



**UNIVERSIDAD “JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI”**

**VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN**

**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS EMPRESARIALES Y  
PEDAGÓGICAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL**

**“ANÁLISIS DEL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS Y SU  
INCIDENCIA EN LOS ÍNDICES DE MOROSIDAD DE MI  
BANCO AGENCIA PUNO,2022”**

**PRESENTADO POR**

**BACH. JUAN CARLOS ANDRADE FERNANDEZ**

**ASESOR**

**DR. TEOFILO LAURACIO TICONA**

**PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE  
CONTADOR PÚBLICO**

**MOQUEGUA – PERÚ**

**2024**



# Universidad José Carlos Mariátegui

## CERTIFICADO DE ORIGINALIDAD

El que suscribe, en calidad de Jefe de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias, certifica que el trabajo de investigación (\_\_\_) / Tesis (\_\_\_) / Trabajo de suficiencia profesional (\_\_\_x\_\_\_) / Trabajo académico (\_\_\_), titulado “**ANÁLISIS DEL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS Y SU INCIDENCIA EN LOS ÍNDICES DE MOROSIDAD DE MI BANCO AGENCIA PUNO, 2022**” presentado por el(la) Bachiller **JUAN CARLOS ANDRADE FERNANDEZ** para obtener el grado académico (\_\_\_) o Título profesional (\_\_\_x\_\_\_) o Título de segunda especialidad (\_\_\_) de: **CONTADOR PÚBLICO**, y asesorado por el(la) **DR. TEOFILO LAURACIO TICONA**, designado como asesor con RESOLUCIÓN DE DECANATO N°3173- 2024-FCJEP-UJCM, fue sometido a revisión de similitud textual con el software TURNITIN, conforme a lo dispuesto en la normativa interna aplicable en la UJCM.

En tal sentido, se emite el presente certificado de originalidad, de acuerdo al siguiente detalle:

Programa académico	Aspirante(s)	Trabajo de suficiencia profesional	Porcentaje de similitud
Contabilidad	Juan Carlos Andrade Fernandez	“ANÁLISIS DEL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS Y SU INCIDENCIA EN LOS ÍNDICES DE MOROSIDAD DE MI BANCO AGENCIA PUNO, 2022”	25 % (19 de noviembre de 2024)

El porcentaje de similitud del Trabajo de investigación es del **25 %**, que está por debajo del límite **PERMITIDO** por la UJCM, por lo que se considera apto para su publicación en el Repositorio Institucional de la UJCM.

Se emite el presente certificado de similitud con fines de continuar con los trámites respectivos para la obtención de grado académico o título profesional o título de segunda especialidad.

Moquegua, 19 de noviembre de 2024



UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI  
FACULTAD DE CIENCIAS

Dr. JAVIER PEDRO FLORES AROCUTIPA  
Jefe de la Unidad de Investigación

## ÍNDICE

PORTADA.....	i
PÁGINA DE JURADO .....	ii
DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
ÍNDICE .....	v
ÍNDICE DE FIGURAS.....	vi
<b>RESUMEN.....</b>	<b>1</b>
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>3</b>
<b>CAPÍTULO I ASPECTOS GENERALES DEL TEMA .....</b>	<b>4</b>
1.1. ANTECEDENTES .....	4
1.2 DESCRIPCIÓN OFICINA MI BANCO PUNO .....	6
1.3 CONTEXTO SOCIOECONOMICO DEL CENTRO LABORAL .....	7
1.4 DESCRIPCIÓN Y EXPLICACIÓN DEL PUESTO DEL TRABAJO .....	8
1.5 EXPLICACIÓN DEL CARGO .....	8
1.6 PROPOSITO Y EXPLICACION DEL PUESTO DE TRABAJO .....	8
1.7 PRODUCTO O PROCESO .....	9
1.8 RESULTADOS CONCRETOS QUE SE ALCANZARON .....	10
<b>CAPITULO II FUNDAMENTACIÓN .....</b>	<b>11</b>
2.1 Explicación del papel que jugaron la teoría y la practica en el desempeño laboral en la situación objeto del informe, como se integraron ambas para resolver problemas. ....	11
<b>2.2..... Descripción de las acciones, metodología y procedimiento a los que se recurrió para resolver la situación profesional objeto del informe .....</b>	<b>15</b>
<b>2.2.1 RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN GENERAL DE INTERVINIENTES.....</b>	<b>16</b>
<b>2.2.2 EVALUACIÓN DE CRÉDITOS.....</b>	<b>16</b>
<b>2.2.3 DETERMINACIÓN DE CONDICIONES.....</b>	<b>20</b>
<b>2.2.4 APROBACIÓN O RECHAZO EN COMITÉ DE CRÉDITOS.....</b>	<b>21</b>
<b>2.2.5 COMUNICACIÓN AL CLIENTE.....</b>	<b>21</b>
<b>2.2.6 SEGUIMIENTO POST-DESEMBOLSO.....</b>	<b>23</b>
<b>CAPÍTULO III APORTES Y DESARROLLO DE EXPERIENCIAS .....</b>	<b>24</b>
3.1. Aportes utilizados los conocimientos o bases teóricas adquiridos durante la carrera. ....	24
3.1.1 Contextualización del Estudio. ....	24
3.1.2 Metodología Utilizada. ....	25

3.1.3	Análisis de Datos. ....	25
	Caso práctico: Mi Banco.....	25
3.1.4	Proceso de Auditoria y Control Interno. ....	27
3.2.	Desarrollo de experiencias. ....	28
3.2.1	Implementación de Tecnologías y Herramientas Avanzadas. ....	28
3.2.2	Optimización de Procedimientos de evaluación de créditos.....	29
3.2.3	Capacitación Continua y Actualización Profesional.....	30
3.2.4	Evaluación de Impacto y Mejora Continua. ....	30
	<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>32</b>
	<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>33</b>
	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>34</b>

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1 Organigrama de la Agencia Puno</b> .....	6
<b>Figura 2 Consulta en el Sistema TOPAZ</b> .....	15
<b>Figura 3 Consulta Sistema SENTINEL</b> .....	17
<b>Figura 4 Consulta de comportamiento de la deuda</b> .....	17
<b>Figura 5 Consulta en la Central de Riesgos</b> .....	18
<b>Figura 6 Formato de Estados Financieros</b> .....	19
<b>Figura 7 Formato de Estados Financieros segunda parte</b> .....	20
<b>Figura 8 Formato Hoja de resumen</b> .....	22
<b>Figura 9 Cronograma de pagos</b> .....	23

## RESUMEN

El presente informe profesional nos permitió conocer el análisis del otorgamiento de créditos y su incidencia en los índices de morosidad de Mi Banco, Agencia Puno 2022, La situación crítica que atraviesa nuestro país por el problema de falta de empleo, en estos últimos años ha generado preocupación en la población, incrementándose de esta forma el comercio informal y ambulatorio, el mismo que ha creado la necesidad de acceder a un crédito adecuado, fácil y oportuno en la empresa. Asimismo, dichos créditos carecen de una eficiente administración, pues no se sabe a ciencia cierta los usos y destinos de los montos concedidos,

Mi Banco inició operaciones en Lima en 1998, sobre la base de la experiencia de Acción Comunitaria del Perú (ACP), una asociación civil sin fines de lucro con 43 años operando en el sector de la micro y pequeña empresa. A principios del 2014, Mi Banco fue adquirido por Edyficar y es en ese momento que se produjo el gran proceso de fusión entre Financiera Edyficar y Mi Banco

El presente Informe tiene por objetivo general analizar el otorgamiento de créditos y su incidencia en la morosidad de los créditos otorgados en Mi Banco Agencia Puno, así como el análisis de una adecuada recuperación de una cartera de créditos, analizando la influencia de las políticas de créditos para un buen otorgamiento de créditos Para así tener claro las políticas de créditos eficaces en los procesos de recuperación oportuna de créditos, que permitan la disminución de los índices de morosidad.

El propósito de este informe es analizar la incidencia de la morosidad en los créditos otorgados por Mi Banco y proponer medidas para reducir estos índices.

Respecto a las conclusiones del presente informe debo indicar que en el año 2022, Mi Banco Agencia Puno implementó políticas estrictas de evaluación crediticia, lo que permitió minimizar los riesgos de morosidad. Sin embargo, a pesar de estas medidas, el banco enfrenta un entorno de riesgo elevado, con un ratio de morosidad del 7.5% y una cobertura de provisiones del 66.67%, recomendándose aumentarla al 100% la gestión activa de la cartera, incluyendo monitoreo constante y reprogramaciones de préstamos,

apoyado por herramientas tecnológicas avanzadas que mejoren la toma de decisiones y la flexibilidad para los clientes.

**Palabras Claves:** Morosidad, otorgamiento, créditos, evaluación, recuperacion, otorgamiento.

## INTRODUCCIÓN

La no recuperación del capital prestado constituye el problema que permanentemente ocasiona dificultades a cualquier entidad micro financiera, las causas son muchas entre ellas podemos mencionar: factores de política institucional, desempeño del personal, deficiencia en la evaluación crediticia al cliente, su nivel de endeudamiento, patrimonio y voluntad de pago etc.

La disminución de los índices de morosidad es un elemento esencial para poder competir en el mercado y en el largo plazo, para la permanencia o continuidad de la Financiera Mi Banco Agencia Puno

En este sentido podría haber alguna relación entre el otorgamiento de créditos como las políticas de crédito en la morosidad de Mi Banco Agencia Puno, es decir la implementación de un procedimiento adecuado en las políticas de crédito, que permitan mejorar el sistema de recuperaciones de Mi Banco que podrían incidir favorablemente en la gestión de la institución, objeto del presente informe.

La recuperación del capital prestado es un desafío constante para las entidades microfinancieras, afectado por factores como políticas institucionales, desempeño del personal y deficiencias en la evaluación crediticia. La reducción de la morosidad es clave para la competitividad y sostenibilidad de Mi Banco, Agencia Puno. Este informe analiza la relación entre las políticas de crédito y la morosidad, proponiendo la implementación de procedimientos adecuados que mejoren el sistema de recuperaciones y contribuyan a una gestión más eficiente de la institución.



## **CAPÍTULO I ASPECTOS GENERALES DEL TEMA**

### **1.1. ANTECEDENTES**

En 1998, se fundó la Edpyme Edyficar con la participación de CARE Perú como accionista mayoritario, una organización internacional de desarrollo sin fines de lucro. Edyficar inicia operaciones en Lima, Arequipa y La Libertad sobre la base y experiencia del programa de apoyo crediticio de CARE Perú dirigido a segmentos de pobladores de menores recursos. En el año 2005, Edyficar participa en la primera operación a nivel mundial de titularización de cartera para microfinanzas (BlueOrchard) y en el 2007, consiguió ser la primera empresa microfinanciera no bancaria en acceder con gran éxito en el Mercado de Capitales. En el 2009, Edyficar pasó a ser parte del Grupo CREDICORP al convertirse en subsidiaria del Banco de Crédito del Perú.

Mi Banco inició operaciones en Lima en 1998, sobre la base de la experiencia de Acción Comunitaria del Perú (ACP), una asociación civil sin fines de lucro con 43 años operando en el sector de la micro y pequeña empresa. En el año 2006, el BID reconoce a Mi Banco con el Premio a la Excelencia en Microfinanzas y en el 2008 gana el Effie de Plata por la campaña "Créditos Aprobados". Además de estos reconocimientos, Mi Banco ganó una calificación Global de Desempeño Social otorgado por Planet Rating.

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

### **Nuestro propósito**

Transformamos la vida de las personas, comprometidos con su inclusión financiera y progreso, aportando juntos al crecimiento del país.

### **Nuestra aspiración**

Ser el socio más querido de clientes, colaboradores y comunidades, para acompañar su progreso, por la confianza que inspira y el servicio extraordinario que entrega, siendo el principal promotor de evolución de las micro-finanzas de la región.

### **Nuestros 3 rasgos distintivos culturales:**

- Centrada en el cliente por vocación de servicio a las personas.
- Con la confianza como rasgo distintivo de nuestras relaciones.
- Asumiendo un compromiso como contraparte de la confianza entregada.

### **Nuestros principios culturales**

- ***Asesoramos***

Conocemos profundamente a las personas, por eso les damos la mejor asesoría permanente a los clientes y usuarios de nuestro Perú.

- ***Innomejoramos***

Innovamos para mejorar, siendo proactivos, adaptables y simples, con la tecnología para los clientes para que puedan hacer sus transacciones financieras rápidas y seguras.

- ***Jugamos Limpio***

Somos un ejemplo de integridad, siempre transparentes en dar la información a los usuarios y clientes del Perú.

- ***Cuidamos***

Nos interesamos de corazón por las personas y así, construimos confianza, cuidamos la integridad de los clientes y de los usuarios del Perú.

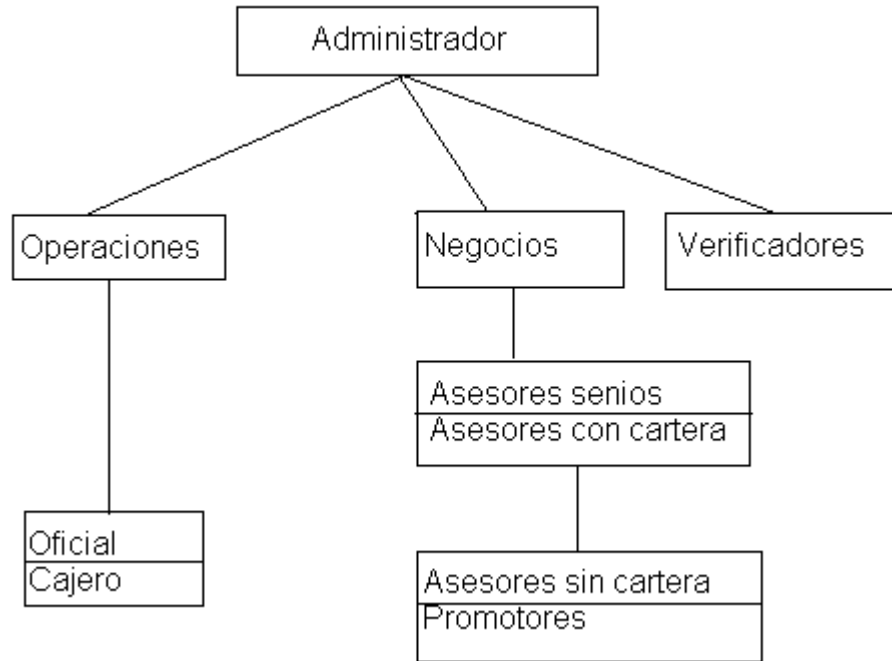
- ***Cooperamos***

Logramos resultados que perduran, colaborando unos con otros y asumiendo riesgos responsablemente de mi banco.

## 1.2 DESCRIPCIÓN OFICINA MI BANCO PUNO

*Figura 1*

### **ORGANIGRAMA DE LA AGENCIA PUNO**



**NOTA:** <https://www.monografias.com/trabajos45/mi-banco/mi-banco2>

#### **Actividades que realiza:**

Los bancos pueden recibir depósitos de ahorros simples y ahorros de plazo fijos, realizar transacciones en todas las oficinas a nivel nacional, conceder préstamos pymes, consumo, créditos hipotecarios, créditos agropecuarios, y otros servicios como venta de seguros, giros a nivel nacional y mundial. Los servicios ofrecidos por los bancos son los que se encuentran autorizados en la Ley General de Bancos como la SBS y se pueden resumir en los puntos siguientes:

Los bancos hacen muchas cosas, pero su función principal es captar fondos depósitos de gente con dinero y prestarlos a quienes los necesitan para mejorar su negocio. Un banco es un intermediario entre los depositantes (quienes le prestan dinero) y los prestatarios (a quienes les presta dinero).

### **1.3 CONTEXTO SOCIOECONOMICO DEL CENTRO LABORAL**

El presente informe está localizado en la ciudad de Puno, la misma que se halla en la parte sur oriental del país, comparte frontera entre Bolivia y Chile, a orillas del Lago navegable más alto del mundo “El lago Titicaca”.

Su extensión corresponde a la región andina, su clima es frío, seco y árido por naturaleza, con una altitud que varía desde 3812 m.s.n.m. la superficie territorial de este departamento es de 72,382.44 Km<sup>2</sup> que representa 5.6% del territorio nacional. Mas o menos el 60% de su población es campesina y el 40% vive en las ciudades de más desarrollo. La provincia de Puno tiene un crecimiento poblacional de 1.96% Posee una tasa de migración neta de 5.4%, una de las más altas del país. Su tasa de analfabetismo es del 22%, siendo el quinto departamento del país con la tasa más alta de analfabetismo.

En la empresa de Mi Banco tienen un propósito claro: el cual es transformar la vida de las personas, comprometiéndose con su inclusión financiera y su progreso, aportando al crecimiento del país; sin embargo, busca encontrar el mecanismo que permitiera no solo cumplir, sino que también poner al cliente en el centro de todas las decisiones estratégicas y operativas.

Inician este proceso con Microfinanzas Rating, reconocida calificadora internacional especializada en microfinanzas e inclusión financiera, a través de la implementación del Rating Social, un estándar internacional que busca sumar a los líderes de la industria de las microfinanzas que trabajan por mantener a los clientes como principal motor del sector. Una primera auditoría en 2017 y una segunda en 2019, ambas con procesos de evaluación rigurosos, resultaron con calificaciones de “BB+” y “A-“respectivamente. Sin duda, un avance significativo en la gestión de desempeño social y muy relevante porque, además, obtuvieron la certificación alta, por la alineación de sus sistemas de gestión, políticas y procesos con los principios de protección al cliente.

#### **1.4 DESCRIPCIÓN Y EXPLICACIÓN DEL PUESTO DEL TRABAJO**

- Gerente Regional
- Gerente de Agencia
- Jefe de Negocios
- **Asesores de Negocios**
- Supervisor de Operaciones
- Jefe de Operaciones
- Auxiliar de Operaciones

#### **1.5 EXPLICACIÓN DEL CARGO**

##### **Asesores de Negocios:**

- a. Promocionar clientes que requieren prestamos, Entender el negocio del cliente, evaluar sus estados financieros, analizar sus indicadores, su capacidad de pago, historial crediticio, y sus garantías cualitativas.
- b. El asesor de Créditos debe realizar visitas de control a los prestatarios, a partir del primer día que le toca pagar su cuota en morosidad y debe mantener un programa de visitas hasta lograr la normalización o en su defecto la recuperación total de su cartera de clientes que fueron en mora.
- c. Deberán realizar un seguimiento y control más riguroso, con los créditos refinanciados e informar en el Comité de Morosidad de las medidas adoptadas, de los que se encuentren con más de 8 días de vencidos como prevención y 30 días como contención de sus clientes.

#### **1.6 PROPOSITO Y EXPLICACIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO**

En mi rol como Asesor de Negocios en Mi Banco, mis funciones incluyen la promoción, evaluación y seguimiento de créditos, siempre alineadas con el Reglamento Interno del Trabajo y las políticas crediticias de la institución.

Desde mi puesto, he observado un notable incremento en los índices de morosidad, atribuido a factores como el sobreendeudamiento de los clientes, evaluaciones crediticias inadecuadas, la concesión de créditos que no se utilizan con el fin previsto, la falta de seguimiento adecuado del plan de inversión, créditos tercerizados y, en algunos casos, un desempeño insuficiente por parte del personal.

El propósito desde mi puesto de trabajo es analizar la incidencia de la morosidad en los créditos otorgados por Mi Banco y proponer medidas para reducir estos índices. Para ello, es esencial implementar políticas crediticias correctas, eficaces y sostenibles en el tiempo, que garanticen una mejor gestión y recuperación de los créditos.

## **1.7 PRODUCTO O PROCESO**

El presente informe tiene como objetivo analizar la influencia de los índices de morosidad en Mi Banco, Agencia Puno, con el fin de identificar estrategias que contribuyan a la reducción de estos índices en la institución financiera Mi Banco. Agencia Puno.

El análisis se centra en la morosidad de los créditos otorgados, un problema crucial para cualquier entidad microfinanciera debido a las dificultades que genera la no recuperación del capital prestado. Las causas de la morosidad son diversas, incluyendo factores relacionados con las políticas institucionales, el desempeño del personal, deficiencias en la evaluación crediticia de los clientes, su nivel de endeudamiento, patrimonio, y su voluntad de pago.

Reducir los índices de morosidad es esencial para que Mi Banco, Agencia Puno, mantenga su competitividad en el mercado a largo plazo. Este informe examina cómo la evaluación económica y financiera de los prestatarios influye en la recuperación de los créditos, y propone mejoras en las políticas de crédito para que sean más eficaces en los procesos de recuperación oportuna, desde mi rol como Analista de Créditos.

## **1.8 RESULTADOS CONCRETOS QUE SE ALCANZARON**

El resultado de este informe proporcionará una herramienta crucial para minimizar la tasa de morosidad en Mi Banco, anticipando los problemas antes de que se materialicen. Surge así la necesidad de realizar un análisis exhaustivo del Sistema de otorgamiento de créditos, con el fin de identificar las causas que provocan un inadecuado otorgamiento de créditos.

Para lograr una administración eficiente, es esencial conocer con precisión los usos y destinos de los montos concedidos a los clientes. Actualmente, no se realiza un seguimiento adecuado de las actividades económicas de los prestatarios ni se verifica si los créditos se están utilizando para los fines previstos. Estas deficiencias contribuyen a que el Sistema de Recaudación de Créditos sea ineficaz e inoportuno.

El informe tiene como objetivo abordar estas problemáticas y proponer soluciones que mejoren tanto el seguimiento como la administración de los créditos, asegurando así una reducción significativa en la tasa de morosidad.

## **CAPÍTULO II FUNDAMENTACIÓN**

### **2.1 Explicación del papel que jugaron la teoría y la practica en el desempeño laboral en la situación objeto del informe, como se integraron ambas para resolver problemas.**

Mi Banco Institución de la Microempresa se constituyó en marzo de 1998. En mayo de ese año inició operaciones con 13 agencias en Lima y se expandió rápidamente a lo largo del territorio peruano, siendo una de ellas la Oficina de Puno, constituyéndose como el primer banco privado especializado en micro y pequeña empresa, donde su giro principal es el servicio financiero de banca en créditos y ahorros. Cuenta con los instrumentos de gestión como el Manual de Organización y Funciones (MI BANCO MOF - MIB-001, 2003), el Reglamento De Créditos (MI BANCO RC -RLH -006, 2021) y Reglamento Interno De Trabajo (MI BANCO RGT - RLH-005, 2021), que tienen como objetivo principal de proporcionar el conocimiento integral de la estructura organizativa de Mi Banco, sobre el cual se basa la Administración General para cumplir con los objetivos y metas institucionales.

La teoría proporciona el marco conceptual y las normativas necesarias para el funcionamiento efectivo de la organización. En el caso de Mi banco, la teoría se materializa a través de documentos clave como el Manual de Organización y Funciones (MI BANCO MOF - MIB-001, 2003), el Reglamento de Créditos (MI



BANCO RC -RLH -006, 2021) y el Reglamento Interno de Trabajo (MI BANCO RGT - RLH-005, 2021). Estos instrumentos teóricos definen:

- **Estructura Organizativa:** El MOF describe detalladamente la estructura jerárquica, las funciones y responsabilidades de cada área dentro de Mi Banco, lo cual permite una clara delineación de roles y facilita una gestión más eficiente.
- **Políticas de Crédito:** El Reglamento de Créditos establece las normas y procedimientos para la concesión y gestión de créditos, proporcionando una base teórica para evaluar y mitigar los riesgos asociados a los préstamos.
- **Normas Laborales:** El Reglamento Interno del Trabajo regula las prácticas internas y las relaciones laborales, asegurando que las operaciones se realicen conforme a los estándares éticos y legales.

Cabe mencionar que Mi Banco, forma parte del grupo **Credicorp Capital Perú S.A.A.**, prestigiosa entidad dentro del **Grupo Credicorp**, que se consolidó en 1995 con el propósito de fortalecer su presencia y capacidad en el sector financiero de América Latina. Esta afiliación le otorga a Mi Banco no solo un respaldo institucional sólido, sino también acceso a una red extensa de recursos, conocimientos y mejores prácticas en la gestión financiera, incluyendo el análisis de morosidad.

El grupo Credicorp también contribuye al fortalecimiento de las capacidades analíticas de Mi Banco mediante la integración de sus políticas y control de riesgos. Las Normativas del **Código de Ética Crediticio** (CREDICORP CODIGO DE ETICA Y CONDUCTA, 2016), que promueve principios de transparencia y responsabilidad, guían la forma en que Mi Banco maneja sus carteras de crédito y aborda la morosidad. Este código asegura que todas las prácticas relacionadas con la gestión de créditos, desde la evaluación inicial hasta la recuperación de cuentas vencidas, se realicen conforme a los más altos estándares éticos y de calidad.

Además, la colaboración con otras entidades del grupo permite a Mi Banco acceder a una base de datos más extensa y a estudios comparativos que enriquecen el análisis de morosidad. La experiencia acumulada en diferentes mercados y segmentos financieros proporciona una perspectiva más amplia y detallada sobre las tendencias de morosidad y las mejores prácticas para mitigarlas. Esto incluye el desarrollo de estrategias específicas para diferentes tipos de clientes y regiones, lo que permite a Mi Banco adaptar sus enfoques a las realidades locales y mejorar su eficacia en la gestión del riesgo.

La capacidad de Mi Banco para integrar estos conocimientos y herramientas avanzadas en su análisis de morosidad no solo mejora su capacidad para gestionar y reducir los índices de morosidad, sino que también optimiza la recuperación de créditos y el fortalecimiento de su portafolio de préstamos. **La sólida estructura de soporte proporcionada por Credicorp Capital Perú S.A.A. garantiza que Mi Banco pueda mantener un enfoque proactivo y preventivo en la gestión del riesgo crediticio**, minimizando el impacto de la morosidad en su estabilidad financiera y operativa.

En el Perú, las entidades financieras operan bajo la estricta supervisión de la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS), de acuerdo con lo estipulado en la Ley (LEY 26702 SBS, 2011), Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros. Esta ley tiene como objetivo principal garantizar que el sistema financiero y de seguros sea competitivo, sólido y confiable, asegurando así que pueda contribuir eficazmente al desarrollo económico del país. La SBS juega un papel crucial en la regulación y supervisión de estas entidades, velando por la transparencia, solvencia y estabilidad del sistema financiero.

Además, la estabilidad monetaria es un pilar fundamental de la economía peruana, y la Constitución Política del Perú, en su artículo 84° (CONSTITUCION POLITICA DEL PERU - constituyente, 1993) , asigna al Banco Central de Reserva del Perú (BCRP) la responsabilidad de preservarla. Para cumplir con este mandato, el BCRP regula la moneda y el crédito dentro del sistema financiero, administra las reservas internacionales, emite billetes y monedas, y proporciona información periódica sobre la situación financiera del

país. Estas funciones son esenciales para mantener la confianza en la economía nacional y evitar desequilibrios macroeconómicos que puedan afectar la estabilidad del sistema financiero (LEY ORGANICA BCRP, 2021)

El objetivo de la Norma Internacional de Contabilidad (NIC) 39 es establecer los principios contables para el reconocimiento, medición y revelación de la información relacionada con los instrumentos financieros en los estados financieros de las empresas. Esta norma es fundamental para los análisis de morosidad, ya que proporciona un marco claro y coherente para identificar y valorar los activos financieros, incluidas las cuentas por cobrar. Al aplicar la NIC 39, las empresas pueden evaluar con mayor precisión el riesgo de incumplimiento y reflejar adecuadamente en sus estados financieros la probabilidad de recuperación de estos activos, lo que es crucial para una gestión efectiva del riesgo crediticio y la toma de decisiones financieras informadas, en sus párrafos 1 a 172 *“Todos los párrafos tienen igual valor normativo, si bien la Norma conserva el formato IASC que tenía cuando fue adoptada por el IASB. La NIC 39 debe ser entendida en el contexto de su objetivo, del Prólogo a las Normas Internacionales de Información Financiera y del Marco Conceptual para la Preparación y Presentación de los Estados Financieros. En los mismos se suministran las bases para seleccionar y aplicar las políticas contables que no cuenten con directrices específicas.”* (NIC39, 2021)

La Central de Riesgos SENTINEL es un operador privado, creado en Inglaterra y perteneciente a Experian, que ofrece un novedoso aplicativo disponible tanto para dispositivos móviles como para computadoras. Este sistema proporciona un acceso mejorado y constantemente actualizado al historial crediticio de personas y empresas, convirtiéndose en una herramienta muy importante estratégica de información y gestión. Su uso permite anticipar riesgos y oportunidades, facilita la toma de decisiones informadas y promueve la transparencia en el mercado financiero del Perú.

Desarrollada por GeneXus, SENTINEL permite a los usuarios monitorear de manera eficiente el historial crediticio, visualizar reportes de deudas, tiempos de pago y evaluar la capacidad de endeudamiento. Estas funcionalidades son

cruciales para la gestión del riesgo crediticio, cumpliendo con la normativa internacional sobre la gestión de riesgos financieros y las mejores prácticas recomendadas por organismos como el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea, el cual establece estándares para el monitoreo y manejo del riesgo crediticio en las instituciones financieras (Basilea II y III). Además, SENTINEL se alinea con los principios de la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales, garantizando que la información crediticia se maneje de manera segura y responsable (EXPERIAN MI SENTINEL, 2021)

## 2.2 Descripción de las acciones, metodología y procedimiento a los que se recurrió para resolver la situación profesional objeto del informe

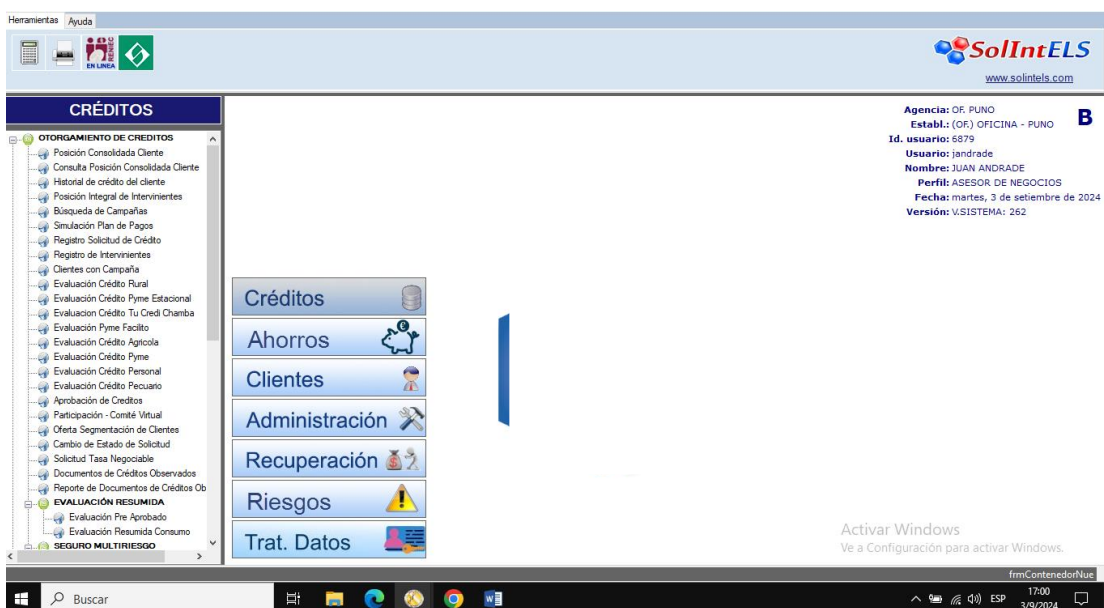
### Pasos para otorgar:

Según el Reglamento de Créditos Evaluamos un préstamo, como Asesor de Crédito en Mi Banco requiere seguir un proceso estructurado para asegurarme de que se tomen decisiones informadas y responsables. A continuación, se detalla los pasos claves para realizar esta evaluación:

Se ingresa al sistema TOPAZ de MI BANCO para iniciar con el registro de datos y evaluación del crédito.

### Figura 2

*Consulta en el Sistema TOPAZ*



*Nota: SISTEMA TOPAZ MI BANCO*

## 2.2.1 RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN GENERAL DE INTERVINIENTES

- **Documentación:**

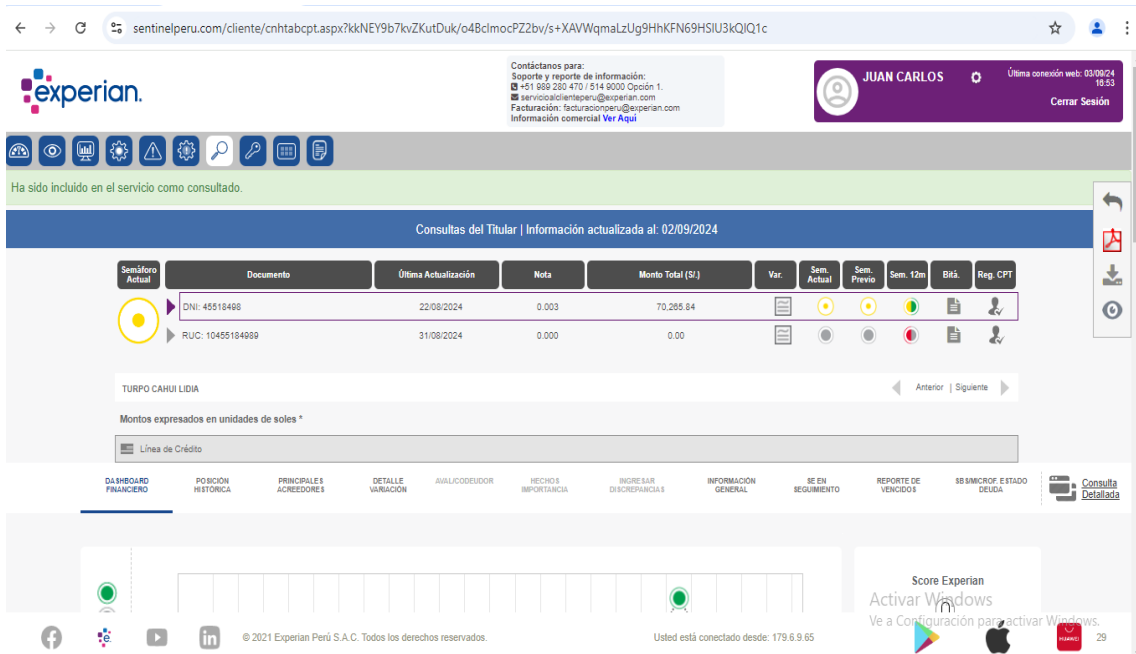
- DNI Intervinientes, Ficha de Tramites RENIEC, como también de los fiadores.
- Recibo de Servicios de Intervinientes. De luz o Agua.

## 2.2.2 EVALUACIÓN DE CRÉDITOS

- **Boucher comprobante de pago:** Cliente presenta sus últimos Boucher de pago de sus cuotas de otras entidades bancarias, para provisionar sus cuotas en la evaluación del balance.
- **Sustento Plan de Inversión:** Capital de Trabajo o Activo Fijo
- **Documentos del Negocio:** Como facturas, boletas de compra y venta, contratos de alquiler, cuadernos de apunte.
- **Boletas de Pago / Recibos por Honorarios:** Las Boletas de Pago pedimos de los tres últimos meses y los Recibos por Honorario de los 6 últimos meses.
- **Sentinel del Titular:** Analizamos todas sus deudas del cliente hasta de cooperativas no reguladas por la SBS, como también servicios de comunicaciones y servicios basicos (EXPERIAN MI SENTINEL, 2021).

**Figura 3**

*Consulta Sistema SENTINEL*

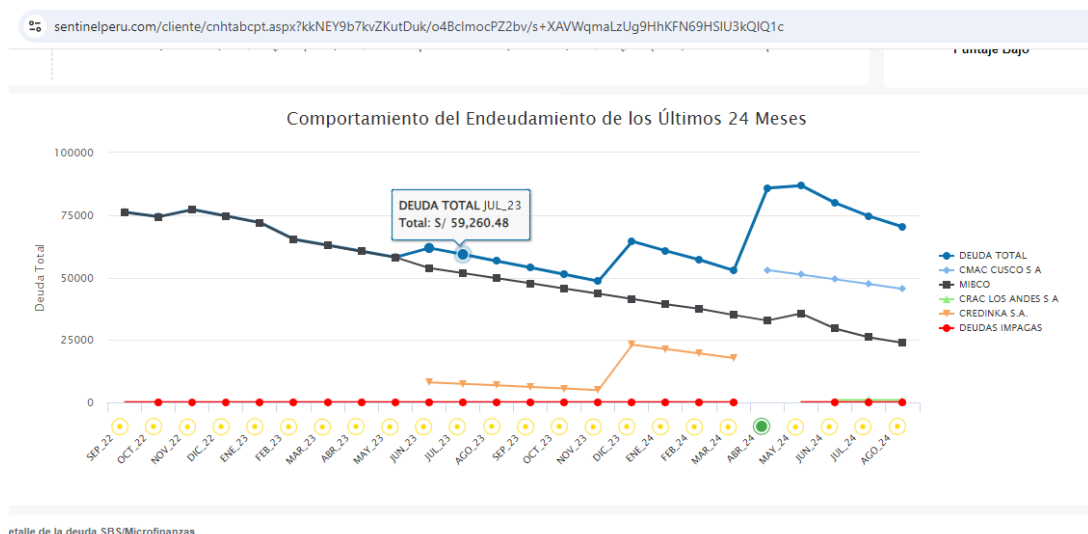


Nota: SENTINEL XPERIA

- **Historial Crediticio:** Revisa el historial crediticio del cliente a través de crédito u otras fuentes para evaluar su comportamiento crediticio previo con otros préstamos, con la ayuda del aplicativo (EXPERIAN MI SENTINEL, 2021)

**Figura 4**

*Consulta de Comportamiento de la deuda*



Nota: SENTINEL XPERIA

- **SBS del Titular:** Es la plataforma donde podemos ver con cuantas entidades trabaja el cliente que está siendo evaluado.

**Figura 5**

*Consulta en la Central de Riesgos*

The screenshot displays the 'Central de Riesgos' web interface. The browser address bar shows the URL: `extranet.sbs.gob.pe/criesgos/criesgos/buscarinformaciondetallada?r=103195894208534100`. The page title is 'Central de Riesgos' and the user is identified as 'JUAN CARLOS ANDRADE FERNANDEZ'. The navigation menu includes 'Consolidado', 'Por Tipo de Crédito', 'Historica', 'Adicional', 'Detallada', 'Al Cliente', 'Otros Reportes', and 'RIO'. The search criteria are set to 'Nueva Consulta: 1. LE/DNI' with the value '45518498'. The main content area is titled 'Información Detallada' and shows the following data:

Datos del Deudor					
Documento	DNI	Número	45518498	Persona	Natural
Apellido Paterno	TURPO			Nº Entidades	3
Apellido Materno	CAHLI	Ape. de Casada		Fecha Reporte	31/07/2024
Nombres	LIDIA			Código SBS	131918003
Distribución Porcentual según Clasificación <sup>1</sup> :					
		0 : 100%	1 : 0%	2 : 0%	3 : 0%
			4 : 0%		

Información Detallada					
NP	Entidad Informante	Saldo	Calificación	Situación de Deuda e Información Adicional	
1	CHAC CUSCO	45 441	0:Normal	Cuentas por Cobrar:	27
2	CRAC LOS ANDES	937	0:Normal	Garantías:	937
3	MIBANCO	23 825	0:Normal	Garantías:	1

(\*) Montos expresados en Soles  
 1: A partir de la información de septiembre-2005, la distribución porcentual de las obligaciones de acuerdo a las clasificaciones incluye los saldos de los créditos castigados

The footer of the page features the logo of the 'SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP República del Perú' and a Windows activation notice: 'Activar Windows. Ve a Configuración para activar Windows.'

*Nota:* SUPERINTENDENCIA DE BANCA Y SEGURO

- **Capacidad de Pago:** Analiza los ingresos del cliente y sus obligaciones financieras actuales para determinar si puede asumir el nuevo compromiso sin riesgo de incumplimiento. De acuerdo al Reglamento de Créditos (MI BANCO RC -RLH -006, 2021) que nos permite evaluar los estados financieros **Condiciones de crédito, Evaluación cuantitativa, Análisis de los estados financieros y así dar la Propuesta de crédito.**

Figura 6

Formato de Estados Financieros


ESTADOS FINANCIEROS FACILITO PYME												Fecha Imp.: 03/09/2024 04:43:15			
OTORGAMIENTO												Fecha Sist.: 03/09/2024			
OF. PUNO												Página: 1 de 2			
Nro. Solicitud: 2161506 - Core Bank		Titular: TURPO CAHUI LIDIA		Tipo Cliente: RECURRENTE		Sub Producto: PYME - FACILITO		Fecha Solicitud: 24/05/2024		Clasificación Interna: C					
<b>1. CONDICIONES DE CRÉDITO</b>															
<b>CONDICIONES PROPUESTAS POR EL ASESOR DE NEGOCIOS</b>															
Modalidad de Crédito	Moneda	Monto	Plazo (meses)	Nro Cuotas	Nro Cuotas de Gracia	TEA(%)	TEM(%)	TIM(%)	Tipo de Periodo	Días de Pago	Días de Gracia	Cuota Aproximada			
PRINCIPAL	SOLES	1,000.00	12	12	0	36.3000%	2.6143%	14.3000%	Fecha Fija	1	8	96.70			
Destino de Créditos		No hay registros													
<b>NO EXPUESTO AL RCC</b>															
RCC		3.7426	4.1162	4.4904											
Expuesto en Sr.		0 %	10 %	20 %											
Ingresos Sr.		47,305	47,305	47,305											
Egresos Sr.		0	0	0											
Diferencia		47,305	47,305	47,305											
% Capacidad de Pago		7.33 %	7.33 %	7.33 %											
<b>2. EVALUACIÓN CUALITATIVA</b>															
Tip. ref.	Ref.	Nombre/Empresa	Dirección	N° Celular	Comentarios										
Comercial	Ref.: 1	JUAN PANCCA	VECINO DEL JR. LAMPA		VECINO DEL JR. LAMPA										
	Ref.: 2	SOFIA QUISPE	PROVEEDORA DE INSUMOS	951223289	PROVEEDOR										
Personal	Ref.: 3	RENE GUTIRREZ	BARRIO BELLAVISTA		PROVEEDOR										
	Ref.: 4	ZINTIA TURPO	JR. MANZANOS	945308721	PROVEEDOR										
<b>3. ESTADOS FINANCIEROS</b>															
<b>Ingreso (S/)</b>															
Ciclo Diario de Ventas	S/	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sabado	Domingo	N° DiasxSemana	Total Semana					
VENTAS ALTAS	1200.00	-	-	-	X	X	X	-	3	3600					
VENTAS NORMALES	900.00	X	X	X	-	-	-	-	3	2700					
VENTAS BAJAS	0.00	-	-	-	-	-	-	-	0	0					
<b>Ingreso Semanal</b>										6300					
<b>Ingreso Mensual (S/)</b>															
Ciclo Mensual de Ventas	S/	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Dic.	Total Meses	Total Mensual
MES ALTO	105.00													0	0
MES NORMAL	100.00	25200.00	25200.00	25200.00	25200.00	25200.00	25200.00	25200.00	25200.00	25200.00	25200.00	25200.00	25200.00	12	302400
MES BAJO	95.00													0	0
<b>Ventas Mensuales</b>															302400
<b>Estados de Resultados (S/)</b>															
Eval. Ant.	24/05/2024	A. Vert.	A. Horz.												
+ Ventas netas	0.00	25,200.00	100.0 %	0.0 %											
- Costo de ventas	0.00	17,640.00	70.0 %	0.0 %											
= Utilidad bruta	0.00	7,560.00	30.0 %	0.0 %											
- Gastos del negocio	0.00	170.00	0.7 %	0.0 %											
= Utilidad operativa	0.00	7,390.00	29.3 %	0.0 %											
- Gastos financieros	0.00	3,634.74	14.4 %	0.0 %											
= Utilidad neta	0.00	3,755.26	14.9 %	0.0 %											
+ Otros ingresos	0.00	0.00	0.0 %	0.0 %											
- Otros egresos	0.00	0.00	0.0 %	0.0 %											
- Gastos familiares	0.00	660.00	2.6 %	0.0 %											
= Utilidad disponible	0.00	3,095.26	12.3 %	0.0 %											
<b>Indicadores Financieros</b>															
Capacidad de Pago		(Cuota Cred. Pag. + Gastos Fin.) / (Utl. Op. + Otros Ing. - Otros Egr. - Gastos Fam.) * 100%		55.44 %	x=80%										
<b>Gastos Familiares</b>		M.	Total												
AGUA, LUZ, TELEFONO, INTERNET, ETC	S/	50.00													
ALIMENTACIÓN	S/	500.00													
EDUCACIÓN	S/	30.00													
OTROS	S/	0.00													
SALUD	S/	20.00													
TRANSPORTE	S/	60.00													
<b>Gastos Operativos</b>		M.	Total												
AGUA, LUZ, TELEFONO	S/	50.00													
OTROS	S/	0.00													
PAGO IMPUESTO	S/	20.00													
PERSONAL	S/	0.00													
TRANSPORTE	S/	100.00													
<b>ENDEUDAMIENTO FINANCIERO</b>															
<b>DEUDAS DIRECTAS</b>															
C/A	Entidad Financiera	Monto Prestado	M.	Cuotas Pag.	Cuotas Pen.	Total Cuotas	Saldo Corto Plazo	Saldo Largo Plazo	Saldo Actual	Cuota	Linea	Tp. Interv.			
NR	CMAC CUSCO S A	0.00	S/	0	0	0	1834.42	0.00	1834.42	0.00	NU	TITULAR			

Nota: MI BANCO



**Figura 7**

*Formato de Estados Financieros*



**ESTADOS FINANCIEROS  
FACILITO PYME**

Fecha Imp.: 03/09/2024 04:43:15  
Fecha Sist.: 03/09/2024  
Página: 2 de 2

Usuario: **MANUELA GRANDES Jandrade** **OTORGAMIENTO**

NR	MIBANCO	0.00	S/	23	13	36	30564.99	0.00	30564.99	0.00	U	TITULAR
NR	MIBANCO	0.00	S/	1	2	3	5025.37	0.00	5025.37	954.50	U	TITULAR
NR	MIBANCO	0.00	S/	0	0	0	5530.54	0.00	5530.54	0.00	NU	TITULAR
NR	CMAC CUSCO S A	0.00	S/	2	22	24	51165.58	0.00	51165.58	2680.24	U	TITULAR

**OF. PUNO**

**DEUDAS INDIRECTAS**

C/A	Entidad Financiera	M.	Saldo Capital	Linea	Tp. Interv.
No hay registros					

**4. PROPUESTA DE CRÉDITO**

**4.1. Sobre actividad principal**

**Actividad Principal**

Actividad:	VENTA DE ACEITES Y LUBRICANTES	Tipo Actividad:	Independiente	Años Actividad:	8
Dirección:	AV. COSTANERA CON JR. LAMPA	Referencia:	AL FRENTE DE LA PLATAFORMA DEPORTIVA DE BELLAVISTA		

CLIENTE SE DEDICA AL NEGOCIO DE LA VENTA DE LUBRICANTES EN GENERAL PARA CARROS CAMBIO DE ACEITES Y FILTROS, SE DEDICA POR MAS DE 9 AÑOS EN EL RUGRO DEL COMERCIO, TIENE SU TIENDA DE NEGOCIOS UBICADO EN LA ESQUINA DE LA AV. COSTANERAS Y JR. LAMPA.

**4.2. Sobre el cliente**

CLIENTE CON 36 AÑOS DE EDAD ESTADO CIVIL CONVIVIENTE CON EL SR. TORIBIO GUTIERREZ, TIENE 2 HIJOS DEPENDIENTES VIVEN EN EL JR. MANZANOS NRO. 383 CASA PROPIA DE ESTA CIUDAD DE PUNO.

**4.3 Sobre el crédito**

CLIENTE TRABAJA CON DOS BANCOS CAJA CUSCO POR EL MONTO DE 50MIL SOLES PARA 24 MESES LOS CUALES PAGA DE MANERA PUNTUAL Y DE MI BANCO POR EL MONTO DE 70MIL SOLES REACTIVA LOS CUALES YA LE FALTA POCO POR TERMINAR SU CREDITO Y TAMBIEN PAGA DE MANERA PUNTUAL CALIFICA AL 100% NORMAL EN LOS ULTIMOS 6 MESES EN LOS ULTIMOS 6 MESES.

*Nota: MI BANCO*

- **Estabilidad Financiera:** Evalúa la estabilidad laboral y financiera del cliente, considerando factores como antigüedad en el empleo o en el negocio (si es un cliente empresarial), y estabilidad de ingresos.
- **Garantías y Avals:** Si es aplicable, analiza las garantías o avales ofrecidos, verificando su valor y la facilidad de liquidación en caso de impago

**2.2.3 DETERMINACIÓN DE CONDICIONES**

- **Monto y Plazo del Préstamo:** Ajusta el monto aprobado y el plazo según la capacidad de pago del cliente y los resultados del análisis de riesgo.
- **Tasa de Interés:** Determina la tasa de interés y otros términos del préstamo, ajustándolos de acuerdo con el perfil de riesgo del cliente, como también la tasa de morosidad.
- **Cláusulas Especiales que tiene mi banco:** Define si se requieren cláusulas especiales o condiciones adicionales, como seguros obligatorios como por

ejemplo: seguro desgravamen, seguro de vida, seguros multirriesgo y oncosalud .

#### **2.2.4 APROBACIÓN O RECHAZO EN COMITÉ DE CRÉDITOS**

- **Revisión y Aprobación Interna en comité de créditos:** Presenta el asesor de créditos completo al comité de crédito o al responsable de la aprobación, según los niveles de Mi Banco. Gerente Regional, Gerente de Agencia y Jefe de Negocios. Los que son las personas encargadas de la aprobación de los créditos presentados en comité de créditos.
- **Decisión Final:** Basado en la revisión, se decide si se aprueba, modifica o rechaza la solicitud del préstamo.

#### **2.2.5 COMUNICACIÓN AL CLIENTE**

- **Notificación:** Informa al cliente sobre la decisión tomada. Si el préstamo es aprobado, detalla las condiciones y los próximos pasos a seguir el desembolso.
- **Firma documentos de valor para Mi Banco:** hacer firmar los contratos, pagares, hoja resumen, cronograma de pagos y la entrega de los fondos, asegurándose de que el cliente comprenda todas las condiciones del préstamo.

# Figura 8

## Formato de Hoja Resumen

El Contrato de Créditos ha sido aprobado mediante Resolución S.B.S N° 03845 - 2023

### HOJA RESUMEN

Tasa de Interés Compensatorio Efectiva Anual - TEA (360 días): 36.3000 % fija.		Tasa de Costo Efectivo Anual (TCEA): 41.3262 %		Tasa de Interés Moratorio Nominal Anual (TIM): 14.3000 %	
<b>CANALES ALTERNOS :</b>					
BANCO DE LA NACIÓN Pago por Corresponsalia N° de Crédito: 000001283691		BCP Cód. Recaudación: 16322 N° de Crédito: 1283691		KASNET Cód. Recaudación: 220064 N° de Crédito: 1283691	
BIM N° de Crédito: 1283691					
<b>DATOS DEL CRÉDITO</b>					
Apellidos y Nombres / Razón Social: TURPO CAHUI LIDIA					
DOI: 45518498		RUC:			
Teléfono o Celular: 996154236		EST. CIVIL:		CONVIVIENTE	
Correo Electrónico:		OCUP/PROF:		COMERCIANTE / VENDEDOR	
Fecha de Desembolso: 24/05/2024		NIV. INSTRUC:		SECUNDARIA COMPLETA	
Moneda y Monto del Crédito: S/ 1000.00		CENT. TRAB.:		---	
CLAVE DESEMBOLSO BCO. NACION: 3903		CARGO:		---	
EL CLIENTE SOLICITA: Que el crédito otorgado por LA CAJA sea desembolsado mediante abono en la cuenta de ahorro.		SI		NO	
Número de cuenta de ahorro:		X			
<b>DATOS DEL SEGURO</b>					
<b>INFORMACIÓN SOBRE SEGUROS</b>					
NOMBRE DE LA COMPAÑIA		SEGURO DE DESGRAVAMEN		SEGURO MULTIRIESGO	
N° DE LA PÓLIZA		PROTECTA 4221 (Soles) 1093(Soles) 7410000005(Soles)		MAPFRE 280111(Soles)	
MONTO O TASA DE LA PRIMA		<input checked="" type="checkbox"/> Titular: Monto de la Prima Mensual: Hasta S/10,000; 0.165% sobre el Saldo Capital Mayores a S/10,000; 0.145% sobre el Saldo Capital.		<input type="checkbox"/> Titular + Cónyuge/Conviviente: Monto de la Prima Mensual: Hasta S/10,000; 0.205% sobre el Saldo Capital Mayores a S/10,000; 0.185% sobre el Saldo Capital.	
		<input type="checkbox"/> Titular: Monto de la Prima Mensual: 0.2340% sobre el Saldo Capital		0.081% sobre el monto desembolsado.	
OPORTUNIDAD DE COBRO		En cada cuota.		En cada cuota.	
RIESGOS OBJETO DE COBERTURA		La referida información y demás condiciones de la póliza de seguros podrán ser consultados a través de la página web de <a href="http://www.mapfre.com.pe">www.mapfre.com.pe</a>			

Nota: MI BANCO

**Figura 9**

*Cronograma de Pagos*

OF. PUNO  
 Usuario: JUAN ANDRADE

**CRONOGRAMA DE PAGOS**

**DATOS DEL TITULAR:**

Cod. Cliente: 131881  
 Nombre del Cliente: TURPO CAHUI LIDIA DNI : 45518498  
 Dirección: BARRIO ALTO BELLAVISTA - JIRÓN LOS MANZANOS NRO. 383  
 Departamento: PUNO Provincia: PUNO Distrito: PUNO Anexo: NO DEFIN

**DATOS DE INTERVINIENTES:**

**DATOS DEL CRÉDITO:**

Cod. Bco La Nación: 1283691 Clave Desembolso: 3903  
 Monto Desembolso: 1,000.00 Moneda: SOLES N° Cuotas: 12  
 Crédito Nro: 1283691 Solicitud Nro: 2161506 Periodo: MENSUAL  
 Desembolso: 24/05/2024 Vencimiento: 01/06/2025 Mod. de Crédito: PRINCIPAL  
 TEA: 36.3000% TIM : 14.3000% TCEA: 41.3262%  
 Producto: PYME - PYME - FACILITO Destino : AGUA Y SANEAMIENTO  
 Asesor de Negocio: ANDRADE FERNANDEZ JUAN CARLOS Modalidad Des:EFECTIVO

CUOTA	VENCIMIENTO	SALDO CAPITAL	CAPITAL	INTERÉS	MONTO CUOTA	SEG. DESGRAVAMEN (1)	SEG. MULTIRIESGO	DÍAS	TOTAL PAGO
1	01/07/2024	1,000.00	63.47	33.23	96.70	3.30	1.00	38	101.00
2	01/08/2024	936.53	73.33	25.31	98.64	1.55	0.81	31	101.00
3	01/09/2024	863.20	75.44	23.33	98.77	1.42	0.81	31	101.00
4	01/10/2024	787.76	78.30	20.59	98.89	1.30	0.81	30	101.00
5	01/11/2024	709.46	79.85	19.17	99.02	1.17	0.81	31	101.00
6	01/12/2024	629.61	82.69	16.46	99.15	1.04	0.81	30	101.00
7	01/01/2025	546.92	84.51	14.78	99.29	0.90	0.81	31	101.00
8	01/02/2025	462.41	86.93	12.50	99.43	0.76	0.81	31	101.00
9	01/03/2025	375.48	90.42	9.15	99.57	0.62	0.81	28	101.00
10	01/04/2025	285.06	92.02	7.70	99.72	0.47	0.81	31	101.00
11	01/05/2025	193.04	94.82	5.05	99.87	0.32	0.81	30	101.00
12	01/06/2025	98.22	98.22	2.65	100.87	0.16	0.81	31	101.84
<b>TOTAL FINANCIADO</b>		<b>1,000.00</b>	<b>1,000.00</b>	<b>189.92</b>	<b>1,189.92</b>	<b>13.01</b>	<b>9.91</b>		<b>1,212.84</b>

(\*): ITF 0.005%. IMPORTE DEL ITF APROXIMADO QUE AUMENTARÁ SUS CUOTAS : 0.00  
 SOLICITA TU CREDITO CON NOSOTROS Y HAZ CRECER TU NEGOCIO  
 (1) MONTO DE LA PRIMA: 0.1650% (SALDO CAPITAL)

-----  
 CLIENTE

-----  
 FUNCIONARIO

Nota:MI BANCO

**2.2.6 SEGUIMIENTO POST-DESEMBOLSO**

- **Monitoreo:** Establece un seguimiento periódico del cumplimiento del pago del préstamo, revisando que el cliente no incurra en morosidades.
- **Post- inversión:** si el cliente cumplió con la compra de sus activos fijos.
- **Gestión de Cobro:** En caso de impagos, activa los procedimientos internos para la gestión de cobro, incluyendo recordatorios y renegociaciones si es necesario. Como una refinanciación, reprogramación y amortización.

Este proceso garantiza que cada decisión de préstamo se base en un análisis exhaustivo y en la mitigación de riesgos y de morosidad, protegiendo tanto los intereses de Mi Banco como del cliente.

## **CAPÍTULO III APORTES Y DESARROLLO DE EXPERIENCIAS**

### **3.1. Aportes utilizados los conocimientos o bases teóricas adquiridos durante la carrera.**

#### **3.1.1 Contextualización del Estudio.**

En este informe profesional donde el “ANÁLIS DEL OTORGADOS DE CRÉDITOS Y SU INCIDENCIA EN LOS ÍNDICES DE MOROSIDAD DE MI BANCO AGENCIA PUNO,2022” en el entorno bancario, de competencia con altos riesgos crediticios. Es importante implementar estrategias más efectivas para minorizar la morosidad y salvaguardar la estabilidad financiera de Mi Banco, este análisis nos da a conocer cómo aplicar los conocimientos teóricos sobre la evaluación de riesgos y gestión de créditos, seguido con una mejora en la calidad de la cartera crediticia de Mi Banco.

La contextualización del estudio en Mi Banco es un proceso clave para entender el entorno económico, regulador, competitivo y tecnológico en el que opera. Identificar las oportunidades y desafíos en cada uno de estos ámbitos permite que Mi Banco tome decisiones informadas y estratégicas, garantizando su sostenibilidad y éxito en el mercado financiero.

### **3.1.2 Metodología Utilizada.**

Este estudio fue de carácter mixto tome en cuenta para el análisis la metodología cualitativa y cuantitativa, donde se lleva la revisión de documentos como solicitudes, evaluaciones y aprobaciones. También se realizaron entrevistas con el personal de Mi Banco donde se verificaron y analizaron los ratios financieros, con el fin de analizar los créditos otorgados, las tasas de morosidad y como los factores asociados a este tema, esta metodología nos permitió tener una evaluación integral del proceso para el otorgamiento del crédito como el impacto en los índices de morosidad.

Asimismo la revisión del cumplimiento normativo, en los créditos otorgados que nos permita gestionar riesgos de manera efectiva y esté alineado con las necesidades del cliente y las tendencias del mercado.

### **3.1.3 Análisis de Datos.**

En este análisis se releva datos importantes sobre la calidad de la cartera de créditos tomando en cuenta la tasa de morosidad, así como el análisis de los ratios financieros, también el perfil del prestatario y la eficacia en la recuperación de los créditos. El resultado de este análisis indicó factores como la falta de una adecuada evaluación del riesgo crediticio, mediante los ratios financieros se puede conocer el total de los préstamos declarados morosos en relación con aquellas que no lo son., la carencia en el seguimiento de los créditos otorgados todo esto afectaría al aumento de la morosidad gracias a estos temas de incremento de la morosidad, se identificó el fortalecimiento de los créditos en su evaluación, el desarrollo de las estrategias más efectivas como también el monitoreo de los créditos.

Veamos un caso práctico con un enfoque en los ratios de morosidad para el análisis crediticio.

#### **Caso práctico: Mi Banco**

CONTEXTO:

Mi Banco se dedica principalmente a otorgar créditos a pequeños empresarios y emprendedores. En un escenario de desaceleración económica, se ha observado un aumento en la tasa de morosidad. A continuación, se analizarán los ratios financieros que son clave para evaluar la situación.

Datos financieros de Mi Banco Agencia Puno año 2022 (en millones de soles):

- **Total de créditos otorgados:** 8,000 millones de soles
- **Créditos morosos:** 600 millones de soles
- **Provisiones para créditos morosos:** 400 millones de soles

RATIOS A CALCULAR

1. **Ratio de morosidad:**

$$\text{Ratio de morosidad} = \frac{\text{Créditos morosos}}{\text{Total de créditos otorgados}} \times 100$$

Aplicando los datos:

$$\text{Ratio de morosidad} = \frac{600}{8,000} \times 100 = 7.5\%$$

Esto significa que el 7.5% del total de créditos otorgados están en mora.

2. **Cobertura de provisiones:**

$$\text{Cobertura de provisiones} = \frac{\text{Provisiones para créditos morosos}}{\text{Créditos morosos}} \times 100$$

Aplicando los datos:

$$\text{Cobertura de provisiones} = \frac{400}{600} \times 100 = 66.67\%$$

- Esto indica que Mi Banco Agencia Puno tiene una cobertura del 66.67% de sus créditos morosos, lo que significa que ha provisionado dos tercios de los créditos en mora.

3. **Ratio de mora ajustado por provisiones:** Este ratio muestra el nivel de morosidad neto después de aplicar las provisiones.

$$\text{Ratio de mora ajustado} = \frac{\text{Créditos morosos} - \text{Provisiones}}{\text{Total de créditos otorgados}} \times 100$$

Aplicando los datos:

$$\text{Ratio de mora ajustado} = \frac{600 - 400}{8,000} \times 100 = 2.5\%$$

Después de considerar las provisiones, el ratio de mora efectivo o ajustado de Mi Banco Agencia Puno es del 2.5%.

#### **Interpretación de los resultados:**

- **Ratio de morosidad:** Un ratio de 7.5% es considerablemente alto, especialmente en el contexto del departamento de Puno, donde las microfinancieras tienen un enfoque en segmentos más vulnerables. Este nivel puede reflejar dificultades económicas de los clientes para cumplir con sus obligaciones.
- **Cobertura de provisiones:** Aunque el 66.67% de cobertura puede parecer prudente, en un escenario de riesgo creciente, es recomendable que Mi Banco Agencia Puno, aumente sus provisiones para acercarse a una cobertura del 100%, asegurando una mejor preparación ante eventuales impagos.
- **Ratio de mora ajustado:** El 2.5% de morosidad neta muestra que, si bien el banco tiene un colchón de provisiones, aún enfrenta un riesgo residual que debe ser gestionado.

Este análisis de datos es esencial para garantizar que Mi Banco mantenga su estabilidad financiera y competitividad en el mercado, al mismo tiempo que gestiona los riesgos de manera efectiva en su evaluación.

#### **3.1.4 Proceso de Auditoría y Control Interno.**

Se estableció el proceso de auditoría interna para el otorgamiento y seguimiento de los créditos y de esta manera la auditoría nos refleja deficiencia en los procedimientos de evaluación como en la documentación de los riesgos crediticios, una deficiencia en la supervisión de créditos morosos.



Se identifica una implementación de medida correctiva de acuerdo a la auditoría, recomendación en las mejoras en el control interno, procesos más rigurosos en la evaluación de riesgos, tomando en cuenta la gestión de cuentas en mora.

Definir los objetivos específicos de la auditoría, ya sea una revisión de procesos, control interno, cumplimiento de normativas o análisis de riesgos financieros.

Revisar los documentos, transacciones y procesos para asegurarse de que cumplan con las políticas internas y regulaciones externas.

Generar un informe detallado que contenga los hallazgos de la auditoría, incluyendo cualquier debilidad en los controles internos o incumplimientos detectados.

El proceso de auditoría no es un evento único, sino un ciclo continuo de revisión y mejora, adaptándose a los cambios normativos, del entorno económico y de las operaciones bancarias.

Este proceso es esencial para que Mi Banco mantenga un sistema sólido de control interno, proteja sus activos, evite fraudes y garantice el cumplimiento de las regulaciones financieras.

### **3.2. Desarrollo de experiencias.**

#### **3.2.1 Implementación de Tecnologías y Herramientas Avanzadas.**

La mejora de celulares corporativos con aplicaciones avanzadas en la tecnología como el credyrap donde muestran suficientes herramientas avanzadas como ver la base de clientes en mora, clientes en campaña, posición de los clientes, verificación de negocio y domicilio con geolocalización en tiempo real. Esta herramienta facilita la identificación del cliente en tiempo real y en cualquier lugar que se encuentre.

La implementación de autenticación biométrica (huellas dactilares, reconocimiento facial o de voz) mejora la seguridad y la experiencia del usuario, reduciendo el riesgo de fraudes en las plataformas digitales.

También el app móvil yape, aplicativo donde se puede realizar el pago de sus cuotas sin necesidad de ir a una agencia, ya que desde tu casa o donde te encuentres puedes hacer tus pagos, la app de Mi Banco es una plataforma digital donde puedes hacer varias transacciones digitales, asimismo son herramientas para los trabajadores y los clientes pues brindan beneficios, como las facilidades en tiempo real para hacer sus transferencias desde cualquier lugar del Perú.

Estas tecnologías permiten a Mi Banco ofrecer servicios más eficientes, seguros y personalizados, al tiempo que mejoran la experiencia del cliente y la agilidad operativa.

### **3.2.2 Optimización de Procedimientos de evaluación de créditos.**

Se estableció criterios más rigurosos como estandarizados, se implementó modelos de puntuación crediticia y mejoras en los procesos de análisis de solvencia, gracias a estos cambios en Mi Banco se puede contribuir en una real situación para una adecuada toma de decisiones, ya que están más informadas y ayudan en la reducción de los índices de morosidad.

La optimización de los procedimientos de evaluación de créditos en Mi Banco no solo incrementa la eficiencia operativa y reduce costos, sino que también mejora la precisión en la toma de decisiones y reduce el riesgo crediticio. La implementación de tecnologías avanzadas, la estandarización de procesos, el análisis de la data y la mejora en la gestión son esenciales para mantenerse competitivos y alineados con las necesidades del cliente en un mercado financiero tan competitivo y que esta sometida a constante evolución.

Un proceso de evaluación de créditos optimizado no solo facilita la toma de decisiones más rápidas y precisas, sino que también minimiza las tasas de morosidad y mejora la gestión de la cartera de crédito.

### **3.2.3 Capacitación Continua y Actualización Profesional.**

Esta capacitación también se enfoca en nuevas tecnologías, nuevas técnicas de análisis de riesgos, como también estrategias de cobranza rápida, capacitaciones virtuales como también presenciales fuera y dentro del país, diplomados, programas de capacitación del personal encargado como evaluación y gestión de morosidad, cursos de estrategias de cobranza, cursos de actualización de reglamentos y procedimientos de créditos para evaluación ,cursos de finanzas concientizar al personal para que posteriormente y profesionalmente tenga asensos y logren una carrera profesional en Mi Banco, el fin es la mejora y la competencia del personal capacitado para afrontar a un mercado competitivo y con variedad de clientes.

La capacitación del personal en Mi Banco es un pilar estratégico que garantiza la eficiencia operativa, el cumplimiento normativo y la capacidad de innovación en un entorno financiero en constante cambio. Invertir en la formación técnica, trato con los cliente y de habilidades blandas del personal no solo mejora el desempeño interno, sino que también asegura una mayor satisfacción del cliente y una ventaja competitiva a largo plazo.

### **3.2.4 Evaluación de Impacto y Mejora Continua.**

Se consideró un sistema de evaluación donde se pueda monitorear el impacto de los procesos, de las nuevas prácticas y tecnologías implementadas ya que este sistema de evaluación permite seleccionar estrategias para el buen otorgamiento de créditos, como también para la gestión de morosidad estas evaluaciones nos ayudan a identificar algunas áreas de mejora de las practicas y de esa manera se contribuye a la entidad financiera que sea mas efectiva y sostenible

Mi Banco deb tener un proceso estratégico que asegure que el banco no solo alcance sus objetivos financieros, sino que también mantenga una operación eficiente y adaptable en el tiempo. Mediante la implementación de un ciclo de evaluación riguroso, el análisis de datos, la retroalimentación interna y externa, el uso de tecnologías avanzadas, y el seguimiento de los créditos otorgados a fin

de tener la certeza de que el crédito sea usado para los fines que fueron solicitados, con todos estos aspectos Mi Banco puede mantener una ventaja competitiva y asegurar una mejora constante en la satisfacción del cliente, el control de la gestión del riesgo y la eficiencia operativa.

## CONCLUSIONES

Las políticas de evaluación de crédito, en el otorgamiento de créditos en la agencia Puno de Mi Banco durante el año 2022, se observó que la implementación de estrictas políticas de evaluación crediticia permitió minimizar los riesgos asociados a la morosidad. El análisis detallado del historial crediticio de los solicitantes resultó en una selección adecuada de los clientes y usuarios.

Respecto a los análisis de los ratios financieros estos reflejan que Mi Banco Agencia Puno enfrenta un entorno de riesgo elevado, con un ratio de morosidad del 7.5%, lo que indica dificultades económicas en su base de clientes. Si bien la cobertura de provisiones del 66.67% es adecuada, se recomienda incrementarla al 100% para fortalecer la capacidad de enfrentar impagos. Además, el ratio de mora ajustado del 2.5% sugiere que persiste un riesgo residual que requiere una gestión activa para mitigar posibles impactos financieros.

La gestión de la cartera de créditos incluyó un monitoreo constante de los préstamos otorgados. Esto contribuyó significativamente a la identificación temprana de señales de alerta en los clientes que podrían tener dificultades para cumplir con los pagos. Desde el primer día de mora ya se hace el seguimiento con llamadas telefónicas una vez por día.

El otorgamiento de créditos con plazos de pago y condiciones flexibles permitió a los clientes adaptarse mejor a las variaciones de sus ingresos, lo cual fue un factor clave para mantener bajos índices de morosidad. Por que en el año 2022 continuo la emergencia sanitaria del COVID-19 en el Perú, por esas razones Mi banco hizo congelamientos de cuotas a cada uno de los clientes para no tener retrasos, también se hizo reprogramaciones masivas a cada uno de los clientes.

Mi banco Agencia Puno utilizó herramientas tecnológicas avanzadas para el análisis de riesgos crediticio, lo que mejoró la precisión en la toma de decisiones y permitió prever posibles comportamientos de mora. Empleando link para los clientes donde ingresan por sus celulares para solicitar sus reprogramaciones por el aplicativo móvil de los clientes.

## RECOMENDACIONES

Es recomendable fortalecer las políticas de gestión de riesgo ya sean estas revisando y actualizando periódicamente las políticas de crédito para adaptarse a las condiciones cambiantes del mercado. La inclusión de nuevas variables de análisis, como los cambios económicos a nivel local y regional, puede mejorar la predicción de riesgos en Mi Banco de la Agencia Puno.

Dado el alto ratio de morosidad del 7.5% en Mi Banco Agencia Puno, se recomienda implementar estrategias más estrictas de gestión de cartera y análisis de crédito, enfocadas en los segmentos vulnerables. Además, es aconsejable aumentar la cobertura de provisiones del 66.67% al 100% para mejorar la capacidad de absorber pérdidas ante impagos. Finalmente, se debe reforzar la gestión del riesgo reflejado en el ratio de mora ajustado del 2.5%, a fin de minimizar posibles impactos futuros en la estabilidad financiera.

Incrementar la capacitación continua: Mantener un programa de capacitación regular para los asesores de crédito. Esto les permitirá estar actualizados en las mejores prácticas de evaluación de créditos y seguimiento post créditos y en las nuevas herramientas tecnológicas como los celulares corporativos para el asesor.

Implementar estrategias de cobranza proactivas, y seguimiento después de otorgado el crédito, creando un sistema de seguimiento más preventivo para identificar de manera temprana a los clientes que puedan estar en riesgo de incumplir sus pagos y ofrecer soluciones personalizadas antes de que entren en mora los clientes, como las reprogramaciones y cuota balón.

Desarrollar productos financieros innovadores, creando nuevos productos financieros que ofrezcan alternativas de pago flexibles, ajustadas a las necesidades y capacidades de los distintos segmentos de la población, para seguir incentivando el cumplimiento de las obligaciones de los clientes.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CONSTITUCION POLITICA DEL PERU - constituyente, c. d. (1993).  
*CONSTITUCION POLITICA DEL PERU CAP. V ART 84°. PUNO.*

CREDICORP CODIGO DE ETICA Y CONDUCTA. (11 de ABRIL de 2016). *CODIGO DE ETICA Y CONDUCTA.* chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.credicorpcapital.com/Colombia/Documents/Cumplimiento/FID-PO-DIR-008%20C%C3%B3digo%20de%20Conducta%20y%20Etica%20v2.pdf: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.credicorpcapital.com/Colombia/Documents/Cumplimiento/FID-PO-DIR-008%20C%C3%B3digo%20de%20Conducta%20y%20Etica%20v2.pdf

EXPERIAN MI SENTINEL. (2021). *EXPERIAN MI SENTINEL.* https://www.misentinel.com.pe/home?gclid=Cj0KCQjw28W2BhC7ARIsAPerrcIFhiT03Mk3x-plEoQ6brCTm6Nh6-21ExMQDApYbl-Wff\_dBc5ngQaAvWSEALw\_wcB.

LEY 26702 SBS, L. G. (2011). *LEY 26702 SBS.* chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\_uibd.nsf/7B3154074498CD5E05257F030072F042/\$FILE/26702.pdf: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\_uibd.nsf/7B3154074498CD5E05257F030072F042/\$FILE/26702.pdf

LEY ORGANICA BCRP. (13 de ABRIL de 2021). *LEY ORGANICA BCRP.* https://www.bcrp.gob.pe/transparencia/datos-generales/marco-legal/ley-organica.html.

MI BANCO. (28 de DICIEMBRE de 2023). MOF - MIB-001. *MANUAL DE ORGANIZACION Y FUNCIONES MI BANCO.* LIMA, LIMA, PERU.

MI BANCO MOF - MIB-001. (28 de DICIEMBRE de 2003). MI BANCO MOF - MIB-001. *MANUAL DE ORGANIZACION Y FUNCIONES.* LIMA, LIMA, PERU.

MI BANCO RC -RLH -006. (13 de NOVIEMBRE de 2021). MI BANCO RC -RLH -006. *REGAMENTO DE CREDITOS RC -RLH -006*. LIMA, LIMA, PERU.

MI BANCO RGT - RLH-005. (12 de NOVIEMBRE de 2021). RGT - RLH-005. *REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO RGT - RLH-005*. LIMA, LIMA, PERU.

NIC39, M. (2021). *NORMAS INTERNACIONALES DE CONTABILIDAD 39*. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta\_publ/con\_nor\_co/vigentes/nic/39\_NIC.pdf.