



# FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

## **“APLICACIÓN DEL SISTEMA TOPAZ PARA LA DETERMINACIÓN DEL TIPO DE CRÉDITO DESTINADO A MYPES EN MIBANCO, LIMA - 2025”**

**Trabajo de suficiencia profesional para optar al título profesional de:**

**Licenciada en Administración**

**Autor:**

Lissette Lucero La Torre Quispe

**Asesor:**

**Mg. Lic. Jhaquelin Mareli Mendoza Castañeda**

<https://orcid.org/0000-0002-4419-1596>

**Lima - Perú**

2025

## Informe de Similitud



Page 2 of 41 - Integrity Overview

Submission ID trn:oid:::1:3380259835

### 14% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

#### Filtered from the Report

- Bibliography

#### Exclusions

- 1 Excluded Source

#### Top Sources

- 13% Internet sources
- 0% Publications
- 4% Submitted works (Student Papers)

#### Integrity Flags

##### 0 Integrity Flags for Review

No suspicious text manipulations found.

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.

## DEDICATORIA

Primeramente, a Dios quien iluminó  
todo mi camino profesional y personal,  
brindando la fuerza y firmeza para avanzar  
a pesar de los obstáculos, nada sería  
imposible si está él en mi vida.

A mis padres por todos sus  
esfuerzos y enseñanzas que dieron el fruto  
que hoy en día este aquí realizando una  
investigación importante en la carrera,  
hicieron de mí una persona con valores,  
dedicados y con metas.

A mi hermano que es mi motivación  
para salir adelante, ser como ejemplo y ver  
por la estabilidad que necesitan, como  
sustento principal para el éxito en la vida.

## AGRADECIMIENTO

El más sincero agradecimiento  
para Dra. Jhaquelin Mendoza Castañeda  
como calidad de asesora por su apoyo  
constante en el desarrollo de mi  
investigación profesional y a todos los  
profesores quienes me impulsaron a seguir  
formándome como profesional visionaria  
en esta gran carrera.

## Tabla de contenido

Índice de Figuras.....	6
RESUMEN EJECUTIVO.....	7
ABSTRACT .....	8
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	9
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO .....	14
CAPÍTULO III. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA .....	21
CAPÍTULO IV. RESULTADOS .....	25
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	30
REFERENCIAS .....	32
ANEXOS .....	33

## Índice de Figuras

FIGURA 1 Organigrama General de MIBANCO .....	10
FIGURA 2 Organigrama de Agencias MIBANCO.....	11
FIGURA 3 Análisis de Margen De Ventas .....	28
FIGURA 4 Estado de Ganancias Y Perdidas .....	28
FIGURA 5 Balance General.....	29
FIGURA 6 Análisis Financiero .....	29

## RESUMEN EJECUTIVO

La experiencia profesional se llevó a cabo en Mibanco, desempeñando el cargo de Asesora de Negocios 3, con enfoque en la evaluación y asignación de créditos para clientes MYPE. El proyecto consistió en la aplicación del sistema TOPAZ, una herramienta tecnológica diseñada para optimizar el análisis integral de solicitudes crediticias mediante criterios cuantitativos y cualitativos. Se trabajó con el caso específico de la empresa Comercializadora “Los Dorados S.A.”, donde se identificó el producto MICAPITAL como la mejor opción financiera.

El análisis cuantitativo evidenció que el cliente contaba con ingresos suficientes, baja carga financiera y adecuada capacidad de pago. En paralelo, la evaluación cualitativa destacó la experiencia empresarial, la reputación positiva en la zona y una gestión responsable, factores que disminuyen el riesgo de incumplimiento. Esta integración permitió una decisión crediticia más precisa y alineada con la realidad operativa del cliente.

La aprobación del crédito fortalecerá el negocio en campañas de alta demanda, como las fiestas de fin de año, facilitando mayor rotación de inventario y aumento en ingresos. Esta experiencia permitió aplicar competencias clave como análisis financiero, gestión de riesgos y asesoría personalizada, demostrando la eficacia del sistema TOPAZ en la mejora de decisiones crediticias para el segmento MYPE.

***Palabras claves:*** Sistema Topaz, clientes MYPES, Análisis Financiero, Cualitativo, Cuantitativo.

## ABSTRACT

The professional experience was carried out at Mibanco, in the role of Business Advisor 3, focused on the evaluation and allocation of credit for MYPE (micro and small enterprise) clients. The project involved the implementation of the TOPAZ system, a technological tool designed to optimize the comprehensive analysis of credit applications using both quantitative and qualitative criteria. The specific case of the company Commercialized “Los Dorados S.A.” was addressed, where the MICAPITAL credit product was identified as the most suitable financial option.

The quantitative analysis showed that the client had sufficient income, a low debt level, and adequate repayment capacity. Simultaneously, the qualitative evaluation highlighted the client's business experience, positive local reputation, and responsible management—key elements in reducing credit default risk. This integrated evaluation approach enabled a more precise credit decision, aligned with the client's operational reality.

The approved credit will strengthen the business during high-demand campaigns, such as the year-end holiday season, by improving inventory turnover and increasing revenue. This experience allowed for the application of key competencies such as financial analysis, risk management, and personalized advisory, demonstrating the effectiveness of the TOPAZ system in improving credit decisions for the MYPE segment.

**Keywords:** *Topaz System, MYPES Clients, Financial Analysis, Qualitative, Quantitative*

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

### **Datos de la empresa**

La empresa MIBANCO S.A. con RUC N° 20382036655, fue constituida en 1998 en Lima por la asociación civil ACP, fue reconocido por su excelencia microfinanzas y su buen desempeño social. En 2014, fue adquirido por Edyficar, iniciándose así una fusión para consolidar su liderazgo en el sector microfinanciero. Actualmente, Mibanco pertenece al grupo CREDICORP liderado por el Gerente General Javier Ichazo.

La empresa se dedica a:

Productos de crédito, diferentes productos de acuerdo con el destino de la inversión.

Ahorros y depósitos, cuentas de ahorros en soles y dólares, depósitos a distintos plazos y CTS.

Redes de atención y cobertura geográfica, extensa red de más de 100 agencias en varios departamentos del país.

Inclusión financiera y valor social, asesoría financiera a clientes y digitalización.

### **Misión**

Transformar la vida de los clientes y colaboradores a través de la inclusión financiera, impulsando así el crecimiento del Perú.

### **Visión**

Ser el socio reconocido de los clientes de la micro y pequeña empresa, el principal promotor de la inclusión financiera del país y un referente a nivel mundial, convocando a un equipo de colaboradores talentosos y con sentido de trascendencia.

Valores

Innovejoramos

Asesoramos

Jugamos limpio

Cuidamos

Cooperamos

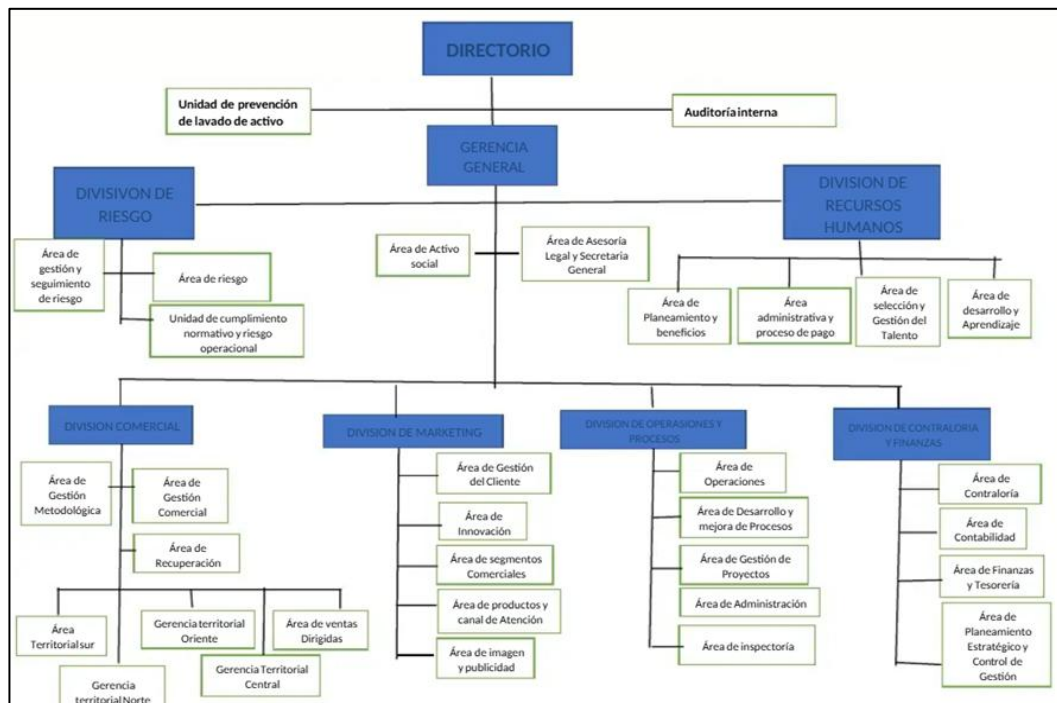
Compromiso

Eficiencia

## Estructura Organizacional

Figura 1

Organización General de MIBANCO

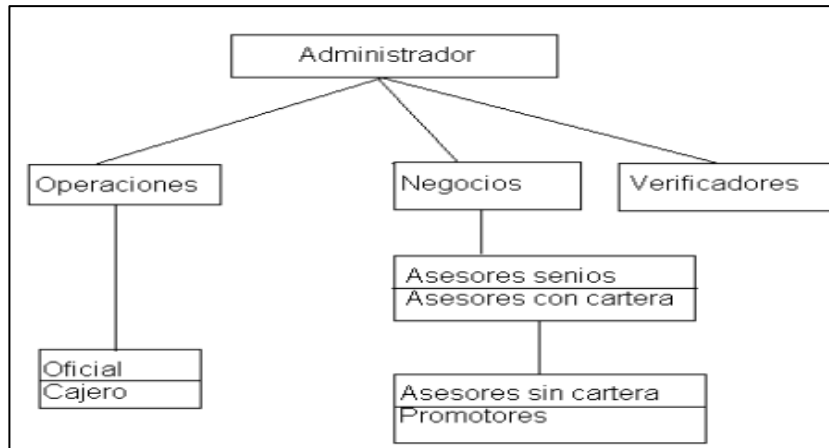


Nota. Adaptado de *Organigrama General de Mibanco*, por Pedro Solano Loayza, 2025, Scribd.

(<https://es.scribd.com/document/845659861/ORGANIGRAMA-GENERAL-DE-MIBANCO>).

**Figura 2**

*Organigrama de Agencias MIBANCO*



*Nota:* Adaptado de Organigrama de la empresa, por Suely Jimenez Castillo, 2007, Monografias.com. (<https://www.monografias.com/trabajos45/mi-banco/mi-banco2>)

### **Principales servicios:**

Sus principales servicios son los créditos, complementados con productos de ahorro, seguros, asesoría financiera y digitalización.

### **Principales clientes:**

Son las Mypes, pero también atienden a personas naturales que buscan inclusión financiera.

### **Antecedentes**

El crédito financiero es un concepto fundamental en la gestión financiera de las organizaciones (Brealey, Myers, & Allen, 2017). La evaluación del riesgo de crédito es crucial para minimizar pérdidas (Saunders & Cornett, 2017). La política de crédito debe ser clara y coherente para evitar malentendidos (Ross, Westerfield, & Jaffe, 2016).

Cobis Topaz(2024) presenta como las principales empresas tecnológicas

financieras en América Latina, desarrollando Topaz One, la primera plataforma *full banking* del mundo. Esta plataforma modular integra inteligencia artificial, ofrece un robusto ecosistema financiero y opera en 25 países con más de 300 clientes, impactando diariamente a más de 550 millones de usuarios finales. Además, procesa más de 100 millones de transacciones al día, alcanzando picos de hasta 3,000 transacciones por segundo, lo que resalta su escalabilidad, seguridad y enfoque centrado en el cliente.

Figuroa (2018), en su tesis titulada “Buenas Prácticas Financieras en la Gestión del Riesgo de Crédito de Empresas del Sector Bancario”, presentada a la Escuela de Posgrado de la Pontificia Universidad Católica del Perú para optar al Grado de Magíster en Finanzas Corporativas y Riesgo Financiero, concluye que todas las entidades que realizan transacciones económicas están expuestas al riesgo de crédito, siendo este un factor clave en el sector financiero, particularmente en las entidades bancarias. La investigación, de carácter cualitativo, incluyó entrevistas con funcionarios del área de riesgo, tabulación de datos, análisis de estados financieros y contraste con fuentes públicas como memorias anuales y auditorías independientes. Se identificó que las 14 entidades bancarias han desarrollado modelos cada vez más complejos para medir y mitigar el riesgo de crédito, evidenciando una congruencia en la aplicación de buenas prácticas financieras en el sector. Finalmente, se encontró una relación significativa entre la implementación de buenas prácticas en la gestión del riesgo de crédito y el rendimiento financiero de las instituciones estudiadas.

Por otro lado, según Cabezas Rivera (2022) las políticas crediticias constituyen un conjunto de criterios, normas y lineamientos que establecen una determina entidad para la evaluación, otorgamiento y gestión de los créditos facilitados a sus clientes; donde establece las condiciones bajo las cuales se evaluará las características y el riesgo

asociado del solicitante, junto a su capacidad de asumir la responsabilidad como prestatario para mitigar el otorgamiento de efectivo a clientes propensos a no pagar. Aquello permite a las empresas financieras a evitar omisiones en los filtros del cliente contribuyendo a la integridad del proceso de evaluación para la aprobación y desembolso de créditos.

El crédito a la microempresa se otorgará bajo la modalidad de Productos MES, que estarán en función del tipo de necesidad de financiamiento del cliente, ya sea para inversiones, capital de trabajo, oportunidades de comercialización, etc. Los requisitos y condiciones de los Productos MES se pueden hallar en la Guía de Productos respectiva. Los préstamos podrán ser grupales (personas naturales, asociaciones, gremios) o individuales (personas naturales o jurídicas). (MIBANCO, Manual De Creditos Y Recuperaciones De Mibanco. (Man-Neg-038, 2014).

Mibanco es la empresa microfinanciera con mayor reputación en las entidades financieras. Fundado con la visión de ser la empresa líder del empoderamiento de peruanos Mypes a nivel nacional.

**Objetivo General:**

Describir la aplicación del sistema Topaz para la determinación del tipo de crédito destinado a mypes en mibanco, lima – 2025

**Objetivos Especificos:**

Describir la aplicación del sistema Topaz en el aspecto cuantitativo para la determinación del tipo de crédito destinado a mypes en mibanco, lima – 2025

Describir la aplicación del sistema Topaz en el aspecto cualitativo para la determinación del tipo de crédito destinado a mypes en mibanco, lima – 2025

## CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

**Asesor de negocios:** Profesional técnico o universitario en Ingeniería Industrial, Administración, Economía o Contabilidad. Experiencia mínima de 6 meses en entidades financieras desempeñándose como Asesor de Negocios, Analista de Créditos, Funcionario de Negocios, Sectorista de Créditos o similares.

### **Evaluación Crediticia definición:**

La evaluación crediticia en el ámbito bancario consiste en un procedimiento mediante el cual la entidad financiera examina la solvencia y el nivel de riesgo asociado a un solicitante, ya sea en una persona natural o jurídica, que requiere un financiamiento. Este proceso permite a la institución determinar la viabilidad de otorgar el crédito, así como establecer las condiciones y garantías que respaldarán la operación.

### **Dimensiones de evaluación Crediticia**

**Perfil de riesgo de crédito:** El perfil de riesgo se puede entender como un conjunto de elementos que contribuyen a determinar un factor que genera riesgo en el ámbito del crédito. Entre estos elementos se incluyen aspectos como la capacidad de un individuo para realizar pagos, la existencia de ingresos bajos, situaciones de desempleo, el historial crediticio que se ha acumulado a lo largo del tiempo, así como características demográficas como el género y la edad de la persona en cuestión. De la misma manera, con el propósito de establecer un perfil de riesgo correspondiente a un cliente, se consideran diversos datos tradicionales que, generalmente, se emplean para la creación de puntajes crediticios. Entre estos datos se incluyen aspectos como la identificación formal del individuo, las transacciones realizadas a través de entidades bancarias, el historial crediticio acumulado a lo largo del tiempo, las declaraciones de ingresos que reflejan su capacidad económica y el valor de sus activos, lo cual proporciona una visión

más completa y detallada de la situación financiera del cliente (Lora, 2024).

**Severidad del riesgo de crédito:** Se trata del porcentaje que se considera como riesgo de incobrabilidad en el contexto de una eventual falta de cumplimiento en el pago, lo cual, dicho de otra manera, simboliza la verdadera pérdida que se experimenta en relación con un evento crediticio, una vez que se ha llevado a cabo el proceso de recuperación del crédito. De forma similar, la severidad se refiere al porcentaje de pérdidas que experimentará la entidad bancaria en el caso de que el prestatario no cumpla con sus obligaciones financieras. Además, este concepto es crucial para entender el riesgo asociado al préstamo en cuestión (Gómez & Checo, 2019) se afirma que la severidad de un problema se mide como el porcentaje de impacto final que se ha perdido, lo cual significa que representa el porcentaje de transacciones que han fallado y que no han podido ser recuperadas durante el proceso de reversión. En este contexto, se puede decir que la severidad es equivalente a calcular la suma del factor de recuperación que se haya podido aplicar (Lora, 2024).

**Política de Crédito:** La política crediticia implica las pautas y reglas que un país establece para controlar la oferta y el acceso al crédito, siendo crucial para determinar la capacidad monetaria de la nación en su economía en general. La meta principal de este proceso es regular y gestionar eficazmente los recursos financieros en el mercado de créditos. Así, se crea un marco regulador que orienta y restringe el uso de estos recursos, garantizando su uso adecuado y responsable. Esta normativa puede ser moderadamente flexible, adaptándose a las circunstancias económicas del país en cuestión. Se adoptan políticas que pueden ser expansivas o restrictivas, según la situación económica y las demandas del mercado. El objetivo principal de este trabajo es corregir evidentes fallas que, por ende, hacen que el sistema crediticio no opere de forma efectiva y eficiente. La

política de crédito de la empresa se refiere a las directrices y parámetros que definen las condiciones específicas ofrecidas a los clientes, relacionadas con los plazos y modalidades de pago para saldar sus compras. En general, hay ocasiones en que el cliente no paga por completo el precio del producto adquirido de inmediato (Jiménez, 2020).

### **Sistema Topaz:**

El sistema TOPAZ “Lidera la transformación en el sector financiero con el uso de la banca abierta junto con la inteligencia artificial. Permite crear experiencias bancarias altamente personalizadas, mejorando la oferta de productos financieros y fortaleciendo la fidelización al anticipar con precisión las necesidades del cliente” (Topaz Digital, 2025).

### **Beneficios del Sistema Topaz:**

**Plataforma tecnológica:** Topaz es una empresa que ofrece plataformas y soluciones digitales para instituciones financieras, ayudándolas en su transformación digital.

**Soluciones para bancos:** Sus servicios incluyen un sistema antifraude que utiliza inteligencia artificial y análisis de comportamiento, además de cumplir con normativas internacionales de seguridad, como PCI DSS, ISO 27001 y GDPR, según su sitio web.

**Función en el sector financiero:** Topaz es un proveedor de tecnología para bancos y otras entidades financieras

Asimismo, aplicado ello en la entidad de MIBANCO se realiza dos evaluaciones los cuales son cuantitativa y cualitativa:

### **La evaluación cuantitativa en el sistema Topaz**

La evaluación cuantitativa según la Metodología de evaluación crediticia (2018, pág. 5) es aquella evaluación que mide la capacidad de pago sobre la situación financiera y económica del cliente solicitante de crédito. Los resultados que se obtengan tendrán asignados un determinado puntaje y serán medidos mediante los siguientes aspectos. Los cuales son:

### **Dimensiones cuantitativas del Sistema Topaz:**

**Los Estados Financieros**, siendo flujo de caja, balance general y Estados de Ganancias y Pérdidas.

Endeudamiento actual, donde se revisa previamente en las centrales de riesgo (Sentinel, Infocorp).

**Capacidad de pago**, donde se determina si el cliente es apto para la cancelación de las cuotas y el monto.

**Nivel de sobreendeudamiento**, donde se revisa el número de entidades y si es apto o no.

**Indicadores Financieros:** Llamados también ratios financieras, permiten analizar la situación económica y financiera del negocio. Interiorizarlos principales ratios financieros en Mibanco permiten una adecuada toma de decisiones para minimizar riesgos. Analizar los indicadores financieros nos permite verificar la rentabilidad, liquidez, solvencia y gestión del negocio, establece la situación financiera y económica de la empresa, compara la empresa con otras del mismo rubro y establece estándares de calidad, compara periodo a periodo la evolución del negocio.

## **La evaluación cualitativa**

En esta fase del proceso, se analizan las características del solicitante del crédito teniendo en cuenta que tanto el entorno familiar como el negocio forman una unidad interrelacionada. Los elementos evaluados se consideran como referencias orientativas, y en esta etapa también se detallan los conceptos que forman parte de la evaluación cualitativa del sistema. Se realiza un examen detallado del entorno familiar y del negocio, asumiendo que ambos conforman una unidad interrelacionada. A partir de esta visión integral, se busca identificar potenciales factores de riesgo y fortalezas que permitan determinar con mayor precisión la viabilidad del otorgamiento del crédito (Morón, 2016, p. 3).

### **Dimensiones cualitativas del sistema Topaz**

**Revisión en centrales de riesgo internas y externas:** Se analizan los antecedentes crediticios del solicitante, así como los de sus garantes, cónyuge o conviviente, tanto en la propia institución como en otras entidades del sistema financiero. Esta revisión permite identificar posibles incumplimientos previos y medir el comportamiento histórico de pago.

**Visita al cliente:** Se efectúa una visita presencial al domicilio y al negocio, con el fin de observar directamente el entorno del solicitante. Durante esta visita se recoge información tanto cualitativa (referencias personales, reputación, situación familiar) como cuantitativa (ventas, compras, inventarios, destino del crédito). Esta interacción directa facilita validar la veracidad de los datos presentados.

**Verificación documental:** Se realiza una revisión de la documentación proporcionada por el cliente, la cual incluye documentos personales, de domicilio y del negocio, conforme a lo establecido en el catálogo de productos activos. Esta verificación

es indispensable para sustentar la información declarada y respaldar el análisis del crédito.

**Referencias personales y comerciales:** Se obtienen referencias del solicitante por parte de vecinos, proveedores o personas de su entorno, excluyendo a familiares en la medida de lo posible. Estas referencias permiten valorar la reputación del cliente, su comportamiento como deudor y su nivel de compromiso.

**Registro de variables en el sistema Topaz:** Finalmente, se ingresan en el sistema variables tanto de la unidad familiar (como número de dependientes, garantías ofrecidas, edad máxima de los miembros del hogar) como de la unidad empresarial (como historial crediticio, antigüedad del negocio, control de ingresos y egresos, riesgo asociado a la actividad económica, entre otros).

Según Morón (2016), todos estos aspectos son ponderados y transformados en un puntaje de riesgo que servirá como insumo clave para la decisión crediticia. Así, el análisis cualitativo no solo complementa al análisis financiero, sino que también aporta una perspectiva más humana y contextualizada del cliente, mejorando la precisión en la estimación del riesgo.

“Cada uno de los aspectos a considerar tendrá un determinado puntaje de acuerdo a la ponderación por riesgo que corresponda. La información recopilada busca validar la situación del cliente, el destino del crédito y la existencia de vínculos de riesgo único” (Morón, 2016, p. 3).

Los tipos de créditos en los clientes Mypes de MIBANCO son determinados dependiendo el destino del crédito los cuales son:

**Línea de crédito,** dirigido para incrementar capital de trabajo, activo fijo, consumo o compra de deuda los cuales están aprobados por su puntualidad y solo se valida.

**Máquinas y Equipos**, financiamiento para adquisición de maquinaria o equipos.

Puede incluir período de gracia (relativo).

**Línea de Crédito Efectivo Altoque**, es un producto preferencial es de rápido acceso, con DNI, flexibilidad en montos y plazos (6 a 24 meses). Para capital de trabajo, maquinarias, locales, traslado de deudas.

**Mi Local**, está dirigido para el mejoramiento del inmueble del negocio.

**Programas estatales:** Créditos bajo programas como Impulso MYPE, Reactiva Perú, FAE-MYPE, para ayudar a las MYPEs en situaciones especiales (crisis, emergencia) con condiciones preferenciales, garantías estatales, plazos, periodos de gracia.

**Crédito Agropecuario**, dirigido a la agricultura y ganadería esencialmente en provincia.

Asimismo, hay campañas especiales ofrecidas como Wiñay, Compra de Deuda, Mi capital Express los cuales son créditos aprobados solo con validación.

El sistema es propio de análisis crediticio desarrollado por la entidad financiera, el cual se encuentra establecido en su política, manuales, procedimientos y prácticas internas, con el propósito de evaluar las solicitudes de crédito presentadas por empresarios de la micro y pequeña empresa (MYPE). Su objetivo principal es determinar si el nivel de riesgo crediticio identificado se ajusta a los parámetros previamente definidos como aceptables, procurando que este proceso se lleve a cabo con una eficiencia operativa que minimice los costos. Esta evaluación crediticia busca implementar mecanismos efectivos para satisfacer, de forma oportuna y adecuada, las necesidades financieras de los socios

MYPE, fomentando así relaciones duraderas y beneficiosas para ambas partes. Para ello, se considera tanto la situación económica del solicitante como su contexto familiar. Este enfoque incorpora la experiencia y buenas prácticas utilizadas por entidades especializadas en microfinanzas, y se fundamenta en los principios de la tecnología de evaluación crediticia expuestos en el marco teórico. (Pérez, 2017).

### **CAPÍTULO III. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA**

Con el objetivo de adquirir experiencia y desarrollarme profesionalmente en el área de Finanzas en el sector Bancario, el 15 de julio del 2025 inicie mi vínculo laboral en la empresa MIBANCO S.A. Iniciándome como Asistente de Negocios para luego ascender previamente pasando por procesos de evaluación tanto teórico y práctico, exponiendo a los jefes representantes de calificar mi ponencia, para luego celebrar mi ascenso el 10 de enero del 2025 como Asesora de Negocios III, teniendo autonomía para la aprobación de mis créditos. En este rol es dónde cumplo varios objetivos de acuerdo con mis funciones:

#### **Promoción y colocación de productos financieros**

El asesor de negocios es responsable de identificar oportunidades de negocio en su zona asignada, promoviendo activamente los productos financieros que ofrece la entidad, tales como créditos individuales o grupales, cuentas de ahorro, seguros y otros servicios complementarios. Esta tarea incluye la prospección de nuevos clientes, visitas de campo y la orientación adecuada sobre los beneficios, condiciones y requisitos de cada producto.

#### **Evaluación y análisis crediticio**

La evaluación integral de los solicitantes de crédito. Esto implica la recopilación

de información tanto cuantitativa como cualitativa del cliente y su unidad económica (familiar y empresarial), la verificación de documentos, el análisis de capacidad de pago, historial crediticio, garantías ofrecidas y proyecciones de flujo de caja. Asimismo, se elabora el expediente crediticio conforme a los lineamientos establecidos por la institución.

### **Seguimiento y monitoreo de la cartera crediticia**

Una vez desembolsado el crédito, el asesor de negocios debe realizar un seguimiento constante a los clientes, verificando el cumplimiento de los pagos y el destino de los fondos otorgados. También debe mantener contacto frecuente con los prestatarios, a través de visitas o llamadas, con el fin de anticipar cualquier situación que pudiera comprometer la recuperación del crédito.

### **Control de morosidad y recuperación de créditos**

La responsabilidad de identificar y gestionar los casos de mora en su cartera. Esto incluye la elaboración de reportes de seguimiento, la ejecución de acciones de cobranza temprana, visitas domiciliarias o al negocio, y la propuesta de reestructuración o refinanciamiento cuando sea necesario. Su labor es fundamental para mantener una cartera sana y minimizar el riesgo crediticio de la institución.

### **Asesoramiento y fidelización del cliente**

Además de las funciones comerciales y operativas, el asesor de negocios también cumple un papel importante en la atención al cliente, brindando asesoramiento financiero personalizado y buscando establecer relaciones de confianza a largo plazo. Esto fortalece la fidelización del cliente y mejora la imagen institucional.

### **Gestión administrativa y cumplimiento de normativas**

Realizar el cumplimiento con procedimientos internos, normativas regulatorias,

políticas de prevención de lavado de activos (PLA/FT) y otros lineamientos establecidos por la entidad y los entes de control. También debe reportar sus actividades y mantener actualizados los sistemas internos con la información de cada cliente.

El proyecto se estructuró y ejecutó en diferentes etapas, siguiendo una metodología práctica aplicada a un entorno real de trabajo, con el objetivo de generar mejoras en el proceso de gestión crediticia y control de morosidad.

Durante el desarrollo del proyecto profesional, se desempeñó el rol de asesor de negocios, con enfoque en la atención a micro y pequeñas empresas (MYPE), cuyo objetivo principal fue brindar asesoramiento financiero integral, optimizar los procesos de evaluación crediticia y prevenir el deterioro de cartera mediante estrategias de control de morosidad.

El trabajo estuvo centrado en orientar a los emprendedores y dueños de negocios en la selección adecuada del tipo de crédito, de acuerdo con las características específicas de su unidad productiva. Para ello, se aplicaron herramientas de análisis cuantitativo y cualitativo, que permitieron evaluar la verdadera capacidad de pago del solicitante y las condiciones particulares de su negocio, reduciendo así el riesgo crediticio para la entidad y para el cliente.

### **Asesoramiento financiero a empresas MYPE**

La labor del asesor de negocios no se limitó a la colocación de productos financieros, sino que implicó un acompañamiento técnico en todo el ciclo del crédito. Este asesoramiento incluyó:

- Diagnóstico del negocio: identificación del nivel de ventas, estructura de costos, flujo de caja, activos disponibles y endeudamiento actual.
- Recomendación de productos: elección del tipo de crédito (capital de

trabajo, activo fijo, mixto), plazo adecuado, forma de pago y garantías más convenientes.

- Educación financiera básica: orientación sobre cómo administrar correctamente los recursos del crédito, separar finanzas personales y del negocio, y planificar pagos responsables.

Este enfoque contribuyó no solo al éxito de las operaciones de financiamiento, sino también a mejorar las capacidades financieras de los emprendedores.

### **Cuidado y control de la morosidad**

Una parte clave de la gestión fue la prevención y atención oportuna de la morosidad, un problema recurrente en el segmento MYPE, debido a la informalidad y la alta exposición a riesgos externos (baja liquidez, dependencia de ingresos diarios, falta de planificación financiera).

Las estrategias implementadas incluyeron:

- Seguimiento intensivo posdesembolso, especialmente durante los primeros 30 y 60 días.
- Identificación de señales de alerta mediante visitas al negocio, análisis de pagos parciales o demoras, y deterioro del flujo de caja.
- Aplicación de acciones correctivas como reprogramaciones responsables o asesoramiento sobre priorización de pagos.

Gracias a este enfoque, se logró mantener un adecuado nivel de calidad de cartera y se fortaleció la confianza con los clientes.

### **3. Influencia del análisis cuantitativo y cualitativo en la selección del crédito**

La correcta selección del tipo de crédito para empresas MYPE depende directamente de una evaluación precisa de dos dimensiones:

#### **a) Evaluación cuantitativa:**

Se centró en el análisis numérico de la situación financiera del negocio. Entre los

principales indicadores evaluados se encuentran:

- Nivel de ingresos y egresos promedio mensual
- Utilidad neta operativa
- Endeudamiento total
- Flujo de caja proyectado
- Capacidad de pago en relación al monto y plazo solicitado

Esta información permitió establecer si el negocio podía asumir un nuevo compromiso crediticio sin comprometer su sostenibilidad.

**b) Evaluación cualitativa:**

Complementariamente, se valoraron aspectos no financieros, como:

- Antigüedad y experiencia del emprendedor en el rubro
- Control del negocio (si el propietario conoce y gestiona directamente sus operaciones)
- Referencias personales y comerciales
- Estabilidad del entorno familiar
- Riesgo según tipo de actividad económica

Ambos tipos de evaluación se integraron para determinar no solo si el cliente calificaba para un crédito, sino qué tipo de crédito era el más apropiado (capital de trabajo, activo fijo, crédito estacional, etc.), con el objetivo de garantizar su repago y beneficiar el desarrollo de su negocio.

## **CAPÍTULO IV. RESULTADOS**

### **Aplicación del Sistema TOPAZ**

El sistema TOPAZ es una herramienta integral utilizada por Mibanco para la evaluación crediticia de clientes en este caso MYPES. Este sistema permite determinar el

tipo de crédito más adecuado, considerando tanto factores cuantitativos (ingresos, capacidad de pago, historial crediticio) como cualitativos (experiencia del cliente, estabilidad del negocio, reputación).

Ambas evaluaciones buscan minimizar el riesgo crediticio y asegurar que el financiamiento otorgado se ajuste a las necesidades y capacidades del cliente.

Evaluación de un Caso: Empresa del Rubro Comercio

Para ejemplificar la aplicación del sistema TOPAZ, se presenta el caso de una microempresa dedicada al comercio de venta de avícolas y abarrotes, ubicada en el distrito de Comas, Lima.

Datos del cliente:

- Razón Social: Comercializadora “Los Dorados S.A”
- Antigüedad del negocio: 6 años
- Número de trabajadores: 3
- Ventas mensuales promedio: S/ 18,000
- Utilidad neta mensual estimada: S/ 3,500

Historial crediticio: Regular, con un crédito anterior pagado puntualmente, monto máximo de 50,000 soles.

Destino del crédito solicitado: Capital de Trabajo (compra de inventario para campaña de Navidad y Año Nuevo)

Monto solicitado: S/ 17,000

Evaluación Cuantitativa:

Capacidad de pago: Cumple con la ratio mínima exigido por Mibanco (relación cuota/ingresos menores al 30%).

Historial crediticio: Positivo, sin deudas vencidas.

Endeudamiento actual: Bajo.

Evaluación Cualitativa:

Conocimiento del negocio: Alto (6 años en el rubro).

Reputación en la zona: Buena (validada por referencias).

Gestión del negocio: Responsable y con control financiero básico adecuado.

Resultado de la Evaluación y Tipo de Crédito Recomendado

Tras la evaluación integral mediante el sistema TOPAZ, se determinó que el producto crediticio más conveniente para el cliente es el Crédito MICAPITAL con las siguientes condiciones:

Monto aprobado: S/ 17,000

Plazo: 12 meses

Tasa efectiva mensual (TEM): 3.37%

Periodicidad de pagos: Mensual

Destino: Capital de trabajo

Justificación de la Elección

Se considera que el Crédito MICAPITAL es la mejor opción para este cliente porque:

El análisis cuantitativo demuestra una adecuada capacidad de pago, lo que permite asumir cuotas mensuales sin afectar la liquidez del negocio.

El análisis cualitativo refleja solidez y experiencia en el rubro, lo cual reduce el riesgo de incumplimiento. Asimismo, se refuerza con local y domicilio en garantía propio.

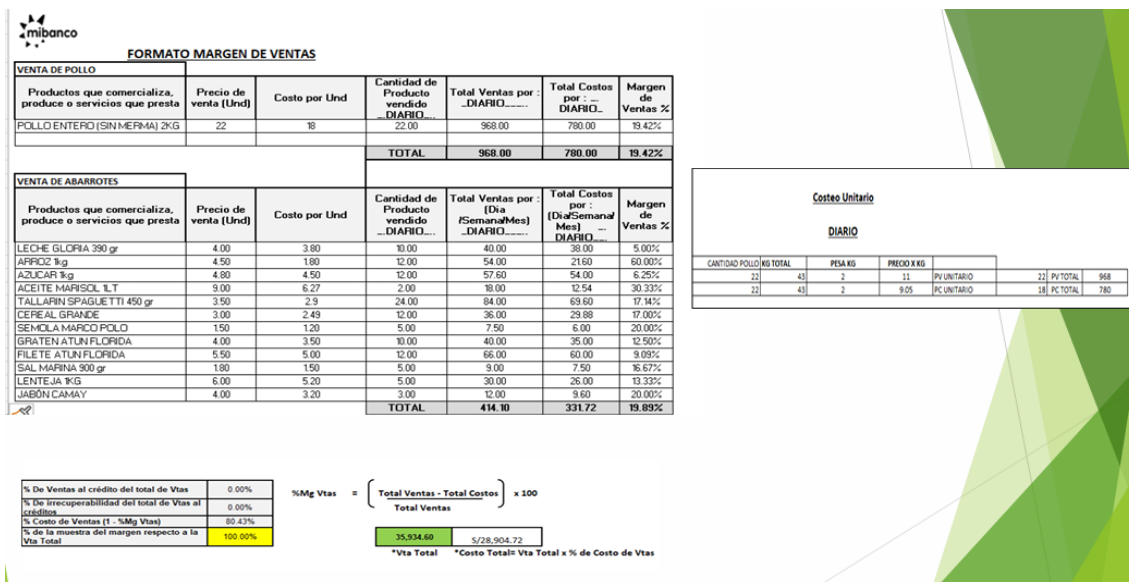
El crédito ofrecido es flexible en condiciones y se adapta a la temporada alta de ventas, como es la campaña de Navidad y Año Nuevo.

El cliente no presenta deudas vigentes, por lo tanto, el nivel de endeudamiento es

saludable.

Figura 3

Análisis de Margen de Ventas



En la figura 3, se puede visualizar las ventas de los productos más representativos del negocio Comercio.

Figura 4

Estado de Ganancias y Perdidas

ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIA



En la figura 4, se puede visualizar Estado de Pérdidas y Ganancias del negocio Comercio.

**Figura 5**

*Balance General*

### BALANCE GENERAL

BALANCE GENERAL			
<b>ACTIVO</b>			<b>PASIVO</b>
Caja	S/. 3,000.00		Deuda C/P Comerciales
Bancos	S/. 0.00		Deudas C/P con Entidades Financieras SK
Cuentas por cobrar	S/. 0.00		Deudas C/P en Mibanco
<b>Inventarios</b>	<b>S/. 25,000.00</b>		<b>Pasivo Corriente</b>
Inventario de Materiales	S/. 0.00		Deudas L/P Comerciales
Inventario de Productos en Proceso	S/. 0.00		Deudas L/P Instituciones Financieras
Inventario de Productos Terminados	S/. 25,000.00		Deudas L/P Mibanco
<b>Activo Corriente</b>	<b>S/. 28,000.00</b>		<b>Pasivo No Corriente</b>
Maquinaria y Equipo	S/. 8,500.00		<b>Total Pasivos</b>
Edificios y Terrenos	S/. 50,000.00		
Vehículos	S/. 0.00		<b>PATRIMONIO</b>
Herramientas y Otros	S/. 0.00		
<b>Activo No Corriente</b>	<b>S/. 58,500.00</b>		<b>PATRIMONIO + PASIVO</b>
<b>Total Activos</b>	<b>S/. 86,500.00</b>		Capital de Trabajo
			S/. 19,743.05
			S/. 78,243.05
			S/. 86,500.00
			S/. 8,256.95

MAQUINARIAS Y EQUIPOS	
CONGELADORA COLOR BLANCO	S/2,000.00
2 BALANZA ELECTRONICA	S/4,000.00
MENAJES(FUENTES, CUCHILLOS, TABLAS,ETC)	S/1,500.00
ARMARIOS, REPISAS DE ALUMINIO	S/1,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>S/8,500.00</b>

En la figura 3, se puede visualizar del Balance General del negocio Comercio.

**Figura 6**

*Análisis Financiero*

## ANÁLISIS FINANCIERO

RATIOS FINANCIEROS	
LIQUIDEZ	3.4
ROTACION DE INV	25.95
ROTACION DE KW	16.48
INCREMENTO DE KW	86.1%
RENTABILIDAD	13.3%
ENDEUDAMIENTO	32.3%
CAPACIDAD DE PAGO	85.2%

En la figura 4, se puede visualizar del Análisis Financiero del negocio Comercio.

## **CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **Conclusiones**

La implementación del sistema TOPAZ en Mibanco demuestra ser una herramienta eficaz para la evaluación integral de clientes MYPE, permitiendo un análisis detallado tanto cuantitativo como cualitativo, lo que contribuye a una asignación más precisa del producto crediticio.

El caso de la empresa Comercializadora “Los Dorados S.A.” evidencia la aplicabilidad efectiva del sistema, ya que permitió identificar un producto financiero adecuado (Crédito MICAPITAL) que se ajusta a las características, necesidades y capacidades del cliente.

La evaluación cuantitativa confirma la capacidad de pago del cliente, con ingresos suficientes y un nivel de endeudamiento bajo, lo que respalda la viabilidad del crédito solicitado sin comprometer la liquidez del negocio.

El análisis cualitativo refuerza la decisión crediticia, destacando la experiencia del cliente, su reputación favorable en la zona y una gestión empresarial responsable, elementos clave que reducen el riesgo de morosidad.

El crédito aprobado contribuirá al crecimiento del negocio durante la campaña de mayor demanda, como lo son las fiestas de fin de año, favoreciendo la rotación del inventario y la generación de mayores ingresos.

### **Recomendaciones**

Mantener y reforzar el uso del sistema TOPAZ como herramienta principal para la evaluación crediticia de MYPES, debido a su capacidad para integrar múltiples variables y generar decisiones crediticias más objetivas y seguras.

Capacitar continuamente al personal encargado de las evaluaciones crediticias, a

fin de garantizar un uso adecuado y actualizado del sistema TOPAZ, especialmente en la valoración de criterios cualitativos que pueden ser subjetivos.

Promover entre los clientes una cultura de formalización y manejo financiero responsable, que incluya registros contables básicos y seguimiento de ingresos y egresos, lo cual facilita una mejor evaluación y acceso a productos financieros.

Diseñar productos crediticios personalizados según la temporalidad del negocio, como campañas estacionales o de alta demanda, asegurando que los plazos, montos y tasas se alineen con la realidad operativa del cliente.

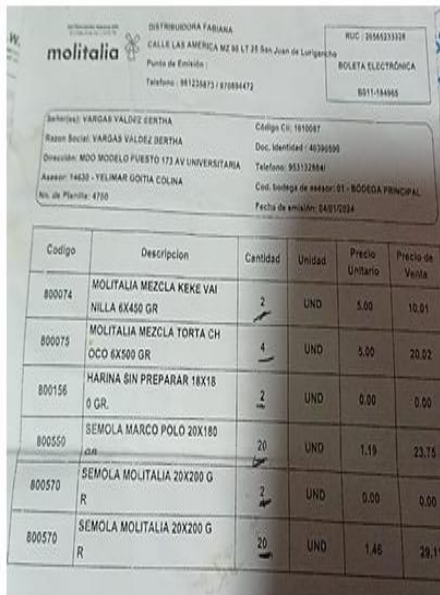
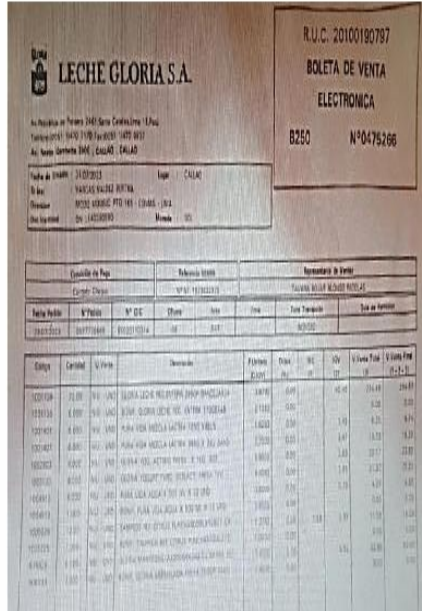
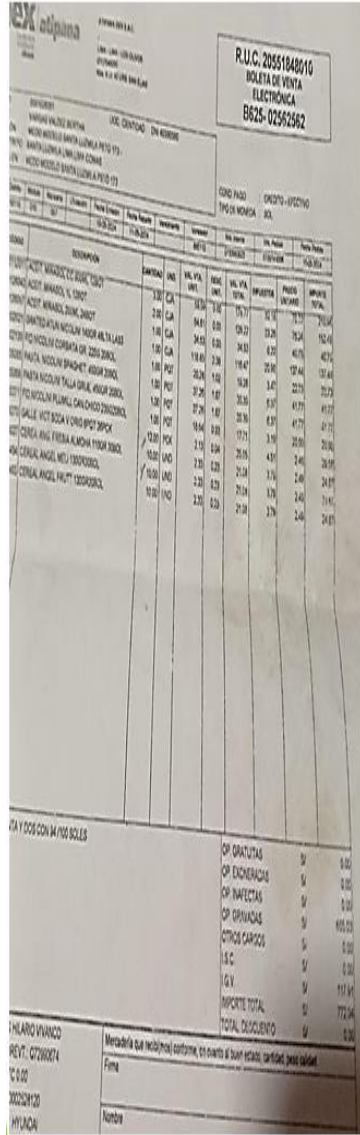
Monitorear periódicamente el desempeño del crédito otorgado, para anticipar cualquier riesgo de incumplimiento y brindar soporte financiero o asesoría en caso sea necesario.

## REFERENCIAS

- Cobis Topaz. (2025). *Nosotros*. <https://www.cobistopaz.com/es/nosotros>
- Jiménez, S. (2025). *Mi Banco*. Monografias.com.  
<https://www.monografias.com/trabajos45/mi-banco/mi-banco2>
- Mibanco. (2018). *Glosario del manual de créditos*. Izcuchaca.
- Morón, G. (2018). *Metodología de evaluación crediticia* (p. 3).  
<https://es.scribd.com/document/378671158/Metodologia-de-Evaluacion-Crediticia>
- Pérez, C. (2017). *La evaluación crediticia y su relación con el riesgo crediticio, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Viator* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Mayor de San Marcos].
- SBS - Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (2018). *Análisis de créditos*.  
<https://es.scribd.com/document/371664541/Analisis-de-Creditos>
- Solano, P. (2025). *Organigrama general de Mibanco*.  
<https://es.scribd.com/document/845659861/ORGANIGRAMA-GENERAL-DE-MIBANCO>
- Topaz. (2025). *Transformación digital del sector financiero*. <https://www.topaz.digital>
- Topaz Evolution. (2025). *Soluciones de core bancario de última generación*.  
<https://www.topazevolution.com/es/topaz-one/financiacore>
- Universidad Nacional del Altiplano. (2022). *Diseño de un sistema de evaluación crediticia para las MYPES en Juliaca* [Tesis de licenciatura]. Repositorio Institucional - UNAP. <https://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/6729>
- Universidad Privada Sergio Cervantes. (2023). *Aplicación del sistema TOPAZ en microfinanzas* [Tesis de licenciatura]. Repositorio UPSC.  
<https://repositorio.upsc.edu.pe/handle/UPSC/1206>

ANEXOS

ANEXO N° 1. FACTURAS DE COMPRA DEL NEGOCIO.



**ANEXO N° 2. NEGOCIO DE VENTA DE ABARROTES IN SITU.**



ANEXO N° 3. NEGOCIO DE AVÍCOLA IN SITU.

