

**UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA
LA MOLINA**

**FACULTAD DE ECONOMÍA Y PLANIFICACIÓN
TITULACIÓN POR EXAMEN PROFESIONAL**



**CAUSAS DEL INCREMENTO DE LA MORA
CREDITICIA EN LA FINANCIERA EDYFICAR DE LA
OFICINA DE JOSÉ GÁLVEZ EN EL DISTRITO DE
VILLA MARIA DEL TRIUNFO.**

**TRABAJO MONOGRÁFICO PRESENTADO POR
GUILLERMO MALCA NAVARRO**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
INGENIERO EN GESTIÓN EMPRESARIAL**

Lima-Perú
2014

INDICE

	Pág.
CAPITULO I: INTRODUCCION	1
1.1. Planteamiento del Problema	1
1.1.1. Descripción del problema	1
1.1.2. Formulación del Problema	3
A. Problema principal	3
B. Problema secundarios	3
1.2. Objetivos	3
1.2.1. Objetivo general	3
1.2.2. Objetivos específicos	3
1.3. Justificación	4
1.3.1. Conveniencia	4
1.3.2. Implicaciones prácticas	4
1.3.3. Relevancia Social	4
1.4. Limitaciones	4
CAPITULO II: REVISION DE LITERATURA	6
2.1. Antecedentes	6
2.2. Marco Teórico	6
2.2.1. Microfinanzas	6
2.2.2. El evaluador del crédito	8
2.2.3. Riesgo crediticio	9
2.2.4. Evaluación del riesgo crediticio	16
2.2.5. Evaluación de aspectos cualitativos	19
2.3. Definición de términos	24

CAPÍTULO III: Metodología	26
3.1. Lugar	26
3.2. Tipo de Estudio	26
3.3. Diseño del estudio	26
3.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	26
CAPITULO VI: Desarrollo del tema	28
4.1. Resultados	28
4.1.1. Situación actual de la oficina de José Gálvez	28
4.1.2. Análisis de los desembolsos mensuales	31
4.1.3. Análisis de Riesgos	34
4.1.4. Análisis Económico Financiero	35
4.2. Discusión	38
CONCLUSIONES	41
RECOMENDACIONES	42
BIBLIOGRAFIA	43

INDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura N° 1: Riesgo en Microfinanzas	9
Figura N° 2: Causas de la Mora	13

INDICE DE CUADROS

	Pág.
Cuadro N° 1: Análisis de las Oportunidades	28
Cuadro N° 2: Análisis de las Amenazas	29
Cuadro N° 3: Desembolsos de créditos por día del mes de Enero	29
Cuadro N° 4: Desembolsos de créditos por día del mes de Febrero	30
Cuadro N° 5: Desembolsos de créditos por día del mes de Marzo	30
Cuadro N° 6: Desembolsos de créditos por día del mes de Abril	30
Cuadro N° 7: Comportamiento de los Desembolsos del mes de Enero	32
Cuadro N° 8: Comportamiento de los Desembolsos del mes de Febrero	32
Cuadro N° 9: Comportamiento de los Desembolsos del mes de Marzo	33
Cuadro N° 10: Comportamiento de los Desembolsos del mes de Abril	33
Cuadro N° 11: Estado de Resultados de la oficina de José Gálvez	35
Cuadro N° 12: Principales Indicadores de Gestión de la oficina de José Gálvez	35
Cuadro N° 13: Resultados de la oficina de José Gálvez con respecto a la Mora	37

RESUMEN

El presente trabajo pretende determinar las causas del incremento de la mora crediticia en la oficina de José Gálvez de la financiera Edyficar, para esto se establece si existe una relación entre los días de evaluación de los créditos y la aprobación deficiente de estos créditos, también se busca reconocer si existe una relación entre el incumplimiento de la metodología para la evaluación de créditos y la falta de sanciones, pues una buena evaluación crediticia la base principal para el otorgamiento de un buen crédito, los cuales deben estar orientados a minimizar riesgos crediticios, el jefe de oficina ha notado que la mora de la oficina en los créditos se está incrementando. Pues se están realizando evaluaciones sin tener en cuenta los requisitos que tiene la financiera en su guía crediticia, es importante que el Asesor de negocio sepa de la importancia de sus evaluaciones ya que esto ayudara a tener una mejor calidad de cartera en la oficina de José Gálvez, el análisis se basa en un método descriptivo y el diseño es no experimental de tipo transversal, los datos fueron obtenidos de la base interna de la entidad de Financiera Edyficar, a través del estudio se pudo determinar que en la entidad las evaluaciones por parte del jefe de crédito son deficientes por dos motivos, pues se encuentra saturado por la revisión de créditos y pasa por alto mucho de los requisitos que se solicitan y en segundo lugar porque los asesores de negocio tienen que llegar a la meta que les pone el mismo jefe de oficina y realizan por ende evaluaciones muy superficiales, sin embargo existe la necesidad de establecer un programa de planificación y aplicar evaluaciones periódicas a los asesores para evitar que como consecuencia de llegar a su meta pasen por alto requisitos crediticios en las evaluaciones que pueden perjudicar a la empresa.

Palabras clave: Mora Crediticia, Riesgo Crediticio, Programa de planificación, Calidad de Cartera.

CAPITULO I: INTRODUCCIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la presente investigación se analiza porqué se presentan deficiencias en las evaluaciones de créditos que se realizan en la Oficina de José Gálvez de la empresa Financiera EDYFICAR.

1.1.1. Descripción del problema

Actualmente en los países de América latina y especialmente en el Perú la microempresa constituye una importante fuente de ingresos y empleo en el sector de la población principalmente para los pobres quienes se dedican a pequeñas actividades de comercio y producción y también a brindar diferentes servicios, en general las instituciones que han decidido otorgar el crédito a la microempresa están enfrentadas permanentemente a los problemas de costos en un mercado cada vez más competitivo para la reducción del riesgo, las instituciones generalmente cuentan con dos instrumento: la evaluación del crédito y el requerimiento de garantías, lo cual obliga a las entidades financieras que atienden a este sector a diseñar sistemas de evaluación crediticia considerando la recopilación de información y el análisis de la misma, estas actividades deben realizarse sin incrementar significativamente los costos, y realizar evaluaciones en el menor tiempo posible, para brindarle al cliente una respuesta oportuna.

La mala administración financiera puede llevar al fracaso de cualquier empresa ya que ésta, es la encargada del estudio de medidas de control que permiten prever posibles resultados dentro de las instituciones antes que se presenten y utilización del dinero por individuos, negocios y gobiernos.

EDYFICAR es una empresa que da acceso a servicios financieros a personas de menores recursos económicos, preferentemente a empresarios y empresarias de micro y pequeña

empresas. Actualmente, cuenta con sedes en 21 departamentos del país con una red de 199 puntos de atención: 56 agencias, 103 oficinas especiales y 40 oficinas compartidas a través de un convenio con el Banco de la Nación. Tiene un equipo de más de 4,000 colaboradores, atendiendo las necesidades crediticias de más de 540 mil clientes pertenecientes a los sectores de menores recursos de la población.

El problema se presenta cuando existe una lenta recuperación de los préstamos a los clientes. Una de sus causas fundamentales es la inexistencia de una adecuada planeación y control financiero.

Para hacer préstamos, los Asesores de Negocios de la financiera EDYFICAR deben hacer una evaluación crediticia que incluye la revisión de documentación y verificación de la veracidad de los mismos, y se ha detectado que existe una tendencia a que se asignen montos mayores de lo que realmente debería concederse.

La administración de la oficina de José Gálvez, ha notado que se presentan retrasos en los pagos porque las personas no pagan los préstamos, debido a que desde un principio no calificaban para el monto solicitado, y se pasaron por alto algunos controles previos.

Cuando se le asigna un préstamo a un sujeto que no cumple con todos los requisitos crediticios, se eleva el riesgo de incumplimiento; y hay una tendencia a que con el tiempo el cliente no devuelva el préstamo en los plazos pactados, teniendo costos adicionales que corresponden a la cartera de créditos.

La gerencia ha notado que el incremento de los créditos que se encuentran en calidad de recuperación (que presentaron retrasos) son en su mayoría aquellos que se han entregado en los días de alta demanda de créditos.

En la oficina muchos de los Asesores de Negocios se preocupan más por cumplir los plazos en los que deben dar una respuesta para el crédito y no toman en cuenta el riesgo

que significa realizar una evaluación superficial que no está acorde con la metodología crediticia de la empresa, la cual les fue presentada en la capacitación previa que sigue cada asesor al inicio de sus actividades laborales en la empresa, teniendo como consecuencia que se generen créditos con problemas de recuperación y el aumento de la mora dentro de la oficina con el transcurrir del tiempo.

1.1.2. Formulación del problema

A. Problema Principal

¿Cuáles son las causas del incremento de la mora crediticia en la oficina de José Gálvez de la empresa financiera Edyficar?

B. Problemas secundarios

¿Cuál es la relación existente entre los días de evaluación de los préstamos y la aprobación deficiente de los préstamos en la financiera EDYFICAR en la oficina de José Gálvez?

¿Cuál es la relación entre el incumplimiento de la aplicación de la metodología para evaluación de créditos y la carencia de sanciones para los asesores de negocio en la financiera EDYFICAR en la oficina de José Gálvez?

1.2. Objetivos:

1.2.1. Objetivo general:

Determinar las causas del incremento de la mora crediticia en la oficina de José Gálvez de la empresa financiera Edyficar.

1.2.2. Objetivos específicos:

- a) Establecer si existe alguna relación entre los días de evaluación de los préstamos y la aprobación deficiente de los préstamos en la financiera EDYFICAR en la oficina de José Gálvez.

- b) Reconocer si existe una relación entre el incumplimiento de la aplicación de la metodología para evaluación de créditos y la carencia de sanciones para los asesores de negocio en la financiera EDYFICAR en la oficina de José Gálvez.

1.3. Justificación

1.3.1. Conveniencia: La importancia de esta investigación sirve para que se tomen las previsiones correspondientes en la calidad de las evaluaciones de los créditos. Notando las deficiencias que se presentan a la hora de hacer las evaluaciones ayudará a minimizar los riesgos crediticios, tomando en cuenta que la mayoría de los créditos que se presentan en los días de alta demanda son los que tienen mayor tendencia a presentar deficiencias.

1.3.2. Implicaciones prácticas: Con ello contribuiremos a la gestión del Jefe de oficina, ya que la zona en donde está ubicada la oficina cuenta con una población que no tiene acceso al microcrédito, siendo que la gran mayoría de los habitantes de la zona son personas de bajos ingresos.

1.3.3. Relevancia Social: La aplicación de créditos con una correcta evaluación puede mejorar la calidad de vida de la gente de la zona y ampliar la cartera de créditos teniendo en cuenta un crecimiento sano de la cartera con un indicador de mora dentro de los límites establecidos, menor al 3% de la cartera vencida.

1.4. Limitaciones

Es importante acotar que la información que se requiere para desarrollar el estudio está restringida en gran parte del Área de Negocios de la Financiera, motivo por el cual se vuelve una de las limitaciones del presente trabajo, pues existe el acceso restringido a la información por tratarse de una empresa que resguarda su información interna.

El presente estudio se llevará a cabo en la Oficina de José Gálvez, en el área de Negocios, la cual cuenta actualmente con 16 Asesores de Negocios, los cuales se encargan de

manejar carteras de créditos, se lleva a cabo en el mes de Mayo del 2014 los datos considerados para el presente año son de los meses de Enero, Febrero, Marzo y Abril

CAPITULO II: REVISION DE LA LITERATURA

2.1. Antecedentes

Se realizó la revisión de la literatura de un glosario básico sobre Microfinanzas FORO NANTIK LUM DE MICROFINANZAS, colección de cuadernos monográficos N° 12 marzo del 2010, donde se explica la importancia de la Microfinanzas y la importancia de una buena evaluación.

Reporte financiero de instituciones de Microfinanzas, Información a diciembre 2013, COPEME MICROFINANZAS.

2.2. Marco teórico

El crédito en Microfinanzas continua siendo arbitraria pues no existe una definición consensual, generalmente es tipificada según el número de trabajadores, según el volumen de ventas o según el volumen de inversión por puesto de trabajo, las definiciones más frecuentes señalan como aquellas unidades económicas que generan ingresos a tiempo parcial, pasando por los pequeños negocios familiares hasta pequeñas unidades económicas que tienen capacidad de crecer con pequeñas inyecciones de capital

2.2.1. Microfinanzas

Se entiende por Microfinanzas a la entrega de servicios y productos financieros de pequeño tamaño, los cuales son demandados por microempresas, empleados de estas microempresas y en general por los segmentos pobres de la sociedad. El surgimiento de las Microfinanzas ha permitido que este servicio sea inclusivo y permeable a una amplia base del sector productivo, todos los segmentos de la sociedad deben tener igualdad de oportunidad al acceso de una gama de servicios financieros de calidad y a precios competitivos.

a) Tecnología crediticia

En general la tecnología crediticia para la microempresa es un conjunto de conocimientos procedimientos políticas instrumentos principios y prácticas realizadas para otorgar recursos financieros en calidad de préstamo a las microempresas.

En general todas las tecnologías crediticias enfrentan dos problemas: el riesgo y los costos, por lo que la tecnología de micro créditos debe contener elementos que permitan reducir los riesgos sin incrementar significativamente los costos.

Un aspecto fundamental de la tecnología crediticia para microempresas es la reducción del riesgo crediticio mediante la evaluación de la unidad económica así como de la unidad familiar.

Actualmente en América latina y el Perú existen tres tecnologías crediticias para microempresas estas son: crédito individual, crédito a grupo solidarios y crédito a banco comunales los cuales tienen diversas variantes producto de diversas experiencias esto permite adecuar su aplicación a características y demandas especiales de un mercado específico que se desea atender, en este presente trabajo nos centraremos en la tecnología crediticia de manera individual.

b) Crédito

Desde el punto de vista económico el crédito, es un servicio que brinda utilidades o bienestar a quien lo utiliza, por lo tanto puede ser considerado como un bien con características especiales que lo diferencian de otros bienes disponibles en el mercado, tales como un libro, una fruta, un artefacto, en este caso cuando el comprador adquiere el producto simplemente paga su precio y termina la relación comercial. En cambio cuando el bien es un crédito, el prestamista que entrega dinero lo hace a cambio de una promesa de pago del que lo recibe, obviamente como toda promesa esta puede o

no ser cumplida, por lo que el prestamista debe establecer previamente una relación de confianza. Es decir la transacción comercial del crédito no concluye en el momento que se entrega el dinero, sino cuando la promesa de pago se cumple efectivamente.

c) Microcrédito

El propósito inicial, perseguido por las entidades que promueven el desarrollo del microcrédito no se limita al ofrecimiento de recursos a las personas menos favorecidas, sino que el otorgamiento de créditos en cantidades pequeñas se convierte en un medio para lograr la formación de grupos de apoyo solidario entre los clientes y lucha contra la pobreza.

2.2.2. El evaluador del crédito

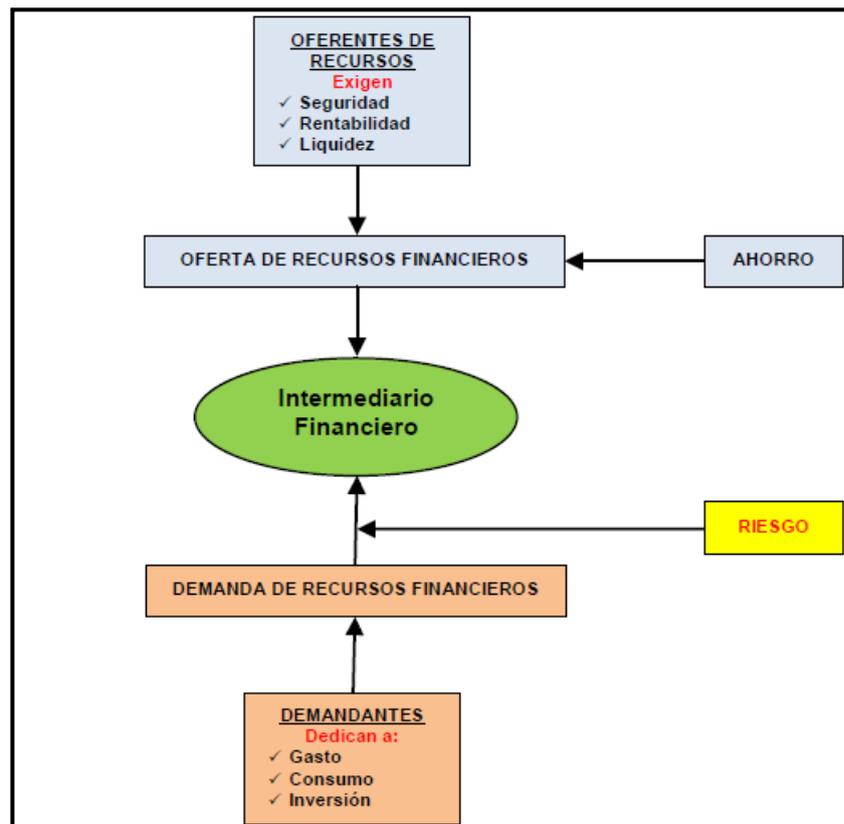
También llamado Asesor de Negocio. Básicamente es el profesional encargado del manejo de la cartera de créditos de la institución financiera, es el encargado de establecer el trato directo con el prestatario o cliente, Los Asesores además de la responsabilidad de evaluar las operaciones crediticias, también suelen tener otras responsabilidades colaterales, dentro las cuales se puede mencionar:

- Promocionar adecuadamente el servicio financiero.
- Seleccionar a los clientes potenciales.
- Atender con prontitud y esmero a los clientes potenciales y a todos los clientes asignados a su cartera.
- Evaluar exhaustivamente a la microempresa, al microempresario y a su familia desde los aspectos cualitativos y los aspectos cuantitativos. Buscando en todo momento reducir los riesgos crediticios.
- Elaborar las propuestas de crédito y sustentar la operación en los comités respectivos, mostrando en todo momento objetividad.
- Evaluar las garantías de acuerdo a las normas de la institución.

- Controlar permanentemente su cartera de clientes, identificando oportunamente a los clientes morosos para hacerles un seguimiento continuo hasta que honren sus deudas.

2.2.3. Riesgo crediticio

Figura N°01: Riesgo en Microfinanzas



Fuente: Elaboración propia

En general el riesgo representa la probabilidad de obtener pérdidas debido a eventos o escenarios adversos, por lo que en sí mismo constituye una incertidumbre para quien desarrolla una actividad empresarial con respecto del resultado que se obtendrá a través de los distintos procesos o fases que ésta conlleva, la pérdida puede ocurrir por la dinámica propia de todos los factores que afectan la actividad, los continuos cambios que se promueven por parte del empresario mismo, sus competidores, clientes, proveedores y el ambiente tecnológico o jurídico en el que se desenvuelve cualquier

actividad económica. Por tal razón, el riesgo es un concepto universal y un aspecto fundamental para la adopción de cualquier decisión.

Las instituciones financieras y microfinancieras están expuestas a diversos tipos de riesgos, los cuales tienen su origen en diferentes factores como los recursos humanos, los recursos tecnológicos y no tecnológicos y la naturaleza misma de los bienes y/o servicios relacionados con la empresa. El recurso humano, conformado por el grupo de personas responsable del desarrollo de actividades específicas en cada una de las fases, etapas o procesos que componen la empresa, se constituye en un factor primario de riesgo en eventos en los que el personal no cuente con la idoneidad y/o integridad necesarias para el óptimo desempeño de sus funciones. Por su parte los recursos tecnológicos, compuestos por programas para el procesamiento de datos o para la realización de cualquier proceso, y los equipos necesarios para la ejecución de los mismos, sean electrónicos, mecánicos o electromecánicos, constituyen un factor de riesgo en tanto existan deficiencias en el control al acceso físico y/o lógico, haya una marcada dependencia de la tecnología para el desarrollo de la empresa o se presenten deficiencias en la disponibilidad de los recursos.

Existe diversos criterios de clasificación de los diferentes riesgos a los que se encuentra expuesta una entidad financiera así por ejemplo según la fuente del riesgo pueden ser: de mercado, de crédito, de liquidez, operacionales, y otras fuentes como legales, de reputación y otros, se ha una explicación de riesgo crediticio tema central para una evaluación de crédito

Los riesgos crediticios están relacionados a la existencia de una determinada

probabilidad de incumplimiento de pago por parte de los prestatarios, este riesgo siempre está presente en una operación de crédito y puede originarse por la posibilidad de que el prestatario no devuelva el monto prestado más los intereses pactados, también se denomina riesgo crediticio cuando el prestatario devuelve el crédito otorgado en un plazo distinto al convenido. Sean cuales fuesen las medidas que se tomen, el riesgo crediticio al igual que todo tipo de riesgo no puede eliminarse, es función de la evaluación minimizarlo, ya que constituye la causa más importante de los problemas de las instituciones financieras, incluyendo a aquellas especializadas en micro finanzas.

Existen otros riesgos que se originan en factores exógenos, como el desarrollo tecnológico, las necesidades y expectativas de los clientes, la competencia, la legislación y la regulación, los desastres naturales y provocados, los cambios en las variables económicas, las variables sociales (seguridad y confianza) y los aspectos políticos y de orden público.

- **Cartera en riesgo**

En las instituciones financieras en general y también en las microfinancieras, la mora, traducida como calidad de cartera o riesgo crediticio, es el más importante factor de medición. Si bien es cierto, que no es un factor clave del éxito de una institución de crédito, ya que una institución puede saber manejar bien la mora de su cartera y jamás tener éxito; si es el factor principal de su fracaso, en efecto una institución que no sabe controlar los niveles de morosidad de su cartera va camino a la ruina. La calidad de la cartera es un campo crucial del análisis financiero, dado que la mayor fuente de riesgo para cualquier institución financiera reside en su cartera de créditos, ya que esta se constituye en su mayor activo.

El coeficiente más utilizado para medir la calidad de cartera en la actividad crediticia en

general y también en los microcréditos, es la denominada Cartera en Riesgo, que mide la porción de la cartera de créditos contaminada por deudas atrasadas como porcentaje de la cartera total. Si bien se utilizan otros coeficientes, la Cartera en Riesgo surge como el indicador preferido, ya que es fácil de entender, no subestima el riesgo y se lo puede comparar entre instituciones. Cualquier préstamo otorgado a una microempresa es comúnmente considerado en riesgo si su repago registra un atraso mayor de 30 días.

Este ratio es el más aceptado para determinar la calidad de la cartera. En términos generales, cuanto más antigua sea la mora menos probable será la devolución del crédito, cualquier cartera en riesgo que exceda el 5% deberá ser causa de preocupación, que a diferencia de los créditos comerciales, la mayor parte de los microcréditos no tiene respaldo de garantías reales, lo cual implica que un ratio alto de la cartera en riesgo se traduce necesariamente en pérdidas para la institución.

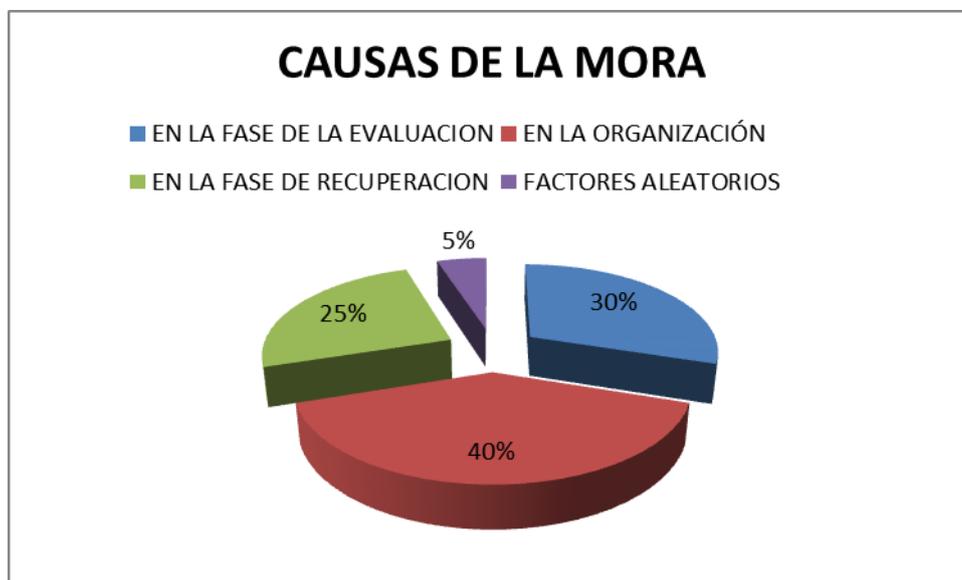
La mora es la principal preocupación de todo funcionario que trabaja en una institución crediticia. Las personas involucradas con los créditos a pequeñas y microempresas deben estar siempre alertas para prevenir las causas de la mora; porque cuando esta se presenta, origina malestar cuyos efectos trascienden hasta en los aspectos personales, ya que la mora pone en peligro la estabilidad institucional por lo que suele quitar el sueño, transforma el carácter de los Asesores de Negocio, crea enemigos, se cuestiona el nivel profesional de los involucrados y hasta puede causar enfermedades dentro el personal.

Por eso, el Asesor de Negocios siempre tiene que estar atento a identificar la mora y luego a determinar sus causas con la finalidad de prevenirlas en el futuro, en general se puede afirmar que es imposible reducir la mora mientras no se corrija las causas que la están originando, esto parece ser algo muy obvio, pero muchas veces en microfinanzas, lo obvio es invisible. Según las evidencias, las causas de la morosidad, por lo general suelen estar relacionados al tipo de gerencia que se desarrolla

en la organización, los niveles de morosidad relativamente altos suelen reflejar serios problemas en los diferentes niveles organizacionales, los cuales son difíciles de detectar porque muchas veces involucran y/o cuestionan directamente la gestión del Gerente General y de los principales directivos de la institución, las cuales suelen estar relacionados al tipo de organización y a errores cometidos en las diferentes fases del proceso de crédito, de acuerdo a las evidencias, producto de las observaciones se puede afirmar que las fuentes de morosidad de una institución crediticia son cuatro, así se tiene

- Errores cometidos por la organización financiera.
- Errores cometidos en el proceso de evaluación del crédito.
- Errores cometidos en el proceso de recuperación del crédito
- Factores exógenos o aleatorios.

Figura N° 02: Causas de la Mora



Fuente: Manual de tecnología Crediticia Oficina de José Gálvez

Mora por errores en el proceso de evaluación

Una mala evaluación de los créditos suele ser un factor muy importante en la mora de la institución financiera, de acuerdo a las evidencias brindadas por la experiencia de

profesionales relacionados directamente en Microfinanzas se puede afirmar que gran porcentaje de la mora es causada por errores cometidos en esta etapa, dentro los errores más frecuentes se pueden mencionar los siguientes:

a) Créditos evaluados y aprobados basados solo en la calidad de la garantía

Este error es cometido por muchos evaluadores que confían en que el microempresario es consciente del riesgo que corren de perder la garantía, por lo cual no ven la necesidad de **auscultar** la voluntad de pago o **medir** la capacidad de pago; sin embargo por características propias del sector, muchos empresarios son muy optimistas en sus proyecciones o creen que el crédito es la única solución para sus problemas y realmente no miden y/o no son conscientes del riesgo que están aceptando.

b) Créditos aprobados por factores de amistad o parentesco

En cuyos casos se descuida la medición de la capacidad de pago, ignorando también los indicadores que muestran una reducida voluntad de pago y/o de las garantías, ya que la evaluación, se distorsiona por la confianza que brinda el “amigo” o pariente, dando por entendido que este va a honrar su deuda pase lo que pase. Detrás de estos créditos, también se puede ocultar bajos niveles éticos del evaluador o colusión con los clientes y también falta de programas de control y seguimiento.

c) Créditos aprobados en función al optimismo del empresario, o a expectativas positivas de buenos negocios futuros

Este tipo de error, generalmente está relacionada a la poca experiencia del evaluador que acepta la certeza del optimismo, este tipo de error a veces es alentado por la organización cuando motivan a los evaluadores mediante incentivos o premios por productividad, orientados exclusivamente a la colocación de un mayor número y volumen de créditos; en estos casos el evaluador asume conscientemente mayores riesgos crediticios para acceder a estos bonos.

d) Créditos otorgados por especulación

Periódicamente, en el mercado de diferentes productos aparecen expectativas de subida de precios, algunos empresarios informados, al identificar una oportunidad de unos buenos negocios, comprando barato hoy y vender caro mañana, piden un crédito; aceptar este tipo de operaciones significa agregar un nuevo riesgo crediticio, lo cual no es recomendable.

e) Poca habilidad para identificar los pasivos

Lo cual se pone en evidencia cuando el cliente entra en morosidad, se verifica que en el momento de la evaluación ya tenía o estaba tramitando otros créditos paralelos está limitada a la habilidad es una de las causas principales de la mora por sobre endeudamiento.

f) Poca habilidad o experiencia para evaluar los aspectos cualitativos del microempresario; como la solvencia moral y capacidad de gestión.

Algunos evaluadores solo realizan su máximo esfuerzo en recopilar la información cuantitativa del negocio, descuidando los aspectos cualitativos que mide la voluntad de pago del cliente. Lo cual está relacionado a la excesiva confianza en la experiencia y percepción del evaluador. Algunos evaluadores creen que basta una mirada al cliente para darse cuenta que es un buen o mal cliente.

g) Reducidos niveles de valores éticos en el personal de evaluación, que pueden aceptar o exigir dádivas para modificar los resultados de la evaluación.

Este error también refleja una falta de control de la institución financiera. Son evidencias de este factor cuando se detecta incumplimiento de las políticas, normas o procedimientos de crédito de la institución, también es una muestra clara de este error,

cuando se observa la presencia de documentos falsificados, créditos ficticios, sobredimensionamiento de la capacidad de pago del cliente, incrementando el volumen de ventas o el margen de utilidad, este caso muestra también las limitaciones del comité de crédito en el cumplimiento de sus funciones.

En la etapa de evaluación, también se puede considerar la fase de promoción del crédito la cual muchas veces también es desarrollada por el propio evaluador o en otros casos por personal especializado en esta función. En esta fase de promoción también se suele cometer errores que alientan la morosidad futura, se puede mencionar:

- Brindar una información incompleta o falsa al cliente, que le impida tomar una buena decisión para asumir con responsabilidad y conocimiento la obligación que va a contraer. Generalmente los promotores asumen esta actitud alentados por los incentivos económicos o por las metas que se desea obtener. Cuando el cliente identifica que ha sido engañado por no recibir la información completa o por información errada, también se sentirá con derecho a no respetar las cláusulas del contrato firmado.
- Reducidos niveles de ética del personal que promociona los servicios y/o que interviene en los diferentes procesos de otorgamiento del crédito, lo cual se traduce en diferentes frases dichas al cliente durante la promoción.

2.2.4. Evaluación del riesgo crediticio

Desde que las instituciones financieras empezaron a dar créditos, siempre ha habido una preocupación por medir el riesgo crediticio, desde los inicios, el concepto de análisis y criterios utilizados han ido cambiando así por ejemplo en los principios de los años 30 la herramienta clave de análisis ha sido el balance; luego en la década de los cincuenta,

se cambiaron al análisis de los estados de resultados, en esa época lo más importante era las utilidades de la empresa. Luego y hasta nuestros tiempos, el criterio utilizado ha sido el flujo de caja.

Se otorga un crédito si un cliente genera suficiente caja para pagarlo, ya que los créditos no se pagan con utilidad, ni con inventarios ni menos con buenas intenciones, se pagan con caja. Como se puede observar estos sistemas de análisis no son aplicables a la microempresa donde, justamente no existe información contable confiable.

El análisis de créditos continúa considerándose como un arte, ya que no hay esquemas rígidos y por el contrario esta actividad es dinámica y exige creatividad por parte del analista de créditos o de negocios, especialmente en la microempresa donde se continúa investigando nuevas metodologías de evaluación. Sin embargo es importante conocer y dominar las diferentes técnicas de análisis de créditos y complementarla con una buena cuota de experiencia y buen criterio, así mismo es necesario contar con la información necesaria y suficiente que nos permita minimizar el número de incógnitas para poder tomar la decisión correcta.

Es necesario tener en cuenta que sean cuales fuesen las medidas que se tomen, el riesgo crediticio al igual que todo tipo de riesgo no puede eliminarse, es función de la evaluación minimizarlo, ya que constituye la causa más importante de los problemas de las instituciones financieras, incluyendo a aquellas especializadas en microfinanzas.

La información para la evaluación de una microempresa es muy escasa, lo cual motiva que el evaluador siempre esté en desventaja con respecto al cliente, ya que conoce muy

poco acerca de la rentabilidad del negocio, su calidad moral, habilidades empresariales y el esfuerzo que dedica a su negocio. Por este motivo, analizar los riesgos de un crédito microempresarial puede ser muchas veces comparadas con el trabajo de un detective. Hay muchas pistas alguna de las cuales son importantes y otras no tanto; algunas encajan dentro una secuencia lógica y otras son contradictorias, un evaluador experimentado deberá sopesar estos indicios para llegar a un juicio global.

La evaluación de un cliente y considerarlo como sujeto de crédito, implica el análisis de diferentes variables. Generalmente las entidades financieras evalúan dos tipos de factores de riesgo: los cualitativos y los cuantitativos. Para fines de evaluar microempresas los factores mencionados cualitativos y cuantitativos son factores importantes. Es necesario tener en cuenta que la evaluación del riesgo debe realizarse sobre la base de la mayor cantidad de información confiable que pueda conseguirse, independientemente del monto del crédito, lo cual implica que así sea pequeño el monto del crédito se deberá tomar la mayor cantidad de información confiable para tomar una buena decisión en la operación, no es recomendable realizar una evaluación superficial bajo el supuesto de que el riesgo es pequeño.

Un aspecto esencial de la evaluación del crédito a microempresas es el análisis in situ de la actividad económica, las microempresas generalmente se caracterizan por ser unidades económicas con marcadas relaciones entre la economía doméstica y la economía del negocio, por lo que al acercarse directamente al local comercial y al domicilio del empresario permite determinar la dinámica administrativa del negocio y familia, que permitirán medir el potencial económico

2.2.5 Evaluación de aspectos cualitativos

La evaluación de los aspectos cualitativos, es el aspecto más importante del proceso de evaluación del riesgo crediticio, lo cual es corroborado por la experiencia de los Asesores de las instituciones financieras más sólidas que otorgan créditos no solo a pequeñas y microempresas sino en general a todo tipo de empresas, todos ellos consideran a los aspectos cualitativos o “carácter”, o “voluntad de pago”, como el elemento principal para aceptar o rechazar una operación crediticia. El objetivo de la evaluación cualitativa es determinar si un cliente es o no sujeto de crédito.

a) Preparación de la entrevista

Preparar la entrevista con anticipación comprende el dominio de los conocimientos relacionados con el cliente, pues es muy importante saber a qué tipo de persona se va a visitar tratando de identificar de antemano los factores de riesgo de la futura operación, generalmente se cuenta con las siguientes fuentes de información:

- La solicitud de crédito y/o los documentos presentados por el cliente
- Centrales de riesgo
- Otros evaluadores de crédito
- Otros clientes de la institución
- Proveedores
- Los vecinos o integrantes de la organización donde pertenece
- Los colaboradores del cliente, sus familiares, sus trabajadores.

b) El proceso de la entrevista

Se puede decir que el momento de la entrevista es el momento de la verdad, donde se realiza una entrevista valiosa por el microempresario y el evaluador, de esta acción dependerá la calidad del futuro crédito. En esta fase es necesario tomar en cuenta algunas recomendaciones:

En muchos casos, puede ser provechoso hacer una previa cita ya sea por la línea telefónica o personalmente en el momento de la recepción de los documentos, esta acción tiene la ventaja de no incomodar al cliente en un momento de mucha actividad comercial, que le dificultaría atender al evaluador con la atención necesaria. Por otra parte pedir una cita previa produce en el cliente una sensación de respeto, disciplina y seriedad de la institución el cual se verá obligado a compensar en ese momento y probablemente en el futuro cuando le toque devolver el crédito. Sin embargo el preaviso puede generar algún inconveniente sobre todo en clientes inescrupulosos que pueden aprovechar el tiempo en preparar el negocio para dar una imagen falsa.

Es esencial recordar que cada contacto con un cliente es diferente y aunque existen algunas recomendaciones generales que pueden ponerse en práctica, cada entrevista debe adaptarse al cliente en cuestión. Esto significa que el Asesor de Negocios debe estar en conocimiento de todos los detalles de la solicitud de crédito y los antecedentes del cliente.

c) Motivos de la solicitud de crédito

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

Dentro de las causas de riesgosos para la devolución del crédito se puede mencionar:

- Necesidad de invertir en la vivienda
- Necesidad de invertir en otro negocio cuya experiencia es mínima.
- Necesidad de cancelar deudas familiares.
- Necesidad de iniciar inversiones familiares, como adquisición de

electrodomésticos.

- Necesidad de financiar eventos familiares como matrimonios, cumpleaños, bautizos, fiestas patronales de los pueblos etc.
- Necesidad de iniciar un negocio nuevo
- Necesidad de invertir en actividades especulativas donde el repago dependa del resultado de la especulación.

El Asesor de Negocio debe alertarse cuando no le es posible obtener toda la información que solicita al cliente, ya que esta actitud puede ocultar alguno de los siguientes tipos de préstamos que son indeseables por ser muy riesgosos.

Préstamos a negocios que presentan deficiencias de capital de trabajo el cual ha sido originado por pérdidas operativas.

Préstamos sin la información suficiente que permita medir la capacidad de pago de la microempresa.

Préstamos a clientes cuya honradez e integridad son dudosas ya que la experiencia con otras entidades financieras o proveedores no ha sido satisfactoria.

Préstamos a clientes que no presentan las garantías exigidas o adecuadas a las políticas de la entidad micro financiera.

Existen otros motivos para solicitar un crédito que pueden ser considerados como buenos porque reducen el nivel de riesgo de la operación y suelen dar confianza en el éxito de la inversión, dentro de los cuales se puede mencionar.

Falta de capital de trabajo para atender la creciente demanda de sus productos.

Mejores oportunidades comerciales, ya que puede aprovechar las economías de escala por la adquisición de una mayor cantidad de mercadería o materia prima.

Reemplazar a otras fuentes financieras que presentan altos costos financieros o de

transacción; siempre y cuando en estas entidades no se encuentre en situación de morosidad.

- Necesidad de reemplazar equipos y/o maquinaria obsoleta, que le ocasionan altos costos operativos y una pequeña productividad.
- Necesidad de sustituir servicios caros y/o de mala calidad de terceros.
- Necesidad de ampliar la capacidad instalada para satisfacer la creciente demanda.
- Necesidad de abrir nuevos puntos de venta para atender a sus clientes y desalentar a la competencia.
- Necesidad de diversificar la producción o las ventas para satisfacer y ampliar el mercado.

d) Características del mercado

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

La afluencia de público es uno de los aspectos que el evaluador deberá tomar en cuenta considerando la ubicación del establecimiento. La ubicación es un aspecto importante de considerar, sin embargo se debe tener cuidado con las conclusiones, por ejemplo una “buena” ubicación en una zona de gran afluencia de compradores podría indicar erróneamente que el éxito futuro del negocio está asegurado, sin embargo se debe examinar otros aspectos como las ventajas competitivas que ofrece a sus clientes como son: el orden, la limpieza del local, la forma de atender a los compradores, la

generación y presencia de clientes leales, las políticas de ventas, la oferta variada de productos, el tipo de descuentos, los servicios adicionales, etc. Por otro lado si el negocio se encuentra ubicado en una zona de poca afluencia de público, será necesario indagar sobre el número de clientes principales y permanentes, los canales de comercialización así como sus estrategias de promoción que utiliza para hacer llegar sus productos a sus clientes, los cuales son elementos importantes que deben ser identificados por el evaluador para aumentar la confianza en el éxito del negocio y reducir el riesgo del crédito.

e) Solvencia moral

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

La evaluación de una operación crediticia para una microempresa generalmente se inicia con la verificación de los aspectos morales, por lo que es recomendable que antes de realizar la entrevista en el negocio del cliente el evaluador haya revisado las Centrales de Riesgo tanto de la Superintendencia de Banca y Seguros u otras que se encuentran disponibles en el mercado, si el cliente tiene antecedentes crediticios negativos deberá interrogarse sobre los motivos de esta, el Asesor deberá estar atento a las respuestas sintiéndose confiado cuando son coherentes y precisas, en todo caso si las respuestas no son contundentes será preferible rechazar la solicitud de crédito por el alto componente de riesgo que acarrea este tipo de clientes.

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

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

2.3. Definición de términos

a) Asesor de negocios

Profesional encargado del manejo de la cartera de créditos de la institución financiera, es el encargado de establecer el trato directo con el prestatario o cliente, actualmente en la financiera Edyficar se utiliza el nombre de Asesor de Negocios tiene la función de Promocionar, evaluar, colocar y recuperar el préstamo otorgado. (Edyficar 2014)

b) Cartera de cliente

Comprende varias personas que forman parte de la base de clientes de una empresa, cada cartera de clientes está conformada por un aproximado de 150 a 300 personas, en financiera Edyficar el Asesor de Negocios maneja como máximo una cartera de 350 clientes (Edyficar 2014)

c) Microempresa

Es toda unidad económica constituida por una persona natural, conocida también como conductor, empresa unipersonal o persona natural con negocio o jurídica, tiene de 1 a

10 trabajadores, en la zona de José Gálvez la mayor parte de la población tiene su microempresa las cuales son muy informales, la cartera de crédito de financiera Edyficar está conformada en su mayor parte por microempresas (Edyficar 2014)

d) Mora

La mora es el retraso culpable o deliberado en el cumplimiento de una obligación o deber , la mora de la financiera Edyficar es una de las más bajas en el mercado de las Microfinanzas, razón por la cual el Grupo Credicorp compró a Edyficar en el año 2009 (Edyficar 2014)

e) Riesgo

Riesgo de que el prestamista no recupere el dinero prestado junto con los intereses generados, o al menos de que no recupere una parte. Es sinónimo de “riesgo de crédito, financiera Edyficar cuenta con un Área de riesgo la cual está constantemente monitoreando los créditos con sobreendeudamiento.(Edyficar 2014)

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Lugar

El presente trabajo se desarrollara en la Oficina de EDYFICAR la que está ubicada en la dirección de Av. lima 1147 Villa poeta José Gálvez Distrito de Villa María del Triunfo, está ubicado en el paradero 6 y medio de la avenida lima, la zona el principal rubro de negocios es el comercio, existe el MERCADO ATECA que es el más grande de la zona, y también se encuentra la fábrica de Cementos Lima UNACEM.

Datos de la zona de influencia:

Habitantes de la zona: 18,000

Tasa de Bancarización: 18,5%

Nivel de ingresos promedio: 1000.00 soles

Competencia directa en la zona de influencia: Mibanco (hasta antes de la compra por el grupo Credicorp), Crediscotian, y las Cajas Municipales

3.2. Tipo de Estudio

El tipo de estudio a realizar es descriptiva (Deductiva), pues se limita a describir delimitadas características del grupo de elementos estudiados, pues no estamos realizando comparaciones con otros grupos.

3.3. Diseño del Estudio

El diseño de la investigación es no experimental con diseño transversal, pues se estudia las variables en el momento dado.

3.4. Técnica instrumentos de recolección de datos

Los datos para el presente estudio han sido recolectados a partir de fuentes internas de uso confidencial de la Financiera.

En primera instancia se recolectara información acerca de los préstamos que se han desembolsados en los meses de Enero hasta el mes de Abril y la situación actual de la Oficina a través de indicadores de mora, Todos estos reportes fueron proporcionados por el Jefe de la oficina.

Se tomó como datos el número de desembolsos de los préstamos en los meses de Enero, Febrero, Marzo y Abril y se hizo uso de la técnica descriptiva, los datos son analizados en un cuadro para poder apreciar el número de préstamos desembolsados por los Asesores de Negocios en cada uno de los meses mencionados.

CAPITULO IV: DESARROLLO DEL TEMA

4.1. Resultados

4.1.1. Situación actual de la Oficina de José Gálvez.

A continuación se muestra información relevante de la Oficina acerca de sus Oportunidades y Amenazas e indicadores de gestión.

Cabe resaltar que el negocio de la Oficina de José Gálvez es la colocación de créditos dirigidos a la Micro y Pequeña Empresa, también a trabajadores dependientes formales (Boletas de pago) e informales (Constancia de trabajo), las metas de la Oficina están referidas a la colocación de créditos para los microempresarios de pequeña y micro empresa y en su menor cantidad a los trabajadores dependientes, la oficina es alquilada y es de dos pisos, en el primer piso funciona el área de operaciones y en el segundo piso se ubican los Asesores de Negocio quienes gestionan carteras de clientes compuesta por micro y pequeñas empresas formales e informales.

Cuadro N° 01: Análisis de las Oportunidades

Oportunidades:
Personal con experiencia, conocimiento de mercado, nichos de mercado no explotados, personal identificado con la institución, crecimiento en zonas periféricas, auto construcción de viviendas en los AA HH, financiar de SS. Básico de AA.HH que no cuentan con ellos.
Nivel de impacto:
Crecimiento en clientes y cartera, posicionamiento de marca, expansión de mercado, fortalecimiento de la entidad, cubrimos las necesidades del sector no atendido
Objetivos:
Posicionamiento de mercado superior al 50%, Crecimiento sostenido, control y reducción de la mora, fidelización de cliente

Fuente: Elaboración propia

Cuadro N° 02: Análisis de las Amenazas

Amenazas:
Ingreso de nuevas entidades, competidores con tasas más bajas, Asesores con mayor conocimiento de la zona, sobreendeudamiento de los clientes por parte de otras entidades por el uso de líneas de crédito, compra de nuestra base de datos, otorgan préstamos con solo presentar su DNI.
Nivel de impacto:
Deserción de clientes, compra de deudas con respecto a nuestras carteras, captación de más clientes del mercado, sobreendeudamiento de los clientes y deterioro del mercado de Microfinanzas, compra de deuda, perdemos la exclusividad de los clientes.
Objetivos:
Reducir deserción de clientes, para que no se vayan a la competencia, reducir deserción de colaboradores, disminuir al mínimo la compra de deuda, asesorarlo oportunamente para que no utilice y cancele sus tarjetas de crédito.

Fuente: Elaboración propia

Cuadro N°3: Desembolsos de créditos por día del mes de Enero.

ASESORES	02-ene	03-ene	04-ene	06-ene	07-ene	08-ene	09-ene	10-ene	11-ene	13-ene	14-ene	15-ene	16-ene	17-ene	18-ene	20-ene	21-ene	22-ene	23-ene	24-ene	25-ene	27-ene	28-ene	29-ene	30-ene	31-ene	total
Mercedez	1	1	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1	2	1	4	20
Julio	1	1	1	0	0	0	1	2	0	0	2	0	1	2	1	0	1	0	0	0	0	0	1	1	1	1	17
Javier	0	2	2	1	2	4	2	1	0	2	2	3	2	0	1	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	27
Susi	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
Paul	0	3	1	0	0	2	2	2	1	0	0	1	1	1	0	2	0	1	0	1	1	1	0	0	1	1	21
Consuelo	1	2	1	1	0	0	2	3	0	2	0	2	1	1	3	0	2	1	4	1	1	1	1	1	1	2	34
Pomasonco	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	4
Omar	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0	1	1	0	0	0	0	3	0	10
Ivan	0	1	3	0	0	2	1	3	1	2	0	1	4	2	0	1	1	1	1	1	2	0	1	2	2	2	34
Camayo	0	2	1	1	2	2	2	1	2	0	1	2	1	1	0	3	0	3	0	2	1	0	2	1	0	2	32
Roberto	0	1	1	2	1	0	1	0	1	0	1	3	2	2	1	2	2	3	3	2	1	2	1	1	2	2	37
Ynocente	0	1	1	1	3	0	1	0	1	2	1	1	1	0	0	1	1	1	5	2	2	0	0	0	2	3	30
Niño	1	1		3	3	3	4	0	0	2	3	1	1	3	1	3	1	1	3	4	1	1	3	0	2	1	46
	4	15	12	9	12	15	18	13	6	10	11	16	15	14	8	15	10	14	18	15	8	6	11	12	13	18	318

Fuente: Elaboración Propia

Cuadro N°04: Desembolsos de créditos por día del mes de Febrero.

ASESORES	01-feb	03-feb	04-feb	05-feb	06-feb	07-feb	08-feb	10-feb	11-feb	12-feb	13-feb	14-feb	15-feb	17-feb	18-feb	19-feb	20-feb	21-feb	22-feb	24-feb	25-feb	26-feb	27-feb	28-feb	TOTAL
Mercedes	2	1	3	1	0	1	1	0	1	0	2	1	0	0	0	0	1	1	0	0	1	1	2	3	22
Julio	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1	0	1	5
Paul	1	2	3	0	0	1	0	1	1	0	1	0	0	0	1	0	2	0	1	2	2	1	2	3	24
Consuelo	1	2	0	1	1	2	0	1	1	3	1	1	0	1	1	2	1	3	1	1	0	3	1	1	29
Pomasonco	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	7
Omar	0	0	1	2	1	1	0	1	1	0	1	1	1	0	1	0	1	1	0	2	0	3	2	0	20
Guillermo	0	0	1	3	1	1	1	2	0	1	2	1	1	2	1	1	1	1	0	1	2	2	2	2	29
Ivan	0	2	1	3	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	3	1	2	3	1	0	1	1	2	1	37
Camayo	3	0	4	2	4	2	0	2	2	2	3	3	1	3	1	3	3	1	1	1	0	3	6	2	52
Roberto	0	1	3	2	2	1	1	2	2	0	3	1	1	0	1	1	2	1	0	3	4	0	2	1	34
Niño	2	2	4	2	2	3	1	4	1	2	1	4	0	0	2	3	1	1	0	1	2	1	0	0	39
Bellido	0	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	0	2		1	2	0	1	2	1	1	1	27
	10	11	23	17	15	15	6	16	11	10	18	15	8	8	14	11	15	16	5	12	16	17	20	16	325

Fuente: Elaboración Propia.

Cuadro N°5: Desembolsos de créditos por día del mes de Marzo.

ASESORES	01-mar	03-mar	04-mar	05-mar	06-mar	07-mar	08-mar	10-mar	11-mar	12-mar	13-mar	14-mar	15-mar	17-mar	18-mar	19-mar	20-mar	21-mar	22-mar	24-mar	25-mar	26-mar	27-mar	28-mar	29-mar	31-mar	TOTAL	
Mercedes	0	1	2	3	1	0	0	1	0	1	3	1	1	3	0	0	2	1	0	0	1	2	1	1	1	1	0	26
Julio	0	2	1	1	1	0	0	1	0	1	1	1	0	0	1	1	0	1	1	0	1	0	0	2	0	0	2	18
Javier	0	0	0	2	1	0	0	1	1	1	4	2	1	2	0	0	2	1	0	2	0	2	1	2	1	3	29	
Paul	2	0	1	0	1	1	1	0	2	0	2	1	0	1	1	2	1	1	0	1	1	0	0	0	1	2	22	
Consuelo	2	0	0	0	1	3	0	1	1	2	1	1	0	2	0	2	1	0	1	1	1	2	1	0	0	2	25	
Pomasonco	0	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	1	1	0	0	1	2	0	0	1	1	1	1	0	1	0	13	
Omar	1	0	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	2	1	1	1	3	2	1	24	
Guillermo	0	0	2	1	1	1	1	0	3	2	2	1	0	1	2	1	1	2	2	2	0	0	0	0	0	1	26	
Ivan	0	1	3	3	3	1	1	2	1	1	2	2	1	2	3	1	2	2	1	1	3	1	3	2	2	1	45	
Roberto	0	2	2	2	2	1	0	1	4	1	2	0	1	2	3	1	3	3	3	3	0	1	4	1	1	3	46	
Ynocente	0	0	1	1	2	1	1	1	1	3	3	1	0	1	1	4	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	33	
Niño	3	5	2	5	3	7	1	4	4	6	4	2	0	1	7	3	3	0	2	1	1	5	4	2	3	1	79	
Bellido	0	1	1	0	2	1	1		3	2	1	2	0		4	0	2	1	0	0	1	1	1	1	1	2	28	
	8	12	16	18	19	17	8	13	21	21	26	16	6	16	23	17	21	13	11	15	12	17	22	13	14	19	414	

Fuente: Elaboración Propia.

Cuadro N°6: Desembolsos de créditos por día del mes de Abril.

ASESORES	01-abr	02-abr	03-abr	04-abr	05-abr	07-abr	08-abr	09-abr	10-abr	11-abr	12-abr	14-abr	15-abr	16-abr	19-abr	21-abr	22-abr	23-abr	24-abr	25-abr	26-abr	28-abr	29-abr	30-abr	TOTAL	
Mercedes	0	2	0	1	1	1	0	2	2	0	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	2	1	2	1	1	19
Julio	1	0	1	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	2	0	1	0	11
Javier	2	0	0	1	2	2	2	1	2	0	1	0	2	2	0	1	0	1	2	0	2	0	0	0	1	24
Paul	0	0	2	1	1	0	0	2	1	2	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	0	1	4	1	22	
Lourdes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	3
Pomasonco	0	0	0	0	1	1	0	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	2	1	0	0	3	12
Kimberly	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Omar	3	0	1	1	0	0	0	1	2	4	3	3	0	2	0	2	2	0	1	2	2	0	2	0	2	31
Guillermo	0	2	3	2	1	3	3	2	2	1	0	2	1	6	0	1	2	1	0	2	0	1	0	2	2	37
Ivan	0	2	3	2	2	2	2	2	3	1	1	2	5	3	0	0	3	0	1	2	2	1	0	1	40	
Maria	0	1	2	6	0	1	1	2		0	1	3	1	2	1	1	3	0	0	1	1	3	0	2	32	
Ynocente	1	2	4	1	2	0	2	0	1	5	1	0	0	1	0	0	3	0	3	2	1	0	0	0	3	32
Niño	1	2	1	4	2	2	3	1	1	0	0	6	1	4	1	3	2	1	2	2	2	2	1	2	2	46
Bellido	0	1	2	1	0	1		2	2	2	1	0	1	6	0	1	2	2	1	3	3	1	2	3	37	
	8	12	19	20	12	13	14	16	18	15	10	16	14	29	3	11	20	6	13	16	19	12	12	19	347	

Fuente: Elaboración Propia.

4.1.2. Análisis de los desembolsos mensuales.

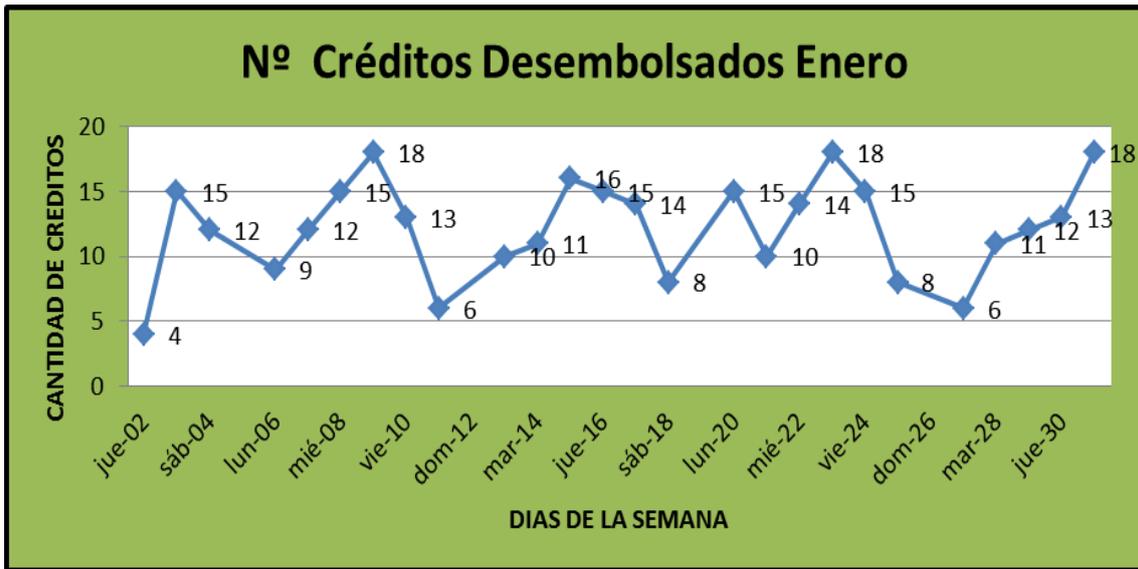
En la presente investigación haciendo uso de los datos de los Cuadros 3, 4, 5, y 6 se puede apreciar que los Asesores de Negocio no planifican sus labores a realizar diariamente, por ejemplo en el Cuadro N°3 existen 5 Asesores que no desembolsan durante cuatro días consecutivos, en el Cuadro N°4 existen 3 Asesores que no desembolsan durante más de cuatro días consecutivos.

En el Cuadro N°5 se puede apreciar que un Asesor que no desembolsa durante 6 días consecutivos y en el mismo cuadro N°5 existe una Asesora que tiene 79 créditos desembolsados, siendo el promedio de desembolsos de 3 créditos diarios por Asesor, créditos bien evaluados, siendo más de tres créditos una alerta de que las evaluaciones se están realizando de una manera muy superficial, para dar solución a esto se propone que el asesor de negocios se organiza el primer día hábil de cada mes y el jefe de negocio supervise la actividades diarias de cada Asesor, mediante una hoja de ruta, siendo el horario de la aprobación de los créditos por el Jefe de Negocios desde las 3:30 pm a 5:30 pm teniendo solo dos horas para la aprobación, se puede apreciar que el cuadro N°1 existen días en los que se desembolsan 18 créditos, en el cuadro N°4 existen días en los que se desembolsan 23, 20 y 18 créditos.

En el cuadro N°5 existen días en los que se desembolsan 26,23 y 22 créditos, en el cuadro N°6 existe un día en la que hay 29 desembolsos, teniendo solo un Jefe de Negocio que revisa los créditos de manera muy superficial, se propone formar grupos de comités de 5 personas para agilizar la revisión de los créditos y minimizar los riesgos crediticios, con este flujo de desembolsos se puede cometer el error de la sobreestimación de ingresos, poner destinos diferentes a los propuestos por el cliente, los créditos pueden tener estas

características, también se comete el error de otorgar créditos sin visitar los negocios, y otros riesgos no detectados por el asesor de negocios, se propone hacer uso de una planificación mensual de las labores .

Cuadro N°7: Comportamiento de los Desembolsos del mes de Enero.



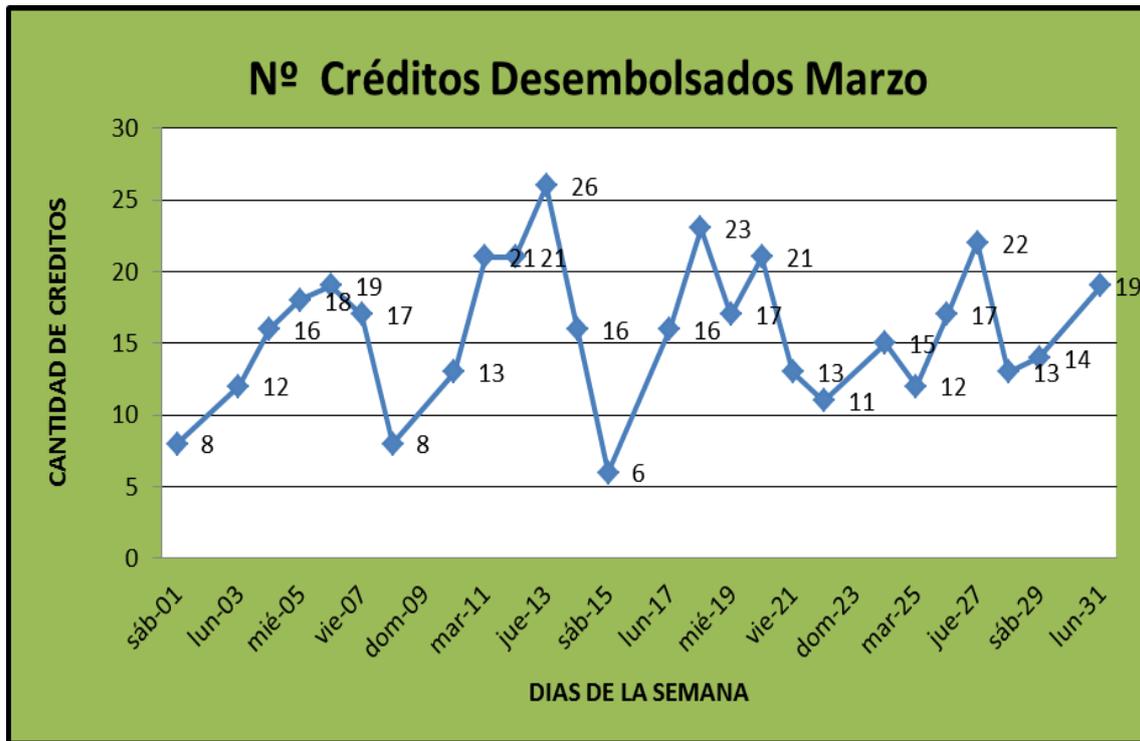
Fuente: Elaboración Propia.

Cuadro N°8: Comportamiento de los Desembolsos del mes de Febrero.



Fuente: Elaboración Propia.

Cuadro N°9: Comportamiento de los Desembolsos del mes de Marzo.



Fuente: Elaboración Propia.

Cuadro N°10: Comportamiento de los Desembolsos del mes de Abril.



Fuente: Elaboración Propia.

4.1.3. Análisis de Riesgos

Entre los riesgos identificados en la oficina de José Gálvez se pudo encontrar que los Asesores de Negocio están Asumiendo Riesgos sumamente altos atendiendo a clientes con poca referencias crediticias, pues este es un factor importante a la hora de otorgar el crédito, cuando se atiende un cliente muy rápido y no existe una organización diaria y mensual por parte del Asesore de Negocios se deja de lado muchas veces la parte de la evaluación cualitativa lo que en créditos microfinancieros son muy importantes, las evaluaciones cualitativas como las referencias demanda de un tiempo razonable y muchas veces por la rapidez de otorgar el préstamo y poder llegar a la meta se pasa por alto este factor importante, de igual manera se podría dejar de lado y asumir el riesgo de otorgar préstamos a clientes con poca experiencia crediticia y otorgarles montos altos más de su capacidad de pago, dentro de los resultados se obtiene que al entregar montos con una evaluación rápida el Jefe de Negocios asume el riesgo de aprobar prestamos a cliente que no tiene una acumulación patrimonial que respalde el préstamo a otorgar pues el Jefe no tendrá la posibilidad de poder visitar el negocios, por la cantidad créditos que se desembolsan en los días de alta demanda.

Cuadro N° 11: Estado de Resultados de la oficina de José Gálvez

	OE JOSE GALVEZ				
	Ene-14	Feb-14	Mar-14	Abr-14	May-14
INGRESOS FINANCIEROS	533.689	500.183	562.147	556.874	578.214
GASTOS FINANCIEROS	109.476	96.724	108.729	106.142	111.190
PROVISIONES DE CREDITOS	57.758	51.498	72.902	31.248	50.346
MARGEN FINANCIERO NETO	366.455	351.961	380.516	419.484	416.679
INGRESOS POR SERVICIOS FINANCIEROS	2	7.194	6.718	8.176	6.744
GASTOS POR SERVICIOS FINANCIEROS	-	-	-	-	-
MARGEN OPERACIONAL	366.458	359.155	387.235	427.660	423.423
GASTOS GENERALES Y ADMINISTRATIVOS	10.787	23.427	15.193	20.955	22.653
GASTOS DE PERSONAL	120.711	107.357	187.425	119.917	124.626
DEPRECIACIÓN	3.523	3.523	3.523	3.523	3.523
GASTOS OPERATIVOS	135.021	134.307	206.140	144.395	150.802
RESULTADO DE OPERACIÓN	231.437	224.848	181.095	283.265	272.621
OTROS INGRESOS Y GASTOS	2.928	-222	-639	-6	-10
RESULTADO ANTES DEL IMPTO A LA RENTA	234.365	224.626	180.456	283.259	272.612
UTILIDAD NETA	190.017	182.705	128.676	245.453	205.199

Fuente: Financiera Edyficar Oficina de José Gálvez (2014)

Cuadro N° 12: Principales Indicadores de Gestión de la oficina de José Gálvez

	OE JOSE GALVEZ				
	Ene-14	Feb-14	Mar-14	Abr-14	May-14
Cartera (Miles S/.)	24.261	24.060	24.655	24.804	25.185
TEM (%)	2,31	2	2	2	2
Cartera Vencida (Miles S/.)	570	587	645	594	554
Morosidad (Cartera Vencida/Cartera Activa)	2,35%	0	0	0	0
EO (Margen Financiero)	31,83%	0	0	0	0
ROP (UN/Cartera Promedio)	18,44%	0	0	0	0
Castigos (Miles S/.)	18	25	11	30	31
Crédito Promedio	6.494	6.606	6.583	6.510	6.483
N° clientes	3.736	3.642	3.745	3.810	3.885
N° desembolsos	271	269	342	249	305
N° analistas (Incluido Asistentes)	14	14	15	17	18
Utilidad Neta por empleado	13.573	13.050	8.578	14.438	11.400
Productividad (N° Desembolsos/N° Analistas)	19	19	23	15	17
Cartera Por Analista (Miles S/.)	1.733	1.719	1.644	1.459	1.399
Rotación Analistas Acum (Total Ceses/Dotación Inicial)	0,00%	-	-	-	-

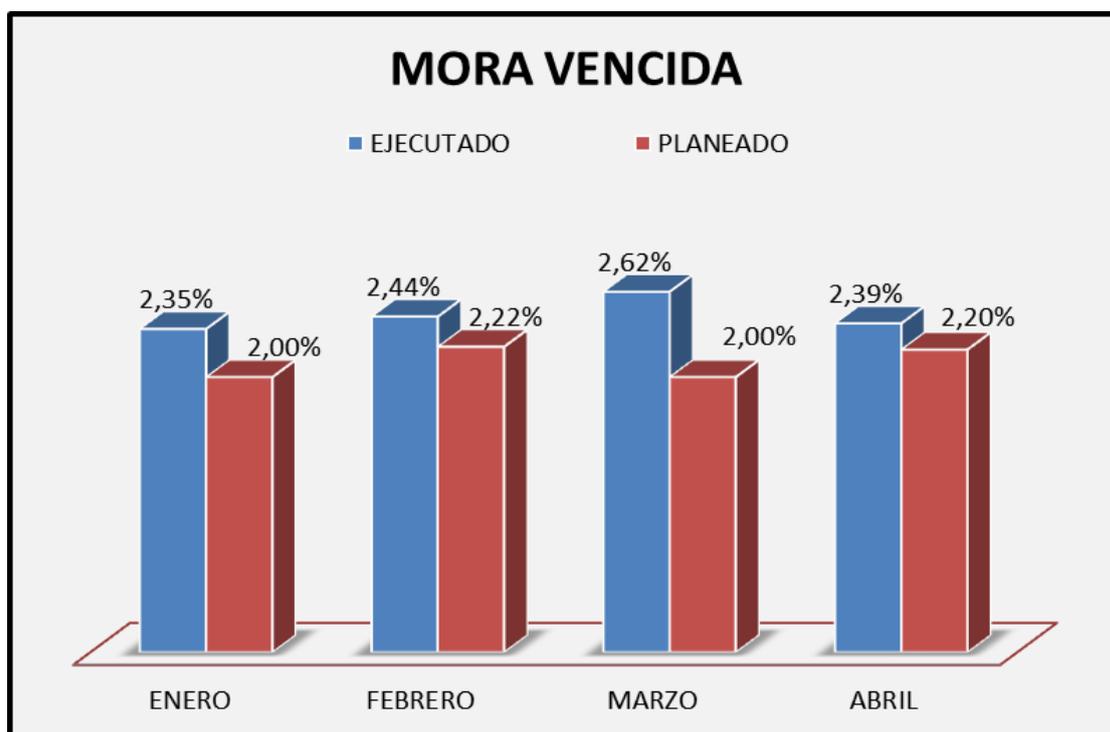
Fuente: Financiera Edyficar Oficina de José Gálvez (2014)

4.1.4. Análisis Económico Financiero

Entre los resultados obtenidos, del estado de resultados de la Oficina de José Gálvez, se puede apreciar que los ingresos financieros han aumentado de S/533.689 soles a S/556.874 de Enero a Abril del 2014 respectivamente, se observa que las provisiones en el mes de

Marzo del 2014, fueron las más altas llegando S/72,902 soles, las provisiones son el resultado de créditos que cierran el mes con días de atraso, por Ejemplo si un cliente tiene atrasos entre 9 días y 30 días, obtiene una calificación de CPP y provisionando 5% de los montos otorgados; cuando un cliente tiene atrasos entre 31 días y 60 días, provisiona 25% teniendo una calificación de DEFICIENTE, si el cliente tiene atrasos entre 61 días y 120 días, provisiona el 60% y obtiene una calificación de DUDOSO y cuando tiene atrasos que es mayor a 120 días provisiona el 100% y obtiene una calificación de PERDIDA; la utilidad neta de S/128,676 en el mes de Marzo del 2014 fue la más baja pues en ese mes se pagaron utilidades a los trabajadores del personal administrativo, el pago de las provisiones por crédito son los costos que pueden ser controlados con una buena evaluación crediticia. La cartera total de la Oficina de José Gálvez al mes de Abril del 2014 es de S/24,804 MM, pero se aprecia que nuestra TEM promedio se ha reducido a 2% pues en el mes de Enero del 2014 fue de 2,31% , significa que estamos otorgando créditos a una TEM más baja lo que también afectaría nuestros ingresos financieros, se puede apreciar que los castigos en el mes de Abril y Mayo han sido los más altos, estos créditos castigados son irrecuperables para nuestra oficina y generan pérdidas, pues son producto de las malas evaluaciones de créditos, una manera de poder incrementar la tasa promedio es colocando más créditos, mayor número de desembolsos por Asesor de Negocios, según lo mostrado nuestro indicadores son buenos pero podrán ser mejores y cuidaremos nuestra cartera de créditos en un futuro teniendo una mejor organización por el Asesor de Negocios y mejores evaluaciones.

Cuadro N° 13: Resultados de la oficina de José Gálvez con respecto a la mora



Fuente: Financiera Edyficar Oficina de José Gálvez (2014)

En el mes de Enero lo que teníamos como meta con respecto a la mora vencida era llegar al 2% pero cerramos el mes de Enero con una mora del 2.35%, en el mes de Febrero lo planeado era cerrar con una mora del 2.22% pero cerramos el mes con una mora del 2.44%, en el mes de Marzo la meta era del 2% en este mes tuvimos una mora mucho mayor del primer cuatrimestre pues cerramos con una mora del 2.62%, lo cual indica que hay créditos que no están pagando dentro de los plazos pactados, pues una de las causas es que los créditos no están siendo bien evaluados por los Asesores de Negocios y revisados por el Jefe de Oficina, en el mes de Abril la meta con respecto a la mora era de llegar al 2.2% sin embargo cerramos con una mora del 2.39%, todos estos nos da como resultado que existen ciertas falencias a la hora de la aprobación y evaluación de los créditos que se están presentando en los comités.

4.2. Discusión.

En esta presente investigación se tuvo como propósito principal determinar las causas del incremento de la mora crediticia en la oficina de José Gálvez de la empresa financiera Edyficar el cual está relacionado las aprobaciones deficientes de los préstamos, además se pudo también identificar la importancia de la planificación que tiene que tener el Asesor de Negocios en sus labores diarias para el desarrollo de sus actividades, a continuación se estará discutiendo los principales hallazgos de este estudio.

De los resultados obtenidos de esta investigación, se puede deducir que la financiera Edyficar es el líder del Sector de Microfinanzas en la zona de José Gálvez y cuenta con una amplia zona para poder seguir expandiéndose, cuenta con personal capacitado que conoce el mercado, también existen nuevos nichos de mercado que aseguran el crecimiento sostenido de la cartera de créditos, por otro lado existe la competencia entidades que sobreendeudan a los clientes malogrando el mercado de las Microfinanzas, excluyéndolos del sistema financiero.

Por otro lado se puede deducir que si los Asesores de Negocios no planifican sus labores diarias, no podrán realizar una buena evaluación crediticia a los clientes, pues el Asesor de Negocios tiene que buscar y promocionar el servicio crediticio, seleccionando a los clientes potenciales y evaluar exhaustivamente al cliente de la microempresa a financiar, realizando las estimaciones económicas y cualitativas con la finalidad de detectar oportunamente capacidad y voluntad de pago, presentando una buena evaluación en los comités de crédito, sustentando las propuestas de financiamiento correctamente documentadas, basado en la información cualitativa y cuantitativa del solicitante y velar por la permanente y oportuna actualización de la información del solicitante del préstamo, con la finalidad de disminuir el riesgo crediticio, se deduce también que el Asesor de

Negocios debe actuar con rapidez y eficiencia en las respuestas de las solicitudes de los prestatarios, según los términos de la resolución de los créditos y mantener un control de la mora de la cartera de crédito que gestiona. Es muy importante resaltar la función del Asesor de Negocios en los procesos que demanda el cliente, tanto para colocar como para recuperar los créditos, extendiendo así su relación con el cliente a través de un circuito financiero completo.

De los datos obtenidos del estado de resultados de la oficina de José Gálvez, podemos discutir que son resultados buenos comparados a otras entidades en donde las utilidades son mucho menores, y este resultado es parte de lo que actualmente Financiera Edyficar es como empresa, pues la clasificadora de Riesgo Apoyo & Asociados, asociada a Fitch Ratings, elevó la calificación a Financiera Edyficar a A-, por mantener un crecimiento saludable con bajos niveles de morosidad y elevadas coberturas y registrar índices de rentabilidad superiores al promedio del sector, pues cuenta con una alta fortaleza financiera, y con una muy buena capacidad de cumplir con sus obligaciones, en los términos y condiciones pactados, pues la institución ha logrado mantener estables sus indicadores, colocándose muy por debajo del promedio de morosidad del resto del segmento microfinanciero.

En estos momentos en que el sector de las Microfinanzas sufre deterioros en la cartera de los cliente, la Empresa Financiera Edyficar tiene buenos indicadores, es por esta razón que se tiene que cuidar la calidad de cartera y que no suceda lo que le paso a la entidad de Mibanco, entidad que actualmente no tiene una buena calidad de cartera, pues tiene una mora muy elevada por la colocación de malos créditos, producto de deficientes evaluaciones crediticias, lo que le llevo al grupo ACP, dueño de Mibanco, a vender parte de sus acciones, pues esta entidad descuido su misión social, pues sus Asesores de

Negocios colocaban créditos pensando solamente en ganar dinero, se había convertido en una empresa netamente capitalista, muchos de los Asesores colocaban sus créditos y no existía una penalidad por las malas colocaciones, lo cual le causo perdidas por parte de las provisiones y bajas utilidades hasta el año 2013, razón por la cual no hubo otra solución que vender dicha acciones, los cuales fueron compradas por el Grupo Credicorp por los buenos resultados que tiene actualmente la entidad de financiera Edyficar.

Por lo tanto se deben de realizar las correcciones ahora, en la oficina de José Gálvez por parte de los Asesores de Negocios en realizar buenas evaluaciones y los Jefes de Créditos a tener un mejor control en la revisiones en los días de alta demanda de créditos, pues de esta manera estaremos cuidando nuestra cartera de créditos para tener un crecimiento sano en el mercado al cual nos dedicamos, y todo esto se logra también con una buena planificación por parte de los Asesores de Negocios y Jefes de Créditos.

Minimizando los riesgos de otorgamiento de un préstamo, y tener una mejor calidad de cartera, si se realizan las correcciones en el momento oportuno la oficina de José Gálvez mantendrá buenos indicadores y un crecimiento sano de la cartera.

CONCLUSIONES

- Las evaluaciones por parte de los jefes de crédito de la oficina son deficientes por dos motivos, el primero en relación a que se encuentran saturados en la revisión de los créditos y pasan por alto muchos de los requisitos que se necesitan para la aprobación y el segundo porque los asesores de negocio tienen que llegar a la meta que les pone el Jefe de Negocios, la mayoría de los asesores al no tener la meta realizan evaluaciones muy superficiales.
- La saturación de trabajo de los días de alta demanda de solicitudes de crédito es la principal causa de que los asesores de negocio aprueben los créditos a personas que no califican para los mismos.
- Los Asesores de Negocio que no aplican la metodología asignada en la guía crediticia de la empresa no tienen ningún tipo de sanción por el incumplimiento de su labor a cabalidad, lo que genera que solo se preocupen por cumplir con su labor de forma mecánica sin tener un control exhaustivo de las evaluaciones, con lo que generan pérdidas en la empresa e incrementan la carga de créditos en recuperación.

RECOMENDACIONES

- Establecer un programa de planificación mensual para las labores principales del asesor de negocios. Se deben aplicar evaluaciones periódicas a los asesores, para evitar que como consecuencia de llegar a su meta y así obtener su bonificación (que equivale a otro sueldo promedio) pasen por alto requisitos crediticios en la evaluación que pueden perjudicar a la empresa.
- Deben establecerse los métodos de revisión de créditos para los días de alta demanda, el cual contribuirá a minimizar los riesgos crediticios y tener una mejor calidad de cartera.
- Se tienen que aplicar sanciones a los asesores que no cumplan con aplicar la guía de créditos de la empresa. Así mismo se pueden también dar incentivos, todo ello en base a un control trimestral que estaría basado en una estadística de los sujetos de crédito que fueron calificados por cada asesor de negocios y cómo éstos van cumpliendo con sus pagos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BALLESTEROS, CARLOS. Los microcréditos: alternativa financiera para combatir la exclusión social y financiera en España, descripción de las principales iniciativas. Madrid: 2010.PDF.6 de Mayo 2014.

<http://nantiklum.org/doc/monograficos/CM1.pdf>

HERNÁNDEZ, MAYERLING Impacto de las Microfinanzas en Venezuela (caso mercantil banco universal) Venezuela: Caracas. 2009. PDF. 9 de Mayo 2014.

<http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR7370.pdf>

MANUAL DE TECNOLOGÍA CREDITICIA DE FINANCIERA EDYFICAR edición 2010 paginas 10-15.

ROLANDO, VIRREIRA. Introducción a las Microfinanzas, Argentina: Buenos Aires.2010.PDF.9 de Mayo 2014

http://www.abappra.com/pdf_microfinanzas/presentacion_virreira_centellas_introduccion_microf.pdf

TOSCANO SAONA. El sistema financiero Ecuatoriano. Superintendencia de Bancos 1997. Ecuador.2007.PDF.10 de Mayo 2014.

<http://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/2573/1/CD-0367.pdf>

