

UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



**TITULO: Determinación de las causas de morosidad en las operaciones de microcréditos
de Banco Fortaleza en la Sucursal El Alto.**

Postulante: Egresada Ana Maira Cachi Ticona
Modalidad de Titulación: Curso de Actualización - PETAENG

La Paz – Bolivia

2018

DEDICATORIA

Dedico este trabajo primeramente a Dios
quien me dio la vida, la fortaleza y la
sabiduría para lograr alcanzar este anhelo
de mi formación profesional.

A mis abuelitos y mis papás que siempre
me apoyaron y confiaron en mí.

Y a mi familia en general que siempre
estuvieron conmigo en los momentos
buenos y malos

RESUMEN EJECUTIVO

La presente monografía de investigación tiene por objetivo determinar las principales causas de morosidad en las operaciones de microcréditos en Banco Fortaleza – Sucursal El Alto, dicha investigación coadyuvara a atender de manera oportuna el deterioro de los créditos en Banco Fortaleza.

Para lograr lo anteriormente descrito, se utilizaron dos técnicas de investigación la documental donde se recurrió a reportes de cartera de la Regional El Alto y la investigación de campo para la misma se realizó una encuesta, al área encargada de la recuperación de créditos en mora es decir el Área de Cobranzas, Oficial de Negocios y Analistas de Negocios.

Es importante señalar que la investigación de campo se identificó que de la cartera en mora un 26% de los cliente ingresan en mora por capacidad de pago insuficiente donde la causal principal es el sobreendeudamiento del prestatario, ingresos sobrestimados al momento de la evaluación, actividades sin respaldo de propiedad: seguido de factores externos con el 20% donde contingencias externas repercuten en el desarrollo de las actividades de los prestatarios ejemplo accidentes, robos, daños de la herramienta de trabajo y otros, como otro factor es el desvío de fondos que representa el 14%, se pudo observar que los créditos otorgados fueron destinados para terceras personas. Así mismo dentro de la investigación se pudo identificar los sectores afectados.

Así mismo la presente investigación describe diferentes conceptos en cuanto a la importancia de investigación del tema, conceptos que se describen en el marco teórico del presente trabajo.

De acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación y considerando los diferentes factores de mora se realizan las propuestas para cada factor de morosidad que implica que el cliente no cumpla con sus pagos en Banco Fortaleza Sucursal El Alto, las cuales se expone en el marco propositivo.

Contenido

Contenido	5
CAPITULO I: MARCO GENERAL	9
1.1 INTRODUCCIÓN	9
1.2 IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA	10
1.3 OBJETIVOS	10
1.3.1 Objetivo General	10
1.3.2 Objetivos Específicos	10
1.4 JUSTIFICACIÓN	10
1.5 ALCANCE.....	11
1.5.1 Delimitación espacial	11
1.5.2 Delimitación temporal.....	11
1.6 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	12
1.7 TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	12
1.8 TECNICAS DE INVESTIGACION	12
1.9 RESULTADOS DE LA INVESTIGACION.....	13
1.9.1 Estado de la cartera de la Sucursal El Alto.....	13
1.9.2 Evolución de la cartera en mora en la Sucursal El Alto.....	14
1.9.3 Resultados de la entrevista	15
CAPITULO II: MARCO TEORICO	19
2.1 SISTEMA FINANCIERO.....	19
2.1.1 Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero	19
2.1.2 Marco Regulatorio	21
2.2 CRÉDITO	21
2.2.1 Definición	21
2.2.2 Etapas del crédito	23
2.3 RIESGO.....	23
2.3.1 Definición	23
2.4 MICROREDITO	26
2.4.1 Definición	26
2.4.2 Cálculo del índice.....	26
2.4.3 Características del Microcrédito.....	27
2.4.4 Participación del Microcrédito	28

2.4.5	Criterios de Selección del Cliente	29
2.4.6	Tecnología crediticia	29
2.4.7	Categoría de calificación de microcréditos.....	30
2.4.8	Evaluación y calificación de Microcréditos.....	30
2.4.9	Previsiones para Microcréditos	31
2.5	LA MORA BANCARIA.....	31
2.5.1	Definición de Mora	32
2.6	COSTOS CUANTITATIVOS DE LA MORA	33
2.6.1	Costos financieros	33
2.6.2	Otros costos.....	35
2.7	FACTORES DE INCIDENCIA EN LA MORA.....	35
2.7.1	Factores Internos	35
2.7.2	Factores Externos	36
CAPITULO III: MARCO PROPOSITIVO (PROSPECTIVO)		36
CAPITULO IV: CONCLUSIONES		39
ANEXOS.....		40
BIBLIOGRAFÍA		46

Cuadro de Tablas

Tabla 1 Composición de la cartera en mora por tipo de crédito	14
Tabla 2 Evolución de la cartera en mora	14
Tabla 3 Principales Causas de Mora	15
Tabla 4 Principales Actividades en Deterioro	17
Tabla 5 Factores Externos e Internos que inciden en la mora.....	18
Tabla 6 Proceso Crediticio.....	23
Tabla 7 Rangos de Estratificación del Tamaño de Actividad	26
Tabla 8 Características del Microcrédito.....	28
Tabla 9 Previsiones por Tipo de Crédito.....	31

Cuadro de ilustraciones

Ilustración 1 Evolución del Índice de Mora en la Sucursal El Alto	15
Ilustración 2 Principales Causas de Mora.....	16
Ilustración 3 Deterioro respecto a la actividad del pretatario	17
Ilustración 4 Cartera de Crédito por Entidades	28

CAPITULO I: MARCO GENERAL

1.1 INTRODUCCIÓN

De acuerdo a análisis de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero el nivel de mora del Sistema Financiero Nacional se encuentra bajos en relación a otros países, sin embargo se observa que en los últimos años el índice de mora se encuentra en ascenso, situación que se refleja en la entidad de intermediación financiera Banco Fortaleza S.A. – Sucursal El Alto, particularmente en las operaciones de microcrédito,

La presente investigación tiene por propósito identificar las principales causas de incumplimiento de pago por parte del prestatario, específicamente en las operaciones de microcréditos siendo que la misma tiene la mayor participación en la cartera en mora de Banco Fortaleza S.A. – Sucursal El Alto, dicha información coadyuvara a atender de manera oportuna el deterioro de los créditos en Banco Fortaleza, por lo cual la importancia de identificar las causa de incumplimiento de pago para disminuir la cartera en mora siendo que la misma afecta a las utilidad de la Sucursal El Alto y al crecimiento de cartera.

1.2 IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

De acuerdo a análisis de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero el nivel de mora del Sistema Financiero Nacional se encuentra bajos en relación a otros países, sin embargo se observa que en los últimos años el índice de mora se encuentra en ascenso, situación que se refleja en la entidad de intermediación financiera Banco Fortaleza S.A. – Sucursal El Alto, particularmente en las operaciones de microcrédito, por tanto la presente investigación responde al incógnita:

¿Cuáles son las causas que dan lugar a la mora en las operaciones de microcréditos en Banco Fortaleza - Sucursal de El Alto?

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo General

- Determinar cuáles son las causas que dan lugar a la mora en las operaciones de microcréditos en Banco Fortaleza S.A. – Sucursal El Alto.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Determinar los factores que conducen al incumplimiento de pago por parte de los clientes.
- Identificar los sectores que presentan que inciden en el alto nivel de mora en operaciones de microcrédito.
- Identificar los factores internos que favorezcan al incremento de la morosidad.

1.4 JUSTIFICACIÓN

La presente investigación permitirá identificar las principales causas de incumplimiento de pago por parte del deudor, específicamente en las operaciones de microcréditos siendo que la

misma tiene la mayor participación en la cartera en mora de Banco Fortaleza S.A. – Sucursal El Alto, dicha información coadyuvara a atender de manera oportuna el deterioro de los créditos en Banco Fortaleza.

De acuerdo a lo establecido en la Recopilación de Normas para Servicios Financieros los microcréditos deben ser calificados de acuerdo a los días de incumplimiento donde el Banco debe constituir la previsión de acuerdo a la calificación del crédito, por lo cual la importancia de identificar las causa de incumplimiento de pago para disminuir la cartera en mora siendo que la misma afecta a las utilidad de la Sucursal El Alto y al crecimiento de cartera, de igual forma se disminuiría los gastos operativos generados por gestiones de cobranza ya sea por vía telefónica, visitas (combustible, alquiler de vehículos, pasajes), además de evitar realizar condonaciones a los interés perdiendo las ganancias proyectadas de dicho préstamo, y por último evitar la carga laboral al área comercial (Oficiales de Crédito) siendo que para ellos el cobro representa dedicarle un tiempo dentro sus actividades, por cuanto el área de negocios también está a cargo de la colocaciones de créditos.

1.5 ALCANCE

1.5.1 Delimitación espacial

El análisis de las principales causas de morosidad en las operaciones de microcrédito se realiza en Banco Fortaleza S.A. – Sucursal El Alto.

1.5.2 Delimitación temporal

El presente trabajo se realizara con información del último semestre, es decir abarcara desde el mes de Septiembre del 2017 a Febrero del 2018.

1.6 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Para el presente trabajo se aplica el método de investigación – deductivo, “este método es el procedimiento racional que va de lo general a lo particular”, si bien se tiene conocimiento de que el índice de mora va en ascenso, la presente investigación coadyuvara de identificar las principales causas de morosidad.

1.7 TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación que se utilizará será investigación descriptiva siendo que “los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de las personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis (Dnakhe, 1986). Miden evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o fenómenos a investigar”¹, en el presente caso se pretende identificar las principales causas de mora.

1.8 TECNICAS DE INVESTIGACION

Las técnicas de investigaciones a emplear en el presente trabajo son:

- Investigación Documental.- Por medio de la información documental del Banco (reporte de cartera) se realizara un análisis de la cartera de créditos en mora a fin de identificar la cartera que presenta mayor problema es decir cartera vigente con atraso, cartera vencida y en ejecución, así mismo se identificara la actividad con mayor relevancia.
- Investigación de Campo.- La misma se realizara en la institución con el área encargada de la recuperación de créditos en mora es decir el Área de Cobranzas, Oficial de

¹ HERNANDEZ Sampieri C. Roberto, “Metodología de la investigación”, Edición Mc Graw- Hill, Primera Edición, Pág. 60.

Negocios y Analistas de Negocios, al ser ellos quienes poseen el conocimiento de la cartera de créditos. La herramienta que apoyara a este tipo de investigación será el cuestionario (Anexo 1)

- Cuestionario.- Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir. El contenido de las preguntas de un de cuestionario puede ser tan variado con los aspectos que se miden a través de este, y básicamente podemos hablar de dos tipos de preguntas cerradas y abiertas², la presente herramienta implicara una sola pregunta abierta considerando que se pretende profundizar los motivos de un comportamiento. La pregunta será: ¿Cuál es la problemática para el incumplimiento del pago por parte del cliente?

1.9 RESULTADOS DE LA INVESTIGACION

1.9.1 Estado de la cartera de la Sucursal El Alto

De acuerdo a reportes de la cartera de créditos de la sucursal El Alto, al cierre de febrero 2018, se puede evidenciar que la mayor participación de su cartera se concentra en los microcréditos con una participación del 50%, como se observa en el siguiente cuadro:

² HERNANDEZ Sampieri C. Roberto, “Metodología de la investigación”, Edición Mc Graw- Hill, Primera Edición, Pág. 285.

Tabla 1 Composición de la cartera en mora por tipo de crédito

CARTERA POR TIPO DE CRÉDITO		
TIPO DE CREDITO	CIERRE FEB - 18	AL % PARTICIPACIÓN
<i>Empresarial</i>	4.434,14	12%
<i>Pyme</i>	1.565,77	4%
<i>Microcredito</i>	18.999,33	51%
<i>Consumo</i>	1.157,20	3%
<i>Vivienda</i>	11.104,50	30%
Total Cartera	37.260,94	100%

(Expresado en Miles de Dolares Americanos)

Fuente: Elaboración Propia

La misma mantiene relación con los datos publicados por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, por ello la presente investigación se centra en los microcréditos, siendo que es la cartera con mayor participación.

1.9.2 Evolución de la cartera en mora en la Sucursal El Alto

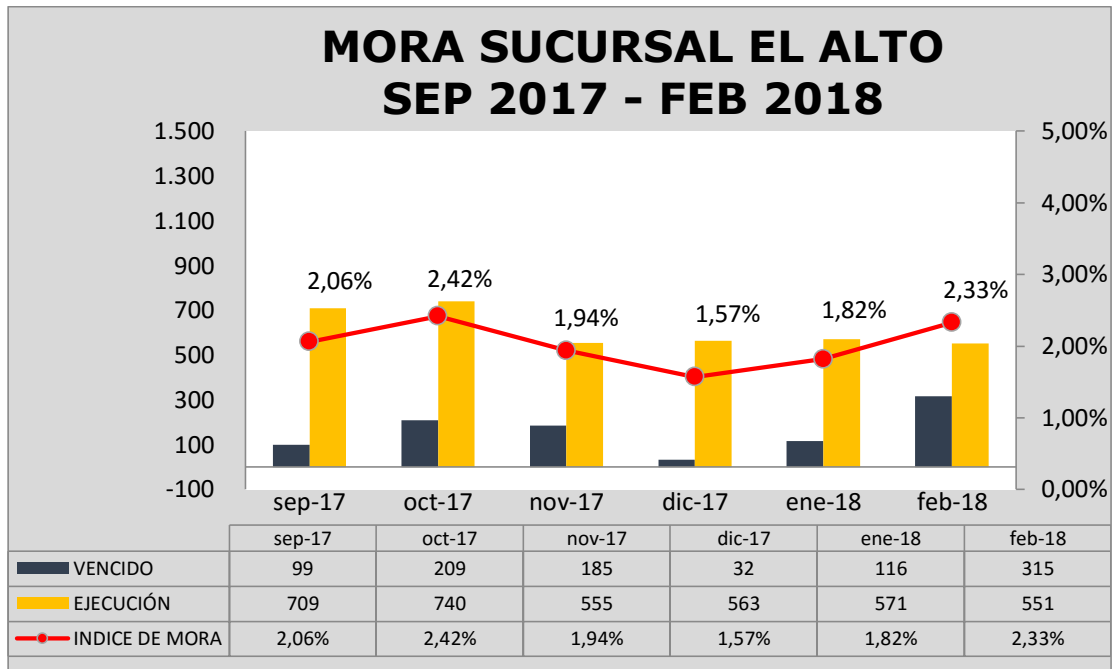
Como se estableció al principio de la investigación se considera para el análisis de determinación de causas que indiquen en la mora, la información de cartera en mora del último semestre es decir, de Septiembre del 2017 a Febrero del 2018. A continuación se muestra el comportamiento de la evolución de cartera en mora:

Tabla 2 Evolución de la cartera en mora

	CARTERA EN MORA					
	Sept-17	Oct-17	Nov-17	Dic-17	Ene-18	Feb-18
VENCIDO	99	209	185	32	116	315
EJECUCIÓN	709	740	555	563	571	551
INDICE DE MORA	2,06%	2,42%	1,94%	1,57%	1,82%	2,33%

Fuente: Banco Fortaleza S.A.

Ilustración 1 Evolución del Índice de Mora en la Sucursal El Alto



Fuente: Banco Fortaleza S.A.

1.9.3 Resultados de la entrevista

De acuerdo a la entrevista realizada al área de cobranzas para analizar la problemática del incumplimiento de pago por el cliente se obtuvo los siguientes resultados.

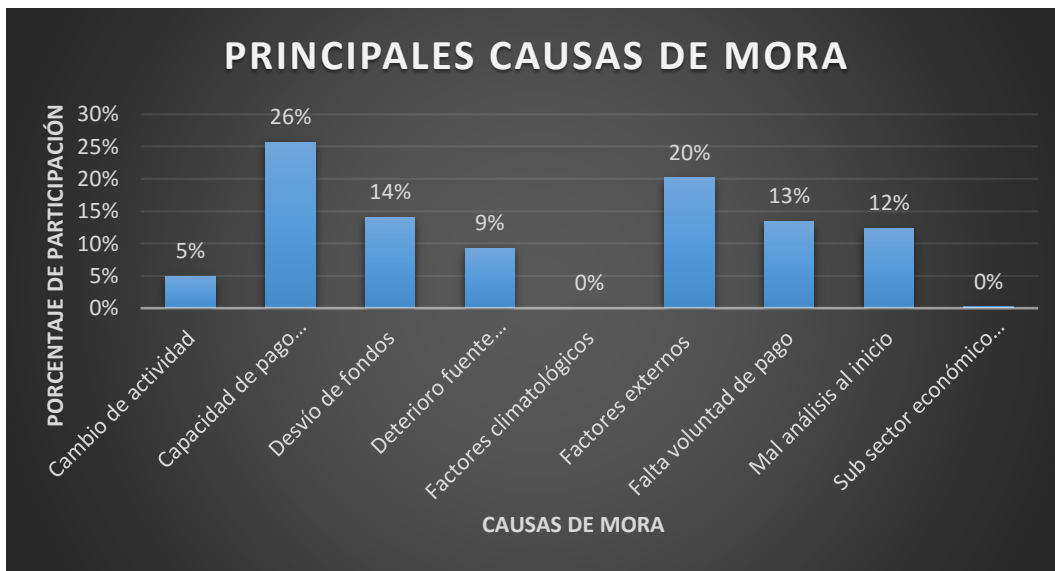
ANÁLISIS DE LAS CAUSAS DE MORA

Tabla 3 Principales Causas de Mora

CAUSAS	MORA TOTAL EJECUCIÓN Y VENCIDO											
	Sept-17	Oct-17	Nov-17	Dic-17	Ene-18	Feb-18	PROMEDIO					
Cambio de actividad	172107,86	177775,97	184291,06	264146,21	163992,37	172107,86	5%					
Capacidad de pago insuficiente	1117507,25	1676404,53	884163,9	591800,63	977682,52	1117507,25	26%					
Desvío de fondos	562151,98	653737,99	539637,28	518436,92	518436,92	562151,98	14%					
Deterioro fuente principal de ingresos	363484,59	646149,67	430679,27	246908,82	246908,82	363484,59	9%					
Factores climatológicos	0	0	0	0	0	0	0%					
Factores externos	822692,75	878616,23	849050,29	592440,04	881771,52	822692,75	20%					
Falta voluntad de pago	770333,61	455688,53	410125,02	417138,68	426584,28	770333,61	13%					
Mal análisis al inicio	501367,74	504358,81	475966,79	475966,79	475966,79	501367,74	12%					
Sub sector económico afectado	0	0	16369,38	0	28648,63	0	0%					
TOTAL CARTERA EN MORA	4.309.645,78	4.992.731,73	3.790.182,99	3.106.838,09	3.719.991,85	4.309.645,78	100%					

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 2 Principales Causas de Mora



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a información y evaluación de la cartera en mora de la Sucursal de El Alto se determina que las principales causales de mora son la capacidad de pago insuficiente 26% donde la causal principal es el sobreendeudamiento del prestatario, ingresos sobrestimados al momento de la evaluación, actividades sin respaldo de propiedad, seguido de factores externos con el 20% donde contingencias externas repercuten en el desarrollo de las actividades de los prestatarios ejemplo accidentes, robos, daños de la herramienta de trabajo y otros, como otro factor es el desvío de fondos que representa el 14%, se pudo observar que los créditos otorgados fueron destinados para terceras personas.

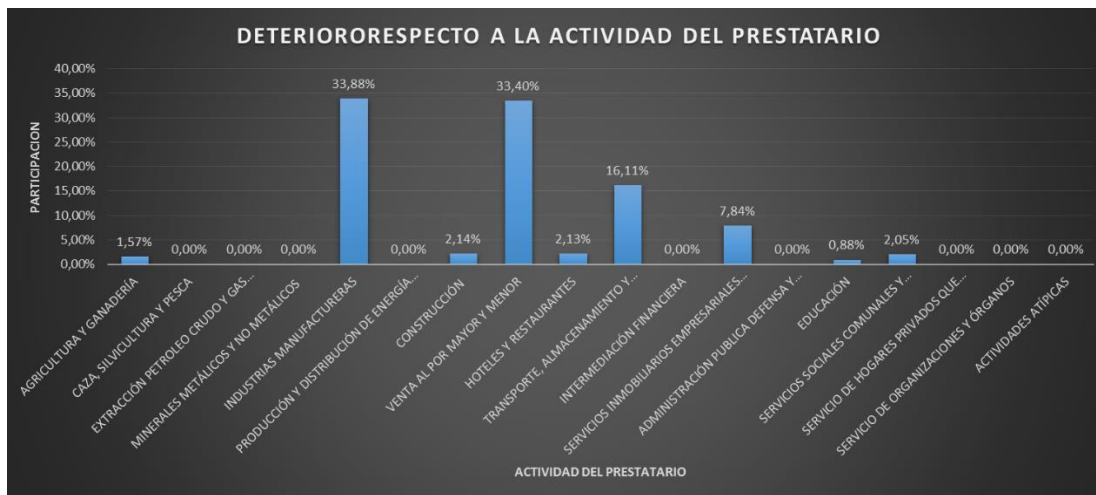
ANÁLISIS POR SECTOR

Tabla 4 Principales Actividades en Deterioro

CATEGORIA	DESCRIPCIÓN	SALDO EN MORA SEP	%	SALDO EN MORA OCT	%	SALDO EN MORA NOV	%	SALDO EN MORA DIC	%	SALDO EN MORA ENE	%	SALDO EN MORA FEB	%	% PROMEDIO
(A)	AGRICULTURA Y GANADERÍA	50.229,35	1,11%	49.907,61	0,98%	66.598,73	2%	82.998,91	2,67%	50.229,35	0,012502543	50.228,35	1,17%	1,57%
(B)	CAZA, SILVICULTURA Y PESCA	-	0,00%	-	0,00%	0	0%	0	0,00%	0	0	-	0,00%	0,00%
(C)	EXTRACCIÓN PETRÓLEO CRUDO Y GAS NATURAL	-	0,00%	-	0,00%	0	0%	0	0,00%	0	0	-	0,00%	0,00%
(D)	MINERALES METÁLICOS Y NO METÁLICOS	-	0,00%	-	0,00%	0	0%	0	0,00%	0	0	-	0,00%	0,00%
(E)	INDUSTRIAS MANUFACTURERAS	1.512.898,31	33,31%	1.940.362,34	38,86%	1.214.477,08	32%	1.041.741,04	33,53%	1.176.646,65	0,316303556	1.577.240,33	36,60%	33,88%
(F)	PRODUCCIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA	-	0,00%	-	0,00%	0	0%	0	0,00%	0	0	-	0,00%	0,00%
(G)	CONSTRUCCIÓN	89.796,58	1,98%	51.559,73	1,03%	89.796,58	2%	89.796,58	2,89%	89.796,58	0,024158918	89.796,58	2,08%	2,14%
(H)	VENTA AL POR MAYOR Y MENOR	1.833.556,28	40,37%	1.639.538,84	32,84%	1.360.055,88	36%	874.245,39	28,14%	1.105.681,84	0,297226952	1.496.081,26	34,71%	33,40%
(I)	HOTELES Y RESTAURANTES	105.224,05	2,32%	86.845,70	1,74%	63.100,85	2%	63.100,85	2,03%	107.921,06	0,030994216	75.594,70	1,75%	2,13%
(J)	TRANSPORTE, ALMACENAMIENTO Y COMUNICACIONES	609.256,69	13,42%	1.038.214,02	20,79%	474.434,72	13%	474.434,72	15,27%	690.178,78	0,185532337	589.634,38	13,68%	16,11%
(K)	INTERMEDIACIÓN FINANCIERA	-	0,00%	-	0,00%	0	0%	0	0,00%	0	0	-	0,00%	0,00%
(L)	SERVICIOS INMOBILIARIOS EMPRESARIALES Y DE ALQUILER	340.474,83	7,50%	153.636,44	3,08%	349.077,59	9%	328.907,03	10,59%	328.907,03	0,088416062	341.463,67	7,92%	7,84%
(M)	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEFENSA Y SEGURIDAD SOCIAL	-	0,00%	-	0,00%	0	0%	0	0,00%	0	0	-	0,00%	0,00%
(N)	EDUCACIÓN	-	0,00%	-	0,00%	51.559,73	1%	51.559,73	1,66%	51.559,73	0,013860173	51.559,73	1,20%	0,88%
(O)	SERVICIOS SOCIALES COMUNALES Y PERSONALES	-	0,00%	33.597,05	0,67%	119.081,83	3%	100.153,84	3,22%	119.170,83	0,03203524	38.045,78	0,88%	2,05%
(P)	SERVICIO DE HOGARES PRIVADOS QUE CONTRATAN SERVICIOS	-	0,00%	-	0,00%	0	0%	0	0,00%	0	0	-	0,00%	0,00%
(Q)	SERVICIO DE ORGANIZACIONES Y ORGANOS	-	0,00%	-	0,00%	0	0%	0	0,00%	0	0	-	0,00%	0,00%
(Z)	ACTIVIDADES ATÍPICAS	-	0,00%	-	0,00%	0	0%	0	0,00%	0	0	-	0,00%	0,00%
TOTAL MORA		4.541.436,09	100%	4.992.731,73	100%	3.790.182,99	100%	3.106.638,09	100%	3.719.991,85	100%	4.309.645,78	100%	100%

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 3 Deterioro respecto a la actividad del prestatario



Elaboración propia

De acuerdo a análisis de la cartera en mora vencida y ejecución considerando la fuente de repago (actividad del cliente), se puede observar una mayor incidencia por parte del sector de industria manufacturera con el 33,88% principalmente debido al desvío de fondos no dirigidas al sector productivo, al incremento del comercio de ropa china (precios bajos), comercio (venta por mayor y menor) que representa el 33,40% respecto a la mora total este índice se debe al alto grado de informalidad que tienen este tipo de actividades corresponde

también al mal análisis del destino al momento de la otorgación de crédito, transporte con el 16,11% debido al alto riesgo del sector al no cuentan con fuente alternativa de pago.

INCIDENCIA DE LA MORA

Tabla 5 Factores Externos e Internos que inciden en la mora

FACTORES DE INCIDENCIA EN LA MORA:			FACTORES INTERNOS				FACTORES EXTERNOS				
CATEGORIA	DESCRIPCIÓN	%	GESTION DE COBRANZAS	DEFICIENTE EVALUACION	CONCENTRACION ECONOMICA	otros	FACTORES DE RIESGO	VARIABLES MACROECONOMICAS	FACTORES SOCIALES / EXTERNOS	FACTORES POLITICOS	FACTORES CLIMATICOS
(E)	INDUSTRIAS MANUFACTURERAS	33,88%		X	X	X		X			
(H)	VENTA AL POR MAYOR Y MENOR	33,40%		X							
(J)	TRANSPORTE, ALMACENAMIENTO Y COMUNICACIONES	16,11%		X					X		
	TOTAL MORA	83%	0	3	1	1	0	1	1	0	0

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a los resultados obtenidos se concluye que el sector con mayor incidencia en mora son industria manufactura con el 33.88%, venta al por mayor y menor con el 33.4% y por último el sector transporte con el 16.11%, donde el factor principal de mora es la deficiente evaluación factor interno.

CAPITULO II: MARCO TEORICO

2.1 SISTEMA FINANCIERO

Se define al sistema financiero como un conjunto de instituciones, instrumentos y mercados donde se canaliza el ahorro hacia la inversión.

2.1.1 Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) es una institución de derecho público y de duración indefinida, con personalidad jurídica, patrimonio propio y autonomía de gestión administrativa, financiera, legal y técnica, con jurisdicción, competencia estructura de alcance nacional, bajo la tuición del Ministerio de Economía y Finanzas Publicas y sujeta a control social.

El objeto de ASFI es regular, controlar y supervisar los servicios financieros en el marco de la Constitución Política del Estado, la Ley N° 393 de Servicios Financieros y los Decretos Supremos reglamentarios, así como la actividad del mercado de valores, intermediarios y sus entidades auxiliares.

Las actividades financieras y la presentación de servicios financieros deber ser realizadas únicamente por entidades que tengan autorización de ASFI, según los tipos de entidades definidos en la Ley N°393 que se describen a continuación:³

a) Entidades financieras del Estado o con participación mayoritaria del Estado:

1. Banco de Desarrollo Productivo.

³ Ley de Servicios Financieros N°393, Titulo II, Capitulo III, Art. 151

2. Banco Público.

3. Entidad Financiera Pública de Desarrollo.

b) Entidades de intermediación financiera privadas:

1. Banco de Desarrollo Privado.

2. Banco Múltiple.

3. Banco PYME.

4. Cooperativa de Ahorro y Crédito.

5. Entidad Financiera de Vivienda.

6. Institución Financiera de Desarrollo.

7. Entidad Financiera Comunal.

c) Empresas de servicios financieros complementarios:

1. Empresas de arrendamiento financiero.

2. Empresas de factoraje.

3. Almacenes generales de depósito.

4. Cámaras de compensación y liquidación.

5. Burós de información.

6. Empresas transportadoras de material monetario y valores.

7. Empresas administradoras de tarjetas electrónicas.

8. Casas de Cambio.

9. Empresas de servicios de pago móvil.

Considerando que el campo de investigación se realizara en la entidad financiera Banco Fortaleza S.A. quien cuenta con licencia de funcionamiento como Banco Múltiple definiremos el concepto de la misma como la “Entidad de intermediación financiera bancaria, que se basa en la oferta de los productos, servicios y operaciones autorizadas y disponibles con destino hacia clientes en general, empresas de cualquier tamaño y tipo de actividad económica”.⁴

2.1.2 Marco Regulatorio

La Recopilación de Normas para Servicios Financieros es el documento que la ASFI pone a disposición a las entidades de intermediación financiera, responde al cumplimiento satisfactorio de dicho objetivo y contiene la compilación temática de toda la normativa vigente emitida desde 1987.

2.2 CRÉDITO

2.2.1 Definición

Existen diferentes definiciones en cuanto al crédito, entre las más relevantes se describen a continuación:

⁴ Ley de Servicios Financieros N° 393, Anexos – Glosario de términos financieros del Sistema Financiero.

El crédito se define como la entrega de bienes o productos, dinero o servicios hoy, a cambio de una promesa de pago en una fecha futura mutuamente acordada.⁵

También se define al crédito como “la concesión de permiso de un individuo a otro para obtener la posesión de algo perteneciente al primero –un depósito, un activo, una caja, un servicio, etc.- sin pagar en el momento de recibirlo; cualquier transferencia de bienes, servicios o dinero a cambio de bienes, servicios o dinero a recibir en el futuro; o en su forma más avanzada, una transferencia de dinero a cambio de una promesa de pago en el futuro. Su significado real es “creencia”, o “confianza” (en latín credere, creer).⁶

Otra definición sostiene que el crédito o préstamo se constituye en una transacción comercial entre dos entidades legales por la que una de las partes (el prestamista) acuerda prestar fondos a la segunda (el prestatario). Los fondos pueden cederse con o sin cargas, en cuyo caso se llama interés o descuento. Los préstamos pueden ser a la vista o a plazo, dependiendo de lo acordado respecto a su vencimiento. Pueden ser además, establecidos para períodos cortos o largos, según se estipule.⁷

La Ley de Servicios Financieros define al crédito como todo activo de riesgo, cualquiera sea la modalidad de su instrumentación, mediante el cual la entidad de intermediación financiera, asumiendo el riesgo de su recuperación, provee o se compromete a proveer

⁵ BITTEL Lester R., RAMSEY Jackson E., “Enciclopedia de Management”, Grupo editorial Océano, Barcelona, España, 1997, Pág. 272.

⁶ SELDON Arthur, PENNANCE F.G., “Diccionario de Economía”, Oikos – Tau Ediciones, Barcelona, España, 1986, Pág. 167.

⁷ ROSENBERG Jerry M., “Diccionario de Administración y Finanzas”, Grupo Editorial Océano, Barcelona, España, 1996, Pág. 321.

fondos u otros bienes o garantizar frente a terceros el cumplimiento de obligaciones contraídas por sus clientes.

De acuerdo a normativa ASFI la cartera de créditos es el activo más importante de las Entidades de Intermediación Financiera (EIF), debido a que constituye la principal fuente generadora de ingresos.

2.2.2 Etapas del crédito

De acuerdo a normativa ASFI las etapas de un crédito son las siguientes:

Tabla 6 Proceso Crediticio



Fuente: Elaboración Propia

2.3 RIESGO

2.3.1 Definición

Cuando se habla de "riesgos" se piensa en la posibilidad de ocurrencia de algunos acontecimientos que tendrían un impacto negativo sobre el cumplimiento de los objetivos.

En los mercados financieros, riesgo es la posibilidad de que se produzca un acontecimiento, que conlleva pérdidas materiales.⁸

De acuerdo a normativa ASFI, riesgo se puede definir como la contingencia, probabilidad o posibilidad de que eventos, anticipados o no, puedan tener un impacto adverso contra ingresos y/o patrimonio de la entidad supervisada.⁹

En la actividad de intermediación financiera, se pueden identificar cinco tipos de riesgos a los que están expuestas las entidades bancarias.¹⁰

- **Riesgo de mercado:** Proviene de las incertidumbres sobre las variaciones de los precios de mercado, tasas de interés, sus correlaciones y niveles de volatilidad. Este riesgo es directamente proporcional a la volatilidad del mercado. Por lo tanto, para reconocerlo y medirlo es imprescindible el acompañamiento del mercado financiero. **Riesgo crediticio:** Se refiere a la posibilidad de que un prestatario o contraparte no pueda cumplir con sus obligaciones de acuerdo con los términos acordados.
- **Riesgo de liquidez:** Es considerado el mayor riesgo al cual un banco está expuesto, se refiere a la posibilidad de que las obligaciones de pago del banco no sean cumplidas en el plazo estipulado, así como a pérdidas potenciales provenientes de la cobertura de préstamos tomados a una tasa de interés elevada o inversiones a tasas por debajo del valor de mercado. Una falta de liquidez extrema puede llevar a

⁸ ROSENBERG Jerry M., Op. Cit., Pág. 367

⁹ Recopilación de Normas para Servicio Financieros, Libro 3°, Título I, Capítulo I, Sección I, Artículo 3.

¹⁰ Marrison Chris. "Fundamentals of Risk Measurement", Ed. Mc Graw Hill.

un banco a una crisis financiera; por lo tanto, es de fundamental importancia su reconocimiento y la capacidad para medirlo.

- **Riesgo operativo:** Es el riesgo de pérdida directa o indirecta resultante de procesos internos, personas o sistemas inadecuados o defectuosos, y de eventos externos.
- **Riesgo legal:** Se presenta a causa de la posibilidad de que contratos no exigibles, demandas judiciales o sentencias adversas interrumpen o afecten en forma negativa las actividades de un banco. Este riesgo no se puede cuantificar fácilmente y la gerencia suele darse cuenta de su existencia cuando ya es demasiado tarde, es decir, cuando ya se ha manifestado.

Existe riesgo en cualquier situación en que no se sabe lo que ocurrirá a futuro. Dado que el futuro es incierto, siempre existirá riesgo. A pesar de que entre los agentes económicos siempre existen distintos grados de aceptación o aversión al riesgo, comúnmente se tratará de reducir los riesgos.

En síntesis, el riesgo suele ser definido como la probabilidad de ocurrencia de un suceso, ocasionando un daño o una pérdida económica, siendo justamente la pérdida económica la más indicada cuando se habla de riesgos económico financieros. Para caracterizar totalmente el riesgo es necesario considerar todos los posibles escenarios futuros, asignarles una probabilidad y determinar los resultados económicos derivados de los mismos; sin embargo, esta caracterización tan exhaustiva del riesgo se hace imposible

puesto que se necesitan conocer todas las posibles combinaciones de todas las variables que intervienen dentro del análisis de un determinado tipo de riesgo. ¹¹

2.4 MICROCREDITO

2.4.1 Definición

Todo crédito otorgado a una persona natural o jurídica, o a un grupo de prestatarios, con el objeto de financiar actividades de producción, comercialización y servicios, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de las ventas e ingresos generados por dichas actividades. Por el tamaño de la actividad económica se encuentra clasificado en el índice de microempresa

2.4.2 Cálculo del índice

Cada entidad financiera para establecer el tamaño de la actividad del prestatario debe utilizar los siguientes índices y metodología de cálculo:

Tabla 7 Rangos de Estratificación del Tamaño de Actividad

Tamaño	Índice (I)
Microempresa	$0 < I \leq 0.035$
Pequeña Empresa	$0.035 < I \leq 0.115$
Mediana Empresa	$0.115 < I \leq 1.00$
Gran Empresa	$I > 1.00$

Cálculo del índice para actividades de producción:

$$\text{Índice} = \sqrt[3]{\left(\frac{\text{Ingreso por Ventas} * \text{Patrimonio} * \text{Personal Ocupado}}{35.000.000 \quad 21.000.000 \quad 100} \right)}$$

¹¹ Guillén Romo Héctor, "Globalización Financiera y Riesgo Sistémico", Revista Comercio Exterior, Noviembre 1997.

Cálculo del índice para actividades de comercio:

$$\dot{I}ndice = \sqrt[3]{\left(\frac{Ingreso\ por\ Ventas}{35.000.000} * \frac{Patrimonio}{21.000.000} * \frac{Personal\ Ocupado}{100}\right)}$$

Cálculo de índice para actividades de servicios:

$$\dot{I}ndice = \sqrt[3]{\left(\frac{Ingreso\ por\ Servicios}{28.000.000} * \frac{Patrimonio}{14.000.000} * \frac{Personal\ Ocupado}{50}\right)}$$

Dónde:

Ingreso por ventas y servicios = Monto de ingreso anual del prestatario, expresado en moneda nacional.

Patrimonio = Monto de patrimonio del prestatario, expresado en moneda nacional.

Personal ocupado = Número de personas promedio anual, ocupadas en la actividad del prestatario.

Para el cálculo del índice, en el caso de personas naturales con distintas actividades, se debe considerar la actividad que genera el mayor ingreso. Asimismo, se podrá tomar cuando corresponda, el ingreso percibido y el patrimonio de la unidad familiar

2.4.3 Características del Microcrédito

La accesibilidad al crédito de las Microfinanzas se diferencia del sistema financiero tradicional por su mayor flexibilidad en cuanto de los requisitos de acceso se refiere. En comparación con el crédito convencional se evidencian las siguientes diferencias:

Tabla 8 Características del Microcrédito

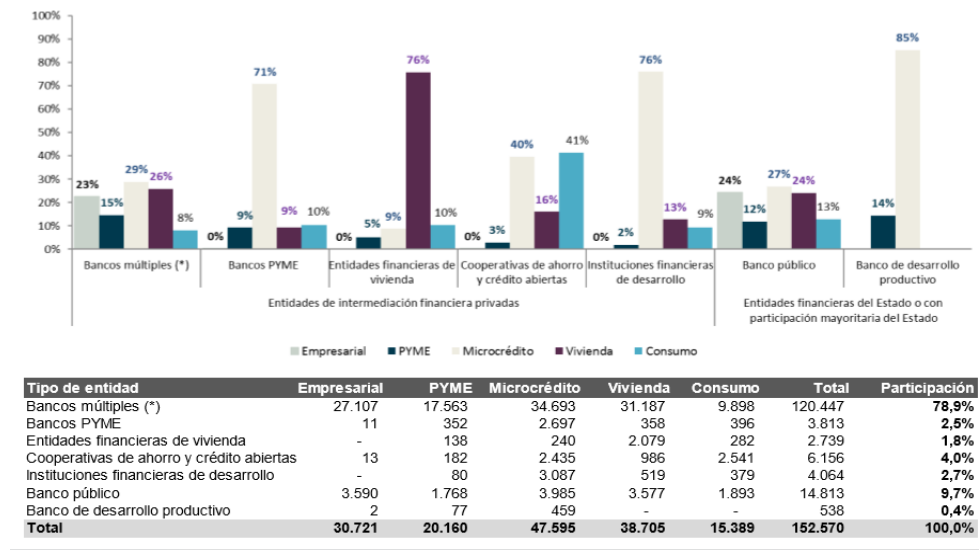
	Crédito convencional	Microcrédito
Características del producto	<ul style="list-style-type: none"> • Menos préstamos • Préstamos de gran tamaño y cuantía • Préstamos garantizados • Vencimiento a largo plazo • Morosidad estable • Bajos tipos de interés 	<ul style="list-style-type: none"> • Más préstamos • Préstamos de reducido tamaño o cuantía • Préstamos no garantizados • Vencimiento a corto plazo • Morosidad volátil • Altos tipos de interés
Características del cliente	Diversos tipos de empresas formales y empleados asalariados Clientes dispersos geográficamente	Empresarios de bajos ingresos con empresas familiares rudimentarias y con limitada documentación formal Localizados en áreas geográficas específicas
Metodologías de préstamo	Colateral y documentación formal Pagos mensuales	Análisis del deudor y del flujo de caja con inspección en el sitio Pagos semanales, bisemanales o mensuales

Fuente: Adaptado de Jansson y Wenner (1997) y Rock y Otero (1996).

2.4.4 Participación del Microcrédito

Como se observa en la Ilustración el microcrédito es el tipo de crédito más representativo dentro del sistema financiero nacional llegando a ser un 31.20% del total de la cartera del sistema financiero nacional, donde los Banco Múltiples tienen una participación del 72.89% en dicho tipo de crédito, lo cual nos muestra la importancia del análisis en los microcréditos.

Ilustración 4 Cartera de Crédito por Entidades



2.4.5 Criterios de Selección del Cliente

Los criterios de selección de cliente en los microcréditos forman parte de la estrategia de colocación de cartera, minimizando riesgos y asegurando la máxima recuperación posible.

Entre los factores que intervienen en la selección del sujeto de crédito son:

- **Capacidad de Pago**, este factor se refiere a la capacidad de generación de ingresos del prestatario, la cual se determina sobre la base del análisis financiero, la capacidad de generación de flujos de caja provenientes de las actividades propias del giro del negocio, su estabilidad, su tendencia, la suficiencia de los mismos en relación con la estructura de pasivos del deudor ajustados al ciclo productivo del negocio y los factores internos y externos que podrían motivar una variación de la capacidad de pago tanto en el corto como en el largo plazo. La capacidad de pago constituye el principio fundamental de la evaluación de deudores.
- **Actividad Económica**, este factor se refiere a la principal actividad del deudor que genera la fuente de repago del crédito y al sector que pertenece productivo, comercio y/o servicio.
- **Experiencia**, este factor está asociado a la antigüedad del solicitante en la actividad en que se desenvuelve.
- **Experiencia Crediticia**, la misma esta relacionada con los antecedentes crediticios del prestatario en el sistema financiero.

2.4.6 Tecnología crediticia

De acuerdo a la tecnología crediticia utilizada por la Entidad de Intermediación Financiera (EIF) el microcrédito puede ser clasificado como:

- 1) Microcrédito Individual:** Microcrédito concedido a un prestatario, sea persona natural o jurídica, con garantía o sin garantía.
- 2) Microcrédito Solidario:** Microcrédito concedido a un grupo de prestatarios, conformado por personas naturales, con garantía mancomunada o solidaria.
- 3) Microcrédito Banca Comunal:** Microcrédito sucesivo y escalonado concedido a una agrupación de personas organizadas en al menos dos (2) grupos solidarios, con garantía mancomunada, solidaria e indivisible; para obtener además del microcrédito servicios complementarios con el fin de lograr el desarrollo humano y económico de sus asociados.

2.4.7 Categoría de calificación de microcréditos

Considerando que la investigación se centra en los microcréditos, a continuación describimos la escala de calificación de acuerdo a lo establecido en normativa ASFI.

Categorías	Microcreditos
A	√
B	√
C	√
D	√
E	√
F	√

Fuente: Elaboración propia

2.4.8 Evaluación y calificación de Microcréditos

Los microcrédito serán evaluados y calificados según lo siguiente:

Categoría	A	B	C	D	E	F
Microcredito	0 - 5	6 - 30	31 - 55	56 - 75	76 - 90	Más de 90
Microcredito otorgados al sector agropecuario	0-20	21 - 30	31 - 55	56 - 75	76 - 90	Más de 90

Fuente: elaboración propia

2.4.9 Previsiones para Microcréditos

Considerando que el campo de investigación se relaciona con la morosidad de los clientes, se puntualiza en las previsiones específicas que se aplicara en función a la siguiente tabla:

Tabla 9 Previsiones por Tipo de Crédito

Créditos en MN o MNUFV

Categoría	Empresarial - Microcrédito – PYME (Directos y Contingentes)		Vivienda (Directos y Contingentes)		Consumo (Directos y Contingentes)		
	Al Sector Productivo	Al Sector No Productivo	(1)	(2)	Antes del 17/12/2009	A partir del 17/12/2009 Hasta 16/12/2010	A partir del 17/12/2010
A	0%	0.25%	0.25%	3%	0.25%	1.5%	3%
B	2.5%	5%	5%	6.5%	5%	6.5%	6.5%
C	20%	20%	20%	20%	20%	20%	20%
D	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%
E	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%
F	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

- (1) Esta categoría contempla: **a)** Créditos hipotecarios de vivienda, **b)** Créditos hipotecarios de vivienda de interés social y **c)** Créditos de vivienda de interés social sin garantía hipotecaria.
(2) Se encuentran en esta categoría; **a)** Créditos de vivienda sin garantía hipotecaria, **b)** Créditos de vivienda sin garantía hipotecaria debidamente garantizados.

2.5 LA MORA BANCARIA

Los bancos tienen como actividad principal la intermediación de fondos, es decir captar recursos financieros de los agentes superavitarios para prestarlos (colocarlos) a los agentes deficitarios. Esta actividad los lleva a asumir una serie de riesgos.

La actividad bancaria envuelve tres tipos de riesgos:

1. El riesgo del impago de los créditos que otorga,

2. El riesgo de liquidez que enfrenta la institución cuando no es capaz de hacer frente a sus obligaciones con sus depositantes y
3. El riesgo de mercado que afecta a su cartera de activos.

El primer tipo de riesgo es llamado también riesgo del crédito o riesgo crediticio y el que de manera indirecta analiza este estudio al investigar los factores que afectan el incumplimiento de los pagos (capital e intereses) de los créditos otorgados.

2.5.1 Definición de Mora

A efectos de la evaluación y calificación de la cartera de créditos, se entiende por mora al incumplimiento en el pago de los montos adeudados de capital o intereses, según el plan de pagos pactado, considerándose como incumplido el saldo total de la operación desde el día de vencimiento de la cuota atrasada más antigua hasta el día en que ésta sea puesta totalmente al día, tanto en capital como en intereses.¹²

De acuerdo con la normativa ASFI se define el índice de mora mediante la siguiente fórmula:

$$Mora = \frac{Cartera\ Vencida + Cartera\ en\ Ejecución}{Cartera\ Bruta}$$

Donde:

Cartera Bruta: es la sumatoria de la cartera vigente, cartera vencida y cartera en ejecución.

Cartera Vigente: es el conjunto de operaciones crediticias que tienen sus amortizaciones de capital e interés al día, conforma al plan de pagos establecidos en el contrato de crédito.

¹² Recopilación de Normas para Servicios Financieros, Libro 3°, Título III, Cap. IV, Artículo 3.

Cartera Vencida: es el conjunto de operaciones crediticias cuyo capital, cuotas de amortización o interés no han sido cancelados íntegramente hasta los 30 días contados desde la vencimiento (a los 31 días de incumplimiento).

Cartera en Ejecución: conjunto de operaciones crediticias en los cuales la entidad ha iniciado las acciones judiciales para el cobro (a los 91 días de incumplimiento).

2.6 COSTOS CUANTITATIVOS DE LA MORA

Los efectos de la morosidad sobre los ingresos y la situación de una institución financiera son diversos. Los esfuerzos adicionales por controlar la morosidad generalmente implican costos adicionales la que van en detrimento de la operabilidad y alcance de la institución financiera. Las visitas más frecuentes a los prestatarios morosos, las llamadas telefónicas, honorarios legales para hacer liquidas las garantías. Algunos de estos costos adicionales (comisiones, honorarios legales, gastos diversos) si bien son pagados por los prestatarios morosos también son pagados por todos los prestatarios en forma de interés más altos para cubrir los costos de operación.

2.6.1 Costos financieros

Los ingresos son afectados por la morosidad de la siguiente manera:

Los préstamos morosos implican intereses morosos, o ingreso diferido, de todo el saldo de préstamos con pagos atrasados. El préstamo que se supone recibir durante un determinado de tiempo programado y que no llega, representa un costo de oportunidad para el programa. Estos ingresos no percibidos tienen efectos nocivos sobre el fuljo de programa y su nivel de autosuficiencia.

La morosidad disminuye la rotación de cartera provocando otro tipo de pérdida de ingresos. Se programa prestar un monto dos veces al año, con pagos de 6 meses, el cumplimiento permite la rotación programada, sin embargo si el prestatario no cumple con los pagos, entonces se produce un desfase disminuyendo la rotación de cartera.

Cuando la cartera de préstamos presenta atrasos y desfases, muchas instituciones desisten del cobro de interés y se concentran en recuperar solo el principal (el de mayor monto que implica más riesgos y provisiones), lo cual representa pérdida de ingresos para el programa, ya que el principal ingreso de una institución financiera está constituido por los intereses percibidos.

La mayoría de las programadas mantienen reservas para pérdidas incobrables o para deudas de difícil cobro, mediante una cuenta en su balance (provisiones). Cuando los préstamos se declaran incobrables y se castigan, se disminuye la reserva y la cartera. La cantidad de la reserva en el balance debe reflejar las pérdidas que se espera por préstamos incobrables del programa y su relación con la cartera.

Si bien la reserva protege un programa de las disminuciones drásticas de los ingresos y de los activos manteniendo “aparte” en los estados financieros fondos para castigos, la creación de tal reserva implica un gasto para el programa. Es un ítem más sustraído periódicamente del programa, ya sea reduciendo un superávit o dando un paso atrás en la autosuficiencia del programa. Una cartera de calidad inferior requerirá una reserva mayor, lo cual, a su vez tiene mayor impacto negativo sobre la situación de ingresos del programa.

2.6.2 Otros costos

En teoría es de espera y tolerar ciertos niveles de morosidad. No obstante, si esta situación persiste y crece sostenidamente, el programa y sus prestatarios actuales y potenciales pueden sufrir detrimento de varias formas.

- Los niveles bajos de morosidad generan un sentido de satisfacción por parte del personal de créditos, los niveles altos crean sensación de frustración y desmotivan.
- Los altos índices de mora generan mayor tiempo de dedicación, lo que disminuye el tiempo de productividad en cuanto a colocación de créditos.

2.7 FACTORES DE INCIDENCIA EN LA MORA

Uno de los principales problemas actuales de los microcréditos es el marcado deterioro de la calidad de cartera de préstamos, reflejando incremento de la tasa de morosidad.

2.7.1 Factores Internos

Son fallas de orden administrativo originadas en la institución. Entre las que consideraremos son:

- **Gestiones de Cobranza**, es importante efectuar mecanismos de recuperación de los préstamos otorgados a fin de controlar los niveles de mora de la cartera de créditos.
- **Deficiente Evaluación:** efectuar una correcta evaluación de capacidad de pago ex ante al desembolso, se constituye en un instrumento que permite anticipar una baja mora.
- **Concentración Económica:** efectuar un correcto análisis en cuanto al sector económico al cual pertenece el cliente.

➤ **Otros:**

2.7.2 Factores Externos

Son las principales causas que por parte del acreedor suelen originar el incumplimiento en los pagos. Pueden ser:

- **Factores de Mercado:** la misma incide en los negocios de acuerdo al incremento de ofertantes o disminución de la demanda.
- **Variables Macroeconómicas:** situaciones macroeconómicas que afecten de una u otra forma a todos los sectores de la actividad económica (barrera de protección al mercado interno).
- **Factores Sociales y/o Externos:** posición financiera deficiente por motivos familiares, salud, robo y otros.
- **Factores Políticos:** situaciones políticas que afectan a la actividad sea impuestos, permisos de funcionamiento, nuevas normas o regularizaciones que afecten a la actividad.
- **Factores Climáticos:** condiciones de clima que afecten el desarrollo de la actividad (lluvias, desastres naturales).

CAPITULO III: MARCO PROPOSITIVO (PROSPECTIVO)

De acuerdo a los resultados de la investigación de campo se pudo evidenciar que las causas que implica el incremento de la morosidad del prestatario son:

1. **La capacidad del pago insuficiente (26%).-** Se refiere a que los oficiales de crédito no evalúan correctamente siendo que el sobreendeudamiento del prestatario e ingresos

sobrestimados al momento de la evaluación las razones de que el prestatario incumpla a su plan de pagos, por lo cual el Oficial de Negocios debe pedir documentos sustentatorios del negocio que reflejen la antigüedad del negocio del cliente, así mismo verificar la autenticidad de los respaldos mediante cruces de información con la realidad del mercado, realizar visitas sorpresas para verificar el funcionamiento de la actividad, referenciarse con los vecinos, analizar la rentabilidad de la actividad misma que refleja que pueda asumir mayor endeudamiento.

Se propone realizar capacitación al personal encargado de la otorgación de créditos en cuanto a la determinación de capacidad de pago, así también difundir e inculcar los valores del Banco Honestidad, Lealtad, Disciplina y eficiencia.

- 2. Factores Externos (20%).**-Las contingencias externas como accidentes, robo, daño de la herramienta de trabajo repercuten en el desarrollo de las actividades del prestatario, por tanto también en una de las principales causas de que el cliente incumpla en sus pagos e ingrese en mora.

Para tal efecto se recomienda minimizar el riesgo dentro de la etapa del análisis del crédito una fuente alternativa esto específicamente en el sector transporte siendo el sector más afectado (accidentes, daño de herramienta de trabajo), para ello también se sugiere contraer seguro para la maquinaria o equipo.

- 3. Desvío de fondos (14%).**-Otro factor que incide en el incumplimiento de pago del cliente es el desvío de fondos donde se pudo observar que los créditos otorgados fueron destinadas para terceras personas.

Es importante analizar la necesidad de la finalidad del crédito, esto en la etapa de la otorgación del crédito para evitar los desvíos de fondos, así mismo se sugiere el cumplimiento del informe

de seguimiento al uso de fondos en el tiempo establecido en políticas de la institución, para mitigar el deterioro de la cartera de créditos, siendo que se observó que muchos casos no contaban con dicho informe.

CAPITULO IV: CONCLUSIONES

Una vez realizada el trabajo de investigación y considerando los resultados obtenidos se tienen las siguientes conclusiones:

1. Las principales causas que incide en la mora en las operaciones de microcréditos en Banco Fortaleza S.A. – Sucursal El Alto son la insuficiente capacidad de pago por parte del deudor debido al sobreendeudamiento, la deficiente evaluación siendo que el sector presenta alto grado de informalidad, así también se pudo identificar que existe desvío de fondos de los préstamos otorgados siendo que los mismos son destinado para terceras personas y por último factores externos que surgen mismos que no pueden ser controlados por la entidad.
2. Los sector que tienen mayor incidencia en la cartera en mora son industria manufactura, comercio al por mayor y menor y servicio de transporte.
3. El principal factor interno es la deficiente evaluación de los créditos otorgados, siendo que los sectores con mayor incidencia en la cartera en mora se debe a una mala determinación de la capacidad de pago del cliente.

ANEXOS

Dias Mora	N° de Prestamo	Codigo de cliente	Saldo Adeudado	tipo de Credito	CAEDEC	Sector Economico	PREGUNTA: CUAL LA PROBLEMÁTICA?	PRINCIPAL CAUSAL DE MORA
41	10048429	157331	7940.26	M1	92142	O	Credito destinado para el Hijo.	DESVIO DE FONDOS
42	10061292	176348	307673.36	M2	18101	E	Cliente desaparecido, se desconoce que ssucedio con la actividad.	FALTA DE VOLUNTAD DE PAGO
42	10050370	55147	9766.09	M1	92143	O	Cliente desaparecido.	FALTA DE VOLUNTAD DE PAGO
43	10040329	6973	12231.71	M2	52342	H	Credito destinado para la hija del cliente, misma no cumple con los pagos.	DESVIO DE FONDOS
43	10038804	139810	12556.64	M0	74960	L	Cliente no cuenta con voluntad de pago.	FALTA DE VOLUNTAD DE PAGO
44	10037661	48015	8115.49	M0	52397	H	Cliente cambio de actividad radica en Cobija.	CAMBIO DE ACTIVIDAD
44	10066142	184936	27517.24	M1	17302	E	Cliente desaparecido y garante no cuenta con voluntad de pago.	FALTA DE VOLUNTAD DE PAGO
45	10035883	52382	74113.4	M0	20290	E	Evaluacion no analiza las rotacin de las cuentas por cobrar de la cliente.	MAL ANÁLISIS AL INICIO
46	10042054	146310	4060.34	M1	60230	J		MAL ANÁLISIS AL INICIO
46	10042571	54155	60394.4	M0	18101	E	Cliente con problemas mecanicos en su herramienta de trabajo (vehiculo)	FACTORES EXTERNOS
46	10052511	164193	3579.56	M1	52323	H	Cliente no cuenta con actividad venta de cerveza siendo que ya no cuenta con codigo en CBN.	FACTORES EXTERNOS
46	10038829	59575	20298.69	M2	15314	E	Cliente sobreendeudado	CAPACIDAD DE PAGO INSUFICIENTE
47	10056091	54858	18197.27	M1	15419	E	Cliente con gastos extraordinarios por gastos de estudio de su hijo.	FACTORES EXTERNOS
47	10051969	162344	172590.22	M2	52204	H	Cliente no contaba con capacidad de pago, a la fecha no cuenta con actividad.	CAPACIDAD DE PAGO INSUFICIENTE
49	10049295	158620	7997.12	M1	17309	E	Cliente de edad avanzada no cuenta con la actividad evaluada inicialmente, a la fecha cuenta por ingresos por tienda de barrio, realiza pagos parciales.	MAL ANÁLISIS AL INICIO
49	10053507	165806	1373.82	M1	17210	E		FACTORES EXTERNOS
49	10049189	158444	13642.74	M1	60211	J	cliente desaparecido.	FALTA DE VOLUNTAD DE PAGO
49	10048072	156834	77112.39	M2	60230	J	Comion de cliente con problemas mecanicos el mismo se encuentra en mantenimiento.	FACTORES EXTERNOS
49	10037257	136474	48453.5	M2	51229	H	Cliente con problemas familiares de indole conyugal siendo que se encuentra en proceso de separacion y ninguno quiere asumir la deuda.	FACTORES EXTERNOS
49	10040903	144100	12975.72	M1	85123	O	Credito destinado para terceros.	DESVIO DE FONDOS

49	10037541	37103	37361.96	M2	52204	H	Cliente sumo rodo de dos vehiculos en mismo se dedicada a la venta de autos.	FACTORES EXTERNOS
49	10061586	177902	10142.46	M1	50300	H	Ccliente desaparecido.	FALTA DE VOLUNTAD DE PAGO
51	10057376	160697	31708.25	M1	52203	H	Cliente no contaba con capacidad de pago, se sobrestimaron los ingresos.	CAPACIDAD DE PAGO INSUFICIENTE
52	10049050	157399	137564.98	M2	60230	J	Problemas familiares, siendo que los clientes se separaron.	FACTORES EXTERNOS
53	10051077	161665	17685.61	M1	51433	H	Cliente sobreendeudada.	CAPACIDAD DE PAGO INSUFICIENTE
56	10048567	6973	91878.49	M2	52342	H	Credito destinado para la hija del cliente, misma no cumple con los pagos.	DESVIO DE FONDOS
56	10042950	147864	4045.75	M1	18101	E	Credito destinado para terceros.	DESVIO DE FONDOS
56	10062230	140220	32669.56	M2	17210	A	Cliente con problemas conyugales, en proceso de separacion y nadie asume la deuda.	FACTORES EXTERNOS
56	10058240	55934	33033.98	M1	52209	H	Cliente con gastos medicos, siendo que le detectaron cancer a su conyuge.	FACTORES EXTERNOS
56	10039464	43088	20774.78	M0	51392	H	Nivel de ventas disminuyeron debio a conflictos con gremiales.	FACTORES EXTERNOS
56	10048122	143848	16369.38	M1	1135	A	Ingresos de cliente disminuyeron venta de coca, siendo que precio de producto disminuyo debio al incremento de la oferta.	SUB SECTOR ECONOMICO AFECTADO
57	10041212	144578	107142.19	M2	18101	E	Esposa de cliente con cancer	FACTORES EXTERNOS
57	10066372	185070	28648.63	M1	20220	E	Produccion de muebles disminuyeron debido al incremnto de la competencia de muebes chinos y brasileros.	SUB SECTOR ECONOMICO AFECTADO
60	10051821	163198	25699.76	M1	52323	H	Cliente no cuenta con actividad siendo que sufrio estaba y robo de mercaderia.	FACTORES EXTERNOS
77	10050982	161627	1281.34	M1	52384	H	Credito destinado para el garante quien se encuentra sobreendeudado y no puede realizar sus pagos.	DESVIO DE FONDOS
77	10052449	164217	13783.6	M1	18103	E		CAMBIO DE ACTIMDAD
78	10032104	56356	84406.93	M2	19201	E	Cliente en la carcel de patacamaya recluido por asistencia familiar.	FACTORES EXTERNOS
82	10041136	142876	201563.23	M2	19201	E	Produccion de zapatos disminuyeron debido al incremento de la zapatos chinos en el mercado.	DETERIORO FUENTE PRINCIPAL DE INGRESOS
85	10046855	154842	7363.71	M1	85123	O	Cliente sobreendeudado.	CAPACIDAD DE PAGO INSUFICIENTE
87	10067155	186270	27374.53	M1	55201	I	Cliente y garante desaparecidos.	FALTA DE VOLUNTAD DE PAGO

88	10054826	167940	17345.68	M1	55201	I	Conyuge en la carcel por asistencia y titular del credito con problemas.	FACTORES EXTERNOS
107	10053104	164638	49444.73	M2	18101	E	Cliente en la carcel por asistencia familiar.	FACTORES EXTERNOS
109	10034710	59335	4911.41	M1	71210	L	Cliente no tiene voluntad de pago, considerando que a la fecha aun continua con la actividad de torneria.	FALTA DE VOLUNTAD DE PAGO
110	10035157	60977	22389.73	M0	52359	H	Cliente no cuenta con voluntad de pago.	FALTA DE VOLUNTAD DE PAGO
111	10047131	155303	13516.42	M1	36104	E	Cliente sobreendeudado, a la fecha no cuenta con la actividad.	CAPACIDAD DE PAGO INSUFICIENTE
112	10033393	58666	2188.15	M2	51312	H	De acuerdo al area de cobranzas cliente radica en Argentina.	FALTA DE VOLUNTAD DE PAGO
112	10041194	39727	95961.46	M2	52323	H	Cliente no cuenta con actividad, al momento de la evaluación se sobrestimaron los ingresos.	MAL ANÁLISIS AL INICIO
137	10059007	173837	295091.31	M2	15491	E	Cliente sobreendeudado, a la fecha no cuenta con actividad.	CAPACIDAD DE PAGO INSUFICIENTE
143	10049052	51832	33597.05	M1	60211	J	Cliente recludo en la carcel de San Pedro por asistencia familiar.	FACTORES EXTERNOS
144	10026717	49295	95796.88	M2	51431	H	Cliente sobreendeudado.	CAPACIDAD DE PAGO INSUFICIENTE
148	10041942	145652	2041.05	M1	36101	E	Ingresos de cliente disminuyeron de debido al incremento de muebles chinos y brasileros cambiando asi de rubro.	DETERIORO FUENTE PRINCIPAL DE INGRESOS
148	10054454	152119	21261.75	M1	52334	H	Cliente sobreendeudado	CAPACIDAD DE PAGO INSUFICIENTE
174	10065122	183631	56709.57	M0	52339	H	Puesto de venta no pertenencia al cliente.	MAL ANÁLISIS AL INICIO
235	10065245	40040	92229.65	M0	52323	H	Cliente sobreendeudada, credito a solo firma.	CAPACIDAD DE PAGO INSUFICIENTE
240	10039656	135487	110958.09	M2	60230	J	Credito destinado para la suegra.	DESVIO DE FONDOS
261	10058661	43896	44915.6	M2	36102	E	actividad pertenecia al padre, cliente no pude cubrir la deuda.	MAL ANÁLISIS AL INICIO
261	10053519	165954	30874.49	M1	55204	I	Credito destinado para el garante, quien se encuentra sobreendeudado.	DESVIO DE FONDOS
263	10044972	151222	48376.94	M1	15203	E	Cliente desvio fondos, para meprender un nuevo negocio en el cual le fue mal.	DESVIO DE FONDOS
264	10054743	165841	254327.8	M2	70202	L	Cliente no era propietaria de la actividad solo administradora	MAL ANÁLISIS AL INICIO
265	10058745	173806	24052.36	M1	18101	E	Actividad y credito de los garantes, situacion por la cual titular no asume la deuda	MAL ANALISIS AL INICIO

292	10058661	43896	44915.6	M2	52399	H	actividad pertenecia al padre, cliente no pude cubrir la deuda.	MAL ANÁLISIS AL INICIC
294	10050302	160585	80198.53	M2	19201	E	Cliente sobreendeudado, de acuerdo al area de cobranza no se pudo verificar el funcionamiento de la actividad en visita.	CAPACIDAD DE PAGO INSUFICIENTE
296	10049660	159463	43167.93	M1	50206	H	Cliente sufrió estafa al comprar vehiculo, ingresos se vieron afectados por la reparación del vehiculo.	FACTORES EXTERNOS
319	10049834	159598	44252.33	M1	71210	L	Cliente presenta problemas de salud, le detectaron una enfermedad terminal.	FACTORES EXTERNOS
326	10052600	6193	32226.36	M1	55201	I	Cliente cambio la actividad, por problemas de salud.	CAMBIO DE ACTMIDAD
329	10050305	160693	21738.67	M1	52206	H	No existe la actividad, se desconoce el paradero del cliente	FALTA DE VOLUNTAD DE PAGO
353	10058661	43896	44915.6	M2	36102	E	actividad pertenecia al padre, cliente no pude cubrir la deuda.	MAL ANÁLISIS AL INICIC
353	10054718	167277	214540.87	M2	22220	E	Cliente no cuenta con la actividad a la fecha percibe ingresos por dependiente, se desconoce que sucedió con la actividad inicial.	DETERIORO FUENTE PRINCIPAL DE INGRESOS
355	10048627	61201	35760.39	M1	51313	H	Cliente y garante desaparecieron.	FALTA DE VOLUNTAD DE PAGO
360	10051900	163291	23591.31	M1	18101	E	Cliente desaparecida.	FALTA DE VOLUNTAD DE PAGO
380	10047251	155472	33733.92	M1	20230	E	Cliente sufrió robo de mercadería, situación por la cual disminuyeron sus ventas	FACTORES EXTERNOS
381	10047730	156110	51559.73	M1	80102	N	Cliente no cuenta con actividad principal debido a una mala administración, a la fecha con ingresos por dependiente.	CAMBIO DE ACTMIDAD
384	10058661	43896	44915.6	M2	36102	E	actividad pertenecia al padre, cliente no pude cubrir la deuda.	MAL ANÁLISIS AL INICIC
391	10060158	175754	48907.61	M1	18101	E	Credito para terceros, titular de la operación desaparecido.	DESVIO DE FONDOS
394	10045742	150127	41576.15	M2	51431	H	Crédito fue para garante (padre) quien se encuentra sobre endeudado, crédito vinculado a familia Chirinos.	DESVIO DE FONDOS
412	10058661	43896	44915.6	M2	36102	E	actividad pertenecia al padre, cliente no pude cubrir la deuda.	MAL ANÁLISIS AL INICIC
414	10050108	160283	36839.44	M1	50209	H	Prestatario sobreendeudado, no cuenta con voluntad de pago.	FALTA DE VOLUNTAD DE PAGO
417	10049398	158307	30326.9	M0	71300	L	Ingresos de cliente disminuyeron debido al incremento de la competencia cliente dedicada al flete de trajes.	DETERIORO FUENTE PRINCIPAL DE INGRESOS
441	10061621	22841	51589.93	M2	51313	H	Cliente sobreendeudado, al momento de gestiones de cobranza ya no contaba con la actividad.	CAPACIDAD DE PAGO INSUFICIENTE
442	10048441	55154	27594	M1	50300	H	Credito destinado a los padres, mismos se encontraron sobreendeudados	DESVIO DE FONDOS

447	10054229	33328	89796.58	M2	45201	G	Cliente sobreendeudado, al momento de gestiones de cobranza ya no contaba con la actividad.	CAPACIDAD DE PAGO INSUFICIENTE
473	10049787	159473	38575.88	M1	20230	E	Problemas de salud de la conyuge, situacion por el cual disminuyeron los ingresos.	FACTORES EXTERNOS
474	10050348	158493	274686.72	M2	36101	E	Conyuge del titular sufrio un accidente de transito con su propio vehiculo donde fallecio.	FACTORES EXTERNOS
482	10048709	157632	39510.64	M1	18103	E	Cliente sobreendeudado, ingresos se sobrestimaron.	CAPACIDAD DE PAGO INSUFICIENTE
548	10049465	158640	51440.04	M1	60211	J	Cliente cambio de actividad.	CAMBIO DE ACTIVIDAD
579	10044189	53633	4764.37	M2	60212	J	Cliente se encuentra sobreendeudado.	CAPACIDAD DE PAGO INSUFICIENTE
605	10055818	169531	46929.31	M1	50202	H	Credito para garante, titular no quiere asumir la deuda.	DESVIO DE FONDOS
657	10050795	161638	41395.71	M1	18101	E	Credito destinado para la madre quien se encontraba castigada en el Sistema Financiero.	DESVIO DE FONDOS
658	10053551	160366	168242.23	M2	51313	H	Cliente sobreendeudada, ingresos sobrestimados.	CAPACIDAD DE PAGO INSUFICIENTE
663	10040137	141805	18029.86	M1	18101	E	Cliente con gastos por problema de salud de su hijo, garante ayudaba en los pagos.	FACTORES EXTERNOS
668	10049096	142786	27796.83	M1	19201	E	Cliente con problemas familiares con su pareja, el mismo se encuentra desaparecido.	FALTA DE VOLUNTAD DE PAGO
752	10052489	164072	48520.85	M1	18101	E	Cliente desaparecio, conyuge realiza pagos siendo que no participo de la operacion.	DESVIO DE FONDOS
876	10034555	58702	20621.42	M1	50206	H	Credito destinado para los garantes, quienes ya no cuentan con su actividad.	DESVIO DE FONDOS
940	10043066	147673	37440.33	M1	50300	H	50% del credito destinado para el garante quien cancelo su parte sin embargo titular desaparecio.	DESVIO DE FONDOS
940	10044149	149615	21033.81	M1	55217	I	Cliente desaparecio, garante con pocos ingresos para cubrir la deuda.	FALTA DE VOLUNTAD DE PAGO
996	10048274	157008	28392.02	M1	51313	H	Cliente desaparecio, al momento de las gestiones de cobranza no existia la actividad.	MAL ANALISIS AL INICIO
1012	10031663	55413	53786.11	M0	35990	E	Cliente sobreendeudado, al inicio del credito.	CAPACIDAD DE PAGO INSUFICIENTE
1091	10042265	146413	92617.55	M0	18101	E	Cliente sobreendeudado.	CAPACIDAD DE PAGO INSUFICIENTE
1115	10039395	140671	53734.55	M1	60221	J	Cliente con problemas conyugales siendo que abandono su hogar, garantes realizan pagos parciales.	FALTA DE VOLUNTAD DE PAGO

1298	10030321	54325	28766.24	M1	60211	J	Ciente no cuenta con la actividad de transporte a la fecha percibe ingresos por chofer asalariado.	CAMBIO DE ACTIVIDAD
1308	10031882	56468	38513.01	M1	18101	E	Ciente radica en Beni, cambio de actividad debido al incremento de la competencia.	FACTORES EXTERNOS
1366	10031414	55899	32081.44	M1	51312	H	Credito destinada para la hija.	DESVIO DE FONDOS
1427	10031549	48543	40670.3	M1	15491	E	Ciente en la carcel, acusado por supuesto asesinato.	FACTORES EXTERNOS
1537	10026310	48576	53609.41	M0	60230	J	Credito destinado para la madre.	DESVIO DE FONDOS
1726	10025987	48116	50229.35	M7	1133	A	cliente desaparecida.	FALTA DE VOLUNTAD DE PAGO
1738	10030740	54894	59368.67	M0	51228	H	Ciente des aparecido, no contaba con la actividad.	DETERIORO FUENTE PRINCIPAL DE INGRESOS

BIBLIOGRAFÍA

- BITTEL Lester R., RAMSEY Jackson E., “Enciclopedia de Management”, Grupo editorial Océano.
- Guillén Romo Héctor, “Globalización Financiera y Riesgo Sistémico”, Revista Comercio Exterior.
- HERNANDEZ Sampieri C. Roberto, “Metodología de la investigación”, Edición Mc Graw- Hill, Primera Edición, Pág. 60
- Ley de Servicios Financieros N° 393
- Marrison Chris. “Fundamentals of Risk Measurement”, Ed. Mc Graw Hill.
- Recopilación de Normas para Servicios Financieros
- ROSENBERG Jerry M., “Diccionario de Administración y Finanzas”, Grupo Editorial Océano.
- SELDON Arthur, PENNANCE F.G., “Diccionario de Economía”, Oikos – Tau Ediciones, Barcelona,