

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Contabilidad



**Otorgamiento de Créditos y su impacto en el Riesgo Moratorio en
MIBANCO, Agencia Ayacucho, 2017**

Trabajo de Suficiencia Profesional para obtener el Título Profesional de Contador Público

Autor:

Bach. Katy Carolina Tello Albites

Asesor:

Iván Apaza Romero

Lima, agosto de 2018

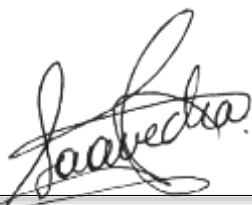
DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Yo **Jessica Karina Saavedra Vasconez**, Coordinador de investigación de la Facultad de **Ciencias Empresariales**, Escuela Profesional de **Contabilidad**, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: “**Otorgamiento de Créditos y su impacto en el Riesgo Moratorio en MIBANCO, Agencia Ayacucho, 2017**” del autor Katy Carolina Tello Albites tiene un **índice de similitud de 19%** verificable en el informe del programa Turnitin, y fue realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad u omisión de los documentos como de la información aportada, firmo la presente declaración en la ciudad de Lima, a los **15 días del mes de febrero del año 2024**.



Jessica Karina Saavedra Vasconez



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

En Lima, Ñaña, Villa Unión, a diecisiete día(s) del mes de agosto del año 2018 siendo las 13:30 horas,

se reunieron en el Salón de Grados y Títulos de la Universidad Peruana Unión, bajo la dirección del Señor Presidente del jurado: Mg. Ruben Leonard Apaza Apaza

el secretario: Mg. Carlos Alberto Vasquez Villanueva y los

demás miembros: Mg. Arturo Jaime Zuniga Castillo, Mg. Juli Torres Soldevilla y el asesor: Mg. Ivan Apaza Romero

con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de trabajo de suficiencia profesional titulado: Obligamiento de créditos y su impacto

en el riesgo moratorio en Mi Banco, Agencia Ayacucho 2017

de el(los)/la(las) bachiller(es): a) Tello Albites Katy Carolina

b) _____

conducente a la obtención del título profesional de Contador Publico
(Nombre del Título Profesional)

con mención en _____

El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando al (los)/a(la)(las) candidato(a)/s hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del jurado a efectuar las preguntas, y aclaraciones pertinentes, las cuales fueron absueltas por el(los)/la(las) candidato(a)/s. Luego, se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del jurado.

Posteriormente, el jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Candidato (a): Tello Albites Katy Carolina

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
<u>Aprobada</u>	<u>14</u>	<u>C</u>	<u>Acceptable</u>	<u>Bueno</u>

Candidato (b): _____

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	

(*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del jurado invitó al(los)/a(la)(las) candidato(a)/s a ponerse de pie, para recibir la evaluación final y concluir el acto académico de sustentación procediéndose a registrar las firmas respectivas.

[Signature]
Presidente

[Signature]
Asesor

[Signature]
Candidato/a (a)

Miembro

[Signature]
Secretario

[Signature]
Miembro

Candidato/a (b)

Contenido

Resumen	6
Palabras clave	6
Capítulo I. Experiencia Profesional	7
1.1. Recorrido profesional.....	7
1.2. Contexto de la experiencia.....	7
1.2.1. “Datos generales de la entidad financiera”	8
1.2.1.1. Razón Social	9
1.2.1.2. Visión	9
1.2.1.3. Misión	9
1.2.1.4. Objetivos.....	9
1.2.1.5. Valores	10
1.2.1.6. Organización.....	10
1.2.2. Trayectoria laboral desempeñada.....	11
Capítulo II. El Problema.....	12
2.1. Determinación de la problemática	12
2.1.1 Problema General	13
2.1.2 Problemas específicos.....	13
2.2. Propósitos del estudio	14
2.2.1. Propósito general.....	14
2.2.2. Propósitos específicos.....	14
2.3. Justificación.....	14
2.4. Presuposición filosófica	14
Capítulo III. Revisión de la Literatura	16
3.1. Antecedentes de la investigación	16
3.1.1. Antecedentes internacionales	16
3.1.2. Antecedentes nacionales	19
3.1.2.1. En relación al primer objetivo específico:.....	19
3.1.2.2. En relación al segundo objetivo específico:.....	20
3.1.2.3. Conclusión general:.....	20
3.2. Fundamentos teóricos	21
3.2.1. Variable 1:	21

3.2.2. Variable 2:	22
Capítulo IV. Marco metodológico	24
4.1. Metodología de afrontamiento de la experiencia.....	24
4.2. Lugar de ejecución y temporalidad.....	24
4.3. Población y muestra de la empresa	24
4.3.1. Población.....	24
4.3.2. Muestra.....	25
4.4. Operacionalización de la temática abordada	26
4.4.1. Desarrollo de la temática abordada	27
4.4.1.1. PLANIFICACIÓN. PROGRAMACIÓN DE AGENDA COMERCIAL:.....	27
4.4.1.2. EJECUCIÓN:	27
4.4.1.3. PROSPECCIÓN:	27
4.4.1.4. EVALUACIÓN:	27
4.4.1.5. PROPUESTA DE CRÉDITO:	28
4.4.1.6. MANTENIMIENTO	30
4.4.1.7. ELABORACIÓN DE EXPEDIENTES Y COMITÉ DE CRÉDITOS:.....	30
4.4.1.8. COBRANZA:	31
4.4.1.9. SUPERVISIÓN:	31
Capítulo V.....	33
Resultados.....	33
5.1. Resultados descriptivos	33
5.1.1 DEL OBJETIVO ESPECIFICO N° 01: DESCRIBIR LA MEDICIÓN DE RIESGO CREDITICIO DE MIBANCO AGENCIA AYACUCHO PERIODO 2015 – 2017.....	33
1.- EN CUANTO A LA EMPRESA:	33
5.1.2 DEL OBJETIVO ESPECÍFICO N° 02 DETERMINAR LAS CAUSAS Y FACTORES DE MOROSIDAD CON EL QUE CUENTA MIBANCO AGENCIA AYACUCHO PERIODO 2015 – 2017.	35
5.1.3. DEL OBJETIVO ESPECÍFICO N° 03: PROPONER LINEAMIENTOS DE MEJORA PARA LA MEDICIÓN DEL RIESGO CREDITICIO EN MIBANCO AGENCIA AYACUCHO PERIODO 2015 – 2017.....	37
Capítulo VI.....	38
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	38
6.1. Conclusiones	38
6.2. Recomendaciones:	38
Referencias.....	40

Resumen

La presente investigación está orientada a exponer y examinar en profundidad el proceso de aprobación de préstamos y la metodología de evaluación crediticia utilizados por la división comercial de MIBANCO. Se implementaron abordajes descriptivos y deductivos, junto con herramientas como la observación in situ y el análisis de documentos, abarcando tanto a la institución objeto de estudio como a otras similares del rubro. Asimismo, se realizaron entrevistas con los directivos de la compañía, las cuales resultaron claves para consolidar este reporte.

Las funciones de un Asesor de Negocios comprenden varias fases, comenzando por labores de organización, promoción y concreción de ventas para conseguir interesados. Una vez cerrado el negocio, debe acometer dos tareas medulares: el análisis cuantitativo y cualitativo. Para efectuar dichas evaluaciones, es necesario recopilar información de múltiples fuentes, incluyendo el Historial Crediticio del solicitante, los reportes de la Central de Riesgos (provenientes de entidades como la SBS e Infocorp), los registros de RENIEC, SUNAT y SUNARP, así como referencias personales del entorno familiar.

Luego de realizar un examen completo de la situación del cliente, contemplando factores tanto cualitativos como cuantitativos, así como el propósito de la inversión a financiar y las garantías ofrecidas, el Asesor de Negocios posee la facultad de aprobar o denegar el crédito solicitado. Esta potestad conlleva una obligación duradera que perdura hasta la cancelación total de la obligación.”

Palabras clave

“Riesgo, Créditos, Evaluación, Análisis cualitativo y cuantitativo”.

Capítulo I. Experiencia Profesional

1.1. Recorrido profesional

El comienzo de mi andadura profesional data desde el 16/04/2012 en la empresa MIBANCO, específicamente en el área de operaciones desempeñando la función de Representante de Banca y Servicios (Recibidor Pagador). Durante este período, mis responsabilidades abarcaban el registro en el sistema de las transacciones realizadas por clientes y el público en general, la supervisión de los saldos de caja con notificación al jefe de banca en caso de exceder los límites establecidos, así como la conciliación de todas las operaciones efectuadas a lo largo del día.

En una segunda etapa, el 02/05/2014 asumí la función de Supervisor de Banca y Servicios en MIBANCO, involucrando tareas vinculadas a desembolsos de productos activos y operaciones referentes a los productos pasivos de la entidad bancaria. Mis obligaciones comprendían también el registro de perfiles y pre-solicitudes de clientes sin historial crediticio desfavorable, la promoción de alternativas de ahorro e inversión, así como la gestión de consultas, pedidos y reclamos por parte de los usuarios.

En la actualidad, desde el 03/10/2015 me desempeño en el rol de Asesor de Negocios, involucrando la administración integral de una cartera mediante la atracción de clientes potenciales, el análisis crediticio, la aprobación de préstamos y las gestiones de recuperación. Asimismo, diseño y ejecuto tácticas de fidelización efectivas, con la finalidad de incrementar los desembolsos, la cantidad de usuarios y la calidad de nuestra cartera de colocaciones.

1.2. Contexto de la experiencia

Inicié mi trayectoria en MIBANCO hace seis años y desde hace dos años desempeño el rol de Asesor de Negocios. Actualmente, tengo bajo mi responsabilidad una cartera valuada en un millón quinientos cuarenta y cinco mil soles, compuesta por ciento cuarenta y ocho clientes, con una mora mayor a 15 días del 1.10%. Mi experiencia se centra en la concesión de créditos a personas naturales

dependientes, independientes y personas jurídicas. Mi lugar de trabajo es la agencia Ayacucho, ubicada en la Av. Ramón Castilla N° 525, haciendo referencia a su ubicación al costado de Registros Públicos.

A lo largo de mi experiencia, tuve la oportunidad de vivenciar la fusión de dos destacadas empresas líderes en microfinanzas: MIBANCO y Financiera Edificar. Este proceso conllevó a diversos cambios, inicialmente desafiantes, ya que no estaba claro bajo cuál de las normativas crediticias debíamos operar: la de MIBANCO o la de Edificar. Se presentaba una desigualdad en metas, colocaciones y sueldos. Fue necesario transcurrir dos años para que todos los colaboradores adoptáramos una sola normativa, la correspondiente al nuevo MIBANCO.

- Institución** : MIBANCO, Banco de la Microempresa S.A.
- Organización** : Especializada en la prestación de servicios financieros.
- Cargo** : Asesor de Negocios.
- Funciones** : Encargado de la administración y desarrollo de la cartera de clientes mediante la captación, evaluación y recuperación de créditos.
- Aprendizaje** : Habilidad para evaluar y gestionar riesgos en el proceso de otorgamiento de créditos.

1.2.1. "Datos generales de la entidad financiera"

MIBANCO, fundado en 1998 como pionero de la banca de microfinanzas en Perú, ofrece una variedad de productos y servicios adaptados a pequeñas y medianas empresas, incluyendo líneas de capital de trabajo, administración de activos fijos, depósitos a plazo, cambio de moneda extranjera y transferencias internacionales.

En 2014, Financiera Edyficar, subsidiaria local del grupo Credicorp, adquirió una participación mayoritaria en MIBANCO, que anteriormente pertenecía a ACP. La fusión entre ambas compañías creó la entidad de microfinanzas más grande de Perú, atendiendo al 19.5% de dicho mercado. MIBANCO tiene su sede central en Lima y presencia territorial en 21 regiones a nivel nacional.

1.2.1.1. Razón Social

Nombre comercial : MIBANCO
Tipo de empresa : Sociedad Anónima Abierta (S.A)
RUC : 20382036655
Dirección : Domingo Orue Nº 165 Surquillo – Lima

ESTABLECIMIENTOS ANEXOS DE 20382036655 - MIBANCO - BANCO DE LA MICROEMPRESA S.A.			
--	--	--	--

La información exhibida en esta consulta corresponde a lo declarado por el contribuyente ante la Administración Tributaria.

Código	Tipo de Establecimiento	Dirección	Actividad Económica
0205	AG. AGENCIA	AV. MARISCAL CASTILLA NRO. 525 AYACUCHO - HUAMANGA - AYACUCHO	-

1.2.1.2. Visión

“Ser el socio reconocido de los clientes de la micro y pequeña empresa, el principal promotor de la inclusión financiera del país y un referente a nivel mundial, convocando a un equipo de colaboradores talentosos y con sentido de trascendencia.”

1.2.1.3. Misión

“Transformar las vidas de nuestros clientes y colaboradores a través de la inclusión financiera, impulsando así el crecimiento del Perú.”

1.2.1.4. Objetivos

“Nuestro **objetivo** es recomponer el modelo de negocio de **MIBANCO**, nuevamente orientándolo a la inclusión financiera responsable, y por otro lado, apoyar a nuestros clientes en su desarrollo.”

1.2.1.5. Valores

“Integridad en nuestras acciones.”

“Logramos resultados trabajando en equipo, con calidad y **eficiencia.**”

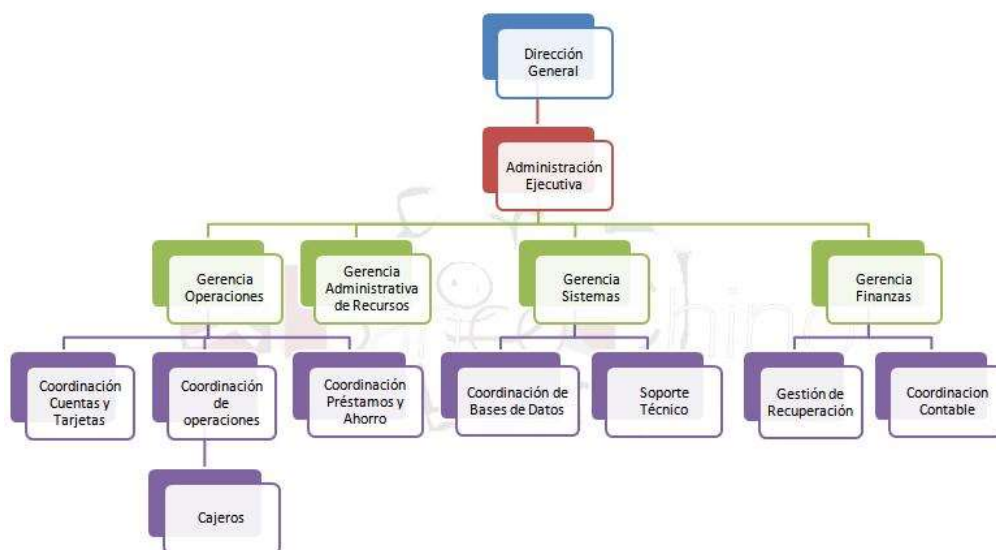
“Gestionamos los riesgos con responsabilidad.”

“Apasionados por servir responsablemente al cliente.”

“Comprometidos con el desarrollo de nuestra gente.”

“Somos pioneros y promovemos el cambio.”

1.2.1.6. Organización



1.2.2. Trayectoria laboral desempeñada.

Las labores desempeñadas durante mi etapa en MIBANCO entre 2015 y 2017 correspondieron al rol de Asesor de Negocios en la Agencia Ayacucho, situada en el departamento, provincia y distrito homónimos. Dichas tareas se efectuaron en el marco de mi relación con MIBANCO Banco de la Microempresa, institución especializada en microfinanzas. A continuación, brindo más detalles al respecto:

Capítulo II. El Problema

2.1. Determinación de la problemática

Hasta el 31 de diciembre de 2017, MIBANCO se posiciona como el quinto banco en el sistema financiero nacional en términos de colocaciones y patrimonio, ocupando un sexto lugar en captaciones. La entidad ha ajustado su esquema de gestión de riesgos en concordancia con las modificaciones realizadas por la SBS y para adaptarse a la estructura operativa resultante de la unión entre MIBANCO y Financiera Edyficar. La administración integral de riesgos está a cargo del Directorio, encargado de establecer las directrices principales.

MIBANCO cuenta con herramientas estratégicas y políticas crediticias diferenciadas según el riesgo identificado al cliente, empleando herramientas específicas para este propósito. En cuanto a la cartera de créditos, las colocaciones brutas aumentaron en un 8.78% interanual, alcanzando los S/ 9,376.26 millones. Este crecimiento estuvo impulsado principalmente por el segmento de la pequeña empresa, que experimentó un incremento de S/ 561.55 millones durante el año 2017.

Las funciones del Asesor de Negocios en MIBANCO exceden la mera evaluación crediticia, abarcando también la administración de carteras de clientes. Este perfil reviste un rol fundamental tanto en la aprobación de préstamos como en la recuperación diligente de los importes desembolsados.

MIBANCO se distingue por estar comprometida con una Misión Social, en contraste con la banca comercial convencional, al incluir a sectores económicamente desfavorecidos que carecen de capacidad para respaldar un crédito.

La pregunta clave es: ¿Cómo se llevó a cabo el otorgamiento de crédito en MIBANCO, agencia Ayacucho, durante el periodo 2017? Este informe tiene por finalidad exponer y analizar la forma en que la concesión de préstamos incide en los niveles de morosidad de la institución, constituyendo un recurso de interés y vital importancia al momento de que los directivos y Asesores de Negocios tomen decisiones con respecto a la colocación de créditos.

El informe, titulado "Otorgamiento de Créditos y el Riesgo Moratorio en MIBANCO, Agencia Ayacucho, 2017", reviste vital importancia para la empresa financiera en cuestión. La entidad ejecuta desembolsos de activos, registra perfiles y presolicitudes de crédito, y atiende consultas y reclamos de clientes. La problemática identificada se centra en la incorporación de nuevos usuarios y la administración efectiva de la cartera actual, para lo cual se ejecutan evaluaciones y tácticas de fidelización con el objetivo de acrecentar la cantidad de clientes y la calidad de los activos.

MIBANCO provee una amplia variedad de productos y servicios dirigidos especialmente a la pequeña y mediana empresa, que incluyen financiamiento de capital de trabajo, gestión de activos fijos, cuentas de ahorro con intereses, cambio de moneda extranjera y transferencias internacionales. La fusión entre Edyficar y MIBANCO configuró la entidad de microfinanzas más grande en el mercado peruano, atendiendo al 19.5% del segmento orientado a micro, pequeñas y medianas empresas. MIBANCO tiene su matriz en Lima y operaciones en 21 regiones del país.

Considerando los puntos previamente expuestos, la problemática ha sido delimitada mediante la siguiente pregunta:

2.1.1 Problema General

¿En qué consiste el Procedimiento para la Concesión de Préstamos implementado por la Agencia Ayacucho de MIBANCO en el Periodo 2015 - 2017?

2.1.2 Problemas específicos

¿Cómo optimizar la aprobación de créditos con el fin de reducir los niveles de morosidad en la institución financiera MIBANCO?

¿Cómo disminuir los índices de morosidad dentro de la entidad bancaria MIBANCO?

¿Es apropiada la Valoración del Riesgo Crediticio efectuada por la Agencia Ayacucho de MIBANCO en el Periodo 2015 - 2017?

2.2. Propósitos del estudio

2.2.1. Propósito general

Analizar el Sistema de Créditos de MIBANCO Agencia Ayacucho Periodo 2015 – 2017

2.2.2. Propósitos específicos

“Describir la medición de riesgo Crediticio de MIBANCO Agencia Ayacucho Periodo 2011 – 2013.”

“Determinar las causas y factores de Morosidad con el que cuenta MIBANCO Agencia Ayacucho periodo 2015 – 2017.”

“Proponer lineamientos de mejora para la Medición del Riesgo Crediticio en MIBANCO Agencia Ayacucho.”

2.3. Justificación

Este informe se fundamentó en sólidos conocimientos respaldados por elementos teóricos, proporcionando así un enfoque integral para abordar y mejorar los desafíos existentes en el seno de la entidad financiera. La teoría desempeñó un papel crucial al evaluar la variable fáctica relacionada con el otorgamiento de créditos. Asimismo, se dedicó especial atención a la variable teórica, centrada en el riesgo moratorio, con el objetivo de comprender este aspecto en relación con la cartera de créditos y su impacto en el riesgo crediticio. Este estudio se realizó a través de la consulta de fuentes originales, estableciendo métodos analíticos para el procesamiento de los datos reunidos. La esencia de este trabajo radica en adquirir conocimientos sustantivos que aporten al ámbito de las ciencias contables y en proporcionar recomendaciones orientadas a superar las causas identificadas.

2.4. Presuposición filosófica

Este trabajo se encuentra intrínsecamente vinculado y fundamentado en nuestros juicios, guiados por el cumplimiento de los mandatos divinos. El Libro de Proverbios transmite la idea de que hacer planes cuidadosos y trabajar con dedicación conduce a la prosperidad. Por el contrario, buscar

atajos y soluciones rápidas, pero poco reflexivas suele conducir a resultados negativos como la pobreza. Tomamos esta enseñanza bíblica como base para nuestras decisiones, entendiendo que debemos pensar detenidamente antes de actuar y esforzarnos en nuestros emprendimientos si queremos tener éxito. La reflexión juiciosa y el trabajo arduo, no los atajos apresurados, son el camino hacia los logros. Además, se ejecutó con la consideración de los principios y valores éticos promovidos por nuestra institución académica, la Universidad Peruana Unión.

Capítulo III. Revisión de la Literatura

3.1. Antecedentes de la investigación

3.1.1. Antecedentes internacionales

Morales (2007), en su tesis titulada "**La administración del riesgo de crédito en la cartera de consumo de una institución bancaria**" realizada para obtener el título profesional de Contadora Pública y Auditora en la Universidad de San Carlos de Guatemala, llega a las siguientes conclusiones:

El Consejo Administrativo y la Gerencia General, a través del Departamento de Riesgos, tienen la responsabilidad de evaluar el riesgo crediticio de manera constante y tomar medidas preventivas para minimizar pérdidas que puedan perjudicar significativamente la situación financiera de una entidad bancaria.

Las instituciones de crédito incapaces de supervisar eficazmente sus niveles de morosidad enfrentan mayores costos operativos y dificultades para mejorar la situación financiera de sus clientes, generando así una desventaja competitiva. Esta deficiencia se traslada en mayores riesgos para el prestador, plasmados en tasas de interés más elevadas y restricciones al crédito.

El Reglamento para la Administración del Riesgo de Crédito, Resolución JM 93-2005, no solo debe considerarse como una norma de cumplimiento general para las Instituciones Bancarias, sino como una herramienta para la autorregulación. Es esencial que las entidades establezcan políticas, prácticas y procedimientos propios, más conservadores que el estándar, para asegurar una gestión efectiva del riesgo de crédito.

Adoptar un Modelo de Calificación con políticas preventivas desde el origen del crédito al consumo contribuye a encarar de manera planificada la administración del riesgo crediticio y reduce la necesidad de intervención correctiva.

En años recientes, el mercado de crédito al consumo en Guatemala ha sido muy competitivo, evidenciado en la tendencia a la baja en los márgenes financieros, pero también es preocupante el aumento de la cartera morosa.

García & Tapia (2012), en su informe de tesis titulado "**Diseño de un manual de control interno aplicado al departamento de créditos de la cooperativa de ahorro y créditos CACPE BIBLIAN Ltda.**" de la Universidad de Cuenca en Ecuador, establece como objetivo principal:

El objetivo es optimizar la competitividad de la Cooperativa para situarla en un puesto relevante de liderazgo en el sector. Para ello se busca consolidarla como una entidad financiera y de desarrollo sólida, confiable y bien organizada. La Cooperativa aspiraría a ofrecer servicios financieros excelentes, promoviendo el progreso tanto de los socios/clientes como de la comunidad en general.

Asimismo, se procuraría propiciar condiciones favorables de trabajo e impulsar mayores niveles de producción y productividad entre los asociados y terceros. La vía sería brindar servicios financieros competitivos y oportunos.

En síntesis, la estrategia se centra en robustecer la posición de la Cooperativa como referente en su rubro, destacándose por su solidez, organización, competitividad comercial y compromiso con el desarrollo socioeconómico de sus miembros y ámbito de influencia.

Según se desprende del estudio, que emplea una metodología descriptiva para caracterizar el fenómeno analizado, se arriba a las siguientes conclusiones principales:

Se identifica una desorganización en las actividades del departamento de créditos debido a la falta de procedimientos y delegación de funciones, lo que ocasiona el incumplimiento de las actividades en tiempo y la ejecución de funciones por parte de una sola persona, generando desmotivación en el personal.

A pesar de que se procura una ágil concesión crediticia para satisfacer a los asociados, la falta de un riguroso análisis de las solicitudes implica un alto riesgo de morosidad.

Desarrollar un guía de control interno para el Área de Crédito se perfila como una medida para optimizar la eficacia y eficiencia operativa. Ello posibilitaría brindar un servicio superior a los miembros.

Es importante implementar capacitaciones periódicas de los empleados para mejorar su productividad y actuación.

Asimismo, se enfatiza la necesidad de establecer un manual de funciones en línea con la estructura organizacional previamente definida por la Cooperativa, de modo de viabilizar una adecuada organización interna.

En síntesis, las propuestas se enfocan en robustecer los procesos de concesión de crédito, formación de personal y manuales operativos. El objetivo es disminuir los niveles de morosidad y optimizar la atención brindada a los asociados por parte de la entidad.

Segovia (2014), en su tesis titulada "**Control interno en el departamento de crédito-cobranza de la cooperativa Innovación Andina Ltda., Provincia de Cotopaxi, periodo 2012.**" presentada para obtener el título de Contador Público de la UEQ, llegó a las siguientes conclusiones:

El análisis determina que las políticas crediticias de la Cooperativa no están siendo adecuadamente compartidas con los empleados, impidiendo una gestión institucional efectiva, contraviniendo normativas.

La evaluación revela deficiencias en el cumplimiento del proceso de crédito/cobranza al no aplicarse apropiadamente el manual de control interno por desconocimiento.

La evaluación del control interno del Departamento de Crédito-Cobranza de la Cooperativa Innovación Andina Ltda. consta de:

- Área administrativa: nivel de confianza del 63,63%, riesgo bajo. Pero se advierten atrasos generando iliquidez.

- Área contable: nivel de confianza del 100%.

El informe de control interno considera los hallazgos en cada componente. Incluye una carta al gerente con resultados, conclusiones y recomendaciones para su respectivo análisis.

3.1.2. Antecedentes nacionales

Catunta & Moreno (2015), en su tesis titulada "El sumario de morosidad de la cartera de clientes y su incidencia en la rentabilidad y en la estructura de los estados financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Católica de la Ciudad de Trujillo de los años 2012 - 2013" presentada para obtener el título profesional de Contador Público en la Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo - Perú, llegaron a las siguientes conclusiones:

El análisis evidenció que las políticas de crédito y cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Católica de la ciudad de Trujillo no han sido evaluadas en más de cuatro años, ni adaptadas a las condiciones sociales actuales (cuadro 8). Por ende, se recomienda revisar y modificar dichas políticas de acuerdo al contexto vigente.

El examen de la distribución financiera indica que la asignación de recursos monetarios en 2015 y 2017 no optimizó costos ni minimizó riesgos. Este hallazgo apunta a la necesidad de reconsiderar la estrategia distributiva para lograr mayor eficiencia de costos y menor exposición a riesgos.

Alcedo (2017), en su informe de tesis titulado "**Factores que influyen en la colocación de créditos comerciales en las micro y pequeñas empresas de parte de las entidades financieras del Perú: Caso MIBANCO - Casma, 2016**", presentado para obtener el título profesional de Contador Público en la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Casma – Perú, llegó a las siguientes conclusiones:

3.1.2.1. En relación al primer objetivo específico:

Basándonos en el primer objetivo específico, se infiere que los factores preponderantes que afectan el otorgamiento de créditos comerciales a micro y pequeñas empresas por parte de las instituciones financieras en el Perú incluyen: la competencia de las microfinancieras, que facilitan créditos con menores requisitos y mayor celeridad; la calidad de atención y el tiempo del proceso

evaluativo; la informalidad como elemento incidente en el acceso al crédito formal; y las políticas crediticias que estas empresas suelen incumplir al solicitar fondos, impactando la disposición de las entidades para financiarlas.

3.1.2.2. En relación al segundo objetivo específico:

Sobre el segundo objetivo, se colige que los elementos más relevantes que repercuten en la asignación de créditos a micro y pequeñas empresas por parte de MIBANCO son: la competencia, especialmente de las microfinancieras por su celeridad crediticia; la informalidad empresarial, evidenciada en incumplimientos normativos; y las estrategias crediticias de la entidad, que abarcan medidas preventivas y correctivas para gestionar riesgos y resguardar la solvencia. Es decir, la agilidad competitiva de otros actores financieros, las limitaciones formales de las empresas, y las políticas internas de la organización para preservar la sanidad de sus operaciones crediticias, constituyen factores cardinales de ponderación.

3.1.2.3. Conclusión general:

En conclusión, diversos factores inciden en la otorgación de créditos a micro y pequeñas empresas en el contexto peruano, entre los que se encuentran la competencia en el mercado, la informalidad empresarial y la calidad de atención y dedicación por parte de las entidades financieras hacia este segmento de negocios, identificado como potencialmente rentable. A pesar de las perspectivas de un crecimiento sostenido, las políticas crediticias de las entidades bancarias, influenciadas por el perfil característico de estas empresas, restringen sus posibilidades de acceso a financiamiento con tasas de interés favorables, lo que, a su vez, limita su capacidad para subsistir en un entorno marcado por la competitividad. En contraposición, las instituciones de microfinanzas emergen como una alternativa preferida, al ofrecer requisitos más flexibles y políticas crediticias adaptadas a las necesidades particulares de sus clientes. En aras de mejorar las prácticas de MIBANCO, se sugiere la adaptación de los criterios de evaluación para la aprobación de créditos de montos inferiores a

S/2,000.00, enfocándose exclusivamente en referencias personales, las políticas crediticias internas y los requerimientos establecidos por la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS).

En su tesis "**Implementación de las nuevas líneas de crédito y la prevención del riesgo crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pablo II, 2016**", Rúa (2017) concluyó que la introducción de nuevas líneas de crédito y las medidas preventivas adoptadas para gestionar el riesgo crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pablo II fueron fundamentales para aumentar el acceso al crédito de las pequeñas y microempresas. El estudio destacó la importancia de la evaluación crediticia y financiera, utilizando estados financieros preparados por analistas.

Según Yturri Moreno, en su investigación sobre "**Los Estados Financieros para otorgar créditos a pequeñas y microempresas en Financiera Edyficar: la incidencia del Sistema Financiero en los clientes**", encontró que los clientes de Financiera Edyficar tenían mayores posibilidades de acceder a créditos en comparación con los clientes de bancos comerciales. Esto se debe a que Financiera Edyficar tiene un proceso de evaluación crediticia más flexible, que no requiere una contabilidad tan completa como la que suelen exigir los bancos comerciales.

3.2. Fundamentos teóricos

3.2.1. Variable 1:

Otorgamiento de Créditos. El crédito es el proceso mediante el cual una persona (acreedor) otorga un aumento de dinero a otra persona (deudor), quien se compromete a devolver la suma solicitada, así como los intereses, el seguro y otros gastos relacionados, en un plazo predeterminado de acuerdo con las condiciones del préstamo.

Si existe confiabilidad en la responsabilidad de pago o devolución, el crédito legal implica el derecho del deudor a recibir algo del acreedor. Según la ley, el negocio y la economía, el crédito es el derecho del acreedor para exigir al deudor que pague. En la economía actual, el crédito se considera una transacción o operación de riesgo en la que el prestamista confía en el prestatario a cambio de una

garantía con el objetivo de que este último pague el capital recibido (amortización de la deuda) y los intereses tácitamente acordados (servicio de la deuda) dentro del plazo establecido.

3.2.2. Variable 2:

Riesgo Moratorio. La moratoria, entendida como una prórroga otorgada de manera extraordinaria para el pago de una deuda o la realización de trámites obligatorios, constituye un riesgo moratorio. Este término, derivado del latín moratoria, se refiere a la extensión de plazos.

Préstamos personales. Un crédito personal implica un contrato en el cual una entidad financiera proporciona una cantidad de dinero (principal) a un individuo llamado prestatario. La obligación del prestatario es devolver el dinero que se prestó, añadiendo los intereses acordados como los gastos asociados a la operación. Las entidades financieras ofrecen diversos créditos personales, también conocidos como créditos de consumo, con nombres comerciales variados (préstamos para automóviles, créditos para vacaciones, préstamos para bodas, entre otros), aunque comparten similitudes fundamentales.

Riesgo de Crédito. Tiene que ver con la posibilidad de que un prestatario incumpla con el pago de un préstamo según los términos acordados. También implica los riesgos inherentes a la estabilidad de la propia entidad crediticia. Para protegerse frente a posibles pérdidas que podrían afectar sus recursos y los depósitos de los clientes, los bancos implementan diversas medidas. Realizan investigaciones exhaustivas antes de otorgar créditos, buscando cerciorarse en cierta medida de que podrán recuperar el dinero prestado.

Una vez concedido el préstamo, se hace un seguimiento continuo de la operación. Si se detectan potenciales impagos, se aparta una porción del capital bancario denominada provisión para cubrir dichas pérdidas. La gestión de riesgos es una tarea fundamental en el sector, dado que los bancos tienen la responsabilidad de administrar prudentemente los fondos que les confían los ahorradores. Cualquier préstamo conlleva la posibilidad de que el acreditado incumpla la obligación contraída. Por ello, los

bancos poseen equipos especializados en estudiar, clasificar y controlar los riesgos crediticios. Hoy en día, este proceso tiende a ser más científico y técnico que discrecional.

Capítulo IV. Marco metodológico

4.1. Metodología de afrontamiento de la experiencia.

Se utilizó un diseño no experimental transversal de tipo descriptivo. Este enfoque estudia los fenómenos en su ambiente natural sin manipular las variables de forma intencional. Se observan los hechos tal cual ocurren en su contexto real para luego analizarlos.

El diseño transversal empleado reúne datos en un solo momento, representando un punto fijo en el tiempo, como sucede en esta investigación. Este modelo busca examinar la incidencia y los valores que exhiben una o más variables.

Se empleó un **método deductivo** que parte de una situación general incierta para llegar a datos concretos y específicos constituyendo las variables de estudio.

También se aplicó un enfoque **descriptivo analítico** que descompone el fenómeno en unidades de análisis para examinar sus causas, naturaleza y características. Esto implica observar cada componente de forma periódica para comprender integralmente el fenómeno investigado.

4.2. Lugar de ejecución y temporalidad

El estudio se realizó en la agencia de MIBANCO ubicada en la Av. Ramón Castilla No 525 en la ciudad de Ayacucho, abarcando el periodo 2015-2017. MIBANCO es un importante banco de microfinanzas a nivel nacional, que se centra en promover la equidad por medio de la inclusión financiera, aportando de esta forma al desarrollo integral del país. La investigación tuvo lugar específicamente en la sucursal de Ayacucho de esta entidad, la cual desempeña un rol activo en el sector de las microfinanzas peruanas con enfoque en la población no bancarizada. El trabajo de campo se realizó a lo largo de los años 2015 a 2017 en dicha agencia.

4.3. Población y muestra de la empresa

4.3.1. Población

La población no es aplicable, ya que es un estudio de caso.

4.3.2. Muestra

La muestra no es aplicable ya que se trata de un estudio de caso.

4.4. Operacionalización de la temática abordada

Variable	Dimensiones	Indicadores
Otorgamiento de Créditos	Análisis Cualitativo	Voluntad de pago del cliente, antecedentes crediticios, fortalezas y debilidades del cliente
	Análisis Cuantitativo	Estado de Ganancias y Pérdidas Balance General Estado de Flujo de Caja
Riesgo Moratorio	Sobreendeudamiento	Deudas en exceso y no puede hacer frente a todas sus obligaciones financieras, lo que conduce a una situación de insolvencia.
	Destino de crédito	Identificar de manera temprana el propósito del crédito con el fin de reducir al mínimo el riesgo crediticio.
	Mora	Carta pesada debido a que los clientes no han cumplido con sus obligaciones de pago; la morosidad es el resultado de una evaluación crediticia deficiente y representa una amenaza para la institución.
Estudio de caso MIBANCO	Análisis del Sistema de Créditos de MIBANCO Agencia Ayacucho Periodo 2015 – 2017.	
	Análisis la medición de riesgo Crediticio de MIBANCO Agencia Ayacucho Periodo 2015 – 2017	
	Análisis de las causas y factores que contribuyen a la morosidad en MIBANCO Agencia Ayacucho durante el periodo 2015-2017.	

4.4.1. Desarrollo de la temática abordada

4.4.1.1. PLANIFICACIÓN. PROGRAMACIÓN DE AGENDA COMERCIAL:

Los asesores deben crear un cronograma de 10 visitas diarias en el Sistema de Integración de Gestión Efectiva (SIGE) durante 4 horas dedicadas al trabajo de campo.

La agenda en SIGE debe incluir nuevos clientes, existentes, inactivos y de campañas específicas.

El jefe de crédito comercial o el Gerente de agencia, debe aprobar el cronograma en SIGE. El asesor imprime la hoja de ruta antes de salir a su jornada.

4.4.1.2. EJECUCIÓN:

Los asesores realizan visitas de captación, evaluación, soporte y cobranza en su jornada laboral.

Deben visitar regularmente a los clientes en sus locales para brindar información que evite retrasos en pagos o sobreendeudamiento.

4.4.1.3. PROSPECCIÓN:

Los asesores promocionan la variedad de productos y servicios del banco ante posibles nuevos clientes.

Identifican el perfil del prospecto y la zona a visitar.

Saludo formal de presentación, demostrando conocimiento sobre el sector económico y la oferta del banco.

Detectan necesidades para recomendar productos apropiados.

Solicitan requisitos según regulaciones y coordinan siguiente cita.

4.4.1.4. EVALUACIÓN:

Recopilan datos cuantitativos y cualitativos sobre el cliente y su empresa para establecer, de forma preliminar, la viabilidad crediticia.

a. EVALUACIÓN CUALITATIVA:

Capacidad de pago. Se evalúa el historial crediticio del cliente consultando fuentes como INFOCORP, SBS, Central de Riesgos. De no tener antecedentes crediticios formales, se consideran los pagos de servicios públicos y proveedores.

Perfil del cliente. Evaluación subjetiva basada en la impresión del asesor sobre el cliente y en referencias de su entorno como vecinos, proveedores y familiares.

Conocimiento del negocio. Se valida la propiedad del negocio por parte del solicitante y el nivel de entendimiento que tiene sobre su propia actividad comercial.

b. EVALUACIÓN CUANTITATIVA:

Empleo de formatos estandarizados de evaluación provistos por la entidad financiera.

Cálculo del Margen Comercial: Herramienta para cruzar datos de ingresos por ventas y egresos por compras, utilizando una muestra representativa de los productos y/o servicios ofrecidos. Permite validar la información proporcionada por el cliente sobre su negocio.

4.4.1.5. PROPUESTA DE CRÉDITO:

Resumen del análisis del perfil del cliente, negocio y destino solicitado del préstamo.

Evaluación cualitativa respaldada con referencias.

Evaluación cuantitativa mediante indicadores contables.

Validación del uso declarado para el crédito solicitado.

Análisis de liquidez. Mide la capacidad de pago que tiene la empresa para hacer frente a sus deudas de corto plazo.

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

Rotación de Inventarios. Calcula cuánto tiempo lleva que una inversión en inventarios se transforme en efectivo o liquidez.

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

Endeudamiento Patrimonial. Relación entre el endeudamiento y el patrimonio, representando la influencia del Pasivo Total en el Patrimonio a través de un cociente.

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

Rentabilidad del Negocio. Exhibe la rentabilidad en función de la tasa de interés.

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

Índice de Cuota Total / excedente Total. Este índice calcula en qué porcentaje está comprometido el excedente total, lo que muestra la capacidad de pago.

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

Relación entre préstamos / capital de trabajo. permite evaluar la frecuencia con la que se financia el capital de trabajo en comparación con los préstamos.

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

Destino del préstamo. Las operaciones solicitadas por los clientes tienen la finalidad de financiar sus necesidades, las cuales pueden clasificarse en dos tipos:

Necesidades Transitorias. Involucran situaciones como la obtención de capital para campañas, aprovechamiento de descuentos especiales por la compra de lotes de mercadería, atención de pedidos con plazos de pago extendidos a 90 días, entre otros.

Necesidades Permanentes: Comprenden aspectos como la ampliación de líneas de productos, inauguración de nuevos puntos de venta, adquisición de equipos, maquinaria, automóviles, edificación de locales o inmuebles, entre otros.

La determinación del destino del crédito es crucial para su evaluación, ya que de ello depende su rendimiento. La falta de claridad en este aspecto durante el período de evaluación podría resultar en la financiación a terceros o en inversiones en negocios sin experiencia.

4.4.1.6. MANTENIMIENTO:

Esta actividad implica la fidelización de los clientes en la cartera del asesor, asegurando una visita oportuna. Es crucial monitorear a los clientes antes del vencimiento del crédito para:

- Garantizar la satisfacción del cliente.
- Confirmar el destino del crédito.
- Prevenir reclamaciones futuras.
- Evitar la compra de deuda.
- Ejecutar estrategias de venta cruzada.
- Asegurar posibles futuros créditos al fomentar la identificación y fidelización con el asesor y el banco.

4.4.1.7. ELABORACIÓN DE EXPEDIENTES Y COMITÉ DE CRÉDITOS:

La propuesta de crédito se presenta y respalda ante el comité por parte del asesor, siguiendo directrices como:

- La responsabilidad del asesor en la autenticidad de la información financiera presentada al comité.
- El expediente debe estar completo, con formularios debidamente llenos y firmados por el cliente, así como toda la documentación y excepciones requeridas.
- La decisión del comité sobre si aprobar, rechazar u observar el crédito.

4.4.1.8. COBRANZA:

Actividad enfocada en la recuperación de créditos en mora, implicando:

- Programación de visitas a clientes morosos, priorizando según días vencidos y monto adeudado.
- Análisis de variables de negociación para establecer estrategias de recuperación por rangos de mora.
- Información al cliente sobre detalles de la deuda pendiente: saldo total, días vencidos y posibles consecuencias ante incumplimiento.
- Obtención de compromiso de pago por parte del cliente, idealmente por medio de un escrito, para asegurar que se cumpla.
- Apoyo con las campañas de cobranza con documentación de respaldo como notificaciones, cronogramas y formatos de reestructuración.
- Monitoreo regular a los compromisos de pago para garantizar el cumplimiento.

4.4.1.9. SUPERVISIÓN:

El asesor debe gestionar las visitas efectuadas durante el día, bajo la supervisión del Jefe Inmediato.

Acompañamiento: El Jefe de Créditos y el Gerente de Agencia realizan visitas mensuales de acompañamiento en campo a los Asesores para detectar oportunidades de mejora en sus procesos y hacer seguimiento a indicadores como:

- Volumen de colocaciones
- Número de clientes atendidos
- Cartera morosa
- Efectividad de campañas comerciales

El objetivo es orientar a los Asesores para optimizar sus resultados de captación, evaluación, soporte y cobranza con los clientes de la zona asignada. Además, se verifica el cumplimiento de metas y se analizan brechas para definir planes de acción para impulsar su productividad de manera sostenida.

Capítulo V.

Resultados

5.1. Resultados descriptivos

5.1.1 DEL OBJETIVO ESPECIFICO N° 01: DESCRIBIR LA MEDICIÓN DE RIESGO CREDITICIO DE MIBANCO AGENCIA AYACUCHO PERIODO 2015 – 2017.

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

1.- EN CUANTO A LA EMPRESA:

En el año 2018, consolidamos nuestra participación en el mercado dirigido a micro y pequeñas empresas, con un crecimiento del 25.9% al 26.1% entre diciembre de 2016 y

diciembre de 2017, en comparación con diciembre de 2016. Las colocaciones brutas de MIBANCO alcanzaron los S/ 9,376 millones en diciembre de 2017, lo que representa un aumento de S/ 757 millones (8.8%) en relación con el mismo periodo de 2016. Este rendimiento permitió sostener el quinto lugar en el sistema financiero peruano.

La mora registró un incremento de 28 puntos básicos en diciembre de 2017, llegando al 4.7% por efectos climáticos. No obstante, también se elevó la cobertura mediante provisiones sobre la cartera atrasada, desde 163% en 2016 a 184% en 2017, superando al promedio del sistema.

Para mitigar riesgos crediticios, MIBANCO utiliza diversos sistemas de puntuación por segmentos según variables con capacidad predictiva:

Score Genérico de Microfinanzas: aplicado inicialmente en base a datos demográficos e historiales en el sistema financiero formal y en entidades no reguladas.

Scoring de Selección: empleado para clientes nuevos y antiguos, calificando la información de solicitudes.

Scoring de Segmentación: utilizado en clientes recurrentes, calificando comportamiento e historial previo.

Además, los Jefes de Crédito y Gerentes realizan supervisiones a los Asesores, visitando a una muestra de clientes beneficiados con préstamos para contrastar la veracidad de los datos aportados tanto por el usuario como por el ejecutivo. Dichos directivos deben efectuar un monitoreo del acatamiento de funciones, regulaciones y protocolos, planteando mejoras cuando existan desvíos, con miras a optimizar el rendimiento del equipo.

2.- EN CUANTO AL ASESOR DE NEGOCIOS

La evaluación constituye un componente fundamental en la labor del Asesor de Negocios, siendo crucial para llevar a cabo un análisis integral del cliente y su negocio. Se recomienda realizar un examen detallado para minimizar los riesgos asociados al otorgamiento de créditos a individuos. A continuación, se detallan los enfoques cualitativos y cuantitativos empleados en este proceso:

Evaluación Cualitativa: El Asesor ejecuta esta valoración mediante visitas para constatar la vivienda y negocio, además de consultar referencias para conocer comportamiento y gestión del prestatario. También verifica y da fe de documentos, al igual que consulta bases crediticias, lo cual evidencia disposición de pago. Esto delimita fortalezas, debilidades y el riesgo asumible.

Evaluación Cuantitativa: El Asesor calcula indicadores reales como ventas, estados financieros y flujos de caja del negocio. Esta precisión es primordial para dimensionar la capacidad del cliente y evitar retrasos. Los datos transparentes determinan el monto y plazo otorgables.

5.1.2 DEL OBJETIVO ESPECÍFICO N° 02 DETERMINAR LAS CAUSAS Y FACTORES DE MOROSIDAD CON EL QUE CUENTA MIBANCO AGENCIA AYACUCHO PERIODO 2015 – 2017.

El aumento de la Cartera Morosa en MIBANCO puede atribuirse a diversas causas y factores, tanto internos como externos. Entre las causas identificadas se encuentran:

Causas:

- Aplicación inadecuada de normas de crédito.
- Desaceleración en crecimiento de cartera de corto plazo
- Deficiencias en relación al control y el seguimiento realizado en cuanto al cumplimiento de directrices acerca de los créditos.
- Aprobaciones basadas en optimismo y no en evidencia.
- Análisis cualitativos superfluos sobre gestión y solvencia real de los emprendedores.
- Falta de evaluación cuantitativa de capacidad objetiva de pago.

Factores Internos:

- Impulso al otorgamiento mediante filtrado solo por historial crediticio sin valoración integral.
- Desconocimiento de clientes sobre productos específicos, provocando sobreendeudamiento o debido a la falta de experiencia o conocimiento
- Carencia de criterios sólidos por parte de los Asesores incluyendo la distorsión o inflación artificial de ventas declaradas para favorecer al beneficiario del crédito sin medir su capacidad efectiva.
- Aceptación de documentación falsa o adulterada sin corroborar la información proporcionada por el cliente.
- Colocación de créditos orientada solo a obtener comisiones altas, sin considerar la calidad a largo plazo de la cartera.

- Insuficiente capacitación o inadecuada selección de personal, evidenciada en altas tasas de rotación y deficiencias en el control y monitoreo de clientes con atrasos en sus obligaciones.

Factores Externos:

- Desaceleración económica en el país, afectando el crecimiento del Producto Interno Bruto (PBI) y reduciendo la capacidad de gasto y liquidez de la población, así como el dinamismo en las ventas de las empresas.
- Incremento agresivo de entidades financieras, flexibilizando políticas para colocar créditos rápidos y sencillos, contribuyendo al sobreendeudamiento de la población.

Estos elementos, tanto internos como externos, han contribuido al incremento de la Cartera Morosa en MIBANCO durante el periodo analizado.

5.1.3. DEL OBJETIVO ESPECÍFICO N° 03: PROPONER LINEAMIENTOS DE MEJORA PARA LA MEDICIÓN DEL RIESGO CREDITICIO EN MIBANCO AGENCIA AYACUCHO PERIODO 2015 – 2017

Las propuestas de mejora, que se plantean son:

Respecto a la Empresa:

- Optimizar políticas de crédito según nivel de riesgo, limitando excepciones.
- Implementar estadísticas sobre características de clientes y negocios para identificar zonas críticas.
- Adoptar medidas conservadoras al evaluar, considerando imprevistos económicos.
- Robustecer selección y capacitación constante de personal para fomentar compromiso.

Respecto al Asesor de Negocios:

- Efectuar una valoración integral de aspectos cualitativos y cuantitativos del cliente, negocio y entorno para acotar riesgos.
- Realizar un seguimiento firme de la cartera en mora, determinando causas y acciones necesarias.
- Participar en operativos de cobranza con el área de recuperos según nivel de atraso.

En cuanto al Sistema de Créditos:

- Conformar un comité ampliado con todo el personal de Negocios para mejorar el análisis de aprobación/rechazo.
- Proponer Comités Ampliados para montos mayores a S/ 10,000, presentando sustentos.
- Para montos menores, efectuar revisiones de expedientes.
- Estas propuestas buscan fortalecer las políticas de otorgamiento de créditos, mejorar la gestión de riesgos y fortalecer la capacidad de evaluación y seguimiento del personal, contribuyendo así a la reducción de la morosidad y al mejor desempeño del sistema crediticio de la empresa.

Capítulo VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

Realizada la investigación, se obtienen las siguientes conclusiones:

Primero: Aplicación de Conocimientos.

Los saberes de la carrera de Contabilidad resultan indispensables para el análisis financiero requerido en la labor como Asesor de Negocios de MIBANCO.

Segundo: Importancia del Análisis del Destino de Crédito:

Valorar adecuadamente el destino del crédito minimiza riesgos, ya que el perfil del cliente puede no reflejar peligros asociados a una mala inversión.

Tercero: Mejora en Revisión de Créditos.

Se plantea mejorar la revisión de préstamos a través de un comité ampliado que analice estadísticas para optimizar decisiones.

Cuarto: Comparación con Otras Instituciones.

La alta carga de cartera dificulta un seguimiento proactivo de los Asesores de MIBANCO, siendo útil evaluar estrategias para mejorar esta gestión.

Quinto: Gestión Temprana para Minimizar la Morosidad.

Reducir la mora depende de un seguimiento oportuno por el Asesor ante los primeros retrasos

6.2. Recomendaciones:

Según lo indicado en el informe de suficiencia profesional, se formulan las siguientes:

Análisis Integral del Cliente:

Realizar un examen integral de cliente, negocio y entorno para una mejor asesoría y mitigación de riesgos.

Realización de Comités Ampliados:

Implementar comités ampliados con todo el personal de Negocios para una adecuada revisión de créditos.

Control de Mora:

Efectuar un control temprano ante morosidad incipiente mediante llamadas, visitas y notificaciones.

Nivelación de Cartera:

Nivelar carteras para facilitar una administración eficiente de los clientes.

Referencias

Alcedo. (2017). Factores que influyen en la colocación de créditos comerciales en las micro y pequeñas empresas de parte de las entidades financieras del Perú: Caso MIBANCO - Casma, 2016.

Casma - Perú.

Cantuta & Moreno. (2015). El índice de morosidad de la cartera de clientes y su incidencia en la rentabilidad y en la estructura de los estados financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Católica de la Ciudad de Trujillo de los años 2012 - 2013. Trujillo - Perú.

García & Tapia. (2012). Diseño de un manual de control interno aplicado al departamento de créditos de la cooperativa de ahorro y créditos CACPE BIBLIAN Ltda. Ecuador.

Morales. (2007). La administración del riesgo de crédito en la cartera de consumo de una institución bancaria. Guatemala.

Pally. (2016). Análisis de la gestión del riesgo crediticio y su incidencia en el nivel de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura Agencia Juliaca periodo 2013 – 2014. Puno - Perú.

Rúa. (2017). Implementación de las nuevas líneas de crédito y la prevención al riesgo crediticio, de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pablo II, 2016. Ayacucho - Perú.

Memoria Anual de MIBANCO 2016-2017