FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

ANÁLISIS DE DESEMBOLSO Y SU IMPACTO EN EL NIVEL DE MOROSIDAD EN EL SISTEMA FINANCIERO: CASO DE ESTUDIO MIBANCO

Línea de investigación:
Finanzas, modelación financiera y finanzas en PYMES

Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título Profesional de Economista

Autor

Rojas Velaochaga, Ruben Angel

Asesor

Antón de los Santos, Marco Antonio

ORCID: 0000-0002-0910-7301

Jurado

Alzamora Noreña, Freddy Eutimio

Flores Palomino, Floresmilo

Taxa Azabache, Jorge Alfredo

Lima – Perú

2026

RECONOCIMIENTO - NO COMERCIAL - SIN OBRA DERIVADA
(CC BY-NC-ND)

ANÁLISIS DE DESEMBOLSO Y SU IMPACTO EN EL NIVEL DE MOROSIDAD EN EL SISTEMA FINANCIERO: CASO DE ESTUDIO MIBANCO.

INFORME DE ORIGINALIDAD

14%	13%	1%	3%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	www.coursehero.com Fuente de Internet	3%
2	upc.bumeran.com.pe Fuente de Internet	1%
3	repositorio.unfv.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	pdfcoffee.com Fuente de Internet	1%
5	ramauno.galeon.com Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	1%
7	issuu.com Fuente de Internet	1%
8	www.project-syndicate.org Fuente de Internet	<1%
9	123dok.org Fuente de Internet	<1%
10	Submitted to Universidad Andina del Cusco Trabajo del estudiante	<1%
11	Submitted to Universidad Nacional Federico Villarreal	<1%

Universidad Nacional Federico Villarreal

VRIN | VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

ANÁLISIS DE DESEMBOLSO Y SU IMPACTO EN EL NIVEL DE MOROSIDAD EN EL SISTEMA FINANCIERO: CASO DE ESTUDIO MIBANCO

Línea de investigación:

Finanzas, modelación financiera y finanzas en PYMES

Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título Profesional de Economista

Autor:

Rojas Velaochaga, Ruben Angel

Asesor:

Antón de los Santos, Marco Antonio

ORCID: 0000-0002-0910-7301

Jurado:

Alzamora Noreña, Freddy Eutimio

Flores Palomino, Floresmilo

Taxa Azabache, Jorge Alfredo

Lima – Perú

2026

DEDICATORIA

A mi familia, por su amor, apoyo incondicional y constante motivación a lo largo de mi formación personal y profesional. Su confianza, comprensión y esfuerzo fueron fundamentales para alcanzar esta importante meta en mi vida.

AGRADECIMIENTOS

A Dios, por brindarme fortaleza y constancia durante este proceso. A mi familia, por su apoyo permanente y comprensión. Asimismo, agradezco a los docentes y profesionales que contribuyeron a mi formación académica y compartieron sus conocimientos y experiencias, los cuales fueron fundamentales para alcanzar esta importante meta profesional.

ÍNDICE

RESUMEN…… vii

ABSTRACT……..... viii

I. INTRODUCCIÓN.....9

1.1. Trayectoria del autor 9

1.1.1. Datos personales.....*9*

1.1.2. Presentación personal.....*9*

1.1.3. Objetivo principal *10*

1.1.4. Programas manejados *10*

1.1.5. Experiencia *10*

1.1.6. Formación.....*12*

1.1.7. Referencias.....*13*

1.2. Descripción de la empresa 14

1.3. Organigrama de la empresa.....15

1.4. Áreas y funciones desempeñadas.....16

II. DESCRIPCIÓN DE UNA ACTIVIDAD ESPECÍFICA 17

2.1. Análisis del contexto 17

2.2. Situación problemática.....18

2.3. Aspectos teóricos 20

2.4. El diseño metodológico.....26

III. APORTES MÁS DESTACABLES A LA EMPRESA.....27

3.1. Propuesta de mejora para reducir el nivel de morosidad de Mibanco en el sistema financiero. 27

3.1.1. Impacto de la pandemia y problemas coyunturales: *27*

3.1.2. Respuesta ineficaz y malas prácticas en la admisión de créditos. *27*

3.1.3. Desafíos en la cultura de pago y complacencia de clientes. 27

3.1.4. Impacto directo en las finanzas y proyecciones incumplidas. 28

3.1.5. Necesidad de investigación para identificar soluciones efectivas.....28

IV. CONCLUSIONES 29

V. RECOMENDACIONES 31

VI. REFERENCIAS 33

VII. ANEXOS…….. 36

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Organigrama de la empresa 15

Figura 2. Utilidades el cierre de diciembre del 2023 (miles soles) 19

RESUMEN

Objetivo: Analizar el impacto del desembolso en los niveles de morosidad dentro del contexto del sistema financiero caso de estudio Mibanco con el propósito de comprender cómo las prácticas de desembolso, las políticas crediticias y los procedimientos relacionados afectan la tasa de morosidad en la cartera de préstamos de Mibanco. **Método:** Trabajo desarrollado bajo la modalidad de suficiencia profesional, diseño de tipo descriptivo cualitativo, el estudio refleja la experiencia desarrollada en la entidad financiera Mibanco, la muestra de estudio estuvo conformada por 5 funcionarios de la entidad. **Resultados:** La influencia exacta en los niveles de morosidad dependerá de la eficacia de las medidas y de cómo la institución se adapte a las condiciones del entorno financiero, resaltando la necesidad de un estudio detallado sobre el desembolso y su impacto en la gestión de riesgos crediticios. **Conclusiones:** El fortalecimiento de políticas de gestión de riesgos y la aplicación de protocolos avanzados en la admisión de créditos sugieren un enfoque integral para mitigar riesgos asociados con el desembolso. El impacto exacto en el nivel de morosidad dependerá de la efectividad de estas medidas y de la capacidad de la institución para adaptarse continuamente a las condiciones cambiantes del entorno financiero

Palabras claves: Desembolso, morosidad, créditos.

ABSTRACT

Objective: Analyze the impact of disbursement on delinquency levels within the context of the Mibanco case study financial system with the purpose of understanding how disbursement practices, credit policies and related procedures affect the delinquency rate in the loan portfolio from Mibanco. **Method:** Work developed under the modality of professional proficiency, qualitative descriptive design, the study reflects the experience developed in the financial entity Mibanco, the study sample was made up of 5 officials of the entity. **Results:** The exact influence on delinquency levels will depend on the effectiveness of the measures and how the institution adapts to the conditions of the financial environment, highlighting the need for a detailed study on disbursement and its impact on credit risk management. **Conclusions:** The strengthening of risk management policies and the application of advanced protocols in the admission of credits suggest a comprehensive approach to mitigate risks associated with disbursement. The exact impact on the level of delinquencies will depend on the effectiveness of these measures and the institution's ability to continually adapt to changing conditions in the financial environment.

Keywords: Disbursement, delinquency, credits

I. INTRODUCCIÓN

El presente informe tiene como propósito analizar de manera profunda el impacto del desembolso en los niveles de morosidad en el marco del sistema financiero, con énfasis en el estudio de caso de Mibanco. Se busca obtener una comprensión holística de cómo las prácticas de desembolso de la entidad financiera inciden directamente en los niveles de morosidad y, a su vez, evaluar cómo estos factores afectan la estabilidad y dinámica del sistema financiero peruano.

La estructura del informe se divide en tres capítulos. En primer lugar, se detallará la organización y ejecución del estudio, seguido de la exposición de la problemática en la asignación presupuestaria y el rendimiento de Mibanco. Por último, se resaltarán los aportes más significativos y se ofrecerán conclusiones y recomendaciones basadas en el análisis del impacto de los desembolsos y niveles de morosidad en el sistema financiero. Este enfoque proporciona una comprensión completa de cómo las dinámicas internas y externas influyen en la salud financiera de Mibanco, facilitando la toma de decisiones informada y estratégica.

1.1. Trayectoria del autor

1.1.1. Datos personales

- Rubén Ángel Rojas Velaochaga
- Alameda José de la Riva Agüero 287 Urb Los Precursores
- Surco - Lima-Perú
- Cel. 99110-8087

1.1.2. Presentación personal

Por el trabajo que he realizado y las responsabilidades asumidas en su momento, tengo amplios conocimientos y experiencia en manejo actual y supervisión de cartera de clientes, resalto mi capacidad lograda a través de los años, realizando Análisis y Evaluaciones de Estados Financieros de dichos negocios, así como la Gerencia y encargatura de las Agencias

en las cuales he laborado; mi interés está dirigido a ocupar un cargo que me permita desarrollar mi creatividad y capacidad en el Sector Microfinanzas.

1.1.3. Objetivo principal

Ofrecer a la organización en la que me desempeñe la totalidad de mis habilidades adquiridas mediante mis estudios, enfrentándome a desafíos laborales innovadores, logrando metas establecidas, generando resultados sobresalientes, y, de manera crucial, colaborando de manera armoniosa y eficiente en un entorno de trabajo coordinado.

1.1.4. Programas manejados

Word, Excel, Power Point.

1.1.5. Experiencia

- Julio 2022- Actualidad
- Gerente de Agencia - Agencia Surco Bolichera
- Av. Los Próceres 155 – Surco

Funciones:

Supervisar y gestionar la oficina y cartera de préstamos asignada mediante el cumplimiento de del proceso de otorgamiento y recuperación de préstamos, para asegurar el aumento de la bancarización, participación del mercado, utilidad y reducir el índice de morosidad.

- Junio 2021- Junio 2022
- Gerente de Agencia - Agencia Huaycán Matriz
- Av. 15 de Julio Lt 29 Zona B Huaycán Ate
- Marzo 2020- Mayo 2021
- Gerente de Agencia - Agencia Pampas de San Juan
- Av. Miguel Iglesias Mz C Lt 5 Plan Integral Pampas de San Juan SJM
- Mayo 2015- Febrero 2020

- Gerente de Agencia - Agencia Ovalo Mariátegui- VES
- Sector 6 Grupo 8 Mz A Lt 10 Villa El Salvador
- Julio 2014 –Mayo 2015
- Jefe de Negocios - Agencia Canto Grande Mibanco
- Av. Canto Grande 3510 – San Juan de Lurigancho
- Diciembre 2010 – Julio 2014
- Jefe de Créditos - Agencia Ceres Mibanco
- Carretera Central Mz. D Lt. 24 Urb. Los Ángeles Ate Vitarte Noviembre 2010
- Noviembre 2010
- Jefe de Créditos - Agencia San Martín de Porres Mibanco
- Av. Perú 3424 San Martín de Porres
- Agosto 2010 - Octubre 2010
- Jefe de Créditos - Agencia Cercado Mibanco
- Av. Garcilaso de la Vega 1390 -1398 Cercado de Lima
- Mayo 2010 – Julio 2010
- Jefe de Créditos - Agencia Callao Mibanco
- Av. Elmer Faucett 310 Urb. La Colonial Callao
- Setiembre 2004 – Mayo 2010
- Asesor de Negocios Senior Tutor - Agencia Chorrillos Mibanco
- Av. Guardia Civil 312 La Campiña Chorrillos
- Noviembre 2002 – Agosto 2004
- Asesor de Negocios con cartera - Agencia San Juan Mibanco
- Av. los Héroes 516 Ciudad de Dios San Juan de Miraflores
- Junio 2002 – Octubre 2002
- Asesor de Negocios sin cartera - Agencia San Juan Mibanco

- Av. Los Héroes 516 Ciudad de Dios San Juan de Miraflores

1.1.6. Formación

- Universidad Nacional Federico Villarreal

  Bachiller de la Facultad de Ciencias Económicas 1997 – 2001

- Formaciones adicionales e intereses

  Setiembre 2004 - Mayo 2005

- Diplomado en Gestión de Créditos y Cobranzas. Asociación de Bancos del Perú (ASBANC).

  Calle Uno Oeste 039 Urb. Córpac San Isidro

  Agosto 2007 - Octubre 2008

- Certificación de Especialización en Finanzas (PEE) Universidad ESAN

  Calle Alonso de Molina Cdra 14 s/n Surco

  Agosto 2002 – Octubre 2002

- XII – Programa de Formación de Asesores de Negocios

  Agencia Canto Grande Mibanco

  Av. Canto Grande. 3510, San Juan de Lurigancho

- Cursos / Seminarios

  Año 2001 - 2002

  Nivel Intermedio de Ingles Americano

- Instituto Cultural Peruano Norteamericano (ICPNA)

  Febrero 2012

- Taller de Capacitación de Créditos de Mayor Cuantía Mibanco- Hotel El Pueblo

  Marzo 2006

- Programa de Calidad de Servicio Mibanco

  Mayo 2004 – Junio 2004

- Taller "Hacia una cultura de servicio Mibanco" Escuela de Dirección Intermedia CAME

  Jr. Costa Rica 157 Jesús Maria

  Octubre 2001

- I Seminario Creación, gestión, Financiamiento y Marketing Empresarial de las Pymes

  Paraninfo de la Universidad Nacional Federico Villarreal

  Octubre 1999

- "Oportunidades de Desarrollo en el Perú"

  A Cargo del Dr. Hernán Jesús Garrido Lecca M.

  Sala de conferencias de la Facultad de Ciencias Económicas

  Universidad Nacional Federico Villarreal

1.1.7. Referencias

Nombre	:	Fernando Terrones Gonzalez
Empresa	:	Mibanco
Cargo	:	Gerente Regional
Teléfono	:	995281102
Nombre	:	Hermes Sanchez León
Empresa	:	SURGIR Santander
Cargo	:	Gerente Regional Lima Sur y Este
Teléfono	:	923240336
Nombre	:	Ivette Zevallos Revollar
Empresa	:	Mibanco

Cargo : Gerente de Agencia Ceres

Teléfono : 971142804

Nombre : Julio Gomez Macedo

Empresa : Mibanco

Cargo : SubGerente de Segmentos

Teléfono : 969033282

Nombre : Eny Avalos Roldán

Empresa : Financiera Confianza

Cargo : Gerente Regional

Teléfono : 995280520

Nombre : Edwin Lévano Paipay

Empresa : Mibanco

Cargo : Sub Gerente de Admisión de Créditos

Teléfono : #959523108

Nombre : José de la Mata Aquino

Empresa : Mibanco

Cargo : Sub Gerente de Admisión de Créditos

Teléfono : 987702390

Logros: Mejor Jefe de Créditos de la Región X - Territorio 2 - en el Primer Trimestre del año 2013, Mibanco.

1.2. Descripción de la empresa

Mibanco, establecido en Lima en 1998, se presenta como una entidad financiera con un enfoque singular en microfinanzas, basándose en la sólida experiencia de Acción Comunitaria del Perú (ACP), una organización sin fines de lucro con más de cuarenta años en el sector de micro y pequeñas empresas. Desde su inicio, Mibanco ha demostrado un compromiso

destacado con el desarrollo económico sostenible y la inclusión financiera, siendo reconocido con el Premio a la Excelencia en Microfinanzas por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) en 2006, lo que destaca la eficacia y relevancia de sus operaciones en respaldo a emprendedores y pequeños empresarios.

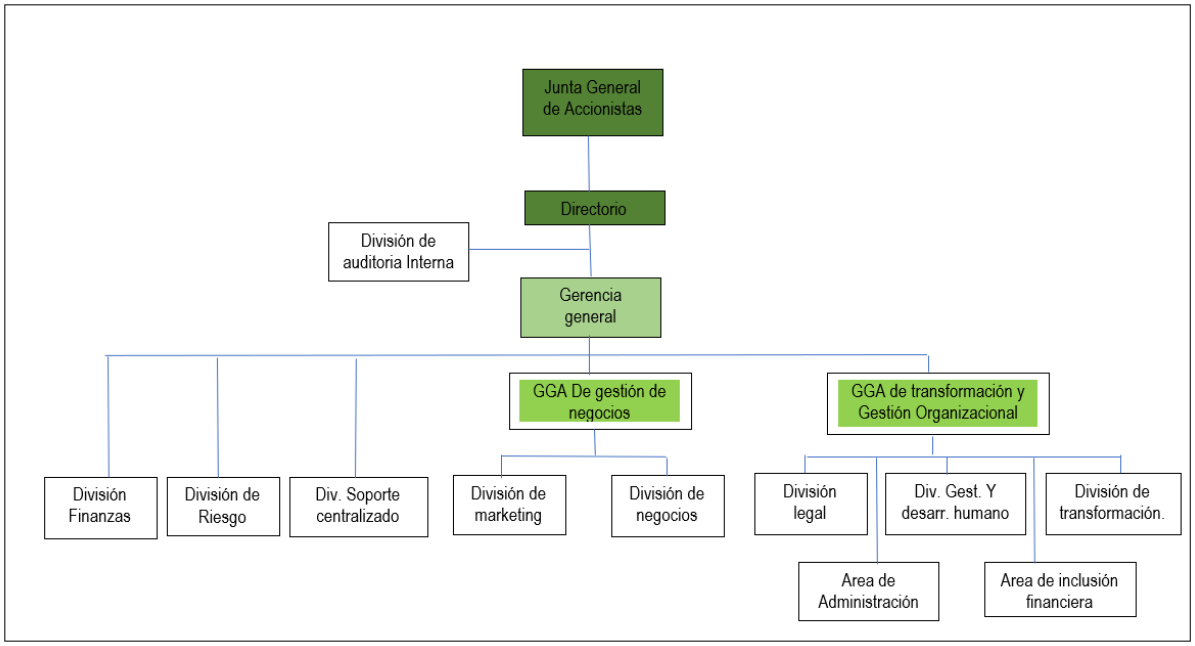
La misión de Mibanco es transformar la vida de las personas, comprometiéndose con su inclusión financiera y progreso para contribuir al crecimiento del país. Su visión es convertirse en el socio más apreciado por clientes, colaboradores y comunidades, acompañándolos en su progreso mediante la confianza y un servicio extraordinario, aspirando a ser el principal promotor de la evolución de las microfinanzas en la región. Los pilares fundamentales de Mibanco incluyen una orientación centrada en el cliente, la confianza como distintivo en las relaciones y el compromiso como contraparte de la confianza depositada.

1.3. Organigrama de la empresa

El organigrama de la empresa es el siguiente.

Figura 1

Organigrama de la empresa



1.4. Áreas y funciones desempeñadas

Las funciones desempeñadas en el área de gerencia, es la siguiente:

- Elaborar y supervisar del plan de venta de la agencia.
- Programar y coordinar la realización de los operativos de cobranza de la agencia.
- Supervisar la aplicación de la metodología crediticia y la ejecución de los mecanismos de ejecución de la agencia.
- Supervisar y desarrollar a los equipos de la agencia.
- Supervisar y controlar los procesos de manejo de efectivo de la agencia.
- Controlar el uso del tarifario de precios de la agencia.
- Supervisar los procesos de operaciones dentro de su autonomía de la agencia.

II. DESCRIPCIÓN DE UNA ACTIVIDAD ESPECÍFICA

2.1. Análisis del contexto

En el contexto financiero peruano, el estudio sobre el "Impacto de Desembolso y Nivel de Morosidad de Mibanco en el Sistema Financiero" adquiere relevancia estratégica. Perú ha experimentado, en los últimos años, dinámicas económicas que han influido significativamente en el sector bancario. La estabilidad del sistema financiero es esencial para el crecimiento económico sostenible, y la relación entre el desembolso de créditos y los niveles de morosidad juega un papel crucial en esta ecuación.

Perú ha experimentado un crecimiento económico notable, impulsado por diversos sectores como la minería, la construcción y el comercio. Este crecimiento ha llevado a un aumento en la demanda de créditos, ya que las empresas y los individuos buscan capital para expandirse, invertir o mejorar sus condiciones de vida. El desembolso de créditos se ha convertido en un componente clave para alimentar este dinamismo económico.

Sin embargo, la pandemia de COVID-19 ha dejado cicatrices en la economía peruana. La contracción económica y el cierre de negocios han afectado los ingresos de los ciudadanos y la capacidad de pago de las deudas. Esto ha llevado a un aumento en los niveles de morosidad en el sistema financiero, creando una situación desafiante para los bancos que deben equilibrar la necesidad de continuar desembolsando créditos con la gestión prudente de riesgos. Ante estos desafíos, el sector financiero y el gobierno peruano han implementado diversas medidas para mitigar los impactos negativos. Estas incluyen programas de alivio crediticio, reprogramación de deudas y otras estrategias destinadas a apoyar a los deudores afectados por la crisis. Sin embargo, la efectividad de estas medidas en la reducción de la morosidad y la promoción del desembolso sostenible son aspectos críticos a analizar en el estudio.

El estudio también debe abordar la gestión de riesgos en el desembolso de créditos y cómo las instituciones financieras buscan equilibrar la necesidad de mantener la liquidez y la

rentabilidad con la responsabilidad social y la sostenibilidad a largo plazo. La capacidad del sistema financiero para adaptarse a estas circunstancias y encontrar soluciones innovadoras será fundamental para su resiliencia.

Finalmente, el análisis debe contemplar las perspectivas futuras y los posibles desafíos que enfrentará el sistema financiero peruano. La identificación de tendencias emergentes, cambios regulatorios y el impacto de factores externos en el desembolso y la morosidad permitirá una comprensión más completa de la dinámica financiera en el país y facilitará la toma de decisiones informadas por parte de las instituciones y las autoridades regulatorias.

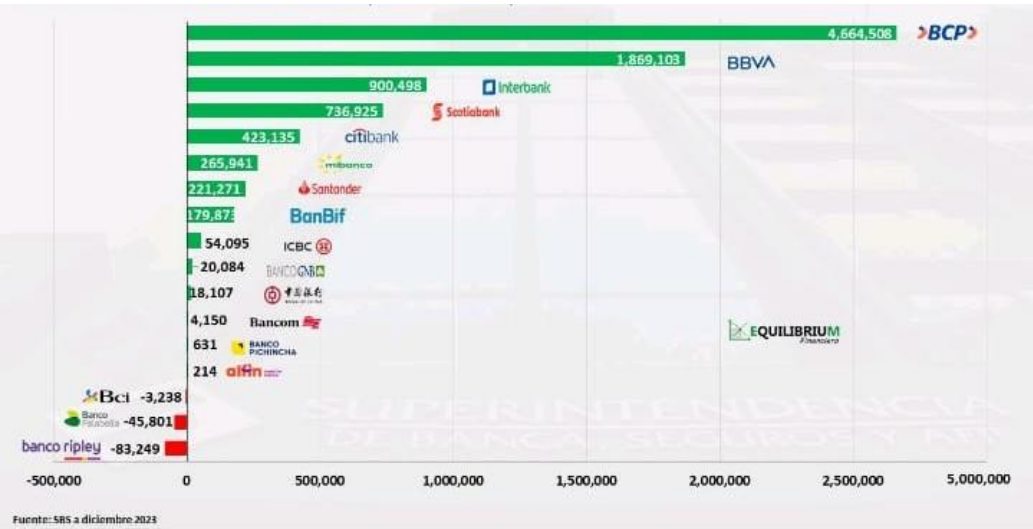
El estudio proporcionará una visión integral de la situación financiera de Mibanco, destacando la interconexión entre el desembolso de créditos, la morosidad y la salud general del sistema financiero en un entorno económico cambiante y desafiante.

2.2. Situación problemática

Mibanco, actualmente, enfrenta una situación crítica con un incremento sustancial en los niveles de morosidad, alcanzando los S/. 90,000 al cierre de octubre y proyectándose a alcanzar los S/. 100,000 para diciembre de 2023, representando un aumento del 5.57% al 6.35%. Este fenómeno ha desviado drásticamente las expectativas financieras, ya que se estimaba una utilidad de S/. 600,000 para el año 2023, pero se logró apenas S/. 265,941 mil, evidenciando una disminución del 39%. Las causas subyacentes de este problema están arraigadas en factores externos como el impacto persistente de la pandemia desde 2020 y problemas coyunturales de gobierno entre 2021 y 2022.

Figura 2

Utilidades el cierre de diciembre del 2023 (miles soles)



Nota. Banca múltiple

Impacto de la Pandemia y Problemas Coyunturales:

La crisis sanitaria generada por la pandemia ha provocado el cierre de negocios de clientes, afectando significativamente sus ingresos. A pesar de los esfuerzos del Banco por ofrecer diversas alternativas como cuota balón, reprogramación de deudas, refinanciamiento, y condonación, los clientes se han malacostumbrado al acceso continuo a estos alivios, lo que ha contribuido a la persistencia de la morosidad.

Respuesta Ineficaz y Malas Prácticas en la Admisión de Créditos:

La respuesta del Banco frente a la crisis ha revelado fallas en su capacidad para mitigar la morosidad. Las estrategias implementadas no han logrado romper el ciclo de dependencia de los clientes a las facilidades otorgadas. Además, la mala admisión de créditos, como la falta de otorgamiento escalonado y la aprobación a extranjeros sin suficientes referencias, ha exacerbado la situación, permitiendo la entrada de riesgos financieros no gestionados.

Desafíos en la Cultura de Pago y Complacencia de Clientes:

La generosidad inicial del Banco al ofrecer diversas opciones para aliviar las dificultades financieras de los clientes ha creado una cultura de complacencia. Los clientes, acostumbrados a los beneficios, han perdido la percepción de la importancia del pago oportuno, lo que ha contribuido al aumento continuo de la morosidad.

Impacto Directo en las Finanzas y Proyecciones Incumplidas:

El impacto directo de la morosidad en las finanzas del Banco ha sido significativo, incumpliendo las proyecciones iniciales de utilidad para el año 2023 en un 39%. Esto plantea una seria amenaza para la sostenibilidad financiera a largo plazo y destaca la urgencia de abordar de manera efectiva la morosidad.

Necesidad de Investigación para Identificar Soluciones Efectivas:

Ante este escenario, se requiere una investigación exhaustiva para identificar las causas profundas de la persistente morosidad. Es esencial analizar la efectividad de las estrategias implementadas hasta ahora y proponer soluciones innovadoras que aborden de manera integral las causas subyacentes del problema. La investigación debe enfocarse en diseñar estrategias que no solo resuelvan la morosidad actual, sino que también fortalezcan la resistencia del Banco ante posibles crisis futuras.

2.3. Aspectos teóricos

En relación con la base teórica referente a los elementos de estudio, específicamente el desembolso y la morosidad, se presentan a continuación diversos conceptos asociados a estos términos.

En cuanto a la primera variable, el desembolso, se define como el proceso en el cual una entidad financiera otorga fondos a un prestatario tras aprobar su solicitud de crédito, según lo indicado por Aranibar-Ramos et al. (2023). Rivas y Martínez (2013) añaden que el desembolso implica el acto de efectuar un pago o entregar una cantidad de dinero, ya sea para

adquirir un bien, contratar un servicio, saldar una deuda o invertir en un proyecto. Este puede ser inicial, correspondiente a un pago anticipado, o periódico, realizado de manera regular. Además, en el ámbito financiero, el desembolso se refiere a la transferencia de recursos económicos entre diversos agentes, como entidades bancarias, empresas, gobiernos o individuos, involucrando movimientos de fondos entre cuentas bancarias, operaciones de crédito o débito, adquisiciones o ventas de activos financieros, así como inversiones o desinversiones en proyectos (López-Mateo et al., 2018).

Un enfoque adicional se centra en la entrega efectiva de fondos por parte de una entidad financiera a un prestatario, ya sea una persona, empresa u otra entidad, como parte de un acuerdo de préstamo (Pérez, 2019). En el contexto financiero, el desembolso abarca la efectiva transferencia de fondos, ya sea como parte de un préstamo, una inversión u otra transacción financiera (Barreto, 2020).

La importancia del desembolso en la gestión financiera desempeña un papel esencial tanto en el sistema financiero como en la toma de decisiones empresariales. Se destacan aspectos cruciales al respecto respaldados por Huacchillo et al. (2020):

Apoyo a la Toma de Decisiones:

La gestión financiera facilita y respalda la toma de decisiones en las empresas. No basta con la informatización; es vital contar con un sistema que combine herramientas informáticas y enfatice la Inteligencia de Negocios. Esto permite evaluar datos reales y tomar decisiones fundamentadas.

Desarrollo y Prosperidad Empresarial: El desembolso adecuado contribuye al desarrollo y la prosperidad de las organizaciones. Al acceder a recursos financieros, las empresas pueden ejecutar proyectos, inversiones y operaciones comerciales, impulsando el crecimiento económico.

Inclusión Financiera:

A través del desembolso de servicios financieros, se fomenta la inclusión de individuos y empresas que de otra manera podrían carecer de acceso a servicios bancarios. Esto reduce la brecha financiera y promueve la participación económica.

Catalizador del Comercio Internacional:

En el comercio global, el desembolso facilita las transacciones financieras transfronterizas, permitiendo a las empresas realizar pagos y recibir fondos de manera eficiente.

Generación de Confianza y Credibilidad:

Las instituciones financieras que manejan adecuadamente los desembolsos construyen credibilidad, esencial para atraer inversores y depositantes.

Sostenibilidad y Desarrollo Social:

Los desembolsos bien gestionados contribuyen a proyectos y mejoras en infraestructura, educación, salud y medio ambiente, impactando positivamente en las comunidades y en el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Varios factores influyen en el desembolso, y se pueden identificar a través de la literatura científica. A continuación, se presentan algunos de estos factores basados en los resultados de búsqueda proporcionados:

Presupuesto y gastos de investigación y desarrollo (R&D): la asignación presupuestaria de gastos de investigación y desarrollo es fundamental para la producción científica, especialmente en América Latina y el Caribe (Monar, 2022).

Morosidad crediticia: el número de desembolsos es un factor determinante de la morosidad crediticia, y un incremento en el número de desembolsos puede llevar a un aumento en la morosidad (Jallo et al., 2022).

Tasa de interés real: Según el mismo estudio, una tasa de interés real más alta puede llevar a un aumento en la morosidad (Jallo et al., 2022).

Tipo de crédito: el tipo de crédito a pequeñas empresas es un factor determinante de la morosidad, y el porcentaje de morosidad ha aumentado a lo largo de los años (Jallo, 2022).

Gestión de cobranza: Según el mismo estudio, una gestión ineficiente de cobranza puede llevar a problemas de morosidad (Jallo, 2022).

Políticas públicas y gastos de capital: Según la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2021), la ampliación de los gastos públicos de capital y los desembolsos destinados a la transformación productiva y la ecologización de la economía constituyen elementos fundamentales para impulsar la recuperación económica.

Tecnología y progreso: Según la teoría de Solow, además de los factores productivos tradicionales, también deben tenerse en cuenta las ideas y la tecnología para lograr un crecimiento indefinido de la economía (Núñez, 2019).

En relación a la segunda variable de estudio: morosidad, la morosidad es la situación en la que un deudor no paga sus obligaciones financieras en el plazo acordado, lo que implica un incumplimiento contractual y puede generar consecuencias legales y económicas. La morosidad se mide mediante una tasa que expresa el porcentaje de créditos impagados sobre el total de créditos concedidos. La morosidad afecta negativamente a la solvencia y rentabilidad de las entidades financieras, así como a la confianza y el crecimiento del mercado (Gonzáles et al. 2021). Del mismo modo, Golman y Bekerman (2018) señalan que: la morosidad se configura cuando un deudor no cumple con sus obligaciones financieras en el periodo establecido, resultando en un incumplimiento contractual que podría desencadenar implicaciones legales y económicas.

Sobre los indicadores de medición de la morosidad, estos permiten evaluar el nivel de incumplimiento de las obligaciones crediticias y conocer la calidad de la cartera de préstamos de las entidades financieras. Según la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS, 2025), uno de los principales indicadores es la relación entre los créditos atrasados y los créditos

directos, expresada porcentualmente. Este indicador considera los créditos vencidos y aquellos que se encuentran en cobranza judicial, permitiendo evaluar la proporción de la cartera que presenta problemas de recuperación.

Existen diferentes tipos de indicadores de medición de la morosidad, según el ámbito, el sector, el tipo de crédito o el periodo de referencia que se considere. Algunos ejemplos de estos indicadores son:

Tasa de morosidad global: Es el indicador más general, que mide la morosidad de todo el sistema financiero de un país, considerando todos los tipos de créditos y entidades financieras. Se calcula dividiendo el saldo de los créditos vencidos por el saldo total de los créditos. (Requejo y Díaz, 2022)

Tasa de morosidad por tipo de crédito: Es el indicador que mide la morosidad de un tipo específico de crédito, como consumo, hipotecario, comercial, microcrédito, etc. Se calcula dividiendo el saldo de los créditos vencidos de ese tipo por el saldo total de los créditos de ese tipo. (Requejo y Díaz, 2022).

Tasa de morosidad por entidad financiera: Es el indicador que mide la morosidad de una entidad financiera determinada, como un banco, una cooperativa, una financiera, etc. Se calcula dividiendo el saldo de los créditos vencidos de esa entidad por el saldo total de los créditos de esa entidad. (Requejo y Díaz, 2022).

Tasa de morosidad por periodo de vencimiento: Es el indicador que mide la morosidad según el tiempo transcurrido desde el vencimiento del crédito, como 30, 60, 90, 180 días o más. Se calcula dividiendo el saldo de los créditos vencidos en ese periodo por el saldo total de los créditos.

Estos indicadores pueden ser útiles para monitorear la evolución de la morosidad, comparar el desempeño de diferentes entidades o sectores, identificar factores de riesgo o vulnerabilidad, y diseñar políticas o estrategias para prevenir o reducir la morosidad.

En relación a los factores determinantes de la morosidad, son aquellos que influyen en el comportamiento de pago de los prestatarios de créditos, ya sean individuos o empresas. La morosidad puede afectar la rentabilidad y la solvencia de las instituciones financieras, así como el desarrollo económico y social de un país. Por ello, es importante identificar y analizar los factores que explican la morosidad, tanto a nivel macroeconómico como microeconómico.

A nivel macroeconómico, algunos de los factores que se han estudiado como determinantes de la morosidad son el producto interno bruto (PIB), la inflación, el desempleo, el tipo de cambio, la tasa de interés, el déficit fiscal y la deuda pública. Estos factores reflejan las condiciones económicas generales que afectan la capacidad y la disposición de pago de los prestatarios, así como el riesgo y el costo del crédito. Por ejemplo, un bajo crecimiento económico, una alta inflación, un elevado desempleo o una fuerte devaluación pueden reducir los ingresos y aumentar los gastos de los prestatarios, dificultando el cumplimiento de sus obligaciones financieras. (Luna-Viera et al., 2022)

A nivel microeconómico, algunos de los factores que se han considerado como determinantes de la morosidad son las características de los prestatarios, de los préstamos y de las instituciones financieras. Estos factores reflejan las condiciones específicas que afectan la probabilidad de impago de cada crédito, así como la calidad y la eficiencia de la gestión financiera. Por ejemplo, el nivel de ingreso, la educación, el sexo, la edad, la nacionalidad, el estado civil, el sector de actividad, el monto, el plazo, la tasa, la garantía, el tipo de crédito, el número de créditos, la antigüedad, la zona geográfica, el asesor, la supervisión, la regulación y la competencia son algunas de las variables que se han analizado como determinantes de la morosidad. (Luna-Viera et al., 2022)

2.4. El diseño metodológico

Para abordar el problema de estudio, se empleó el diseño de tipo descriptivo cualitativo, empleándose las técnicas de entrevista semiestructuradas con preguntas abiertas y la observación insitu para la recolección de datos. La población de estudio estuvo constituida por 5 funcionarios pertenecientes a la entidad Financiera Mibanco, miembros clave de la empresa, como directores financieros y otros interesados, para comprender su percepción sobre el problema planteado.

III. APORTES MÁS DESTACABLES A LA EMPRESA

3.1. Propuesta de mejora para reducir el nivel de morosidad de Mibanco en el sistema financiero

Como consecuencia del contexto problemático descrito con anterioridad, el suscrito propone algunas medidas correctivas para abordar la creciente morosidad en el Banco. A continuación, se describen algunas de las acciones a desarrollar:

3.1.1. Impacto de la pandemia y problemas coyunturales

Realizar un análisis detallado de los indicadores macroeconómicos y políticos afectados por la pandemia y problemas coyunturales. Establecer un equipo de monitoreo que evalúe continuamente los cambios en el entorno. Desarrollar protocolos de contingencia que permitan ajustar las estrategias de desembolso y gestión de morosidad en tiempo real. Implementar medidas de diversificación de la cartera de créditos para mitigar riesgos asociados a sectores afectados. Mantener una comunicación proactiva con los clientes sobre las medidas tomadas y brindar asesoramiento financiero según sus circunstancias.

3.1.2. Respuesta ineficaz y malas prácticas en la admisión de créditos

Conducir una revisión exhaustiva de los procesos de admisión de créditos. Proporcionar capacitación continua y especializada al personal de asesoría financiera para fortalecer sus habilidades de evaluación crediticia. Establecer controles de calidad rigurosos en el proceso de otorgamiento de créditos. Implementar un sistema de revisión periódica de las decisiones de crédito para corregir malas prácticas del pasado. Establecer límites claros y escalonados para el monto de crédito otorgado, considerando la capacidad financiera de los clientes.

3.1.3. Desafíos en la cultura de pago y complacencia de clientes

Lanzar campañas de concientización financiera utilizando diversos canales de comunicación. Proporcionar material educativo, seminarios web y asesoramiento personalizado para promover la responsabilidad financiera. Diseñar programas de

reestructuración de deudas flexibles que se adapten a las circunstancias individuales de los clientes, promoviendo la lealtad y la colaboración. Implementar sistemas de recompensas para clientes cumplidos, como descuentos o tasas preferenciales en futuros créditos.

3.1.4. Impacto directo en las finanzas y proyecciones incumplidas

Realizar una revisión exhaustiva de los estados financieros y ajustar proyecciones basándose en un análisis más realista del entorno económico. Identificar áreas de eficiencia operativa y reducción de costos. Implementar estrategias para diversificar fuentes de ingresos, como la introducción de nuevos productos financieros o servicios. Fortalecer la gestión de activos y pasivos para optimizar el rendimiento financiero. Establecer un sistema de seguimiento continuo de los resultados financieros para adaptarse rápidamente a cambios en el entorno económico.

3.1.5. Necesidad de investigación para identificar soluciones efectivas

Conducir una investigación integral para identificar las causas raíces de la morosidad. Colaborar con expertos del sector financiero y realizar benchmarking con otras instituciones similares. Establecer un equipo de trabajo dedicado a la investigación y mejora continua. Implementar recomendaciones basadas en los hallazgos de la investigación, adaptando las estrategias según sea necesario. Establecer un sistema de revisión periódica para evaluar la eficacia de las soluciones implementadas y realizar ajustes según sea necesario. Mantener una cultura de mejora continua dentro de la organización.

Estas estrategias deben implementarse de manera integral y coordinada, involucrando a todas las áreas de la organización y manteniendo una comunicación efectiva con los clientes. La flexibilidad y la adaptabilidad son clave para superar los desafíos actuales y garantizar la sostenibilidad a largo plazo de Mibanco.

IV. CONCLUSIONES

4.1. El fortalecimiento de políticas de gestión de riesgos, la implementación de protocolos avanzados y la rigurosidad en la admisión de créditos indican un enfoque integral para mitigar riesgos asociados con el desembolso. Sin embargo, el impacto preciso en el nivel de morosidad dependerá de la efectividad de estas medidas y de cómo la institución continúe adaptándose a las condiciones cambiantes del entorno financiero.

4.2. Mibanco ha respondido al impacto de la pandemia fortaleciendo sus políticas de gestión de riesgos y diversificando inversiones para garantizar estabilidad financiera. Además, la institución ha implementado protocolos avanzados de monitoreo y ajuste en tiempo real para desembolsos y gestión de morosidad, demostrando agilidad y adaptabilidad.

4.3. Las respuestas proporcionadas por Mibanco revelan un enfoque eficaz y riguroso en la admisión de créditos, demostrando un compromiso con la capacitación continua del personal de asesoría financiera y la implementación de controles de calidad robustos en el proceso de otorgamiento.

4.4. Mibanco muestra un enfoque proactivo en la concientización financiera a través de plataformas digitales y personalización de mensajes, abordando desafíos en la cultura de pago. La flexibilidad en programas de reestructuración, adaptados a circunstancias individuales, promueve una cultura financiera sólida y contrarresta posibles complacencias entre los clientes.

4.5. La revisión financiera en Mibanco muestra compromiso con la precisión y salud financiera. La estrategia de diversificación de ingresos busca fortalecer la posición del Banco.

4.6. Mibanco realiza una investigación integral sobre la morosidad mediante análisis avanzado, buscando identificar causas raíces. La adaptación de mejores prácticas de

otras instituciones subraya la necesidad continua de investigación para desarrollar soluciones efectivas y enfrentar desafíos financieros.

V. RECOMENDACIONES

5.1. Se recomienda al director de Mibanco, evaluar regularmente la efectividad de las medidas implementadas para gestionar riesgos y mitigar morosidad, adaptándose proactivamente a condiciones financieras cambiantes. Priorizar la formación continua del personal y la actualización de políticas fortalecerá la resistencia de la institución ante desafíos futuros.

5.2. Se recomienda al director de Mibanco, mantener la vigilancia continua sobre la efectividad de las políticas de gestión de riesgos y la diversificación de inversiones para asegurar estabilidad financiera. Consolidar la agilidad demostrada mediante protocolos de monitoreo en tiempo real garantizará una respuesta adaptativa a condiciones cambiantes del entorno financiero.

5.3. Se recomiendo al director de Mibanco, mantener y fortalecer el enfoque riguroso en la admisión de créditos, enfocándose en la continua capacitación del personal y mejorando aún más los controles de calidad en el proceso de otorgamiento. La dedicación a prácticas efectivas asegurará una gestión crediticia sólida y reducirá riesgos asociados a la concesión de préstamos.

5.4. Se recomienda al director de Mibanco, continuar fortaleciendo la concientización financiera mediante plataformas digitales y mensajes personalizados, consolidando la flexibilidad en los programas de reestructuración. Este enfoque promoverá una cultura financiera sólida y mitigará complacencias, reforzando la relación con los clientes.

5.5. Se recomienda al director de Mibanco, mantener el enfoque de revisión financiera centrado en la precisión y salud financiera. Continuar impulsando la estrategia de diversificación de ingresos fortalecerá aún más la posición del banco en el mercado financiero.

5.6. Se recomiendo al director de Mibanco, mantener el enfoque en la investigación integral de morosidad, utilizando análisis avanzado para identificar causas raíces. Continuar adaptando mejores prácticas de otras instituciones asegurará soluciones efectivas y fortalecerá la capacidad del banco para enfrentar desafíos financieros.

VI. REFERENCIAS

Aranibar-Ramos, E. R., Ríos-Vera, K. J., & Zanabria Cabrera, L. C. (2023). Educación financiera desde un enfoque cienciométrico y revisión sistemática de literatura: aproximaciones recientes y tendencias. *Quipukamayoc, 31*(65), 85–98. https://doi.org/10.15381/quipu.v31i65.25005

Barreto, N. B. (2020). Análisis financiero: factor sustancial para la toma de decisiones en una empresa del sector comercial. *Universidad y Sociedad, 12*(3), 129–134. https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/1567

Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2021). *Financiamiento para el desarrollo en la era de la pandemia de COVID-19 y después*. https://www.cepal.org/es/publicaciones/46710-financiamiento-desarrollo-la-era-la-pandemia-covid-19-despues

Golman, M., & Bekerman, M. (2018). ¿Qué determina la morosidad en las microfinanzas? El caso de la Asociación Civil Avanzar. *Problemas del Desarrollo, 49*(195), 127–151. https://doi.org/10.22201/iiec.20078951e.2018.195.62527

González, J. de J., Valdés, F. E., & Saavedra, M. L. (2021). Factores de éxito en el financiamiento para pymes a través del crowdfunding en México. *Revista Mexicana de Economía y Finanzas Nueva Época, 16*(2), e471. https://doi.org/10.21919/remef.v16i2.471

Huacchillo, L. A., Ramos, E. V., & Pulache, J. L. (2020). La gestión financiera y su incidencia en la toma de decisiones financieras. *Universidad y Sociedad, 12*(2), 356–362. http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n2/2218-3620-rus-12-02-356.pdf

Jallo, M. M., Ticona, L., Apaza, C. M., Ticona, M. N., & Rodríguez, I. R. (2022). Análisis de los factores determinantes que influyen en la morosidad crediticia, Puno, Perú. *Veritas et Scientia, 11*(1), 125–137. https://doi.org/10.47796/ves.v11i1.606

López-Mateo, C., Ríos-Manríquez, M., & Cárdenas-Alba, L. F. (2018). Competencia, inclusión y desarrollo del sistema financiero en México. *Investigación Administrativa*, 47(121). https://doi.org/10.35426/IAv47n121.01

Luna-Viera, C. M., Nuñez-Paredes, W. A., & Tulcanaza-Prieto, A. B. (2022). Determinantes macroeconómicos de la tasa de morosidad en préstamos hipotecarios en el Banco del Instituto de Seguridad Social, periodo 2011–2021. *INNOVA Research Journal, 7*(3), 177–193. https://doi.org/10.33890/innova.v7.n3.2022.2093

Monar, C. (2022). Análisis crítico del presupuesto público (gasto) para la investigación y desarrollo en América Latina y el Caribe. *Encuentros. Revista de Ciencias Humanas, Teoría Social y Pensamiento Crítico,* número extraordinario, 108–123. https://doi.org/10.5281/zenodo.6551042

Núñez, I. (2019). *Teorías del crecimiento económico. Análisis crítico de las consecuencias de su aplicación y formulación de nuevos modelos de crecimiento* [Trabajo de fin de grado, Universidad Pontificia Comillas]. Repositorio Universidad Pontificia Comillas. https://hdl.handle.net/11531/31720

Pérez, R. B. (2019). Las finanzas: una mirada desde el enfoque ciencia, tecnología y sociedad. *Cofin Habana, 13*(2), e14. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612019000200014

Requejo, J. G., & Diaz, R. J. (2022). *La morosidad y su incidencia en la rentabilidad de la Financiera Confianza – agencia Chota, 2019* [Tesis de licenciatura, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio Institucional USS. https://hdl.handle.net/20.500.12802/10015

Rivas, S., & Martínez, J. F. (2013). El sistema financiero y su efecto en la dinámica del sector privado. *Contaduría y Administración, 58*(4), 175–199. https://doi.org/10.1016/S0186-1042(13)71238-5

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (2025). *Glosario de términos e indicadores financieros*. https://intranet2.sbs.gob.pe/estadistica/financiera/2025/Enero/SF-0002-en2025.PDF

VII. ANEXOS

Anexo A.

Modelo entrevista semiestructurado

Institución: Mibanco

Investigador: Rojas Velaochaga, Rubén Ángel

Objetivo: Análisis de desembolso y su impacto en el nivel de morosidad en el sistema financiero: Caso de estudio Mibanco

1. ¿Qué medidas ha tomado Mibanco para adaptarse a los cambios post pandemia en el entorno económico y político?

……

……...

……...

……...

2. ¿Cuáles son los protocolos de contingencia implementados por Mibanco para ajustar las estrategias de desembolso y gestión de morosidad en tiempo real? ……...

……...

……...

……...

3. ¿Cómo se asegura Mibanco de que el personal de asesoría financiera esté debidamente capacitado para evaluar la capacidad crediticia de los solicitantes?

……...

……...

……...

……...

4. ¿Cuáles son los controles de calidad rigurosos en el proceso de otorgamiento de créditos? ¿Cómo se monitorea la consistencia y precisión de las decisiones de crédito?

……...

……...

……...

5. ¿Cómo se planifican y ejecutan las campañas de concientización financiera en Mibanco? ¿Qué canales de comunicación se utilizan para llegar a los clientes?

……...

……...

……...

……...

6. ¿Cómo se diseñan los programas de reestructuración de deudas flexibles en Mibanco? ¿Qué criterios se consideran para adaptarlos a las circunstancias individuales de los clientes?

……...

……...

……...

……...

7. ¿Cómo se lleva a cabo la revisión exhaustiva de los estados financieros en Mibanco? ¿Qué indicadores específicos se analizan para ajustar las proyecciones?

……...

……...

……...

……...

8. ¿Qué estrategias se están implementando en Mibanco para diversificar las fuentes de ingresos? ¿Se han introducido nuevos productos o servicios recientemente?

……...

……...

……...

……...

9. ¿Cómo se está llevando a cabo la investigación integral para identificar las causas raíces de la morosidad en Mibanco? ¿Qué metodologías o enfoques se están utilizando?

……...

……...

……...

……...

10. ¿Se han identificado mejores prácticas o lecciones aprendidas de otras organizaciones que podrían aplicarse en Mibanco?

……...

……...

Anexo B.

Resultados entrevista Nº 1

Institución: Mibanco

Investigador: Rojas Velaochaga, Rubén Ángel

Objetivo: Análisis de desembolso y su impacto en el nivel de morosidad en el sistema financiero: Caso de estudio Mibanco

1. ¿Qué medidas ha tomado Mibanco para adaptarse a los cambios post pandemia en el entorno económico y político?

En respuesta a los cambios post pandemia en el entorno económico y político, Mibanco ha implementado una estrategia proactiva de gestión de riesgos financieros para asegurar la estabilidad y la resiliencia frente a posibles fluctuaciones en los mercados. Además, hemos fortalecido nuestras políticas de liquidez y diversificado nuestras inversiones para mitigar posibles impactos adversos.

2. ¿Cuáles son los protocolos de contingencia implementados por Mibanco para ajustar las estrategias de desembolso y gestión de morosidad en tiempo real?

Mibanco ha implementado protocolos avanzados de monitoreo de riesgos. Utilizamos herramientas analíticas y modelos predictivos para evaluar constantemente la salud financiera de los clientes y ajustar los desembolsos de manera dinámica. Esto nos permite tomar decisiones informadas en tiempo real para minimizar la morosidad.

3. ¿Cómo se asegura Mibanco de que el personal de asesoría financiera esté debidamente capacitado para evaluar la capacidad crediticia de los solicitantes?

Mibanco prioriza la formación continua del personal de asesoría financiera a través de programas de capacitación especializados. Estos programas incluyen módulos específicos sobre la evaluación de la capacidad crediticia, utilizando casos de estudio y simulaciones para

asegurar que los asesores estén equipados con las habilidades necesarias para analizar de manera precisa la situación financiera de los solicitantes.

4. ¿Cuáles son los controles de calidad rigurosos en el proceso de otorgamiento de créditos? ¿Cómo se monitorea la consistencia y precisión de las decisiones de crédito?

Mibanco implementa controles de calidad rigurosos en el proceso de otorgamiento de créditos a través de auditorías internas y externas. Realizamos revisiones periódicas de los expedientes de crédito para asegurar que se hayan seguido todos los procedimientos correctamente. Además, se llevan a cabo evaluaciones de muestra para verificar la consistencia y precisión de las decisiones de crédito, identificando posibles áreas de mejora.

5. ¿Cómo se planifican y ejecutan las campañas de concientización financiera en Mibanco? ¿Qué canales de comunicación se utilizan para llegar a los clientes?

Mibanco planifica y ejecuta campañas de concientización financiera mediante la creación de contenidos educativos accesibles y relevantes. Implementamos estrategias de comunicación que incluyen el uso de redes sociales, boletines electrónicos y seminarios web interactivos. Además, colaboramos con asociaciones locales y organizaciones comunitarias para amplificar el alcance de nuestras campañas y llegar a un público diverso.

6. ¿Cómo se diseñan los programas de reestructuración de deudas flexibles en Mibanco? ¿Qué criterios se consideran para adaptarlos a las circunstancias individuales de los clientes?

En Mibanco, el diseño de programas de reestructuración de deudas flexibles se inicia con un enfoque centrado en el cliente. Implementamos análisis detallados de la situación financiera de cada cliente, considerando factores como ingresos, gastos, historial crediticio y cambios en las circunstancias personales. Estos programas se adaptan de manera personalizada, modificando plazos de pago, tasas de interés y montos pendientes según las necesidades específicas de cada cliente.

7. ¿Cómo se lleva a cabo la revisión exhaustiva de los estados financieros en Mibanco? ¿Qué indicadores específicos se analizan para ajustar las proyecciones?

La revisión exhaustiva de los estados financieros en Mibanco se realiza a través de un proceso integral que involucra a diversos departamentos. Se analizan detalladamente los estados de resultados, balances y flujos de efectivo, prestando especial atención a indicadores clave como la rentabilidad, la liquidez y la solvencia. Además, se revisan las tendencias en los costos operativos y los ingresos para ajustar las proyecciones y garantizar una visión precisa de la salud financiera del banco.

8. ¿Qué estrategias se están implementando en Mibanco para diversificar las fuentes de ingresos? ¿Se han introducido nuevos productos o servicios recientemente?

Mibanco ha adoptado una estrategia proactiva para diversificar las fuentes de ingresos mediante la introducción de nuevos productos financieros. Recientemente, hemos lanzado una línea de productos de inversión innovadores que incluyen fondos mutuos y productos de gestión de patrimonio. Esta diversificación no solo aumenta los ingresos, sino que también fortalece la relación con los clientes al ofrecer soluciones financieras más completas.

9. ¿Cómo se está llevando a cabo la investigación integral para identificar las causas raíces de la morosidad en Mibanco? ¿Qué metodologías o enfoques se están utilizando?

En Mibanco, estamos llevando a cabo una investigación integral sobre la morosidad mediante la implementación de análisis de tendencias y patrones de comportamiento crediticio. Utilizamos metodologías avanzadas de datos y modelado estadístico para identificar correlaciones y factores subyacentes que puedan contribuir a la morosidad. Este enfoque nos permite ir más allá de los síntomas superficiales y abordar las causas raíces de manera más precisa.

10. ¿Se han identificado mejores prácticas o lecciones aprendidas de otras organizaciones que podrían aplicarse en Mibanco?

Mibanco ha llevado a cabo un exhaustivo análisis de buenas prácticas de otras organizaciones financieras a nivel nacional e internacional. Hemos identificado procesos exitosos de gestión de riesgos y estrategias de reducción de morosidad implementadas por bancos similares. Estamos adaptando estas mejores prácticas a nuestra propia realidad y contexto, buscando mejorar nuestras operaciones y fortalecer la capacidad de respuesta ante desafíos similares.

Resultados entrevista Nº 2

Institución: Mibanco

Investigador: Rojas Velaochaga, Rubén Ángel

Objetivo: Análisis de desembolso y su impacto en el nivel de morosidad en el sistema financiero: Caso de estudio Mibanco

1. ¿Qué medidas ha tomado Mibanco para adaptarse a los cambios post pandemia en el entorno económico y político?

Mibanco ha adoptado un enfoque ágil para adaptarse a los cambios en el entorno económico y político post pandemia, implementando medidas de eficiencia operativa y optimización de costos. También hemos reevaluado nuestras estrategias de financiamiento y revisado nuestros planes de inversión para alinearnos con las nuevas realidades del mercado.

2. ¿Cuáles son los protocolos de contingencia implementados por Mibanco para ajustar las estrategias de desembolso y gestión de morosidad en tiempo real?

Mibanco ha establecido un sistema de alerta temprana que detecta señales de posible deterioro financiero en los clientes. Este sistema nos permite identificar riesgos potenciales y ajustar las estrategias de desembolso de manera proactiva. Además, hemos implementado procedimientos de revisión continua de carteras para adaptarnos a cambios en el entorno económico y político, permitiéndonos tomar decisiones ágiles y efectivas.

3. ¿Cómo se asegura Mibanco de que el personal de asesoría financiera esté debidamente capacitado para evaluar la capacidad crediticia de los solicitantes?

Implementamos procesos de certificación interna para el personal de asesoría financiera, asegurando que hayan adquirido el conocimiento necesario para evaluar la capacidad crediticia. Estos certificados se actualizan regularmente para incorporar cambios en políticas crediticias, tecnologías emergentes y mejores prácticas en la

evaluación de riesgos, garantizando la relevancia y precisión de las habilidades del personal.

4. ¿Cuáles son los controles de calidad rigurosos en el proceso de otorgamiento de créditos? ¿Cómo se monitorea la consistencia y precisión de las decisiones de crédito?

En Mibanco, hemos establecido un comité de revisión de créditos compuesto por expertos en evaluación de riesgos. Este comité realiza revisiones periódicas de casos seleccionados al azar para evaluar la consistencia y precisión de las decisiones de crédito. También se analizan tendencias y patrones en los resultados crediticios para ajustar las políticas y procesos según sea necesario.

5. ¿Cómo se planifican y ejecutan las campañas de concientización financiera en Mibanco? ¿Qué canales de comunicación se utilizan para llegar a los clientes?

En Mibanco, se desarrollan campañas de concientización financiera a través de plataformas digitales innovadoras. Utilizamos aplicaciones móviles, blogs especializados y videos educativos para proporcionar información práctica sobre gestión financiera. También aprovechamos la inteligencia artificial para personalizar mensajes y consejos según las necesidades individuales de nuestros clientes.

6. ¿Cómo se diseñan los programas de reestructuración de deudas flexibles en Mibanco? ¿Qué criterios se consideran para adaptarlos a las circunstancias individuales de los clientes?

La flexibilidad es clave en la creación de programas de reestructuración de deudas en Mibanco. Establecemos canales de comunicación abiertos con los clientes, permitiéndoles expresar sus dificultades financieras y necesidades. Con esta retroalimentación, ajustamos los programas de reestructuración, considerando extensiones de plazo, periodos de gracia o incluso reducciones temporales en los pagos para adaptarnos a las circunstancias individuales.

7. ¿Cómo se lleva a cabo la revisión exhaustiva de los estados financieros en Mibanco? ¿Qué indicadores específicos se analizan para ajustar las proyecciones?

En Mibanco, la revisión de los estados financieros incluye un análisis detallado de la calidad de los activos, evaluando la cartera de préstamos y los niveles de morosidad. Se examinan indicadores como la tasa de morosidad, la cobertura de reservas y la calidad crediticia de la cartera. Estos datos se utilizan para ajustar las proyecciones y desarrollar estrategias específicas para mitigar riesgos y optimizar el rendimiento financiero.

8. ¿Qué estrategias se están implementando en Mibanco para diversificar las fuentes de ingresos? ¿Se han introducido nuevos productos o servicios recientemente?

En Mibanco, hemos implementado una estrategia de expansión de servicios digitales para diversificar nuestras fuentes de ingresos. Hemos introducido una aplicación móvil mejorada que facilita a los clientes acceder y gestionar una gama más amplia de servicios financieros, como pagos móviles, transferencias y préstamos en línea. Esta iniciativa no solo optimiza la experiencia del cliente, sino que también genera ingresos adicionales a través de tarifas y comisiones asociadas.

9. ¿Cómo se está llevando a cabo la investigación integral para identificar las causas raíces de la morosidad en Mibanco? ¿Qué metodologías o enfoques se están utilizando?

Mibanco ha adoptado un enfoque de análisis cualitativo y cuantitativo para investigar las causas raíces de la morosidad. Realizamos entrevistas y encuestas con clientes para comprender sus circunstancias individuales y percepciones sobre el endeudamiento. Al mismo tiempo, utilizamos análisis de datos masivos para examinar patrones en los comportamientos de pago, la demografía y otros factores económicos que puedan estar relacionados con la morosidad.

10. ¿Se han identificado mejores prácticas o lecciones aprendidas de otras organizaciones que podrían aplicarse en Mibanco?

En Mibanco, hemos establecido colaboraciones y participado en foros de la industria financiera para compartir y aprender de las experiencias de otras organizaciones. Hemos identificado lecciones aprendidas de casos de estudio que destacan estrategias efectivas para la gestión de riesgos y la reducción de morosidad. Estamos aplicando estas lecciones a través de ajustes en nuestras políticas crediticias, procedimientos de recopilación de datos y programas de educación financiera para los clientes.

Resultados entrevista Nº 3

Institución: Mibanco

Investigador: Rojas Velaochaga, Rubén Ángel

Objetivo: Análisis de desembolso y su impacto en el nivel de morosidad en el sistema financiero: Caso de estudio Mibanco

1. ¿Qué medidas ha tomado Mibanco para adaptarse a los cambios post pandemia en el entorno económico y político?

Con el objetivo de adaptarnos a los cambios post pandemia, Mibanco ha intensificado sus esfuerzos en la digitalización de servicios financieros. Hemos implementado nuevas plataformas tecnológicas para mejorar la experiencia del cliente y facilitar operaciones remotas, asegurando así la continuidad de nuestras operaciones en un entorno cambiante

2. ¿Cuáles son los protocolos de contingencia implementados por Mibanco para ajustar las estrategias de desembolso y gestión de morosidad en tiempo real?

Para ajustar estrategias de desembolso y gestión de morosidad en tiempo real, Mibanco ha implementado un enfoque basado en datos en colaboración con tecnologías emergentes. Utilizamos inteligencia artificial y aprendizaje automático para analizar patrones de comportamiento de pago y ajustar dinámicamente nuestras políticas de desembolso y gestión de morosidad, mejorando así la precisión de nuestras decisiones.

3. ¿Cómo se asegura Mibanco de que el personal de asesoría financiera esté debidamente capacitado para evaluar la capacidad crediticia de los solicitantes?

Mibanco utiliza herramientas tecnológicas avanzadas para respaldar el proceso de evaluación de capacidad crediticia del personal de asesoría financiera. Implementamos sistemas de scoring crediticio y plataformas analíticas que proporcionan información

instantánea sobre la solvencia y el historial crediticio de los solicitantes, brindando a los asesores datos objetivos y actualizados para respaldar sus decisiones.

4. ¿Cuáles son los controles de calidad rigurosos en el proceso de otorgamiento de créditos? ¿Cómo se monitorea la consistencia y precisión de las decisiones de crédito?

La implementación de tecnologías de inteligencia artificial y aprendizaje automático en el proceso de otorgamiento de créditos en Mibanco permite un monitoreo continuo y en tiempo real. Estas herramientas analizan grandes conjuntos de datos para identificar patrones y tendencias que podrían indicar posibles áreas de mejora en la consistencia y precisión de las decisiones de crédito, permitiendo ajustes rápidos y eficientes.

5. ¿Cómo se planifican y ejecutan las campañas de concientización financiera en Mibanco? ¿Qué canales de comunicación se utilizan para llegar a los clientes?

La planificación y ejecución de campañas de concientización financiera en Mibanco incluyen la colaboración con expertos en educación financiera. Organizamos charlas y talleres en colaboración con profesionales del sector, asegurando que la información proporcionada sea precisa y actualizada. Los clientes también pueden acceder a recursos en línea, como herramientas de presupuesto y calculadoras financieras, para fortalecer su conocimiento.

6. ¿Cómo se diseñan los programas de reestructuración de deudas flexibles en Mibanco? ¿Qué criterios se consideran para adaptarlos a las circunstancias individuales de los clientes?

Mibanco incorpora criterios de sostenibilidad financiera en el diseño de programas de reestructuración. Trabajamos en colaboración con asesores financieros para evaluar la capacidad real de los clientes para cumplir con los términos reestructurados. Además,

implementamos medidas de educación financiera para empoderar a los clientes y ayudarles a tomar decisiones informadas sobre la gestión de sus deudas.

7. ¿Cómo se lleva a cabo la revisión exhaustiva de los estados financieros en Mibanco? ¿Qué indicadores específicos se analizan para ajustar las proyecciones?

Se lleva a cabo una revisión minuciosa de los estados financieros en Mibanco mediante la aplicación de análisis de sensibilidad a diversos escenarios económicos. Esto implica evaluar el impacto potencial de cambios en tasas de interés, variaciones en el mercado y otros factores macroeconómicos en las finanzas del banco. La identificación de posibles riesgos y oportunidades durante esta revisión permite ajustar proyecciones y desarrollar estrategias de mitigación.

8. ¿Qué estrategias se están implementando en Mibanco para diversificar las fuentes de ingresos? ¿Se han introducido nuevos productos o servicios recientemente?

Mibanco ha explorado alianzas estratégicas para diversificar las fuentes de ingresos. Estamos colaborando con fintechs y empresas tecnológicas para ofrecer servicios conjuntos, como soluciones de pago digital y servicios de asesoría financiera en línea. Estas asociaciones permiten aprovechar nuevas oportunidades de mercado y generar ingresos adicionales sin necesidad de desarrollar internamente todos los servicios.

9. ¿Cómo se está llevando a cabo la investigación integral para identificar las causas raíces de la morosidad en Mibanco? ¿Qué metodologías o enfoques se están utilizando?

Implementamos un enfoque multidisciplinario en Mibanco, colaborando estrechamente con expertos en riesgos crediticios, analistas financieros y profesionales de la industria. Organizamos mesas redondas y talleres de trabajo que fomentan la discusión

y el intercambio de ideas para identificar las causas raíces de la morosidad. Este enfoque colaborativo permite aprovechar la experiencia diversa y abordar los desafíos desde diferentes perspectivas.

10. ¿Se han identificado mejores prácticas o lecciones aprendidas de otras organizaciones que podrían aplicarse en Mibanco?

Mibanco ha establecido alianzas estratégicas con consultores y expertos en la industria financiera para obtener perspectivas externas. Estamos aprovechando las experiencias y conocimientos de estas fuentes externas para identificar mejores prácticas que puedan ser implementadas en nuestras operaciones. Este enfoque nos permite beneficiarnos de la experiencia de otros y adoptar enfoques probados para mejorar nuestro desempeño financiero y gestionar la morosidad de manera más efectiva.

Resultados entrevista Nº 4

Institución: Mibanco

Investigador: Rojas Velaochaga, Rubén Ángel

Objetivo: Análisis de desembolso y su impacto en el nivel de morosidad en el sistema financiero: Caso de estudio Mibanco

1. ¿Qué medidas ha tomado Mibanco para adaptarse a los cambios post pandemia en el entorno económico y político?

En respuesta a los desafíos económicos y políticos posteriores a la pandemia, Mibanco ha fortalecido su compromiso con la responsabilidad social corporativa. Hemos lanzado programas de apoyo a comunidades afectadas y reforzado nuestras prácticas de sostenibilidad. Esta iniciativa no solo contribuye al bienestar social, sino que también fortalece la reputación y la posición de Mibanco en el mercado.

2. ¿Cuáles son los protocolos de contingencia implementados por Mibanco para ajustar las estrategias de desembolso y gestión de morosidad en tiempo real?

Mibanco ha establecido un comité de gestión de riesgos que se reúne regularmente para evaluar el impacto de eventos económicos y políticos en tiempo real. Este comité utiliza información en tiempo real para ajustar las estrategias de desembolso y gestión de morosidad, asegurando que estemos preparados para abordar cualquier cambio significativo en el panorama financiero y minimizar el impacto en la morosidad.

3. ¿Cómo se asegura Mibanco de que el personal de asesoría financiera esté debidamente capacitado para evaluar la capacidad crediticia de los solicitantes?

La participación activa en conferencias y seminarios de la industria financiera es una práctica constante para el personal de asesoría financiera en Mibanco. Fomentamos la interacción con expertos externos, permitiendo que nuestros asesores estén al tanto de

las tendencias y desarrollos más recientes en la evaluación crediticia. Esto garantiza que estén actualizados y puedan aplicar las mejores prácticas en sus funciones diarias.

4. ¿Cuáles son los controles de calidad rigurosos en el proceso de otorgamiento de créditos? ¿Cómo se monitorea la consistencia y precisión de las decisiones de crédito?

Mibanco promueve la transparencia y la retroalimentación continua en el proceso de otorgamiento de créditos. Se llevan a cabo sesiones regulares de capacitación y desarrollo para el personal involucrado en la toma de decisiones crediticias, donde se revisan casos específicos y se comparten mejores prácticas. Además, se fomenta la comunicación abierta para que los miembros del equipo puedan plantear inquietudes y sugerencias que contribuyan a mejorar la consistencia y precisión en el otorgamiento de créditos.

5. ¿Cómo se planifican y ejecutan las campañas de concientización financiera en Mibanco? ¿Qué canales de comunicación se utilizan para llegar a los clientes?

Mibanco utiliza un enfoque omnicanal para llegar a los clientes en diversas etapas de su relación con el banco. Además de las redes sociales y los medios digitales, implementamos estrategias de comunicación directa, como envío de mensajes de texto y correos electrónicos personalizados. Además, participamos activamente en eventos comunitarios y ferias financieras locales para interactuar directamente con los clientes y proporcionarles información valiosa sobre la gestión financiera.

6. ¿Cómo se diseñan los programas de reestructuración de deudas flexibles en Mibanco? ¿Qué criterios se consideran para adaptarlos a las circunstancias individuales de los clientes?

La tecnología desempeña un papel importante en la adaptación de programas de reestructuración en Mibanco. Utilizamos plataformas digitales que permiten a los clientes

personalizar sus opciones de reestructuración según sus necesidades individuales. Estas plataformas también ofrecen herramientas de simulación que permiten a los clientes visualizar el impacto de diferentes escenarios de reestructuración antes de tomar decisiones finales.

7. ¿Cómo se lleva a cabo la revisión exhaustiva de los estados financieros en Mibanco? ¿Qué indicadores específicos se analizan para ajustar las proyecciones?

La revisión exhaustiva de los estados financieros en Mibanco se apoya en la utilización de herramientas tecnológicas avanzadas, como modelos de pronóstico financiero y dashboards interactivos. Se analizan indicadores específicos, como la eficiencia operativa, la utilización de capital y la rentabilidad de productos específicos. La información derivada de estas herramientas guía la toma de decisiones estratégicas y ayuda a ajustar proyecciones en tiempo real, asegurando la adaptabilidad del banco frente a cambios en el entorno económico y financiero.

8. ¿Qué estrategias se están implementando en Mibanco para diversificar las fuentes de ingresos? ¿Se han introducido nuevos productos o servicios recientemente?

En respuesta a la necesidad de diversificación, Mibanco ha lanzado programas de fidelización y beneficios para clientes existentes, incentivando el uso de servicios adicionales y productos financieros. Estos programas incluyen descuentos en tarifas, programas de recompensas y ofertas exclusivas para clientes leales. La estrategia busca aumentar la participación de los clientes, generando así ingresos adicionales mientras fortalece la relación a largo plazo con ellos.

9. ¿Cómo se está llevando a cabo la investigación integral para identificar las causas raíces de la morosidad en Mibanco? ¿Qué metodologías o enfoques se están utilizando?

Mibanco utiliza técnicas de análisis de cartera de préstamos, evaluando la calidad crediticia de manera detallada. Implementamos auditorías internas y externas para revisar los procesos de otorgamiento de créditos, la gestión de riesgos y la eficacia de las estrategias de recuperación. Esta metodología nos ayuda a identificar áreas específicas de mejora en la cadena crediticia y abordar las causas raíces de la morosidad.

10. ¿Se han identificado mejores prácticas o lecciones aprendidas de otras organizaciones que podrían aplicarse en Mibanco?

Hemos participado activamente en programas de benchmarking en la industria financiera, comparando nuestro desempeño con el de otras instituciones similares. Hemos identificado áreas en las que otras organizaciones han logrado mejoras significativas en la gestión de morosidad y estamos implementando ajustes en nuestros procesos internos para incorporar estas prácticas exitosas. Este enfoque nos permite estar al tanto de las tendencias y adoptar enfoques innovadores que han demostrado ser efectivos en la industria.

Resultados entrevista Nº 5

Institución: Mibanco

Investigador: Rojas Velaochaga, Rubén Ángel

Objetivo: Análisis de desembolso y su impacto en el nivel de morosidad en el sistema financiero: Caso de estudio Mibanco

1.¿Qué medidas ha tomado Mibanco para adaptarse a los cambios post pandemia en el entorno económico y político?

En función a dicha pregunta, Mibanco ha fortalecido su compromiso con sus clientes. El área de innovación ha intensificado los productos Reprogramado y Refinanciado para que no fuesen afectados producto de la pandemia y otros problemas coyunturales

2.¿Cuáles son los protocolos de contingencia implementados por Mibanco para ajustar las estrategias de desembolso y gestión de morosidad en tiempo real?

Mibanco cuenta con un Área de Riesgos especializada, el cual genera señales de alerta ante cualquier situación que afecte a nuestros clientes, como fue la pandemia y cualquier otra incidencia como el Fenómeno del Niño y otros de origen climatológico.

3.¿Cómo se asegura Mibanco de que el personal de asesoría financiera esté debidamente capacitado para evaluar la capacidad crediticia de los solicitantes?

La capacitación y retroalimentación constante es uno de los pilares fundamentales para que el personal del Área de Negocios pueda atender las necesidades de nuestros clientes ante pandemias y catástrofes de la naturaleza

4.¿Cuáles son los controles de calidad rigurosos en el proceso de otorgamiento de créditos? ¿Cómo se monitorea la consistencia y precisión de las decisiones de crédito?

Mibanco realiza constantes mesas de diálogo con asesores de mayor experiencia y de diferentes zonas del país, para debatir temas específicos y se proponen soluciones, y se

comparten las mejores prácticas. Además, los entes de mayor rango como los Gerentes Territoriales y Regionales acuden a las Agencias a recopilar información importantes y casuísticas especiales para coordinación de las áreas de control y seguimiento respectivo.

5.¿Cómo se planifican y ejecutan las campañas de concientización financiera en Mibanco? ¿Qué canales de comunicación se utilizan para llegar a los clientes?

Mibanco está enfocándose en el Modelo Digital para que los clientes tomen conciencia ante problemas de morosidad. El Área de Innovación ha generado planes de acción como Capacitación Virtual a clientes sobre Gestión financiera en sus negocios e ingresos.

6.¿Cómo se diseñan los programas de reestructuración de deudas flexibles en Mibanco? ¿Qué criterios se consideran para adaptarlos a las circunstancias individuales de los clientes?

Mibanco cuenta con productos financieros especializados para contribuir en la puntualidad y gestión financiera de nuestros clientes, asimismo se puede realizar simulaciones en cada caso puntual para poder brindar alternativas de solución ante diversas dificultades.

7.¿Cómo se lleva a cabo la revisión exhaustiva de los estados financieros en Mibanco? ¿Qué indicadores específicos se analizan para ajustar las proyecciones?

Las áreas de Control realizan minuciosamente una revisión de los estados financieros en Mibanco mediante análisis de sensibilidad en diferentes escenarios económicos. Esto implica evaluar diferentes indicadores específicos, como la eficiencia y la rentabilidad para poder tomar de decisiones estratégicas frente a cambios en el entorno económico y climatológico.

8.¿Qué estrategias se están implementando en Mibanco para diversificar las fuentes de ingresos? ¿Se han introducido nuevos productos o servicios recientemente?

Mibanco ha lanzado programas de fidelización y beneficios para clientes y no clientes, incentivando el uso de servicios y productos financieros tales como Lineas de Crédito revolventes a sola firma y Compras de Deuda de otras entidades financieras con tasas preferenciales.

9.¿Cómo se está llevando a cabo la investigación integral para identificar las causas raíces de la morosidad en Mibanco? ¿Qué metodologías o enfoques se están utilizando?

En Mibanco, se realizan revisiones de tendencias y patrones de comportamiento crediticio, que son revisados por el Area de Riesgos, que puedan contribuir a reducir la morosidad antes factores externos como la pandemia. Asi también se organizan mesas de trabajo entre las diversas áreas que fomentan el intercambio de ideas para identificar las causas y realizar planes de acción a fin de reducir la morosidad en la institución.

10.¿Se han identificado mejores prácticas o lecciones aprendidas de otras organizaciones que podrían aplicarse en Mibanco?

Mibanco realiza análisis y revisiones de Estrategias realizadas, comparando desempeños con el de otras instituciones de la Industria de las Microfinanzas. Y se han identificado oportunidades de mejora que podríamos mejorar en la gestión de desembolsos y morosidad y mejorar en el corto plazo y poder mejorar en nuestros indicadores de gestión, solvencia y rentabilidad dentro de la institución.