc., así como también por los propios analistas de crédito debido a una incorrecta evaluación de créditos, lo que se originan en el momento que incumplen sus pagos y por ende causan el problema de mora.



VI. RECOMENDACIONES

PRIMERA: Se recomienda a la entidad, la implementación de un sistema adecuado de control del sobreendeudamiento de sus clientes, una mejora en la administración del proceso de evaluación para el otorgamiento de créditos y la concientización para con sus clientes en cuanto a la inversión de los microcréditos que se les otorga.

SEGUNDA: Se recomienda que la Financiera Mibanco – Agencia Puno tenga una mayor regulación en la evaluación crediticia para el otorgamiento de microcréditos e implemente políticas de gestión de cartera que estén acordes a las necesidades del segmento de clientes que atiende, sobre todo en las colocaciones a pequeñas y microempresas, porque es en este tipo de colocaciones en donde se ha observado los mayores incrementos de la tasa de morosidad. También debe implementarse un sistema de línea de carrera para los analistas de créditos, así se podrá constituir de una mejor manera las posibilidades de crecimiento profesional de estos colaboradores y estarán motivados a obtener mejores resultados, teniendo las metas más claras. Asimismo, se recomienda a los analistas de créditos de la Financiera Mibanco – Agencia Puno, realizar una eficiente calificación de los sujetos de crédito; para evitar que ingresen a la cartera morosa; para ello es indispensable que los analistas de créditos colaboren con la implementación de alertas tempranas a efectos de detectar a los clientes morosos o con problemas de pago. Por otro lado, tanto para analistas nuevos como para antiguos, debe implementarse un proceso de inducción y/o capacitación donde se explique la importancia de la recuperación de créditos.

TERCERA: Se recomienda que el área o unidad correspondiente, controle mes a mes el riesgo que corren los clientes de caer en sobreendeudamiento y reporte los



resultados a la Gerencia Central de Negocios para la identificación de deudores expuestos a riesgo de sobreendeudamiento. Asimismo, se recomienda que la entidad implemente un sistema tecnológico, señales de alerta y/o bloqueos en casos de clientes que se encuentren sobre endeudados o que estén por superar el nivel de endeudamiento adecuado; ésta implementación estaría a cargo de la Gerencia de Tecnologías de Información. La entidad debe actualizar periódicamente su Plan Estratégico Institucional, específicamente en los puntos que tienen que ver con el riesgo crediticio, tales como el índice de morosidad, la cartera bruta y la cartera atrasada, determinando las metas y objetivos. Por otro lado, el papel del ente regulador debe tomar un mayor protagonismo, al monitorear la adecuada colocación de créditos por parte de las entidades supervisadas, el regulador debe cuidar que las entidades no sobre endeuden a sus clientes, y en esto, el papel de las centrales de riesgo es fundamental.



VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Apoyo & Asociados. *Informe Semestral de Mibanco, 2018*.
- Amat, O. (2013). *Análisis integral de empresas (5ta Edición)*. Colombia: Bresca (profit editorial).
- Arias, R. (2013). *La gestión de riesgo de crédito y su relación de liquidez en la cooperativa de ahorro y crédito Andina LTDA. de la ciudad de Latacunga en el primer semestre del año 2012 (tesis de maestría)*. Ambato: Ecuador.
- Royo, B. (2013). *La Gestión de la morosidad en entidades financieras*. Espacio Actuarial.
- Ballesteros, J. (2010). *Morosidad y empresas de cobro de impagos. Usos y abusos - Artículo Revista Rankia*.
- Bergés, A. (2008). *Análisis completo, profundo y de gran interés*. Madrid.
- Bernard, Y. & Coll, J. (2005). *Diccionario Económico y Financiero (4ta Edición)*. Madrid España. Asociación para el progreso de la dirección.
- Brachfield, P. (2009). *Gestión del crédito y cobro (1ra Edición)*. Canadá. Brofitt Editorial.
- Carbonell, A. (2011). *La dirección financiera o el beneficio de la deuda (2da Edición)*. Universidad de Córdoba. Argentina. Servicio de Publicaciones.
- Castañeda & Tamayo, (2013). *Consideran a la morosidad en el sistema micro financiero como el incumplimiento o retraso de los pagos de los créditos otorgados en el momento de su vencimiento, destinadas para su crecimiento y desarrollo empresarial de los pequeños y microempresarios*.
- Castañeda, E. E., & Tamayo, J. J. (2013). *La morosidad y su impacto en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la agencia Real Plaza de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo 2010-2012 (tesis de maestría)*. Trujillo, Perú.
- Chalupowicz, D. (2007). *Un instrumento para mejorar. Políticas de crédito en las organizaciones (1ra Edición)*. Londres. General Technical.



- Chan, A. (2014). *Las 10 claves del éxito financiero: El método Chan (3ra Edición)*. New York. Gestión editores.
- EAE Business School. (2018). *Visible Body Factores Económicos de una empresa que deben tenerse en cuenta*. Recuperado de <https://retos-operaciones-logistica.eae.es/factores-economicos-de-una-empresa-que-deben-tenerse-en-cuenta>.
- Freixas, X. & Rochet, J. (1998). *Microeconomics of Banking*. The MIT Press, USA.
- Gabriel, E. (2009). *Gestión Financiera*. Madrid. Paraninfo Cengage Learning.
- Gallagher, C. (2011). *Análisis de la empresa a través de su información económico-financiera (2da Edición)*. Boston. Distribbooks editores.
- Gonzales, T. (2012). *Gestión de la Morosidad*. Revista actualidad
- Gutiérrez, A. (2002). *Estrategias de investigación cuando los marcos teóricos existentes no son útiles, Actas del 5º Simposio de la Sociedad Española de Investigación en Educación Matemática (SEIEM)*.
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. México DF, México: Editorial McGraw – Hill.
- Hernández, S. (2013). *Metodología de la Investigación (5ta Edición)*. Educación. México.
- Hope, J. (2009). *El nuevo papel de los directores financieros (1ra Edición)*. Chicago: Deusto Ediciones.
- Ibáñez, E. (2007). *Análisis del sistema de créditos y cobranzas y su incidencia en la situación financiera, caso Intercoop – Puno (tesis pregrado)*. Universidad Nacional del Altiplano. Puno, Perú.
- Jimenez, N. (2016). *La gestión de la calidad crediticia como alternativa de solución a los problemas de morosidad de la cartera de la micro y pequeña empresa y su efecto en los resultados económicos y financieros de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa - años 2014 y 2015 (tesis inédita de grado)*. Universidad



Católica de los Ángeles. Chimbote, Perú. http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/736/GESTION_CALIDAD_JIMENEZ_LOPEZ_NANCY_RAQUEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Jorion & Philippe (1999). *Valor en riesgo*. México. Lumusa. Noriega Editores.

Lara, A. (2004). *Medición y control de riesgos financieros*.

Lozano, I. (2013). *Revista Actualidad Empresarial*.

Miranda Serrano, L. (2008). *libro "Aplazamiento de pago y morosidad entre empresas"*

Massachs, M. (2010). *Economía y organización de empresas (8va Edición)*. Canadá: McGraw-hill.

Marcial Córdova, (2012). *Función Financiera y Objetivo Financiero (Eco Ediciones 2012)*. Bogotá.

Morosidad en la Banca, (2015). Recuperado de la página web: <https://www.google.com/#q=concepto+de+La+morosidad>

Ordoñez, M. (2006). *Organización del Sistema Financiero Peruano*. Perú.

Panez, J. (2007). *Otorgamiento de Crédito*. Lima, Perú.

Parrales, C. (2013). *Análisis del índice de morosidad en la cartera de créditos del IECE – Guayaquil y Propuesta de Mecanismos de Prevención de Morosidad y Técnica eficiente de Cobranzas (tesis de pregrado)*. Universidad Politécnica, Guayaquil. Ecuador.

Perdomo, A. (2010). *Administración financiera de tesorería (5ta Edición)*. México. Vrezca.

Pere Brachfield. (2013). Libro *"Análisis del moroso profesional"*.

Pere Brachfield. (2014). Libro *"Los seis grandes tipos de deudores"*.

Pocohuanca, P. (2013). *Evaluación de la Gestión en el Otorgamiento de Créditos a la Pequeña y Microempresa (Pymes) del "BBVA Continental - Oficina Puno"*. (tesis de pregrado). Universidad Nacional del Altiplano. Puno, Perú.



- Quecaño, I. (2011). *Gestión de la Morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna S.A - Agencia Puno (tesis de pregrado)*. Universidad Nacional del Altiplano. Puno, Perú.
- Ramos, H. (2018). *Análisis de la evaluación de créditos y su relación con los índices de morosidad de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes – Agencia Ayaviri Periodos 2016 – 2017 (tesis de pregrado)*. Universidad Nacional del Altiplano. Puno, Perú.
- Rivero, A. (2014). *Propuesta de estrategia financiera para el departamento de Crédito y cobranza para el mejoramiento de la gestión de cobranza Caso en la Empresa Venezolana del Vidrio (VENVIDRIO) (tesis inédita de grado)*. Universidad de Carabobo. Venezuela. <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/1233/arivero.pdf?sequence=1>
- Romero, B. & San Martín S., (2015). *La morosidad crediticia y su impacto en la rentabilidad financiera de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. 2013-2014 (tesis de pregrado)*. Universidad Nacional Hermilio Valdizan Huánuco. Huánuco, Perú.
- Rosales, C. & Madrid, A. (2011). *Análisis e Identificación de los Factores que Inciden en la Morosidad de las Cajas Municipales de la Región Piura en el año 2011 (tesis de pregrado)*. Universidad Nacional de Piura. Piura, Perú.
- SBS, *Glosario de términos e indicadores del sistema financiero*, 2011.
- Separata Instituto de Formación Bancaria. (2010).
- Tamayo y Tamayo, Mario. (2012). *Proceso de la Investigación Científica (4ta Edición)*. México. Limusa.
- Vilca, C. (2015). *Las colocaciones y su incidencia en los índices de morosidad de la Caja Municipal Arequipa Agencia Juliaca (tesis de pregrado)*. Universidad Nacional del Altiplano. Puno, Perú.
- Villavicencio, R. (2008). *Análisis del comportamiento del índice de mora ante la implementación de políticas internas de control, gestión y recuperación de*



créditos en mora de mutual la Paz (tesis de post grado). Universidad Mayor de San Andrés. La Paz, Bolivia.

Villegas, V. (2018). *La morosidad y su impacto en el cumplimiento de los objetivos estratégicos en Mibanco Agencia Jaén Matriz, 2018 (tesis de Pregrado). Universidad Señor de Sipán. Pimentel, Perú.*



ANEXOS

ANEXO 1: Procedimientos de Evaluación a la Cartera de Clientes según la Financiera Mibanco Agencia Puno.

Siendo las funciones específicas del Analista de Crédito las siguientes:

Objetivo del puesto

Responsable de la gestión de la cartera de clientes, a través de la captación, evaluación y fidelización de clientes y de la recuperación de los préstamos asignados a su cartera.

Ventas y evaluación

- Promocionar los productos activos y pasivos ofrecidos por la empresa e identificar y proponer al Gerente de Agencia las oportunidades de negocio que permitan el crecimiento y diversificación de la cartera de créditos de la Agencia y de captaciones a través de niveles altos de productividad para el cumplimiento de las metas asignadas
- Evaluar y calificar a los clientes sujetos de crédito, cuyas solicitudes haya promovido o recibido de otra instancia de la Agencia.
- Elaborar los Expedientes de Crédito que sustenten las operaciones de préstamo y refinanciamientos, según lo establecido por la política y normas correspondientes
- Aprobar las operaciones de préstamo que correspondan a su nivel de autonomía y siempre que se encuentre autorizado a ejercer esta facultad, según las normas que se establecen para dicho efecto.



- Proponer operaciones de préstamos y de refinanciamiento al Comité de Créditos.
- Reportar al Gerente de Agencia los casos de créditos con problemas de recuperación, proponiendo la solución más conveniente.
- Administrar y gestionar la cartera de productos pasivos de acuerdo a las metas asignadas.
- Otras funciones que le encargue el Jefe de la Agencia compatibles con el cargo.



ANEXO 2: Expediente de evaluación crediticia de cliente microempresario de la Financiera Mibanco – Agencia Puno.

RMB

mibanco CONTROL DEL CONTENIDO DE EXPEDIENTE DE CRÉDITO
Microempresa, pequeña empresa y consumo

CLIENTE: Peregrina Arredondo Rufina Filomena N° DE SOLICITUD: 15140385 FECHA: 28/05/18

Dirección nueva del cliente: Pasaje San Vicente
(Si existen cambios en la dirección del negocio o domicilio: sustentar con recibo de servicios u otro documento que permita la normativa)

CONTENIDO Y ORDEN DEL EXPEDIENTE DE CREDITO		Negocios	Banca de Servicios
TIPO DE CLIENTE: Independiente <input type="radio"/> Dependiente <input checked="" type="radio"/>		REQUISITOS: RMB <input checked="" type="radio"/> RB <input type="radio"/> RM/N <input type="radio"/> RA <input type="radio"/>	
Documentos de Identidad	a. Fotocopia de DNI o carné de extranjería de Titular y Cónyuge o Conviviente <i>Si se requiere:</i>	a. <input checked="" type="checkbox"/>	a. <input checked="" type="checkbox"/>
	b. Fotocopia de Garante y Cónyuge o Conviviente	b. <input checked="" type="checkbox"/>	b. <input type="checkbox"/>
	c. Fotocopia de DNI de Testigo a Ruego	c. <input type="checkbox"/>	c. <input type="checkbox"/>
	d. Consulta Reniec para créditos mayores a 30Mil soles o su equivalente en moneda extranjera.	d. <input type="checkbox"/>	d. <input type="checkbox"/>
Documentos adicionales por MIBANCO	a. Informe emitido por la gerencia de riesgos: Ver las condiciones en Manual de Créditos	a. <input type="checkbox"/>	a. <input type="checkbox"/>
	b. Acta de comité de GR- GN – GQ Ver las condiciones en Manual de Créditos	b. <input type="checkbox"/>	b. <input type="checkbox"/>
	c. Solicitud de crédito con montos aprobados, firmas de los niveles según autonomía para desembolso	c. <input checked="" type="checkbox"/>	c. <input checked="" type="checkbox"/>
	d. Correos de excepción (<u>Fase y no forma conyugal</u>)	d. <input checked="" type="checkbox"/>	d. <input type="checkbox"/>
	e. Declaración Jurada de conocimiento de deuda (Si se requiere)	e. <input type="checkbox"/>	e. <input type="checkbox"/>
Negocio y Domicilio	a. Formato análisis de sensibilidad, para créditos en dólares o ventas en esa moneda (*)	a. <input type="checkbox"/>	a. <input type="checkbox"/>
	b. Centrales de Riesgo (RCR, INFOCORP u otras)	b. <input checked="" type="checkbox"/>	b. <input type="checkbox"/>
Negocio y Domicilio	a. Documentos de Negocio / Sustento de ingresos mensuales	a. <input type="checkbox"/>	a. <input type="checkbox"/>
	b. Copia del recibo de luz, agua	a. <input checked="" type="checkbox"/>	a. <input type="checkbox"/>
Inversión	b. Documentos de domicilio (documento de propiedad, contrato de alquiler o constancia de alojado entre otros)	b. <input type="checkbox"/>	b. <input type="checkbox"/>
	a. Proforma de Adquisición de activo fijo Ver las condiciones en catálogo de productos	a. <input checked="" type="checkbox"/>	a. <input type="checkbox"/>
Otros	a. Croquis de ubicación de domicilio y negocio de los participantes en la solicitud	a. <input checked="" type="checkbox"/>	a. <input type="checkbox"/>
	b. Fotocopias simple de documentos de propiedad de bienes declarados Ver los parámetros en catálogo de productos.	b. <input type="checkbox"/>	b. <input type="checkbox"/>
DOCUMENTOS DE GARANTÍA REAL (parte del expediente)			
	a. Tasación		<input checked="" type="checkbox"/>
	b. Correo o informe de Legal		<input type="checkbox"/>
	c. Bloqueo de garantía: si el caso lo requiere		<input type="checkbox"/>
	d. Correo de excepción por garantía por constituir: si el caso lo requiere		<input type="checkbox"/>
DOCUMENTOS ARCHIVADOS FUERA DEL EXPEDIENTE			
	a. Declaración Jurada de Bienes	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	b. Originales de documento de propiedad: en caso el cliente los presente	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	c. Garantía Real: Ver los parámetros en catálogo de productos	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
VERIFICACION DE DATOS DE GARANTÍA REAL EN EL SISTEMA			
Comentario:	a. Estado de garantía	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	b. Valor Comercial y Valor de Gravamen	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Comentario: [Firmas]

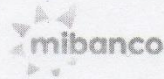
Revisor y/o comité: [Firma]
Peregrina Isabel Ramos Colque
Ejecutivo de Negocios
Mibanco

Banca de Servicios: [Firma]
Banca de Servicios

Con mi firma aseguro el cumplimiento de los requisitos solicitados por MIBANCO y/o el sustento respectivo en caso de ausencias.

- Existen documentos cuya impresión opcional podrían ser una ayuda a la revisión del crédito, sin embargo su archivo en el expediente no es obligatorio. La exigencia de los documentos se detallan en Catálogo de Productos, Metodología de Créditos y Manual de Flujo Crediticio.
- El Comité de Crédito puede solicitar documentos adicionales que considere viables para la revisión del crédito, los cuales no están incluidos en este formato.

(*) Documentos no necesarios en un expediente de crédito dependiente.



Solicitud de Crédito: 15740385

TIPO DE SOLICITUD DE PRESTAMO:		RECURRENTE C/SALDO	Moneda Nacional
1. TITULAR			
DATOS PERSONALES			
APELLIDO PATERNO PAXI	APELLIDO MATERNO AVENDA#0	NOMBRES RUFINA FILOMENA	CÓDIGO SBS 76291926
TIPO DE DOCUMENTO DNI	NRO. DOCUMENTO 01269697	FECHA DE NACIMIENTO 13/11/1970	SEXO F
ESTADO CIVIL Soltero/a	NACIONALIDAD PERU	GRADO INSTRUCCION PRIMARIO	
PROFESION COMERCIANTE / VENDEDOR	NRO. DEPENDIENTES 0		
DATOS DE DOMICILIO			
DIRECCION DE DOMICILIO OTROS BARRIO PIRHUAPIRHUA NI PASAJE SAN VICENTE Mza		CODIGO POSTAL	UBICACION GEOGRAFICA PUNO-PUNO-PUNO
TELEFONO/FAX 950046206-9			
DATOS DE SU NEGOCIO			
DIRECCION DE NEGOCIO OTROS BARRIO PIRHUAPIRHUA NI PASAJE SAN VICENTE Mza		TIPO NEGOCIO Otros	CODIGO POSTAL
COD. C.I.U.U. 354		C.I.U.U. VTA. DE COMIDAS PREPARADAS (EN PUESTO DE MERCADO)	ACTIVIDAD VENTA DE COMIDA
PATRIMONIO S/ 42,400.00		FECHA INICIO ACTIVIDAD 02/04/2004	FORMA DE LLEGADA ASESOR DE NEGOCIOS

2. DATOS DEL DEPOSITARIO			
APELLIDO PATERNO	APELLIDO MATERNO	NOMBRES	NUMERO DE DOCUMENTO

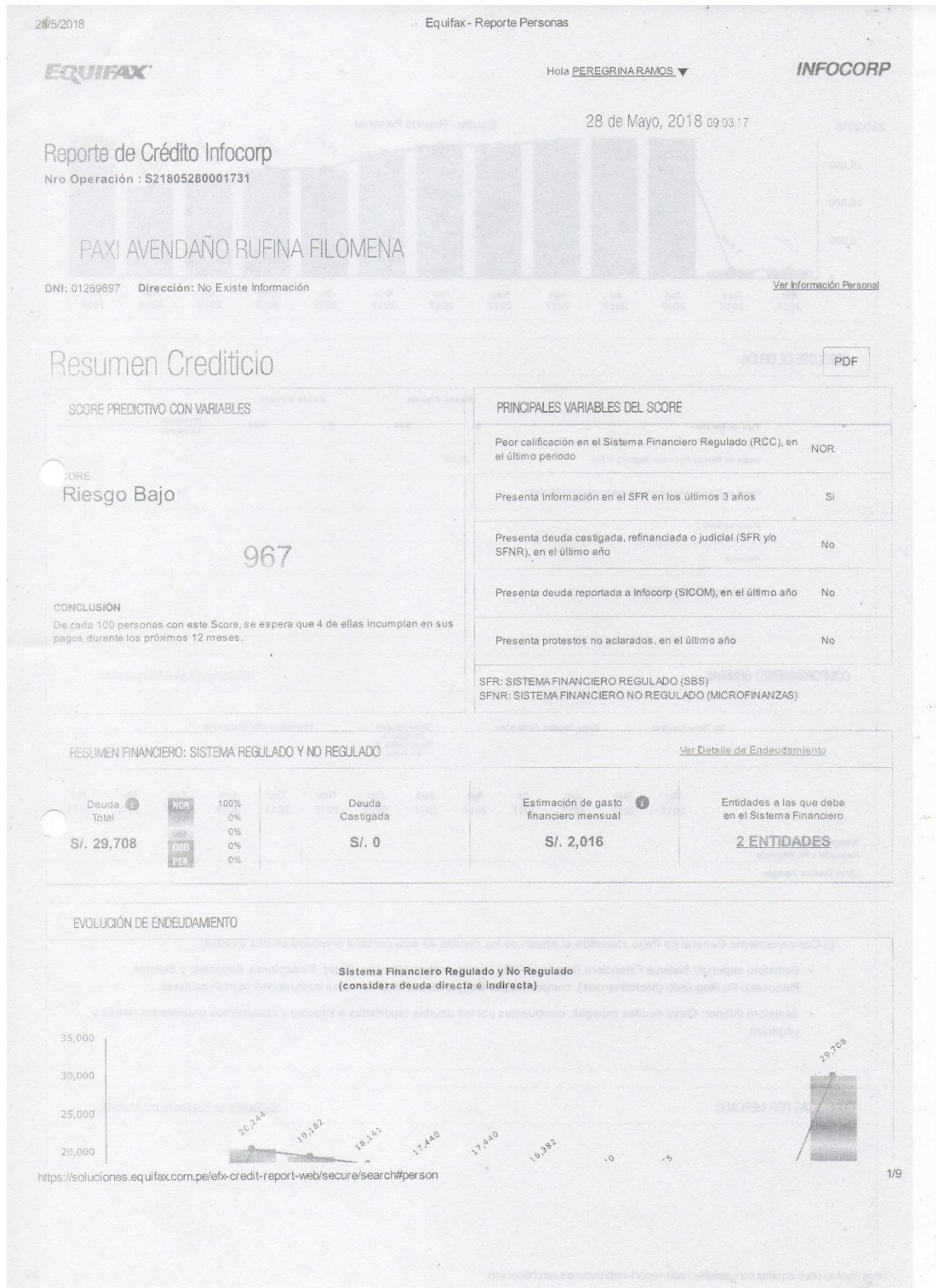
3. EVALUACION			
SECTOR	RUBRO	C.I.U.U.	ACTIVIDAD
Comercio		VTA. DE COMIDAS PREPARADAS (EN PUESTO DE MERCADO)	VENTA DE COMIDA
PRINCIPALES PROVEEDORES Sus principales clientes son comerciantes intermediarios q		PRINCIPALES CLIENTES Se tiene la referencia de la señora Maria Alcos Garnica qu	
TIPO DE PRESTAMO INDIVIDUAL	MONTO SOLICITADO S/ 30,000.00	MONTO APROBADO S/ 30,457.79	PRODUCTO MICASA S/ INDEPENDIENTES
PLAZO PAGO 24	TASA DE INTERES 2.00%	DESTINO DEL PRESTAMO CONSUMO 100.00%	FRECUENCIA DE PAGO MENSUAL
PERIODO DE GRACIA 0	FECHA FIJA DE PAGO 3	MICROSEGURO Accidentes Familia Protegida	FACTOR SEGURO
FECHA DE APROBACION	FECHA DESEMBOLSO 28/05/2018	MONTO TOTAL GARANTIA 65,000.00	TASA MORATORIA 151.617%

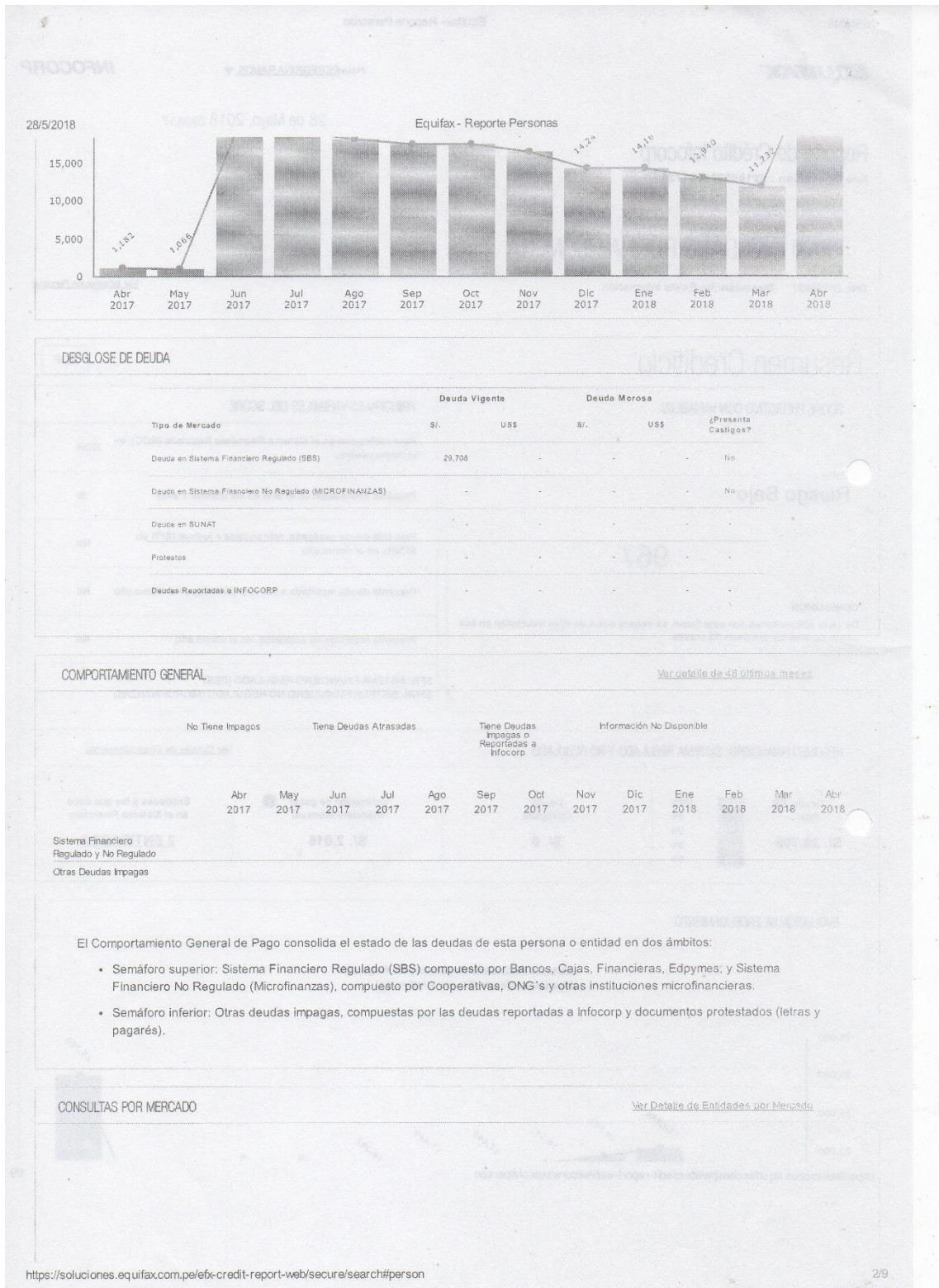
4. APROBACION DE PRESTAMO			
Hasta S/ 4,000.00 SUP. OF. ESPECIAL BN	Hasta S/ 8,300.00 ANALISTA DE CREDITOS	Hasta S/ 8,300.00 JEFE DE CREDITOS	Hasta S/ 6,300.00 JEFE OFICINA ESPECIAL
CODIGO.....	CODIGO.....	CODIGO.....	CODIGO.....
Hasta S/ 33,000.00 GERENTE DE AGENCIA	Hasta S/ 75,300.00 GERENTE REGIONAL	Hasta S/ 150,000.00 GERENTE DE NEGOCIOS	Hasta S/ 300,000.00 GERENTE GENERAL
CODIGO.....	CODIGO.....	CODIGO.....	CODIGO.....
Hasta S/ 9,999,999.00 DIRECTORIO			
CODIGO.....			

Patregina Isabel Ramos Colque
Ejecutivo de Negocios
mibanco



ANEXO 4: Reporte de crédito del cliente de la Financiera Mibanco – Agencia Puno.







28/5/2018 Equifax - Reporte Personas

Otros: 1

May 2016	Abr 2018	Mar 2018	Feb 2018	Ene 2018	Dic 2017	Total de Consultas
0	1	0	0	0	0	1

Reporte de Crédito Detallado

PDF

1. Identificación

DIRECTORIO DE PERSONAS PDF

PAXI AVENDAÑO RUFINA FILOMENA DNI 01269697

Fecha de Nacimiento	13/11/1970	Estado Civil	SOLTERO
Nacionalidad	PERU	Grado de Instrucción	PRIMARIA
Teléfono		Ocupación	NO INFORMADO

DIRECCIONES

DIRECCIONES REPORTADAS A EQUIFAX POR FUENTES EXTERNAS

No Existe Información

VERIFICACIONES DOMICILIARIAS Y DE TRABAJO REALIZADAS POR EQUIFAX

No Existe Información

DIRECTORIO SUNAT

PDF

RUC	10012696979	Dependencia	O.Z. JULIACA-MEPECO
Razon Social	PAXI AVENDAÑO RUFINA FILOMENA	CIIU	93098-OTRAS ACTIV.DE TIPO SERVICIO NCP
Nombre Comercial		Inicio de Actividades	26/01/2009
Tipo de Contribuyente	PERSONA NATURAL SIN NEGOCIO	Actividad de Comercio Exterior	SIN ACTIVIDAD
Estado del Contribuyente	ACTIVO	Dirección de Domicilio Fiscal	PSUJE, SAN VICENTE BARRIO PIRUA, PIURAJI

<https://soluciones.equifax.com.pe/efx-credit-report-web/secure/search#person>

3/9



28/5/2018 Equifax - Reporte Personas

Condición Domiciliaria: HABIDO

REPRESENTANTES LEGALES PDF

ES REPRESENTADO POR: No Existe Información

ES REPRESENTANTE DE: No Existe Información

2. Endeudamiento

SISTEMA FINANCIERO REGULADO (SBS) Y NO REGULADO (MICROFINANZAS) PDF

Resumen de Comportamiento de Pago

En los últimos 13 meses

No Tiene Impagos													Tiene Deudas Atrasadas	Tiene Deudas Impagas	Información No Disponible o No Reportada
Abr 2017	May 2017	Jun 2017	Jul 2017	Ago 2017	Sep 2017	Oct 2017	Nov 2017	Dic 2017	Ene 2018	Feb 2018	Mar 2018	Abr 2018			

Compuesto por:

- Sistema Financiero Regulado (SBS): Bancos, Cajas, Financieras, Edpymes.
- Sistema Financiero No Regulado (Microfinanzas): Cooperativas y ONG's.

Vista del último periodo

NOR Normal CPP Con problemas potenciales DEF Deficiente DUD Dudoso PER Pérdida SCAL Sin calificación

PERÍODO ABR 2018

Entidad	Sistema Financiero	Tipo de producto	Calificación	Monto (S/.)	Días de atraso
MECANICO BANCO DE LA MICRO EMPRESA S A	SR	CUOTAFUJA	NOR	29,706	0
Total				29,706	

Vista Histórica

<https://soluciones.equifax.com.pe/efx-credit-report-web/secure/search#person>

4/9



ANEXO 5: Estados Financieros del cliente de la Financiera Mibanco – Agencia Puno.

CLIENTE: PAXI AVEDAÑO RUFINA FILOMENA		SOLICITUD: 15740385	
BALANCE AL 26/05/15 (Nuevos Soles)		A.V	
Activo			
Caja	5 000.00		12%
Bancos	0.00		0%
Cuentas por cobrar	0.00		0%
Inventarios		6 700.00	
Inventario de materiales	2 200.00		5%
Inventario de productos en proceso	300.00		1%
Inventario de productos terminado	4 200.00		10%
Activo Corriente		11 700.00	28%
Inmueble, maquinaria y equipo	29 000.00		70%
Herramientas y otros	1 200.00		3%
Activo Fijo		30 700.00	72%
TOTALES ACTIVOS		42 400.00	100%
Pasivos			
Deuda con proveedores	0.00		0%
Deuda con entidades financieras	0.00		0%
Deuda en Edyficar	0.00		0%
Pasivo Corriente		0.00	0%
Pasivo largo plazo	0.00		0%
Otras cuentas por pagar	0.00		0%
TOTAL PASIVOS		0.00	0%
PATRIMONIO		42 400.00	100%
Patrimonio + Pasivo		42 400.00	100%
CAPITAL DE TRABAJO		11 700.00	28%

ESTADO DE RESULTADOS (Nuevos Soles)		A.V.	
+ Ventas netas (ventas totales – irreuperables ventas crédito)	10 520.00		100%
- Costos de ventas	6 168.00		59
= Margen bruto	4 352.00		41%
- Gastos de negocio	160.00		2%
= Margen Operativo	4 029.50		38%
- Gastos financieros (pago de cuotas)	0.00		0%
= UTILIDAD NETA	4 029.50		38%
+ Otros ingresos	500.00		5%
- Otros egresos	1 125.00		11%
- Gastos de la familia	870.00		8%
= UTILIDAD DISPONIBLE	2 534.50		24%



CÁLCULO DEL MARGEN DE VENTAS (Nuevos Soles)			
Costo de Producto (Unid Monetaria/Unid Producto)	Producto 1	Producto 2	Producto 3
Descripción del producto	Venta de comida	Venta de artesanía	0
Unidad de medida	Ingreso/día	Ingreso/semana	0
Precio venta unitario	220.00	1 200.00	0.00
Materia Prima	108.00	840.00	0.00
Materia prima principal	98.00	840.00	0.00
Materia prima secundario	5.00	0.00	0.00
Materia prima complementario	5.00	0.00	0.00
Mano de Obra	0.00	0.00	0.00
Mano de obra 1	0.00	0.00	0.00
Mano de obra 2	0.00	0.00	0.00
Costo Primo Unitario	108.00	840.00	0.00
Producción Mensual por Producto	26.00	4.00	0.00
Ventas totales por productos	5 720.00	4 800.00	0.00
Costos primos por producto	2 808.00	3 336.00	0.00
Margen de ventas por producto	50.90%	30 00%	0.00%
Total ingreso mensual	10 520.00		
Total costo mensual	6 168.00		
% Costo primo / ventas	58.63%		
Porcentaje ventas al crédito	0.00%		
Porcentaje irrecuperable	0.00%		
Margen de Ventas 41.37%			
GASTOS DEL NEGOCIO (Nuevos Soles)			
Servicios básicos (agua, teléfono, luz)			0.00
Alquiler de local(es)			0.00
Sueldos (Administrativos, Contador, otros)			0.00
Gastos de publicidad, promociones			0.00
Transporte (fletes, movilidad)			60.00
Impuestos (Sunat, Municipalidad, SISA, etc.)			0.00
Imprevistos y otros			100.00
Depreciación			162.00
Total Costos Fijos			322.50
GASTOS DE LA FAMILIA (Nuevos Soles)			
Alimentación			600.00
Alquile Casa + Tributos Municipales			0.00
Luz, agua, teléfono, etc.			20.00
Educación			50.00
Transporte (pasajes)			50.00
Salud y medicinas			50.00
Otros			100.00
Total Canasta Familiar			322.00



DESTINO DEL PRÉSTAMO (%)		
CONSUMO	100.00%	30 384.87
Total Préstamo		30 384.87

INDICADORES FINANCIEROS		
	Índice	Puntaje
2. INCREMENTO DE CAPITAL DE TRABAJO	0.00	7
3. LIQUIDEZ	11 700.00	15
4. RENTABILIDAD	38.30	11
5. ROTACIÓN DE CAPITAL DE TRABAJO	0.90	7
6. ROTACIÓN DE INVENTARIOS	0.92	4
Total puntaje indicadores financieros:		44
Total puntaje análisis cualitativo:		27



ANEXO 6: Análisis Horizontal del cliente de la Financiera Mibanco – Agencia Puno.

SOLICITUD: 15740385		MTO. APROBADO: S/ 30 000.00		PLAZO: 720		
Titular: PAXI AVEDAÑO RUFINA FILOMENA						
BALANCE GENERAL						
	PEN.SOL. 13489709 30/06/2017	ANT.SOL. 15363328 20/04/2018	ACTUAL 15740385 26/05/2018	VAR. ABS	VAR. REL. %	RESULTADO CONTROL VAR.
Caja	0.00	8 000.00	5 000.00	(3 000.00)	(37.50)	SÍ
Bancos	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	SÍ
Cuentas por cobrar	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	SÍ
Inventarios	0.00	5 900.00	6 700.00	800.00	13.55	SÍ
Otros activos corrientes	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	SÍ
Activo Corriente	0.00	13 900.00	11 700.00	(2 200.00)	(15.82)	
Edificios, terrenos	0.00	15 000.00	15 000.00	0.00	0.00	SÍ
Mobiliario, equipos	0.00	8 500.00	8 500.00	0.00	0.00	SÍ
Vehículos	0.00	6 000.00	6 000.00	0.00	0.00	SÍ
Depreciación	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	NA
Otros activos no corriente	0.00	1 200.00	1 200.00	0.00	0.00	SÍ
Activo Fijo	0.00	30 700.00	30 700.00	0.00	0.00	
Total Activo Negocio	0.00	44 600.00	44 600.00	(2 200.00)	(4.93)	
Total Activo	0.00	44 600.00	44 600.00	(2 200.00)	(4.93)	
Pasivo corto plazo	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	SÍ
Pasivo largo plazo	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	SÍ
Deudas institución	0.00	10 610.42	0.00	(10 610.42)	(100.00)	SÍ
Tributos por pagar	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	NA
Pasivo corto plazo otros	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	SÍ
Total Pasivo Corto Plazo	0.00	10 610.42	0.00	(10 610.42)	(100.00)	
PL Deuda	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	SÍ
PL Deuda	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	SÍ
PL Deuda	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	SÍ
Otros pasivos LP	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	SÍ
Total Pasivo Largo Plazo	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	
Total Pasivo Negocio	0.00	10 610.42	0.00	(10 610.42)	(100.00)	
Total Pasivo	0.00	10 610.42	0.00	(10 610.42)	(100.00)	
Patrimonio empresarial	0.00	33 989.58	42 400.00	8 410.42	24.74	SÍ
Total Patrimonio	0.00	33 989.58	42 400.00	8 410.42	24.74	
Pasivo y Patrimonio	0.00	44 600.00	42 400.00	(2 200.00)	(4.93)	
Capital de Trabajo	0.00	3 289.58	11 700.00	8 410.42	255.66	
INDICADORES						
Ratios de Liquidez	PEN.SOL. 13489709	ANT.SOL. 15363328	ACTUAL 15740385			
Razón corriente	0.00	1.31	0.00			
Prueba Ácida	0.00	0.75	0.00			



Rotación de inventarios	0.00	1.05	0.92
Rotación de capital trabajo	0.00	3.20	0.90
Rotación de activo total	0.00	0.24	0.25
Incremento capital trabajo	0.00	0.00	0.00
Ratios de Endeudamiento			
Apalancamiento o deuda	0.00	0.91	0.72
Concentración deuda CP	0.00	100.00	0.00
Endeudamiento activo	0.00	23.79	0.00
Concentración deuda CP	0.00	0.00	0.00
Ratios de Rentabilidad			
Margen Bruto	0.00	41.37	41.37
Margen Operativo	0.00	28.30	38.30
Margen Neto	0.00	24.02	38.30
Renta sobre Patrimonio	0.00	4.88	5.98

GANANCIAS Y PERDIDAS

	PEN.SOL. 13489709	ANT.SOL. 15363328	ACTUAL 15740385	VAR. ABS	VAR. REL. %	RESULTADO CONTR VAR
Ventas netas	0.00	10 520.00	10 520.00	0.00	0.00	SÍ
Costo de ventas	0.00	6 168.00	6 168.00	0.00	0.00	SÍ
Margen Utilidad Bruta	0.00	4 352.00	4 352.00	0.00	0.00	SÍ
Gastos de negocio	0.00	160.00	160.00	0.00	0.00	SÍ
Depreciación	0.00	162.50	162.50	0.00	0.00	SÍ
Gasto de venta	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	SÍ
Gastos administrativos	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	SÍ
Margen Utilidad Opera	0.00	4 029.50	4 029.50	0.00	0.00	NA
Ingresos financieros	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	SÍ
Gastos financieros	0.00	1 502.10	0.00	(1 502.10)	(100.00)	SÍ
Otros ingresos	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	SÍ
Ingresos extraordinarios	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	SÍ
Otros egresos	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	SÍ
Egresos extraordinarios	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	SÍ
Utilidad Antes de Imp.	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	NA
Impuesto sobre la renta	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	SÍ
Distribución de la renta	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	SÍ
Utilidad Operativa Neta	0.00	2 527.40	4 029.50	1 502.10	59.43	SÍ
Ingresos familiares	0.00	0.00	500.00	500.00	100.00	SÍ
Gastos familiares	0.00	870.00	870.00	0.00	0.00	SÍ
Otros egresos	0.00	0.00	1 125.00	1 125.00	100.00	SÍ
Utilidad Disponible	0.00	1 657.40	2 534.50	877.10	52.92	SÍ

CONTROL DE VARIACIÓN DE RUBROS EEFF

RUBRO	DESCRIPCIÓN DE RUBRO	RES. INCUMPLE	RANGO LIM.(%)	EXE. R. LIM.(%)
-------	-------------------------	---------------	------------------	--------------------

ANEXO 7: Resumen del balance general, estados de resultados y principales indicadores financieros.

Resumen del balance general, estados de resultados y principales indicadores financieros de la Financiera Mibanco - Agencia Puno"(cifras expresadas en miles de soles y porcentajes).

Resumen del balance	Diciembre 2014	Diciembre 2015	Diciembre 2016	Diciembre 2017	Diciembre 2018
Activo	S/2 977 271	S/3 424 025	S/3 596 345	S/4 398 529	S/4 626 043
Créditos directos	S/2 503 186	S/2 848 950	S/2 824 405	S/3 227 048	S/3 723 964
Pasivo	S/2 625 197	S/3 023 387	S/3 161 007	S/3 905 859	S/4 067 490
Depósitos	S/2 293 474	S/2 778 734	S/2 910 481	S/3 333 969	S/3 645 916
Patrimonio	S/ 352 074	S/ 400 637	S/ 435 338	S/ 492 670	S/ 558 553
Resumen del resultados	Diciembre 2014	Diciembre 2015	Diciembre 2016	Diciembre 2017	Diciembre 2018
Ingresos financieros	S/ 526 991	S/ 618 153	S/ 658 817	S/ 663 895	S/ 746 532
Gastos financieros	S/ 122 121	S/ 149 911	S/ 144 191	S/ 139 997	S/ 161 691
Margen financiero bruto	S/ 404 870	S/ 468 242	S/ 514 627	S/ 523 898	S/ 584 842
Provisiones para créditos directos	S/ 84 015	S/ 99 014	S/ 135 920	S/ 117 230	S/ 102 731
Margen financiero neto	S/ 320 855	S/ 369 227	S/ 378 707	S/ 406 667	S/ 482 110
Ingresos por servicios financieros	S/ 6 733	S/ 7 059	S/ 10 249	S/ 19 793	S/ 31 616
Gastos por servicios financieros	S/ 4 624	S/ 5 375	S/ 5 532	S/ 5 986	S/ 6 828
Utilidad (perdida) por venta de cartera crediticia	S/ -	S/ -	S/ -	S/ 1 799	S/ 2 676
Margen operacional	S/ 322 964	S/ 370 911	S/ 383 424	S/ 422 274	S/ 509 574
Gastos administrativos	S/ 214 502	S/ 245 978	S/ 263 342	S/ 282 192	S/ 341 509
Margen operacional neto	S/ 108 462	S/ 124 934	S/ 120 083	S/ 140 082	S/ 168 065
Provisiones, depreciación y amortización	S/ 14 960	S/ 15 029	S/ 20 801	S/ 18 882	S/ 24 677
Otros ingresos y gastos	S/ 9 934	S/ 2 832	S/ 2 389	S/ 4 577	S/ -1 733
Resultado antes del IR	S/ 103 436	S/ 112 737	S/ 101 670	S/ 125 777	S/ 141 655
Impuesto a la Renta	S/ 31 331	S/ 31 703	S/ 32 624	S/ 35 097	S/ 38 993
Resultado neto del ejercicio	S/ 72 105	S/ 81 034	S/ 69 046	S/ 90 680	S/ 102 662
Solvencia (%)	Diciembre 2014	Diciembre 2015	Diciembre 2016	Diciembre 2017	Diciembre 2018
Ratio de Capital Global	14.5%	14.2%	14.9%	14.6%	14.7%
Calidad de Activos (%)	Diciembre 2014	Diciembre 2015	Diciembre 2016	Diciembre 2017	Diciembre 2018
Créditos atrasados / créditos directos	4.5%	5.7%	6.0%	5.3%	4.4%
Provisiones / créditos atrasados	171.7%	153.0%	163.8%	179.0%	183.8%
Cartera de alto riesgo / créditos directos	5.5%	6.7%	8.0%	7.5%	6.1%
Eficiencia y Gestión (%)	Diciembre 2014	Diciembre 2015	Diciembre 2016	Diciembre 2017	Diciembre 2018



Gastos de administración anulados/ créditos directos e indirectos promedio	8.6%	8.4%	8.3%	8.6%	9.3%
Gastos de operación anualizados / margen financiero total anualizado	54.4%	55.1%	53.7%	56.0%	59.3%
Ingresos financieros anualizados / activo productivo promedio	21.1%	19.9%	19.9%	19.0%	18.8%
Depósitos / créditos directos	91.6%	97.5%	103.1%	103.3%	97.9%
Rentabilidad (%)	Diciembre 2014	Diciembre 2015	Diciembre 2016	Diciembre 2017	Diciembre 2018
Utilidad neta anualizada sobre Patrimonio promedio (ROE)	21.7%	21.1%	16.7%	20.0%	19.3%
Utilidad neta anualizada sobre Activo promedio (ROA)	2.7%	2.5%	2.0%	2.3%	2.3%
Liquidez (%)	Diciembre 2014	Diciembre 2015	Diciembre 2016	Diciembre 2017	Diciembre 2018
Ratio de liquidez en M.N. (promedio del mes)	28.6%	30.3%	32.7%	22.4%	22.9%
Ratio de liquidez en M.E. (promedio del mes)	25.5%	43.3%	66.5%	89.4%	82.1%
Adeudos / pasivo total	9.3%	4.2%	4.7%	4.7%	3.7%
Calificación de cartera (%)	Diciembre 2014	Diciembre 2015	Diciembre 2016	Diciembre 2017	Diciembre 2018
Normal	90.9%	89.1%	86.8%	88.5%	90.2%
Con problemas potenciales	2.8%	3.1%	4.0%	3.0%	3.0%
Deficiente	1.0%	1.2%	1.4%	1.1%	0.9%
Dudoso	1.3%	1.4%	1.9%	1.4%	1.3%
Pérdida	4.0%	5.1%	5.8%	5.9%	4.7%

FUENTE: SBS.

En el cuadro muestra el resumen del balance general, estados de resultados y principales indicadores financieros de la Financiera Mibanco - Agencia Puno, el cual muestra la situación económica y financiera de esta, así como también se puede observar que hay una gran cantidad de cartera de créditos atrasadas y vencidas las cuales han sido provisionadas con la finalidad de evitar o minimizar el riesgo de pérdida para la institución.



ANEXO 8: Indicadores financieros - Ratios a considerar para el análisis financiero

Sector	Ratio	Indicador
SECTOR PRODUCCIÓN Y COMERCIO	De Actividad	Rotación de Activo Total
		Promedio de Cobro (días)
		Promedio de Cobro (días)
		Rotación de Inventarios
		Rotación de Capital de Trabajo
	De Liquidez	Razón Corriente (veces)
		Prueba Ácida (veces)
		Capital de Trabajo (S/)
		Endeudamiento Activo %
		Apalancamiento (veces)
De Endeudamiento	Concentración Deuda a Corto Plazo	
	Concentración Deuda Comercial	
	Endeudamiento en Soles	
SECTOR SERVICIO	De Rentabilidad	Margen Bruto
		Rentabilidad sobre Patrimonio
		Margen Operativo
		Margen de Utilidad Neta

A partir de la información obtenida en el análisis cuantitativo, se determinan los indicadores según el sector económico y sus respectivos límites según el rango evaluado para la solicitud.