RESOLUCIÓN DECANAL Nº 050-2021-UNSCH-FCEAC-D

Ayacucho, 21 de mayo de 2021

Visto, la Solicitud con registro Nº 2113117 de fecha de 28 de abril de 2021, presentado por el Bachiller ADOLFO HUAÑA MENDOZA, para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración, vía Experiencia por Trabajo Profesional, y;

CONSIDERANDO:

Que, el recurrente adjunta a su expediente los requisitos establecidos en el Reglamento de Grados y Títulos del Plan de Estudios 2004 de la Escuela Profesional de Administración de Empresas;

Que, mediante Resolución Decanal Nº 320-20200-UNSCH-FCEAC-D, se declara expedito al recurrente y se designa a los miembros del jurado para para la recepción y evaluación de la sustentación del Informe de Trabajo Profesional: "GESTION DE CARTERA DE CREDITOS EN LA ENTIDAD FINANCIERA MIBANCO S.A. AGENCIA HUANTA" , fijando fecha, hora y lugar, siendo los miembros del jurado los profesores: Manuel Jesús Jaime Flores, Eusterio Oré Gutiérrez y Jesús Augusto Badajoz Ramos;

Que, debido a la emergencia nacional y sanitaria por el COVID-19, se dispuso que todo acto académico por toda modalidad sea llevado a cabo de manera virtual;

Que, la sustentación de tesis del Bachiller Adolfo Huaña Mendoza, se llevó a cabo el día 29 de diciembre de 2020, a las 10:07 horas, resultando aprobado por unanimidad con el calificativo promedio de CATORCE (14);

De conformidad con lo dispuesto en el Reglamento General de la UNSCH vigente y en mérito a la Resolución del Consejo Universitario Nº 859-2019-UNSCH-CU de fecha 27 de diciembre de 2019;

El Decano, en uso de las atribuciones que le confiere la ley y con cargo a dar cuenta al Consejo de Facultad;

RESUELVE:

Artículo 1º **PROPONER** el otorgamiento de Título Profesional de Licenciado en Administración al Bachiller **ADOLFO HUAÑA MENDOZA**.

Artículo 2º **DECLARAR** expedito, en el caso de faltamiento a la verdad por el solicitante, el procedimiento administrativo será pertinente de anulación del respectivo Título Profesional, dentro del marco de la garantía del debido proceso y ante la instancia competente.

Artículo 3º **ELEVAR** al Sr. Rector, para conocimiento y aprobación por el Consejo Universitario.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE

UNIVERSIDAD NACIONAL SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
Hermes S. Bermúdez Valqui
DECANO

Distribución:
Expedientes de Titulo
EP Administración de Empresas
Interesado
Archivo

SOLICITO OTORGAMIENTO DE TÍTULO

PROFESIONAL

SEÑOR RECTOR DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTOBAL DE HUAMANGA.

Yo, **Adolfo Huaña Mendoza**, bachiller en administración de empresas, egresado de la escuela de formación profesional de administración de empresas con código de estudiante N° 07045104, de la facultad de ciencias económicas administrativas y contables, identificado con DNI N°: 42425502, con domicilio en el Jr bellido N 560-Huanta-Ayacucho, con cel: 966844543 me presento y expongo lo siguiente.

Que, ostentado el grado académico de bachiller en administración de empresas y cumpliendo con las exigencias del caso, solicito el otorgamiento del Título profesional de Licenciado en Administración de Empresas, de la facultad de ciencias económicas administrativas y contables, por la modalidad de experiencia profesional. Para lo cual anexo los requisitos exigidos según reglamento.

- Copia autentificado de Grado Académico de bachiller
- Copia autentificada o legalizada de DNI
- Declaración jurada de no tener antecedentes legales y judiciales
- Cuatro fotografías en físico y cd
- Recibo de pago por concepto de optar Título profesional
- Constancia de no adeudar a la facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables.
- Constancia de no adeudar a la biblioteca y sistema de información
- Constancia de no adeudar al comedor y residencia de estudiantes
- Constancia de matricula
- Constancia de Egresado
- Acta de sustentación
- Informe profesional en pdf

POR TANTO

Ruego a Usted, Señor Rector acceder a mi petición

Ayacucho, 27 de Abril del 2021



Adolfo Huaña Mendoza

DNI: 42425502

REPÚBLICA DEL PERÚ

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA

Fundada el 03 de julio de 1677

A NOMBRE DE LA NACIÓN

El Rector de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga,

Por cuanto:

El Consejo Universitario con fecha 22 *de* Octubre *de 20* 13

ha conferido el GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER en

Ciencias Administrativas

a don (ña) Adolfo Huaña Mendoza

aprobado por el Consejo de la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables

con fecha 25 *de* Setiembre *de 20* 13

El Secretario General de la UNSCH CERTIFICA la autenticidad del presente documento por ser copia fiel del original.

AYACUCHO 19 ABR 2021

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA

SECRETARIA GENERAL

Abog. Yuri W. Vega Jaime
SECRETARIO GENERAL

Por tanto:

Se le expide el presente DIPLOMA para que se le reconozca como tal.

Dado y firmado en Ayacucho, Perú a 25 *de* Octubre *de 20* 13

Dr. HUMBERTO HERNANDEZ ARRIBASPLATA
RECTOR

Abog. CLODOALDO FERNANDEZ ZEA
SECRETARIO GENERAL

Dr. OSCAR ALLEJOS SAENZ
DECANO DE FACULTAD (e)



INTERESADO (A)

Resolución N°789-2013-UNSCH-CU

Registrado en el Libro 11 a folio 396

EL SECRETARIO GENERAL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA
CERTIFICA la autenticidad del Grado de
Bachiller en Ciencias Administrativas

Otorgado a favor de Adolfo Huaña Mendoza

Fecha 22 de Octubre de 2013

Acuerdo 08 de noviembre de 2013

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA
Abog. Modesto Fernández Zea
SECRETARIO GENERAL

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA
Abog. Yuri W. Vega Jaime
SECRETARIO GENERAL

ASAMBLEA NACIONAL DE RECTORES
A1514887

A01514887

CERTIFICO: QUE ESTA FOTOCOPIA EN FS. 01
ES FIEL REPRODUCCIÓN DE SU ORIGINAL QUE
HE TENIDO A LA VISTA. HUANTA: 27 ABR. 2021

NOTARIA

Dra. Sonia Betti Estrellita Bendezu
ABOGADA - NOTARIA DE HUANTA
AYACUCHO - PERÚ

REPÚBLICA DEL PERÚ
DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD DNI 42425502

Primer Apellido
HUAMA

Segundo Apellido
MENDOZA

Pre. Nombres
ADOLFO

Nacimiento: Fecha y Ubigeo
04 06 1984 050301

Sexo
M

Estado Civil
S

Fecha Inscripción
20 06 2002

Fecha Emisión
15 11 2016

Fecha Caducidad
14 11 2026

I<PER42425502<8<<<<<<<<<<<<<<<
8406044M2410144PER<<<<<<<<<<<6
HUANXXA<<ADOLFO<<<<<<<<<<<<<<

		CONSTANCIA DE SUFRAGIO	CONSTANCIA DE SUFRAGIO
CONSTANCIA DE SUFRAGIO	CONSTANCIA DE SUFRAGIO	CONSTANCIA DE SUFRAGIO	CONSTANCIA DE SUFRAGIO

Departamento
AYACUCHO

Provincia
HUANTA

Distrito
HUANTA

Dirección
JR. BELLIDO 560

Observaciones
Donación de Organos NO

Grupo de Votación 225879

DECLARACIÓN JURADA

Yo, **Adolfo Huaña Mendoza,** identificado con DNI N° 42425502, con domicilio en el Jr. Bellido N° 560-Huanta, Egresado de la escuela de formación profesional de Administración de Empresas de la facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, al amparo de lo dispuesto por la ley de procedimientos administrativo general N° 27444

DECLARO BAJO JURAMENTO:

No presentar antecedentes policiales y judiciales

L presente declaración Jurada es para obtener el grado de Título Profesional –primera profesión de la universidad nacional de san Cristóbal de Huamanga.

En caso de faltar a la verdad me someto a las sanciones establecidas por el código penal vigente.

Para dar mayor fe de este documento firmo al pie de página.

Ayacucho 27 de abril del 2021



Adolfo Huaña Mendoza

DNI: 42425502

DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD Y VERACIDAD DE LOS DOCUMENTOS

Yo, **Adolfo Huaña Mendoza,** identificado con DNI N° 42425502, con domicilio en el Jr. Bellido N° 560-Huanta, Egresado de la escuela de formación profesional de Administración de Empresas de la facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga.

DECLARO BAJO JURAMENTO, que, los documentos y copia presentados a la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, con la finalidad de Obtener el Título Profesional. Son documentos de auténticos y me someto a las sanciones correspondientes, de acuerdo a las normativas legales vigentes, en caso de incumplimiento a la veracidad de los documentos presentados.

Ayacucho, 27 de Abril del 2021

Adolfo Huaña Mendoza

DNI: 42425502



COOPAC SANTA MARIA MAGDALENA
RUC:20129258323
HUANTA I-43716519

Socio.:
UNSCH - AYACUCHO COD/DNI:07045104
HUAÑA MENDOZA ADOLFO
ESCUELA:ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Operaciones en Soles

Op.	S.Ant.	Pagado	Saldo
25 Titulo Profesional 1			
Importe Pagad		350.00	
Total. S/.		350.00	

"Recibo este voucher en conformidad con operación"

Estimado socio se reitera que el aporte mínimo mensual a partir de enero 2021 s de S/20.00 soles por acuerdo de Asamble General de Delegados.

Usuario: JMHO Fecha:08/04/2021 - 11:25:26 Nº Asiento:

FACULTAD DE
CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

FACULTAD

EL QUE SUSCRIBE DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA;

HACE CONSTAR:

Que, el Sr. ADOLFO HUAÑA MENDOZA, alumno de la Escuela Profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, NO ADEUDA por ningún concepto a esta Unidad Académica.

Se expide la presente constancia a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Ayacucho, 18 marzo de 2021.

Hermes S. Hernández Valqui
DECANO

Recibo Nº I-43535349
C.c: Archivo.
Nº 009

LA QUE SUSCRIBE, DIRECTORA DE LA OFICINA DE BIBLIOTECA Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA;

HACE CONSTAR:

Que, Don (ña): **ADOLFO HUAÑA MENDOZA,** egresado de la Escuela Profesional de **ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS** de la Facultad de **CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES, NO** adeuda por ningún concepto a la Oficina de Biblioteca y Sistemas de Información.

Así consta en los archivos de la Dirección a la cual nos remitimos.

Se expide, la presente constancia a petición escrita del interesado (a) para el trámite de **TÍTULO PROFESIONAL.**

Ayacucho, 09 de marzo de 2021

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTOBAL DE HUAMANGA
Oficina de Biblioteca
Sonia Prado Huari

N° de Constancia : 147-2021
N° de Recibo : I-43535406

UNSCH OFICINA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN | OFICINA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO

LA JEFA DE LA OFICINA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO, DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA, QUIEN SUSCRIBE:

HACE CONSTAR

Que el señor **ADOLFO HUAÑA MENDOZA**, es egresado de la **Escuela Profesional de Administración de Empresas**, de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, revisado los archivos **NO ADEUDA** a la Oficina de Bienestar Universitario, por ningún concepto.

Se expide el presente documento a solicitud escrita del interesado, para los fines de trámite de Título Profesional.

Ayacucho, 19 de marzo 2021.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA
OFICINA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO

Lic. EDITH NANCY ABARCA PALOMINO
JEFA

C.c.
Archivo.
BVE I-43535356.
ENAP/MJMQ.
N° 216778

OFICINA DE
BIENESTAR UNIVERSITARIO
Av. Independencia S/N
Residencia de Estudiantes
Central Telf. (066)312250 / 312510
Anexo 127

EL QUE SUSCRIBE, DIRECTOR DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES, OTORGA:

CONSTANCIA DE MATRICULA

La Dirección de la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, deja CONSTANCIA que el Sr. **ADOLFO HUAÑA MENDOZA,** con código Universitario Nº 07045104 DNI N° 42425502, ex alumno de la Escuela Profesional de Administración de Empresas, inició su estudio universitario en el semestre académico 2004-I con fecha 23 de marzo de 2004.

Se expide la presente constancia a solicitud del interesado, para los fines estrictamente académico.

Ayacucho, 16 de marzo de 2021

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTOBAL DE HUAMANGA
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Hermes S. Bermúdez Valqui
DECANO

Mg. JORGE. A GALVEZ MOLINA
DIRECTOR

Cc. Archivo
Recibo Nº 00087252

EL QUE SUSCRIBE, DIRECTOR DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES, OTORGA:

CONSTANCIA DE EGRESADO

La Dirección de la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, deja CONSTANCIA que el Sr. **ADOLFO HUAÑA MENDOZA,** con código Universitario Nº 07045104 DNI N° 42425502, ex alumno de la Escuela Profesional de Administración de Empresas, concluyó su estudio universitario en el semestre académico 2009-II con fecha 19 de agosto de 2010.

Se expide la presente constancia a solicitud del interesado, para los fines estrictamente académico.

Ayacucho, 16 de marzo de 2021

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTOBAL DE HUAMANGA
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

UNIVERSIDAD NACIONAL SAN CRISTOBAL DE HUAMANGA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS ADMINISTRATIVAS CONTABLES
Hermes S. Bermúdez Valqui
DECANO

Mg. JORGE. A GALVEZ MOLINA
DIRECTOR

Cc. Archivo
Recibo Nº 00087250

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS
Av. Independencia S/N
Pabellón W- Ciudad Universitaria
Ayacucho Telf.996329985

Acta de Sustentación de Informe de Trabajo Profesional para Optar el título profesional de Licenciado en Administración por el Bachiller Adolfo Huaña Mendoza.

En la ciudad de Ayacucho, siendo las 10:07 m. del día 29 de diciembre del 2020, en la Aula Virtual implementada por la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, se reunieron los miembros de la Comisión del Jurado Evaluador del informe de trabajo profesional, conformado por el Profesor Manuel Jesús Jaime Flores, Prof. Eusterio Oré Gutiérrez y el Prof. Jesús Augusto Badajoz Ramos, bajo la presidencia del Dr. Manuel Jesús Jaime Flores encargado con Memorando Nº 113-2020-FCEAC-UNSCH y como Secretario Docente el Prof. Paul Villar Andia, El Presidente, Apertura el Acto Académico, invitando al Secretario Docente para dar lectura de la Resolución Decanal Nº 320-2020-UNSCH-FCEAC-D, de fecha 24 de diciembre del 2020, el cual declara expedito al Bachiller Adolfo Huaña Mendoza, para realizar la Sustentación del Informe de Trabajo Profesional lleva como título "**GESTION DE CARTERA DE CREDITOS EN LA ENTIDAD FINANCIERA MIBANCO S.A. AGENCIA HUANTA**", mediante el cual pretenden optar el Título Profesional de Licenciado en Administración. Acto seguido el presidente solicita al bachiller a realizar la exposición del trabajo profesional en mención en un plazo de veinte (20) minutos. Concluida la exposición, el presidente, solicita a los Jurados Evaluadores, para realizar las preguntas y repreguntas necesarios en el siguiente orden:

1. Prof. Eusterio Oré Gutiérrez:
   ¿Cuál es la experiencia en el área de administración financiera del crédito?
   ¿Cuál es el aporte de su trabajo para mejorar la gestión de la empresa?
   ¿Cuáles son las causas para el los clientes caigan en morosidad?
   ¿Cuáles son los tipos de carteras que maneja el banco?
   Que aprendizaje lograste en este sector de labores
2. Prof. Jesús Augusto Badajoz Ramos:
   ¿Qué es una cartera de créditos?
   ¿Qué es una cartera pesada?
   ¿En el banco se realiza el castigo de deudas?
   ¿Qué es el prospecto y como se identifica?
   ¿Qué consideran fundamental para evaluar al cliente en cuanto a lo cualitativo?

¿Qué es voluntad de pago?

¿Qué es una central de riesgo?

¿Cuál es la diferencia entre los créditos de consumo y los hipotecarios?

¿Qué es un sujeto a crédito?

¿Qué es capital de trabajo?

3. Prof. Manuel Jesús Jaime Flores:

   ¿Para la actividad que tu realizas la inteligencia artificial es una amenaza o fortaleza?

   ¿Cuáles son las razones fundamentales para que un cliente caiga en la morosidad?

   ¿Cuál es la tasa de mora que maneja en su agencia y el sistema financiero de Huanta?

   ¿Cuál es la fuente de dinero para otorgar los créditos?

   ¿Porque se dice intermediario financiero a los bancos?

   ¿Quiénes son los agentes superavitarios y los agentes deficitarios?

   ¿Cómo hacen para evaluar el crédito con los estados financieros si el rubro de su entidad esta dirigidos a microempresas?

   ¿Cómo te ayuda el flujo de caja para la evaluación de créditos?

Concluida la ronda de preguntas y repreguntas, realizado por los jurados evaluadores, el presidente, invita al Bachiller abandonar la sala virtual con la finalidad de deliberar y establecer la calificación correspondiente por los Jurados Evaluadores, con el siguiente resultado:

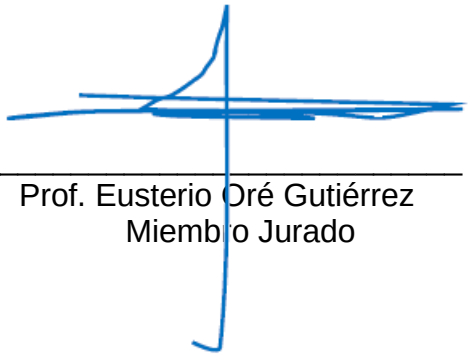
Jurado 1	13
Jurado 2	14
Jurado 3	14
Promedio	***14***

Como resultado final aprobado por unanimidad por parte del jurado evaluador

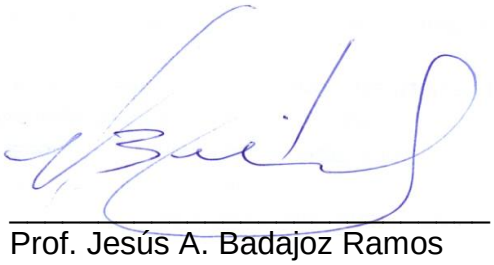
Siendo las 12:50 horas, del mismo día, se concluye con el acto académico y en fe de lo actuado, firmamos al pie del presente en señal de conformidad.



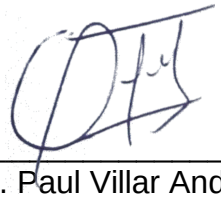
Prof. Manuel Jesús Jaime Flores
Presidente Jurado



Prof. Eusterio Oré Gutiérrez
Miembro Jurado



Prof. Jesús A. Badajoz Ramos
Presidente Jurado



Prof. Paul Villar Andia
Secretario Docente

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTOBAL DE HUAMANGA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

INFORME DE EXPERIENCIA PROFESIONAL

GESTIÓN DE CARTERA DE CREDITOS EN LA ENTIDAD FINANCIERA MIBANCO S.A - AGENCIA HUANTA.

Para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas

PRESENTADO POR: Huaña Mendoza, Adolfo

AYACUCHO –PERÚ

2020

DEDICATORIA

A mis Padres, Esposa, Hija y a quienes fueron conductores e intervinientes en mi Formación Profesional, logros y desafíos Profesionales.

CONTENIDO

TÍTULO 1

PRESENTACIÓN 5

OBJETIVOS 7

JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA 8

MARCO REFERENCIAL 10

CAPÍTULO I: CONTEXTO GENERAL DE LA ENTIDAD FINANCIERA MIBANCO S.A-AGENCIA HUANTA 26

1.1. Historia de la Entidad Financiera Mibanco S.A 26

1.2. Historia de la unión MiBanco – Edyficar 27

1.3. Principios culturales 28

1.4. Misión 28

1.5. Visión 28

1.5. Infraestructura a nivel Nacional 29

1.6. Estructura orgánica 29

1.7. Domicilio legal a Nivel Nacional 30

1.8. Domicilio Legal de la Entidad Financiera Mibanco S.A-Agencia Huanta 30

1.9. Organigrama Entidad Financiera Mibanco S.A-Agencia Huanta 32

1.10. Área de Negocios de la Entidad Financiera Mibanco S.A-Agencia Huanta 33

1.11. Productos 33

1.12. Gestión del riesgo de crediticio 34

1.13. Gestión del riesgo de mercado 34

1.14. Gestión del riesgo operacional 35

CAPITULO II: DESCRIPCIÓN DE EXPERIENCIA PROFESIONAL EN LA ENTIDAD FINANCIERA MIBANCO S.A -AGENCIA HUANTA 40

2.1. Experiencia Laboral en la etapa de Escuela de Negocios. 40
2.1.1. Etapa de Promoción 41
2.1.2. Etapa de Evaluación de créditos. 43
2.1.3. Etapa final de Escuela de Negocios (sustentación de casos). 45
2.2. Experiencia Laboral en la etapa de Asesor de Negocios. 47
2.2.1. Asesor de Negocios Nivel 03 47
2.2.2. Asesor de Negocios Nivel 02 49
2.2.3. Asesor de Negocios Nivel 01 51
2.2.4. Asesor de Negocios Nivel Senior. 53
2.2.5. Logros importantes como Asesor de Negocios. 54
2.2.6. Funciones Generales desempeñadas como Asesor de Negocios. 55
2.2.7. Caso práctico de flujo crediticio. 57
CAPITULO III: DESCRIPCIÓN DE APORTES REALIZADOS 64
CONCLUSIONES 67
SUGERENCIAS 69
BIBLIOGRAFIAS 71

PRESENTACIÓN

El presente informe por la modalidad de "Experiencia Profesional" se realiza en cumplimiento al procedimiento para obtener el Título Profesional de Administración de Empresas, de la facultad de ciencias Económicas, Administrativas y Contables en la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga. En el informe se detallará mi experiencia profesional como Asesor de Negocios en la Entidad Financiera Mibanco S.A- Agencia Huanta, en la región Ayacucho en el período de 2011-2019.

La experiencia laboral está relacionada con la gestión de cartera de créditos en la Agencia Huanta desde el periodo 2011 hasta el año 2019, manteniendo todos los parámetros exigidos acorde a los lineamientos, políticas y metas exigidas por el banco acoplándome a todo el cambio que se suscitó dentro de mi labor como Asesor de Negocios, durante la línea de carrera haber logrado en los años de experiencia laboral reconocimientos a nivel profesional y ascender hasta el cargo de Asesor de Negocios Sénior.

El presente informe se plantea como objetivo exponer y contribuir a través de la experiencia

laboral como Asesor de Negocios en la Agencia Huanta, gestionar la cartera de créditos de manera responsable y eficiente en el cargo de Asesor de Negocios cumpliendo las políticas crediticias del Banco.

El presente informe está dividido de la siguiente manera:

1.-título, 2.-presentacion, 3.-objetivos, 4- justificación e importancia, 5.- Bases referencial, por capítulos la descripción del contexto de la empresa Mi banco-banco de la microempresa S.A, el informe de la experiencia laboral y aportes Realizados.

Capítulo I, se detalla el desarrollo del planteamiento del informe, el contexto de evolución de Mi banco S.A, los principios culturales de la Entidad Financiera Mibanco S.A, su estructura orgánica de la Agencia Huanta, productos ofertados, Diagnostico del Análisis FODA de la Agencia Huanta.

En el capítulo II, se describe el desarrollo de la experiencia laboral en la Agencia Huanta, desde la etapa de escuela de negocios, las actividades desarrolladas como Asesor de Negocios, las dificultades, estrategias aplicadas, también se describe las funciones y características desempeñadas, experiencias y anécdotas más relevantes.

En el capítulo III, los aportes realizados como Asesor de Negocios, donde se describe estrategias propuestas.

Finalmente, las Conclusiones y recomendaciones.

OBJETIVOS

Objetivo General.

a) Exponer y desarrollar la experiencia Laboral como Asesor de Negocios, a través del presente informe, con la aplicación de las teorías aprendidas en mi formación profesional y la práctica laboral realizada en la Entidad Financiera Mibanco S.A-Agencia Huanta, en la gestión de cartera de créditos de manera responsable, cumpliendo las normas y políticas internas establecidas por la Entidad.

Objetivos Específicos.

a) Explicar la formación, procesos y actividades relacionadas como Asesor de Negocios en la gestión de cartera de créditos dentro de la Entidad Financiera Mibanco S.A-Agencia Huanta.
b) Conocer todo el proceso crediticio (prospección, evaluación, seguimiento y recuperación), según su aplicación de la metodología crediticia del Banco.
c) Dar a conocer las principales herramientas utilizadas dentro de proceso de evaluación crediticia y la gestión de cartera créditos.
d) Explicar el caso práctico de una evaluación crediticia, aplicando las estrategias más relevantes.

JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

A.- JUSTIFICACIÓN

El presente informe de experiencia laboral fue trabajado en la Entidad Financiera Mibanco S.A-Agencia Huanta, siendo las razones más importantes:

Por Necesidad Académica; Para crecimiento y desarrollo profesional como licenciado en Administración de Empresas, de la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Nacional san Cristóbal de Huamanga, por lo cual se presenta el informe de acuerdo con las exigencias y procedimientos administrativos para optar el título Profesional.

Por Necesidad de Aprendizaje; Para la formación profesional del estudiante o interesado en temas relacionados del área de administración financiera y específicamente en la gestión de cartera de créditos en la Entidad Financiera Mibanco S.A, Agencia Huanta, cuyos conocimientos teóricos fueron adquiridos en las aulas universitarias para una correcta aplicación en el desarrollo laboral y así ganar nuevos conocimientos para el desarrollo profesional.

Por Necesidad Laboral; Para cubrir cargos de confianza, como Jefe de Negocio, Gerente de Agencia y otros cargos de la Entidad Financiera Mibanco S.A- Agencia Huanta, debido a que el Título Profesional es uno de los requisitos primordiales como ventaja competitiva para ocupar los cargos más importantes dentro de la Entidad Financiera.

Por Necesidad Institucional; En la actualidad toda Institución Financiera requiere un liderazgo en el ámbito laboral, por ende, el informe presentado de la Entidad Financiera Mibanco S.A-Agencia Huanta es para velar por una buena Administración de la cartera de créditos, por ello uno de los pilares de mi informe es la gestión de cartera de créditos en la Entidad Financiera Mibanco S.A-Agencia Huanta durante el periodo 2011 a 2019.

B.- IMPORTANCIA

Las instituciones financieras, son piezas claves para mejorar la vida de miles de clientes que está en el proceso de contribución como emprendedor de las Micro y Pequeñas Empresas, que intervienen en las distintas actividades económicas del país.

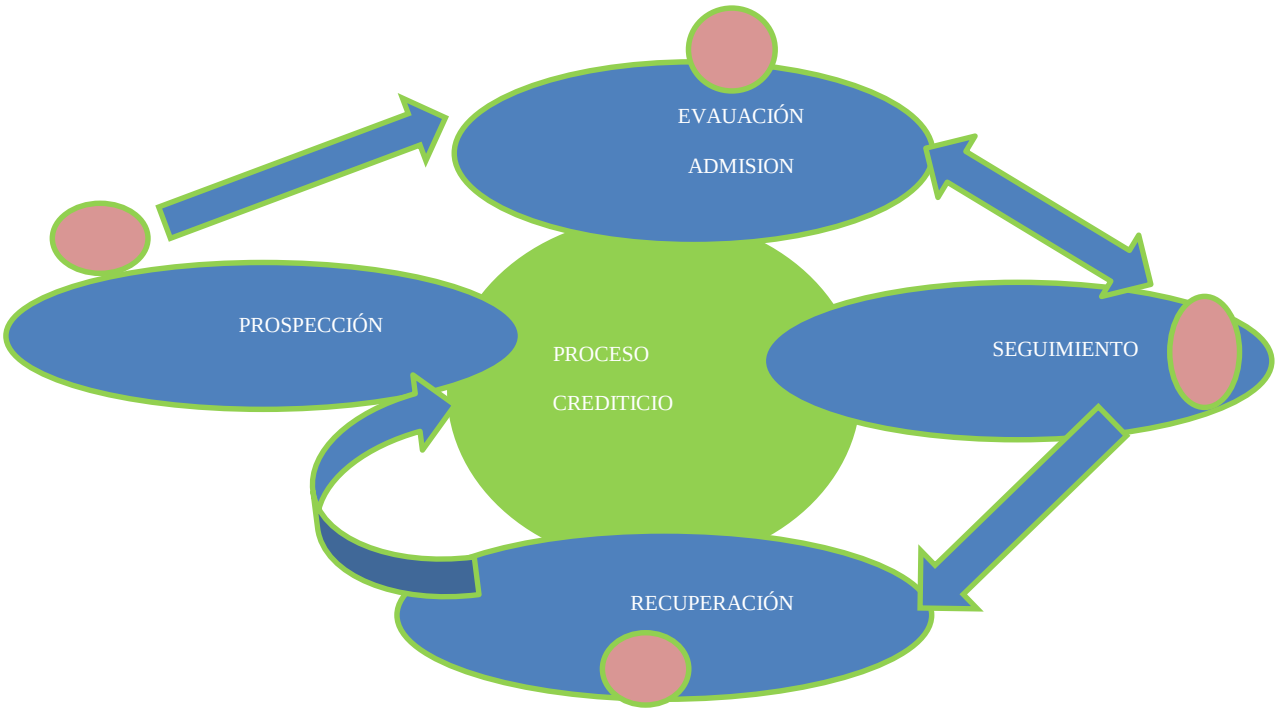
Es por ende el informe presentado de la Entidad Financiera Mibanco S.A-Agencia Huanta es para velar por una buena administración de la cartera de créditos, el cual significa el retorno adecuado de los créditos otorgados, el cual genera rentabilidad y sostenibilidad a futuro del banco, debido a que está centrado, el trabajo a base de clientes, por tanto detalla la misión y razón de ser de la Entidad, la que se encarga fundamentalmente en transformar la vida de los clientes y colaboradores comprometidos con la inclusión financiera. Esto refleja una calidad de atención hacia los clientes por parte de los colaboradores del Banco cumpliendo las políticas y procedimientos normativos de manera transparente con el objetivo de buscar una calidad de cartera de créditos de la Entidad Financiera Mibanco S.A- Agencia Huanta.

MARCO REFERENCIAL

1. Base Teórica

1.1.Flujo de proceso crediticio

Es el medio para otorgar créditos a los clientes, aplicando las normas y disposiciones que contiene el manual del flujo crediticio que emite el banco que incluye la prospección, evaluación-admisión, seguimiento y recuperación de crédito. Para lo cual el Asesor de Negocios es responsable de realizar todo el trabajo que flujo del proceso exige de manera estricta y crítica en los riesgos asumidos para su otorgamiento de crédito, con el objetivo de convertir a través de todo el proceso a seguir en un futuro cartera de crédito potencial y de calidad.



Fuente: Elaboración propia

1.1.1. Prospección.

La prospección es una técnica que consiste en buscar de forma organizada y sistemática posibles clientes, también llamados prospectos con el objetivo de convertirlos en clientes del banco, a través de ello captar los siguientes clientes:

- Captar clientes nuevos, a través de promociones y a través de referidos de clientes del banco.
- Identificar a clientes activos y potenciales de la data con segmentación RMB (Riesgo Muy Bajo), RB (Riesgo Bajo), el manejo de data de clientes de prioridad alta a través del manejo de SIGE(Sistema Integrado de Gestión Efectiva).
- Seleccionar clientes Inactivos en campaña que tiene línea de créditos y gestionar a través de llamadas telefónicas y visitas al domicilio y negocio para concretar la venta.

a. Aplicación de herramientas de planeación estratégica en la etapa de prospección.

La planificación es una labor indispensable en toda actividad, por ello se considera como prioridad en el proceso crediticio; el cual inicia en la etapa de la prospección que se encuentra estrechamente relacionado con los demás componentes del proceso como la evaluación, seguimiento y recuperación. La planificación en el proceso crediticio consiste en hacer uso correcto y de manera estratégica la hoja de ruta, el orden lógico de visita al campo, en busca de clientes activos, inactivos y nuevos acorde a la prioridad de visita a un cliente por su tipo de segmentación y calificación que se clasifica dentro del sistema financiero, para ello se requiere la utilización de herramientas como el SIGE(Sistema Integrado de Gestión Efectiva), en donde nos mostrará la data de clientes en prioridad.

1.1.2. Evaluación – Admisión



Fuente: Elaboración propia-según metodología crediticia.

1.1.2.1 Herramientas básicas para evaluación y admisión

a. Referencias personales y del negocio.

Esta referido a pedir referencias comerciales para mitigar riesgo de crediticio como mínimo 3 referencias comerciales en caso de ser cliente nuevo, para clientes recurrentes mínimo 2 referencias comerciales para mitigar riesgo de su comportamiento personal en el entorno, el cual es determinante en una evaluación crediticia, según la política de créditos pedir referencias de un familiar del cliente no tiene validez alguna en la evaluación crediticia; por ello tiene que ser de terceros para dar mayor garantía.

b. Centrales de Riesgo

Se debe realizar el análisis de su comportamiento crediticio dando interpretación según reportes del central de riesgos-Infocorp, en donde se ve a detalle su historial crediticio, su calificación y segmentación del cliente en el sistema financiero, además analizar los cronogramas de pago con el Boucher de pago en caso tuviera crédito en otra entidad reportado.

c. Segmentación de Riesgos

Nos brinda información del nivel de riesgo del cliente, si está catalogado con riesgo muy bajo, bajo y normal es aceptable para su evaluación crediticia, en caso de ser catalogado como riesgo alto, según política de créditos la evaluación va a requerir ciertos parámetros para su evaluación y aprobación del crédito.

d. Documentación y cruce de información

La documentación es un requisito indispensable para el proceso de evaluación, el cruce de información es una labor del asesor a través de la constatación y verificación del contenido y validez del documento original, el cual se tiene que dar visto bueno en caso amerite para la sustentación del crédito.

1.1.3. Seguimiento.

La actividad de seguimiento de cartera se hace responsable el Asesor de Negocios, desde el momento de su aprobación, el cual requiere visitar al cliente post desembolso para sincerar el destino de crédito a través de llenado del formato post en caso se trate de créditos otorgados para activo fijo, vivienda y compra de deuda el cual involucra las siguientes actividades.

a. Hacer seguimiento de destino de crédito, realizando visitas post desembolso para sincerar el destino, si realimente invirtió en el activo y/o vivienda u otro que planeó el cliente.
b. Visitas y/ llamadas al cliente para su asesoría correspondiente de acuerdo con el monto otorgado, si el caso amerita hacer a su asesoría de manera permanente.
c. Hacer visitas inopinadas para actualizar datos como dirección del domicilio, de preferencia de los clientes alojados e inquilinos, en caso amerite también se debe visitar a clientes con casa propia.
d. Actualización del número telefónico en el sistema del banco, para facilitar a las áreas que corresponde a realizar su trabajo de invitación y promoción a través de llamadas telefónicas, cartas de invitación y otros.
e. Visita al domicilio a los clientes potenciales recurrentes e inactivos con cartas de invitación en campañas.
f. En caso de créditos refinanciados, clientes con atrasos consecutivos, clientes sobre endeudados, hacer seguimiento a través de visita al domicilio y/o llamada telefónica para su asesoría y buscar las alternativas de solución antes de que sea perjudicial en el sistema financiero y su calificación.

1.1.4. Recuperación

La gestión de recuperación inicia de manera preventiva, desde el primer día de mora, hasta los 30 días, al cierre del mes; el cual se hace responsable el Asesor de Negocios en el seguimiento y recuperación, los créditos con retrasos mayores a 30 días al cierre del mes, pasa automáticamente a la área de recuperaciones, quien se hace responsable de su seguimiento correspondiente según detalla el manual de créditos y recuperaciones, toda esta actividad tiene como objetivo lo siguiente:

a. La dotación de rapidez y Eficiencia en la recuperación
b. proveer de liquidez a la empresa
c. Conservar la buena voluntad de pago por parte del cliente
d. Mantener una calidad de cartera
e. Minimizar las provisiones
f. Para lo cual se hace uso de diversas herramientas de recuperación que plasma en el manual de recuperaciones. Dicha gestión de recuperación; se consideran dos tipos:

1.1.4.1. Gestión Extrajudicial

Comprende las acciones es trabajo del Asesor de Negocios de recuperar créditos vencido que esta cartera vencida, utilizando herramientas de gestión hay las alternativas de negociación con finalidad de recuperar los créditos en mora sin necesidad de realizar acciones judiciales. Para lo cual se tiene las siguientes herramientas de cobranza en esta gestión:

a) **Refinanciamiento**: es una herramienta que más se utiliza el banco y está en la potestad aun del Asesor de Negocios, para clientes que tengas problemas de pago por situaciones imprevistas como accidentes, robo, enfermedad, y otros que van relacionados a disminución de capacidad de pago con dos criterios de recuperación.

b) **Protesto de pagaré**: esta herramienta de negociación se aplica de forma opcional, siendo potestad del banco ejecutar o no el protesto, conforme a lo pactado en el referido título, valor, para lo cual el préstamo debe de superar los 30 días de mora, además la deuda en mora deber ser mayor s/. 10,000.00 según manual de recuperaciones.

A. Seguimiento de carácter preventivo.

Las gestiones comienzan antes de la fecha de vencimiento establecido en el cronograma y comprende todas las acciones del Asesor de Negocios efectuadas con la finalidad de conseguir el pago puntual de los clientes a su cargo. Por ello el seguimiento preventivo se debe aplicar a los siguientes casos:

- Clientes con calificación CPP
- Créditos refinanciados
- Clientes con sobreendeudamiento en el sistema financiero
- Clientes con retrasos consecutivos en la Entidad.

B. Seguimiento de carácter correctivo

Las gestiones inician cuando el cliente no ha cumplido con el pago programado de su cuota. Esta situación de no pago será gestionada de manera gradual y directa en campo, utilizando las siguientes herramientas de trabajo.

- Notificaciones al titular y/o garante de acuerdo con la prioridad
- Formato de compromisos de pago.
- Reporte de cartera morosa impreso.
- Uso del SIGE(Sistema Integrado de Gestión Efectiva), por sistema móvil.
- Recibos especiales.

La gradualidad incluye los operativos de cobranza en agencias, la prioridad de la visita estará dada por el saldo deudor, número de días de mora, ubicación geográfica y entre otros.

1.1.4.2. Gestión judicial

Comprende las acciones de cobranza judicial, es trabajo netamente del área de recuperaciones con la finalidad de recuperar los créditos en mora, en el cual se da inicio de las acciones judiciales al no haber sido recuperado en la etapa de gestión extrajudicial, este tipo de gestión puede ser realizada por un estudio jurídico, abogado externo o interno según amerite el caso, para lo cual se consideran como requisitos esenciales para dar inicio de la recuperación mediante vía judicial:

a. Cuando el saldo capital sea mayor a 03 UIT
b. Cuando el préstamo tenga más d e120 días
c. Préstamos hipotecarios con más de 180 días de retraso
d. Cuando exista evidencia real de sus bienes a través de cual se pueda recuperar.

Una de las herramientas más utilizadas por el área de recuperaciones en el banco es lo siguiente:

A- Condonación de deuda: este tipo de condonación es trabajo netamente de área de recuperaciones, en donde evalúa si amerita la condonación que permita recuperar de manera explicito, menor costo y tiempo para el banco.

2. Base conceptual

2.1. Administración

La administración es "El proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos organizacionales" (Idalberto Chiavenato).

Según, Henri Fayol la Toma de Decisiones también hace parte de las funciones de la organización. Señaló cómo las funciones del administrador la prevención, organización, coordinación y control, que expresado en términos más actuales no es otra cosa que la planeación, organización, dirección y control.

2.2. Cartera de crédito

Es el conjunto de documentos que amparan los activos financieros o las operaciones de financiamiento hacia un tercero y que el tenedor de dicho(s) documento (s) o Cartera se reserva el derecho de hacer valer las obligaciones estipuladas.

"La cartera crediticia" es un activo para el banco y consiste en el conjunto de préstamos que éste (el banco) ha otorgado a diferentes personas (deudores).

2.3. Gestión de la cartera de crédito

Es el conjunto de estrategias integradas para el logro de un objetivo a cierto plazo y/o coordinar todos los recursos disponibles para conseguir determinados objetivos, implica amplias y fuertes interacciones fundamentalmente entre el entorno, las estructuras, el proceso, y los productos que se deseen obtener en el conjunto de documentos que amparan los activos financieros o las operaciones de financiamiento hacia un tercero.

2.4. Riesgo crediticio

Para la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones en la Resolución S.B.S. Nº 6941 -2008, define al riesgo de crédito como la posibilidad

de pérdidas por la imposibilidad o falta de voluntad de los deudores o contrapartes, o terceros obligados para cumplir completamente sus obligaciones contractuales.

Las empresas deberán establecer un apropiado ambiente interno para la administración del riesgo de crédito de los deudores minoristas, partiendo de una estructura organizacional que garantice la oportuna identificación, medición, tratamiento, control y reporte del riesgo de sobreendeudamiento, así como su adecuado monitoreo.

2.5. Gestión del riesgo de crédito

La gestión activa del riesgo de crédito ha sido objeto de una atención cada vez mayor del regulador y el enfoque estratégico en muchas instituciones financieras. Reguladores de citar la mala gestión del riesgo de crédito en el nivel de cartera, las normas de solvencia crediticia de los prestatarios y las entidades de contrapartida, y la insuficiente atención a los cambios en las circunstancias económicas y de otro tipo que afectan a la capacidad de los prestatarios y entidades como los más altos contribuyentes a una inadecuada gestión del riesgo de crédito.

Es importante dentro de la administración de cartera desde evaluación aplicar la política de crédito estructurado y procesos relacionados con la gestión del riesgo de crédito.

2.6. Sistema de evaluación

La evaluación permanente de la cartera de créditos permite conocer el grado y la naturaleza de los diferentes riesgos que pueden afectar a este activo y por tanto ocasionar pérdidas al patrimonio de la EIF, las que deben ser oportunamente identificadas para la constitución de previsiones.

2.7. Central de riesgos

Es un sistema integrado de riesgos financieros, crediticios, comerciales y de seguros, que contiene información consolidada y clasificada sobre los deudores de las empresas.

Existen centrales de riesgo privadas y la Central de Riesgos de la SBS que es pública y se rige por lo dispuesto en los artículos 158°,159°, y 160° de la Ley Nº 26702.

2.8. Crédito

Significaría el compromiso de pago que adquiere una persona o una institución sobre la base de la opinión que se tiene de ellos en cuanto a que cumplirán puntualmente sus compromisos económicos (Brachfield, 2009).

2.8.1. Clasificación de créditos según destino:

a. Créditos corporativos
b. Créditos a grandes empresas
c. Créditos a medianas empresas
d. Créditos a pequeñas empresas.
e. Créditos a microempresas
f. Créditos consumo revolvente
g. Créditos consumo no revolvente
h. Créditos hipotecarios para vivienda.

2.8.2. Elementos de créditos:

a. ***El Acreedor o Prestamista***

La persona, organización, organismo o institución que provee el recurso económico, monetario o dinero, bienes, artículos o servicios.

b. El Deudor o Prestatario

La persona, organización, organismo o institución que recibe el recurso económico, monetario, bienes, servicios en calidad de préstamo para su usufructo por un determinado tiempo y bajo ciertas condiciones.

c. El Monto.

Entendemos por monto la cantidad de dinero o el valor de bienes, artículos o servicios en que se concreta la solicitud de crédito del usuario.

d. El Plazo.

Es el tiempo total que toma a un usuario pagar el préstamo otorgado.

El Calendario de Pago. Es el cronograma de pagos que se pacta o contrata para el retorno del monto o valor del préstamo recibido, más los costos financieros, intereses, comisiones y otros.

e. Garantía.

Es todo activo que el usuario beneficiario del crédito compromete a favor de la organización prestataria para el caso de incumplimiento de los pagos por parte del usuario.

2.8.3. Evaluación del crédito

Los lineamientos para la evaluación del crédito están establecidos en los documentos "reglamentos de crédito" y en la guía metodológica de evaluación crediticia. Por el cual el Asesor de Negocios debe realizar las siguientes labores trabajo competente del proceso de evaluación crediticia.

a. Visitar al solicitante en su negocio y verificara personalmente su domicilio, asegurando incluir dentro de su revisión todos los aspectos cualitativos de la unidad familiar con la finalidad de determinar la voluntad de pago
b. Elaborará los EEFF del cliente de acuerdo con la información recogida sobre los flujos de ingreso y salidas del negocio y la familia; en trabajo de campo y deberá verificar las cifras a través de los registros internos del cliente, la observación y el cruce de información.
c. Solicitar copia de documento adicionales que complementen su evaluación y

deberá de validar la autenticidad de todos los documentos presentados por el solicitante contra los originales consignado en las copias su firma y sello en señal de conformidad.

d. Redactar la propuesta de crédito, los aspectos relevantes de su evaluación incluyendo el análisis de los EEFF resultantes y consignará su firma y sello para la sustentación de en el comité de crédito.

2.8.4. Recuperación del crédito

Una de las etapas, quizá la más importante con relación al crédito, es su recuperación, de concluirse el reembolso normal de los fondos por parte de los deudores puede considerarse que el proceso de administración de la cartera de créditos fue realizado de manera eficiente e eficacia en cumplimiento de las pautas de la metodología crediticia.

2.8.5. Políticas y Procedimientos.

Los Órganos Directivos de un organismo no convencional, Consejo, Juntas, Comité y Gerencias deben elaborar políticas y procedimientos de cobranzas que reflejen los requisitos tanto legales como estatutarios de la organización.

2.8.6. Banco.

Los bancos son entidades que se organizan de acuerdo a leyes especiales y que se dedican a trabajar con el dinero, para lo cual reciben y tienen a su custodia depósitos hechos por las personas y las empresas, y otorgan préstamos usando esos mismos recursos, actividad que se denomina intermediación financiera.

2.8.7. Operaciones pasivas

Conformadas por aquellas operaciones por las que el banco capta, recibe o recolecta dinero de las personas.

Los depósitos bancarios pueden clasificarse en tres grandes categorías:

a. Cuentas corrientes.

b. Cuenta de ahorro o libreta de ahorros.

c. Depósito a plazo fijo.

2.8.8. Operaciones activas.

La colocación permite poner dinero en circulación en la economía; es decir, los bancos generan nuevo dinero del dinero o los recursos que obtienen a través de la captación y, con estos, otorgan créditos a las personas, empresas u organizaciones que los soliciten.

2.8.9. Clases de banco.

A. Según origen del capital

- Banca pública.
- Banca privada.
- Banco mixto.

B. Según el tipo de operación

- Bancos corrientes
- Bancos Centrales
- Banco de desarrollo

2.9.Cartera de clientes

Conjunto de personas que tiene una empresa o un vendedor, en las entidades microfinancieras, la cantidad de clientes que tiene un Asesor de Negocios.

2.10. Cartera Pesada.

Corresponde a los créditos directos e indirectos con calificaciones crediticias del deudor de deficiente, dudoso y pérdida

2.11. Cartera de crédito

Es el conjunto de documentos que amparan los activos financieros o las operaciones de financiamiento hacia un tercero y que el tenedor de dicho (s) documento (s) o cartera se reserva el derecho de hacer valer las obligaciones estipuladas en su texto.

2.12. Crédito

Transacción entre dos partes donde una de ellas (el acreedor) otorga temporalmente dinero, bienes o servicios a otra (el acreditado) con la

Promesa de su reembolso en el futuro, incluyendo el pago de intereses. Confianza dada o recibida a cambio de un valor.

2.13. Entidad Financiera Mibanco S.A

Sociedad cuya actividad principal consiste en obtener fondos de unos clientes y conceder financiamiento a otros generando con ello unos beneficios, que se complementan con las comisiones cobradas por otra serie de servicios de intermediación financiera y actividades afines.

2.14. Estados financieros

Los estados financieros, también denominados estados contables, informes financieros o cuentas anuales son informes que utilizan las instituciones para reportar la situación económica y financiera y los cambios que experimenta la misma a una fecha o periodo determinado.

2.15. Hipotecas.

La hipoteca es un derecho de prenda constituido sobre inmuebles que no dejan por eso de permanecer en poder del deudor.

2.16. Microfinanzas

Micro finanzas o pequeña finanza se refiere a la provisión de servicios financieros para personas en situación de pobreza o clientes de bajos ingresos, incluyendo consumidores y auto

empleados.

2.17. Operaciones Refinanciadas.

Es el crédito o financiamiento directo, cualquiera sea su modalidad, respecto del cual se producen variaciones de plazo y/o monto del contrato original que obedecen a dificultades en la capacidad de pago del deudor.

2.18. Riesgo Bancario

Las instituciones financieras desarrollan una actividad de gran responsabilidad, debido a que sus negocios involucran los ahorros del público y los recursos que tienen establecidos con algún propósito, los cuales se pueden poner en riesgo la gestión de estos.

2.19. Riesgo crediticio

Este hace referencia a la posibilidad de grandes pérdidas, por el hecho que un cliente no cumpla con las obligaciones de crédito a las cuales se comprometió.

2.20. Riesgo de liquidez

Es la posibilidad que se produzcan pérdidas excesivas, por causa de las decisiones tomadas en pro de disponer de recursos rápidamente, para poder cumplir con los compromisos presentes y futuros.

2.21. Súper Intendencia de Banca y Seguros

La superintendencia de banca y seguro y AFP es el organismo encargado de la regulación y supervisión de los sistemas financieros, de seguros y de sistema de seguro y pensiones

CAPÍTULO I

CONTEXTO GENERAL DE LA ENTIDAD FINANCIERA MIBANCO S.A-AGENCIA HUANTA

1.1. Historia de la Entidad Financiera Mibanco S.A

La Entidad financiera Mibanco S.A, fue fundado en Lima el 2 de marzo de 1998 bajo escritura pública, inicia sus operaciones el 4 de mayo del mismo año, teniendo como base la experiencia de ACP Inversiones y Desarrollo (antes Acción Comunitaria del Perú), una asociación civil sin fines de lucro que lleva operando en el sector de la micro y pequeña empresa desde hace más 35 años. Mi banco nace con el objetivo de atender las necesidades financieras de los microempresarios.

1.2. Historia de la unión MiBanco – Edyficar



Fuente: Tomado de la memoria anual Mibanco 2018-2019.

En 1998, se fundó la Edpyme Edyficar con la participación de CARE Perú como accionista mayoritario, una organización internacional de desarrollo sin fines de lucro. Edyficar inicia operaciones en Lima, Arequipa y La Libertad sobre la base y experiencia del programa de apoyo crediticio de CARE Perú dirigido a segmentos de pobladores de menores recursos. En el año 2005, Edyficar participa en la primera operación a nivel mundial de titularización de cartera para microfinanzas (Blue Orchard) En el año 2006, el BID reconoce a Mibanco con el Premio a la Excelencia en Microfinanzas, en el 2007, consiguió ser la primera empresa micro financiera no bancaria en acceder con gran éxito en el Mercado de Capitales, en el 2008 gana el Effie de Plata

por la campaña "Créditos Aprobados". Además de estos reconocimientos. En el 2009, Edyficar pasó a ser parte del Grupo CREDICORP al convertirse en subsidiaria del Banco de Crédito del Perú, sobre la base de la experiencia de Acción Comunitaria del Perú (ACP), una asociación civil sin fines de lucro con 43 años operando en el sector de la micro y pequeña empresa, en el 2011 obtuvo el grado de inversión BBB con perspectiva estable otorgado por Standard & Poor's. y a principios del 2014, Mi banco fue adquirido por Edyficar y es en ese momento que se produjo el gran proceso de fusión entre Financiera Edyficar y Mi banco para brindar lo bueno de estar juntos.

1.3. Principios culturales

a. Integridad en todas nuestras acciones
b. Logramos resultados trabajando en equipo, con calidad y eficiencia
c. Apasionados por servir responsablemente al cliente
d. Gestionamos los riesgos con responsabilidad
e. Comprometidos con el desarrollo de nuestra gente
f. Somos pioneros y promovemos el cambio

1.4. Misión

Ser el socio reconocido más querido de los clientes, colaboradores y comunidades, para acompañar su progreso, por la confianza que inspira y servicio extraordinario que entrega, siendo su principal motor de evolución de las microfinanzas de la región.

1.5. Visión

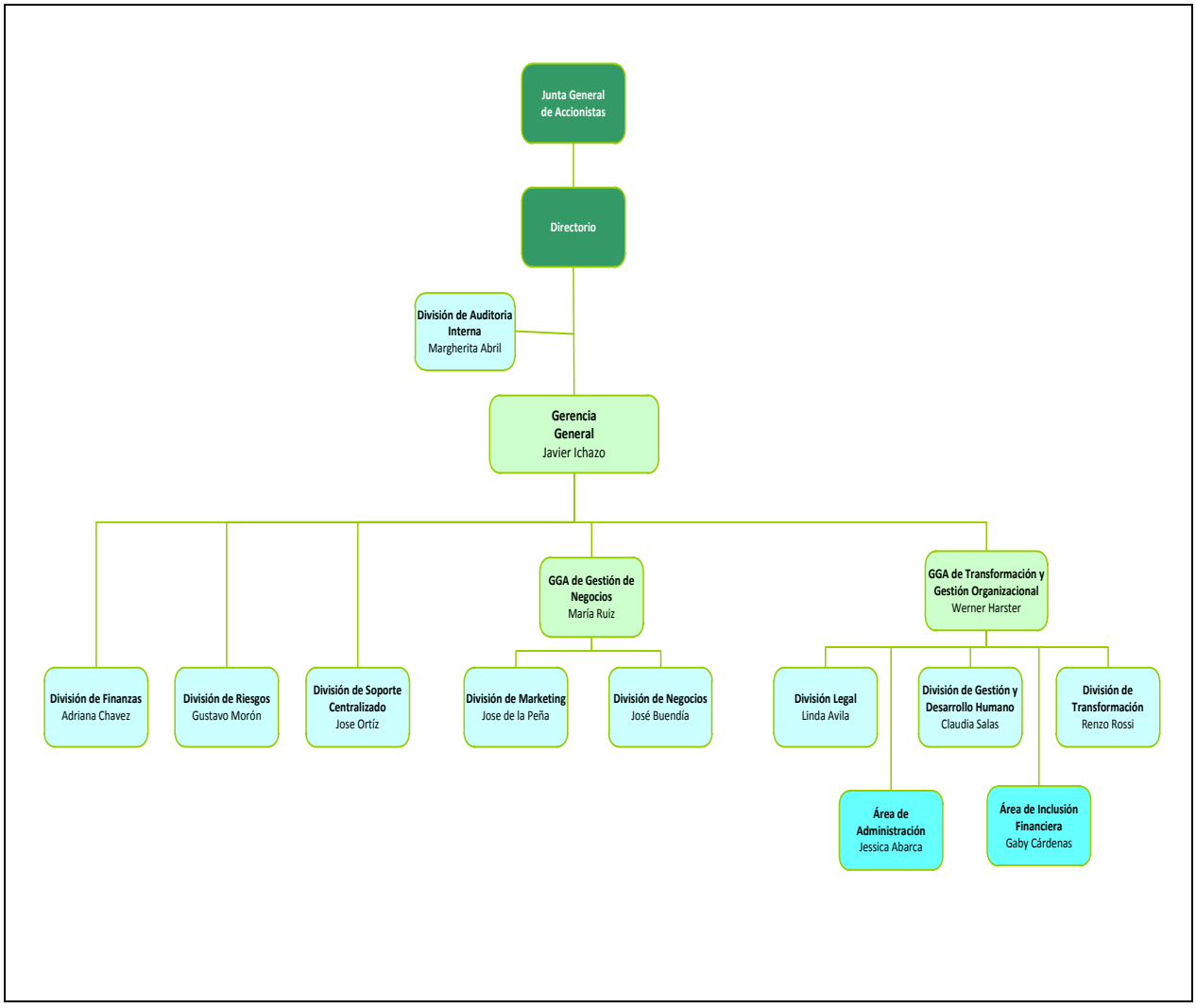
Transformar la vida de las personas, comprometidos con su inclusión financiera y progreso aportando juntos al crecimiento del país.

1.5. Infraestructura a nivel Nacional

El propósito de la entidad Mibanco es llegar a cada vez más clientes de las Mypes. Para ello cuenta con 114 agencias en todo el país, 55 en Lima y 59 en las ciudades del interior del país, que le permiten brindar a sus clientes alternativas rentables y seguras para sus ahorros, depósitos, excedentes y necesidades de préstamos permitiéndole crecer económicamente.

1.6. Estructura orgánica

Figura N°1. Organigrama A Nivel Banco



Fuente: MOF-Mibanco-2019

1.7. Domicilio legal a Nivel Nacional

Domicilio legal: Calle Domingo Orué Nro. 165 - Surquillo - Lima

RUC: 20382036655

Teléfono: (511) 513 8000

1.8. Domicilio Legal de la Entidad Financiera Mibanco S.A-Agencia Huanta

La Agencia Huanta, de la Entidad Financiera de Mibanco S.A, se encuentra ubicado en la Provincia de Huanta del departamento de Ayacucho abarcando los mercados de Huanta, Huamanguilla, Iguan, Luricocha, Santillana y otros como Churcampa y Marcas pertenecientes al departamento de Huancavelica. Nuestra oficina está ubicada en la Av. San Martin N°124 en la misma plaza principal de Huanta., La provincia de Huanta cuenta aprox. con 89,417 habitantes cuyo idioma predominante es el castellano y el quechua.

La Agencia Huanta cuenta con un local de dos pisos, local estratégicamente adecuado para funcionamiento como Agencia en la ciudad de Huanta; ya viene funcionando más de 18 años desde que comenzó como Epyme, luego como Financiera Edyficar, hoy como Entidad Financiera Mibanco S.A, actualmente cuenta con 42 colaboradores, un vigilante, un personal de limpieza.

Al cierre del 2019 la Agencia Huanta, administra una cartera activa de s/. 56, 719,000, concentrado en 5000 clientes, con una tasa de mora mayor a 8 días (pise 8), en promedio 1.3%, mora mayor a 15 días, 2.00%.

Tabla N° 1.

Créditos Directos de Mibanco en departamento de Ayacucho-enero -2020.

(En miles de soles)

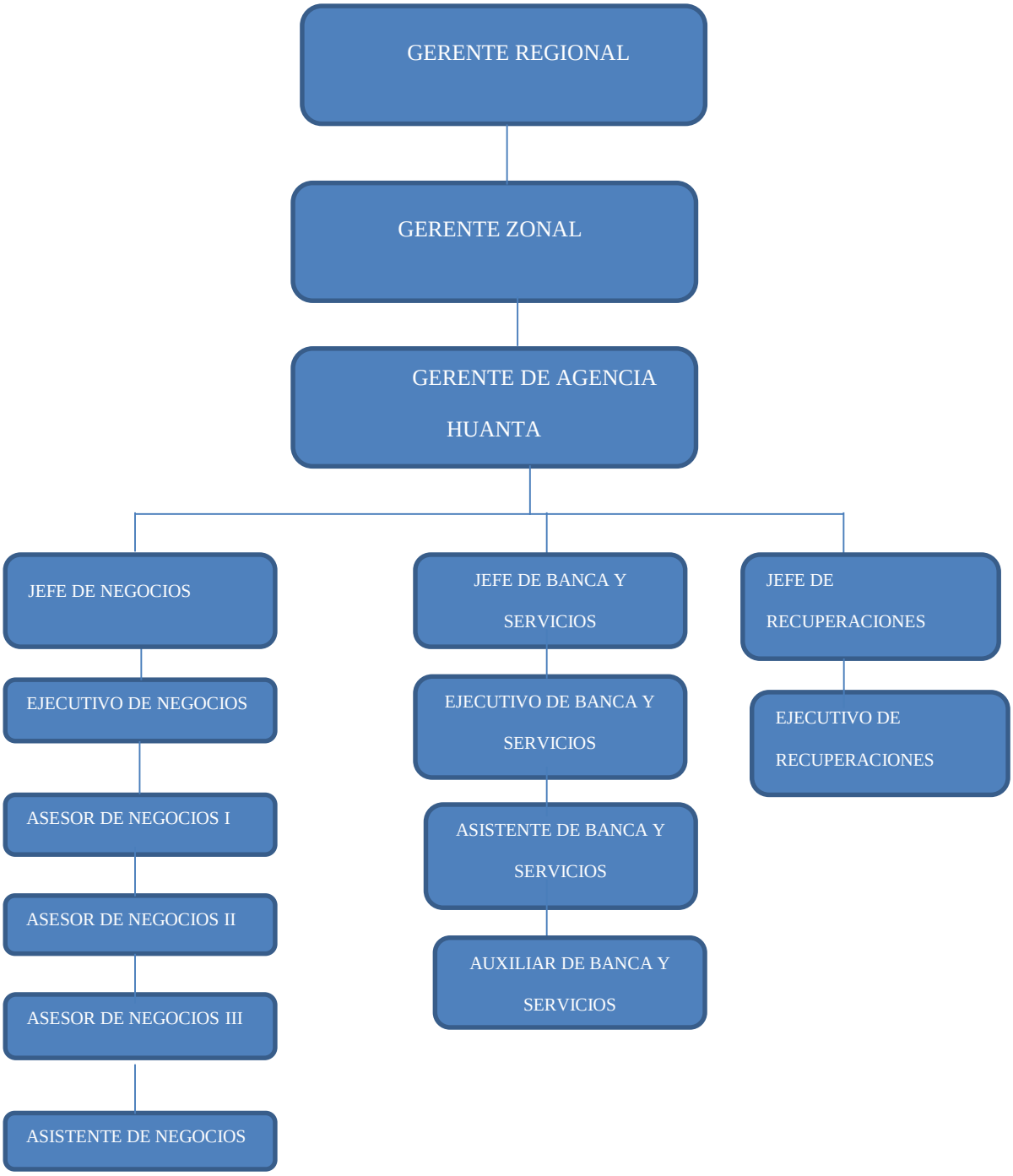
Departamento	Provincia	Distrito	Créditos Directos		
			MN	ME	Total
Ayacucho	Huamanga	Ayacucho	591,968	26,863	618,831
	Huanta	Huanta	56,719	-	56,719
	La Mar	Tambo	6,102	-	6,102
	Cangallo	Cangallo	1,331	-	1,331
Total Ayacucho			656,120	26,863	682,983
Total Nacional			200,137,729	85,538,868	285,676,598
Total Extranjero			-	974,545	974,545
Total general			200,137,729	86,513,414	286,651,143

Fuente: SBS

Según el cuadro se puede apreciar que, según reportes de la SBS al cierre del año 2019 e inicio de 2020, en la provincia de Huanta, con una agencia en funcionamiento con 42 colaboradores, en créditos directos tiene una participación con 8.6% del total de colocación en la moneda nacional en el departamento de Ayacucho. A nivel Nacional la Agencia Huanta representa como cartera activa el 0.028%.

Según organigrama institucional se puede apreciar que hay un soporte desde sus divisiones de áreas cada una con trabajo colaborativo desde la junta general de accionistas hasta el área de primera línea en donde se encuentra el área de negocios, en donde se puede percibir que toda, la integración de todas las áreas en el manejo de la gerencia general comprometidos con su inclusión financiera y progreso aportando juntos al crecimiento de la economía del país.

1.9. Organigrama Entidad Financiera Mibanco S.A-Agencia Huanta



Fuente: Elaboración propia-2019

1.10. Área de Negocios de la Entidad Financiera Mibanco S.A-Agencia Huanta

La organización de Mibanco consta de una división de negocios y cuatro divisiones de soporte: la división de desarrollo, finanzas, operaciones y recursos humanos. La división de desarrollo está formada por tres áreas: la de desarrollo organizacional, de informática y de marketing. La división de finanzas está conformada por la división de contabilidad y tesorería, y la división de operaciones por las áreas de administración y operaciones. La división de negocio está formada por la pequeña y microempresa y cuenta con un área de recuperaciones.

Según organigrama institucional elaborado se puede apreciar que hay un soporte desde sus divisiones de áreas cada una con trabajo colaborativo desde la unidad de primera línea en donde se encuentra la área de negocios, en donde se puede percibir que la Agencia Huanta, esta direccionado por un Gerente de Agencia, quien tiene manejo de las tres unidades en línea, en la área de negocios es el Jefe de Negocios, en la área de operaciones es el Jefe de banca y servicios y en la área de recuperaciones y jefe de recuperaciones. Cabe resaltar como se muestra en el organigrama en la en todas las áreas, se hace línea de carrera por tal se puede apreciar que en la unidad de negocios el cargo de ejecutivo de negocios es el cargo más alto, antes de llegar al cargo de confianza como jefe de negocios y/o gerente de agencia.

1.11. Productos

Mi banco ofrece básicamente los siguientes productos:

- Mi capital (dinero para trabajar o comprar mercadería)
- Mi equipo (dinero para herramientas o maquinaria)
- Mi vivienda (para comprar o construir una casa)
- Mi casa (para mejorar o ampliar una casa propia)

- Mi hipoteca (para comprar o construir una casa)
- Mi local (para la compra, ampliación o remodelación de un local comercial),
- Proyectos Especiales (ayuda a las Mypes a conseguir el lugar adecuado para cada negocio).
- seguros: protección familiar, Negocio Protegido, protección financiera, seguro oncológico, Soat, Seguro de desgravamen, seguro multirriesgo y Seguro de Accidentes, depósitos y ahorros, tipo de cambio y entre otros.

1.12. Gestión del riesgo de crediticio

La Banca Múltiple, logro al cierre del primer trimestre del 2019 registrar la mayor participación de mercado en el segmento de Microempresa con 79.7% y en Pequeña Empresa con 39.2%, con respecto a la composición de la cartera de Mi banco, a fines de marzo 2019 un 86.8% de su cartera se encontraba en los segmentos de Microempresa y Pequeña Empresa, siendo similar a lo registrado a fines del 2018.

Se tomaron acciones como el de restringir la admisión y/o ajustes a políticas de ciertos productos que presentaban mayor riesgo tales como: líneas de crédito, créditos ampliados, crédito de libre amortización, créditos solidarios, etc. Asimismo, se redireccionaron las campañas de créditos pre aprobados a los mejores perfiles de clientes.

1.13. Gestión del riesgo de mercado

Mibanco interactúa en los mercados financieros y se expone a movimientos adversos en los factores de mercado, con potenciales pérdidas en el valor de sus posiciones (riesgo de portafolio) o cambios en los ingresos financieros esperados y/o liquidez asociados a su estrategia

comercial (riesgo estructural). La Institución está expuesta a variaciones en diversos factores como tipo de cambio, tasa de interés, precios, entre otros que pueden generar potenciales pérdidas.

1.14. Gestión del riesgo operacional

Respecto al Riesgo Operacional se cuenta con una gestión descentralizada que incluye la participación de todas las unidades de negocio. Quien hace el monitoreo periódico de los riesgos a través de indicadores para detectar variaciones significativas. Cabe señalar que se tienen implementados mecanismos y políticas de reporte de incidentes de pérdidas por riesgo operacional.

1.15. Análisis FODA de la Entidad Financiera S.A- Agencia Huanta

Imagen No 01-Agencia Huanta



Fuente: elaboración propia

1.15.1. Grupos de Interés del entorno.

a. Gobierno corporativo (municipalidad de Huanta, Sunat, Indecopi, Ministerios y Otros)
b. Los clientes internos(colaboradores)
c. Los clientes externos del banco
d. La competencia (cajas municipales, cooperativas).
e. Proveedores diversos

1.15.2. Expectativas del grupo de interés en el entorno de la provincia de Huanta.

En la ciudad de Huanta la percepción de Micro finanzas es catalogado como un agente que ayuda a concretar sus objetivos de la población que está comprometida con el trabajo a través de créditos, mejorando las oportunidades y condiciones de vida, pero siempre hay un grupo que interés que consideran o perciben una banca tradicional, para otros su percepción de un acceso difícil hasta adaptarse, aún hay un temor formar parte del bancos, pero muchos agradecen la existencia y funcionamiento de entidades como Mi banco que a la fecha viene marcando diferencia para la mayoría de la población que se identifican con la entidad**.**

Se menciona las expectativas de los grupos de interés:

1. Pago de impuestos que exige las municipalidades
2. Transparencia en la información sobre productos que exige el cliente
3. Formalización de actividades ilícitas
4. Educación financiera por parte de los educandos
5. Inversiones socialmente responsables con impacto sostenible medioambiental
6. Cumplimiento de políticas y códigos por los ministerios del gobierno

1.15.3. Diagnóstico de oportunidades de Mejora de la Entidad Financiera S.A- Agencia Huanta.

FORTALEZAS	**NIVEL DE IMPACTO**	**OBJETIVOS**
- Liderazgo en el sistema financiero a nivel nacional y local. - Cuenta con tecnología avanzada en el sistema que utiliza para el procedimiento de evaluación crediticia. - Los colaboradores con amplia experiencia laboral en el sistema financiero. - Local estratégicamente ubicado en de centro de Huanta.	-Mayor posicionamiento y liderazgo en el mercado financiero. -Mayor aceptación por parte de los clientes por la imagen y marca reconocida.	-Creación de otras sucursales dentro de la jurisdicción de Huanta.
OPORTUNIDADES	**NIVEL DE IMPACTO**	**OBJETIVOS**
- Apertura de una segunda Agencia o ampliación de la capacidad del actual local de atención (segundo piso) con el cual se pretende incursionar otros mercados de Churcampa y Acobamba. - Mejorar nuestras zonas de atención «lejanas» de ámbito con programación de visitas constantes por parte de Colaborador asignado. - Incremento de necesidad de compra de terreno, construcción y mejora de vivienda en la zona de Huanta. - Incursiona miento a nuevos nichos de mercado	-Incremento del número de clientes nuevos a través de bancarización con ticket meta. -Incrementar nuestras captaciones y diversificación en ofertar productos pasivos a fin de obtener fondeo propio.	-Mantener el liderazgo y posicionamiento en el mercado de Huanta con calidad de servicio. -Rentabilidad económica, financiera y social, superior al 2019. -Crecer en colocaciones en 6 millones en cartera activa.

DEBILIDADES	NIVEL DE IMPACTO	OBJETIVOS
- Infraestructura reducida por poca capacidad de espacio por número de personal instalada. - Requerimiento de herramientas centralizada el cual genera demoras en la entrega. - La aprobación crediticia es estandarizada con limite en rangos hasta ciertos montos; el cual genera cuello de botella en el procedimiento para la aprobación de un crédito.	-La efectividad en la actividad ejecutada en las diversas áreas se verá afectado por algunas deficiencias que no permitan el buen desenvolvimiento del personal.	-Mejorará el desenvolvimiento del personal para cumplir con las metas establecidas con eficiencia y eficacia
AMENAZAS	**NIVEL DE IMPACTO**	**OBJETIVOS**
- Posible incursión minera aurífera que afecte el agua que genera Razuhuillca, generando marchas, huelas y/o inseguridad ciudadana. - Aparición de otros medios de financiamiento como las cooperativas y casas de financiamiento.	-Incremento de clientes sobre endeudados por riesgo de vinculación. -Aumento ticket, deterioro de cartera e incremento de provisiones. Perdida de cliente por campañas de la competencia	-Orientar las colocaciones en clientes nuevos y en zonas identificadas como zonas nuevas de atención.

Fuente: Elaboración propia

1.15.4. Planes de Acción y Objetivos

PLANES DE ACCION	OBJETIVOS
- Capacitaciones a los colaborados de la Agencia Huanta, retro alimentando en temas atención al cliente, transparencia de información y otros. - Inversión en nuevas infraestructuras (nuevo local), equipos (cómputo), mobiliarios, para mejorar las condiciones de trabajo y desenvolvimiento óptimo de los colaboradores. - Incursionar a nuevos nichos mercado como a las zonas de Huancavelica (Churcampa y Acobamba), identificando nuevas oportunidades a través de bancarización. - Hacer convenios con las instituciones educativas para la sensibilización en tema de microcréditos y finanzas y su impacto social y medio ambiental. - Priorizar la Bancarización con clientes de zonas rurales de segmentos C y D en zonas más vulnerables, asesorando a crear negocios inclusivos. - Incidir a los E pymes en su Formalización legal y tributaria a través de asesorías y proponiendo condiciones para otorgar créditos. - Bancarización de clientes con productos pasivos así futuro generen confianza y seguridad de sus ahorros. - Practicar los valores institucionales con iniciativa de cada de los colaboradores de la agencia. - Crear nuevos programas de capacitación y certificación en convenio con las universidades para el área de negocios y operaciones como el Incentivo al logro de sus objetivos.	- Mantener el liderazgo y posicionamiento del banco en el mercado de Huanta a través de ofrecimiento de productos financieros con calidad de servicio, labor social a la población de Huanta. - Crecimiento económico, social y mejor calidad de vida que impacte a los segmentos más vulnerables de la población de Huanta.

Fuente: Elaboración propia.

CAPITULO II

DESCRIPCIÓN DE EXPERIENCIA PROFESIONAL EN LA ENTIDAD FINANCIERA MIBANCO S.A -AGENCIA HUANTA.

2.1. Experiencia Laboral en la etapa de Escuela de Negocios.

Mi experiencia laboral en la Entidad Financiera Mibanco S.A- Agencia Huanta, comenzó en el año 2011, perteneciendo a la escuela XIV de la financiera Edifycar(actual Mibanco), presentándome a la etapa de selección y evaluación del personal para la escuela, el primer paso fue la evaluación conocimientos básicos relacionados al sistema financiero aprobando de manera satisfactoria, seguidamente fue el examen de conocimiento general de matemática financiera obteniendo una nota aprobatoria pasando a la etapa final con salida a campo, lo cual consistía en registrar y llenar la hoja de ruta como mínimo de 20 clientes como nuevos prospectos, para lo cual me asignaron un Tutor para acompañamiento a campo en la ciudad de Huamanga; las primeras

dificultades que tuve durante la salida a campo era la poca relación con las personas de visita a los lugares asignados por el tutor, otra dificultad que tuve era la poca experiencia laboral que tenía en este proceso que predominaba el poder de convencimiento; para lo cual solicite el apoyo a mi tutor asignado para algunos estrategias y tácticas para conseguir clientes y así cumplir las metas establecidas y después de un examen de selección y la entrevista personal en dicho proceso de selección, obtuve una calificación satisfactoria; consiguientemente logrando conformar a la Escuela de Negocios, pasando las siguientes pruebas y procesos para convertirme como Asesor de Negocios durante un promedio de 6 meses, para lo cual pase por las siguientes etapas:

2.1.1. Etapa de Promoción

En esta etapa mi trabajo, es netamente labor de promotor, para lo cual la meta asignada es bancarizar a clientes nuevos con el fin de hacer crecer la cartera de clientes de la Agencia Huanta, debido a que la sostenibilidad a fututo está centrada en la inserción de clientes nuevos a través de la bancarización, para lo cual realiza las siguientes actividades para cumplir las metas establecidas.

La meta asignada era conseguir 20 clientes como mínimo y que sean desembolsados; lo cual fue un proceso difícil ya que la entidad competía con varias instituciones financieras y tenían una tasa de interés más baja que nosotros, por ello se tenía que adoptar algunas estrategias, como las promociones masivas en zonas rurales, a través de referencias, Volanteos en ferias dominicales de huanta y otros para conseguir la meta.

Cumpliendo las metas establecidas por la Escuela de Edyficar -XIV en el año 2011, me capacitaron por una semana en la ciudad de Lima, ya en esta etapa como asistente de negocios.

2.1.1.1. Dificultades en la etapa de promoción

- Poca experiencia en el sector de Micro finanzas y sector privado
- Competencia directa con las cooperativas y cajas con las tasas más bajas.
- Limitado factor tiempo por los viajes a zonas rurales.
- Poca cultura crediticia por parte de los clientes sobre créditos o préstamos en zonas rurales.

2.1.1.2. Estrategias aplicadas

- Acompañamiento a campo a mi tutor asignado para aprender estrategias de ventas y promoción en campo.
- La diferenciación centrada en la rapidez y calidad de atención a clientes nuevos a comparación de otras financieras vendía la rapidez y la agilidad en los requisitos y documentación para el otorgamiento de créditos respetando la normativa del Banco.
- las zonas rurales era una ventaja para mi persona; debido a que el grado de comunicación con los clientes era muy fluida, por el dominio de la lengua quechua, el cual me generaba mayor confianza con los clientes
- Para mayor conocimiento de la cultura crediticia se realizó reuniones, capacitaciones, asesorías con temas referentes a los productos financieros y sus bondades de obtener un crédito en los diferentes distritos y anexos de Huanta.

2.1.2. Etapa de Evaluación de créditos.

2.1.2.1. Actividades primordiales en la etapa de evaluación.

- En este proceso el trabajo que se realizo fue el de hacer la captación de clientes y su procesamiento de evaluaciones en el sistema del banco, esta etapa duro 2 meses, lo cual de pedían conseguir 20 clientes nuevos con un monto de s/. 75 000 soles cada mes, en promedio.
- Aplicación de aspectos teóricos de administración financiera como Estados financieros, principales ratios financieros, interpretación de los indicadores financieros de acuerdo con el resultado de la evaluación en los casos procesados.
- En esta Etapa de escuela de Negocios viaje a la ciudad Lima a recibir una capacitación, en temas relacionados a procedimientos de evaluación crediticia cumpliendo todo establecido de la metodología crediticia la tarea principal era captar clientes y procesar en el sistema del banco bajo la supervisión de mi tutor y comité de créditos para mitigar riesgos de evaluación.

2.1.2.2.Dificultades en el proceso de evaluación de créditos.

- Poco dominio del sistema del banco para procesamiento de créditos.
- Limitado factor tiempo para el procesamiento casos, debido a que el tiempo era muy limitado tanto para el levantamiento de información en campo y procesamiento de casos.
- Poco dominio de metodología crediticia, relacionados con los estados financieros y sus aplicaciones en casos reales a la hora de procesar en sistema del banco.

- Poco acompañamiento a campo por parte de los líderes y tutores en la etapa de evaluación.

2.1.2.3. Estrategias aplicadas en el proceso de evaluación

- Solicitar apoyo a los demás compañeros con experiencia, para la retroalimentación en temas que se desconocía de la metodología y evaluación crediticia en sistema.
- Adopte estratégicamente el factor tiempo para el procesamiento de los casos programe mi horario para usar maquinas en horas de almuerzo y horas extras de trabajo de oficina.
- Reforzamiento en la preparación de conocimientos de administración financiera y las interpretaciones de los estados financieros y los indicadores más relevantes en el otorgamiento de créditos, según metodología crediticia.
- Pedir acompañamiento de algunos compañeros con experiencia para el levamiento de información en campo para otorgamiento de créditos.
- Ganar experiencias de evaluación asistiendo a comité de créditos de asesores con experiencia

2.1.3. Etapa final de Escuela de Negocios (sustentación de casos).

2.1.3.1.Actividades primordiales en la etapa de sustentación de casos

- Preparación de casos a sustentar en todo el aspecto de la metodología crediticia.
- Realizar comité de créditos de todos los casos sin importar el monto.
- Dedicación exclusiva en la interpretación de indicadores financieros.
- Aplicación de la metodología crediticia en casuísticas en escenarios reales
- Preparación de materiales para la exposición acorde a los acuerdos de la escuela de negocios.

Esta etapa es el último peldaño para calificar como Asesor de Negocios, donde se escoge tres casos desembolsados de motos más relevantes los cuales fueron.

- Restaurant- s/. 3,000.00-plazo 12 meses-destino capital de trabajo
- Tapicería- s/. 5,000.00-plazo 12 meses, destino capital de trabajo
- Ganadería – s/. 5,000.00-plazo 12 meses, destino capital de trabajo

En este proceso me sirvió mucho las teorías y practicas aprendidas durante la escuela de negocios y bases teóricas relacionadas al sistema financiero estudiadas en las aulas universitarias, para adoptar a la práctica y casuísticas que están estrechamente relacionadas con los conocimientos adquiridos en mi formación profesional en la escuela de Administración de Empresas, en la facultad de ciencias Económicas Administrativas y Contables en la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga.

2.1.3.2.Dificultades en la etapa de sustentación de casos.

- Tiempo limitado para prepararse acertadamente para cada caso
- Era solo una exposición sin opciones de recuperación
- La complejidad en la interpretación de los vacíos de la metodología crediticia en la exposición.

2.1.3.3.Estrategias aplicadas en la etapa de sustentación de casos.

- Dedicación exclusiva concerniente a la metodología crediticia y su aplicación para los posibles casos a sustentar.
- Se preparó la exposición diferenciada con papelotes, pizarra y diapositivas para los tres casos ya que los jurados de comité de créditos de cada agencia elegía con que material y tema se va a exponer.
- Retroalimentación a través de comités de créditos que consistía en un simulacro previa sustentación de casos con la colaboración de compañeros de trabajo, en donde se repotencia los temas y conocimientos adquiridos durante la escuela.

Todas estas actividades adoptadas pre, durante y post del proceso de escuela de negocios me sirvió para pasar a la nueva etapa como Asesor de Negocios, obteniendo como calificación como asesor de negocio con cartera de créditos, el cual consiste que desde el momento que se sustenta en la etapa final de escuela, automáticamente ya era independiente en los trabajos realizados como Asesor de Negocios. Los riesgos recaen directamente como colaborador, ya no hay tutor, solo comité de créditos para casos que ameritan su sustentación.

2.2.Experiencia Laboral en la etapa de Asesor de Negocios.

2.2.1. Asesor de Negocios Nivel 03

En el año 2011 ya como Asesor de Negocios manejando una cartera de s/. 1, 000,000 de soles con un numero de 200 clientes con tiket en colocación promedio de s/. 10,000.00 soles, ya en este ámbito laboral brindando créditos a diferentes clientes concentrados en mayoría en las zonas rurales en donde me desenvolví adecuadamente durante por más de 1 año, tanto en trato al cliente, clima laboral, compañerismo, trabajo en equipo, buen crédito y menor mora en donde logré categorizarme como Asesor de Negocios 02.

2.2.1.1.Principales Actividades

- Promociones masivas en zonas rurales, esta se realiza viajando mínimamente dos veces a la semana de manera programada a las zonas alto andinas, en donde se conseguía prospectos nuevos.
- Creación de cartera propia; este aspecto se refiere a realizar un trabajo exhaustivo en colocar créditos con el fin de consolidar una cartera propia sin comprometer la cartera heredada con el fin de incorporar clientes nuevos al sistema financiero a través de la bancarización.
- Administrar cartera heredada; en esta actividad la gestión de la cartera de créditos inicia con mayor responsabilidad debido a que mi labor se centra en la gestión de cartera activa y cartera pesada; para lo cual se realiza un seguimiento estricto para detectar el porcentaje de calidad de cartera.

- Seguimiento de cartera de crédito; en esta actividad se realiza netamente el contacto con el cliente en donde se plasma el concepto de asesoría brindándole apoyo profesional para mejor destino de crédito.

2.2.1.2. Dificultades

- Poco dominio de procesos de evaluación en montos relevantes
- Novato en la gestión de cartera activa como Asesor de Negocios.
- Deficiencia en la Gestión de cartera heredada en las zonas rurales por factor tiempo y lejanía.
- Desconocimiento de la política crediticia a profundidad.

2.2.1.3. Estrategias aplicadas

- Para lograr confianza con los clientes aprovechaba comunicarme en la lengua materna Quechua, y el grado de comunicación con los clientes era más fluido y el poder de convencimientos era más fácil.
- Para ganar tiempo en los viajes a zonas asignadas como Asesor de Negocios y por tema de seguridad alquilaba servicio de transportes para llegar a las zonas rurales y cumplir con las actividades de promoción, evaluación y recuperación de créditos de manera eficiente.
- En la tarea de seguimiento de mora mayor a 15 días, se realizaba mora temprana y a través de llamadas telefónicas como recordatorio, a clientes que ameritaban seguimiento temprano de la cartera morosa.

2.2.2. Asesor de Negocios Nivel 02

Al primer trimestre del año 2013 me re categoricé como Asesor de Negocios 2, ascenso tanto de cargo como remunerativamente, el cual significo un peldaño más en mi vida laboral en la Entidad Financiera Mibanco S.A en la Agencia Huanta.

Continuando con mi ascenso laboral ya como Asesor de Negocios 2 con una cartera de S/. 1,800,000.00, con 200 clientes en promedio y una mora mayor a 15 días en el rango de 1.8% a 2.00% de la cartera total a mi cargo, la metas establecidas para el mes eran de mayor relevancia el crecimiento en cartera y seguimiento de mora y pase a la área de recuperaciones; mi labor como Asesor de Negocios era hacer una adecuada (evaluación, visita al cliente, desembolso, seguimiento, recuperación de mora) en donde realizaba en horarios extras para cumplir el seguimiento a cabalidad, en donde los indicadores de gestión de cartera era decisivos para lograr ascender como Asesor de Negocios 01, para lo cual tenía que competir a Nivel Nacional con las Agencias de Mi banco.

2.2.2.1.Principales Actividades

- Mayor concentración como actividad en gestión de cartera tanto en colocaciones y recuperaciones en créditos mayores a s/. 20,000.00 soles.
- Compromiso en algunas responsabilidades como manejo de grupos en la gestión de Mora y operativos de cobranzas en la Agencia Huanta
- Asistencia a capaciones en la ciudad de Lima en créditos Mypes y realizar retroalimentación en la Agencia Huanta, en los temas relevantes de créditos pymes.
- Zona de atención zonas rurales (Huanta y anexos de Huancavelica), por la estrategia de bancarización en otros mercados de Huanta.

2.2.2.2. Dificultades

- Desconocimiento de algunos puntos de la metodología crediticia por su actualización de cada trimestre.
- Deficiente Gestión por la recarterización de la cartera de clientes generado muchas veces incomodidad en los clientes al cambiar de asesor de origen generado por la recarterización (heredar la cartera de créditos a otro asesor por diversos motivos).
- Deficiencia en la gestión de cartera por tipo de zona y la cultura crediticia de los clientes que adopta cada zona.
- Alta competencia para el ascenso del siguiente nivel por factor tiempo.

2.2.2.3.Estrategias aplicadas

- Mayor reforzamiento y actualización de la metodología crediticia de acuerdo por las constantes actualizaciones de las normativas del banco.
- Visita inmediata después de recibir la cartera heredada para reconocimiento del tipo, tamaño y condiciones de cartera heredada para su seguimiento adecuado y eficiente para generar una cartera sana a futuro.
- Mayor enfoque en colocaciones diferenciándose de la competencia, priorizando las evaluaciones con mayor agilidad, rapidez y transparencia en aplicación de metodología crediticia.

2.2.3. Asesor de Negocios Nivel 01

En el año 2016, se logra el ascenso en la línea de carrera por modalidad de política de reemplazo, con un manejo de cartera de créditos de s/. 2, 000,000.00, con 200 clientes en promedio, una mora de mayor a 8 días de 2.00% en promedio, en donde el grado de concentración de cartera está enfocado a créditos Mypes, con colocación a promedio al mes de s/. 500,000.00 soles con exigencia de crecimiento de cartera s/. 100,000.00 soles al mes, con crecimiento en 8 clientes, el trabajo está centrado en colocación de créditos mayores a s/. 50,000.00 por estar consignado como asesor Mype, la exigencia y trabajo por resultados muy apegado a los indicadores que exige el banco, el trabajo del otorgamiento de créditos está basado en el radio de la zona urbana de Huanta exclusivamente a Negocios formales en su mayoría.

2.2.3.1.Principales Actividades

- Labores de capacitación, estudios en temas de micro finanzas a través de convenios por resultados y logros obtenidos durante el periodo.
- Asistencia al Programa de Micro finanzas- DIME (Diplomado en Micro finanzas) en la Universidad del Pacifico de manera presencial y a distancia.
- Encargado en dirigir Reuniones y capacitaciones cada fin de semana referentes a clima laboral de la Agencia Huanta.
- Labores de tutor en salida de campo con nuevos asistentes de Escuela de Negocios.

2.2.3.2. Dificultades

- Limitado factor tiempo para realizar actividades de Asesor, Estudios y encargos en la Agencia Huanta.
- Poca experiencia en liderazgo de grupos y manejo de Personal
- Mayor exigencia en colocación y recuperación por tipo y tamaño de cartera.
- La complejidad en la gestión de cartera por cancelaciones anticipadas el cual genera, decrecimiento de saldo de la cartera activa.

2.2.3.3. Estrategias aplicadas

- Distribuir de manera estratégica el horario para realizar trabajos de Oficina, Estudios y actividades encomendadas en la Agencia Huanta.
- Adaptarme al cambio en manejo de grupos de trabajo, aplicando estrategias de liderazgo, aprendido en las aulas universitarias.
- Realizar una gestión adecuada y eficiente de manejo de cartera de créditos a través de seguimiento de la cartera de créditos.
- La gestión para crecimiento de cartera de créditos era buscar estratégicamente colocaciones de montos relevantes dentro de la quincena, vale decir hacer un trabajo los primeros días de manera anticipa, para luego gestionar la colocación en nuevos y gestión de mora de manera eficiente.

2.2.4. Asesor de Negocios Nivel Sénior.

En el año 2019, se logra el ascenso en la línea de carrera por modalidad de política de reemplazo, con un manejo de cartera activa al cierre de 2019 de s/. 2, 562,546.00 soles con 207 clientes en cartera activa, con una mora mayor a 8 días de 2.60%, mora mayor a 15 días en promedio a 1.00%. Concentración de cartera está enfocado a créditos Mypes, con colocación promedio al mes de s/. 500,000.00 a s/. 600,00.00 soles con meta de crecimiento de cartera en promedio de s/. 150,000.00 soles al mes, con crecimiento en 10 clientes, el trabajo está centrado en colocación de créditos mayores a s/. 50,000.00 por nivel de cargo, la exigencia y trabajo por resultados muy apegado a los indicadores de Colocaciones, Mora (pise 8, pise 31 días), pase a recuperaciones, una labor primordial que realicé fue de formar parte a la escuela de negocios Mibanco- II, como Tutor de Escuela, obteniendo un resultado favorable debido a que mi asistente de negocios califico como Asesor de Negocios

2.2.4.1.Actividades más relevantes

- Labor de Tutor encargado en formación de Escuela de formación en Microfinanzas 2019 II- Mi Banco.
- Labor de Asesor Mypes como revisor de la evaluación crediticia en comité de créditos para la aprobación de créditos a nivel Agencia Huanta.
- Labores de liderazgo, manejo de equipos en el monitoreo de gestión de mora, colocaciones y otras actividades de liderazgo en la Huanta.
- Asesor de Negocios con autonomía en aprobación de créditos.

2.2.5. Logros importantes como Asesor de Negocios.

- Reconocimiento por formar parte a la Escuela de Negocios XIV-Edyficar (actual Mibanco), en el periodo 2011.
- Ascenso en remunerativamente y estructura de cargo en la línea de carrera, Por consideración de buen desempeño como Asesor de Negocios periodo del año 2016.
- Incentivo del Banco con un diplomado en el Programa de Especialización en Microfinanzas-DIME), llevado a cabo por un periodo de 4 meses en la universidad del Pacifico-Perú. En el periodo del 2017.
- Reconocimiento como mejor Asesor de Negocios en el periodo 2017 en la Agencia Huanta.
- Reconocimiento como líder en clima laboral en el periodo de 2016, en la Agencia Huanta periodo 2018.
- Reconocimiento con calificación satisfactoria como tutor encargado en escuela II-Mibanco-Periodo 2019
- Promoción y reconocimiento, con un viaje a la ciudad de Cancún- México, por consideración como mejor asesor del año 2019 a nivel Mibanco.
- Reconocimiento como tutor encargado por la formación de un asistente en Escuela de Mibanco II-2019, por su calificación como Asesor de Negocios.
- Ascenso al cargo de Asesor de Negocios Sénior en el periodo de 2019.

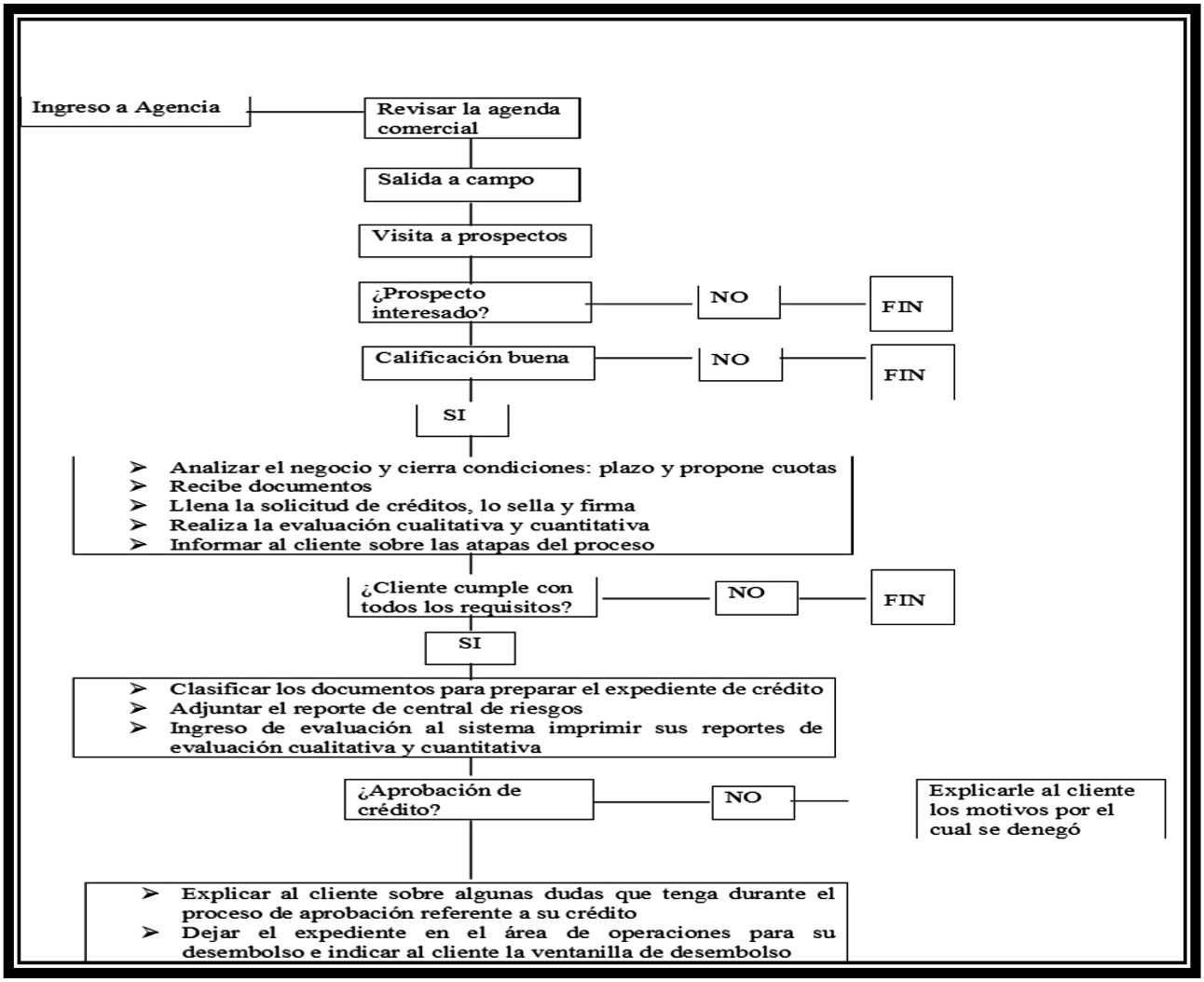
2.2.6. Funciones Generales desempeñadas como Asesor de Negocios.

2.2.6.1.Función general

- Promoción de créditos, buscar prospectos.
- Evaluación y otorgamiento de créditos.
- Seguimiento de cartera de créditos (visitas post. desembolso, asesoría y otros).
- Recuperación de créditos.

2.2.6.2.Flujo grama de actividades

Figura 2. Flujo grama de funciones



Fuente: metodología crediticia Mi banco.

La gestión de créditos se realiza de manera estructurada debido a que se basa a las metas periódicas, diarias y de manera mensual el grado de exigencia en el cumplimiento es mayor por tipo de cargo el alineamiento en las actividades como colocaciones y recuperaciones se basa en un criterio de efectividad más del 100%.

2.2.6.3.Funciones específicas por horario

Tabla N2. Descripción de cronograma de las actividades del Asesor de Negocios.

HORA	ACTIVIDADES DESARROLLADOS DURANTE EL DIA
8:45 - 9:00 am	Revisión de pendientes como correos institucionales, solicitud de expedientes
9:00 – 9:30 am	Se pasa comité de créditos para la aprobación de casos propuestos,
9:30 -10:30 am	Se atiende a los clientes en oficina.
10:30 – 1:30pm	Se realiza trabajo de campo (promoción, visitas, evaluación y recuperación),
1:30 – 3:00 pm	Horario de almuerzo.
3:00 – 4:30 pm	Se procesa casos para su aprobación ,
4:30 – 5:00 pm	Se pasa comité de créditos y aprobación.
5:00 – 5:30 pm	Se realizan desembolsos de créditos y atención al público.
5:30 – 6:00 pm	Llenado de pizarra y actualización de metas al cierre del día. Reunión con el líder de la agencia para ver el avance de los indicadores y entre otros de agenda comercial.

Fuente: Elaboración propia.

2.2.7. Caso práctico de flujo crediticio.

Datos del préstamo.

Nombre : Juan Perez

Negocio **:** Servicio de Mecánica Automotriz

Solicita **:** s/. 90,000.00

Plazo **:** 24 meses

Destino **:** Activo fijo

Segmentación: Riesgo Moderado

Tem **:** 1.95%

2.2.7.1. Aplicación de Metodología crediticia.

a. Visita al cliente.

El cliente es recurrente sin saldo, se encuentra dentro del prospecto de visitas, por ello se hizo varias visitas al negocio y se venía gestionando a través cartas de invitación y llamadas telefónicas, pero aún faltaba definir el monto de financiamiento según su necesidad. Una vez definido el cliente requiere un crédito de s/. 90,000.00 soles, para 24 meses, para compra de una maquinaria, para ello se realiza la visita correspondiente en primer lugar para cerrar venta en términos generales para negociar, la tasa propuesta, plazo para los cual se lleva propuesta lista para iniciar la evaluación, en donde se hace menciona al cliente haciendo retro alimentación de los requisitos simplificados, prepagos, la tasa, seguros de vida y otros que beneficie al cliente, posterior a ello se inicia la evaluación en donde se verifica los siguientes:

- **Vivienda.**

Se refiere a la visita y verificación de la vivienda del cliente, se constató una vivienda de material noble primer nivel implementado con todo los servicios básicos, además tiene casa en la zona de Huancavelica, el cual genera ingresos por el alquiler como local comercial, el cual demuestra acumulación patrimonial, su calidad vida es buena y cada vez mejor, sus dos hijos estudian en colegio particular, tiene movilidad propia, antigüedad en la zona más de 5 años, su relación con sus clientes en muy buena; ya que es un mecánico conocido en la zona de Huanta.

- **Negocio.**

Se verifica que su taller de mecánica es propio, además se constató las condiciones de uso de equipos y herramientas de su taller, su implementación de su tienda de repuestos, su ubicación de su taller y la tienda es estratégica ya que se encuentra en una zona donde se concentra a todas las tiendas de autopartes y repuestos del rubro de mecánica automotriz, por el cual ya tiene su clientela ganado, su antigüedad en el rubro más cinco años y en el mismo lugar. Después de la visita con se hace énfasis de las bondades según verificación de su negocio, para proceder a los siguientes análisis.

2.2.7.2. Análisis Cualitativo.

a. Voluntad de pago.

Su comportamiento de pago del cliente es bueno, se verifica que pagó de manera puntual los montos que manejo anteriormente de s/. 20,000.00 soles, tuvo como máximo 3 días en promedio de retraso; según cruce de información se debe al factor tiempo se encontraba de viaje por su negocio.

Cliente RSS, cuenta con experiencia crediticia en caja Huancayo con buen historial crediticio manejo hasta s/. 20,000.00 y s/.10,000.00 según reportes de Infocorp, también tiene

historial con la cooperativa Santa María Magdalena, con créditos hasta S/. 30,000.00, dichos créditos ya fueron cancelados con nuestra entidad manejo hasta s/. 20,000.00 el cual ya fue cancelado al 100%. Su conyugue no tiene endeudamiento alguno, su hermano era cliente de nuestra entidad manejo hasta s/. 30,000.00 el cual ya cancelo al 100%, por tal se puede definir que tiene buenas referencias según análisis del VRU (Riesgo Único por Vinculo), cada uno administra de manera independiente sus negocios.

Se verifica su historial de pago en el Infocorp, experiencias crediticias que tuvo con otras instituciones del sistema financiero, buenas referencias de sus proveedores, no tiene protestos de pagare, según reportes de Equifax. No tiene deuda con terceros, es cliente exclusivo, su conyugue no tiene endeudamiento.

b. Carácter del cliente

bastante responsable en sus pagos, en caso de haber algún imprevisto en sus pagos hace compromiso de pago, tiene buenas referencias de sus vecinos, clientes y proveedores, se puede definir que tiene una personalidad de un tipo calculador ya que es exigente en tasa, compara las cuotas y los plazos.

c. Conocimiento de su negocio.

Su negocio tiene acogida, tiene clientela por la experiencia que tiene en el rubro más de cinco años, tiene buen trato hacia sus clientes, cuenta con boleta a nombre del cliente, según cruce de información ya tiene funcionamiento su negocio más de cinco años en el mismo lugar.

Cliente tiene taller mecánica y venta de repuestos y lubricantes en general al cual viene dedicándose más de cinco años, su ubicación esta por zona estratégica de Huanta en donde se concentran todo los talleres de mecánicas, se encuentra en el régimen tributario Rus, su denominación es “Taller Mecánica Juan”, en la venta de repuestos apoya su pareja de manera

continua, además tiene negocio complementario del alquiler de maquinarias como tractores, compresoras y otras de ocasión, además tiene otros ingresos del alquiler de su local en la zona de acombaba a una cooperativa de la zona, adjunta documentación del alquiler.

d. Análisis de mercado/competencia directa

El rubro que se dedica el cliente es la venta de repuestos y a la vez es mecánico, según cruce de información en la jurisdicción hay pocos que se dedican al negocio de mecánica y venta de repuesto de manera simultánea. Además, su negocio es formal, por tal tiene alta demanda por el tipo de servicios que brinda el cliente y de manera complementaria la venta de repuestos; el cual le facilita a su clientela a demandar su servicio de mecánica. Por ello su negocio tiene alta rotación de sus productos a comparación de otros del mismo rubro que solo se dedican a la venta de repuestos. En conclusión, es procedente según estos criterios de análisis.

2.2.7.3. Análisis cuantitativo (Estados Financieros).

a. Cálculo de margen de ventas.

Para el cálculo de Margen de Ventas se está considerando los siguientes, primero el servicio de mecánica (trabajos realizados como mantenimiento general de vehículos), sus ingresos diarios bordean en un promedio de s/. 200.00 soles, en materia prima principal s/. 55.00 (se considera sus costos de silicona, grasas, empaques, silicona para lavado de piezas y otros), cuyo margen de ventas es de 72.50%; segundo la venta de repuestos en general, por día en promedio de s/. 260.00, cuyo precio de compra es de s/. 155.00, cuyo margen de ventas es de s/. 40.38%, tercero alquiler de maquinaria el cual se está considerándose de manera conservadora s/. 3500.00 soles, en materia prima principal s/. 500.00 (mantenimiento general de la maquinaria), cuyo Margen de ventas es de 85.71%, obteniéndose como ingreso mensual de s/. 14,540.00 soles, en total costos mensuales de s/. 5540.00, obteniéndose como Margen de ventas en promedio de los tres productos de 61.90%.

En gastos de negocio s/. 1570.00, en gastos de familia s/. 1130.00, en otros ingresos se considera de manera conservadora s/. 300 soles, por alquiler de su local a la cooperativa, su utilidad disponible es de s/. 5962.50 soles.

b. Análisis horizontal de la Estructura de Balance General.

Según Análisis horizontal se puede apreciar que el cliente tiene en la caja s/.10,000.00 soles, con el cual aumentó en 100%, a comparación de la evaluación anterior, dicho efectivo es parte de su capital de trabajo pertenecientes a la venta de repuestos, en inventarios se está considerando s/. 38,000.00 soles (concentrado en mercaderías en general de repuestos y lubricantes), no hubo variación alguna ya que se está considerando el mismo valor de la evaluación anterior, debido a que el destino del crédito anterior era para compra de activo fijo, en inmueble, maquinaria y equipos se consideró la suma de s/. 66,500.00 soles; ya que su valor de su local se aprecia y tiene equipos nuevos, en herramientas se mantiene, en vehículos aumento en 100% se considera s/.50´000.00, el cual aumento en 100%, ya que en la anterior evaluación no se consideró por falta de documento sustenta torio. En pasivos no hubo variación alguna, el cual refleja una buena situación, ya que no tiene endeudamiento alguno a corto, mediano ni largo plazo, se puede apreciar que no tiene cuentas por pagar a proveedores, el cual es un indicador bueno para otorgar el crédito propuesto. En EE. RR sus ventas aumento en 31.70%, debido a que se está considerando el alquiler de su maquinaria, en gastos de negocio aumento en 14.14%, debido a que se aumentó sus gastos de educación de sus menores hijos, su utilidad disponible aumento en 52.13%, por las razones antes mencionadas.

Según resultado de información encontrado en campo cliente cuenta con solvencia patrimonial, debido a que cuenta con el sustento para afrontar su obligación acorto plazo, cliente no tiene endeudamiento alguno.

c. Análisis del flujo de caja.

Según análisis de flujo de caja se puede apreciar que sus ventas aumentan los meses de abril (campaña escolar en donde los transportistas tiene mayor movimiento y requieren servicio de mantenimiento de su vehículo), julio (fiestas patrias), agosto (festividades en la selva festival de coca en Pichari y Santa rosa de lima en la selva en donde genera mayor movimiento de transportes)

Los gastos de familia son mayores los meses de abril (temporada de escolaridad), en el mes de Julio (onomásticos del cliente) y en el mes de diciembre (onomástico de su pareja y fiestas navideñas).

En reinversiones se considera de manera trimestral para mantenimiento de maquinaria, equipos y otros el cual se considera de manera conservadora.

Obteniéndose un saldo final de flujo de caja positiva, proyectada para los próximos 12 meses, el cual refleja que tiene respaldo en la inversión que hace el cliente ya que cuenta con indicador positivo de sus ingresos y gastos que repercute en su negocio.

En conclusión los resultados de la evaluación cuantitativa, según información recogida en campo arrojará los resultados que se interpreten tal como es, en caso de mala interpretación , puede haber problemas en el otorgamiento del crédito, por ello es un determinante la evaluación , si se falla en el momento de este procedimiento, es casi seguro al 100% que tenga problemas de pago el cliente; debido a que la evaluación es una pieza clave para que la cartera tenga mucha calidad y sirva como sostenibilidad de la empresa.

2.2.7.4. Análisis del Destino de Crédito.

El destino de crédito y sinceramiento de la inversión es para compra de maquinaria que consiste en la adquisición de una maquinaria de segunda mano (retro excavadora); el cual le costará en promedio de s/. 180, 000.00 soles, según proforma, se le financiará con el 50%, del valor de la maquinaria, para ello se realizó el cruce de información de la adquisición en donde se puede definir que el cliente ya cuenta con experiencia de maquinarias pesadas como tractores agrícolas y otros similares, el cual alquila de manera permanente; para el cual se hizo el cruce de información de la proforma y del costo de la maquinaria a comprar, para ello se pidió referencias de la empresa que lo vendía la maquinaria; quienes confirmaron su depósito de una parte del valor de venta. Según el análisis realizado el destino de crédito esta sincerado casi al 100%. Los riesgos que existen eran mínimos debido a que el cliente tenía conocimiento suficiente de la parte mecánica y la operatividad de la maquinaria. El cual hay respaldo en todo el análisis que se hizo para el otorgamiento del crédito, mitigando algunos riesgos con una evaluación crediticia tal como se exige para no tener problemas a futuro en el cumplimiento de las obligaciones por parte del cliente.

Según análisis de los indicadores cualitativos y cuantitativos del crédito a otorgar al cliente tiene las siguientes bondades.

EL cliente cuenta con buenas referencias comerciales; el cual influye en la decisión para su otorgamiento de crédito. El conocimiento de negocio por parte del cliente demuestra experiencia más de cinco años y cuenta con negocio complementario de venta de repuestos. El destino de crédito es sincerado debido a que el cliente cuenta con documentación adecuada, indicadores positivos, solvencia patrimonial. Cliente exclusivo, después de comité de crédito y absolución de algunas observaciones, la solicitud es aceptable y se procede a la aprobación y desembolso del crédito.

CAPITULO III

DESCRIPCIÓN DE APORTES REALIZADOS

3.1.Aportes como Asesor de Negocios.

Los aportes brindados a la Entidad Financiera Mibanco S.A-Agencia Huanta, son para darle mayor apoyo hacia los colaboradores en la gestión eficiente de cartera de créditos a través de una motivación efectiva, buena comunicación interna, trabajo en equipo para incrementen la productividad, lograr la competitividad y cumplir los objetivos trazados por la Entidad.

Por esta razón, se planteó las siguientes estrategias:

3.1.1. Aporte N°1: Análisis financiero

Lo que se pretende con este aporte es analizar los ingresos financieros de los clientes quienes vienen a solicitar un préstamo a la Entidad Financiera Mibanco S.A-Agencia Huanta, para ver si cumplen los requisitos establecidos y buscar los resultados requeridos por la Entidad.

-Acciones:

Se realizará la verificación para conocer al cliente o la empresa para ver la situación que se encuentra, sea buena o mala, es importante para así mismo poder proyectar soluciones o alternativas para enfrentar los problemas surgidos, a través de una asesoría de calidad para no generar problemas a futuro al cliente y el análisis financiero sirva como determinante en el otorgamiento de un crédito.

3.1.2. Aporte N°2: Orientación a los clientes

La orientación al cliente es una actitud permanente para detectar y satisfacer las necesidades y prioridades de los clientes.

-Acciones:

Se brindará todo tipo de información, acerca de los productos crediticios que ofrece el Banco para así poder solicitar el préstamo según los requerimientos y necesidades que requiere. Luego de la orientación y brindado el préstamo se ara el seguimiento correspondiente para el uso adecuado crédito otorgado por la Entidad Financiera Mibanco S.A.

3.1.3. Aporte N°3: Evaluación de las necesidades

La evaluación de necesidades se puede utilizar para diversos procedimientos para determinar la problemática de los cuales los Asesores de Negocios utilizaran criterios profesionales para otorgar el préstamo y de esta manera satisfacer el servicio o necesidades por el cual acudió al Banco.

-Acciones:

Se realizará una evaluación financiera de los sistemas, procedimientos de la persona natural o jurídica por el cual acudió a la Entidad Financiera Mibanco S.A a solicitar el préstamo.

La identificación de las necesidades es muy importante para otorgar el crédito; el cual se brindará de acuerdo con la evaluación realizada por colaboradores del Entidad Financiera.

3.1.4. Aporte N°04: Planificación de actividades

Lo que se busca con la planificación de actividades es saber gestionar los recursos disponibles y definir las prioridades de la manera más ordenada.

-Acciones:

Las ventajas de realizar un plan de acción para un negocio mediante la planificación se realizan es la actividad principal de los colaboradores para ofrecer diferentes créditos lo cual ayudara principalmente en la toma de decisiones que empiezan con la ejecución de tareas, visita de campo y uso de los recursos disponibles.

3.1.5. Aporte N°05: Monitoreo y seguimiento del destino de crédito

El monitoreo o seguimiento es una función periódica, que se realiza mediante visitas inopinadas al cliente Post -desembolso.

-Acciones:

El monitoreo permitirá que el cliente realice las actividades correspondientes con el crédito otorgado, que se desarrollara durante el pago del crédito. Mediante el monitoreo y seguimiento se pretende seguir el pulso al avance en el logro de los objetivos propuestos por el Banco.

CONCLUSIONES

1. El propósito de este informe fue determinar los factores crediticios y la aplicación de metodología crediticia establecidos por la Entidad Financiera Mi banco S.A- Agencia Huanta, para tener cartera de créditos de manera sana a futuro con menos morosidad disponible en la Agencia.

2. La gestión de cartera es el seguimiento permanente con asesoría de calidad hacia los clientes, el cual a futuro se convierte como un pilar del Banco para desarrollar su actividad de financiamiento con Riesgos mínimos, el cual garantiza la rentabilidad y sostenibilidad a futuro de la Entidad Financiera Mibanco S.A-Agencia Huanta.

3. El Asesor de Negocios en la Entidad Financiera Mi banco S.A-Agencia Huanta está concentrado a mayor tiempo en la actividad de seguimiento de la cartera de créditos a su cargo; de esta manera está inmerso a diversos cambios que de emite el banco con las nuevas las políticas crediticias, las nuevas expectativas de la sociedad relacionados al sistema financiero, las nuevas necesidades por parte de los clientes; en consecuencia el Asesor de Negocios está capacitado para afrontar nuevos retos del Banco.

4. El Asesor de Negocios es quien genera una comunicación asertiva con el cliente, imparte la confianza, hace crecer su negocio a través de la asesoría, por tal motivo el cliente logra el desarrollo trazado a través del financiamiento otorgado por la Entidad Financiera Mibanco- Agencia Huanta, el cual contribuye al desarrollo económico y social de la ciudad de Huanta a través del movimiento económico generado por el Banco.

5. El financiamiento a la Microempresa y Pequeñas Empresas es a contribuir al desarrollo económico de Mypes, el cual favorece a la demanda de empleo, más ingresos, a la contribución de impuestos, incentiva a formalizar los negocios, emprendimiento de nuevos negocios, etc.

6. El asesor de Negocios es el máximo responsable del desarrollo y progreso del cliente ante un financiamiento de crédito; debido a dependerá mucho de calidad de evaluación realizado por parte del Asesor de Negocios para el otorgamiento de un crédito, el cual influirá en futuro en la rentabilidad del Banco.

SUGERENCIAS

1. Adoptar un adecuado proceso crediticio para establecer liderazgo a diferencia de los demás Asesores para proporcionar el manejo con una actitud de liderazgo, también generar resultados positivos para los clientes a través del cumplimiento de las funciones comerciales en la actividad crediticia.

2. Se debe realizar una adecuada evaluación crediticia según metodología crediticia, para disminuir la cartera pesada, el seguimiento de cartera de créditos debe ser constante y así reducir la tasa de morosidad, en la Entidad Financiera Mibanco S.A-Agencia Huanta, así asegurar la rentabilidad sostenida del banco.

3. Los servicios brindados por la entidad Mi banco, cuenta con diversos productos financieros como seguros de vida, cuentas de ahorro y otros, por ello al momento de vender se debe informar de manera transparente para no generar a futuro disconformidad y malestar al cliente al momento de pagar su cuota.

4. Se debe implementar un sistema de atención diferenciado al cliente en la Entidad Financiera Mibanco S.A-Agencia Huanta, cuando un Asesor de Negocios este ausentado debe haber un encargado que informe sin perder la calidad de servicio hacia el cliente para agilizar los trámites y así el cliente se sienta satisfecho con el servicio brindado por el banco.

5. En los servicios de apoyo y asesoramiento hacia el cliente el Asesor de Negocios debería brindar una asesoría de calidad, ofreciendo todos los productos financieros que brinda el Banco para que el cliente este satisfecho al optar el producto de acuerdo a su necesidad.

6. Para el otorgamiento de créditos a clientes nuevos se debería flexibilizar algunos requisitos para la captación de clientes nuevos de manera masiva e insertar al sistema financiero con efectividad y mejorar en el número de clientes bancarizados.

BIBLIOGRAFIAS

Alvarado, J., Portocarrero, F., Trivelli, C., Gonzáles, E., Galarza, F., & Venero, I. (2001). *El financiamiento informal en el Perú.* Lima: IEP Ediciones.

Asociación para la diversificación y desarrollo agrícola. (2002). *Microcrédito y crédito rural.* Matagalpa, Nicaragua: Asociación.

Aguilar, A. Y., & Camargo, C. G. (2004). *Análisis de la morosidad de las Instituciones Microfinancieras (IMF) en el Perú.* Lima: Sagja Impresos

Autoridad de Supervición del Sistema Financiero. (2005). *Título v. Evaluación y calificación de la cartera de crédito, recopilación de normas para bancos y entidades finacieras.* autoridad De supervicion SF.

Brachfield, P. J. (2009). *Gestión del crédito y cobro.* Sevilla: Profit Editoria.

Chirinos, R. M. (2002). *Modelo de Gestión de Cartera Morosa.* Lima: Cyber.com.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2010).

Metodologia de la Investigacion (Quinta ed.). Mexico: Mc Graw-Hill.

MiBanco. (2014). *Memoria anual Mibanco 2014.* Lima: MiBanco.

Morales Guerra, M. L. (2007). *Ladministración de riesgo de crédito en la cartera de consumo de una institución bancaria.* Guatemala.

Palacios, Q. L. (2012). *Modelo de RNA para predecir la morosidad de microcrédito en la Banca* . Lima: Universidad San Marcos.

Parrales, R. C. (2013). *Análisis de índice de Morosidad en la cartera de créditos del IECE - Guayaquil.* Ecuador.

Quito, C. G. (2006). *Manual de Auditoría de Gestión.* Ecuador.

República de Ecuador. (2013). *Libro I.- Normas generales para la aplicación de la Ley general de instituciones del Sistema Financiero.* Ecuador: Superintendencia de Bancos y Seguros.

Salinas, F. J. (2005). Reconocimiento de Patrones de Morosidad para un producto crediticio usando la técnica del árbol de clasificación CART. Lima: Universidad San Marcos.

Triola, M. F. (2013). Estadistica (Decimo Primera edicion ed.). (L. Pineda Ayala, Trad.) Mexico: Paerason Educacion.

Venero, H. (2004). ¿Operan las instituciones de microfinanzas en la frontera de tecnologías crediticias eficientes? Lima: IEP Ediciones.

Guzmán Delgado, M. C. (2014). La administración del riesgo de crédito en los establecimientos de Lara Rubio, J. (2010). La gestión del riesgo de crédito en las instituciones de microfinanzas (Tesis doctoral). Universidad de Granada.

Portocarrero Maisch, P. (2003). Microfinanzas en el Perú: experiencias y perspectivas (1.a ed.). Lima - Perú: Universidad del Pacífico, Centro de Investigación. Recuperado a partir de Vela Meléndez, L., & Uriol Chavez, J. (2012). Los factores que determinan la calidad de la cartera crediticia de las entidades microfinancieras de la Amazonía peruana en el periodo 2008 - 2011. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Lambayeque.

ANEXOS

EQUIPO DE TRABAJO DE LA AGENCIA HUANTA



PREMIACIÓN EN VIAJE A CANCUN-MÉXICO -2019



DIPLOMA DE RECONOCIMIENTO VIAJE A MEXICO-2019


MIMUNDIAL

Diploma de reconocimiento

Pachikuy
PROGRAMA DE RECONOCIMIENTO

Otorgado a:

HUAÑA MENDOZA ADOLFO

¡Reconocemos tus mejores jugadas del 2018! Gracias a tu esfuerzo y compromiso en nuestra campaña comercial interna 2018: Mimundial, lograste destacar y alcanzar las metas que teníamos propuestas, contribuyendo a seguir transformando las vidas de nuestros clientes y escribiendo junto a ellos más historias de progreso.

¡Pachikuy extraordinario!

Cancún, México - abril 2019

Javier Ichazo
Gerente General

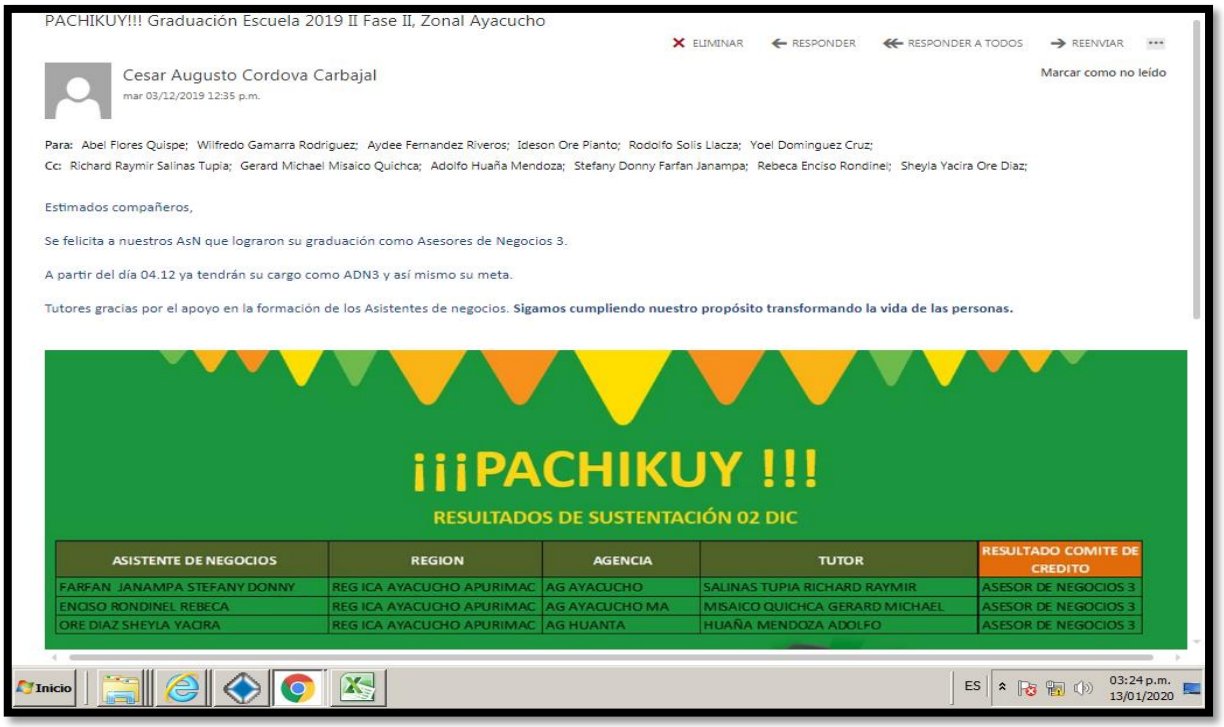
Pepe Buendía
Gerente de la División de Negocios

Gustavo Morón
Gerente de la División de Riesgos

Kohy Flores
Gerente de División de Soporte Centralizado

mibanco

RECONOCIMIENTO COMO TUTOR DE ESCUELA DE ASESORES 2019



PACHIKUY!!! Graduación Escuela 2019 II Fase II, Zonal Ayacucho

ELIMINAR RESPONDER RESPONDER A TODOS REENVIAR

Cesar Augusto Cordova Carbajal
mar 03/12/2019 12:35 p.m.

Marcar como no leído

Para: Abel Flores Quispe; Wilfredo Gamarra Rodriguez; Aydee Fernandez Riveros; Ideson Ore Planto; Rodolfo Solis Llacza; Yoel Dominguez Cruz;
Cc: Richard Raymir Salinas Tupia; Gerard Michael Misaico Quichca; Adolfo Huaña Mendoza; Stefany Donny Farfan Janampa; Rebeca Enciso Rondinel; Sheyla Yacira Ore Diaz;

Estimados compañeros,

Se felicita a nuestros AsN que lograron su graduación como Asesores de Negocios 3.

A partir del día 04.12 ya tendrán su cargo como ADN3 y así mismo su meta.

Tutores gracias por el apoyo en la formación de los Asistentes de negocios. **Sigamos cumpliendo nuestro propósito transformando la vida de las personas.**

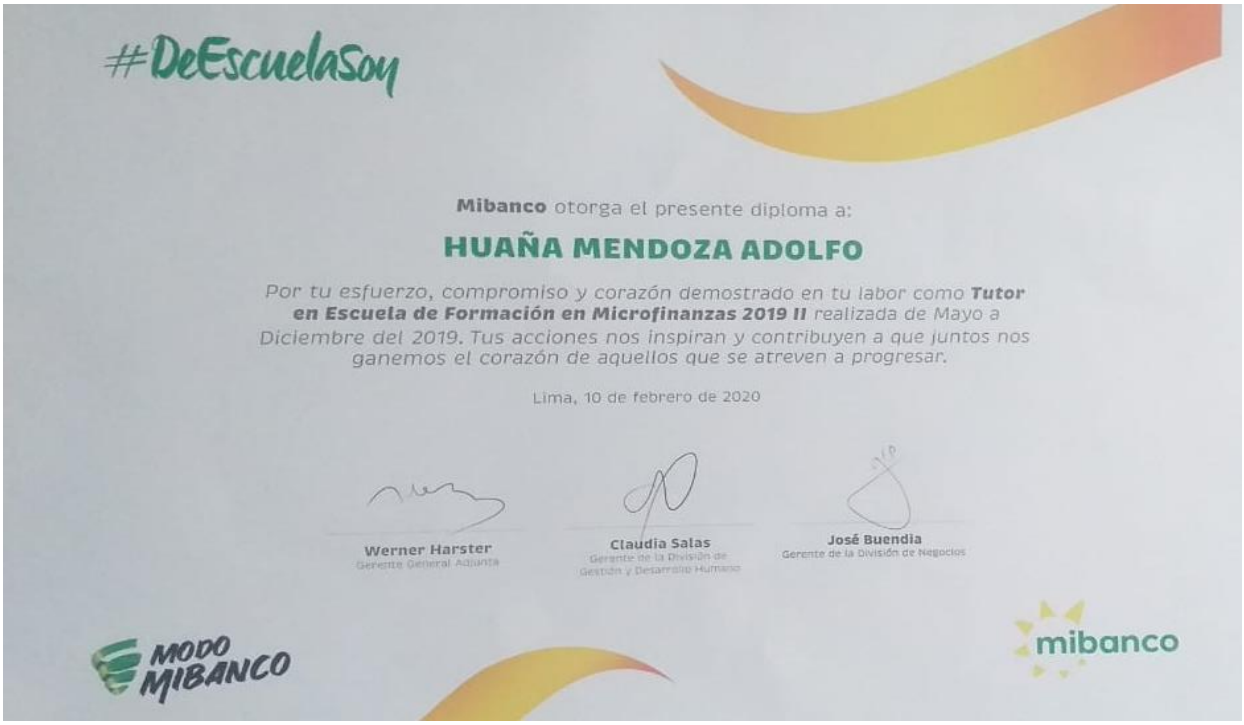
¡¡¡PACHIKUY !!!

RESULTADOS DE SUSTENTACIÓN 02 DIC

ASISTENTE DE NEGOCIOS	REGION	AGENCIA	TUTOR	RESULTADO COMITE DE CREDITO
FARFAN JANAMPA STEFANY DONNY	REG ICA AYACUCHO APURIMAC	AG AYACUCHO	SALINAS TUPIA RICHARD RAYMIR	ASESOR DE NEGOCIOS 3
ENCISO RONDINEL REBECA	REG ICA AYACUCHO APURIMAC	AG AYACUCHO MA	MISAICO QUICHCA GERARD MICHAEL	ASESOR DE NEGOCIOS 3
ORE DIAZ SHEYLA YACIRA	REG ICA AYACUCHO APURIMAC	AG HUANTA	HUAÑA MENDOZA ADOLFO	ASESOR DE NEGOCIOS 3

Inicio ES 03:24 p.m. 13/01/2020

DIPLOMA POR FORMAR PARTE DE LA ESCUELA DE NEGOCIOS 2019-II



#DeEscuelaSoy

Mibanco otorga el presente diploma a:

HUAÑA MENDOZA ADOLFO

*Por tu esfuerzo, compromiso y corazón demostrado en tu labor como **Tutor en Escuela de Formación en Microfinanzas 2019 II** realizada de Mayo a Diciembre del 2019. Tus acciones nos inspiran y contribuyen a que juntos nos ganemos el corazón de aquellos que se atreven a progresar.*

Lima, 10 de febrero de 2020

Werner Harster
Gerente General Adjunto

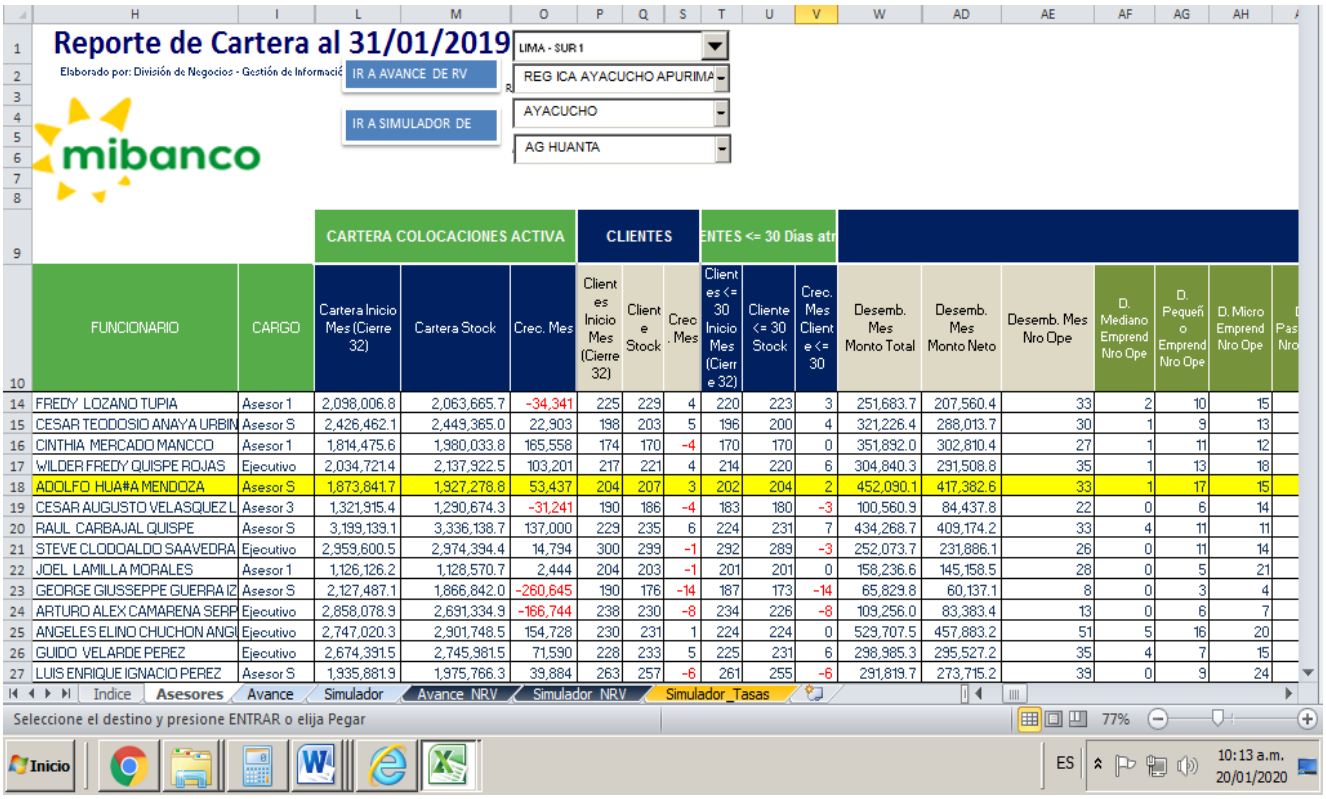
Claudia Salas
Gerente de la División de Gestión y Desarrollo Humano

José Buendia
Gerente de la División de Negocios

MODO MIBANCO

mibanco

REPORTE DE CARTERA AL INICIO DEL 2019



Reporte de Cartera al 31/01/2019

Elaborado por: División de Negocios - Gestión de Informació

IR A AVANCE DE RV

IR A SIMULADOR DE

LIMA - SUR 1

REG ICA AYACUCHO APURIMA

AYACUCHO

AG HUANTA

			CARTERA COLOCACIONES ACTIVA			CLIENTES			ENTES <= 30 Dias atr								
	FUNCIONARIO	CARGO	Cartera Inicio Mes (Cierre 32)	Cartera Stock	Crec. Mes	Clientes Inicio Mes (Cierre 32)	Cliente Stock	Crec Mes	Clientes <= 30 Inicio Mes (Cierre 32)	Cliente <= 30 Stock	Crec. Mes Cliente <= 30	Desemb. Mes Monto Total	Desemb. Mes Monto Neto	Desemb. Mes Nro Ope	D. Mediano Emprend Nro Ope	D. Pequeño Emprend Nro Ope	D. Micro Emprend Nro Ope
14	FREDY LOZANO TUPIA	Asesor 1	2,098,006.8	2,063,665.7	-34,341	225	229	4	220	223	3	251,683.7	207,560.4	33	2	10	15
15	CESAR TEODOSIO ANAYA URBIN	Asesor S	2,426,462.1	2,449,365.0	22,903	198	203	5	196	200	4	321,226.4	288,013.7	30	1	9	13
16	CINTHIA MERCADO MANCCO	Asesor 1	1,814,475.6	1,980,033.8	165,558	174	170	-4	170	170	0	351,892.0	302,810.4	27	1	11	12
17	WILDER FREDY QUISPE ROJAS	Ejecutivo	2,034,721.4	2,137,922.5	103,201	217	221	4	214	220	6	304,840.3	291,508.8	35	1	13	18
18	ADOLFO HUA#A MENDOZA	Asesor S	1,873,841.7	1,927,278.8	53,437	204	207	3	202	204	2	452,090.1	417,382.6	33	1	17	15
19	CESAR AUGUSTO VELASQUEZ L	Asesor 3	1,321,915.4	1,290,674.3	-31,241	190	186	-4	183	180	-3	100,560.9	84,437.8	22	0	6	14
20	RAUL CARBAJAL QUISPE	Asesor S	3,199,139.1	3,336,138.7	137,000	229	235	6	224	231	7	434,268.7	409,174.2	33	4	11	11
21	STEVE CLODOALDO SAAVEDRA	Ejecutivo	2,959,600.5	2,974,394.4	14,794	300	299	-1	292	289	-3	252,073.7	231,886.1	26	0	11	14
22	JOEL LAMILLA MORALES	Asesor 1	1,126,126.2	1,128,570.7	2,444	204	203	-1	201	201	0	158,236.6	145,158.5	28	0	5	21
23	GEORGE GIUSSEPPE GUERRA IZ	Asesor S	2,127,487.1	1,866,842.0	-260,645	190	176	-14	187	173	-14	65,829.8	60,137.1	8	0	3	4
24	ARTURO ALEX CAMARENA SERP	Ejecutivo	2,858,078.9	2,691,334.9	-166,744	238	230	-8	234	226	-8	109,256.0	83,383.4	13	0	6	7
25	ANGELES ELINO CHUCHON ANGI	Ejecutivo	2,747,020.3	2,901,748.5	154,728	230	231	1	224	224	0	529,707.5	457,883.2	51	5	16	20
26	GUIDO VELARDE PEREZ	Ejecutivo	2,674,391.5	2,745,981.5	71,590	228	233	5	225	231	6	298,985.3	295,527.2	35	4	7	15
27	LUIS ENRIQUE IGNACIO PEREZ	Asesor S	1,935,881.9	1,975,766.3	39,884	263	257	-6	261	255	-6	291,819.7	273,715.2	39	0	9	24

Indice | Asesores | Avance | Simulador | Avance_NRV | Simulador_NRV | Simulador_Tasas

Seleccione el destino y presione ENTRAR o elija Pegar

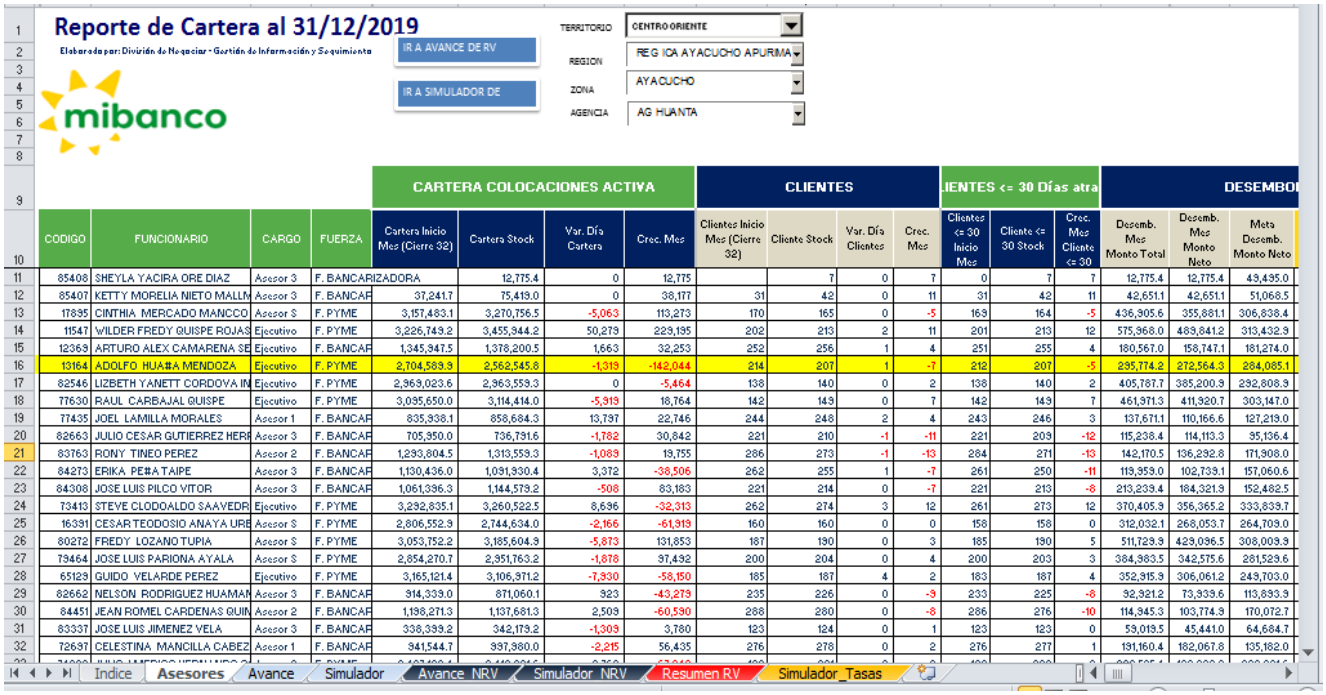
77%

Inicio

ES

10:13 a.m.
20/01/2020

REPORTE DE CARTERA AL CIERRE DEL 2019



Reporte de Cartera al 31/12/2019

Elaborado por: División de Negocios - Gestión de Información y Seguimiento

IR A AVANCE DE RV

IR A SIMULADOR DE

TERRITORIO: CENTRO ORIENTE

REGION: REG ICA AYACUCHO APURIMA

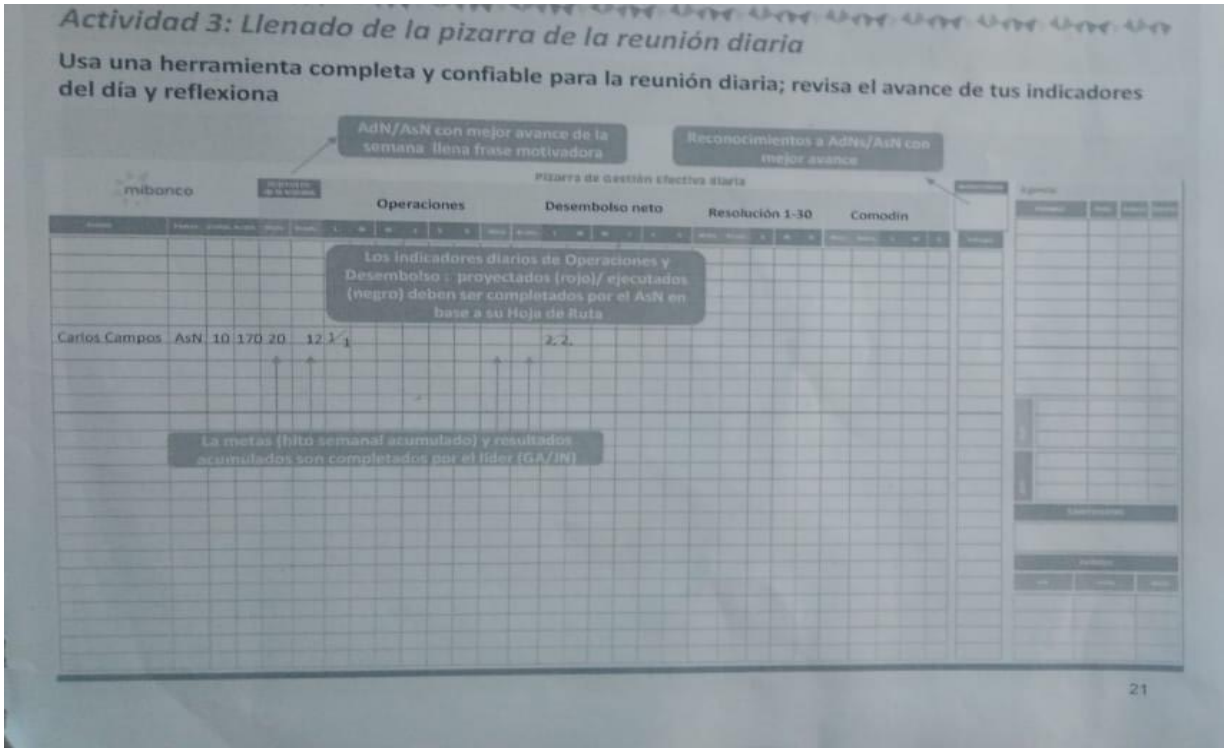
ZONA: AYACUCHO

AGENCIA: AG HUANTA

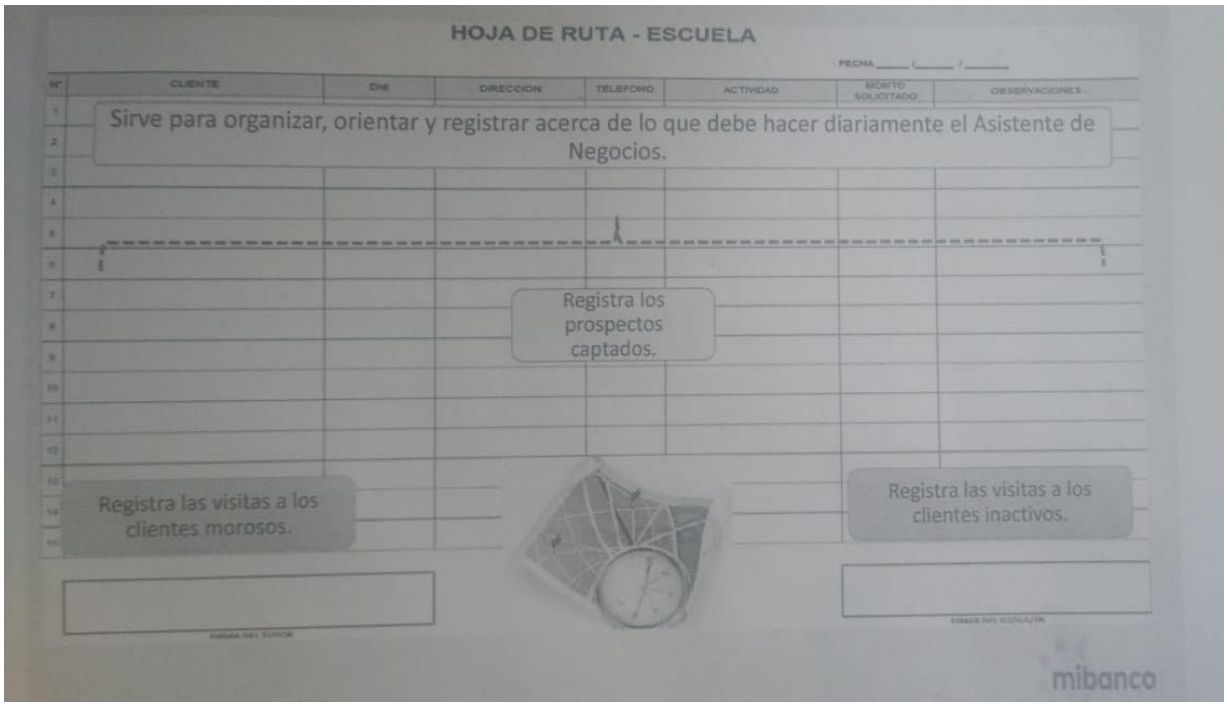
					CARTERA COLOCACIONES ACTIVA				CLIENTES				IENTES <= 30 Días atra			DESEMBOL		
	CODIGO	FUNCIONARIO	CARGO	FUERZA	Cartera Inicio Mes (Cierre 32)	Cartera Stock	Var. Día Cartera	Crec. Mes	Clientes Inicio Mes (Cierre 32)	Cliente Stock	Var. Día Clientes	Crec. Mes	Clientes <= 30 Inicio Mes	Cliente <= 30 Stock	Crec. Mes Cliente <= 30	Desemb. Mes Monto Total	Desemb. Mes Monto Neto	Meta Desemb. Monto Neto
11	85408	SHEYLA YACIRA ORE DIAZ	Asesor 3	F. BANCARIZADORA		12,775.4	0	12,775		7	0	7	0	7	7	12,775.4	12,775.4	43,435.0
12	85407	KETTY MORELIA NIETO MALLM	Asesor 3	F. BANCAR	37,241.7	75,419.0	0	38,177	31	42	0	11	31	42	11	42,651.1	42,651.1	51,068.5
13	17835	CINTHIA MERCADO MANCCO	Asesor S	F. PYME	3,157,483.1	3,270,756.5	-5,063	113,273	170	165	0	-5	169	164	-5	436,305.6	355,881.1	306,838.4
14	11547	WILDER FREDY QUISPE ROJAS	Ejecutivo	F. PYME	3,226,743.2	3,455,344.2	50,279	229,195	202	213	2	11	201	213	12	575,368.0	483,841.2	313,432.3
15	12369	ARTURO ALEX CAMARENA SE	Ejecutivo	F. BANCAR	1,345,347.5	1,378,200.5	1,663	32,253	252	256	1	4	251	255	4	180,567.0	158,747.1	181,274.0
16	13164	ADOLFO HUA#A MENDOZA	Ejecutivo	F. PYME	2,704,589.9	2,562,545.8	-1,319	-142,044	214	207	1	-7	212	207	-5	295,774.2	272,564.3	284,085.1
17	82546	LIZBETH YANETT CORDOVA IN	Ejecutivo	F. PYME	2,363,023.6	2,363,559.3	0	-5,464	138	140	0	2	138	140	2	405,787.7	385,200.9	292,808.9
18	77630	RAUL CARBAJAL QUISPE	Ejecutivo	F. PYME	3,035,650.0	3,114,414.0	-5,313	18,764	142	143	0	7	142	143	7	461,371.3	411,320.7	303,147.0
19	77435	JOEL LAMILLA MORALES	Asesor 1	F. BANCAR	835,338.1	858,684.3	13,797	22,746	244	248	2	4	243	246	3	137,671.1	110,166.6	127,219.0
20	82663	JULIO CESAR GUTIERREZ HER	Asesor 3	F. BANCAR	705,350.0	736,731.6	-1,782	30,842	221	210	-1	-11	221	209	-12	115,238.4	114,113.3	35,136.4
21	83763	RONY TINEO PEREZ	Asesor 2	F. BANCAR	1,293,804.5	1,313,559.3	-1,083	19,755	286	273	-1	-13	284	271	-13	142,170.5	136,232.8	171,308.0
22	84273	ERIKA PE#A TAIPE	Asesor 3	F. BANCAR	1,130,436.0	1,091,330.4	3,372	-38,506	262	255	1	-7	261	250	-11	113,959.0	102,733.1	157,060.6
23	84308	JOSE LUIS PILCO VITOR	Asesor 3	F. BANCAR	1,061,396.3	1,144,579.2	-508	83,183	221	214	0	-7	221	213	-8	213,239.4	184,321.9	152,482.5
24	73413	STEVE CLODOALDO SAAVEDR	Ejecutivo	F. PYME	3,232,835.1	3,260,522.5	8,696	-32,313	262	274	3	12	261	273	12	370,405.3	356,365.2	333,839.7
25	16391	CESAR TEODOSIO ANAYA URB	Asesor S	F. PYME	2,806,552.3	2,744,634.0	-2,166	-61,918	160	160	0	0	158	158	0	312,032.1	268,053.7	264,709.0
26	80272	FREDY LOZANO TUPIA	Asesor S	F. PYME	3,053,752.2	3,185,604.9	-5,873	131,853	187	190	0	3	185	190	5	511,729.9	423,096.5	308,009.9
27	73464	JOSE LUIS PARIONA AYALA	Asesor S	F. PYME	2,854,270.7	2,951,763.2	-1,878	97,492	200	204	0	4	200	203	3	384,383.5	342,575.6	281,529.6
28	65129	GUIDO VELARDE PEREZ	Ejecutivo	F. PYME	3,165,121.4	3,106,371.2	-7,930	-58,150	185	187	4	2	183	187	4	352,315.9	306,061.2	243,703.0
29	82662	NELSON RODRIGUEZ HUAMAN	Asesor 3	F. BANCAR	914,339.0	871,060.1	323	-43,279	235	226	0	-9	233	225	-8	92,921.2	73,939.6	113,833.9
30	84451	JEAN ROMEL CARDENAS QUIN	Asesor 2	F. BANCAR	1,198,271.3	1,137,681.3	2,503	-60,590	288	280	0	-8	286	276	-10	114,945.3	103,774.9	170,072.7
31	83337	JOSE LUIS JIMENEZ VELA	Asesor 3	F. BANCAR	338,393.2	342,173.2	-1,309	3,780	123	124	0	1	123	123	0	53,013.5	45,441.0	64,684.7
32	72697	CELESTINA MANCILLA CABEZ	Asesor 1	F. BANCAR	341,544.7	337,380.0	-2,215	56,435	276	278	0	2	276	277	1	131,160.4	182,067.8	135,182.0

Indice | Asesores | Avance | Simulador | Avance_NRV | Simulador_NRV | Resumen RV | Simulador_Tasas

FORMATO PARA LLENADO DE PIZARRA PARA CONTROL DE METAS



FORMATO HOJA DE RUTA PARA TRABAJO DE CAMPO



SALIDA A CAMPO A REALIZAR EVALUACION CREDITICIA



CERTIFICACION COMO ASESOR DE NEGOCIOS 2011


Financiera
EDYFICAR

OTORGA EL PRESENTE CERTIFICADO A:

HUAÑA MENDOZA ADOLFO

Por haber aprobado satisfactoriamente el
PROGRAMA DE FORMACIÓN EN MICROFINANZAS,
perteneciente a la **XIV PROMOCIÓN DE ANALISTAS DE CRÉDITO,**
realizado de Octubre del 2010 a Abril del 2011.

Ana María Zegarra Leyva
Gerente General

Jorge Gustavo Morón Pastor
Gerente de Negocios

Blanca Rosas Agurto
Gerente de Administración y
Desarrollo Humano

CERTIFICACION POR LAUNIVERSIDAD DEL PACIFICO-DIME-2016


UNIVERSIDAD DEL PACÍFICO
CENTRO DE EDUCACIÓN EJECUTIVA

mibanco

Considerando que

ADOLFO HUAÑA MENDOZA

ha hecho constar su suficiencia y ha satisfecho los requerimientos establecidos en el

PROGRAMA DE ESPECIALIZACIÓN EN MICROFINANZAS

se otorga a su favor el presente diploma.

Lima, 5 de octubre de 2016

Centro de Educación Ejecutiva

MIBANCO

PARTICIPACION EN EL DIME(DIPLOMADO EN MICROFINANZAS)

UNIVERSIDAD DEL PACIFICO



RECONOCIMIENTO COMO MEJOR ASESOR DE NEGOCIOS DEL MES DE DICIEMBRE DE 2016



mibanco

Ayacucho, 05 de Enero del 2016

ADOLFO HUAÑA MENDOZA

Zona Ayacucho – Asesor de Negocios 1

Presente.-

Estimado Adolfo.

A través de este medio nos comunicamos con Ud. para enviarle nuestras más sinceras Felicitaciones por el buen Desempeño que continúa mostrando en la Empresa, especialmente a lo largo de este año 2015, desarrollándose eficientemente en el puesto que desempeña. Su trabajo en este periodo ha sido impecable y satisfactorio.

Sabemos que sería imposible alcanzar nuestras metas sin nuestros colaboradores y es por eso que nos sentimos muy complacidos por el esfuerzo y el compromiso que usted pone en su labor diaria, y contamos contigo para consolidándonos como un gran equipo en la **Agencia Huanta y Zona Ayacucho**.

Deseamos que siga teniendo muchos éxitos en su vida profesional.

Atentamente.

HERMES SÁNCHEZ LEÓN
Gerente Regional
Mibanco

Av. Domingo Orué 165, Surquillo / Av. Paseo de la República 3717, San Isidro Telf.: 513-8000
www.mibanco.com.pe

RECONOCIMIENTO COMO MEJOR ASESOR DE NEGCOCIO DEL

AÑO 2015



mibanco

MEMORANDUN N°: 057-2016-MIBANCO-AG HUANTA/MJGP

PARA : HUAÑA MENDOZA ADOLFO
Asesor de Negocios – Ag. Huanta

DE : MOSHE JIMMY GARAY PEREZ
Gerente Mibanco – Agencia Huanta

ASUNTO : RECONOCIMIENTO AL MEJOR ASESOR DE NEGOCIOS DICIEMBRE 2016

FECHA : Huanta, 02 de Enero de 2017

Mediante el presente documento, previo saludo cordial nos comunicamos con Ud. para enviarle nuestras más sinceras Felicitaciones por el buen Desempeño como **MEJOR ASESOR DE NEGOCIOS correspondiente al mes de DICIEMBRE 2016**, en vista que tu esfuerzo contribuyo a alcanzar las metas de nuestra agencia y nuestra INSTITUCION. Su trabajo en este periodo ha sido impecable y satisfactorio.

Por ello nos sentimos muy complacidos por el esfuerzo y el Compromiso que Ud. pone en su labor diaria y le agradecemos por su excelente Desempeño. Esperamos que usted pueda seguir siendo un ejemplo a seguir y sea motivación para todo nuestro Equipo.

Sin otro particular me suscribo de Ud., Deseándole muchos éxitos en su vida profesional.

Atentamente,

Moshe Jimmy Garay Perez
GERENTE DE AGENCIA

Cc/archivo

Av. Domingo Orué 165, Surquillo / Av. Paseo de la República 3717, San Isidro Telf.: 513-8000
www.mibanco.com.pe