

# UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

## FACULTAD DE INGENIERÍA ECONÓMICA

### ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA ECONÓMICA



“ANÁLISIS DE LA EVALUACIÓN CREDITICIA EN MI  
BANCO, AGENCIA JULIACA - 2011 - 2012”.

### INFORME DE EXPERIENCIA PROFESIONAL

Presentado por el BACHILLER JAIME BEDOYA HUANCA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE

## INGENIERO ECONOMISTA

PROMOCIÓN 2000

PUNO – PERU

2014

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

---

“ANÁLISIS DE LA EVALUACIÓN CREDITICIA EN MI  
BANCO, AGENCIA JULIACA - 2011 - 2012”.

**INFORME DE EXPERIENCIA PROFESIONAL**

Presentado por:

JAIME BEDOYA HUANCA

Para optar el título de:

**INGENIERO ECONOMISTA**

APROBADO POR EL JURADO DICTAMINADOR:

PRESIDENTE

:   
Dr. FÉLIX OLAGUIVEL LOZA

PRIMER JURADO

:   
Ing. ELISEO CANAHUIRE SEJJE

SEGUNDO JURADO

:   
M. Sc. GIOVANA CALSIN QUISPE

DIRECTOR

:   
Dr. NÉSTOR COLLANTES MENIS

ÁREA: Economía de la empresa y mercados.

TEMA: Morosidad bancaria.

Fecha de sustentación 02/01/2014

### DEDICATORIA

A Dios, por haberme permitido llegar hasta este punto, haberme dado salud para lograr mis objetivos y por estar conmigo en cada paso que doy. A mis padres, Andrea (Q.E.P.D) y Serafín por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor. A mis hijos Andree y Fiorella, que son mi orgullo, mi motivación y mi razón de ser.

Jaime Bedoya Huanca

### **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por darme la oportunidad de vivir, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio. A mis padres que me han dado la existencia; y en ella la capacidad por superarme y dar lo mejor en cada paso por este camino difícil y arduo de la vida. Gracias por ser como son, porque su presencia y persona han ayudado a construir y forjar la persona que ahora soy y finalmente a mi esposa Nancy quien me apoyó y alentó para continuar, aun cuando parecía que me iba a rendir.

Jaime Bedoya Huanca

**INDICE**

Lista de cuadros	
Lista de gráficos	
Lista de diagramas	
Lista de abreviaturas	
RESUMEN .....	12
INTRODUCCIÓN .....	16
CAPITULO I	
I. REPORTE DE LA ACTIVIDAD PROFESIONAL .....	18
1.1. Listado de cargos y breve descripción de labores realizadas.....	18
1.2. Descripción de la institución motivo del presente informe de experiencia profesional .....	19
1.2.1. Nuestra razón de ser de MI BANCO .....	19
1.2.2. Nuestra gestión de desempeño de triple sostenibilidad .....	20
1.2.3. Gobierno corporativo de MI BANCO .....	22
1.2.4. Fortalecimiento de la inclusión financiera de MI BANCO .....	25
1.2.5. Relación con nuestros grupos de interés.....	26
1.2.6. Aspectos históricos de MI BANCO.....	29
1.2.7. Marco legal. ....	30
1.2.8. Fuentes de financiamiento de MI BANCO.....	31
1.2.9. Misión y visión. ....	32
1.2.10. Valores de MI BANCO .....	32

1.2.11. Ubicación geográfica .....	33
1.2.12. Nombre de la organización y clases de acciones .....	34
1.2.13. Estructura orgánica global de MI BANCO.....	36
1.2.14. Objetivos institucionales y funcionales .....	38
1.2.15. Funciones y responsabilidades desarrolladas en MI BANCO .....	38
1.2.16. Capital social de MI BANCO.....	50
1.2.17. Estructura del accionariado .....	52
1.2.18. Nuestro desempeño económico y social .....	53
1.2.19. Nuestra participación en el mercado de colocaciones micro empresarial...	57
 CAPITULO II	
II. EXPOSICIÓN ANALÍTICA DEL INFORME PROFESIONAL .....	60
2.1. Descripción analítica y problemática del informe profesional .....	60
2.2. Problema objeto de estudio.....	61
2.3. Objetivos del informe de experiencia profesional .....	63
2.4. Marco teórico, antecedentes y marco conceptual del informe de experiencia profesional .....	63
2.4.1. Marco teórico.....	63
2.4.2. Antecedentes.....	75
2.4.3. Marco conceptual.....	79
2.5. Métodos para la operacionalización de los objetivos .....	87
2.6. Análisis y resultados del informe de experiencia profesional .....	93

2.6.1. Análisis de la evaluación de crédito para determinar las condiciones de préstamo en MI BANCO – agencia Juliaca .....	93
2.6.2. Análisis de los índices de morosidad, como indicadores de la calidad de cartera de créditos de MI BANCO – agencia Juliaca 2011 - 2012 .....	156
CONCLUSIONES .....	165
RECOMENDACIONES.....	168
BIBLIOGRAFÍA .....	170
ANEXOS .....	172

**Lista de cuadros**

Cuadro N° 1: Cargos desempeñados por condición y periodo .....	18
Cuadro N° 2: Fuentes de financiamiento de MI BANCO .....	31
Cuadro N° 3: Clases de acciones de MI BANCO .....	35
Cuadro N° 4: Relación de accionistas al 31 de diciembre del 2012 acciones A y B.....	52
Cuadro N° 5: Modelo de balance general.....	91
Cuadro N° 6: Modelo de estado de ganancias y pérdidas.....	92
Cuadro N° 7: Evaluación financiera de crédito MyPE – MI BANCO Muller Tito Yeny Maribel.....	144
Cuadro N° 8: Balance general de la microempresa: Muller Tito Yeny Maribel .....	145
Cuadro N° 9: Estado de pérdidas y ganancias de la microempresa Muller Tito Yeny Maribel (02/09/2012).....	146
Cuadro N° 10: Indicadores financieros de la microempresa Muller Tito Yeny Maribel (02/09/2012).....	147
Cuadro N° 11: Evaluación financiera de crédito mype -MI BANCO Quispe de Quispe Melecia.....	152
Cuadro N° 12: Balance general de la micro empresa Quispe de Quispe Melecia.....	153
Cuadro N° 13: Estado de pérdidas y ganancias de la micro empresa Quispe de Quispe Melecia (15/08/2012).....	154
Cuadro N° 14: Indicadores financieros de la micro empresa Quispe de Quispe Melecia (15/08/2012).....	155

Cuadro N° 15: Comportamiento de la cartera activa por colocaciones de MI BANCO (en millones de nuevos soles corrientes) .....	158
Cuadro N° 16: Comportamiento de la mora total mensual según periodos (en millones de nuevos soles corrientes y porcentaje).....	161
Cuadro N° 17: Comportamiento de la mora vencida + castigo mensual según periodos (en porcentaje) .....	162

### **Lista de gráficos**

Gráfico N° 1: Evolución del PBI nacional según periodos (en términos %).....	56
Gráfico N° 2: Evolución de la inflación del país 2004 – 2012 (%).....	56
Gráfico N° 3: Participación de mercado en colocación microempresa total sistema financiero – diciembre 2012 .....	58
Gráfico N° 4: Participación de mercado en clientes microempresa total sistema financiero – diciembre 2012 .....	59
Gráfico N° 5: Comportamiento de la cartera activa MI BANCO.....	158
Gráfico N° 6: Comportamiento de la mora total mensual según periodos .....	161
Gráfico N° 7: Comportamiento de la mora vencida + castigo, mensual según periodos .....	163
Gráfico N° 8: Comportamiento de la mora vencida y mora vencida + castigo, mensual según años (en porcentaje).....	164

**Lista de diagramas**

Diagrama N° 1: Gobierno corporativo MI BANCO.....	25
Diagrama N° 2: Grupos de interés con quienes desarrolla sus funciones MI BANCO..	29
Diagrama N° 3: Estructura orgánica global de MI BANCO .....	36
Diagrama N° 4: Estructura orgánica de MI BANCO agencia Juliaca.....	37
Diagrama N° 5: Tipos de riesgo .....	64
Diagrama N° 6: Proceso de la evaluación cualitativa del crédito.....	90
Diagrama N° 7: Criterio para determinar el monto de crédito a aprobar .....	92
Diagrama N° 8: Proceso de evaluación de crédito mype en MI BANCO.....	105
Diagrama N° 9: Verificaciones previas en la visita al negocio .....	106
Diagrama N° 10: Propuesta de evaluación de crédito, mype en MI BANCO.....	107
Diagrama N° 11: Equilibrio entre inversión y financiación .....	130

**Lista de abreviaturas**

TEM	Tasa Efectiva Mensual.
PEA	Población Económicamente Activa.
MYPES	Micro y Pequeñas Empresas.
VAR	Value At Risk.
CMAC	Caja Municipal de Ahorro y Crédito.
SBS	Superintendencia de Banca y Seguros.
CONASEV	Comisión Nacional Supervisora de Empresas y Valores.
IMOR	Índice de Morosidad.

RCD	Reporte Consolidado de deudores.
ONG	Organismo No Gubernamental.
SUNAT	Superintendencia Nacional de Administración Tributaria.
EDPYME	Entidad de Desarrollo para la Pequeña y Microempresa
ACP	Acción Comunitaria del Perú.
GRI	Global Reporting Initiative.
PPI	Progressout of Poverty Index.

## RESUMEN

El presente informe de experiencia profesional denominado “**ANÁLISIS DE LA EVALUACION CREDITICIA EN MI BANCO, AGENCIA JULIACA - 2011 - 2012**”. Se basó como elemento sustantivo en el proceso de evaluación de una solicitud de crédito así como el comportamiento de la mora total de la cartera de créditos en la Institución Financiera MI BANCO en la ciudad de Juliaca.

El informe pretende responder interrogantes necesarias como: ¿Cuál es el comportamiento del índice de morosidad en la empresa financiera MI BANCO agencia Juliaca? y ¿Cuál es el proceso de evaluación del crédito en la intermediación micro financiera de MI BANCO en la Agencia de Juliaca?

Por todo lo señalado la elaboración del presente informe requirió la formulación y planteamiento del problema siguiente: **Factores Externos**, insuficientes seguimiento y control de los destinos del crédito, la competencia cada vez más intensa, el sobreendeudamiento de los clientes, la sobre oferta de los servicios de crédito; por lo que los índices de morosidad son variables. **Factores Internos**, una inadecuada aplicación de la tecnología crediticia expresada en una limitada evaluación de crédito.

Seguidamente para la operacionalización de los objetivos se utilizó el método analítico sintético, para el mismo se tuvo como fuente de información la documentación proporcionada por la Institución microfinanciera MI BANCO – Agencia Juliaca, así mismo para el tratamiento de la información estadística se utilizó algunos ratios e indicadores con la finalidad de explicar sus resultados (evaluación cuantitativa).

De la interpretación de resultados se concluyó que el proceso de evaluación cualitativa, ha permitido minimizar el riesgo de crédito a través del conocimiento profundo del cliente en los siguientes aspectos:

**Solvencia Moral** (integridad personal, honorabilidad, buena reputación, veracidad, responsabilidad, conducta ética y entorno social).

**Solvencia Gerencial** (se incluye: orden, conocimiento del negocio; ventaja competitiva, ahorro y autofinanciación).

**Voluntad de pago de sus deudas.**

La micro empresa Yeny Maribel Muller Tito, cuenta con una capacidad de pago para endeudarse dado que el índice de liquidez corriente es de S/. 2.78 nuevos soles por cada nuevo sol de pasivo corriente a corto plazo, además la relación de cuota total / excedente total es 77% de su excedente está comprometido con el pago de su cuota y la rentabilidad de sus ventas que es mayor al Tasa Efectiva Mensual (TEM) lo cual indica que las utilidades cubren los gastos financieros.

La micro empresa de alquiler de maquinaria de Melecia Quispe de Quispe, en este caso, debemos manifestar que los ratios de rentabilidad del negocio, liquidez, rotación de inventarios y préstamo/capital de trabajo no son relevantes en la evaluación para este tipo de actividad que es servicio y no cuentan con inventarios considerables como las actividades netamente de comercio (compra y venta), a diferencia de los demás indicadores que si son determinantes para tomar una decisión.

Palabras clave: Evaluación cualitativa, Evaluación cuantitativa, morosidad, Ratios Financieros, Herramientas financieras.

## ABSTRACT

The present professional experience report called "**ANALYSIS OF THE CREDIT ASSESSMENT IN MY BANK, JULIACA AGENCY - 2011 - 2012**". Was based as a substantive element in the evaluation process of a credit application as well as the behavior of total portfolio arrears of credits in the Mi BANCO Financial Institution in the city of Juliaca.

The report aims to answer necessary questions such as: What is the behavior of the delinquency rate in the financial company MI BANCO Juliaca agency? And what is the process of credit evaluation in the microfinance of MY BANK in the Juliaca Agency?

For all of the above, the preparation of this report required the formulation and approach of the following problem: External factors, insufficient monitoring and control of credit destinations, increasing competition, over-indebtedness of clients, over-provision of services of credit; so the default rates are variable. Internal factors, an inadequate application of credit technology expressed in a limited credit assessment.

Then, for the operationalization of the objectives, the synthetic analytical method was used. For this purpose, the documentation provided by the microfinance institution MI BANCO - Juliaca Agency was used as source of information, as well as for the treatment of statistical information. indicators in order to explain their results.

From the interpretation of results it was concluded that the qualitative evaluation process has allowed to minimize credit risk through the deep knowledge of the client in the following aspects:

Moral Solvency (personal integrity, honesty, good reputation, truthfulness, responsibility, ethical conduct and social environment).

Management Solvency (includes: order, business knowledge, competitive advantage, savings and self-financing).

Willingness to pay your debts.

The microenterprise Yeny Maribel Muller Tito, has a payment capacity to borrow as the current liquidity ratio is S /. 2.78 nuevos soles per new sol of short-term current liabilities, in addition the ratio of total quota / total surplus is 77% of its surplus is committed to the payment of its quota and the profitability of its sales that is higher than the Monthly Effective Rate (TEM) which indicates that the profits cover the financial expenses.

Melecia Quispe de Quispe's microleasing company, in this case, we must state that the business profitability ratios, liquidity, inventory turnover and loan / working capital are not relevant in the evaluation for this type of activity is service and do not have considerable inventories as the activities of commerce (buying and selling), unlike the other indicators that if they are decisive to make a decision.

Keywords: Qualitative evaluation, Quantitative evaluation, Delinquency, Financial ratios, Financial tools.

## INTRODUCCIÓN

La pequeña y micro empresa en el Perú se ha convertido en un importante centro de atención para la economía, especialmente para el sector microfinanciero que oferta servicios de microcrédito y ello a su vez debido a que genera oportunidades de empleo e ingresos a la población de bajos recursos económicos, que forman parte de la Población Económicamente Activa (PEA) que es absorbida por las micro y pequeña empresas.

La participación estratégica de las microfinancieras en el financiamiento de las micro y pequeñas empresas (MyPES) tiene una gran importancia en el desarrollo económico social de la región Puno y el país, a esto se suma que la ciudad de Juliaca tiene una de las economías más dinámicas de la región, debido a la predominancia de la actividad comercial y a su estrecha relación con la ciudad de Arequipa y Cusco; cuya relación no se restringe al abastecimiento de productos de primera necesidad sino que existe un intercambio de productos agrícolas, pecuarios y turísticos.

El desarrollo del sector de la micro y pequeña empresa y el sector microfinanciero están íntimamente relacionados entre sí, dado que el financiamiento de la microempresa asume una gran interpretación en una región emergente como es Puno, caracterizado por la heterogeneidad estructural en la importancia de las actividades empresariales de pequeña escala. De esta forma el micro crédito constituye una de las herramientas más significativas para evaluar y asignar capital así como supervisar su utilización en estos negocios de reducida envergadura, reforzando su productividad y eficiencia así como contribuyendo a la elevación de los niveles de ingreso y empleo en los sectores de menores recursos.

En este contexto, MI BANCO ha realizado cambios estratégicos que le ha permitido seguir siendo una institución competitiva y seguir ampliando mayor participación del mercado. Es así que MI BANCO ha optado por diseñar una estrategia enfocada a mejorar la calidad del recurso humano creando gerencias de capital humano organizadas y competentes que han logrado desarrollar fidelidad en su personal con tasas de rotación de personal bajas, lo que ha permitido gozar una buena calidad de cartera.

En este contexto, el presente Informe de Experiencia Profesional se encuentra distribuida en dos partes: en una primera que sistematiza el reporte de la actividad profesional, el mismo que contempla el listado de cargos y una breve descripción de labores realizadas, seguido de la descripción de la entidad objeto del presente trabajo MI BANCO, asuntos legales y orgánicos entre otros; en la segunda parte se expone la operacionalización de los objetivos, la exposición analítica del informe de experiencia profesional comprendido por las siguientes partes: el problema objeto de estudios, los objetivos del informe, la base teórica con los antecedentes y el marco conceptual, seguidamente se toca la metodología utilizada para el procesamiento y análisis y finalmente se adjuntan la interpretación de resultados así como las conclusiones y recomendaciones.

## CAPITULO I.

### I. REPORTE DE LA ACTIVIDAD PROFESIONAL

#### 1.1. Listado de cargos y breve descripción de labores realizadas

La labor que realizo en mi banco es la de asegurar el adecuado proceso de selección, calificación, evaluación, seguimiento y recuperación oportuna del crédito, procesar y analizar la información proporcionada por el cliente, la que resulta de la visita al negocio, para luego proceder a elaborar el expediente de crédito para su posterior aprobación.

Asimismo, realizar el seguimiento preventivo de los clientes antes de la fecha de pago, así como reportar al Jefe de Crédito Comercial y al Gerente de Agencia posibilidades de refinanciamiento, expedientes de clientes con retraso y los sujetos a acciones judiciales.

#### Cuadro N° 1. Cargos desempeñados por condición y periodo

CARGO	DOCUMENTO	FECHA
Asesor Ejecutivo Senior	Contrato a plazo indeterminado	Del 10/10/2010 hasta 30/03/2012
Asesor Ejecutivo Tutor		Del 01/04/2012 hasta la actualidad

Fuente : MI BANCO  
 Elaboración : Propia

## **1.2. Descripción de la institución motivo del presente informe de experiencia profesional**

### **1.2.1. Nuestra razón de ser de MI BANCO**

En 1969, un grupo de exitosos empresarios, bajo el lema "Empresarios apoyando empresarios", decidió formar una organización sin fines de lucro: Acción Comunitaria del Perú (hoy Grupo ACP). Acción Comunitaria del Perú inició en 1982 el programa de microcréditos llamado "Programa Progreso", con la finalidad de proveer de capital, capacitación y asistencia técnica a numerosos emprendedores, en su mayoría migrantes asentados en las zonas periféricas de Lima. Este compromiso con el desarrollo de las microfinanzas, sumado al interés por mejorar la calidad de vida de un significativo sector de la economía nacional, marcó la historia del Grupo ACP y dio origen a MI BANCO.

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

Gracias a la experiencia y conocimientos adquiridos desde su fundación, MI BANCO es actualmente la entidad de microfinanzas líder en el Perú. Actualmente cuenta con 117 agencias a nivel nacional. Su compromiso le ha permitido generar un impacto crucial

tanto a nivel social, económico, como en el desarrollo y evolución del sector financiero en el Perú.

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

Para mantener viva nuestra misión, nos remontamos a nuestros orígenes, nuestra historia y mística institucional, nuestros valores, nuestra vocación de servicio y la apuesta por un país con oportunidades y calidad de vida digna para todos.

Porque la confianza de más de 600 mil peruanos y peruanas constituye nuestra razón de ser. Y eso implica una enorme responsabilidad. Porque la búsqueda de la equidad, la inclusión financiera y el desarrollo del país son nuestra aspiración. Hacia ello orientamos nuestros mejores esfuerzos.

### **1.2.2. Nuestra gestión de desempeño de triple sostenibilidad**

Buscamos transmitir una cultura de negocios responsable. Por ello, nos guiamos por el concepto de triple rentabilidad, el cual incluye la rentabilidad económica, así como la responsabilidad social y ambiental.

Este enfoque, en el cual se basa la sostenibilidad de MI BANCO, constituye su principal diferencial. Por ello, nos preocupamos en medir el desempeño y sostenibilidad social, ambiental y económica de nuestras actividades y difundir su impacto a través de diversos informes y reportes.

Entre los instrumentos e indicadores internacionales que aplicamos para evaluar nuestro desempeño y sostenibilidad, contamos con:

Tablero de indicadores: Nos facilita el monitoreo de actividades y el cumplimiento de nuestras metas, a fin de lograr un equilibrio entre los objetivos económicos, sociales y ambientales.

Reporte de triple sostenibilidad: Nuestro desempeño económico, social y ambiental se ve reflejado en Reportes trimestrales, que muestran de forma gráfica el comportamiento de indicadores relevantes.

GRI (Global Reporting Initiative): Aplicamos esta herramienta para elaborar nuestros reportes de sostenibilidad. La Memoria Anual de MI BANCO es elaborada bajo los parámetros y lineamientos establecidos por el GRI. Actualmente contamos con el nivel de aplicación "A", definido por esta organización internacional.

- Certificado 2011
- Certificado 2012
- Certificado 2013

Planet Rating: Contamos por la certificación de esta agencia especializada en medición de desempeño social, que otorgó a MI BANCO la puntuación más alta (4+) entre más de 50 instituciones de microfinanzas evaluada a nivel mundial.

- Certificado 2010
- Certificado 2011
- Certificado 2012

PPI (Progressout of Poverty Index): Aplicamos esta metodología para analizar el cambio en la calidad de vida de nuestros clientes (reducción del índice de pobreza) e inferir el impacto del acceso al crédito.

### **1.2.3. Gobierno corporativo de MI BANCO**

Los principios y normas de buen gobierno corporativo por los que se rige MI BANCO están destinados a velar por el correcto funcionamiento de la institución, y se hacen plausibles en el código de ética y transparencia que guían todas las acciones de la organización.

A esto se suma un conjunto de sólidos valores y directrices que contribuyen a reforzar la seguridad y la confianza por parte de los accionistas y de todos los grupos de interés.

En cuanto a ayuda financiera por parte de gobiernos, MI BANCO no recibe ninguna.

Sistema de gobierno corporativo de MI BANCO. Este sistema se funda en cinco categorías que se detallan en la matriz:

### **1º Derechos de los accionistas.**

Los derechos de los accionistas de MI BANCO son protegidos de manera transparente, esencial e inderogable, y en cumplimiento estricto de una política de dividendos clara y justa.

### **2º Tratamiento equitativo de los accionistas.**

Todos los accionistas de MI BANCO gozan de los mismos derechos, mientras que los directores independientes cumplen sus funciones garantizando imparcialidad e integridad en caso de surgir algún conflicto de interés.

### **3º Responsabilidades del directorio.**

El directorio tiene una función primordial en MI BANCO, pues está encargado de la toma de decisiones estratégicas para el buen funcionamiento de la institución. Asimismo, supervisa las operaciones de la gerencia y vela por los derechos de los accionistas.

Celebra reuniones con periodicidad y las atribuciones y funciones de sus comités se encuentran claramente establecidas.

### **4º Comunicación y transparencia informativa.**

La transparencia es un requisito fundamental para el buen funcionamiento de las empresas, que MI BANCO refuerza permanentemente brindando información periódica, precisa y veraz

entre la gerencia, los accionistas y los grupos de interés, de modo que todos puedan tomar decisiones apropiadas y fundamentadas. Asimismo, promueve la difusión de información legal, operativa y financiera para que el directorio y el comité ejecutivo actúen de manera consistente y equilibrada.

#### **5° Buena práctica empresarial.**

Se trata de un conjunto coherente de acciones (técnicas, métodos, procesos, acciones) eficaces e innovadoras, que ayudan a resolver dificultades, fomentando el desarrollo en diferentes campos. Simultáneamente, promueven el respeto y apoyo para que clientes, colaboradores, proveedores y la comunidad en general logren satisfacer sus necesidades. MI BANCO busca permanentemente mantener buenas relaciones con sus grupos de interés.

Además de cumplir con las normas nacionales, MI BANCO opera bajo códigos de conducta y principios de instituciones internacionalmente reconocidas, tales como el Global Reporting Initiative (GRI) y el Pacto Mundial, entre otras.

#### **Grupos de interés**

Clientes; colaboradores; accionistas y directorio; inversores; instituciones reguladoras y fiscalizadoras; proveedores; líderes de opinión y medios de comunicación; asociaciones, redes, universidades y gremios nacionales; redes y asociaciones internacionales.



**Diagrama N° 1. Gobierno corporativo MI BANCO.**

Fuente : Memoria Anual 2012 - MI BANCO  
 Elaboración : MI BANCO

**1.2.4. Fortalecimiento de la inclusión financiera de MI BANCO**

Promovemos el desarrollo de los empresarios y empresarias de la micro y pequeña empresa, a través de diversos programas de capacitación y asesorías personalizadas gratuitas.

**Programa el gran salto**

Las mujeres constituyen el pilar de la economía peruana y en MI BANCO apostamos por fortalecer sus capacidades empresariales. Por ello, a través del Programa "El Gran Salto", brindamos capacitación en herramientas básicas de gestión a mujeres emprendedoras de la microempresa

**Programa 10,000 mujeres**

Programa de certificación empresarial desarrollado a en 22 países. Brinda formación avanzada en negocios a empresarias de la pequeña empresa a través de 150 horas capacitación, divididas en sesiones de 4 horas.

### **Hábil-mente**

Programa de fortalecimiento de habilidades empresariales que MI BANCO ha creado para sus clientes y público objetivo, empresarios de la micro y pequeña empresa.

El programa Hábil-mente está compuesto por varios componentes, cada uno diseñado pensando en las necesidades del público a quien se dirige. Se renovará cada año, y estará siempre ligado directamente a la misión de MI BANCO. En el 2013, Hábil-mente cuenta con los siguientes cuatro componentes:

- Encuentro empresarial de mercados
- Mionca Show
- Talleres para grupos solidarios
- Jornada de creatividad con jóvenes emprendedores

Miconsultor es un programa de intercambio entre empresarios de la microempresa y estudiantes universitarios de los últimos ciclos, nacionales o extranjeros. A través de él, los estudiantes destinan de manera voluntaria su tiempo a los clientes del banco, transmitiendo sus conocimientos y asesorándolos en su desarrollo empresarial.

#### **1.2.5. Relación con nuestros grupos de interés**

MI BANCO se relaciona con diversas organizaciones internacionales y nacionales, entre ellas figuras asociaciones a las que pertenecemos, alianzas, redes, etc.

Redes a las que pertenecemos:

- Red Acción Internacional
- Women'sWorldBanking (WWB)
- Microfinance Network (MFN)
- Global Alliance for Banking on Values (GABV)

Inversionistas y organizaciones con las que nos relacionamos:

- Acción International
- Triodos Bank
- International Finance Corporation (IFC)
- Entrepreneurial Development Bank (FMO)
- BID
- Institute for Social Banking

Asociaciones a las que pertenecemos:

- Felaban
- Asbanc
- Asomif
- **Gráfica de nuestros grupos de interés**

MI BANCO refuerza los vínculos y las buenas relaciones con sus grupos de interés, promoviendo el diálogo sostenido y un permanente intercambio de información para conocer sus expectativas, necesidades, percepciones y sugerencias respecto a las operaciones y actuación de la Institución.

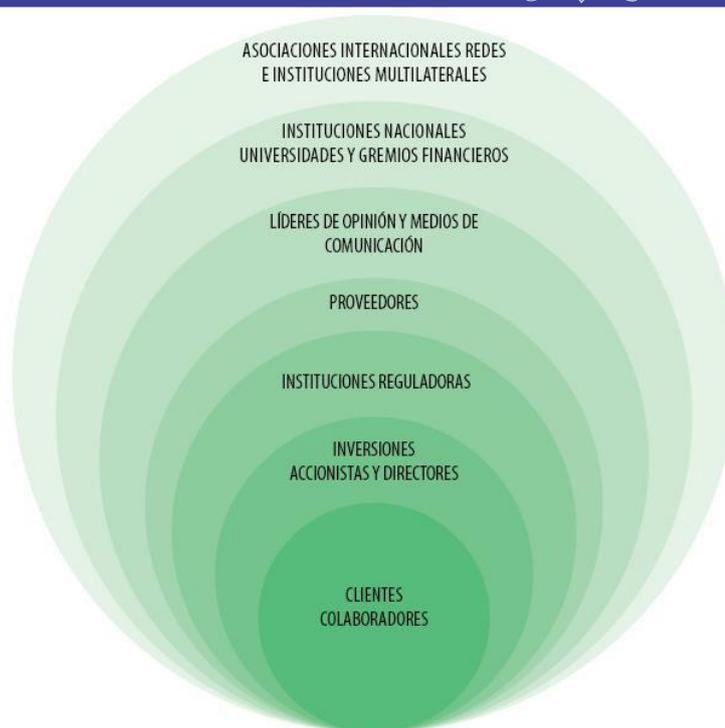
En el 2012 se realizaron actividades de identificación y acercamiento con los representantes de cada grupo, con miras a

continuar con los avances del ejercicio anterior y contribuir al crecimiento de la empresa. Estas acciones se integran con otros canales de comunicación y diálogo propios de cada área.

Dependiendo del nivel de influencia con respecto al cumplimiento de su misión y estrategias de gestión basadas en la triple rentabilidad, el banco ha identificado a los siguientes grupos de interés.

Entre los valores que MI BANCO promueve con sus grupos de interés son fundamentales la transparencia y la credibilidad, que refuerzan los vínculos y el compromiso para acrecentar la confianza en la Institución.

La información que se muestra en el siguiente cuadro ha sido generada básicamente a través de entrevistas personales y grupales, identificándose temas prioritarios en relación a cada uno de los grupos.



**Diagrama N° 2. Grupos de interés con quienes desarrolla sus funciones MI BANCO.**

Fuente : Memoria Anual 2012 - MI BANCO  
Elaboración : Mi BANCO

### 1.2.6. Aspectos históricos de MI BANCO

Se constituyó en la ciudad de Lima el 2 de marzo de 1998, por escritura pública otorgada entre el notario público, Dr. Ricardo Fernandini Barreda.

La sociedad se encuentra inscrita en la partida 11020316 del Registro de Personas Jurídicas de los Registros Públicos de Lima.

Inició sus operaciones el 4 de mayo de 1998 en Lima, sobre la base de la experiencia de Acción Comunitaria del Perú (ACP), una asociación civil sin fines de lucro con 42 años operando en el sector de la micro y pequeña empresa, que goza de excelente

prestigio nacional e internacional y mantiene una relación permanente y fluida con la banca nacional e internacional, así como con organismos multilaterales y bilaterales.

MI BANCO es el primer banco privado comercial especializado en microfinanzas, en el Perú.

#### **1.2.7. Marco legal**

El Banco tiene por objeto social el realizar las operaciones que son propias de una empresa bancaria, orientadas preferentemente al sector de la micro y pequeña empresa. Las operaciones del Banco están normadas por la Ley General del Sistema Financiero y de Seguros y Orgánica de la SBS (en adelante la “Ley de Banca”) – Ley N°26702, que establece los requisitos, derechos, obligaciones, garantías, restricciones y demás condiciones de funcionamiento a que se sujetan las personas jurídicas de derecho privado que operan en el sistema financiero y de seguros. El Banco se encuentra autorizado a operar como banco múltiple por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (en adelante “SBS”) de acuerdo con los dispositivos legales vigentes en el Perú.

El domicilio legal del banco se encuentra ubicado en Av. Domingo Orué 165, Surquillo, Lima, Perú. Al 31 de diciembre de 2012 y de 2011, el Banco tenía 118 y 117 oficinas en Lima y provincias, respectivamente.

### 1.2.8. Fuentes de financiamiento de MI BANCO

MI BANCO ha estructurado y diversificado sus fuentes de financiamiento en función a las necesidades de expansión de su cartera de créditos. Estas fuentes se obtienen principalmente de obligaciones con el público (64.9%), adeudos de corto y largo plazo con entidades del exterior y organismos financieros internacionales (12.4%), participación en el mercado de capitales (4.5%), depósitos en el sistema financiero (2.8%) y otras fuentes (3.9%). Todo esto ha permitido gestionar adecuadamente los pasivos de la empresa, tener una base sólida de capital y mejorar su eficiencia financiera.

Respecto a ayuda financiera de gobiernos, MI BANCO no recibe ninguna.

Por último, cabe indicar que en el 2012 se capitalizaron utilidades por la suma de S/. 10.9 millones.

#### Cuadro N° 2. Fuentes de financiamiento de MI BANCO

Fuentes de fondos diciembre 2012	Saldo S/.	Porcentaje %
Obligaciones con el público	3,608,517,634	64.9%
Adeudados	690,099,413	12.4%
Patrimonio	642,201,530	11.5%
Depósitos sistema financiero	155,954,888	2.8%
Valores en circulación	248,800,000	4.5%
Otros	216,307,828	3.9%
<b>Total</b>	<b>5,561,881,293</b>	<b>100%</b>

Fuente : Memoria Anual 2012  
Elaboración : MI BANCO.

### **1.2.9. Misión y visión.**

#### **Nuestra visión**

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

#### **Nuestra misión**

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

### **1.2.10. Valores de MI BANCO**

#### **Honestidad**

Trabajamos con integridad moral y ética profesional, desarrollando una gestión transparente, brindando información clara y precisa; generando confianza.

#### **Compromiso**

Tenemos la convicción de dar lo mejor de nosotros mismos, involucrándonos y participando activamente en el desarrollo y cumplimiento de la misión y la visión de MI BANCO.

**Eficiencia**

Gestionamos de manera óptima nuestros recursos, mejorando continuamente los procesos y la productividad para lograr mayor competitividad y sostenibilidad en el tiempo.

**Respeto**

Reconocemos y apreciamos de manera integral el valor de la persona con sentido de equidad y justicia; a través de un ambiente de armonía, libertad de opinión e igualdad de oportunidades.

**Innovación**

Fomentamos la generación de ideas originales y creativas, mediante la participación activa de clientes, colaboradores y directivos, cuya aplicación genere cambios sustanciales y exitosos.

**Calidad**

Desarrollamos eficazmente nuestras actividades y proyectos, superando de manera continua nuestros estándares de gestión, asegurando la satisfacción de las expectativas crecientes de los clientes internos y externos, para garantizar nuestra competitividad, liderazgo e imagen en el mercado.

**1.2.11. Ubicación geográfica**

MI BANCO – agencia Juliaca, se encuentra ubicado en su domicilio legal sito Jr. Huayna Capac N<sup>a</sup> 130 cercado de la ciudad de Juliaca, Provincia de San Román, Departamento de Puno.

El Departamento de Puno se encuentra ubicado en la zona sur del país a una altitud de 3825 m.s.n.m. Limita por el norte con el departamento de Madre de Dios, por el este con la República de Bolivia; por el Oeste con el departamento de Arequipa y Cusco y por el sur con el departamento de Tacna y Moquegua.

#### **1.2.12. Nombre de la organización y clases de acciones**

MI BANCO, Banco de la Microempresa S.A., es el primer banco privado de la micro y pequeña empresa y se constituyó en la ciudad de Lima el 2 de marzo de 1998, por escritura pública otorgada ante el notario público, Dr. Ricardo Fernandini Barreda.

La sociedad se encuentra inscrita en la Partida N° 11020316 del Registro de Personas Jurídicas de los Registros Públicos de Lima y su funcionamiento fue autorizado por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, mediante Resolución SBS N° 356-98, de fecha 7 de abril de 1998.

MI BANCO inició sus operaciones el 4 de mayo de 1998 en Lima, sobre la base de la experiencia de Acción Comunitaria del Perú, actualmente Grupo ACP, una asociación civil sin fines de lucro que opera hace 41 años en el sector de la micro y pequeña empresa. El Grupo ACP goza de un excelente prestigio mundial y mantiene una relación permanente y fluida con la banca nacional e internacional, así como con organismos multilaterales y bilaterales. El crecimiento y éxito de MI BANCO, ha sido el resultado de la

consolidación del Grupo ACP, tanto en el Perú como en América Latina.

### **Objeto social.**

Empresa bancaria.

Clasificación industrial uniforme de todas las actividades económicas (CIU): 6519.

### **Plazo de duración**

Indefinido.

### **Cuadro N° 3. Clases de acciones de MI BANCO**

<b>Acciones Clase A con Derecho a Voto</b>		
Tenencia	Número de Accionistas	Porcentaje de Participación
Menor al 1%	12	1.32%
Entre 1% y 5%	5	15.48%
Entre 5% y 10%	3	21.06%
Mayor al 10%	1	57.36%
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>95.22%</b>

<b>Acciones Clase B sin Derecho a Voto</b>		
Tenencia	Número de Accionistas	Porcentaje de Participación
Menor al 1%	6	1.45%
Entre 1% y 5%	1	3.33%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>4.78%</b>

Fuente : Memoria anual 2012  
Elaboración : MI BANCO

### 1.2.13. Estructura orgánica global de MI BANCO

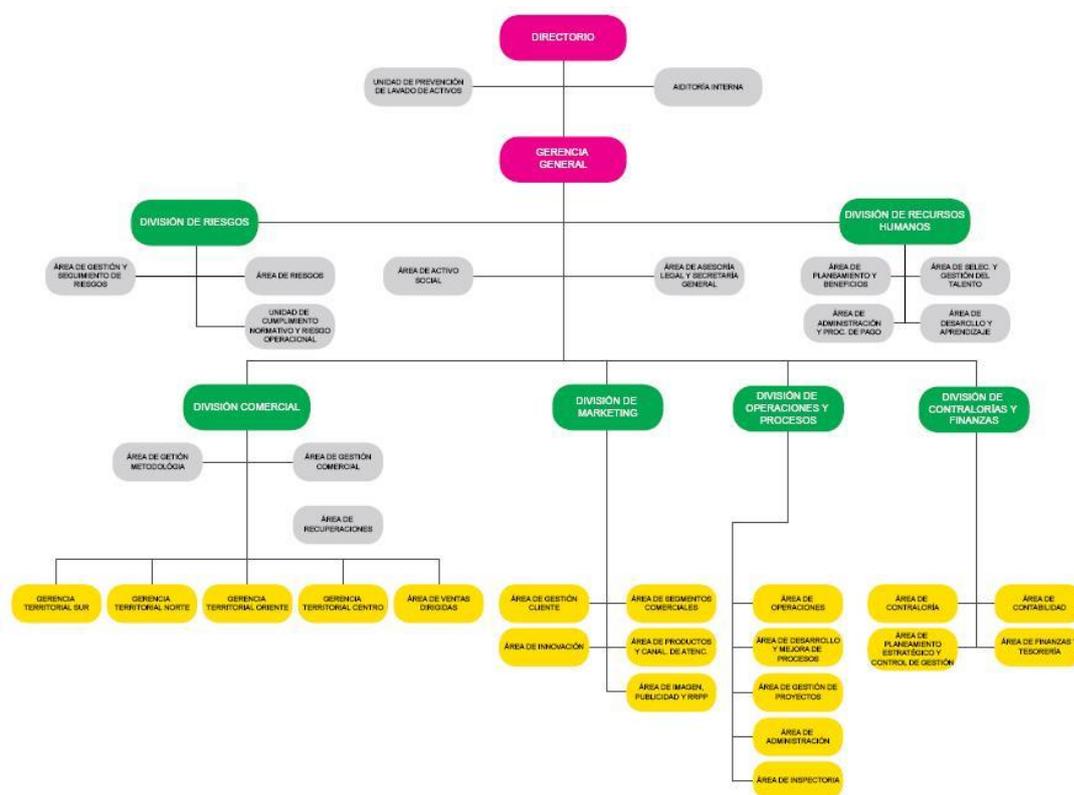
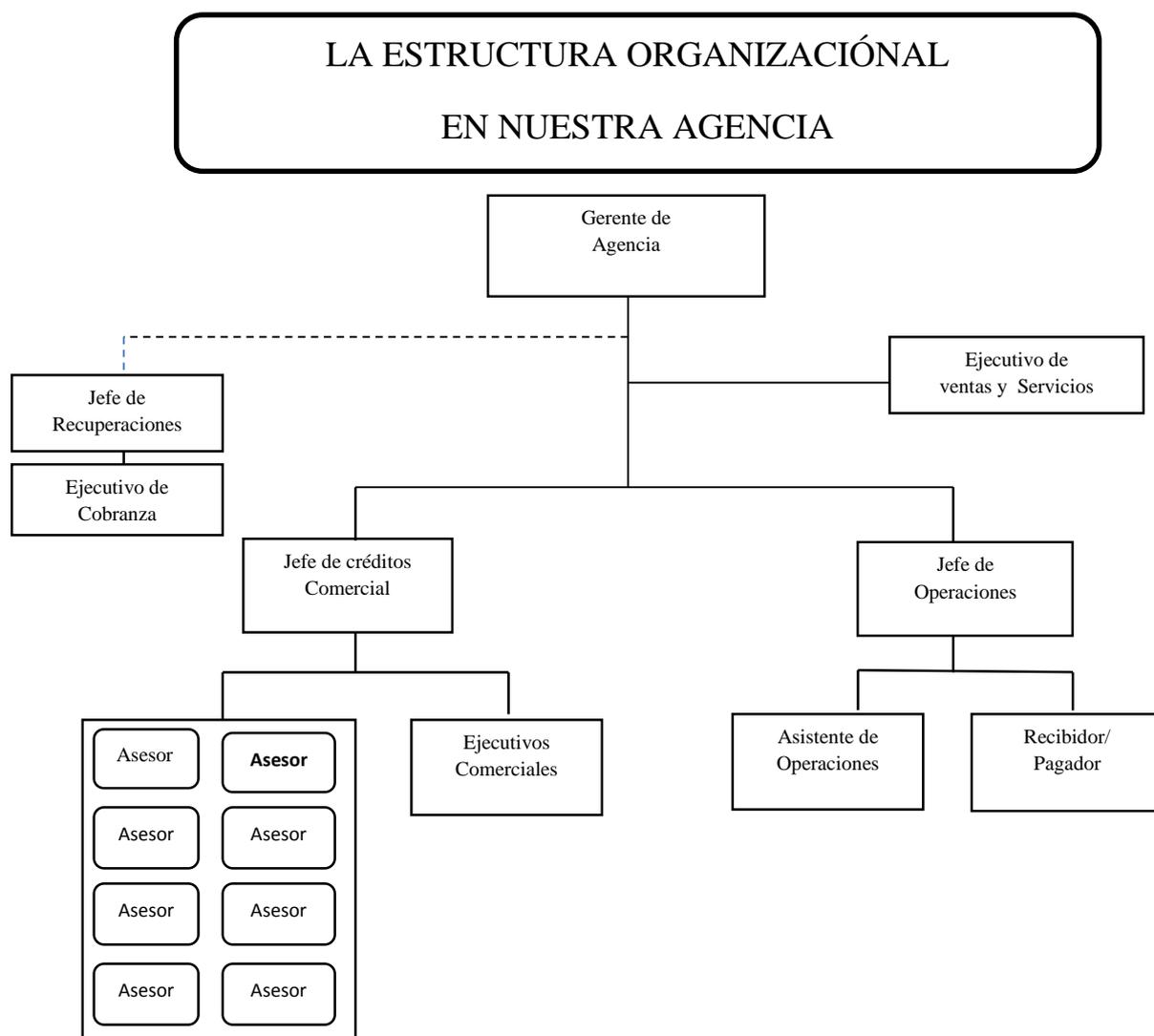


Diagrama N° 3. Estructura orgánica global de MI BANCO

Fuente : Memoria Anual 2012  
 Elaboración : MI BANCO



**Diagrama N° 4. Estructura orgánica de MI BANCO agencia Juliaca.**

Fuente : Memoria Anual 2012  
 Elaboración : MI BANCO

#### 1.2.14. Objetivos institucionales y funcionales

##### - **Objetivos institucionales**

Ser el líder y referente de la banca con un compromiso social importante.

##### - **Objetivos Funcionales**

- Efectuar la colocación de créditos, previo análisis responsable, respetando la normativa que rige el otorgamiento de créditos.
- Lograr un crecimiento con calidad de cartera.
- Fomentar la cultura crediticia en nuestros clientes, para un mejor desarrollo de la entidad.
- Mantener una buena performance en cuanto a la calidad relativa de cartera con eficiencia y rentabilidad.

#### 1.2.15. Funciones y responsabilidades desarrolladas en mi banco

##### **Gerente de agencia.**

##### **Función general:**

El gerente de agencia es el líder y el facilitador de todos los colaboradores de la agencia, encargado de la búsqueda continua de oportunidades de negocio y definir estrategias y acciones comerciales que permitan el cumplimiento de las metas fijadas con crecimiento sostenido, debiendo: Planear, dirigir, supervisar y

controlar las actividades administrativas y comerciales de la agencia, promoviendo las colocaciones y captaciones de los productos y servicios que ofrece el banco, asegurando el cumplimiento del Método Integral Comercial y Crediticio (MICC), las normas y políticas vigentes, con un óptimo clima laboral y servicio al cliente.

#### **Funciones específicas:**

- Cumplir con las metas asignadas a su agencia con rentabilidad, calidad y liderazgo de mercado con un adecuado clima laboral y servicio al cliente monitoreando y dando seguimiento permanente a los avances de cumplimiento y compromiso del equipo.
- Es responsable del cumplimiento del Método Integral Comercial y Crediticio (MICC) en su agencia.
- Conocer e interpretar el plan estratégico de MI BANCO y las metas comerciales para el año en curso.
- Participar en las reuniones de trabajo con el gerente regional, realizando propuestas para la generación de planes y estrategias que permitan el logro de los objetivos de la agencia a su cargo.
- Elaborar y dar seguimiento a su cronograma modelo mensual a fin de supervisar y controlar las actividades de los jefes de crédito comercial y sus equipos asegurando el cumplimiento de las normas, procedimientos y objetivos.
- Realizar reuniones de los jefes de crédito comerciales. equipo de recuperaciones y equipo de agencia para dar a conocer los

- lineamientos a seguir en el cuatrimestre, revisar los avances, realizar reajustes y retroalimentar.
- Coordinar constantemente con el área de recuperaciones las estrategias para lograr normalizar las cuentas en situación de mora.
  - Es responsable del ejecutivo comercial, los asigna a las células comerciales y define las zonas a trabajar supervisando su labor diaria.
  - Supervisa el buen desempeño del personal a su cargo como: jefe de crédito comercial, asesores, ejecutivos de venta y servicios ejecutivos de cuentas pasivas, ejecutivos comerciales y coordina con los colaboradores de las áreas funcionales y otros canales alternativos de venta.
  - Responsable del cumplimiento de la normativa de otorgamiento de créditos y políticas de riesgo, alertara oportunamente a su superior inmediato de desviaciones e incumplimiento a las políticas establecidas por el banco.
  - Responsable de la correcta admisión de créditos de la agencia y de liderar los comités de crédito a su nivel de autonomía.
  - velar por el cumplimiento de las zonas asignadas a la agencia y a las células comerciales; así como de mantenerlas completas, balanceadas y zonificadas.
  - Liderar los comités de calidad de cartera y comités ampliados (en su nivel de autonomía) que se realicen en la agencia.

- Evalúa y supervisa la ejecución de mecanismos de prevención de lavado de dinero implantado para las operaciones del banco de acuerdo a las disposiciones de la superintendencia de banca y seguros, coordinando las acciones que correspondan con la división comercial y el oficial de cumplimiento del banco.
- Supervisa la disponibilidad y eficacia de planes de contingencia en las agencias que aseguren la continuidad de las operaciones bancarias.
- Atender y solucionar las observaciones presentadas por las áreas de control (interno y externo), tomando medidas correctivas.
- Buscar nuevos nichos de mercados, créditos anclas como son: proyectos especiales, créditos hipotecarios, leasing, convenios y diseñar estrategias comerciales que permitan a la agencia incentivar la colocación de estos productos.
- Coordinar y supervisar reuniones con conglomerados de negocios, instituciones estatales o privadas, a fin de encontrar oportunidades de negocios para los productos y servicios que otorga el banco.
- Mantener un óptimo clima laboral y una buena relación entre los colaboradores de la agencia, promoviendo la integración y la competitividad de sus células motivándolos y comprometiéndolos en el cumplimiento de las ventas.
- gestionar y asegurar que su agencia cuenta con el personal presupuestado y mantener actualizado los datos del personal bajo su responsabilidad en los sistemas de información del banco.

**Jefe de crédito comercial.****Función general:**

Liderar y supervisar las actividades de su célula comercial asignada, asegurando el cumplimiento de las metas comerciales con calidad de cartera, minimizando el riesgo de admisión y estandarizando criterios de evaluación, políticas de otorgamiento de créditos y tecnología crediticia; reportando directamente al gerente de agencia.

**Funciones específicas:**

- Cumplir con las metas asignadas a su célula comercial, con rentabilidad, calidad y liderazgo de mercado con un adecuado clima laboral, y servicios al cliente, monitoreando y dando seguimiento permanentemente a los avances de cumplimiento compromisos del equipo.
- Es responsable del Método Integral Comercial y Crediticio (MICC) en su agencia.
- Conocer e interpretar el plan de trabajo cuatrimestral de su región y agencia.
- Participar en las reuniones de trabajo con el gerente regional, gerente de agencia, realizando propuestas para la generación de planes y estrategias que permitan el logro de los objetivos de la célula comercial a su cargo.
- Participar activamente en la elaboración y ejecución del plan de trabajo cuatrimestral (con revisión mensual) de la agencia.

- Elaborar y dar seguimiento a su cronograma modelo mensual, a fin de realizar el seguimiento a la gestión comercial de la célula a su cargo, con acompañamientos (actividades) y reuniones de coaching (compromisos) a los asesores, fortaleciendo el trabajo en equipo.
- Realizar reuniones con los asesores y recuperaciones (coordinador y ejecutivos de recuperaciones), para dar a conocer los lineamientos a seguir en el cuatrimestre, revisar los avances, realizar los ajustes y retroalimentar.
- Coordinar constantemente con recuperaciones (coordinador y/o ejecutivos de recuperaciones), para lograr normalizar las cuentas en situación de mora.
- Realizar seguimiento al cumplimiento de la proyección de desembolsos como mecanismo de control y evaluación de la gestión de los asesores.
- Asegurar la correcta admisión de créditos en su célula, realizando visitas a clientes de las propuestas presentadas, a fin de corroborar la evaluación realizada por el asesor de negocios, emitiendo una opinión favorable o desfavorable en comité de créditos.
- Reportar activa y directamente las irregularidades que suceden durante el proceso de otorgamiento de créditos al gerente de agencia.
- Capacitar, entrenar y reforzar en agencia y campo los procedimientos y políticas de otorgamiento de créditos,

tecnología crediticia y modelo comercial, estandarizando criterios y desarrollando en los asesores un perfil comercial con sólidos lineamientos de riesgo crediticio.

- Responsable del cumplimiento de la normativa de otorgamiento de créditos y políticas de riesgo. alertara oportunamente a su superior inmediato de desviaciones e incumplimientos a las políticas establecidas por el banco.
- Liderar los comités ampliados de su célula en su nivel de autonomía y participar en los comités de calidad de cartera de la agencia en coordinación con el gerente de agencia liderándolos en su ausencia.
- Realizar consolidaciones de los clientes que solicitan grupo solidario (gs) presentados por los asesores de su célula que atiendan ese segmento.
- 

#### **Asesor ejecutivo tutor**

#### **Función General:**

Penetrar en los mercados y ampliar los ámbitos de atención a través de la captación, evaluación y fidelización de clientes, es responsable de la recuperación de los prestamos asignados a su cartera además de monitorear y generar estrategias de crecimiento y de productividad dentro de su célula comercial que se le designe, generar estrategias de seguimiento y recuperación de créditos dentro de su célula.

**Funciones Específicas:**

- Promocionar los productos activos y pasivos ofrecidos por el banco e identificar y proponer a quien corresponda las oportunidades de negocio que permitan el crecimiento y diversificación de su cartera de créditos y captaciones.
- Establecer estrategias efectivas de fidelización de clientes.
- Participar en la organización y ejecución de operativos de promoción de la agencia.
- 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 crédito de préstamo y refinanciamiento.
- Aprobar las operaciones de crédito que correspondan a su nivel de autonomía y siempre que se encuentre autorizado a ejercer esta facultad, según las normas establecidas.
- Proponer operaciones de crédito y de refinanciamiento al comité de créditos.
- Realizar las acciones de seguimiento y recuperación de los préstamos asignados a su cartera según la normativa interna establecida para ello.
- Reportar al gerente de agencia los casos de créditos con problemas de recuperación proponiendo la solución más conveniente.

- Establecer acciones que permitan ofrecer productos pasivos a los clientes de su cartera de créditos y aquellos clientes potenciales que puedan acceder a estos productos.
- Evaluar crédito que correspondan a la cartera mediana empresa según normativa actual.
- Ser proactivo en el seguimiento de sus clientes potenciales que requieran de productos pasivos (ahorros, cuentas a plazo fijo, remesas, etc.).
- Mantener una actitud alerta en el desarrollo de sus funciones diarias, para detectar situaciones que puedan indicar la existencia de operaciones de lavado de activos y/o financiamiento del terrorismo.
- Cumplir los procedimientos indicados para la obtención de los requisitos necesarios en la captación de y para el registro de estos en el sistema de información respectivo.
- Generar el registro de todas las operaciones en efectivo que por su monto así lo requieran.
- Utilizar los mecanismos a su alcance para ejercer el control y monitoreo de las operaciones de sus clientes.
- Informar a su jefe inmediato, cualquier situación en la que se evidencien señales de alerta para la detección oportuna de transacciones inusuales.
- Brindar información oportuna y veraz sobre las características, requisitos y demás condiciones asociadas a los servicios y productos que otorga el banco conforme a lo dispuesto en el

reglamento de transparencia de la información y el sistema de atención al usuario.

- Promover los productos y servicios del banco a clientes potenciales.
- Otras funciones inherentes al cargo que le asigne su jefe inmediato.

### **Ejecutivo comercial**

#### **Función general:**

El ejecutivo comercial es el encargado de realizar colocaciones, tanto de nuevos clientes como de clientes desertores, tomando como referencia la utilización de los pasos de la venta y el manejo de objeciones durante todo el proceso de prospección en el campo.

#### **Funciones Específicas:**

- Brindar información de los productos que ofrece el banco a todas aquellas personas que manifiesten interés o sean consideradas como un cliente potencial.
- Realizar prospección de clientes en las diferentes zonas de trabajo definidas por el jefe de crédito comercial, respetando los límites de cada agencia.
- Cumplir con las jornadas de trabajo propuestas por el jefe de crédito comercial.
- Apoyar las campañas y actividades de ventas que promueva el gerente de agencia y el jefe de crédito orientadas a incrementar las colocaciones de la agencia.

- Validar información financiera del cliente en el aplicativo JAVA instalado en su teléfono celular.
- Registrar en la hoja de gestión los datos de los clientes visitados.
- Recopilar documentación mínima (copia de D.N.I.) de los clientes prospectados.
- Entregar al final del día la hoja de gestión y la documentación del cliente al jefe de crédito comercial.
- Brindar información del cliente al asesor de negocios.
- Dar seguimiento al desembolso del cliente captado.
- Representar a MI BANCO responsablemente ante los clientes en los diferentes mercados de la ciudad.

### **Ejecutivo de ventas y servicios**

#### **Función general:**

El Ejecutivo de ventas y servicios es el encargado de brindar información u orientación ofreciendo un alto nivel de servicio a las personas dentro de agencia así como de promover la venta de productos activos, pasivos y servicios del banco registrando a personas y clientes en la base de datos para posterior apertura de cuentas.

#### **Funciones específicas:**

- Promover la venta de los diversos productos y servicios que ofrece el banco.

- Invitar y promover la participación de los clientes en la campaña Mi amigo.
- Realizar la inscripción de clientes referentes y relacionar su cuenta de ahorros a la campaña mi amigo para el abono de sus premios.
- Entregar premios a los clientes referentes y enviar el cargo de entrega al área de marketing.
- Realizar gestión y seguimiento a la data asignada de campaña de la fábrica comercial.
- Organizar y realizar ventas programadas de salón.
- Apoyar las campañas y actividades de ventas que promueva el gerente de agencia y el jefe de crédito orientada a incrementar las colocaciones de la agencia.
- Atender a las personas con excelente calidad de servicio y teniendo presente la Ley de Atención Preferente.
- Realizar aperturas de los diversos productos pasivos que ofrece el banco registrando las firmas, huella digital y/o foto (en caso corresponda).
- Realizar filtro a prospectos de clientes en las diversas base de datos que ofrece el banco asignándolas a sus propias cuentas.
- Ingreso de datos y solicitudes de sus clientes.
- Atender solicitudes de cuota móvil.
- Recepción y derivación de documentos de clientes, relacionados a la labor de agencia.

- Emisión de cartas de adeudo, no adeudo, cancelación de crédito, cartas de presentación para cualquier institución (embajadas, instituciones financieras, etc.).
- Aplicar el plan de continuidad del negocio en caso corresponda.
- Administrar correctamente el sistema de colas.
- Recibir formularios de instrucción del cliente verificando que los datos del titular en el formato correspondan con el documento de identidad.
- Apoyar en inducción a nuevas ejecutivas de ventas y servicios.
- Realizar el ingreso, envío de documentos y seguimiento a los reclamos presentados en agencia.
- Conocer temas de transparencia de la información, atención al usuario y protección del consumidor.
- Realizar diariamente el ingreso del detalle de las verificaciones realizadas por el verificador.

#### **1.2.16. Capital social de MI BANCO**

El capital social suscrito y pagado, inscrito en la partida electrónica de la sociedad en los Registros Públicos de Lima, asciende a la suma de S/. 408'663,351.00, representado por 408'663,351 acciones de un valor nominal de S/. 1.00 cada una.

Con fecha 15 de marzo de 2012, la Junta Obligatoria Anual de Accionistas de MI BANCO acordó por unanimidad aumentar el capital social, producto de la capitalización de utilidades de libre disposición al 31 de diciembre de 2011, hasta por la suma de S/. 65'653,538.00, mediante la emisión de hasta 65'653,538 nuevas

acciones de un valor nominal de S/. 1.00 cada una, de acuerdo al siguiente detalle:

**Clases de acciones, número de acciones**

Clase A 62'303,964

Clase B 3'349,574

Como consecuencia del aumento de capital, se modificó el artículo quinto del estatuto social, el cual quedó redactado con el siguiente tenor:

“ARTÍCULO QUINTO”.- El capital social suscrito es de S/. 408'663,351.00 (Cuatrocientos ocho millones seiscientos sesenta y tres mil trescientos cincuenta y uno y 00/100 Nuevos Soles), representado por un total de 408'663,351 acciones de un valor nominal de S/. 1.00 cada una, íntegramente suscritas y totalmente pagadas, divididas en 2 clases, denominadas clase A y B, todas nominativas, indivisibles y libremente transmisibles, de acuerdo con lo siguiente:

Acciones de la clase “A” con derecho a voto: Representan un capital de S/. 387'813,777.00 (trescientos ochenta y siete millones ochocientos trece mil setecientos setenta y siete y 00/100 Nuevos Soles), representado por 387'813,777 acciones con derecho a voto, íntegramente suscritas y pagadas, de un valor nominal de S/. 1.00 (un nuevo sol) cada una.

Acciones preferentes de la clase “B” sin derecho a voto: Representan un capital de S/. 20’849,574.00 (veinte millones ochocientos cuarenta y nueve mil quinientos setenta y cuatro y 00/100 nuevos soles), representado por 20’849,574 acciones preferentes sin derecho a voto, íntegramente suscritas y pagadas, de un valor nominal de S/. 1.00 (un nuevo sol) cada una.

### 1.2.17. Estructura del accionariado

Considerando el capital social suscrito y pagado de MI BANCO que figura inscrito en la partida electrónica de la sociedad en los Registros Públicos de Lima, se tiene la siguiente estructura accionaria:

#### Cuadro N° 4. Relación de accionistas al 31 de diciembre del 2012 acciones a y b

Accionista	Participación	Sede
Grupo ACP Inversiones y Desarrollo	60.68%	Perú
ACCION Investments in Microfinance	9.36%	Islas Caimán
International Finance Corporation	6.50%	EE.UU.
ACCION International	6.33%	EE.UU.
Stichting Hivos – Triodos Fonds	4.75%	Países Bajos
Stichting Triodos – Doen	4.75%	Países Bajos
La Positiva Vida Seguros y Reaseguros S.A.	3.49%	Perú
Triodos Fair Share Fund (Fondo Mutuo)	1.64%	Países Bajos
La Positiva Seguros y Reaseguros S.A.	1.19%	Perú
Triodos Sicav II- Triodos Microfinance	0.72%	Países Bajos
Transacciones Especiales S.A.	0.13%	Perú
Transacciones Financieras S.A.	0.01%	Perú
Otros inversionistas	0.45%	Perú

Fuente : Memoria Anual 2012 – MI BANCO  
Elaboración : Propia.

### 1.2.18. Nuestro desempeño económico y social

MI BANCO se caracteriza por una gestión responsable frente a sus accionistas, clientes, colaboradores y la comunidad en general, y sus acciones, basadas en la triple rentabilidad, social, económica y ambiental, están orientadas a alcanzar un punto de equilibrio entre los intereses del negocio y las expectativas de los grupos de interés respecto a la Institución. MI BANCO contempla en su misión institucional el correlato social de su razón de ser, es decir, se enfoca en atender con sus servicios financieros, a sectores de la población que no tienen acceso al sistema financiero formal. Asimismo, las actividades de MI BANCO aspiran a aportar al progreso de miles de peruanas y peruanos, y ello supone un sólido compromiso con la sociedad en que opera.

La relación con los grupos de interés, sobre todo con sus clientes, se ha ido consolidado con los años y ha permitido brindar acceso al sistema financiero a un número creciente de empresarios de la micro y pequeña empresa mediante productos y servicios que representen el compromiso social del banco.

Por otro lado, el banco suscribe los lineamientos de la Iniciativa de Reporte Global (IRG o GRI), que establecen parámetros para la elaboración de reportes de sostenibilidad y que sirven de guía para la elaboración de la memoria 2012. Al igual que en años anteriores, la memoria ha sido revisada y verificada y corresponden al máximo nivel de aplicación del GRI.

Cabe añadir, que todas las operaciones de MI BANCO se alinean con una gestión de RSC seria y permanente, con el objetivo de continuar con la inclusión financiera, promover el uso adecuado de los recursos e impulsar el buen desempeño de los colaboradores y clientes a través de su desarrollo profesional y personal.

#### **A. Nuestro desempeño económico**

MI BANCO mantuvo su liderazgo en el campo de las microfinanzas. Las colocaciones brutas al cierre de 2012 fueron 4,732.1 millones de soles, representando el 85.1% de los activos totales.

Nuestros activos y calidad de cartera han merecido un especial cuidado, lo que nos ha llevado a consolidar el desarrollo de una gestión integral de riesgos. MI BANCO cerró el ejercicio con un ratio de morosidad de 4.48%, además de una importante cobertura de provisiones de 152.5% sobre la cartera vencida y judicial.

Nuestros activos totales alcanzaron, a diciembre de 2012, un saldo de S/. 5,561.9 millones, es decir, un crecimiento de 6.9% con respecto al cierre del año anterior.” Hugo Santa María – Presidente del Directorio (DMA).

#### **- Economía peruana al año 2012**

Durante el 2012 la economía peruana obtuvo un sólido crecimiento de 6.29% (6.36% a diciembre de 2011).

Por otro lado, la inflación cerró en 2.65%, luego de haber estado durante varios meses fuera del rango meta (3% +-1%) establecido por el Banco Central de Reserva. Este

comportamiento de los precios estuvo explicado principalmente por los shocks externos que encarecieron el precio de los alimentos y del petróleo y a una fuerte demanda interna.

Las reservas, por su parte, ascendieron a US\$ 63,991 mil millones lo que representa el 33% del PBI.

#### **a. Evolución del Producto Bruto Interno (PBI)**

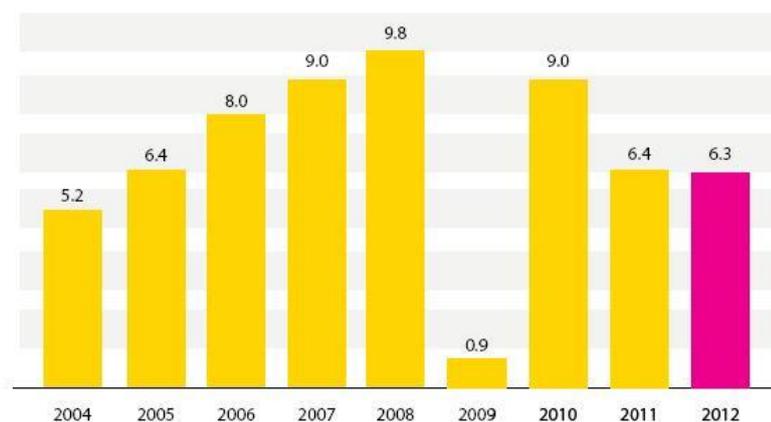
El crecimiento del PBI sustentado por una mayor demanda interna tuvo en la inversión pública su principal componente, lo que ha permitido un crecimiento de 6.29%, con una proyección de 6.2% a fines del 2013 según el Reporte de Inflación del BCRP a diciembre de 2012.

El principal sector que registró el mayor dinamismo durante el 2012 fue el sector de Construcción que creció 15.17%, seguido por el sector de Finanzas y Seguros en un 10.35%.

#### **b. Evolución de la inflación**

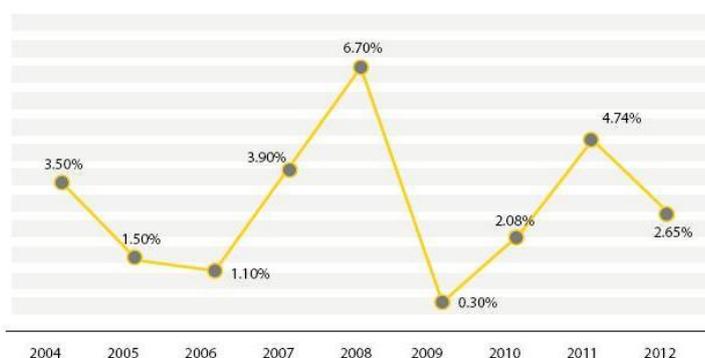
Los precios al consumidor subieron un 2.65% en el 2012, resultado menor al alza de 4.74% que experimentaron el año anterior y cercano al 2.08% del 2010.

Según informó el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), los grupos de consumo alimentos y bebidas (4.05%) y enseñanza y cultura (2.94%) fueron los que más se encarecieron en el periodo anterior.



**Gráfico N° 1. Evolución del PBI nacional según periodos**  
(En términos %)

Fuente : Memoria Anual 2012  
Elaboración : MI BANCO



**Gráfico N° 2. Evolución de la inflación del país 2004 – 2012**  
(%)

Fuente : Memoria Anual 2012  
Elaboración : MI BANCO

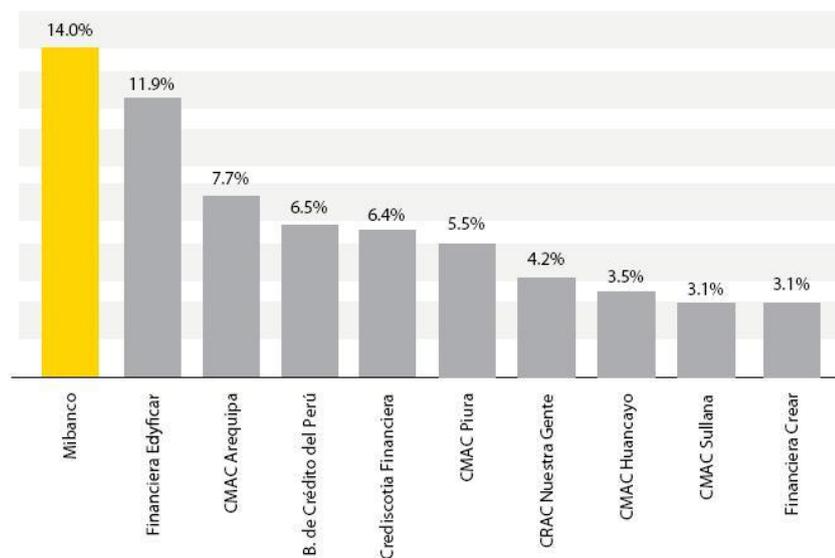
### **1.2.19. Nuestra participación en el mercado de colocaciones micro empresarial**

MI BANCO mantuvo su liderazgo en el segmento microempresa durante el año, siendo la institución financiera con mayor monto de colocaciones en ese segmento, de acuerdo a la información de la SBS, y registró una participación de mercado de 14.0% (S/. 1,265 millones) en colocaciones microempresa.

Asimismo, la organización mantuvo su liderazgo en el segmento microempresa en cuanto a número de clientes, reportando una participación de mercado de 18.7% (370,139 clientes microempresa), respecto al sistema financiero.

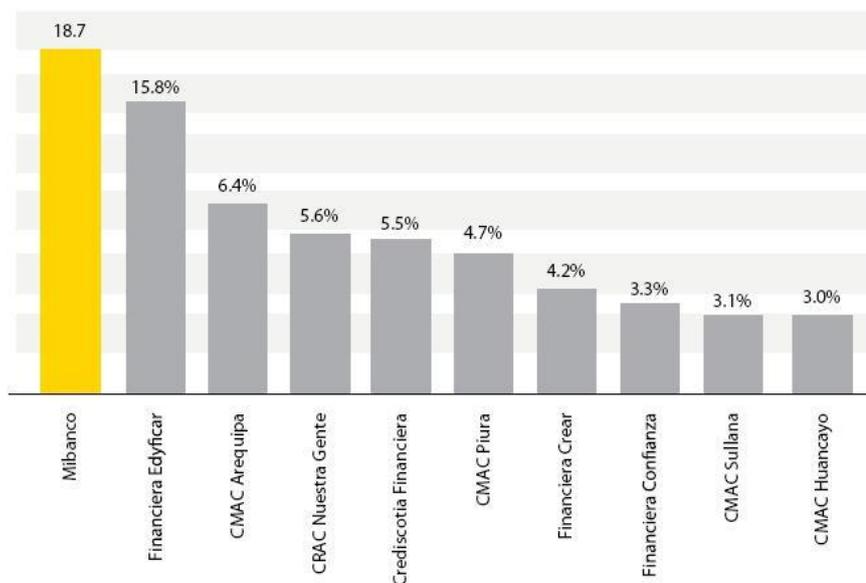
#### **Resultados comparativos anuales**

El esfuerzo y compromiso institucional, sumado al exitoso modelo de negocios que busca satisfacer las necesidades de la micro y pequeña empresa, mantienen a MI BANCO como líder en el sector microfinanzas en el país. Los resultados se reflejan en el siguiente cuadro, donde se aprecia la distribución de nuestra cartera: más del 90% corresponde al sector de la micro y pequeña empresa, y más del 95% pertenece al sector independiente de la economía peruana.



**Gráfico N° 3. Participación de mercado en colocación microempresa total sistema financiero - diciembre 2012**

Fuente : Memoria Anual 2012  
 Elaboración : MI BANCO



**Gráfico N° 4. Participación de mercado en clientes microempresa total sistema financiero - diciembre 2012**

Fuente : Memoria Anual 2012  
 Elaboración: MI BANCO

## CAPITULO II

### II. EXPOSICIÓN ANALÍTICA DEL INFORME PROFESIONAL

#### 2.1. Descripción analítica y problemática del informe profesional

La participación estratégica de las microfinancieras en el financiamiento de las micro y pequeñas empresas (MyPES) tiene una gran importancia en el desarrollo económico social de la región Puno y el país, a esto se suma que la ciudad de Juliaca tiene una de las economías más dinámicas de la región, debido a la predominancia de la actividad comercial y a su estrecha relación con la ciudad de Arequipa y Cusco; cuya relación no se restringe al abastecimiento de productos de primera necesidad sino que existe un intercambio de productos agrícolas, pecuarios y turísticos.

El desarrollo del sector de la micro y pequeña empresa y el sector microfinanciero están íntimamente relacionados entre si, dado que el financiamiento de la microempresa asume una gran interpretación en una región emergente como es Puno, caracterizado por la heterogeneidad estructural en la importancia de las actividades empresariales de pequeña escala. De esta forma el micro crédito constituye una de las herramientas

más significativas para evaluar y asignar capital así como supervisar su utilización en estos negocios de reducida envergadura, reforzando su productividad y eficiencia así como contribuyendo a la elevación de los niveles de ingreso y empleo en los sectores de menores recursos.

En este contexto, MI BANCO ha realizado cambios estratégicos que le ha permitido seguir siendo una institución competitiva y seguir ampliando mayor participación del mercado. Es así que MI BANCO ha optado por diseñar una estrategia enfocada a mejorar la calidad del recurso humano creando gerencias de capital humano organizadas y competentes que han logrado desarrollar fidelidad en su personal con tasas de rotación de personal bajas, lo que ha permitido gozar una buena calidad de cartera.

## **2.2. Problema objeto de estudio**

### **Formulación del problema**

Como toda institución microfinanciera, MI BANCO está expuesta a enfrentar al problema de riesgo de crédito es decir a enfrentar el retraso en el repago de los créditos que se otorga y en algunos casos se enfrenta al incumplimiento de pago, los mercados de crédito en general son deficientes debido al problema de información asimétrica que ellos envuelven. La naturaleza de las transacciones financieras es distinta a las otras transacciones económicas, porque en ella se establece un contrato en el que se intercambia dinero por la promesa futura de dinero que se presta; este rango promisorio de las transacciones financieras hacen necesarias que quienes otorgan crédito y quienes lo reciben dispongan de la mayor cantidad posible de información para determinar el riesgo del crédito.

**Problema central**

El problema central que motiva la sistematización de mi experiencia profesional en la institución financiera MI BANCO, expresada en el presente trabajo de Informe de Experiencia Profesional son los siguientes:

**Factores externos:** Insuficiente seguimiento y control de los destinos del crédito, la competencia cada vez más intensa, el sobreendeudamiento de los clientes, la sobre oferta de servicio de crédito; por lo que los índices de morosidad son variables.

**Factores internos:** Una inadecuada de la tecnología crediticia expresada en una limitada evaluación de crédito.

**Problemas específicos:**

- Muestra un indicador de morosidad inestable en su tendencia durante el periodo del presente Informe de experiencia profesional de MI BANCO.
- Se tiene una limitada evaluación y seguimiento del proceso de crédito en MI BANCO.

De los problemas identificados y señalados líneas arriba, el presente Informe de Experiencia Profesional se plantea las siguientes interrogantes:

¿Cuál es el comportamiento del índice de morosidad en la empresa financiera MI BANCO, agencia Juliaca?

¿Cuál el proceso de evaluación del crédito en el proceso de intermediación microfinanciera de MI BANCO agencia Juliaca?

### **2.3. Objetivos del informe de experiencia profesional**

#### **Objetivo general**

Determinar y analizar el comportamiento del índice de morosidad, tomando en consideración el proceso de evaluación del crédito, en la institución financiera MI BANCO agencia Juliaca – 2011 – 2012.

#### **Objetivos específicos**

- Identificar y analizar el proceso de evaluación cuantitativa y cualitativa del crédito en la institución financiera MI BANCO – agencia Juliaca.
- Analizar y explicar el comportamiento del índice de la mora total como indicador de la calidad de cartera de créditos de la institución financiera MI BANCO – agencia Juliaca.
- 

### **2.4. Marco teórico, antecedentes y marco conceptual del informe de experiencia profesional**

#### **2.4.1. Marco teórico**

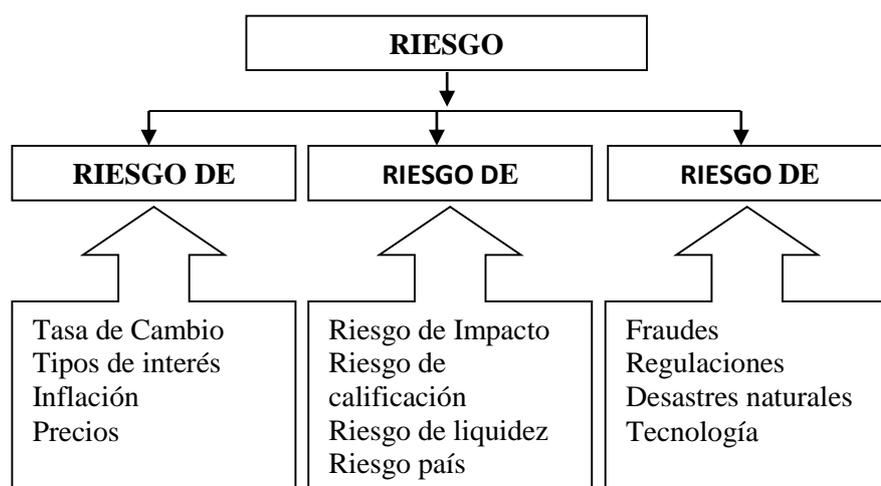
##### **Riesgo de crédito**

En la actualidad, la actividad financiera se ha convertido en uno de los pilares básicos de la economía de los países que disponen de un sistema financiero relacionado con la actividad empresarial. Así, las entidades financieras desempeñan sus funciones en un entorno donde la competitividad es cada vez mayor dada la globalización de los mercados latente en la economía internacional.

En microfinanzas, la competencia bancaria se ha incrementado sensiblemente en los últimos años, no solo entre las IMFs sino también entre las entidades bancarias que han abierto programas de crédito en un sector que cada vez resulta ser más rentable.

De este modo, en un sector de actividad que está resultando ser tan competitivo, el riesgo se considera como un factor estratégico de cara a tomar un buen posicionamiento en el sector, teniendo en cuenta que éste abre un campo a la investigación bancaria incluyendo su gestión en la toma gerencial de decisiones de las entidades financieras. Entre todos los posibles riesgos empresariales conocidos, el riesgo que nos compete en nuestro trabajo de investigación es el riesgo de crédito.

Enmarcado dentro de los riesgos no diversificables o sistemáticos, el riesgo de crédito, junto con los riesgos de mercado y operacional, son aquellos que, dependiendo de las tendencias del mercado, afectan a todos los componentes de éste.



**Diagrama N° 5. Tipos de riesgo**

Fuente : MI BANCO  
Elaboración : Propia

Se entiende por riesgo de crédito el riesgo derivado de cambios en la calificación crediticia del emisor derivado de la probabilidad de incurrir en pérdidas derivadas del impago en tiempo o forma de las obligaciones crediticias de uno o varios clientes. Este riesgo surge ante la posibilidad de no acometer al reembolso de los flujos de caja comprometidos mediante un contrato de préstamo, resultando así una pérdida financiera para la correspondiente entidad financiera. Los componentes del riesgo de crédito son:

- Riesgo de impago, de acuerdo con Samaniego (2005), el riesgo de impago hace referencia a la incertidumbre asociada con la capacidad de la empresa para hacer frente a sus obligaciones financieras futuras, tanto pagos de principal como de intereses.
- Riesgo de calificación, riesgo que subyace de otorgar una calificación crediticia por parte de una agencia de rating, que pone de manifiesto un posible de impago futuro. A este respecto, las personas físicas o jurídicas sobre las cuales se emita una calificación se encuentran afectadas por el riesgo de variación en su calificación, la cual puede afectar a la credibilidad como pagador futuro.
- Riesgo de liquidez, incertidumbre ligada a la posibilidad de convertir en liquidez un determinado activo.

- Riesgo país, efectos negativos producidos como consecuencia de que un determinado país no cumpla con el pago de su deuda en tiempo y forma.

A la hora de evaluar el riesgo de crédito mediante la metodología VaR (Value at Risk), los factores determinantes del mismo son: la probabilidad de incumplimiento (default), la Exposición y la Severidad o tasa de recuperación.

La probabilidad de incumplimiento hace referencia a la probabilidad de que el prestatario de un préstamo no haga frente a sus obligaciones contractuales de pago. Conviene destacar la importancia de definir correctamente el concepto de impago, a la vez que establecer relaciones entre éste con la calidad crediticia del cliente, el ciclo económico y con las condiciones del mercado, como puedan ser los tipos de interés. La exposición se define como el valor de mercado de la deuda en el momento en el que se produce el incumplimiento. Se trata de una variable que depende directamente del tipo de préstamo, del tiempo transcurrido hasta el vencimiento de la deuda, del tipo de interés y de la calidad crediticia o rating del cliente.

Por consiguiente, la severidad refleja el porcentaje de pérdida producido por el impago de la deuda una vez transcurrido el proceso de recuperación de ésta. En esta línea, los factores que afectan a esta variable son: el valor actual del coste de la recuperación, la proporción del impago recuperada, la duración del proceso de

recuperación, tipo de interés empleado en el cálculo del valor actual y el rating del prestatario.

Nos proponemos definir el procedimiento de evaluación y concesión de un microcrédito implementado por las entidades de microfinanzas en la república de Perú.

En este sentido, Alvarado (2001) describe el método de otorgamiento de un crédito para una CMAC y para una EDPYME, los cuales, en líneas generales, coinciden en gran medida al método que, en adelante, proponemos como método de evaluación y concesión de un microcrédito. Por este motivo, asumimos que, a grandes rasgos, se trata de una metodología que responde a la práctica del mercado en el sistema financiero de la República del Perú.

Aun siendo un país en vías de desarrollo, la República del Perú mantiene una economía global como un sistema integrado en el contexto económico internacional. Por tanto, la actividad económica del país se ve influenciada, de alguna manera, por los ciclos económicos a nivel mundial. Según Mester (1997), la ausencia de las variables macroeconómicas ha supuesto una fuerte limitación a los modelos de credit scoring tradicionales, en términos de adaptación de éstos a la realidad económica. También lo consideraron Dimitras et (1996) al afirmar que la entidad financiera se encontraba inmersa en un entorno a la hora de evaluar el riesgo de insolvencia de una firma y que los cambios en el entorno así como el comportamiento

de las variables macroeconómicas nacionales e internacionales se afianzaban como factores claves que afectaban de forma directa al comportamiento de pago de la empresa.

### **Teoría de la cartera de alto riesgo y variables macroeconómicas.**

La cartera de alto riesgo es la manifestación ex post del riesgo del crédito. A nivel teórico existen pocos trabajos que analicen las causas de la cartera contaminada, la morosidad y otros, con frecuencia, lo que se modeliza es el ratio de quiebras empresariales que es un concepto más restrictivo que el de la morosidad bancaria.

En cuanto a nivel empírico hay más referencias aunque no es un campo de trabajo excesivamente analizado. Las dificultades para conseguir la información o las diferencias en las definiciones entre países explican esta relativa escasez de literatura. En cambio, si son más frecuentes estudios sobre los determinantes de las crisis bancarias. Delgado (2004).

**Davis (1995)**, modeliza los ratios de quiebras empresariales y personales en seis países, encontrando, en general, una estrecha relación con la evolución del PBI y de los tipos de interés y dependiendo de los países, con el nivel de endeudamiento. **Brookes (1994)**, estima una relación positiva entre la tasa de pago y carga financiera de la deuda y morosidad de los créditos hipotecarios en el Reino Unido. **Freixas (1994)**, encuentra una relación negativa entre la actividad económica y la morosidad en España y un impacto

positivo del incremento del endeudamiento. **Saurina (1998)**, encuentra también un impacto significativo y negativo del crecimiento de PBI en la morosidad de las entidades españolas, ausencia de impacto de los tipos de interés y resultados ambiguos respecto al endeudamiento.

**Bellotti y Crook (2007)**, explican el riesgo de impago para una cartera de créditos de una entidad financiera del Reino Unido basándose, fundamentalmente, en variables macroeconómicas. Incluyeron información sobre los tipos de interés, el producto interior bruto, la tasa de desempleo, el índice de precios al consumo, un índice bursátil, el precio de la vivienda y un indicador de renta fija en una aplicación de credit scoring, obteniendo resultados favorables en su propósito.

De los diferente trabajos empíricos existentes, tanto los que solo analizan determinantes macroeconómicos como los que también incluyen variables microeconómicas, cabe esperar un aumento del PBI se traduzca en una disminución del ratio de morosidad, un aumento de los tipos de interés y probablemente, del crédito se traduzca, quizás, en mayores ratios de morosidad o incremento de cartera contaminada en el futuro.

Las determinantes macroeconómicas de la morosidad y la cartera de alto riesgo es la restricción de liquidez que enfrentan los agentes sean estos empresas o familias y que puede generar problemas en su

capacidad de pago. Cuanta menos liquidez posean estos agentes mayor es la posibilidad de retraso en el pago de sus deudas.

Las empresas ven reducidas su liquidez cuando tienen que enfrentar mayores tasas de interés por sus créditos o incremento de los salarios de sus trabajadores.

Por su parte, las familias enfrentan restricciones de liquidez cuando disminuye su ingreso disponible (debido a una reducción de salarios reales), se elevan las tasas de interés activas de los créditos o se incrementa en nivel de desempleo. Finalmente, los determinantes macroeconómicos de la morosidad, cartera de alto riesgo, etc., se pueden clasificar en cuatro grandes grupos: variables relacionados con el ciclo de la actividad económica, las que afectan en grado de liquidez de los agentes, aquellas variables que miden el nivel de endeudamiento de los mismos y aquellas relacionadas con la competencia en el mercado crediticio. La forma en que cada uno de estos grupos de variables contribuye a determinar el comportamiento de la morosidad, cartera de alto riesgo, etc. En los créditos bancarios genere hipótesis de comportamiento que deben ser evaluadas empíricamente. De esta manera, se esperan relaciones negativas entre el ciclo económico, la liquidez de los agentes y la morosidad crediticia, mientras que se espera una relación positiva o indeterminada entre endeudamiento de las familias y empresas con la morosidad (Delgado, 2004).

### **Teoría de la cartera de alto riesgo y variables microeconómicas**

Ciertos de trabajos, todos ellos empíricos, defienden la necesidad de analizar el comportamiento de cada entidad financiera para explicar su nivel de morosidad, cartera de alto riesgo y entre otros. El crecimiento del crédito, el tipo de negocio y los incentivos a adoptar políticas más arriesgadas, son los tres grupos de variables más utilizados. Saurina, 1998.

La expansión crediticia demasiado rápido se considera uno de los elementos más importantes a la hora de explicar elevados niveles de morosidad y cartera de alto riesgo. Una entidad financiera que esté interesada en aumentar rápidamente su cuota de mercado puede hacerlo rebajando el nivel de exigencia de sus colocaciones. Además, esta entidad se verá negativamente afectada por la selección adversa. La relación que un banco mantiene con sus prestatarios le aporta información relevante y exclusiva sobre su calidad de forma que si otra entidad intenta arrebatarse cuota de mercado, el banco probablemente solo dejará marchar a sus peores clientes. Si la expansión del crédito se hace en un área geográfica o en un segmento del mercado nuevo, los problemas de selección adversa se multiplican puesto que los primeros clientes que acudirán a la nueva entidad serán los de peor calidad, aquellos a los que el resto de las entidades financieras no quieren prestarles. Castañeda, 2008.

Existe un conjunto de factores que afectan el comportamiento de la morosidad de la cartera de créditos de una institución bancaria que están relacionados con las políticas de manejo y estrategias de participación en el mercado de cada entidad, es decir, son factores atribuibles a cada entidad. Por ejemplo, la política de colocaciones que se siguen, el tipo de negocio que se desarrolla y el manejo del riesgo son algunas de las variables más analizadas.

El tipo de política crediticia seguida por la institución reviste gran importancia en la determinación de la calidad de su cartera de créditos. Por ejemplo, una política crediticia expansiva puede ir acompañada de un relajamiento en los niveles de exigencia a los solicitantes, lo que eleva la probabilidad de enfrentar problemas de selección adversa y con ello, el consiguiente incremento de los niveles de morosidad; no obstante, si la expansión de los créditos se lleva a cabo de manera cuidadosa esta no implica necesariamente mayores niveles de mora para la institución. Aguilar, 2004; Camargo, 2004.

La estructura de la cartera de colocaciones es un factor importante para determinar la morosidad crediticia de una institución financiera, pues, la entidad asume diferentes niveles de riesgo a través de las distintas estructuras de la cartera de inversiones crediticias. En efecto, los créditos hipotecarios tiene un menor riesgo y probablemente menos mora que los créditos de consumo. Si la institución financiera concentra sus colocaciones en créditos y

sectores de elevado riesgo, es probable que enfrente mayores niveles de morosidad que aquellas que diversifican el riesgo.

La adecuada selección de los créditos y el mantenimiento de un buen sistema de vigilancia y recuperación de los mismos son determinantes importantes de la tasa de recuperación, pues cuando más eficiente es la institución para realizar estas tareas, menor es la morosidad de su cartera crediticia. Estas diligencias, en los últimos años están siendo asumidas por las entidades bancarias como una labor personalizada de los analistas de crédito como es el caso de la tecnología crediticia de las instituciones micro financieras. Es por esta razón, que el indicador de colocaciones promedio por empleado, definido como el ratio entre el total de colocaciones y el número de empleados o de forma más precisa, las colocaciones por analista, hoy en día es el más adecuado para medir la capacidad de la institución financiera para evaluar, supervisar y recuperar con éxito los créditos.

**Berger y De Young (1997)**, encuentran evidencia de la relación entre gastos operativos y morosidad, la que exhibe un signo positivo indicando que a mayores gastos operativos se tiene un nivel más alto de morosidad. Este resultado se explica según el planteamiento de Berger y De Young como resultado de la deficiente gestión de la calidad de cartera que hacen los gerentes y directivos del banco.

El desarrollo de la competencia en el mercado de créditos viene jugando un rol importante para impulsar el desarrollo de nuevas tecnologías financieras de evaluación y control de riesgo crediticio,

lo que en principio, debiera traducirse en una cartera crediticia con menor nivel de morosidad, cartera de alto riesgo, etc., y ganancias privadas para la institución que introduce la innovación. Sin embargo, la difusión, forzada por el regulador, de las innovaciones con el objeto de socializar las ganancias del avance tecnológico, puede erosionar las ganancias privadas mostrándose una *frac/e off* entre los incentivos privados a innovar y los del regulador para impulsar la difusión de las nuevas tecnologías. Relacionado con el grado de competencia en el mercado crediticio se encuentra el del poder de mercado de las entidades bancarias. Peterson y Rajan (1995), han señalado que el poder de mercado que tiene una entidad bancaria puede afectar la calidad de sus créditos. Los bancos con elevado poder de mercado pueden estar dispuestos a aceptar créditos más riesgosos porque en el futuro esa mayor morosidad puede ser compensada cobrando una tasa de interés más alta a sus clientes. Si por el contrario, el mercado de créditos fuera menos concentrado y más competitivo, los prestatarios podrían tener más opciones de financiamiento lo que disminuiría el poder de los prestamistas y con ello su tendencia a aceptar mayor mora actual que las expectativas de cobrar tasas de interés más altas en el futuro. Con lo que se puede argumentar que bancos con elevado poder de mercado tienden a mostrar carteras crediticias con mayor mora que bancos con menor poder de mercado.

En resumen, la política crediticia expansiva, la diversificación de la cartera de colocaciones por tipo de crédito y sectores, la eficiencia

de la empresa en el manejo del riesgo, la presencia de garantías, la solvencia y otros incentivos que tienen las entidades para expandirse y el poder de mercado de la entidad, son importantes factores en la determinación de la morosidad, cartera de alto riesgo y entre otros, observadas en las colocaciones de una institución crediticia.

#### 2.4.2. Antecedentes

**Quispe Mamani, Samuel G. "Análisis de Riesgo Crediticio de la Caja Municipal de Arequipa Agencia Juliaca"** Concluye la CMAC Arequipa como cualquier otra entidad financiera es un constante evaluador y tomador de riesgos; la impredecibilidad de condiciones económicas, la incertidumbre del acontecer político, tanto nacional como internacional, así como las propias percepciones sobre el mundo financiero afectan a la CMAC en el mismo grado en que esta haya tomado su posición de riesgo, el riesgo que afronta la CMAC Arequipa Agencia Juliaca se sintetiza en tres aspectos: riesgo de liquidez, riesgo de administración y riesgo de crédito.

Con respecto al riesgo de liquidez que afronta la CMAC Arequipa agencia Juliaca, se puede determinar que un 18.2% (S/. 1 466 531) del saldo de colocaciones resultan de los depósitos de ahorros que tiene, es decir el riesgo de un eventual retiro de depósitos es mínimo.

Respecto al riesgo de administración que afronta la CMAC Arequipa, esta tiene una gerencia colegiada mancomunada, un control de logística, auditoría interna y externa permanente, control y

supervisión del Banco Central de Reserva del Perú y la Superintendencia de Banca y Seguros, y un sistema de seguridad acorde a las necesidades de la empresa.

Los factores de riesgo crediticio son dos: Los riesgos gerenciales, son aquellos no imputables a la CMAC; riesgos especiales, son los que debe afrontar la CMAC derivado de su propia actividad, mayormente imputables a ella, se distinguen tres tipos: a) Riesgo del Sector, b) Riesgo de Operación y c) Riesgo de la Empresa; en el mes de Setiembre de 1998 se termina con un saldo de cartera de S/, 8'005,045.25 del cual un 2.08% representa nuestra cartera vencida (mora neta). Siendo las actividades de comercio las que representan menor riesgo y las actividades poco conocidas y con experiencia escasa en el negocio tienden a fracasar ello hace que el riesgo en estas actividades sea alto.

**Binks et alt (1992).**- Señala que los bancos tienen instrucciones y esquemas que regulan los procesos de asignación de crédito. Aunque el proceso de decisión es delegado, los gerentes lo efectúan bajo un marco de reglas e instrucciones, dictadas por una oficina central. Hay muchas variables que influyen las reglas y por lo tanto afectan el proceso de asignación (por ejemplo, entrenamientos, políticas internas, límites de discrecionalidad y directivas específicas de la oficina central). El proceso de decisión, es una interacción entre las reglas y la experiencia de los gerentes. El grado de variabilidad es afectado por la interpretación de las reglas y la contabilidad de los proyectos. Dada la gran cantidad de variables, que se puede suponer

que entran en juego en el proceso de decisión, se argumenta que se requieren algunos elementos de análisis cualitativo o de orden intuitivo para fortalecer el espectro numérico. En consecuencia cabría suponer que los sistemas de credit scoring para los préstamos comerciales están limitados ya que no alcanzan a incorporar toda la información relevante, ni los elementos de subjetividad.

**Ponce C. (2008).**- Que los créditos orientados a las pequeñas empresas deben basarse fundamentalmente en la capacidad moral y económica, para generar recursos necesarios que le permitan reembolsar los créditos concedidos en los plazos acordados y complementariamente en la calidad de las garantías. En periodos recesivos de los principales sectores hacia donde se orienta el crédito, trae como consecuencia que se tengan elevados índices de morosidad y problemas en las recuperaciones de los mismos, para mejorar la calidad de la cartera crediticia, expresada en bajos niveles de morosidad es importante la evaluación económica financiera profunda del empresariado incidiendo en la capacidad de pago, referencias crediticias y solvencia moral.

**Stiglitz y Weiss (1981).**- Muestran que las entidades financieras se preocupan por la tasa de interés que recibirán de los créditos así como del riesgo inherente a estos préstamos. Sin embargo, cambios en las tasa de interés pueden afectar al prestamista ya sea al clasificar a los prestatarios (efecto de selección adversa) o a las acciones de los prestatarios (efecto incentivo). Estos dos efectos derivan directamente de la información asimétrica, la cual está presente en

los mercados financieros. Los mencionados autores sostienen, además, que el aspecto de selección adversa de las tasas de interés es consecuencia de la existencia de diferentes probabilidades de pago de los prestatarios.

La rentabilidad esperada de la institución financiera obviamente dependerá de la probabilidad de pago de cada prestatario y de la capacidad del prestamista de identificar a los buenos pagadores (prestatarios con alta probabilidad de pago). Cuando las tasas de interés y/u otros términos del contrato cambian, es probable que también lo haga el comportamiento del prestatario. Estos efectos de información asimétrica, asociada a derechos de propiedad no bien definidos, historias crediticias no documentadas o no bien documentadas, sistema legal poco confiable y costoso, traen como resultado costos altos y persistentes así como altas tasas de incumplimiento para las entidades microfinancieras (Jeffer, 1999).

En las microfinanzas no sólo hay más riesgo, ya sea por falta de información del sector informal al cual se atiende, sino también porque los ingresos de los microempresarios son más volátiles que las empresas formales (Andrade y Muñoz, 2006). Las entidades microfinancieras han diseñado sus productos con el objetivo de disminuir los efectos de información asimétrica. Un claro ejemplo son los grupos solidarios (Jeffer, 1999; Gongopadhyay y Lensink, 2001).

### 2.4.3. Marco conceptual

- **Clasificación del sistema financiero, según la ley general de banca y seguros.**

#### **A. Empresas de operaciones múltiples.**

- Empresa Bancaria
- Empresa Financiera
- Caja Municipal de Ahorro y Crédito
- Caja Municipal de Crédito Popular
- Entidad de Desarrollo de la Pequeña y Micro empresa EDPYME
- Cooperativas de Ahorro y Crédito, autorizadas a captar recursos del Público
- Caja Rural de Ahorro y Crédito

#### **B. Empresas especializadas**

- Empresas de capitalización inmobiliaria
  - Empresa de arrendamiento financiero
  - Bancos de inversión
  - Empresas de seguros
  - Empresas de seguros y de reaseguros.
- 
- **Intermediación financiera**

La actividad habitual consiste en la captación de fondos bajo cualquier modalidad, y su colocación en forma de créditos o

inversiones, (LEY GENERAL DE BANCA Y SEGUROS, Lima 2000).

- **Operaciones financieras**

Son aquellas autorizadas a las empresas, conforme a las normas de Superintendencia de Banca y Seguros, ya sea que se traten de operaciones pasivas o activas (LEY GENERAL DE BANCA Y SEGUROS, Lima 2000).

- **Sistema financiero**

El conjunto de empresas que debidamente autorizadas operan en la intermediación financiera, incluye las subsidiarias que requieren de la autorización de la Superintendencia para constituirse (LEY GENERAL DE BANCA Y SEGUROS, Lima 2000).

- **SBS**

Superintendencia de Banca y Seguros, ente regulador del Sistema Financiero.

- **Análisis financiero**

Se puede definir como un proceso que comprende la recopilación, interpretación comparación y estudio de los estados financieros y datos operacionales de una empresa. Esto implica el cálculo e interpretación de porcentajes tasas, tendencias indicadores y estados financieros

complementarios, los cuales sirven para evaluar el desempeño financiero y operacional de la empresa, ayudando a los administradores, inversionistas a tomar sus respectivas decisiones.(VLADIMIR CAYRO 1998.

- **Estados financieros**

Son reportes contables que presentan, en forma sistemática y ordenada, los diversos aspectos de la situación financiera de la empresa, de acuerdo a los principios de contabilidad generalmente aceptados, tales como el Balance General. Los Estados de Pérdidas y Ganancias, etc. Las entidades están obligadas a preparar los estados financieros de acuerdo a las normas establecidas por la Comisión Nacional Supervisora de Empresas y Valores CONASEV. (VLADIMIR CAYRO 1998)

- **Balance general**

Es un estado financiero, que representa a una fecha determinada, las fuentes de las cuales se han obtenido, fondos que la empresa usa en las operaciones (pasivo y patrimonio neto) así como los bienes y derechos en los que están invertidos dichos fondos , es decir el activo.( VLADIMIR CAYRO 1998).

- **Estado de ganancias y pérdidas**

Este estado financiero, que muestra como se han generado las utilidades, cuales han sido los ingresos y los gastos. Esta información es de vital importancia para cubrir uno de los principales objetivos de los estados financieros: estimar la capacidad de la empresa para generar flujo de efectivo sobre la base de los recursos existentes.( SAMUEL SISNEROS 2000).

- **Eficiencia**

Describe la relación entre magnitudes y variables, permitiendo mostrar la optimización de los recursos financieros, empleados para el cumplimiento de metas. (VLADIMIR RODRÍGUEZ 1998).

- **Ratios financieros**

Constituyen las herramientas del análisis financiero, más conocidas y utilizadas. Expresan la relación matemática entre una cantidad y otra; sin embargo a pesar de su sencillez, su interpretación es una cuestión más compleja porque es para el investigador y el analista un instrumento clave en la toma de decisiones. (VLADIMIR RODRÍGUEZ 1998).

- **Ratios de gestión**

Permite evaluar los efectos de las decisiones y las políticas seguidas por la empresa en la utilización de sus fondos, en lo

referente a cobros, ventas al crédito inventarios, etc.

(VLADIMIR RODRÍGUEZ 1998)

- **Ratios de liquidez**

Mide la capacidad con la que cuentan las empresas, para saldar sus obligaciones con terceros en el corto plazo.

(ALICIA RIVERA HUAMAN 1999)

- **Ratios de solvencia**

A partir de ellos se mide la capacidad de endeudamiento de las empresas, y explican el respaldo de los activos corrientes y no corrientes, del cual disponer para afrontar sus obligaciones, es decir pasivo corriente y no corriente. (ALICIA RIVERA 1999)

- **Ratios de rentabilidad**

Miden cuan eficiente es la empresa en el usos de sus activos. Los ratios de rentabilidad permiten evaluar el resultado de la gestión empresarial. La rentabilidad permite remunerar los capitales propios y ajenos puestos a su disposición, el buen o mal uso de los recursos financieros, así como la suficiencia e insuficiencia de los recursos disponibles o ver el grado de ganancias derivado del empleo de las inversiones propias o ajenas en la gestión financiera de la empresa.(GUILLERMO RIVERA FIGUEROA 1999).

- **Patrimonio**

Recursos propios de las empresas constituidos por la diferencia entre el activo y el pasivo, comprende la inversión de los accionistas o asociados, el capital adicional (proveniente de donaciones y primas) así como las reservas, el capital en trámite, los resultados acumulados y el resultado neto del ejercicio, netos de las pérdidas, si las hubiera. No incluye el capital suscrito, mientras no haya sido integrado al capital. (LEY GENERAL DE BANCA Y SEGUROS, Lima 2000).

- **Microempresa**

Son las unidades económicas de característica familiar, cuyas necesidades de financiamiento, son para capital de trabajo. Son las que urgidas de conseguir ingresos compiten ofreciendo sus productos y servicios a precios que apenas cubren sus costos, debido a la ausencia del registro contable, tienden a confundir el capital de trabajo con los ingresos.( APAZA CALLA FÉLIX 1997)

- **Pequeña empresa**

Son unidades económicas que ya se han integrado en cierto modo a la economía formal y gozan de un mercado ya ganado, al tener por lo menos dos años de funcionamiento. Sus necesidades de financiamiento, no solamente se detectan en el activo corriente, sino también en el financiamiento para

activos fijos. Este tipo de empresarios por lo general posee un conocimiento aunque en oportunidades mínimos de lo que es el registro contable, con una cultura empresarial normativa muy general. (APAZA CALLA FÉLIX 1997).

- **Cliente**

Prestatario, persona que recibe una cantidad de dinero como préstamo con el compromiso de devolverlo al término de un plazo previamente fijado, en la misma especie más sus intereses (CARAMPOMA CESAR 1991).

- **Riesgo**

Posibilidad que el rendimiento efectivo obtenido de una inversión financiera sea menor que el rendimiento esperado. Desde el punto de vista más entendible el riesgo es simplemente un mal resultado. También es la probabilidad que ocurra algún evento desfavorable (Vladimiro R. Cairo, 1998).

- **Mora**

Retraso en el cumplimiento de una obligación de cualquier naturaleza. En Mi Banco se considera crédito en mora desde el primer día de retraso después de haber vencido su cuota.

- **Garantía**

Seguridad que se ofrece para el cumplimiento de una obligación, ya sea por tercera persona o mediante una cosa. Es todo aquello en cuanto obliga a su cumplimiento. Mediante una garantía, se obliga el cumplimiento de una obligación que puede ser personal o real (VLADIMIR CAYRO 1998).

- **Préstamo**

Uso del dinero ajeno, a cambio del pago de intereses. Entrega de un capital a una persona que sume la obligación de devolverlo a quien se lo presto, junto con los intereses acordados. (VLADIMIR CAYRO 1998).

- **Interés**

Pago por el uso de un dinero. Es el rendimiento de un capital colocado a tiempo y tasa determinado. (VLADIMIR CAYRO 1998).

- **Tasa de interés**

Refleja la variación de un capital, el que se ha convertido en un monto o valor futuro después de un periodo. Las tasas de interés, son sencillamente los términos en que es posible intercambiar dinero hoy, por dinero en el futuro (VLADIMIR CAYRO 1998).

- **Tasa de interés moratoria**

Constituye la indemnización por incumplimiento del deudor en el reembolso del capital y del interés compensatorio en las fechas convenidas. El interés moratorio, se calcula solamente sobre el monto de la deuda correspondiente a la tasa de interés legal. El deudor incurre en mora a partir del día siguiente de la fecha de vencimiento de la cuota, si esta no fuese cancelada (VLADIMIR CAYRO 1998).

- **Ingresos financieros**

Corresponden a los intereses generados por los préstamos otorgados (VLADIMIR CAYRO 1998).

**2.5. Métodos para la operacionalización de los objetivos**

Con la finalidad de lograr los objetivos específicos plasmados y por ende el objetivo general cabe precisar y analizar el comportamiento de la gestión de riesgo crediticio de la cartera de créditos de MI BANCO en el periodo 2011-2012, es menester utilizar el método analítico sintético, así como algunas técnicas e instrumentos que permitirán el recojo de los datos pertinentes para ser sometidos al análisis respectivo, para lo cual se recurrirá a los métodos de análisis económico, a fin de ser descritos e interpretados y arribar a las conclusiones respectivas del presente Informe de Experiencia Profesional.

**Método**

Dada las características del presente Informe de Experiencia Profesional y para seguir un proceso ordenado y establecer lo significativo de los hechos

generales y particulares, con el fin de alcanzar los objetivos del informe se utilizará el método analítico sintético.

Se denomina método analítico sintético, a aquel método que consiste en la desmembración de un todo concreto en sus partes y que trata de describir las causas, la naturaleza de los efectos de un todo descomponiéndolos en sus partes, el fin es conocer con exactitud en todos sus detalles y características, el objeto del presente informe.

### **Técnicas e instrumentos**

Las técnicas e instrumentos utilizados fueron los siguientes:

**Análisis documental:** esta técnica permitió hacer el levantamiento de los reportes de colocaciones, mora vencida y mora más castigo de MI BANCO agencia Juliaca, a fin de determinar el comportamiento de la mora total de la cartera activa, así como la evaluación cualitativa y cuantitativa del crédito.

El análisis de la información obtenida de la institución financiera MI BANCO permite interpretar y sistematizar la situación del riesgo crediticio, y los documentos fuente para ello son:

**Materiales:** en el proceso de recolección de datos se ha utilizado la información documental y estadística con la que cuenta la institución financiera MI BANCO agencia Juliaca, y estas son:

- Memorial anual 2011-2012.
- Manual de procedimientos de créditos y recuperaciones.
- Manual de organización y funciones de MI BANCO.
- Informes de evaluación mensual de la cartera activa.

- Reportes mensuales de colocaciones, recuperaciones y mora respectivamente.

### **Método de análisis de datos**

Para el análisis de los datos se utilizó las diversas técnicas estadísticas y financieras que permitieron obtener los resultados a nivel descriptivo, es así que se usó las siguientes técnicas de análisis:

### **Indicadores de cartera en riesgo:**

$$\text{ICR} = \frac{\text{Cartera morosa > a 30 días}}{\text{Cartera activa}}$$

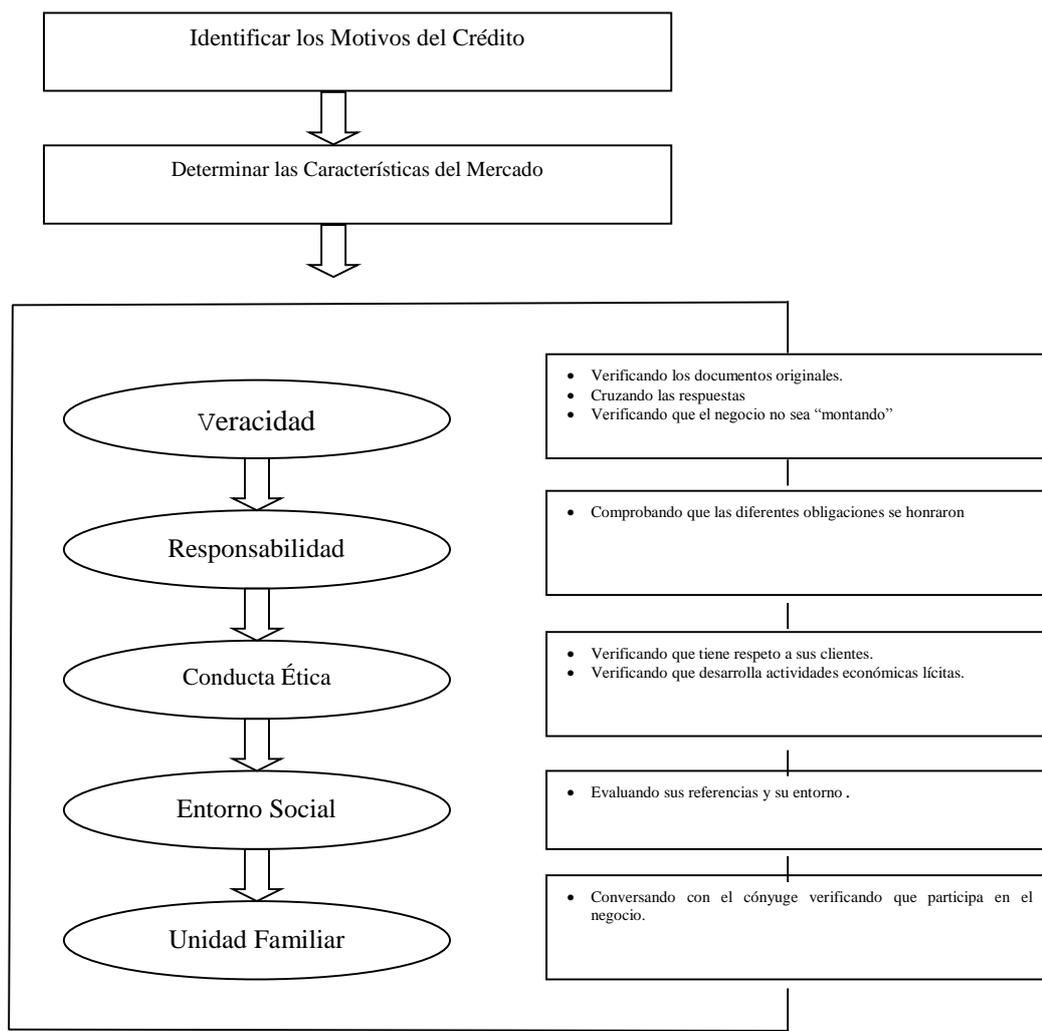
$$\text{ICR} = \frac{\text{Cartera morosa}}{\text{Cartera activa}}$$

De otro lado se utilizó las siguientes fórmulas para el cálculo del índice de morosidad (IMOR), la Tasa de Deserción (TD) y la Tasa de Retención (TR) de clientes:

$$\text{IMOR} = \frac{\text{Cartera vencida}}{\text{Cartera total}}$$

Donde:

IMOR: Índice de morosidad.



**Diagrama N° 6. Proceso de la evaluación cualitativa del crédito**

Fuente : MI BANCO  
 Elaboración : MI BANCO

**Cuadro N° 5. Modelo de balance general**

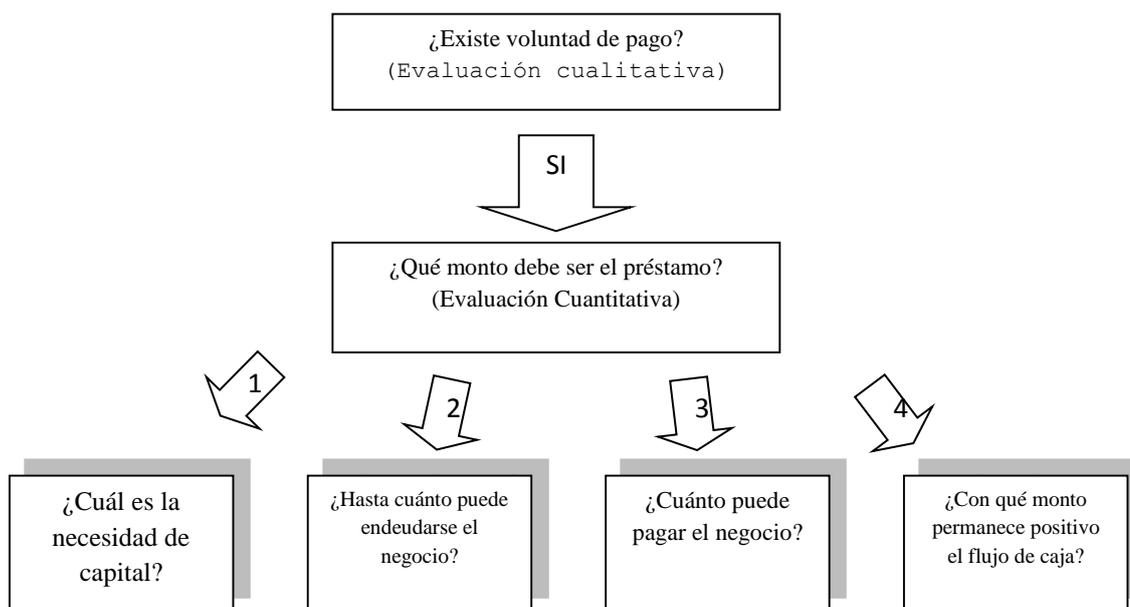
<b>ACTIVOS</b>		<b>PASIVOS</b>	
<b>Activo Corriente</b>		<b>Pasivos a corto plazo</b>	
Caja Bancos	xxxx xx	Cuentas x para proveedores	xxxx xx
Cuentas por Cobrar	xxxx xx	Cuentas x pagar Ins. Finac.	xxxx xx
Invent. Prod. Terminados (a)	xxxx xx	<b>Total Pasivo a Corto Plazo</b>	xxxx xx
Invent. Prod. En proceso (a)	xxxx xx		
Invent. Prod. Prima (a)	xxxx xx	<b>Pasivo Largo Plazo</b>	
<b>Total Activo Corriente</b>	xxxx xx	Cuentas x pagar Ins. Finac.	xxxx xx
<b>Activos Fijos</b>		<b>TOTAL PASIVO</b>	xxxx xx
Edificios (b)	xxxx xx		
		<b>PATRIMONIO</b>	xxxxxxx
Maquinaria y Equipos	xxxx xx		
Herramientas	xxxx xx	Capital Social	xxxx xx
Muebles	xxxx xx		
Otros (vehículos, etc.) (c)	xxxx xx		
<b>Total Activos Fijos</b>	xxxx xx		
		<b>TOTAL PASIVOS PATRIM.</b>	xxxx xx
<b>TOTAL ACTIVOS</b>	xxxx xx		
<b>ACTIVOS DOMÉSTICOS (Cuentas de Orden)</b>		<b>PASIVO Y PATRIMONIO DOMESTICO</b>	
Caja Bancos	xxxx xx	Cuentas x Pagar familiares	xxxx xx
Cuentas por Cobrar	xxxx xx		
Edificios	xxxx xx	Capital Social de la familia	xxxx xx
Artefactos domésticos	xxxx xx		
Muebles(e)	xxxxxx		
Otros (vehículos, etc. (e)	xxxx xx		
<b>Total Activos domésticos</b>	xxxxxxx	<b>Total Pasivos y Patrimonio Domest.</b>	xxxx xx

Fuente : MI BANCO  
Elaboración : MI BANCO

**Cuadro N° 6. Modelo de estado de ganancias y pérdidas**

<b>Ingresos</b>	
Ingresos <i>por</i> ventas del negocio	XXXX XX
Otros ingresos del negocio	XXXX XX
Otros ingresos de lo familia (a)	XXXX XX
<b>Total Ingresos Menos:</b>	<b>XXXX XX</b>
<b>Menos: Costos Variables</b>	
Materia Prima, insumas o Costo de la mercadería. {b)	XXXX XX
Mano de Obra Variable	
<b>Utilidad Bruta (margen de contribución)</b>	<b>XXXX XX</b>
<b>Menos: Costos Fijos</b>	
Sueldos y salarios fijos (c)	XXXX XX
Alquileres	XXXX XX
Luz, agua, teléfono	XXXX XX
Transporte, combustible, etc.	XXXX XX
<b>Utilidad Antes de Intereses e Impuestos</b>	<b>XXXX XX</b>

Fuente : MI BANCO  
 Elaboración : Propia



**Diagrama N° 7. Criterio para determinar el monto de crédito a aprobar**

Fuente : MI BANCO  
 Elaboración : Propia

## **2.6. Análisis y resultados del informe de experiencia profesional**

### **2.6.1. Análisis de la evaluación de crédito para determinar las condiciones de préstamo en MI BANCO – agencia Juliaca**

#### **A. Análisis del proceso de evaluación de crédito en MI BANCO – agencia Juliaca**

##### **- Características del mercado local, regional y nacional en el que se desarrolla MI BANCO – agencia Juliaca**

Dentro los factores del mercado se pueden considerar el entorno económico del país, las políticas arancelarias, la devaluación, la inflación. La evaluación de estos factores está basado en analizar en que medida estos factores pueden afectar la generación de recursos por parte del cliente; sin embargo por la complejidad para tomar conocimiento su medición no debe ser considerado como una responsabilidad exclusiva del evaluador, sino debe ser considerado por un área especializada o por toda la organización financiera en su conjunto.

El esfuerzo del evaluador es estar concentrado en medir la vulnerabilidad que muestra la microempresa a los elementos exógenos, la forma como está enfrentando las nuevas condiciones económicas. Las estrategias que está aplicando para enfrentar la competencia intra regional y para mantener sus clientes, deberá medir cual es el nivel de conocimientos que tiene el empresario sobre el nicho de mercado que está atendiendo y comparar si la calidad de los productos, los precios de venta son los adecuados.

La afluencia de público es uno de los aspectos que el evaluador (analista, comité de crédito) deberá tomar en cuenta considerando la ubicación del establecimiento. La ubicación es un aspecto importante de considerar, sin embargo se debe tener cuidado con las conclusiones, por ejemplo una "buena" ubicación en una zona de gran afluencia de compradores podría indicar erróneamente que el éxito futuro del negocio está asegurado, sin embargo se debe examinar otros aspectos como las ventajas competitivas que ofrece a sus clientes como son: el orden, la limpieza del local, la forma de atender a los compradores, la generación y presencia de clientes leales, las políticas de ventas, la oferta variada de productos, el tipo de descuentos, los servicios adicionales etc. Por otro lado si el negocio se encuentra ubicado en una zona de poca afluencia de público, será necesario indagar sobre el número de clientes principales y permanentes, los canales de comercialización así como sus estrategias de promoción que utiliza para hacer llegar sus productos a sus clientes, los cuales son elementos importantes que deben ser identificados por el evaluador para aumentar la confianza en el éxito del negocio y reducir el riesgo del crédito.

Alternativamente si se tiene la oportunidad de identificar malestar en los clientes del negocio, reclamos, devoluciones de mercadería, indiferencia o desconocimiento del mercado o la falta de aplicación de políticas adecuadas de comercialización

por parte del microempresario, se debe estar alerta porque la estabilidad futura del negocio es riesgosa y consecuentemente también de la operación crediticia, por lo cual será recomendable reducir el monto el o eventualmente rechazar la solicitud de crédito.

#### - **Motivos de la solicitud de crédito en MI BANCO**

Los motivos que inducen a un microempresario a solicitar un crédito a MI BANCO son variados, algunos motivos suelen contener una dosis elevada de riesgos y en cambio otros contienen una dosis moderada o adecuada de riesgo. El evaluador de crédito debe identificar las causas reales de la solicitud del crédito y determinar si estas son muy riesgosas o no.

Dentro de las causas que pueden ser riesgosos para la devolución de crédito se puede mencionar:

- Necesidades de iniciar, continuar o terminar la ampliación de una vivienda.
- Necesidad de invertir en otro negocio cuya experiencia es mínima.
- Necesidad de cancelar deudas familiares.
- Necesidades de inversiones familiares como adquisición de electrodomésticos.
- Necesidad de financiar eventos familiares, como matrimonios, cumpleaños, bautizos, fiestas patronales de los pueblos etc.

- Necesidad de iniciar un negocio nuevo
- Necesidad de invertir en actividades especulativas donde el repago dependa del resultado de la especulación.
- En mi condición de, analista de crédito debo alertar, cuando no le es posible obtener toda la información que solicita al cliente, ya que esta actitud puede ocultar alguno de los siguientes tipos de préstamos que son indeseables por ser muy riesgosos.
- Préstamos a negocios que presentan deficiencias de capital de trabajo el cual ha sido originado por pérdidas operativas.
- Préstamos sin la información suficiente que permita medir la capacidad de pago de la microempresa.
- Préstamos a clientes cuya honradez e integridad son dudosos ya que ¡a experiencia con otras entidades financieras o proveedores no ha sido satisfactoria.
- Préstamos a clientes que no presentan las garantías exigidas o adecuadas a las políticas de la entidad microfinanciera.
- Existen otros motivos para solicitar un crédito que pueden ser considerados como "buenos porque reducen el nivel de riesgo de la operación y suelen dar confianza en el éxito de la inversión, dentro de los cuales se puede mencionar.
- Falta de capital de trabajo para atender la creciente demanda de sus productos.
- Mejores oportunidades comerciales, ya que puede aprovechar las economías de escala por la adquisición de una mayor cantidad de mercadería o materia prima.

- Reemplazar a otras fuentes financieras que presentan altos costos financieros o de transacción; Siempre y cuando en estas entidades no se encuentre en situación de morosidad.
- Necesidad de reemplazar los créditos de agiotistas.
- Necesidad de reemplazar equipos y/o maquinaria obsoleta, que le ocasionan altos costos operativos y una pequeña productividad.
- Necesidad de sustituir servicios caros y/o de mala calidad de terceros.
- Necesidad de ampliar la capacidad instalada para satisfacer la creciente demanda.
- Necesidad de abrir nuevos puntos de venta para atender a sus clientes y desalentar a la competencia.
- Necesidad de diversificar la producción o las ventas para satisfacer y ampliar el mercado

- **Criterios de evaluación de crédito utilizadas en MI BANCO**

- **Enfoque de la evaluación de créditos en microfinanzas**

El producto de microcrédito está muy ligado a encontrar maneras de tomar decisiones crediticias y, gestionar los riesgos de prestar a clientes que no tienen registro de sus ingresos ni garantías reales con que respaldarse.

Esto implica que el acceso al crédito responderá a una metodología idónea y diferenciada por tipo de clientes, previamente revisado, y que identifique riesgos asociados al perfil del cliente, a la actividad que realiza y a su nivel de endeudamiento.

#### - **Criterios para la evaluación de créditos**

El proceso de identificación de riesgos está relacionado con la naturaleza de MI BANCO en su calidad de empresa bancaria que tiene como premisa reducir la brecha de la asimetría de la información de MI BANCO con relación al tipo de clientes que tiene y con ello, reducir la selección adversa.

En consecuencia, teniendo en cuenta que la microempresa está ligada intrínsecamente a la informalidad, a la débil gestión empresarial y/o información contable por falta de registros y documentación sustentatoria de compras y ventas, en el proceso de evaluación de créditos se han determinado actividades que minimizan estos riesgos, con el objetivo de atender a clientes con esas características. Estas son:

#### **Actividades relacionadas con la tecnología crediticia (riesgo individual y diversificable)**

- Análisis del entorno familiar del cliente

- Análisis de la voluntad de pago y capacidad de pago, con un análisis "in situ".
- Análisis de la Gestión empresarial.
- Plan de inversión del crédito.
- Riesgos inherentes a la actividad (estacionalidad, niveles de informalidad).
- El seguimiento oportuno de la cartera en mora.

**Actividades relacionadas con el riesgo sistémico (competencia)**

- Deterioro de la relación con el cliente.
- Monitoreo del sobreendeudamiento.
- Comportamiento del entorno geográfico o sectorial.
- Comportamiento del mercado y su vinculación con variaciones en el tipo de cambio que generen exposición riesgo cambiario y crediticio
- Relación del Riesgo de Crédito y Riesgo Operativo

**Es una relación estrechamente vinculada al microcrédito, a través de:**

- Registro de clientes (se requiere conocer posición actual en el sistema financiero).
- Registro de información cuantitativa del cliente (en la medida que en los clientes no necesariamente cuentan con registros de información comercial, financiera o económica).
- Valorización de garantías reales.

- Prevención del Fraude de Crédito (en el proceso de otorgamiento y en el de recuperación).

- **Seguridad de la información.**

En consecuencia, donde la metodología de evaluación está diseñada para recopilar información que apoye la decisión de aprobar un crédito reduciendo el riesgo crediticio-operativo, sin poner en riesgo la posición competitiva de la empresa en relación con el mercado de Microfinanzas, ni la propuesta de valor de la empresa. En ese sentido, el marco de la evaluación de un crédito tendrá en cuenta:

- Facilidad de acceso al crédito (simplicidad).
- Procedimientos sencillos en el servicio de crédito (rapidez).
- El relacionamiento con el cliente y el conocimiento de éste en el proceso de evaluación (tratamiento de tasas de interés diferenciadas por comportamiento de pago, flexibilidad por menor riesgo, etc.).
- La evaluación que se realice a las personas naturales y jurídicas, independientes o dependientes, no sólo está en función a la necesidad de financiamiento del corto plazo, sino que debe considerarse la perspectiva de todas las necesidades del cliente en el presente y en el futuro.

### - Metodología de evaluación de créditos

La metodología de evaluación crediticia considera el siguiente proceso para todos los tipos de crédito que otorgamos:

#### **Análisis del riesgo de sobreendeudamiento**

- Este proceso se emplea antes de procesar cualquier solicitud de crédito. Se sustenta en la identificación de la información crediticia de los intervinientes en la operación de un crédito (titular, cónyuge, garante), en el Reporte Consolidado de Deudores (RCD). Se hace uso de central de riesgos interna, con la finalidad de mitigar el riesgo crediticio desde el proceso de registro de la solicitud del cliente.
  
- Base negativa de Clientes de MI BANCO, que mantiene información actualizada de antecedentes de riesgo que no son reportados por centrales de riesgo, como: base de clientes obtenidos de la Cámara de Comercio, centrales de riesgos locales, etc., registro de todos los préstamos rechazados en MI BANCO y, registro de personas naturales y jurídicas a las cuales se les haya identificado como posibles clientes de alto riesgo para MI BANCO (intentos de estafa, suplantación de identidad, etc.).

- La fragmentación del mercado de Microfinanzas en el Perú, y particularmente en Juliaca, tiene en su haber mercados maduros de alta competencia y mercados de competencia limitada, determina el nivel de riesgo por endeudamiento, lo que ha implicado determinar la siguiente política respecto al número máximo de acreedores de un cliente.
  
- Dos acreedores en el sistema financiero. De esta manera MI BANCO será el tercer acreedor. Se establecerán excepciones según experiencia exitosa del deudor y su evaluación respectiva, de acuerdo a los niveles de aprobación que corresponda. El nivel de autonomía para las excepciones no incluye a los analistas de crédito y se aplica tanto a clientes nuevos como a recurrentes; sin embargo, no aplica para las oficinas con medidas restrictivas por garantías reales no constituidas.
  
- Un acreedor en el sistema financiero, en zonas en los que los síntomas del alto nivel de competencia (múltiples ofertantes, disputa de clientes, disputa de analistas, etc.), impliquen un posible impacto en los niveles adecuados de endeudamiento.

### **Análisis de la voluntad y capacidad de pago**

Todos los tipos de crédito, incluirán dos tipos de evaluación, las que serán tomadas en cuenta para la aprobación del crédito: la evaluación cualitativa y la evaluación cuantitativa.

### **Evaluación cualitativa**

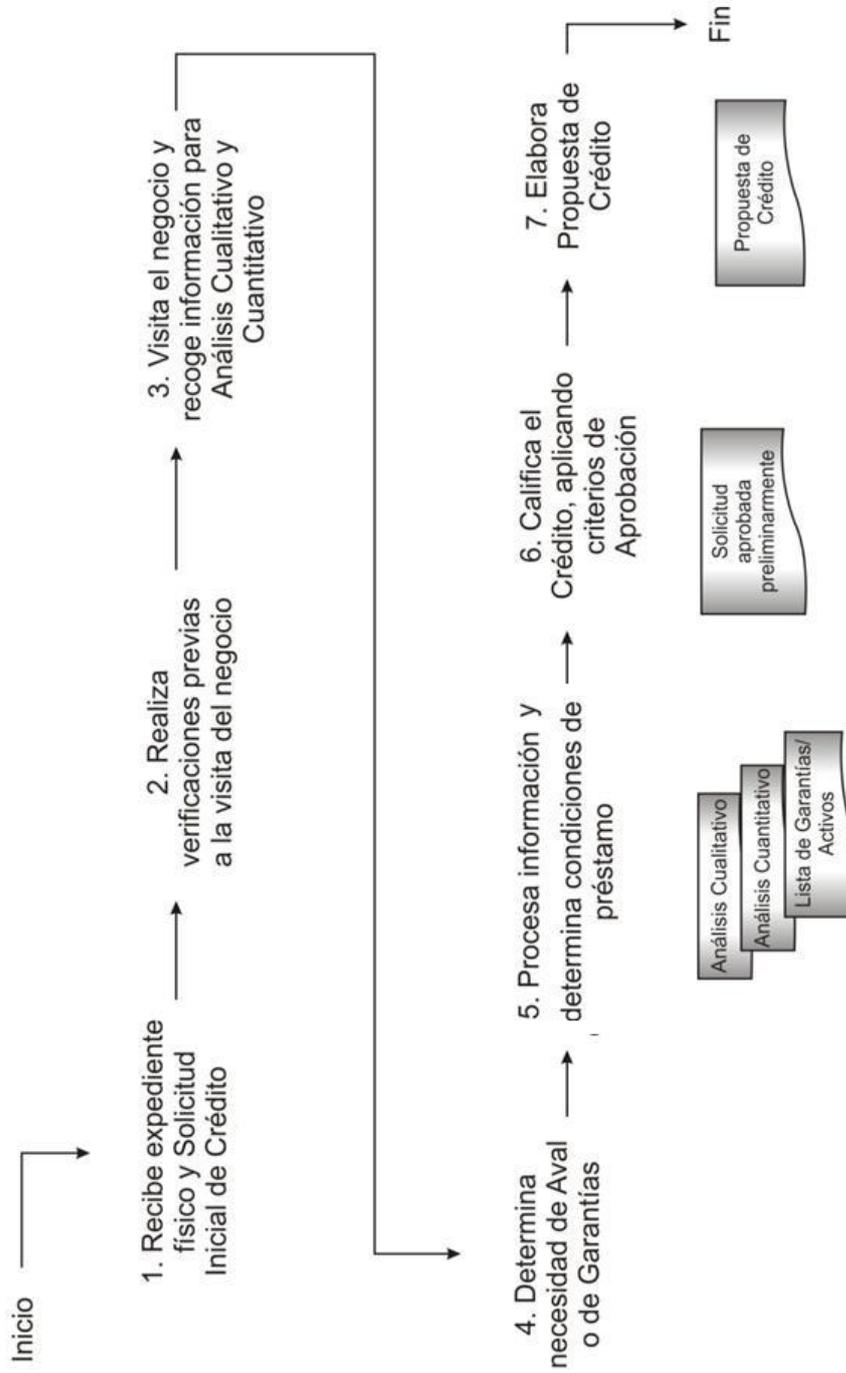
Orientada a complementar la voluntad de pago identificada en el análisis previo del riesgo por endeudamiento.

El levantamiento de la información es determinante como primer filtro de riesgo crediticio y operativo, pues se recopilara información verbal y escrita necesaria para la evaluación cuantitativa (elaboración del balance general, estado de ganancia y pérdidas y del flujo de caja).

En este proceso el cruce de información es muy importante, pues debe comprobarse la veracidad de los datos recogidos (el analista de créditos obra como verificador y fedatario) para minimizar el riesgo crediticio de endeudamiento (de! sistema financiero o sistema informal de créditos), de liquidez, de cobertura de la deuda e información que permita determinar el nivel de gestión de! negocio y el perfil de riesgo del cliente.

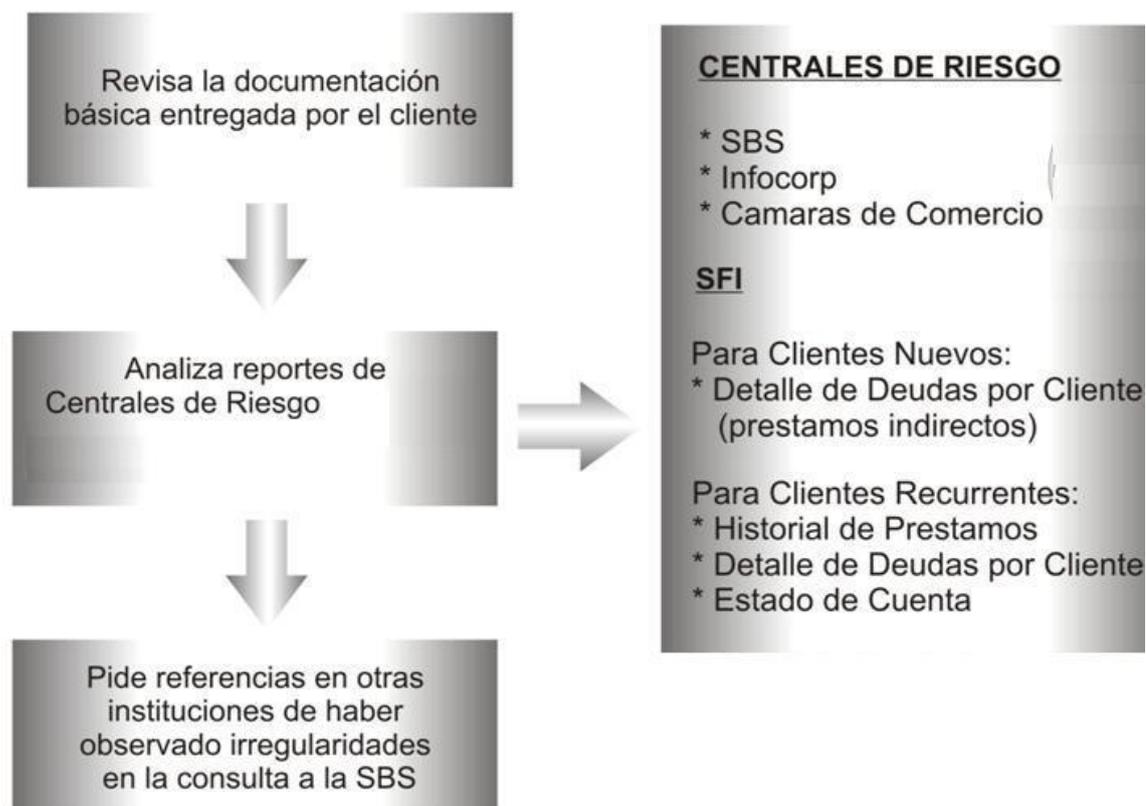
### **Evaluación cuantitativa**

Es la que permite determinar la capacidad de pago del solicitante. Se concentra en la elaboración de estados financieros e información financiera complementaria que permita decidir sobre la razonabilidad de la inversión del cliente a través del crédito solicitado. Los detalles sobre los criterios de evaluación para los diferentes tipos de créditos, se encuentran en la metodología de evaluación, que es complementaria al presente Manual.



**Diagrama N° 8. Proceso de evaluación de crédito MyPE en MI BANCO**

Fuente : MI BANCO  
 Elaboración : Propi



**Diagrama N° 9. Verificaciones previas en la visita al negocio**

Fuente : MI BANCO

Elaboración : Propia

**- Objetivos de la visita al negocio**

- Conocer el entorno del solicitante y del negocio.
- Recopilación veraz de la información.
- Identificar el nivel de riesgo crediticio y las posibles vinculaciones
- Procesamiento de la información en la evaluación crediticia.



**Diagrama N° 10. Propuesta de evaluación de crédito, MyPE en MI BANCO**

Fuente : MI BANCO  
Elaboración : Propia

## Primera propuesta de crédito – MyPE (caso real)

### 1. Datos del cliente

<b>Nombre</b>	: Muller Tito Yeny Maribel	<b>Sector</b>	: Comercio
<b>Monto solicitado</b>	: 90,000 nuevos soles	<b>Actividad</b>	: Venta de juguetes
<b>Monto propuesto</b>	: 90,000 nuevos soles	<b>Destino</b>	: Capital de trabajo
<b>Plazo</b>	: 12 meses		
<b>TEA</b>	: 18%		

### 2. Evaluación cualitativa

#### A. Sobre el negocio y experiencia crediticia

La cliente se dedica a la venta de juguetes desde hace aproximadamente 4 años, la compra de su mercadería lo realiza en las ciudades de Lima y Tacna para luego comercializarlos en el mercado San José donde tiene un local estratégicamente ubicado, cuenta con clientes fidelizados, por la variedad y calidad de productos que expende, en cuanto a su experiencia crediticia cuenta con más de 4 años en el manejo de créditos, actualmente tiene deudas en el Banco Continental, en la Caja Cusco y una Línea de crédito no utilizada en Scotiabank, tiene calificación 100% normal en el sistema.

#### B. Sobre el entorno familiar

Actualmente la cliente vive en la casa de su madre, la cual está ubicada en el Jr las Peras N° 524 Urb La Kantuta de la ciudad de Juliaca, la cliente es madre soltera y en la actualidad tiene un hijo de 3 años de edad, el cual aún no está en el jardín

### 3. Evaluación/análisis financiero/ratios

Los ingresos que ascienden a la suma de S/. 100,000 NS se han obtenido de acuerdo a la información obtenida del cliente y al cruce de la información pertinente, el cual de acuerdo a los resultados obtenidos la cliente cuenta con capacidad de pago para endeudarse, en cuanto a los ratio financieros podemos observar que el ratio de **liquidez > 1** por lo que el cliente cuenta con 2.78 ns por cada sol deuda a corto plazo para hacer frente a sus obligaciones financieras, **cuota total/excedente total** nos indica que el 77% de su excedente está comprometido con el pago de su cuota, rentabilidad de ventas > TEM lo cual demuestra que las utilidades obtenidas cubren los gastos financieros, quedando incluso un excedente el cual podría ser reinvertido en el negocio, el nivel de endeudamiento < 1 lo cual nos indica que el 95% de su patrimonio está financiado por terceros.

### 4. Garantías del crédito

Cliente cuenta con aval la cual es su madre quien deja en garantía simple la copia fotostática de su testimonio inmueble ubicado en el Jr las Peras N° 524 casa de material noble de 2 pisos con un área total de 250m<sup>2</sup> cuyo valor aproximado de mercado es de \$ 90,000 el cual se encuentra en la Urb La Kantuta de la ciudad de Juliaca.

### 5. Conclusiones

De acuerdo a la evaluación realizada se propone otorgar al cliente el monto de S/. 90,000 a un plazo de 12 meses con una TEA del 18% teniendo en cuenta que el cliente es recurrente, pues ya maneja con nuestra entidad dos créditos anteriores por montos de S/. 50,000 y 75,000 con un buen record de pagos, el destino del préstamo es para realizar la compra de carros a batería, scuters, triciclos y bicicletas para niños, etc. teniendo en cuenta que se acerca la campaña navideña y el cliente desea estoquearse y tener variedad para poder afrontar la campaña navideña, el riesgo de la competencia se minimiza debido a la experiencia con la que cuenta la cliente en este rubro, pues cuenta con una cartera de clientes fidelizados no solo de Juliaca, sino también de otros distritos del departamento lo cual también constituye una fortaleza.

## Segunda propuesta de crédito – MyPE (caso real)

### 1. Datos del cliente

**Nombre** : Quispe de Quispe Melecia    **Sector** : Servicios  
**Monto solicitado** : 54,000 nuevos soles    **Actividad**: Alquiler de Maquinaria  
**Monto propuesto**: 54,000 nuevos soles    **Destino** : Capital de Trabajo  
**Plazo** : 36 meses  
**TEA** : 22%

### 2. Evolución cualitativa

#### **A. Sobre el negocio y experiencia crediticia**

La cliente se dedica a brindar el servicio de alquiler de maquinaria pesada, específicamente cargador frontal en las diferentes cooperativas formales de Ananea, teniendo también contactos con los diferentes municipios de la zona norte del departamento con los cuales trabaja cuando las horas de trabajo disminuyen en la temporada baja, se dedica a esta actividad hace ya más de 8 años, en cuanto a su experiencia crediticia cuenta con una experiencia comprobada de más de 6 años en el manejo de créditos, actualmente tiene deudas con el Scotiabank y el Banco Financiero, tiene calificación 100% normal en el sistema.

#### **B. Sobre el entorno familiar**

La cliente es casada, actualmente tiene 3 hijos, los cuales son independientes pues cada uno ya cuenta con familia, vive en su casa la cual esta ubicada en el Jr Puno N° 444 Urb Los Geranios de la ciudad de Juliaca.

### 3. Evaluación/análisis financiero/ratios

Los ingresos que ascienden a la suma de S/.57,460 NS, los cuales se han obtenido de acuerdo a la información obtenida del cliente y de los partes diarios, donde figuran las horas trabajadas por día, el cual de acuerdo a los resultados obtenidos la cliente cuenta con capacidad de pago para endeudarse, en cuanto a los ratio financieros podemos observar que el ratio de **liquidez < 1** el cual es debido a la naturaleza de la actividad evaluada el cual es servicios, por lo que no cuenta con inventarios considerables lo cual no es determinante en el giro evaluado, **cuota total/excedente total** nos indica que el 66% de su excedente está comprometido con el pago de su cuota, rentabilidad de ventas > TEM lo cual demuestra que las utilidades obtenidas cubren los gastos financieros, quedando incluso un excedente el cual podría ser reinvertido en el negocio, el nivel de endeudamiento < 1 lo cual nos indica que el 81% de su patrimonio está financiado por terceros.

### 4. Garantías del crédito

Cliente cuenta con casa propia la cual está hipotecada a favor de nuestra institución, sin embargo se adjunta al expediente la copia fotostática de su testimonio, inmueble ubicado en el Jr las Puno N° 444 casa de material noble de 4 pisos con un área total de 150m<sup>2</sup>cuyo valor aproximado de mercado es de \$ 200,000 el cual se encuentra ubicado estratégicamente en una zona céntrica además de ser una zona comercial de la ciudad de Juliaca.

### 5. Conclusiones

De acuerdo a la evaluación realizada se propone otorgar al cliente el monto de S/. 54,000 el producto es una línea de crédito a cuota fija cuyo pago mensual es fijado en S/2,185 con una TEA del 22% teniendo en cuenta que cliente es recurrente, pues ya maneja con nuestra entidad varios créditos anteriores por montos de S/. 60,000 y 75,000 con un buen record de pagos, el destino del préstamo es para realizar la compra de llantas para su máquina, cada una de las cuales esta valorizada en \$3,500 lo cual requiere cambiar con urgencia para continuar trabajando de manera permanente, la competencia se minimiza debido a la experiencia con la que cuenta la cliente y el conocimiento de la zona así como los contactos que tiene, lo cual le permite tener trabajo asegurado durante el año, lo cual también constituye una fortaleza.

## **B. Análisis de la evaluación cualitativa de crédito en MI BANCO – agencia Juliaca**

Es el proceso más importante del proceso de evaluación del riesgo crediticio, lo cual es corroborado por la experiencia de los analistas de crédito de MI BANCO, ya que estos evalúan y otorgan créditos a la pequeña y micro empresas y en todo este proceso de consideran los aspectos cualitativos “carácter” o “voluntad de pago”, como elementos principales para la aceptación o rechazo de una operación de crédito.

### **- La entrevista al cliente como parte de la evaluación de crédito.**

El conocimiento de los aspectos cualitativos generalmente se logra con una entrevista a los clientes que debe tener un orden y características pre establecidas, por la experiencia, criterios del analista de crédito, la entrevista incluye un conjunto de preguntas en el que muchas de ellas parecen intrascendentes, pero en el fondo tiene una encadenamiento lógicos, a veces las respuestas son obvias pero se deben realizar para observar la reacción del cliente. Mientras más preguntas mejor, muchas de ellas pueden ser repetitivas expresadas a diferentes integrantes del negocios.

En esta etapa es importante la utilización de todos los sentidos para percibir intuitivamente aspectos subjetivos que pueden ser manifestaciones de riesgo,

muchas veces durante la evaluación se encuentra mucha coherencia en las respuestas, pero algo dice en el interior que no se otorgue el crédito cuando esto ocurre es importante prestar atención a este aviso y tomarse más tiempo para estar seguro de la decisión que se tome.

Al realizar la igualación de aspectos cualitativos se deben dejar de lado las emociones y paradigmas personales para no influir en la decisión final, se debe tratar de mantener la objetividad, ya que de ella dependerá la validez del trabajo realizado. Es importante que el evaluador se impregne de una saludable dosis de escepticismo ya que muchas veces el empresario da sus respuestas con un elevado contenido de optimismo y a veces con una intención premeditada de engaño. El analista de crédito no se debe olvidar que las relaciones de amistad, familiaridad, o atracción personal que se desarrolla con el cliente suele ser el mayor enemigo al momento de evaluar y elaborar la propuesta de crédito.

Finalmente, el éxito de esta etapa de evaluación cualitativa se sabrá cuando las respuestas a las siguientes preguntas son satisfactorias: ¿Cuáles son los motivos verdaderos de la solicitud de crédito? ¿Para que desea el crédito?, ¿Cuál es la solvencia moral del

microempresario?, ¿Tiene suficiente capacidad de gestión en caso que las cosas no salgan bien? ¿En qué va a utilizar el crédito?, ¿Qué tan amplio y seguro es el mercado de productos? ¿Cuál es la situación familiar? La respuesta a este conjunto de preguntas ayudara a tomar la decisión de otorgar el crédito o no.

- **Solvencia moral**

Este es uno de los factores más importantes en la *decisión de* otorgar un *crédito*, la integridad personal, la honorabilidad, la buena reputación tanto en el medio comercial como en su vida privada, son la mejor garantía que puede presentar el cliente microempresario para iniciar una transacción crediticia. La evaluación de la solvencia moral del cliente se basa en la experiencia del evaluador y su conocimiento del sector.

La evaluación de una operación crediticia para una microempresa generalmente se inicia con la verificación de los aspectos morales, por lo que es recomendable que antes de realizar la entrevista en el negocio del cliente el evaluador haya revisado las centrales de riesgo tanto de la Superintendencia de Banca y Seguros u otras que se encuentran disponibles en el mercado, si el cliente tiene antecedentes crediticios negativos deberá interrogarse sobre los

motivos de esta, el evaluador deberá estar atento a las respuestas sintiéndose confiado cuando son coherentes y precisas, en todo caso si las respuestas no son contundentes será preferible rechazar la solicitud de crédito por el alto componente de riesgo que acarrea este tipo de clientes.

También son muy importantes otras referencias como de los proveedores de mercadería e insumos, también las que puedan brindar los clientes, vecinos y otros comerciantes son muy importantes en la toma de decisiones, por lo tanto el evaluador de créditos no deberá presentar una operación antes de haber realizado estas indagaciones, en el caso que exista referencias negativas confirmadas es recomendable dar por terminado el proceso y rechazar la solicitud.

Entre los factores que determinan la calidad moral del empresario se puede mencionar la veracidad, la conducta ética, la honradez, el entorno social y la relación familiar

#### **a. Veracidad**

Las evidencias para medir el nivel de veracidad, se pueden encontrar comprobando que las copias de los documentos presentados sean idénticas o los originales y obviamente que estos existan, los documentos no deben

presentar borriones ni enmendaduras que reflejen la intención de engañar al evaluador. La falta de presentación de documentos originales, facturas de compras puede ser el primer elemento de alerta para descubrir intentos de engaño.

Otra forma de verificar la veracidad es cruzar información y verificar las respuestas en diferentes momentos de la evaluación, por ejemplo, los clientes con el deseo de impresionar al evaluador e influir en su decisión de aprobar o incrementar el monto de crédito suelen "inflar" considerablemente el volumen de sus ingresos, las cuales no pueden ser demostradas por la presencia de inventarios ni por los volúmenes de compras o cualquier otro indicio que verifique su afirmación. También se puede realizar las mismas preguntas a otras personas del negocio, por ejemplo al cónyuge y/o los trabajadores, el evaluador quedará satisfecho cuando encuentre coherencias lógicas entre las respuestas.

El evaluador deberá acudir a su experiencia para identificar intentos de mostrar un negocio "montado" expresamente para la evaluación, en estos casos de engaño, el supuesto cliente suele cometer errores, entre los más frecuentes se puede mencionar a la incapacidad de mostrar la materia prima y todos los insumos requeridos para la producción, o no poder mostrar los

productos en proceso y/o productos terminados. Otro error cometido en el montaje de negocios se encuentra en la disposición de las máquinas eléctricas las cuales no son colocadas cerca de las fuentes de corriente eléctrica, o el tipo de corriente requerida por el equipo es diferente a la disponible en el inmueble. Otros indicios de alerta, puede ser el tipo de respuestas evasivas o imprecisas que reflejaría un desconocimiento del negocio.

**b. Responsabilidad.**

La experiencia, muestra que los empresarios más exitosos muestran elevados niveles de responsabilidad, por lo tanto es justificado el esfuerzo para medir este factor ya que permite reducir el riesgo de la operación, puede observarse en el cumplimiento de sus obligaciones, para esto se puede verificar los comprobantes de los diversos pagos que realiza, ya sea por el concepto de teléfono, luz, agua, colegio de los hijos, facturas de proveedores, impuestos, obligaciones con otras instituciones financieras, etc. es recomendable que el cliente muestre puntualidad en todos estos pagos.

Si en el transcurso de la evaluación se detecta por ejemplo que los hijos en edad escolar no van al colegio o se ven forzados a faltar a sus clases, puede reflejar un bajo grado de responsabilidad con los dependientes, ya

que la educación de los hijos es uno de los valores más importantes de nuestra sociedad. Por lo general los clientes que no tienen inculcado este valor en sus acciones cotidianas pone en alto riesgo la operación crediticia.

### **c. Conducta ética**

El microempresario para ser sujeto de crédito debe mostrar dignidad y respeto a los demás. Tras las actitudes que atentan contra la ética se ocultan acciones ilegales, pleitos, engaños, enriquecimientos ilícitos, que por sí solos ponen en alto riesgo la recuperación del crédito; no solamente por la poca capacidad moral que presenta, sino también por el riesgo adicional que presentan ya que se encuentran expuestos permanentemente a denuncias y son obligados a pagar multas, "coimas" y/o a cerrar su local, consecuentemente de ocurrir estos percances se verán imposibilitados de generar ingresos que les permitan honrar sus compromisos.

Generalmente las conductas anti éticas se reflejan en el trato que tienen los empresarios con sus clientes, por lo que el evaluador debe estar atento a estas relaciones, por ejemplo si observa que el prestatario engaña a sus clientes, es probable que también engañe al evaluador y a la institución. Es recomendable descartar las solicitudes

de este tipo de empresarios. Por ejemplo se recomienda rechazar la solicitud de:

- Un panadero que no tiene higiene en su local, encontrándose basura, moscas, cucarachas y hasta ratas en su establecimiento.
- Un fabricante de perfumes que utiliza elementos químicos de procedencia y efectos desconocidos o dañinos para la salud.
- Un fabricante de perfumes y/o artículos de belleza elaborados con sustancias nocivos.
- Un restaurante que no guarda los mínimos principios de higiene.
- Un fabricante de colchones que los rellena de basura.
- Un vendedor de abarrotes que adultera la balanza.
- Un comerciante de productos ingresados al país vía contrabando.
- Un comerciante de productos robados,
- Un comerciante "pirata" que utiliza otras marcas de "prestigio" en su producción.
- Un fabricante de caramelos elaborados con sustancias químicas dañinas para la salud.
- Un vendedor de alimentos, ropa o artículos provenientes de donaciones destinados a programas de ayuda.

Otro elemento relacionado con la ética y el respeto a los demás, es el ofrecimiento de dádivas, regalos o "coimas" realizados con la finalidad de influir en la decisión del crédito. Todo evaluador que se respete debe considerar este hecho como un elemento de descalificación inmediato y automático de la solicitud.

#### **d. Entorno social**

Aunque este factor por si solo no es determinante para aceptar o rechazar una solicitud de crédito, es bueno tenerlo en consideración por que asociado con otros elementos cualitativos puede incrementar el riesgo de la operación; por ejemplo amigos de clientes morosos pueden ser influenciados para atrasarlo en sus pagos. Si el cliente vive en un barrio con valores éticos mínimos se debe desconfiar del cliente y los habitantes de ese barrio. Por el contrario amigos de clientes cumplidos reducen el riesgo de la operación.

#### **e. Unidad familiar**

Cuando la armonía de una sociedad conyugal se quiebra, existe muchas probabilidades que influya directamente en la gestión y resultados del negocio, por lo tanto se afectará el cumplimiento normal de los pagos, en efecto,

cuando se analiza las causas de la morosidad se puede encontrar varios casos de familias inestables, divorcios, infidelidades, etc. Por lo que es recomendable incrementar la prudencia en las solicitudes cuando en el proceso de evaluación se descubre estos casos, para lo cual se debe realizar una visita al hogar del cliente con la finalidad de detectar la estabilidad conyugal.

### **Solvencia gerencial**

Una buena capacidad gerencial es clave para un negocio exitoso, especialmente en microempresas donde el propietario es administrador y empleado, por lo tanto determinar la capacidad gerencial del titular del negocio es importante, una buena capacidad de gestión está relacionada a mejores niveles de productividad, producción y rentabilidad, y por lo tanto mayores niveles de competitividad, consecuentemente la operación crediticia será menos riesgosa.

### **El proceso de evaluación cualitativa a través del componente de solvencia general incluye a:**

#### **a. Orden**

No es casual que los negocios más prósperos, tengan como una de sus características más frecuente el orden, tanto de

sus materiales, insumos, productos en proceso, productos terminados y de los documentos del negocio ya sean facturas, boletas, cuentas por cobrar, ventas al crédito, compras, contratos, recibos, pago de impuestos, etc. Generalmente tras el desorden se ocultan costos que gradualmente reducen la producción, productividad y rentabilidad de la microempresa. El desorden ocasiona que los trabajadores tengan que invertir mayor tiempo en ubicar los objetos buscados, tiempo que lo podrían dedicar en producir más. El desorden generalmente ocasiona cansancio físico de los trabajadores y los propietarios, falta de concentración, mal humor y en general malestar en todos los que participan de la actividad económica, todo lo cual influye para cometer errores que reducen la calidad y los niveles de producción; el desorden también ocasiona falta de control y por lo tanto pérdidas ya sea de insumas, materiales, productos finales, herramientas, etc. Estos hechos influyen negativamente en los niveles de competitividad lo cual la convierte en una microempresa muy vulnerable a los cambios económicos del entorno alentando a la aparición de nuevos competidores en el mercado.

El evaluador de crédito obtiene más confianza de una microempresa que puede mostrar un negocio

ordenado tanto de los activos y los documentos todos debidamente, organizadas y controlados en archivadores.

El evaluador debe estar atento a estas características de orden del negocio y debe contrastarlas con las características del hogar cuando realice la visita a la vivienda del cliente, aquí también se adquiere mayor confianza en la solicitud de crédito cuando se encuentra un hogar limpio y ordenado.

#### **b. Conocimiento del negocio**

Los microempresarios por su dedicación casi exclusiva, en todos los aspectos de su negocio generalmente han acumulado un gran conocimiento de los detalles, tanto de los aspectos de mercado, aspectos administrativos y aspectos productivos, por lo que la medición del nivel de sus conocimientos además de dar a conocer su capacidad gerencial, puede ayudar también a determinar intentos de engaño o una moral deshonestas.

La medición del nivel de conocimiento sobre el negocio, se obtiene durante la recopilación de la información cuantitativa observando las respuestas que da sobre los volúmenes de venta diarios, los precios y/o costos de los productos, el rendimiento de los materiales, los lugares donde se provee de insumos, el proceso de

producción etc. Las respuestas deben ser fluidas y francas, salvo que el cliente muestre signos de timidez.

En pequeños negocios, donde casi la totalidad de actividades son realizadas por el propietario se debe estar alerta cuando se sospecha que existe desconocimiento de detalles del negocio a través de las respuestas evasivas, incongruentes o que el microempresario dependa del conocimiento de terceras personas así estas sean sus familiares, el riesgo está presente ante la posibilidad de presentarse dificultades futuras, estas no podrían ser asumidas por falta de conocimientos, el riesgo también está presente por la posibilidad de estar frente a un negocio montado o de terceras personas. Si a pesar de insistir en las preguntas, la calidad de las respuestas no son confiables es preferible dar por terminada la entrevista y negar la solicitud de crédito.

La experiencia como empresario es otro aspecto muy importante para tomar en cuenta, ya que la operación será menos riesgosa cuanto más experiencia tenga el dueño, puesto que a través de esta ha acumulado sus conocimientos de los ciclos económicos del negocio y hace resaltar su temple empresarial por haber superado problemas en el pasado para lograr el estado actual, se obtiene más confianza cuando la experiencia acumulada es

en el mismo negocio; pero también es aceptable si tiene experiencia exitosa en otro tipo de negocios.

Se tendrá mayor confianza si el microempresario además de mostrar una experiencia mayor de un año puede mostrar conocimientos provenientes de algún tipo de capacitación o estudios especializados.

**c. Ventajas competitivas.**

Existe más seguridad en la operación crediticia cuando se detecta que el microempresario ha desarrollado ventajas sobre sus competidores, estas ventajas se pueden reflejar en una atención esmerada a sus clientes, en una presentación adecuada de su local, con la mercadería presentada en buen estado de conservación, con precios adecuados con lo cual ha desarrollado una clientela estable, la actitud hacia los clientes como no engañarlos con los precios, la calidad, el peso, etc. El evaluador deberá estar atento a la afluencia de clientes y la satisfacción de estos.

**d. Responsabilidad en el cumplimiento de las obligaciones.**

Medir la responsabilidad del microempresario es importante porque de esto depende que el cliente pague

puntualmente sus obligaciones con la institución. Detrás de la impuntualidad se ocultan bajos niveles de programación de actividades, desorden, olvidos, poca organización, bajos niveles de administración y control. La puntualidad en el cumplimiento de obligaciones se puede observar revisando los recibos de luz, agua, teléfono, SUNAT, colegio de los hijos, créditos anteriores, facturas de sus proveedores etc. disminuye el riesgo de una operación cuando el cliente muestra los últimos recibos de sus obligaciones cancelados, en el caso que el cliente no pueda mostrar algunos de los últimos pagos realizados puede ser un indicador de impuntualidad y/o desorden. Para determinar este factor también será importante revisar las centrales de riesgos que se distribuyen en el mercado.

Cuando se detecta una constancia de atrasos en el pago de sus diferentes obligaciones será recomendable rechazar la solicitud de crédito porque existe una alta probabilidad de que el cliente sea un futuro moroso de la institución.

**e. Ahorro y autofinanciamiento**

El ahorro y el autofinanciamiento muestran el esfuerzo y responsabilidad del empresario en capitalizar las utilidades que ha generado la microempresa en el pasado. Estos

aspectos deben ser observados en las mejoras realizadas en los activos fijos. Estas mejoras significan que el empresario está apostando a mejorar sus ingresos por lo tanto invierte permanentemente en su negocio, también debe observarse las mejoras realizadas en los activos domésticos de la familia del empresario, ya que como se mencionó anteriormente las dos economías se encuentran muy relacionadas y muchas veces confundidas en una sola. La hipótesis planteada es que si en el pasado el cliente ha mostrado responsabilidad en darle buen uso a sus utilidades en el futuro continuará con la misma responsabilidad.

Consecuentemente de acuerdo a la experiencia, un crédito a una microempresa se hace menos riesgoso cuando el empresario ha capitalizado las utilidades para mejorar los activos fijos de la microempresa ya que estos le están ayudando a generar mayores niveles de productividad. Alternativamente también es bueno que las utilidades se encuentren invertidas en los bienes domésticos lo cual le origina a él como a su familia una mejor calidad de vida, mayor estabilidad del hogar y menores gastos, todo lo cual repercute favorablemente en el negocio.

### **C. Análisis de evaluación cuantitativa de crédito MI BANCO - agencia Juliaca**

Antes de considerar la evaluación cuantitativa, es importante recalcar las características de los microempresarios que les impide brindar información económica financiera confiable, por lo que no es factible realizar un análisis similar al que se realiza para empresas formales o de mayor tamaño que tienen documentada su información contable; sin embargo es de suma importancia considerar el estudio de la situación económica financiera para fijar el tamaño del préstamo, por lo tanto el esfuerzo será, aproximarse lo más posible a la realidad, tomando en cuenta que la mayoría de la información será verbal.

La responsabilidad del evaluador del crédito, se resume en la decisión del tamaño del crédito, el cual deber ser lo más cercanamente posible a las necesidades del cliente; ya que por lo general: es tan malo prestar mucho dinero a un negocio que no tiene capacidad de pago, como prestar un pequeño monto a un negocio cuya necesidad de recursos es mucho mayor; ya que si se acepta que el crédito contribuye decididamente al crecimiento y desarrollo de un negocio, se estará de acuerdo que es tan malo darle poca comida a un robusto atleta que en forma diaria quema muchas energías como darle mucha comida a un pequeño bebe, pues en ambos casos se les perjudicará seriamente la salud.

Para realizar la evaluación de los aspectos cuantitativos, es necesario tomar en cuenta también, otra de sus características como es el hecho de que los flujos de ingresos y gastos de estas empresas no son claramente diferenciados con los ingresos y gastos de la familia, generosamente existe una sola caja para ambos conceptos.

Considerar solo algunas cuentas como un conjunto indivisible (familia microempresa) y diferenciar las otras como solo de la microempresa.

Esta alternativa exige una mayor atención, especialización y criterio por parte del evaluador del crédito, implica discriminar aquellos recursos exclusivos del negocio, de aquellos recursos que son compartidos con la economía familiar, igualmente considera la identificación de las cuentas o recursos de la economía doméstica que son compartidos con el negocio.

Considerar esta alternativa, implica analizar cada una de las cuentas del negocio identificando la proporción que pertenece al negocio y al hogar; por Ejemplo:

- En la cuenta Caja Bancos, se debe identificar los recursos que serán destinados exclusivamente para los fines del negocio, lo cuales serán separados de aquellos ahorros que serán destinados para fines exclusivamente domésticos.

- En los activos fijos solo se debe considerar aquellos bienes o la proporción de estos que son destinados para realizar la actividad económica; por ejemplo, cuando el inmueble es utilizado para vivienda y para el negocio, entonces en los balances solo se debe considerar la proporción del inmueble que es ocupado por el negocio.
- La cuenta de gastos, debe considerar solo aquellos que son asignables al negocio, desechando aquellos gastos que son cubiertos por recursos de otras fuentes. Por Ejemplo si los ingresos del cónyuge, cuyo origen es diferente al negocio como un sueldo, un alquiler, etc., y estos ingresos son destinados exclusivamente para pagar el colegio de los hijos, entonces este costo no se debe considerar en el flujo del negocio
- Sin embargo todas las cuentas y/o la proporción doméstica, deben ser registrados en cuentas de "orden" ya que se pueden considerar de manera referencial para medir el riesgo de la operación.

En general para seleccionar una de las alternativas se deberá tomar en cuenta algunas variables como por Ejemplo:

El tamaño de la empresa,

La calidad de la información.

El monto de crédito solicitado.

El análisis de los aspectos cuantitativos de la empresa permite decir el monto, los plazos y las condiciones del pago del crédito. En esta etapa de la evaluación del crédito se permite medir la solvencia que presenta el *cliente* como su microempresa para afrontar el pago de su deuda.

Para medir cuantitativamente la situación de la microempresa, tomando en cuenta la ausencia de información será necesario "construir" los estados financieros como el balance general, el estado de ganancias y pérdidas y el flujo de caja sobre la base de información indirecta mayormente verbal.

### **El balance general**

El balance general es el informe contable fundamental para analizar la situación inversión-financiación de cualquier tipo de empresa incluyendo a las microempresas. El proceso conocido como binomio inversión-financiación se puede definir así:

Invertir significa: renunciar a un bien de *disponibilidad inmediata* con *la esperanza de recobrarlo* después de un cierto tiempo incrementado en un valor adicional.

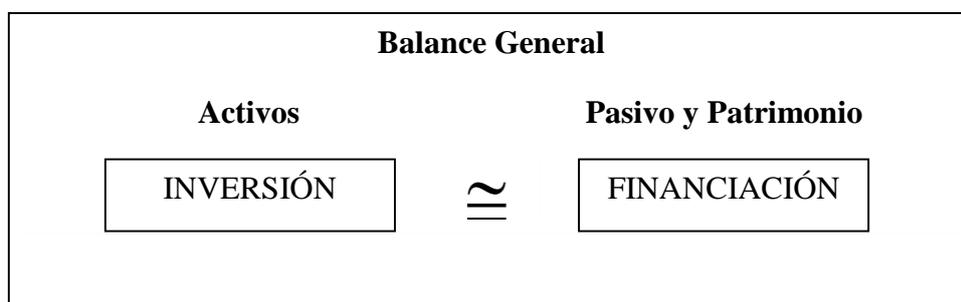
### **Por otro lado:**

Financiar es dotar a la micro empresa de fondos económicos, con el fin de disponer de los recursos necesarios para cubrir todas las necesidades de inversión.

En general la financiación de una microempresa se puede efectuar a través de capital propio o utilidades (reservas) y a través de deudas, En el primer caso la financiación se denomina con recursos propios sin obligaciones frente a terceros, y en el segundo caso se denomina con recursos ajenos o con endeudamiento. Existe una estrecha relación entre la inversión y el financiamiento, ya que la inversión debe producir una rentabilidad suficiente para retribuir el esfuerzo del microempresario que ha aportado sus recursos muchos de ellos conseguidos con mucho trabajo durante su vida y/o a los prestatarios que han concedido la deuda. En el balance aparecen tres grandes componentes: el activo, el pasivo y el patrimonio que reflejan justamente el equilibrio inversión - financiación.

$$\text{Activos} = \text{Pasivos} + \text{Patrimonio}$$

Matemáticamente representa la siguiente ecuación contable.



### Diagrama N° 11 equilibrio entre inversión y financiación

Fuente : MI BANCO  
Elaboración : Propia

En general el balance es el estado financiero más conocido, básicamente se le puede comparar con una fotografía del negocio, vale decir muestra a situación del negocio en un momento determinado. En el lado izquierdo se muestra el activo que representa todas las inversiones que la empresa está realizando las cuales pueden ser bienes y derechos. Por su parte en el lado derecho se muestran los pasivos que representan las fuentes de financiamiento que se están utilizando cuyos beneficiarios son personas o entidades diferentes a los propietarios, también se muestran el patrimonio que representa la financiación realizada por los dueños.

### **Los activos.**

El activo se puede ordenar de la siguiente manera:

El activo corriente o activo circulante, está representado por aquellas inversiones que tienen un ciclo corto y que se repiten con una periodicidad continua, estas inversiones están formadas por los inventarios o existencias, las cuentas por cobrar o clientes realizables y el efectivo disponible en caja o bancos. Por lo general, estas inversiones se han de financiar básicamente con fuentes de recursos a corto plazo, ya que por tener un ciclo repetitivo de corto plazo se recuperan rápidamente.

Los demás activos se denominan fijos. Activo no corriente o activos inmovilizados, se caracterizan fundamentalmente porque tienen una permanencia durante más de un año en la

microempresa, están formados por las herramientas, maquinaria, muebles, inmuebles y otros activos inmateriales. En las microempresas estos activos suelen ser financiados con aporte propio o con las utilidades generadas por el negocio y/o deben ser financiados con fuentes a largo plazo.

### **Los pasivos**

En el pasivo están representados las fuentes de financiación de la microempresa, estas fuentes pueden ser de corto plazo o pasivo corriente, representa las deudas u obligaciones que se vencen en un plazo de hasta 12 meses, cuando las obligaciones se vencen en un plazo mayor a los 12 meses se denomina pasivos de largo plazo. A todas estas deudas también se les denomina exigible ya que todas ellas tienen un vencimiento concertado para ser amortizadas; entonces los pasivos de una microempresa pueden ser exigibles a corto plazo o exigibles a largo plazo.

### **El patrimonio**

El patrimonio es otra fuente de financiamiento, a la cual se le denomina no exigible, está formado por las fuentes básicas o cimientos de la microempresa, que representa los aportes de los propietarios y las reinversiones de las utilidades.

Por lo tanto es recomendable que las microempresas financien sus activos corrientes con pasivos de corto plazo y su activo fijo con pasivos a largo plazo.

En el cuadro N° 5 se sugiere una presentación del modelo de balance general que puede ayudar a entender la situación económica financiera de una microempresa al momento de realizar la evaluación del crédito.

Se hace notar que en el modelo se ha agregado el concepto "cuentas de orden", que consideran todos los activos, pasivos y patrimonio de la familia que no han sido considerados dentro el negocio, las cuales son referenciales pero puede ayudar a medir el riesgo de una operación crediticia, este aspecto es necesario tomarlo en cuenta, ya que como se ha mencionado las economías del negocio y la familia están relacionadas estrechamente.

La lectura del balance general debe ya sugerir elementos de riesgo o de confianza. Así por ejemplo, se puede deducir ¿cuánto vale la microempresa?, ¿cuánto es del propietario?, ¿cuánto debe a terceros?, lo cual a veces amerita análisis más detallados por ejemplo, la presencia de un nivel elevado de inventarios puede ser indicador de algunos de los siguientes aspectos que pueden ser considerados como positivos o negativos según sea el caso:

- Solidez del negocio por la presencia de suficiente capital de trabajo.
- Inventarios suficientes que permitirá atender en forma inmediata una probable elevación de la demanda.
- Presencia elevada de inventarios obsoletos o fuera de época, lo cual traerá problemas de rotación de inventarios con probables dificultades para generar nuevos ingresos.
- Reducción de la demanda que impide rotar con facilidad los inventarios.
- Ineficiente política de reposición de inventarios que hace que se adquiera elevados cantidades de unos insumos o materiales y cantidades pequeñas de otros imposibilitando la producción normal del negocio.
- Presencia de mercadería obsoleta o de muy difícil realización.
- Los grandes activos fijos pueden mostrar la capitalización o reinversión de las utilidades; pero si los activos fijos son maquinaria paralizada puede ser indicador que puede mostrar la presencia de maquinaria obsoleta, o que las ventas de la microempresa se ha reducido drásticamente.

Cualquier interpretación de las cifras debe ser razonable, verificada y consistente por el evaluador del crédito.

Por otro lado, en el análisis de las cuentas por cobrar es importante medir el grado de concentración, ya que cuando estas

se encuentran concentradas en pocos clientes existe un alto riesgo de liquidez por la probabilidad de que uno de los clientes no cumpla con sus pagos. También aumenta el riesgo de iliquidez cuando los plazos otorgados son muy grandes.

(a) En el caso de microempresas comerciales se reemplaza los inventarios por inventarios de mercadería

(b) Dependiendo del criterio seleccionado la cuenta de edificios puede comprender

- Los edificios y terrenos de uso exclusivo del negocio y que son claramente diferenciables (algunas entidades no incluyen el local comercial cuando este se encuentra dentro del edificio de la vivienda)
- Todos los edificios y terrenos del negocio y de propiedad de la familia.
- Parte de los edificios

(c) Con el mismo criterio de la nota (b) se selecciona. que parte de los muebles vehículos y otros activos se consideran para la evaluación.

### **Estado de ganancias y pérdidas**

El estado de Ganancias y Pérdidas muestra la situación económica del negocio, como se han obtenido los ingresos y en que se ha destinado los gastos, también muestra la utilidad o pérdida

resultante en un periodo, o diferencia del balance, este es un estado dinámico que varía en función del tiempo transcurrido,

Es importante analizar el estado de ganancias y pérdidas porque a través de ella se podrá saber si hay o no utilidades, para determinar si el negocio puede incurrir en nuevos gastos. Tradicionalmente la presentación del estado de ganancias y pérdidas tiene dos formas válidas, la presentación Contable y por otro lado se encuentra la presentación "*Económica*" que distingue para toda empresa costos fijos y costos variables, los cuales son componentes del costo de los bienes vendidos y de sus gastos de operación.

Para los fines del presente documento y considerando las características de las microempresas se considera más práctico y útil, la segunda presentación que considera costos fijos y variables. También se hace notar que en el presente documento se considera costos al valor en dinero de los elementos del proceso, que intervienen para vender la mercadería o brindar un servicio.

Con estas consideraciones se debe afirmar que los costos fijos son aquellos recursos que intervienen en la elaboración de un producto o servicio, donde su valor no depende del volumen de producción o de ventas sino permanecen fijos en un periodo determinado, por Ejemplo, son costos fijos: el alquiler de los locales, los salarios o jornales, la depreciación, entre otros.

Los Costos variables por su parte, son aquellos que se distinguen porque varía su valor cuando cambia la cantidad de producción o de ventas, por ejemplo se tienen la materia prima e insumos, la mercadería, la comisión sobre las ventas, las remuneraciones al destajo.

En el Cuadro N° 6 se sugiere un formato que puede ser utilizado por los analistas de crédito. Es necesario indicar que si existiera suficiente información podría ser recomendable reconstruir el estado de ganancias y pérdidas histórico para varios periodos consecutivos, sin embargo por las características de las microempresas, es preferible limitarse a un corto periodo de tiempo que no supere los seis meses, períodos más largos pierden realismo especialmente en los negocios más pequeños.

- (a) Se considera este rubro solo en el caso de que se ha optado por el criterio de considerar a (la familia y el negocio como el conjunto económico a evaluar). En caso contrario se puede considerar como un dato referencial.
- (b) Para microempresas comercializadoras sólo se consideró los costos de mercadería.
- (c) Este rubro considera también los sueldos de los propietarios, en el caso que no exista un sueldo establecido debe estimarse en función de sus gastos familiares de alimentación, salud, educación, diversión, vestido, y otros gastos familiares. Dependiendo si se ha optado el criterio de considerar a la familia como el

conjunto económico se tomará el total o parte de estos gastos.

Para la determinación de los costos variables, generalmente se utiliza un método indirecto para lo cual es necesario identificar primero el margen de contribución, se recomienda seguir los siguientes pasos:

- Primeramente se debe seleccionar los productos de venta más importantes de la microempresa (el concepto de importante y el número de productos es de acuerdo al criterio del analista de crédito, puede ser los productos que más se venden, o los que brindan mayor utilidad u otro criterio)
- Seguidamente, se debe determinar el precio de venta de los productos.
- Luego se debe encontrar los costos variables unitarios de los productos seleccionados. En el caso del comercio (microempresas), el costo variable es el precio de compra de la mercadería y en algunos casos las comisiones por ventas. Para una empresa de producción se debe reconocer la materia prima e insumos que intervienen en el producto final, as remuneraciones a destajo y si hubiera las comisiones por venta.

- Luego se determina el margen de contribución, restando los costos variables del precio de venta.

$$\text{Marg. Contrib.}_{(\text{Unitario})} = \text{Precio de Venta} - \text{Costos Variables}$$

- El porcentaje del margen de contribución se encuentra dividiendo el margen de contribución entre el precio de venta y luego multiplicando por 100.

$$\% \text{ Marg. Contribución} = \frac{\text{Marg. Contribución}_{(\text{Unitario})}}{\text{Precio de Venta}} \times 100$$

- Seguidamente se debe estimar el porcentaje de participación que representa cada producto dentro las ventas totales del negocio.
- Finalmente para determinar el margen de contribución total a partir de los costos variables se hace la siguiente operación:

**Costos variables** = Ventas X (1-Margen de contribución total)

Dónde:

**Marg. Contrib. Total** =  $\sum$  (% de Margen de contribución .X % Particip. En ventas)

### **Indicadores financieros.**

Frecuentemente la información contenida en el balance general y en el estado de ganancias y pérdidas, ayudan poco en la toma de decisiones de un crédito, para sacarle el máximo de provecho a la información es necesario analizarla; la forma más común de analizar la situación económica financiera de una empresa es mediante la utilización de indicadores o razones financieras; las razones financieras son un conjunto de relaciones entre dos cuentas del Balance y/o del estado de ganancias y pérdidas. Cada tipo de análisis tiene un propósito, las cuales determinan en que relaciones debe centrarse el análisis. El analista de crédito por ejemplo, si debe decidir por otorgar un préstamo a corto plazo le interesará la liquidez de la microempresa ya que esta mide la posición al corto plazo.

Las razones financieras suelen dividirse en cuatro tipos fundamentales.

1. **Razones de liquidez.** Mide la capacidad de la empresa para cumplir sus obligaciones a corto plazo.
2. **Razones de endeudamiento o apalancamiento financiero.** Mide hasta que punto la empresa ha sido financiada con deudas.
3. **Razones de actividad.** Miden la eficacia con que la empresa utiliza los recursos.

4. **Razones de rendimiento o productividad.** Mide el nivel general de eficiencia de la administración, en términos de rendimientos generados sobre la venta y sobre la inversión.

### **C-1 Evaluación cuantitativa de la primera propuesta de crédito(Caso real)**

La Sra. Yeny se dedica a la venta de juguetes actividad que realiza en el mercado San José, trabaja con su hermana quien la apoya por las tardes después del colegio, la cliente es socia del mercado desde hace más de 3 años.

Considerando los siguientes datos, se solicita elaborar el estado de resultados del negocio, el balance y los indicadores financieros.

- **La micro empresa de ventas de juguetes de la Sra. Muller Tito Yeny Maribel:** tiene un crédito con el Banco Continental, por un monto de S/. 48,000 a 12 meses, cliente aún tiene un saldo capital de S/. 21,701 y cuya cuota mensual es de S/. 4,550, el crédito fue destinado para la compra de mercadería, de igual manera, trabaja con la Caja Cusco entidad con la que tiene un crédito por un monto de S/. 60,000 a 18 meses el cual fue para realizar la compra de un puesto de Venta en el mencionado mercado, adeudando a la fecha la suma S/. 59,152, pagando una cuota mensual de S/. 4,711, por otro lado también cuenta con una línea de crédito en el Scotiabank por la suma de S/. 42,000 la cual no está siendo utilizada.

- La cliente manifiesta que vende los días lunes en promedio S/. 14,000 y los días jueves S/. 7,000 y el resto de días en promedio 1,000, teniendo en cuenta que descansa los días domingos.
- Cuenta con el apoyo de su hermana cuyos pago mensual es de S/. 500
- Los gastos de luz y agua del negocio ascienden a la suma de S/. 50
- Cliente manifiesta que viaja quincenalmente a la ciudad de Lima y/o Tacna, gastando en transporte la suma de S/. 1250 cada 15 días.
- En alimentación gasta la suma de S/. 500 mensual
- En gastos básicos de luz y agua realiza un aporte de S/. 20, pues vive en la casa de su madre.
- Para sus gastos de salud se considera la cantidad de S/. 40 por mes.
- En transporte familiar se considera la suma de S/. 5 por semana, pues cliente vive a dos cuadras de su local comercial.
- En imprevistos y otros gastos familiares mensuales se considera la suma de S/. 50.
- La suma que paga por el alquiler de su local comercial asciende a la suma de S/. 1,000 mensual.
- Se determinó que el margen de ventas representa el 28% del total de ventas mensuales.

- Cliente tributa a la SUNAT, actualmente se encuentra en el en el Régimen Único Simplificado (RUS).
- Se considera la suma de S/. 200 para otros gastos que pueda ocasionar la gestión del negocio.
- Al momento de la visita se corrobora que tenía S/. 45,000 en efectivo.
- De igual manera en la visita realizada, la cliente contaba con un inventario de S/. 180,000
- Así mismo entre los equipos y herramientas propias del negocio se pudo verificar activos por un monto de S/. 35,000

La señora Yeny, solicita un crédito de S/. 90,000 a un plazo de 12 meses, préstamo que solicita para realizar la compra de mercadería por campaña.

**Cuadro N° 7. Evaluación financiera de crédito MyPE – MI BANCO (en miles de soles corrientes)**

**Datos del crédito:**

<b>Nombre</b>	: Muller Tito Yeny Maribel	<b>Monto Préstamo</b>	90000
<b>Monto propuesto</b>	: 90,000 nuevos soles	<b>Cuota del préstamo</b>	8194
<b>Sector</b>	: Comercio	<b>Plazo</b>	12
<b>Actividad</b>	: Vta de juguetes	<b>TEA</b>	18%
		<b>Gastos familiares</b>	670

**Evaluación financiera de crédito MyPE (Señora Muller Tito Yeny Maribel)**

**1 Ciclo del negocio**

Ventas	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic
Alto							130000				130000	130000
Medio			100000	100000	100000	100000		100000	100000	100000		
Bajo	90000	90000										
% ventas	90%	90%	100%	100%	100%	100%	130%	100%	100%	100%	130%	130%

Promedio	S/. 105,833
----------	-------------

**2. Margen de ventas 28%**

Fuente : MI BANCO (Expediente de crédito)

Elaboración : Propia.

De lo señalado en el cuadro N° 7, se concluye que la microempresa registra el mayor volumen de ventas y consecuentemente ingresos altos en los meses de julio, noviembre y diciembre, que en términos porcentuales representa el 130% de las ventas totales; durante el resto del año, el promedio el nivel de ventas en promedio es del 100% que en términos de Nuevos Soles equivale a S/. 100 000 mensual, así como los meses bajos que son enero y febrero. Este volumen de ventas e ingresos obedece también a la línea de actividad en el que se encuentra la línea de juguetes.

El promedio de ingreso bruto obtenidos en forma mensual por la micro empresa de la Sra. Yeny Muller Tito es de S/. 105,833.00 nuevos soles corrientes, esto en función al ciclo del negocio.

**Cuadro N° 8. Balance general de la microempresa: Muller Tito Yeny Maribel (02/09/2012)**

	S/.	Total S/.
Disponible	45000	45000
Ctas x cobrar a clientes	0	0
Inventarios	180000	180000
<b>Activo corriente</b>	<b>225000</b>	<b>225000</b>
Activo inmueble		0
Otros activos	35000	35000
<b>"TOTAL ACTIVO"</b>	<b>260000</b>	<b>260000</b>
Ctas x pagar a proveedores		0
P. Financieros del negocio	Continental	21702
	Caja Cusco	59152
	Scotiabank	0
		0
Otras cuentas x pagar		0
<b>Pasivo corriente</b>	<b>80854</b>	<b>80854</b>
<b>Pasivo no corriente</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>"TOTAL PASIVO"</b>	<b>80854</b>	<b>80854</b>
<b>"PATRIMONIO"</b>	<b>179146</b>	<b>179146</b>

Fuente : MI BANCO  
Elaboración : Propia.

**Cuadro N° 9. Estado de pérdidas y ganancias de la microempresa Muller Tito Yeny Maribel (02/09/2012)**

		S/.	\$	Total S/.
VENTA MENSUAL		100000		100000
COSTO MENSUAL		72000		72000
<b>UTILIDAD BRUTA</b>		<b>28000</b>		<b>28000</b>
Gastos de personal		500		500
Luz, agua, telefono		50		50
Alquiler de local		1000		1000
Transporte		2500		2500
G. Financieros del negocio	Continental	4550		4550
	Caja Cusco	4711		4711
	Scotiabank	1750		1750
				0
Impuestos		20		20
Otros gastos		200		200
<b>GASTOS OPERATIVOS</b>		<b>15281</b>		<b>15281</b>
<b>UTILIDAD NETA</b>		<b>12719</b>		<b>12719</b>
OTROS INGRESOS				0
GASTOS FAMILIARES		670		670
<b>EXCEDENTE MENSUAL</b>		<b>12049</b>		<b>12049</b>

Fuente : MI BANCO  
 Elaboración : Propia

En lo referente al Margen de Utilidad Bruta sobre Ventas, la microempresa en estudio, cuenta con 28% lo que significa que de cada S/. 1.00 vendido este genera S/. 0.28 de utilidad bruta.

Del análisis de los ratios financieros podemos concluir que, el ratio de rentabilidad del negocio nos indica que el capital de trabajo con que cuenta la micro empresa, genera 9% de utilidad neta.

La empresa en referencia de acuerdo al análisis de la liquidez corriente dispone de S/. 2.78 nuevos soles por cada sol, (S/. 1.00) de pasivo corriente, en consecuencia se concluye que la empresa tiene una

liquidez corriente positiva para hacer frente a compromisos varios con terceros.

Por otro lado la empresa en estudio, en su ratio de Cuota total/Excedente total, nos indica que la cuota del crédito propuesto representa el 77% del excedente total, el cual es aceptable, pues de acuerdo a las políticas institucionales este no puede ser mayor al 80%.

**Cuadro N° 10. Indicadores financieros de la microempresa Muller Tito Yeny Maribel**

Rentabilidad del negocio	9%
Rentabilidad de la unidad familiar	18.9%
Liquidez	S/. 2.78
Cuota total/Excedente total	77%
Utilidad neta/Patrimonio (ROE)	7%
Rentabilidad de las ventas	12.7%
Plazo Prom rotación de inventarios	75 días
Préstamo/Capital de trabajo	62%
Deuda total/Patrimonio	95%

Fuente : MI BANCO

Elaboración : Propia.

Adicionalmente a lo señalado, los otros indicadores financieros muestran los siguientes resultados en el análisis financiero:

La utilidad neta/patrimonio (ROE), nos indica que el patrimonio (capital propio) de la actividad evaluada genera 7% de utilidad neta.

El ratio de rentabilidad de ventas, debe ser > TEM (tasa efectiva mensual que es 1.39%), también está dentro de los parámetros permitidos, pues es 12.7%, nos indica que el negocio genera una

rentabilidad que va a permitir afrontar los gastos financieros, quedándole incluso un excedente, el cual podría ser reinvertido en el negocio.

El indicador promedio de rotación del inventario, da un ratio de 75 días, lo que significa que la micro empresa requiere de este tiempo para vender el stock de mercadería que tiene en su almacén.

La relación préstamo/capital de trabajo tiene un coeficiente de 62%, lo que significa que el préstamo a otorgar representa el 62% del capital con que cuenta actualmente el negocio.

Finalmente el ratio deuda total/patrimonio, debe ser  $< 100\%$ , nos indica que el 95% del patrimonio de la micro empresa está financiado por terceros (apalancamiento financiero), por lo también está dentro de los parámetros permitidos para este tipo de evaluaciones.

En términos generales, podemos observar que la operación propuesta es viable, teniendo en cuenta que en función al análisis de las herramientas financieras realizadas los ratios están dentro de los parámetros permisibles.

Por lo que concluimos que la micro empresa en estudio cuenta con una rentabilidad aceptable para afrontar el crédito propuesto.

## C-2 Evaluación cuantitativa de la segunda propuesta de crédito (caso real)

La señora Melecia es una prospera empresaria dedicada desde hace más de 8 años a brindar el servicio de alquiler de maquinaria pesada, para lo cual cuenta con un cargador frontal, valorizado en \$. 120,000 al TC de S/. 3.128 y un volquete, sin embargo en la presente evaluación no se toma en cuenta el volquete, pues según la documentación este se encuentra a nombre de ella y su hermana, el cargador frontal trabaja en la cooperativa Sol de oro cobrando un precio de S/. 170 por hora, trabajando un promedio de 13 horas diarias y 26 días al mes.

Por otro lado la cliente actualmente mantiene deudas vigentes con MI BANCO por un monto de S/. 40,000 teniendo aun por cancelar la suma de S/. 35,775 en saldo capital, y cuyo pago mensual es de S/. 3,946, de igual manera también trabaja con el Scotiabank quien le otorgó una línea de crédito por una suma de S/. 90,000 de los cuales tiene un saldo capital a la fecha de S/. 65,784 a corto plazo y S/. 10,187 a largo plazo, cuya cuota es de 6,031, también tiene crédito con el Banco Financiero, el cual le otorgo la cantidad de S/. 28,000 a 12 teniendo en la actualidad un saldo capital de S/. 26,054 con una cuota mensual de S/. 2,738.

Tiene una deuda de tipo consumo en La Curazao por la compra de artefactos eléctricos, cuyo saldo a la fecha es de 3,200 pagando una cuota mensual de S/. 492.

Para el óptimo funcionamiento de su maquinaria, la cliente asume los siguientes costos en forma mensual.

- En combustible asume un costo de 4.5 galones de petróleo por hora.
- Cambio de llantas cada 12 meses teniendo un precio de S/. 8,400 cada uno de los neumáticos.
- Cambio de filtro de cuyo costo es de S/. 819 NS los cuales se realiza cada 3 meses en promedio.
- El mantenimiento de las uñas del lampón que son 9 y por cada una de ellas asume un costo de S/. 200 cada 3 meses.
- Un balde de grasa mensual para el botellón que tiene un costo de S/. 180.
- Dos baldes de Aceite cada mes cuyo precio por unidad es de S/. 240 ns
- Destina un promedio mensual de S/. 1,300 para el mantenimiento mensual de alguna otra falla que le pueda generar el funcionamiento de su cargador.
- Cuenta con 2 operarios a c/u de los cuales les paga S/. 2,000 al mes
- En gastos de telefonía gasta S/. 50 al mes
- Por guardaje de su maquinaria asume un gasto de S/.100 mensual.
- En transporte gasta la cantidad de S/. 150 por semana.
- De igual manera destina un promedio de S/. 600 al mes para algún otro imprevisto que pudiera generar la gestión del negocio.

- Al momento de la visita se pudo verificar un efectivo de S/. 35,000.
- Asimismo se considera los baldes de grasa y aceite que tiene a la fecha de la evaluación, el cual asciende a la suma de S/. 3,000.
- La cliente tiene 3 hijos, los cuales ya tienen una familia constituida, por lo que sus gastos familiares mensuales ascienden a la suma de S/. 1,920.

**Cuadro N° 11. Evaluación financiera crédito MyPE MI BANCO**

<b>Nombre</b>	: Quispe de Quispe Melecia	<b>Datos del crédito:</b>	
<b>Monto propuesto</b>	: 54,000 nuevos soles	Monto del préstamo	54000
<b>Sector</b>	: Servicio	Cuota del préstamo	2185
<b>Actividad</b>	: Alquiler de Máq Pesada	Plazo	36m
		TEA	22%
		Gastos familiares	2412

**1 Ciclo del negocio**

Ventas	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic
Alto	80444	80444	68952									
Medio				57460	57460	51714	51714	57460	57460	57460	57460	57460
Bajo												
% ventas	140%	140%	120%	100%	100%	90%	90%	100%	100%	100%	100%	100%

<b>Promedio</b>	61,290
-----------------	--------

**2. Marg. Ventas:**

53%
-----

Fuente : MI BANCO (Expediente de crédito)  
Elaboración : Propia

En lo que concierne a la micro empresa de la Sra. Melecia Quispe de Quispe que se dedica a la actividad de alquiler de maquinaria pesada, el saldo total de ventas de sus servicios de alquiler es variable, tal es así que los meses de altos ingresos se registran en el primer trimestre del año. En el que se tiene un S/. 80,444 de ingresos mensuales en los siguientes meses del año se registra un nivel de ingresos en promedio de 95% que equivale a S/. 51,714 mensuales y en los meses normales ingresos por S/. 57,460 que representa el 100%.

El promedio anual de sus ingreso por dicho servicios es de S/. 61,290 mensuales, con dicho monto, supera con creces sus expectativas de ingresos esperados que al momento de la evaluación es S/. 57,460.

#### **Cuadro N° 12. Balance general de la micro empresa Quispe de Quispe Melecia**

	S/.	\$	Total S/.
Disponible	35000		35000
Ctas x cobrar a clientes			0
Inventarios	3000		3000
<b>Activo corriente</b>	<b>38000</b>		<b>38000</b>
Activo inmueble			0
Otros activos		120000	337440
<b>"TOTAL ACTIVO"</b>	<b>38000</b>	<b>120000</b>	<b>375440</b>
Ctas x pagar a proveedores			0
P. Financieros del negocio	MI BANCO	35775	35775
	Scotiabank	65784	65784
	Financiero	26054	26054
Otras cuentas x pagar			0
<b>Pasivo corriente</b>	<b>127613</b>		<b>127613</b>
<b>Pasivo no corriente</b>	<b>10187</b>		<b>10187</b>
<b>"TOTAL PASIVO"</b>	<b>137800</b>		<b>137800</b>
<b>"PATRIMONIO"</b>	<b>-99800</b>	120000	<b>237640</b>

Fuente : MI BANCO (Expediente de crédito)

Elaboración : Propia

**Cuadro N° 13. Estado de pérdidas y ganancias de la micro empresa Quispe de Quispe Melecia (15/08/2012)**

	S/.	Total S/.
VENTA MENSUAL	57460	57460
COSTO MENSUAL	27006	27006
<b>UTILIDAD BRUTA</b>	<b>30454</b>	<b>30454</b>
Gastos de personal	4000	4000
Luz, agua, telefono	50	50
Alquiler de local	100	100
Transporte	600	600
G. Financieros del negocio	MI BANCO	3946
	Scotiabank	6031
	Financiero	2738
		0
Impuestos		0
Otros gastos	600	600
<b>GASTOS OPERATIVOS</b>	<b>18065</b>	<b>18065</b>
<b>UTILIDAD NETA</b>	<b>12389</b>	<b>12389</b>
OTROS INGRESOS		0
GASTOS FAMILIARES	2412	2412
<b>EXCEDENTE MENSUAL</b>	<b>9977</b>	<b>9977</b>

Fuente : MI BANCO (Expediente de crédito)

Elaboración : Propia

Desarrollando el análisis de los estados financieros para la microempresa de la señora Melecia Quispe podemos señalar que:

El ratio de margen de utilidad bruta sobre ventas de la micro empresa de la señora Melecia Quispe, en su índice representa 53% lo que implica que por cada S/. 1.00 que vende S/. 0.53 representa la utilidad bruta generada por la actividad evaluada.

**Cuadro N° 14. Indicadores financieros de la micro empresa Quispe de Quispe Melecia (15/08/2012)**

Rentabilidad del negocio	-14%
Rentabilidad de la unidad familiar	5.14%
Liquidez	S/. 0,30
Cuota total/Excedente total	66%
Utilidad neta/Patrimonio (ROE)	5%
Rentabilidad de las ventas	22%
Plazo Prom. Rotación de inv.	3 días
Préstamo/Capital de trabajo	-60%
Deuda total/Patrimonio	81%

Fuente : MI BANCO (Expediente de crédito)  
Elaboración : Propia

En este caso, debemos manifestar que los ratios de rentabilidad del negocio, liquidez, rotación de inventarios y préstamo/capital de trabajo no son relevantes en la evaluación para este tipo de actividad que es servicio y no cuentan con inventarios considerables como las actividades netamente de comercio (compra y venta), a diferencia de los demás indicadores que si son determinantes para tomar una decisión.

Tal es el caso del ratio de Cuota total/Excedente total, el cual nos indica que la cuota del crédito propuesto representa el 66% del excedente total del negocio, el cual de acuerdo a las normativas institucionales no debe exceder más de 80%.

El ratio Utilidad neta/Patrimonio, el cual nos indica que el patrimonio del negocio (capital propio) genera una utilidad neta del 5%.

El ratio de Rentabilidad de Ventas, debe ser  $>$  TEM (Tasa efectiva mensual que es 1.67%), también está dentro de los parámetros permitidos, pues es 22%, el cual nos indica que el negocio genera una

rentabilidad que va a permitir afrontar los gastos financieros, quedándole incluso un excedente, el cual podría ser reinvertido en el negocio.

Finalmente el ratio Deuda Total/Patrimonio, debe ser  $< 100\%$ , nos indica que el 81% del patrimonio de la micro empresa está financiado por terceros (apalancamiento financiero), por lo también está dentro de los parámetros permitidos para este tipo de evaluaciones.

En términos generales, podemos observar que la operación propuesta es viable, teniendo en cuenta que en función al análisis de las herramientas financieras realizadas los ratios están dentro de los parámetros permisibles.

## **2.6.2. Análisis de los índices de morosidad, como indicadores de la calidad de cartera de créditos de MI BANCO – Agencia Juliaca 2011 - 2012**

### **A. Análisis del comportamiento de la cartera activa por colocación de MI BANCO – agencia Juliaca.**

El proceso de colocaciones de MI BANCO – agencia Juliaca registra para el periodo 2011 – 2012 un incremento sostenido ya que para el mes de enero del año 2011 el saldo total de colocaciones es de S/. 55 377 629.00 nuevos soles corrientes y para finales de diciembre del mismo año logro registrar un saldo total de colocaciones de S/. 71 705 819.00 nuevos soles corrientes, así mismo para el siguiente año 2012, para fines del mes de enero lograr registrar una saldo total de colocaciones de S/. 72 582 314.00 nuevos soles corrientes y para

finis del mes de diciembre del año 2012 la institución bancaria MI BANCO – agencia Juliaca logra registrar un saldo total de colocaciones de S/.85 575 190.00 nuevos soles corrientes; tal situación se puede ver en el cuadro N° 15.

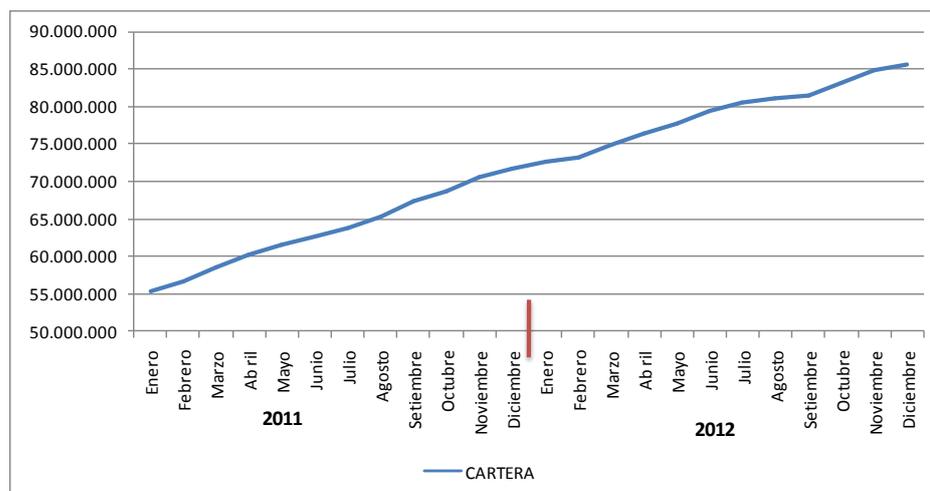
La tendencia positiva y sostenida registrada del saldo total de colocaciones en el periodo en estudio por parte de MI BANCO – agencia Juliaca, muestra una situación de crecimiento en términos de participación del mercado, ya que el registro de su colocaciones sostenido durante los 24 meses del periodo, hecho que se puede ver el gráfico N° 5.

Las características del mercado Juliaqueño de ser una ciudad comercialmente dinámica y un mercado emergente, justifican el incremento sostenido del saldo total de colocaciones de la cartera actividad de la institución financiera de MI BANCO – agencia Juliaca.

**Cuadro N° 15. Comportamiento de la cartera activa por colocaciones de mi banco (en millones de nuevos soles corrientes)**

Años Meses	Comportamiento de la cartera activa			
	2011		2012	
Enero	55.377.629	mínima	72.582.314	mínima
Febrero	56.644.187		73.138.270	
Marzo	58.617.683		74.832.794	
Abril	60.146.973		76.481.811	
Mayo	61.531.313		77.761.027	
Junio	62.667.770		79.392.801	
Julio	63.772.388		80.490.149	
Agosto	65.384.188		81.024.349	
Setiembre	67.291.438		81.557.583	
Octubre	68.703.693		83.080.165	
Noviembre	70.636.424		84.785.779	
Diciembre	71.705.819	máxima	85.575.190	máxima

Fuente : Reporte de Mora Vencida MI BANCO  
 Elaboración: Propia



**Gráfico N° 5. Comportamiento de la cartera activa MI BANCO**

Fuente : Cuadro N° 15  
 Elaboración : Propia

## **B. Análisis del comportamiento de la mora total de la cartera de créditos de MI BANCO – Agencia Juliaca**

Las características propias de un mercado micro financiero en la ciudad de Juliaca que son de una competencia intensa entre las instituciones microfinancieras que ofertan el servicio de crédito y la lucha por controlar y liderar en dicho mercado dinámico hacen que el comportamiento de los indicadores de morosidad sean variables en su tendencia histórica.

En este contexto, cada vez más competitivo, en su agencia en la ciudad de Juliaca para el periodo 2011 registra un indicador de mora total en términos de soles corrientes para el enero del periodo en referencia un total de S/. 1 552 267.00 nuevos soles corrientes, que representa en términos porcentuales el 2.80% de mora total; siguiendo en los siguientes meses del año 2012 con la tendencia controlada con una ligera reducción de dicho índice y cerrando a fines del mes de diciembre del 2011 con un saldo en soles corrientes de S/. 1 699 919.00 y que en términos porcentuales equivale a 2.37% de la mora total. Finalmente debo señalar que para el año 2011 el promedio porcentual logra registrar 2.32% del total de mora para el primer año.

Para el siguiente periodo 2012, el indicador de mora total se inicia en el mes de enero con un total de S/. 1 720 436.00 nuevo soles corrientes que en términos porcentuales representa el 2.37% de mora total siguiendo en los siguientes año un ligero crecimiento sostenido

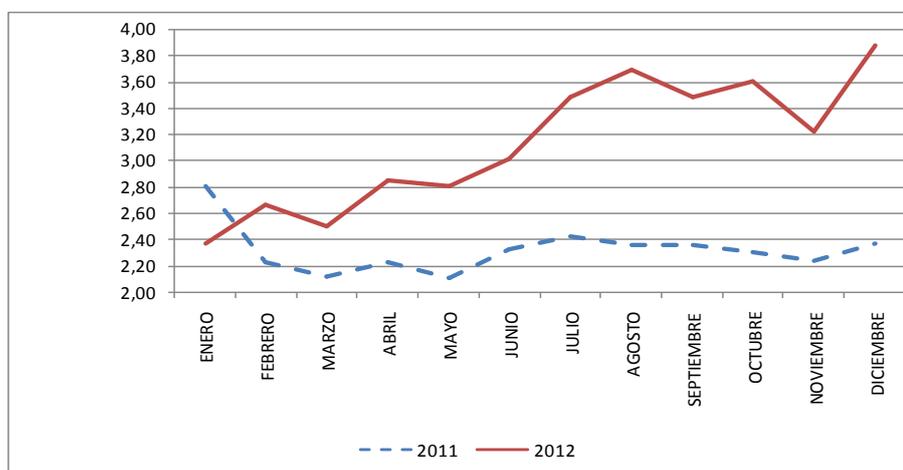
de la mora ya que a finales del mes de diciembre del año 2012 registra un indicador en soles corrientes de S/. 3 313 969.00 de nuevos soles corrientes y que en terminos porcentuales representa el 3.87 del indicador de mora total de la Agencia. Finalmente el promedio anual de la mora total para el periodo 2012 fue de 3.13% que es superior al registrado en el año 2011 que fue de 2.32% tal situación se puede ver en el cuadro N° 16 y grafico 6.

**Cuadro N° 16. Comportamiento de la mora total mensual según periodos (en millones de nuevos soles corrientes y porcentaje)**

Partida Meses	Comportamiento de la mora total					
	Mora 2011			Mora 2012		
	S/.	%	Var%	S/.	%	Var%
ENERO	1.552.267	2,80		1.720.436	2,37	0,00
FEBRERO	1.268.396	2,23	-0,20	1.946.083	2,66	0,12
MARZO	1.247.354	2,12	-0,05	1.872.575	2,50	-0,06
ABRIL	1.338.462	2,22	0,05	2.185.598	2,85	0,14
MAYO	1.299.250	2,11	-0,05	2.184.870	2,80	-0,02
JUNIO	1.455.120	2,32	0,10	2.391.612	3,01	0,08
JULIO	1.546.460	2,42	0,04	2.808.203	3,48	0,16
AGOSTO	1.545.844	2,36	-0,02	2.995.009	3,69	0,06
SEPTIEMBRE	1.588.387	2,36	0,00	2.839.809	3,48	-0,06
OCTUBRE	1.586.400	2,30	-0,03	2.997.871	3,60	0,03
NOVIEMBRE	1.585.602	2,24	-0,03	2.730.193	3,22	-0,11
DICIEMBRE	1.699.919	2,37	0,06	3.313.969	3,87	0,20
<b>PROMEDIO ANUAL</b>		<b>2,32</b>			<b>3,13</b>	

Fuente : Reporte de Mora Vencida MI BANCO

Elaboración : Propia



**Gráfico N° 6. Comportamiento de la mora total mensual según Periodos**

Fuente : Cuadro N° 16

Elaboración : Propia.

**C. Análisis de la mora vencida más castigada como parte de la contaminación de la calidad de cartera de MI BANCO – agencia Juliaca.**

**Cuadro N° 17. Comportamiento de la mora vencida + castigo mensual según periodos (en porcentaje)**

Partida Meses	Comportamiento de la mora vencida + castigo					
	Año 2011			Año 2012		
	%	Mora vencida + Castigo %	Var %	%	Mora vencida + Castigo %	Var %
ENERO	2,80	6,20		2,37	5,07	-0,03
FEBRERO	2,23	6,00	-0,03	2,66	5,08	0,00
MARZO	2,12	5,91	-0,02	2,50	4,69	-0,08
ABRIL	2,22	6,01	0,02	2,85	4,93	0,05
MAYO	2,11	5,84	-0,03	2,80	4,76	-0,03
JUNIO	2,32	5,81	-0,01	3,01	4,94	0,04
JULIO	2,42	5,83	0,00	3,48	5,45	0,10
AGOSTO	2,36	5,88	0,01	3,69	5,91	0,08
SEPTIEMBRE	2,36	5,60	-0,05	3,48	5,62	-0,05
OCTUBRE	2,30	5,30	-0,05	3,60	6,09	0,08
NOVIEMBRE	2,24	5,14	-0,03	3,22	5,84	-0,04
DICIEMBRE	2,37	5,23	0,02	3,87	6,57	0,13
<b>PROMEDIO ANUAL</b>	<b>2,32</b>	<b>5,73</b>		<b>3,13</b>	<b>5,41</b>	

Fuente : Reporte de Mora Vencida MI BANCO

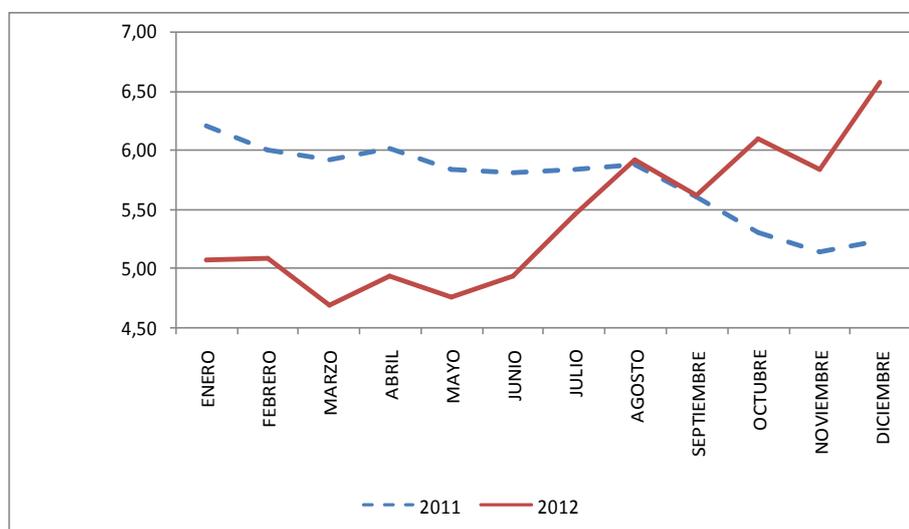
Elaboración: Propia

En MI BANCO, la calidad de la cartera se considera como uno de los indicadores fundamentales del logro de sus objetivos y metas, por lo que los pagos oportunos indican que los préstamos son apropiados para las necesidades de los clientes por lo que ellos pueden pagarlos a tiempo; también es un indicador de que los clientes valoran el servicio de su relación con la intermediaria lo suficiente como para querer reembolsar los préstamos de manera oportuna.

La mejora en la recuperación de créditos de MI BANCO, que tienen cuotas en mora o que están vencidas implica orientar los mayores

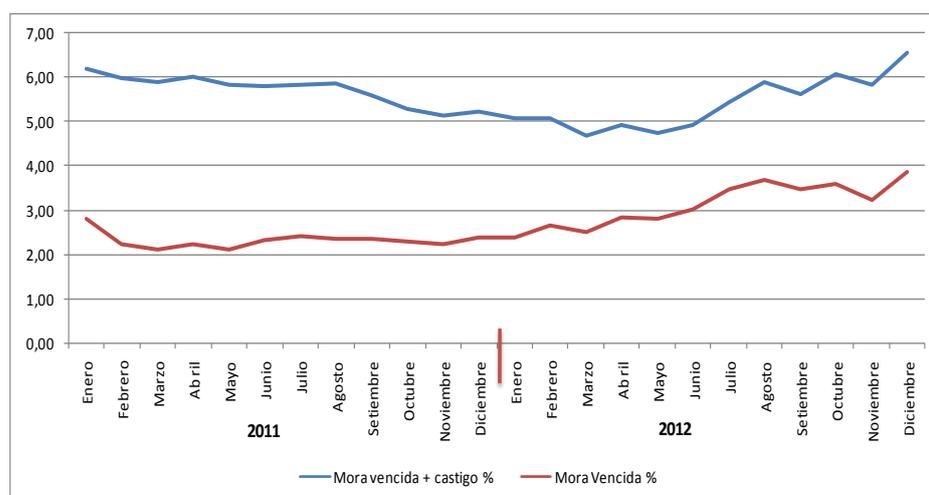
esfuerzos en el proceso de recuperación y lograr un fortalecimiento y agilización de la labor de cobranza tanto extra judicial como judicial.

La mora vencida de 30 o más días implica costos (pasivo) para la empresa por lo que es política de MI BANCO que los analistas de crédito con índices de mora por encima del promedio institucional se dediquen exclusivamente a la recuperación o cobro de su cartera y bajo esta acción es que MI BANCO para el año 2011 redujo la mora vencida más castigada de 2.80% en enero del 2011 a 2.37% para diciembre del mismo periodo; sin embargo para el periodo del 2012 el índice de mora vencida más castigada vuelve a incrementarse de 2.37% que era para enero a 3.87% para diciembre del año 2012 lo que hace concluir que la mora vencida más castigada tuvo un comportamiento variable.



**Gráfico N° 7 comportamiento de la mora vencida + castigo, mensual según periodos**

Fuente : Cuadro N° 17  
Elaboración : Propia.



**Gráfico N° 8. Comportamiento de la mora vencida y mora vencida + castigo, mensual según años (en porcentaje)**

Fuente : Cuadro N° 17

Elaboración : Propia

## CONCLUSIONES

1. La micro empresa Yeny Maribel Muller Tito, cuenta con una capacidad de pago para endeudarse dado que el índice de liquidez corriente es de S/. 2.78, lo cual es favorable, pues por cada S/. 1.00 de deuda a corto plazo la actividad evaluada genera S/.2.78 para asumir dichos pasivos corrientes a corto plazo, y la rentabilidad de sus ventas que es mayor al Tasa Efectiva Mensual (TEM) lo cual indica que las utilidades cubren los gastos financieros.
2. El ratio de Endeudamiento Patrimonial, nos indica que el 95% del patrimonio de la micro empresa está financiado por terceros (apalancamiento financiero), por lo también está dentro de los parámetros permitidos para este tipo de evaluaciones, pues este no debe superar el 100%.
3. Por otro lado la empresa en estudio, en su ratio de Cuota total/Excedente total, nos indica que la cuota del crédito propuesto representa el 77% del excedente total, el cual es aceptable, pues de acuerdo a las políticas institucionales este no puede ser mayor al 80%, este resultado pone de manifiesto que el negocio evaluado genera la liquidez necesaria para afrontar sin problemas el pago de sus obligaciones financieras.
4. La micro empresa de alquiler de maquinaria de Melecia Quispe de Quispe, en el índice de Liquidez tiene S/. 0.30, entonces dicha micro empresa cuenta con esa cantidad de nuevos soles por cada S/. 1.00 nuevo sol de Pasivo Corriente lo que significa que dicha microempresa tiene una liquidez corriente positiva pero

limitada (baja) para hacer frente a sus créditos con terceros, sin embargo en este caso, debemos manifestar que los ratios de rentabilidad del negocio, liquidez, rotación de inventarios y préstamo/capital de trabajo no son relevantes en la evaluación para este tipo de actividad que es servicio, pues no cuentan con inventarios considerables como las actividades netamente de comercio (compra y venta), en cuyo análisis si influyen en la decisión de otorgar o no el préstamo.

5. El ratio de Rentabilidad de Ventas, debe ser  $>$  TEM (Tasa efectiva mensual que es 1.67%), también está dentro de los parámetros permitidos, pues es 22%, el cual nos indica que el negocio genera una rentabilidad que va a permitir afrontar los gastos financieros, quedándole incluso un excedente, el cual podría ser reinvertido en el negocio.
6. El ratio de Cuota total/Excedente total, el cual nos indica que la cuota del crédito propuesto representa el 66% del excedente total del negocio, con lo cual se está demostrando que la micro empresa en evaluación no tendría problemas de liquidez para asumir el pago de sus pasivos a corto plazo.
7. El proceso de evaluación cualitativa, ha permitido minimizar el riesgo de crédito a través del conocimiento profundo del cliente en los siguientes aspectos:  
**Solvencia Moral** (integridad personal, honorabilidad, buena reputación, veracidad, responsabilidad, conducta ética y entorno social).  
**Solvencia Gerencial** (se incluye: orden, conocimiento del negocio; ventaja competitiva, ahorro y autofinanciación).  
**Voluntad de pago de sus deudas.**

8. Agencia Juliaca registra para el periodo 2011 – 2012 un incremento sostenido ya que para el mes de enero del año 2011 el saldo total de colocaciones es de S/. 55 377 629.00 nuevos soles corrientes y para finales de diciembre del mismo año logro registrar un saldo total de colocaciones de S/. 71 705 819.00 nuevos soles corrientes, así mismo para el siguiente año 2012, para fines del mes de enero lograr registrar una saldo total de colocaciones de S/. 72 582 314.00 nuevos soles corrientes y para fines del mes de diciembre del año 2012 la institución bancaria MI BANCO – Agencia Juliaca logra registrar un saldo total de colocaciones de S/.85 575 190.00 nuevos soles corrientes.
  
9. Agencia Juliaca registra un incremento de mora que están relacionados con la mora que son causados por errores en la organización, mora causada en el proceso de la evaluación , mora causada en el proceso de recuperación y a factores externos , lo cual se evidencia en un aumento del índice de morosidad, pues como podemos observar este aumento es de S/. 1'552,267.00 nuevos soles en enero de 2011 a S/. 1'699, 919.00 nuevos soles a finales de diciembre de 2011, y en el siguiente periodo de igual manera pues de una mora de S/. 1'720,436.00 nuevos soles a enero del 2012 esta incremento a S/3'313.969 nuevos soles para diciembre de 2012. Por lo que la institución financiera MI BANCO – Agencia Juliaca, ha registrado un deterioro en la calidad de cartera en el periodo analizado.

## RECOMENDACIONES

1. Establecer como política estacional y con carácter obligatorio, bajo responsabilidad del analista de crédito el realizar una evaluación exhaustiva de la solicitud de crédito tanto en el aspecto cualitativo como cuantitativo
2. Es necesario tener en cuenta que la evaluación del riesgo debe realizarse sobre la base de la mayor cantidad de información confiable para tomar una buena decisión en la operación, no es recomendable realizar una evaluación superficial, bajo el supuesto de que el riesgo es pequeño.
3. Establecer una política de supervisión en un aspecto que es esencial en la evaluación del crédito a microempresas que es el análisis “in situ” de la actividad económica, ya que las microempresas generalmente se caracterizan por ser unidades económicas con marcadas relaciones entre la economía doméstica y la economía del negocio por lo que al acercarse directamente al local comercial y al domicilio del empresario permitirá determinar la dinámica administrativa del negocio y familia que permitirán medir el real potencial económico.
4. Propender como política institucional el promover o sensibilizar al cliente una cultura crediticia intensiva y sostenible que contribuyan el nivel de responsabilidad del cliente frente a sus compromisos crediticios.

5. Implementar sistemas de control que nos permitan identificar oportunamente errores flagrantes o involuntarios, ya que en muchos casos el personal que comete errores tienden a ignorarlos y/o a ocultarlos para evitar posibles sanciones, este desconocimiento, impide tomar las medidas correctivas oportunas, dejando agravar los problemas, pues muchas veces el control se basa en la confianza que se tiene en el personal dejando esta labor bajo su responsabilidad.
  
6. Propender a que luego del proceso de desembolso se haga una supervisión y seguimiento del destino crédito de tal forma cumpla los propósitos para los que fue solicitado.

**BIBLIOGRAFÍA**

- Aguilar Andía, Giovanna y Camargo Cárdenas, Gonzalo. (2004) “*Análisis de la morosidad de las instituciones microfinancieras en el Perú*”. Instituto de Estudios Peruanos (IEP). Pág. 24-25.
- Aguilar. Giovanna, Camargo Gonzalo. (2003). “*Evolución de la cartera de las cajas y Edpymes*”. Lima. www.Consorcio.org.
- Alvarado (2001). Método de otorgamiento de un crédito para una CMAC y para una EDPYME.
- Banco Central de Reserva del Perú. (1990-2008). Memoria anual. Lima, Perú
- Casas C. (1999). “*Econometría moderna*”. Centro de Investigación de la Universidad del Pacífico. Documento en preparación.
- Davis, E.P. (1995) “*Debt, Financial Fragility, and Systemic Risk*”, Pág. 145-150.
- Delgado Javier, y Saurina Jesús. “*Riesgo de crédito y dotaciones a Insolvencia*”. Un análisis con variables Macroeconómicas. Dirección General de Regulación Banco de España. 2004. Pag. 07.
- MI BANCO (2011 - 2012) Memoria Anual.
- MI BANCO (2012) Manual de Organización y Funciones.
- MI BANCO (2012) Manual de Políticas de Crédito y Recuperaciones.
- MI BANCO (2012) Reporte de Colocaciones y Recuperaciones
- Giraldo W. (2010). “*Determinantes de la morosidad de la cartera en el sistema financiero Colombiano*”. Trabajo de postgrado para optar el título de Magister en Finanzas, facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, Universidad de Icesi, Santiago de Cali, Colombia.
- Martínez Alberto (2003) “*Micro crédito y pobreza*”. Tesis Doctorales de Economía.

Portocarrero Maisch Felipe, Tarazona Soria Alvaro. (2003) *“Determinantes de la Rentabilidad en las Cajas Rurales de Ahorro y Crédito”*. CEIS. Lima Perú. 73 Pg. felporm@terra.com.pe.

Sahra Halpern (2000). *“Las micro finanzas en el nuevo milenio”*: eficiencia, satisfacción al cliente y comercialización en las instituciones de micro finanzas. Washington, DC, USA: La red de micro finanzas.

Samaniego (2005). *“Riesgo de impago”*.

# ANEXOS

**ANEXO 1**  
**BASE DE DATOS POR MORA VENCIDA Y CRÉDITOS OTORGADOS SEGÚN PERIODOS – MI BANCO AG JULIACA**

PERIODO	CARTERA	MORA VENCIDA		MORA + CASTIGO %	N° CRÉDITOS	N° CLIENTES	CRÉDITOS OTORGADOS			CASTIGADO
		Soles	%				Nuevos	Retorno	desembolso	
<b>2011</b>										
<b>Enero</b>	55.377.629	1.552.267	2,80	6,20	6.076	5.521	218	436	6.941.625	2.008.678
<b>Febrero</b>	56.644.187	1.268.396	2,23	6,00	6.138	5.602	256	449	7.033.960	2.272.143
<b>Marzo</b>	58.617.683	1.247.354	2,12	5,91	6.189	5.659	232	494	7.534.007	2.359.177
<b>Abril</b>	60.146.973	1.338.462	2,22	6,01	6.230	5.724	188	459	7.248.696	2.425.335
<b>Mayo</b>	61.531.313	1.299.250	2,11	5,84	5.901	5.373	177	479	7.468.999	2.442.623
<b>Junio</b>	62.667.770	1.455.120	2,32	5,81	5.887	5.354	191	453	7.017.003	2.325.259
<b>Julio</b>	63.772.388	1.546.460	2,42	5,83	5.899	5.372	211	426	7.528.947	2.309.193
<b>Agosto</b>	65.384.188	1.545.844	2,36	5,88	5.961	5.448	217	438	8.058.094	2.445.583
<b>Setiembre</b>	67.291.438	1.588.387	2,36	5,60	6.023	5.528	219	457	8.586.783	2.312.096
<b>Octubre</b>	68.703.693	1.586.400	2,30	5,30	6.146	5.687	228	458	8.418.769	2.182.411
<b>Noviembre</b>	70.636.424	1.585.602	2,24	5,14	6.205	5.771	233	442	8.586.883	2.161.443
<b>Diciembre</b>	71.705.819	1.699.919	2,37	5,23	6.300	5.862	258	498	7.887.805	2.170.273
<b>2012</b>										
<b>Enero</b>	72.582.314	1.720.436	2,37	5,07	6.417	5.981	240	427	8.094.034	2.065.911
<b>Febrero</b>	73.138.270	1.946.083	2,66	5,08	6.519	6.065	217	404	7.393.996	1.868.737
<b>Marzo</b>	74.832.794	1.872.575	2,50	4,69	6.655	6.206	315	482	9.020.554	1.721.586
<b>Abril</b>	76.481.811	2.185.598	2,85	4,93	6.802	6.356	294	503	8.824.125	1.670.106
<b>Mayo</b>	77.761.027	2.184.870	2,80	4,76	6.991	6.531	280	490	8.958.435	1.598.659
<b>Junio</b>	79.392.801	2.391.612	3,01	4,94	7.174	6.716	297	513	8.896.706	1.612.996
<b>Julio</b>	80.490.149	2.808.203	3,48	5,45	7.339	6.876	293	571	8.878.688	1.672.022
<b>Agosto</b>	81.024.349	2.995.009	3,69	5,91	7.451	6.977	247	520	8.304.011	1.913.340
<b>Setiembre</b>	81.557.583	2.839.809	3,48	5,62	7.548	7.085	259	496	8.167.733	1.854.322
<b>Octubre</b>	83.080.165	2.997.871	3,60	6,09	7.597	7.137	295	562	9.775.849	2.201.309
<b>Noviembre</b>	84.785.779	2.730.193	3,22	5,84	7.676	7.200	292	584	9.558.274	2.361.452
<b>Diciembre</b>	85.575.190	3.313.969	3,87	6,57	7.651	7.187	274	515	8.300.064	2.474.118

Fuente : MI BANCO  
Elaboración : Propia



Elaboración : Propia

ANEXO 3

Mibanco	Solicitud	Cliente	Producto	Flujo de Caja																																															
				16888211 - QUISPE DE QUISPE MELECIA																																															
Fecha Evaluación				LINEAS DE CRÉDITO SOLES																																															
27/08/2013																																																			
Año 2013																																																			
Descripción				Ago 2013			Sep 2013			Oct 2013			Nov 2013			Dic 2013			Ene 2014			Feb 2014			Mar 2014			Abr 2014			May 2014			Jun 2014			Jul 2014			Ago 2014											
				57,460.00			57,460.00			57,460.00			57,460.00			80,444.00			80,444.00			80,444.00			68,952.00			57,460.00			57,460.00			51,714.00			51,714.00			57,460.00											
Ingresos				Ingreso por Ventas al Contado			0.00			0.00			0.00			0.00			0.00			0.00			0.00			0.00			0.00			0.00			0.00			0.00			0.00								
Ingreso por Ventas al Crédito				0.00			0.00			0.00			0.00			0.00			0.00			0.00			0.00			0.00			0.00			0.00			0.00			0.00			0.00			0.00					
Otros Ingresos				0.00			0.00			0.00			0.00			0.00			0.00			0.00			0.00			0.00			0.00			0.00			0.00			0.00			0.00			0.00					
Préstamo Mibanco				54,000.00			0.00			0.00			0.00			0.00			0.00			0.00			0.00			0.00			0.00			0.00			0.00			0.00			0.00			0.00					
Total de Ingresos				111,460.00			57,460.00			57,460.00			57,460.00			80,444.00			80,444.00			80,444.00			68,952.00			57,460.00			57,460.00			51,714.00			51,714.00			57,460.00			57,460.00			57,460.00					
Incr/Decremento Ventas (%)				100.00			100.00			100.00			100.00			140.00			140.00			120.00			100.00			100.00			100.00			90.00			90.00			90.00			90.00			90.00					
% de Mercaderías Ventas				47.00			47.00			47.00			47.00			47.00			47.00			47.00			47.00			47.00			47.00			47.00			47.00			47.00			47.00			47.00					
Egresos				27,006.20			27,006.20			27,006.20			27,006.20			37,808.68			37,808.68			32,407.44			27,006.20			27,006.20			24,305.58			24,305.58			27,006.20			27,006.20			27,006.20			27,006.20					
Compras de Mercadería				0.00			0.00			0.00			0.00			0.00			0.00			0.00			0.00			0.00			0.00			0.00			0.00			0.00			0.00			0.00					
Adiantos de Mercadería				0.00			0.00			0.00			0.00			0.00			0.00			0.00			0.00			0.00			0.00			0.00			0.00			0.00			0.00			0.00					
Gastos de Personal				4,000.00			4,000.00			4,000.00			4,000.00			4,000.00			4,000.00			4,000.00			4,000.00			4,000.00			4,000.00			4,000.00			4,000.00			4,000.00			4,000.00			4,000.00					
Luz, Agua, Teléfono				50.00			50.00			50.00			50.00			50.00			50.00			50.00			50.00			50.00			50.00			50.00			50.00			50.00			50.00			50.00			50.00		
Alquiler de Local				100.00			100.00			100.00			100.00			100.00			100.00			100.00			100.00			100.00			100.00			100.00			100.00			100.00			100.00			100.00			100.00		
Transporte				600.00			600.00			600.00			600.00			600.00			600.00			600.00			600.00			600.00			600.00			600.00			600.00			600.00			600.00			600.00			600.00		
Gastos Finan - Mibanco				3,946.00			3,946.00			3,946.00			3,946.00			3,946.00			3,946.00			3,946.00			3,946.00			3,946.00			3,946.00			3,946.00			3,946.00			3,946.00			3,946.00			3,946.00			3,946.00		
Gastos Finan - Scotiabank				6,031.00			6,031.00			6,031.00			6,031.00			6,031.00			6,031.00			6,031.00			6,031.00			6,031.00			6,031.00			6,031.00			6,031.00			6,031.00			6,031.00			6,031.00			6,031.00		
Gastos Finan - Financiero				2,738.00			2,738.00			2,738.00			2,738.00			2,738.00			2,738.00			2,738.00			2,738.00			2,738.00			2,738.00			2,738.00			2,738.00			2,738.00			2,738.00			2,738.00			2,738.00		
Otros Gastos Financieros				0.00			0.00			0.00			0.00			0.00			0.00			0.00			0.00			0.00			0.00			0.00			0.00			0.00			0.00			0.00					
Cuota Crédito Propuesto				0.00			0.00			0.00			0.00			0.00			0.00			0.00			0.00			0.00			0.00			0.00			0.00			0.00			0.00			0.00					
Pago a Proveedores				2,200.00			2,200.00			2,200.00			2,200.00			2,200.00			2,200.00			2,200.00			2,200.00			2,200.00			2,200.00			2,200.00			2,200.00			2,200.00			2,200.00			2,200.00					
Impuestos				0.00			0.00			0.00			0.00			0.00			0.00			0.00			0.00			0.00			0.00			0.00			0.00			0.00			0.00			0.00					
Otros				600.00			600.00			600.00			600.00			600.00			600.00			600.00			600.00			600.00			600.00			600.00			600.00			600.00			600.00			600.00					
Gastos Familiares				2,412.00			2,412.00			2,412.00			2,412.00			2,412.00			2,412.00			2,412.00			2,412.00			2,412.00			2,412.00			2,412.00			2,412.00			2,412.00			2,412.00			2,412.00					
Aplicación del Préstamo				54,000.00			0.00			0.00			0.00			0.00			0.00			0.00			0.00			0.00			0.00			0.00			0.00			0.00			0.00			0.00					
Total de Egresos				101,483.20			49,683.20			49,683.20			51,271.20			60,585.68			60,585.68			55,184.44			49,683.20			49,683.20			46,932.58			44,574.58			45,737.20			45,737.20			45,737.20								
Total de Ingresos				111,460.00			57,460.00			57,460.00			57,460.00			80,444.00			80,444.00			68,952.00			57,460.00			57,460.00			51,714.00			51,714.00			57,460.00			57,460.00			57,460.00								
Total de Egresos				101,483.20			49,683.20			49,683.20			51,271.20			60,585.68			60,585.68			55,184.44			49,683.20			49,683.20			46,932.58			44,574.58			45,737.20			45,737.20			45,737.20								
Saldo Mensual				9,976.800			7,776.800			6,188.800			19,858.320			19,858.320			13,767.560			7,776.800			7,776.800			4,781.420			7,139.420			11,722.800			11,722.800			11,722.800											
Caja Inicial				35,000.000			0.000			0.000			0.000			0.000			0.000			0.000			0.000			0.000			0.000			0.000			0.000			0.000			0.000								
Aplicación de Caja				0.000			0.000			0.000			0.000			0.000			0.000			0.000			0.000			0.000			0.000			0.000			0.000			0.000			0.000								
Saldo de Caja Final				44,976.800			52,753.600			60,830.400			68,307.200			94,354.320			114,212.640			127,980.200			135,757.000			149,533.800			148,315.220			155,454.640			167,177.440			167,177.440											
Tipo de Cambio				2.812			2.823			2.834			2.845			2.856			2.867			2.878			2.889			2.900			2.911			2.922			2.933			2.944											
Supuestos																																																			

Fuente : MI BANCO  
Elaboración : Propia

LAS VENTAS SE INCREMENTAN EN ENERO, FEBRERO Y MARZO, BAJA EN JUNIO Y JULIO Y SE MANTIENE CONSTANTE LOS DEMAS MESES  
LOS GASTOS DE PERSONAL SE INCREMENTAN EN JULIO Y DICIEMBRE POR LOS AGUINALDOS  
LAS COMPRAS, TRANSPORTE, VARIAN DE ACUERDO AL CICLO DEL NEGOCIO  
LOS GASTOS FAMILIARES SE INCREMENTAN EN LOS MESES SE JULIO POR FIESTAS PATRIAS Y DICIEMBRE POR NAVIDAD  
CLIENTE ACTUALMENTE TRABAJA CON SCOTIABANK, BANCO FINANCIERO Y MIBANCO, TIENE UN CREDITO PERSONAL EN CREDISCOTIA

## ANEXO 4

COMPORTAMIENTO DE LA MORA VENCIDA Y MORA VENCIDA +  
CASTIGO

	<b>Mora vencida + castigo %</b>	<b>Mora Vencida %</b>
<b>Enero</b>	6,20	2,80
<b>Febrero</b>	6,00	2,23
<b>Marzo</b>	5,91	2,12
<b>Abril</b>	6,01	2,22
<b>Mayo</b>	5,84	2,11
<b>Junio</b>	5,81	2,32
<b>Julio</b>	5,83	2,42
<b>Agosto</b>	5,88	2,36
<b>Setiembre</b>	5,60	2,36
<b>Octubre</b>	5,30	2,30
<b>Noviembre</b>	5,14	2,24
<b>Diciembre</b>	5,23	2,37
<b>Enero</b>	5,07	2,37
<b>Febrero</b>	5,08	2,66
<b>Marzo</b>	4,69	2,50
<b>Abril</b>	4,93	2,85
<b>Mayo</b>	4,76	2,80
<b>Junio</b>	4,94	3,01
<b>Julio</b>	5,45	3,48
<b>Agosto</b>	5,91	3,69
<b>Setiembre</b>	5,62	3,48
<b>Octubre</b>	6,09	3,60
<b>Noviembre</b>	5,84	3,22
<b>Diciembre</b>	6,57	3,87

Fuente : MI BANCO

Elaboración : Propia

## ANEXO 5

## COMPORTAMIENTO DE LA CARTERA ACTIVA

	<b>CARTERA</b>
<b>Enero</b>	55.377.629
<b>Febrero</b>	56.644.187
<b>Marzo</b>	58.617.683
<b>Abril</b>	60.146.973
<b>Mayo</b>	61.531.313
<b>Junio</b>	62.667.770
<b>Julio</b>	63.772.388
<b>Agosto</b>	65.384.188
<b>Setiembre</b>	67.291.438
<b>Octubre</b>	68.703.693
<b>Noviembre</b>	70.636.424
<b>Diciembre</b>	71.705.819
<b>Enero</b>	72.582.314
<b>Febrero</b>	73.138.270
<b>Marzo</b>	74.832.794
<b>Abril</b>	76.481.811
<b>Mayo</b>	77.761.027
<b>Junio</b>	79.392.801
<b>Julio</b>	80.490.149
<b>Agosto</b>	81.024.349
<b>Setiembre</b>	81.557.583
<b>Octubre</b>	83.080.165
<b>Noviembre</b>	84.785.779
<b>Diciembre</b>	85.575.190

Fuente : MI BANCO

Elaboración : Propia