

**UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA DE CONTABILIDAD**



**Riesgos en el otorgamiento de créditos y cómo influye en la rentabilidad de  
la Financiera Confianza en el periodo 2021-2022**  
**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE  
CONTADOR PÚBLICO**

**AUTOR**

**Suemi Yanagui Castillo**

**ASESOR**

**Eduardo Enrique Espinoza Tello**

<https://orcid.org/0000-0001-9921-0013>

**Chiclayo, 2025**

**Riesgos en el otorgamiento de créditos y cómo influye en la  
rentabilidad de la Financiera Confianza en el periodo 2021-2022**

PRESENTADA POR  
**Suemi Yanagui Castillo**

A la Facultad de Ciencias Empresariales de la  
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo  
para optar el título de

**CONTADOR PÚBLICO**

APROBADA POR

Pedro Jesus Cuyate Reque  
PRESIDENTE

Luis Antonio Montenegro Perez  
SECRETARIO

Eduardo Enrique Tello Espinoza  
VOCAL

## **Dedicatoria**

A mis padres, por su amor y apoyo incondicional.

A los amigos, por estar siempre a mi lado.

A todos los que creyeron en mí.

## **Agradecimientos**

A Dios, por guiarme en cada paso que doy, dándome fortaleza para seguir adelante.

A mis padres, por su incondicional amor y apoyo que me han guiado a lo largo de este arduo camino y ser la motivación en mi vida.

A mis amigos, por estar ahí dándonos ánimos mutuamente incluso en los momentos más difíciles.

A mis maestros, por cada consejo y enseñanza que me motivaron a superarme y alcanzar nuevas metas.

Por último, a mí misma, por nunca darme por vencida y por seguir creyendo en mi capacidad para lograr todo lo que me proponga.

## Riesgos en el otorgamiento de créditos y cómo influye en la rentabilidad de la Financiera Confianza en el periodo 2021-2022

### INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>17%</b>	<b>16%</b>	<b>3%</b>	<b>4%</b>
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>2</b>	<b>tesis.usat.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>3</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>www.retosdelacienciaec.com</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>www.researchgate.net</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>www.593dp.com</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>7</b>	<b>www.produccioncientificaluz.org</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>8</b>	<b>www.slideshare.net</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>

## Índice

Resumen .....	6
Abstract .....	7
Introducción .....	8
Revisión de literatura .....	10
Materiales y métodos .....	21
Resultados y discusión .....	26
Conclusiones .....	35
Recomendaciones.....	36
Referencias .....	38
Anexos.....	42

## Resumen

La presente investigación analiza los riesgos asociados al proceso de otorgamiento de créditos y su impacto en la rentabilidad de la Financiera Confianza durante 2021-2022. Se realizó una investigación con un enfoque cualitativo y diseño no experimental, donde se usó información financiera proporcionada por la SBS y además se empleó la técnica de la entrevista por medio de la aplicación de una guía de entrevista como instrumentos. El análisis revela que la Financiera Confianza implementa políticas importantes en el otorgamiento de créditos, combinando procedimientos cualitativos y cuantitativos, y establece límites de desembolso para micro y pequeñas empresas, cumpliendo con los lineamientos de la SBS, siendo así que, la diversificación de su cartera ayuda a mitigar riesgos financieros adversos. Sin embargo, se identifican deficiencias en los procesos internos para el año 2021, especialmente en la falta de detalle en las normas cualitativas y problemas en la evaluación de perfiles de clientes, sin embargo, esto fue mejorado para el siguiente periodo. A pesar de un aumento en la ratio de morosidad, la rentabilidad económica y financiera de la Financiera Confianza ha mejorado debido a que hubo un mayor otorgamiento de créditos y vendieron una cartera que les estaba generando pérdida. De esta manera, Financiera Confianza cumple con los ratios establecidos por la SBS, manteniéndose en una posición altamente competitiva frente a otras entidades del mismo rubro, con su respaldo por parte de BBVA refuerza aún más su solidez y capacidad para atender eficientemente las necesidades del sector.

**Palabras clave:** Riesgo Crediticio, Morosidad, Rentabilidad, Empresas Financieras

## **Abstract**

This research analyzes the risks associated with the credit granting process and its impact on the profitability of Financiera Confianza during 2021-2022. A qualitative approach and non-experimental design research was carried out, where financial information provided by the SBS was used and the interview and survey technique was also used through the application of an interview guide and a questionnaire as instruments. The analysis reveals that Financiera Confianza implements important policies in the granting of credits, combining qualitative and quantitative procedures, and establishes disbursement limits for micro and small businesses, complying with the SBS guidelines, thus, the diversification of its portfolio helps mitigate adverse financial risks. However, deficiencies are identified in the internal processes for the year 2021, especially in the lack of detail in the qualitative standards and problems in the evaluation of customer profiles, however, this was improved for the following period. Despite an increase in the non-performing loan ratio, the economic and financial profitability of Financiera Confianza has improved due to the fact that there was a greater granting of loans and they sold a portfolio that was generating losses. In this way, Financiera Confianza complies with the ratios established by the SBS, maintaining a highly competitive position compared to other entities in the same sector, and with its support from BBVA it further reinforces its solidity and capacity to efficiently meet the needs of the sector.

**Keywords:** Credit Risk, Non-Performing Loans, Profitability, Financial Companies

## Introducción

En los últimos años, las entidades financieras dedicadas al rubro de las microfinanzas en Perú han ganado mayor relevancia en la intermediación financiera nacional. Estas instituciones facilitan el acceso al crédito para sectores que no son atendidos por la banca comercial, promoviendo la inclusión financiera y reduciendo la pobreza. Su papel esencial radica en proporcionar apoyo financiero a micro y pequeñas empresas, que antes enfrentaban grandes dificultades para obtener los recursos necesarios para sus actividades comerciales. Sin embargo, Pérez y Garibian (2023), mencionan que los proveedores de créditos a microfinancieras en Perú han enfrentado altos riesgos crediticios, evidenciados por una mayor debilidad en la calidad de los activos de sus carteras de préstamos en comparación con los bancos comerciales, dado que el promedio de préstamos en mora a 30 días es del 7.1% para las microfinancieras, frente al 4.1% de los bancos comerciales. Esta brecha se debe a varias razones, como la vulnerabilidad económica de los prestatarios, la falta de historial crediticio, la ausencia de garantías adecuadas, el endeudamiento excesivo provocado por la competencia, y el rápido crecimiento del financiamiento sin la capacidad adecuada para respaldar nuevas originaciones.

Es así que se encontraron estudios relacionados a los riesgos crediticios y como estos pueden impactar en la rentabilidad de las CMAC, debido a que pueden afectar sus ingresos, costos y la calidad de sus activos, tal es el caso de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en Guayaquil, según Pizarro y Álvarez (2023), el cual argumenta que diversos factores, tanto microeconómicos como macroeconómicos, contribuyeron a la falta de rentabilidad, entre ellos, el sobreendeudamiento y la mala gestión de los microcréditos, los cuales no cumplían su propósito original de mejorar los ingresos del cliente en el ámbito de las microfinanzas. Esta situación llevó a un aumento en la morosidad, afectando así la rentabilidad de estas entidades financieras. Asimismo, Heredia y Torres (2020) mencionan que la relación entre la morosidad y la rentabilidad de las Cajas de Ahorro y Crédito, pertenecientes a José Leonardo Ortiz, es directa e inversamente proporcional. En su estudio lograron comprobar que la morosidad alcanzó el 5.89%, mientras que la rentabilidad medida a través de ROA fue del 1.0% y el ROE fue del 4.9%. Dos factores principales han influido en estos resultados fueron la falta de exigencia de garantías como respaldo y una evaluación de riesgos insuficiente; debido a ello resaltan que es imperativo tomar medidas urgentes para prevenir la morosidad y recuperar el crédito de manera eficiente. Por tal razón se formula la siguiente problemática, ¿Cómo influye el riesgo crediticio en la rentabilidad de la Financiera Confianza en el periodo 2021-2022?

Esta investigación importante, dado que, identificará la influencia que existe en la rentabilidad de una empresa financiera, a partir del otorgamiento de créditos, con lo cual se

podrá ofrecer un fundamento sólido para la toma de decisiones estratégicas de las unidades financieras, como la diversificación de la cartera, la gestión de riesgos y la asignación de recursos, asimismo proporcionará información importante para sus stakeholders referente a los riesgos. Calahorrano et al. (2021) mencionan que las cajas de ahorro y crédito, debido a la naturaleza de su negocio, están constantemente expuestos a diversos riesgos que pueden influir en su desarrollo de su actividad económica, siendo el riesgo crediticio uno de los más destacados, por ello es importante monitorear permanentemente su rendimiento y así poder mitigarlos indica.

Motivo por el cual se plantea un objetivo general, determinar los riesgos crediticios y su influencia en la rentabilidad de la Financiera Confianza en el periodo 2021-2022 y detallado en objetivos específicos; identificar las políticas y prácticas internas de gestión del riesgo crediticio de la Financiera Confianza en el periodo 2021-2022; evaluar los procesos internos deficientes que afectan la rentabilidad de la Financiera Confianza en el periodo 2021-2022; Analizar cómo los riesgos crediticios impactan en los resultados financieros y la rentabilidad de la Financiera Confianza en el periodo 2021-2022; comparar los indicadores de calidad crediticia y rentabilidad de la Financiera Confianza con otras instituciones financieras similares en la región para evaluar su posición en el mercado.

Por consiguiente, esta investigación se justifica, ya que los resultados y la consecución de los objetivos trazados permitirán establecer una metodología efectiva para evaluar cómo los riesgos en el otorgamiento de créditos influyen en la rentabilidad de Financiera Confianza. Esto contribuirá no solo a mejorar los procesos de gestión del riesgo crediticio, sino también a generar conocimientos y estrategias útiles para optimizar la rentabilidad en el sector financiero. Además, los hallazgos permitirán determinar si la flexibilidad en las políticas de riesgo puede beneficiar la estabilidad y crecimiento de la entidad.

## **Revisión de literatura**

### **Antecedentes**

Toledo y León (2021) tuvieron como objetivo analizar si el sobreendeudamiento de clientes, evaluado mediante el saldo y la cantidad de instituciones financieras a las que deben, está relacionado de manera directa y positiva con el riesgo crediticio, lo que conduce a la necesidad de establecer mayores provisiones, impactando negativamente en los resultados financieros de este conjunto de instituciones. El estudio se basó en un enfoque cuantitativo y correlacional. Se recopilaron datos durante 48 meses (de 2016 a 2019) y se analizaron utilizando la metodología estadística CRISP-DM. Dentro de los resultados se determinó la relación directa entre el sobreendeudamiento con el riesgo crediticio en las CMAC. La importancia de este estudio radica en orientar las decisiones estratégicas para mejorar el control del cumplimiento de pagos en sus operaciones crediticias, lo que podría traducirse en resultados económicos más favorables.

Espinoza et al. (2022) tuvieron como objetivo analizar la gestión financiera en relación con el riesgo crediticio en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito inscritas en la Bolsa de Valores de Lima, en el período de 2016 a 2020. Hicieron uso de un enfoque metodológico para una tesis práctica, utilizando un diseño no experimental, así como un enfoque correlacional y longitudinal. La población estudiada consistió en el conjunto de estados financieros, y la muestra se extrajo de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito inscritas en la Bolsa de Valores de Lima durante los años 2016 a 2020; el muestreo fue intencional, es decir, se seleccionó por conveniencia. La técnica e instrumento de investigación que emplearon fue el análisis documental y la ficha de investigación, de manera respectiva, utilizando fuentes públicas y verificadas como referencia. Las hipótesis planteadas sugerían la existencia de relaciones fuertes y significativas, con un coeficiente de correlación de Spearman de 1,000 y un nivel de significancia por debajo del 0,05, indicando una relación alta entre ambas variables. Los resultados revelaron una relación directa moderada entre las variables estudiadas, lo que implica que una gestión financiera más efectiva se relaciona con resultados de riesgo crediticio más positivos.

Toledo y León (2022) en su estudio, sugirieron examinar los factores que impactan en la rentabilidad del sistema de cajas rurales de ahorro y crédito en Perú (CRAC) durante el periodo de 2016 a 2019. Se planteó la hipótesis de que la tasa de incumplimiento, los costos operativos y la eficiencia del personal responsable de los préstamos son aspectos que influyen de manera notable en el rendimiento financiero de la CRAC, el cual se refleja a través de la rentabilidad del patrimonio (ROE). La investigación empleó un método cuantitativo y se basó en datos

organizados en un formato de panel con efectos fijos. Dentro de los resultados, se reveló que los factores analizados tienen gran relevancia estadística al explicar la rentabilidad, tanto de forma global como individualmente. Asimismo, señalaron que la tasa de incumplimiento y los costos operativos están relacionados de manera indirecta con la rentabilidad, siendo la tasa de incumplimiento el factor que tiene el efecto más significativo; por otro lado, la relación entre la eficacia del equipo encargado de los préstamos y la rentabilidad es directa y presenta un impacto relativamente menor en comparación con los otros factores.

Jinchuña et al. (2021) tuvieron como objetivo determinar los elementos fundamentales que contribuyen al éxito de las cajas municipales en Perú durante un período específico, utilizando como referencia la implementación del modelo del hexágono de éxito empresarial; la intención fue demostrar que cuando existe una conexión directa y notable entre los ingresos financieros, las ganancias y el capital, las cajas municipales tienen la capacidad de aumentar sus ganancias y consolidar su capital, activos e ingresos financieros. Esto garantiza su estabilidad financiera y éxito a largo plazo. Analizaron 12 cajas municipales y examinaron 228 cuentas desde 1998 hasta 2019, utilizando métodos de análisis econométrico. Los hallazgos obtenidos indican que hay una correlación significativa entre los ingresos financieros, la utilidad neta, el capital social, el patrimonio y los activos totales dentro de las primeras cinco cajas municipales del estudio. Lo que lleva a la conclusión de que el éxito financiero desempeña un papel importante en el crecimiento empresarial, deduciendo que una gestión efectiva se resume en garantizar que las utilidades se reinviertan, aumentando así el patrimonio. Este proceso, a su vez, permite la posibilidad de adquirir deudas para fortalecer activos y generar ingresos financieros más sólidos.

El estudio realizado por Paucar (2022) tuvo como propósito identificar los factores de riesgo crediticio experimentados por una cooperativa de ahorro y crédito del primer segmento durante el período de pandemia. En este contexto, se realizó un estudio cualitativo no experimental, la investigación incluyó encuestas a socios, entrevistas con ejecutivos y análisis documental, respaldado por una revisión bibliográfica exhaustiva. Los hallazgos señalaron un incremento notable en los elementos de riesgo crediticio, tanto internos como externos. Entre los factores internos se identificaron dificultades operativas en el sistema bancario, fallos en el proceso de solicitud de créditos, acumulación excesiva de préstamos en determinadas áreas y carencia de estrategias efectivas para recuperar préstamos impagados, así como falta de familiaridad con las políticas de crédito. En cuanto al ámbito externo, se observaron problemas como la disminución de empleo entre los miembros, la suspensión de clases, limitaciones en la movilidad a nivel nacional y la próxima reducción de los ingresos familiares. Concluyendo que

la cooperativa examinada no adoptó medidas apropiadas para contrarrestar de manera oportuna los elementos de riesgo crediticio internos y respondió con cierta demora frente a los riesgos crediticios externos durante la pandemia de la COVID-19.

Hinostroza (2021) en su investigación tuvo como objetivo analizar cómo la gestión de créditos impactó los niveles de morosidad en el sector de microfinanzas del Banco Pichincha en Perú durante el año 2019, utilizando datos y detalles específicos de la agencia involucrada en microfinanzas. El estudio fue de tipo descriptivo y empleó un enfoque cuantitativo, utilizando un diseño no experimental. Se analizaron 124 préstamos impagados concedidos por el sector de microfinanzas del Banco Pichincha en Perú durante el año 2019. Los hallazgos del estudio revelan una influencia notable de la gestión crediticia en los niveles de morosidad. Se observó que el 9,12% de los préstamos concedidos por el sector de microfinanzas está en situación morosa. Además, se encontraron correlaciones significativas negativas, específicamente -0,113 en relación con la evaluación de créditos y -0,023 en cuanto a las condiciones crediticias. Es así que se determinó que las condiciones del préstamo tienen un impacto importante en los niveles de impago en el sector de microfinanzas del Banco Pichincha en Perú. Se encontró una correlación negativa significativa de -0,027 entre estas condiciones crediticias y la morosidad.

### **Bases teóricas**

**Riesgo:** se refiere a la posibilidad de que una empresa o activo enfrente situaciones inesperadas o inherentes a su actividad, que desvíen sus resultados esperados o deseados. Lo que implica la posibilidad de sufrir pérdidas y daños como la de obtener beneficios, ya que el riesgo puede reflejarse en la variabilidad de los rendimientos o en eventos imprevistos que afecten el valor o estabilidad de los activos. (Celaya y López, 2004; Gitman & Joehnk, 2009; Cruz, 2016, como se citó en Orellana et al., 2020)

**Riesgo crediticio:** este riesgo se refiere a la posibilidad de que un deudor no cumpla con sus obligaciones, ya sea de manera total o parcial. Según Klieštik y Cúg (2015, como se citó Lapo et al., 2021) este tipo de riesgo no solo abarca el incumplimiento completo, sino también pagos incompletos o retrasados respecto a las fechas acordadas. En el caso de los bancos comerciales, su modelo de negocio los expone tradicionalmente a altos niveles de riesgo crediticio debido a sus carteras de préstamos. Actualmente, estas entidades invierten muchos recursos en gestionar cuidadosamente dicha exposición. Por otro lado, algunas instituciones financieras y empresas no financieras prefieren eliminar por completo el riesgo crediticio, ya que no es parte de su actividad principal. Sin embargo, en los mercados financieros, muchas veces es difícil eliminar

por completo este riesgo, lo que obliga a las empresas a asumir una exposición no deseada al riesgo de crédito.

A su vez, Moscote (2013) define el riesgo de crédito como aquel que suele ser la parte más significativa del riesgo en instituciones financieras, pues origina tanto requerimientos de provisiones como de suficiencia de capital. Es así que se puede considerar los siguientes riesgos crediticios:

El **riesgo de incumplimiento** se refiere a la posible pérdida resultante de que la otra parte no pueda cumplir con sus responsabilidades financieras según lo acordado en el contrato. Por lo general, se considera incumplimiento cuando un pago pactado no se realiza en el plazo establecido o se efectúa después de la fecha acordada.

El **riesgo derivado de las condiciones de mercado** se refiere a las posibles pérdidas que un poseedor de una cartera de créditos o instrumentos financieros podría enfrentar debido a la disminución del valor de estos en el mercado.

El **riesgo de exposición** surge debido a la incertidumbre con relación a los montos futuros en riesgo. En la mayoría de los préstamos, se requiere pagar ciertas sumas en fechas específicas, lo que permite conocer el saldo restante en un momento dado.

El **riesgo de recuperación** es aquel donde si hay un incumplimiento, no se puede anticipar cantidad que se podrá recuperar, ya que depende de varios efectos, como el aval dado por el deudor.

**Calificación crediticia:** a través de este sistema, las instituciones financieras o las agencias de calificación deben determinar la solidez crediticia de los prestatarios. Estas calificaciones cuantifican la probabilidad de que los deudores cumplan con sus responsabilidades y la gravedad de las pérdidas en caso de incumplimiento. Asimismo, se puede considerar los siguientes esquemas para la calificación, uno de ellos se basa en la evaluación ponderada, ya sea cualitativa o cuantitativa, de los factores de riesgos identificados como los que influyen en el incumplimiento de las obligaciones; otro de ellos es el que se basa en principios fundamentales, proyectando variables económicas y financieras y analizando como afectaría en los estados financieros en las empresas, identificando las condiciones en las que podrían estar en quiebra desde una perspectiva contable.

Según Njunga y Sowon (2021) la calificación o rating es asignado de acuerdo con el grado de solvencia del deudor. Estos niveles de evaluación se dividen en categorías específicas para ajustar los diferenciales o spreads que se aplican a los solicitantes de crédito, con el objetivo de ser competitivos y contar con datos lo más precisos posible, esto con el fin de establecer las reservas de crédito contra las pérdidas esperadas.

**Tabla 1***Categorías de clasificación crediticia del deudor de la cartera de créditos*

<b>Categoría</b>	<b>Descripción</b>	<b>Atrasos</b>
Normal (0)	Deudores con capacidad de pago adecuada. Cumplen puntualmente con sus obligaciones y tienen un historial crediticio sin problemas.	Cumple puntualmente con el pago de sus obligaciones.
Con Problemas Potenciales (1)	Deudores con dificultades leves para cumplir con sus obligaciones. Se observan factores que podrían afectar su capacidad de pago en corto plazo.	2 o más atrasos mayores a 15 días en los últimos 6 meses y que no excedan los 60 días.
Deficiente (2)	Deudores que presentan una significativa dificultad para cumplir con sus obligaciones. Hay problemas evidentes en su capacidad de pago.	Mayor a 60 días, que no excedan los 120 días
Dudoso (3)	Deudores que muestran serias dificultades financieras, y es poco probable que cumplan con sus obligaciones en el futuro.	Mayor a 120 días, que no excedan los 365 días
Pérdida (4)	Deudores con problemas financieros graves y que no tienen capacidad de pago. Las posibilidades de recuperar la deuda son prácticamente nulas.	Mayor a 365 días

**Historial crediticio**

Según Arvizu (2024) el historial crediticio desempeña un papel fundamental en las finanzas de una persona, ya que cualquiera que haya utilizado algún tipo de crédito cuenta con este historial. En este se muestran las características y el estado actual de los préstamos que se han obtenido, así como la forma de pago a lo largo del tiempo. Se menciona que ese documento es como una radiografía de salud financiera, debido a que proporciona un diagnóstico preciso de la situación crediticia actual y señala áreas de mejora con el fin de tener posibilidad de obtener préstamos en el futuro.

## **Créditos**

La Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV, 2021) mencionan que el crédito implica recibir una suma de dinero con el compromiso de devolverla en un plazo determinado, según las condiciones establecidas en dicho préstamo, es decir, junto con intereses, seguros y otros costos acordados. La etimología de la palabra "crédito" se remonta al latín, donde proviene de "creditum", que se traduce como "cosa confiada", lo que hace referencia a la idea fundamental de confianza. Asimismo, en términos económicos y financieros, el crédito se trata de un convenio en el cual una entidad, ya sea una persona o una organización, recibe dinero temporalmente de otra entidad, con la condición de pagar intereses a cambio. En cuanto al préstamo, este solo se puede disponer de una cantidad fija, a diferencia del crédito donde se establece un límite máximo y se puede utilizar según necesidades.

### **Aprobación crediticia**

Al evaluar la aprobación de un préstamo, se consideran diversos factores como el monto, riesgo, plazo y garantías, asegurándose de cumplir con los límites legales establecidos por las autoridades. Además, se analizan los riesgos vinculados y totales, junto con las líneas de crédito a asignar y las fuentes de financiamiento para estas líneas.

**Política y control de créditos:** según Morales y Morales (2014) es un conjunto de directrices que orienta la gestión del riesgo crediticio en una entidad financiera y se desarrolla en tres etapas clave. Primero, el establecimiento de los estándares de crédito, donde se determinan los criterios que deben cumplir los solicitantes, como su historial financiero, capacidad de pago y solvencia. Esto asegura que los créditos sean otorgados a clientes con un perfil adecuado. En la segunda etapa, se definen las condiciones del crédito, que incluyen aspectos como los plazos de pago, las tasas de interés, los descuentos por pronto pago y los periodos de gracia, buscando un equilibrio entre la competitividad y la minimización del riesgo. Por último, la política de cobranza establece las acciones a seguir en caso de retrasos o incumplimientos, desde medidas diplomáticas, como recordatorios y cargos por mora, hasta acciones más estrictas como procedimientos legales, dependiendo del mensaje que la entidad desee transmitir a sus clientes sobre el cumplimiento de sus obligaciones financieras. Este enfoque integral contribuye a mejorar el control sobre el crédito y a proteger la rentabilidad de la entidad.

### **Otorgamiento y atención de créditos**

Hace referencia al proceso mediante el cual las instituciones financieras, como bancos y cooperativas de crédito, proporcionan préstamos a individuos, empresas u organizaciones para ayudarles a financiar diversas actividades o necesidades.

Por otro lado, Delgado (2022) dice que la decisión del otorgamiento de los créditos recae en los especialistas designados por las entidades financieras, los cuales basan su decisión de acuerdo con su experiencia, conocimiento y estudio de los factores que son más relevantes. Uno de los métodos más utilizados es el llamado de las cinco “C”, el cual encapsula estos criterios.

El **carácter** determina la reputación de la empresa, su historial crediticio y la disposición a cumplir con sus compromisos. El tiempo que lleva la entidad en el mercado también puede reflejar la confiabilidad en los pagos.

El **capital** es la inversión financiera de los propietarios de la empresa y su proporción con respecto a la deuda.

El **colateral o garantía** hace referencia a que sin el prestamos no se paga, los bienes ofrecidos como garantía deben ser lo suficientes para cubrir las posibles pérdidas. Cuanto mayor sea la prioridad, mayor es el valor en el mercado del colateral y menor la exposición al riesgo.

La **capacidad de pago del solicitante** se evalúa a través de un análisis financiero que muestra la capacidad del deudor para responder a los pagos requeridos.

La **ciclicidad o condiciones económicas** es de suma importancia, ya que se debe considerar el ciclo de los negocios, especialmente de aquellos que son altamente influenciados por las fluctuaciones económicas.

### **Central de riesgo externo**

Según la SBS (2024) es un sistema administrado por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP de Perú, diseñado para proporcionar información sobre el comportamiento crediticio de los deudores a las entidades financieras. Su principal objetivo es facilitar la evaluación del riesgo crediticio y promover la transparencia en el sistema financiero.

Este sistema recopila datos esenciales, como el historial de pagos, montos adeudados y situaciones especiales que afectan el perfil crediticio de los solicitantes. Al acceder a esta información, las entidades financieras pueden tomar decisiones más informadas al otorgar créditos, lo que reduce el riesgo de incumplimiento y mejora la gestión de su cartera.

### **Tope de préstamos otorgados**

Manfredo (2013), menciona que el límite superior del préstamo es establecido a través de la evaluación crediticia del solicitante. Se determina un límite máximo de préstamo para cada empresa al tener en cuenta factores como la rentabilidad, el nivel de riesgo y otros aspectos. Este cálculo se realiza considerando la capacidad del solicitante para pagar el crédito, evaluando sus ingresos.

**Incumplimiento del crédito:** también conocido como morosidad o default, ocurre cuando una persona o entidad no cumple con los términos y condiciones acordados en un contrato de

préstamo o línea de crédito. Esto significa que la persona no paga las cuotas o pagos requeridos en el plazo establecido en el acuerdo.

Puede tener consecuencias negativas para el deudor. Puede resultar en cargos por pagos atrasados, penalizaciones financieras, intereses acumulados y, eventualmente, la pérdida de bienes o activos que fueron utilizados como garantía para el préstamo. Además, el incumplimiento de crédito puede dañar el historial crediticio del individuo, lo que dificulta la capacidad para obtener créditos en el futuro.

Por otro lado, para los prestamistas y las instituciones financieras, el incumplimiento de crédito representa un riesgo financiero, ya que pueden perder el dinero prestado y también incurren en costos asociados con la gestión de la morosidad y la recuperación de deudas.

### **Morosidad**

Moroso se refiere a una persona física o jurídica que, según el reconocimiento legal, tiene deudas pendientes. En el contexto bancario español, dicho término suele aplicarse cuando se han acumulado tres recibos impagados o más. Para que alguien sea considerado moroso de manera legal, debe existir un documento reconocido legalmente, como un contrato, en el cual el deudor esté obligado a hacer esos pagos.

Según Gabilondo (2020), se considera que un cliente está en mora cuando ha vencido su obligación y, de manera culpable, retrasa el cumplimiento de la misma. El retraso en el pago por parte del deudor no indica automáticamente un incumplimiento permanente de la obligación de pago, sino simplemente una demora en su cumplimiento. La consecuencia inmediata de que el deudor sea considerado moroso es la generación de intereses moratorios, que funcionan como compensación por los daños y perjuicios que el retraso en el pago causa al acreedor.

### **Capital en riesgo crediticio**

Moscote (2013) hace mención a cuando la entidad incluye la provisión crediticia en el costo de las operaciones, se está resguardando contra las pérdidas crediticias anticipadas. Sin embargo, si las pérdidas reales durante un período específico superan la provisión asignada y la entidad no cuenta con suficiente capital, puede enfrentar una posible bancarrota. El capital en riesgo crediticio debe ser suficiente para cubrir la pérdida máxima estimada en el valor de una cartera debido a razones crediticias. Esta pérdida máxima debe calcularse con un nivel de confianza determinado y en un plazo específico.

### **Tasas de intereses**

Erhardt (2017) menciona que cuando una empresa concede un crédito, esta proporciona el dinero necesario para llevar a cabo un proyecto, sin embargo, la entrega de estos recursos tiene

un precio conocido como interés. En otras palabras, al adquirir un crédito, se debe pagar la suma prestada junto con los intereses acordados con la empresa prestamista.

El interés, expresado como un porcentaje, representa el costo adicional del crédito. Por ejemplo, si obtienes un crédito personal de \$10,000 con un interés anual del 10% y un plazo de 12 meses, tendrías que reembolsar un total de \$11,000.

Es crucial evaluar cuidadosamente el interés al considerar una oferta de crédito, ya que indica el gasto adicional que implicará el préstamo. Además, es esencial comprender si el interés es fijo o variable. Un interés fijo garantiza que el costo del crédito permanecerá constante durante todo el período del préstamo, lo que facilita la planificación del presupuesto. Por otro lado, un interés variable puede fluctuar según las condiciones del mercado, lo que podría resultar en pagos más altos o bajos, dependiendo de las variaciones en las tasas de interés.

En resumen, al analizar una oferta de crédito, es fundamental examinar el interés, ya que determina el costo total del préstamo. Un interés más alto implica un gasto adicional significativo, por lo que es vital comparar diferentes opciones y elegir la que ofrezca las condiciones más favorables.

### **Provisión de incobrables**

La asignación de créditos debe ser vista como un gasto, ya que representa la mejor estimación de las pérdidas anticipadas. El precio que se cobra a los clientes por las transacciones debe ser lo bastante alto como para cubrir este gasto y generar una ganancia extra (conocida como prima de riesgo) que compense el capital en riesgo. Además, es esencial reservar por adelantado la asignación de créditos como pérdida, especialmente al valorar las posiciones en el mercado.

**Rentabilidad:** según Fonseca et. al (2024) en el ámbito de las microfinanzas, la rentabilidad de las Instituciones de Microfinanzas (IMF) se entiende como la capacidad de estas entidades para prestar servicios financieros de forma sostenible, cubriendo sus costos operativos y generando ingresos que permitan su mantenimiento y expansión sin necesidad de subsidios externos. Este enfoque asegura que las IMF puedan atender a personas de bajos ingresos sin depender de fondos gubernamentales o de donantes, de modo que la rentabilidad no solo refleja ganancias, sino también la recuperación completa de costos para garantizar el funcionamiento y crecimiento de las IMF en el largo plazo. De este modo, la sostenibilidad financiera implica la continuidad en la prestación de servicios financieros que las IMF ofrecen a sus clientes, quienes, mediante sus ingresos, logran cumplir con sus obligaciones crediticias y mantener sus actividades económicas a lo largo del tiempo.

### Rentabilidad económica

Según Palomares y Peset (2015) el ROA (Return on Assets) o también llamado rentabilidad de los activos es un ratio financiero que evalúa la eficiencia de una empresa en la administración de sus recursos, sin tener en cuenta su estructura financiera. Se utiliza para analizar la rentabilidad de las operaciones empresariales y se calcula dividiendo la ganancia neta entre el total de activos de la empresa. Este indicador busca medir la efectividad en la gestión de los activos, sin considerar cómo fueron financiados.

El *denominador* del ratio está formada por la base de la inversión, que son los activos o inversiones totales que la empresa ha confiado a ésta para la generar ganancias.

El *numerador* del ratio debe reflejar las ganancias generadas por las inversiones. Dado que el ROA evalúa la rentabilidad de las operaciones de la empresa sin considerar su estructura financiera, es necesario calcular cómo habría sido el rendimiento de la empresa si no hubiera tenido que pagar intereses a terceros ni dividendos a sus accionistas.

Entonces, simular el resultado deseado tiene dos impactos en el resultado final: primero, disminuye un gasto (gasto financiero) y, al mismo tiempo, aumenta otro gasto (impuesto de sociedades). Además, es importante tener en cuenta que, al analizar estados financieros consolidados, el total de activos en el balance incluye tanto los activos de la empresa matriz como los de los intereses minoritarios, por tanto, es necesario incluir estos en los cálculos la suma del resultado neto asignado.

Ante esto, la rentabilidad económica se puede medir de la siguiente manera:

$$\text{Rentabilidad económica (ROA)} = \frac{\text{Resultado neto} + \text{Gasto financiero} \times (1 - t)}{\text{Total activo}}$$

El análisis de la rentabilidad económica implica investigar a fondo los factores que causan sus fluctuaciones. Es así que se demostrará mediante una transformación sencilla cómo se puede expresar la fórmula del ROA como el producto del margen y la rotación de activos.

$$\text{Rentabilidad económica (ROA)} = \frac{\text{Resultado neto} + \text{Gasto financiero} \times (1 - t)}{\text{Total activo}} \times \frac{\text{Ventas}}{\text{Ventas}}$$

$$\text{Rentabilidad económica (ROA)} = \frac{\text{Resultado neto} + \text{Gasto financiero} \times (1 - t)}{\text{Ventas}} \times \frac{\text{Ventas}}{\text{Activo}}$$

$$\text{Rentabilidad económica (ROA)} = \text{Margen generado por el activo} \times \text{Rotación de activos}$$

Por ende, ya sea mediante mejoras en el margen, denominado como margen generado por el activo, o mediante una mejor eficiencia en el uso de los activos, es posible lograr aumentos en los rendimientos generados por estos activos.

### Rentabilidad financiera

La rentabilidad financiera, también conocida como retorno sobre el patrimonio (ROE), difiere de la rentabilidad producida por los activos de una empresa, dado que estos pueden encontrarse financiados tanto con capital propio como con financiamiento externo. Si el rendimiento obtenido de los activos es distinto al costo del financiamiento externo, la rentabilidad financiera no será igual a la rentabilidad económica debido a un fenómeno conocido como "apalancamiento financiero".

Es crucial tener en consideración que cuando una empresa no tiene deudas y, por ende, todos sus activos están financiados con su capital propio, la rentabilidad financiera y económica serán idénticas.

Además, es importante destacar que el ROE evalúa el rendimiento de la empresa con respecto a su patrimonio neto y no el rendimiento de un accionista específico. Esto se debe a que el valor de una acción en el mercado depende en gran medida de las expectativas de los inversores respecto a los flujos de efectivo futuros que la empresa generará.

Ante esto, la rentabilidad financiera se define a través del siguiente cociente:

$$\text{Rentabilidad financiera (ROE)} = \frac{\text{Resultado neto}}{\text{Patrimonio neto}}$$

El **numerador** del ratio comprende las ganancias que pertenecen al patrimonio neto, las cuales son el resultado neto después de deducir todos los gastos del período, como los impuestos corporativos y los pagos a prestamistas externos.

Por otro lado, considera todas las contribuciones realizadas por los accionistas a la empresa, además de los beneficios no repartidos o las pérdidas acumuladas, y los cambios en el patrimonio que se reflejan en otros resultados integrales.

Comenzando desde la fórmula base de rentabilidad financiera y al multiplicarla por (ventas/ventas) y (activo/activo) respectivamente, y al reorganizar los términos, se tiene como resultado una ecuación analítica. En consecuencia, se presentan los siguientes cálculos:

$$\text{Rentabilidad financiera (ROE)} = \frac{\text{Resultado neto}}{\text{Patrimonio neto}} \times \frac{\text{Ventas}}{\text{Ventas}} \times \frac{\text{Activo}}{\text{Activo}}$$

$$\text{Rentabilidad financiera (ROE)} = \frac{\text{Resultado neto}}{\text{Ventas}} \times \frac{\text{Ventas}}{\text{Activo}} \times \frac{\text{Activo}}{\text{Patrimonio neto}}$$

$$\text{Rentabilidad financiera (ROE)} = \frac{\text{Resultado neto}}{\text{Ventas}} \times \frac{\text{Ventas}}{\text{Activo}} \times \frac{\text{Pasivo} + \text{Patrimonio neto}}{\text{Patrimonio neto}}$$

$$\text{Rentabilidad financiera (ROE)} = \text{Margen neto} \times \text{Rotación activos} \times \frac{1}{\text{Autonomía financiera}}$$

Por lo tanto, se puede descomponer el índice de rentabilidad financiera en un producto del margen neto, la rotación de activos y el inverso de la autonomía financiera. Esto significa que

la rentabilidad financiera se incrementará en concordancia con los cambios en el margen neto y la eficiencia en la administración de los activos, y se reducirá en sentido contrario a las variaciones en la autonomía financiera.

### **Materiales y métodos**

Este estudio utiliza un *enfoque cualitativo* debido a que la investigación involucra la recopilación, análisis e interpretación de datos cualitativos, siendo así que se describió los riesgos en el otorgamiento de créditos de la Financiera Confianza, además se hizo uso de la información financiera que brinda la página de la Superintendencia de Banca y Seguros del Perú (SBS). Siendo así que en el transcurso de la investigación se realizaron entrevistas a los promotores créditos y trabajadores del área de crédito y riesgos. **Barraza (2023)**, menciona que esta metodología se caracteriza por la flexibilidad del diseño metodológico, la generación de datos descriptivos anclados al contexto y la incorporación de las perspectivas y significados de los propios sujetos investigados.

Asimismo, es de *tipo aplicada*, debido a que, con los riesgos crediticios encontrados se podrá buscar cual es el mejor método aplicativo para evaluar resultados. Referente a esto, **Castro et al. (2023)**, menciona que es un tipo de investigación práctica que utiliza los conocimientos obtenidos de la investigación teórica o básica para resolver problemas concretos e inmediatos.

Además, esta investigación es de *nivel descriptivo*, pues que la presente investigación se recopilarían datos detallados sobre los préstamos otorgados, los riesgos asociados y los ingresos generados para describir cómo estas variables están interconectadas, como indica **Ramos (2020)**, nos permite una predicción básica de un evento, pero requieren una sólida base teórica y antecedentes que ofrezcan un panorama claro. Solo con estas condiciones es posible plantear hipótesis.

El tipo de diseño que se utilizó es *no experimental*, ya que se describiría cómo los riesgos crediticios impactan la rentabilidad de la financiera sin intentar manipular las variables para establecer causas y efectos; es así que **Lima (2024)** hacen mención a que no se puede ejercer control directo sobre las variables independientes, ya sea porque sus eventos ya han sucedido o porque son intrínsecamente no manipulables. Asimismo, es de *tipo transversal* porque los datos de la financiera se obtuvieron y analizaron en un periodo determinado; según **Sánchez, et al. (2024)** los datos en este tipo de investigación se recopilan en un único momento, en un solo punto temporal, su objetivo es describir variables y analizar cómo se relacionan e inciden entre sí en ese momento específico.

La población y la muestra está conformado por la Financiera Confianza, donde se tomaron en cuenta los estados financieros y además a parte del equipo de trabajo del área créditos y riesgos.

Para llevar a cabo la investigación se eligió la Financiera Confianza, considerando tanto sus estados financieros como a una selección específica del equipo de trabajo del área de créditos y riesgos. Esta selección se basó en la importancia de su conocimiento directo y especializado sobre las variables de interés: rentabilidad y riesgo crediticio. Además, se controlaron otras variables potencialmente influyentes, como el tamaño de la cartera de créditos y las políticas internas de la financiera, para asegurar la integridad y validez de nuestros resultados.

**Tabla 2***Operacionalización de variables*

<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Técnicas e instrumento</b>	<b>Objetivos específicos</b>	
Riesgo crediticio	Calificación crediticia	Historial crediticio		Identificar las políticas y prácticas internas de gestión del riesgo crediticio de la Financiera Confianza en el periodo 2021-2022	
		Créditos			
	Política y control de créditos	Aprobación crediticia		- Análisis documental: Ficha documental	Evaluar los procesos internos deficientes que afectan la rentabilidad de la Financiera Confianza en el periodo 2021-2022
		Otorgamiento y atención de créditos			
		Central de riesgo externo			
		Tope de préstamos otorgados			
Incumplimiento del crédito	Morosidad			Analizar cómo los riesgos crediticios impactan en los resultados financieros y la rentabilidad de la Financiera Confianza en el periodo 2021-2022	
	Capital en riesgos		- Entrevista:		
	Tasas de intereses		Guía de entrevista		
Rentabilidad	Ratios de rentabilidad	Provisión de incobrables		Comparar los indicadores de calidad crediticia y rentabilidad de la Financiera Confianza con otras instituciones financieras similares en la región para evaluar su posición en el mercado	
		Rentabilidad Económica O Del Activo (ROA)			
		Rentabilidad Financiera O De Los Fondos Propios (ROE)			

En la presente investigación se utilizará dos tipos de técnicas, las cuales contarán con sus concernientes instrumentos. La primera es la técnica de observación, por medio de un análisis documental, en los estados financieros e información proporcionada por la SBS a través de su portal. Además, como segunda técnica se hará uso de la entrevista, donde se aplicará la guía de entrevista al jefe del área de contabilidad y finanzas y a su gerente.

Para procesar los datos, se desarrolló una guía de entrevista dirigida a comprender cómo opera la empresa financiera y cuáles son sus estrategias para sostener sus índices de rentabilidad. Además, se realizó un análisis de documentos para describir los procesos operativos actuales y evaluar la rentabilidad actual. El objetivo fue identificar el nivel de impacto entre las variables clave en esta investigación. Además, se organizaron los resultados obtenidos, los cuales se presentaron en tablas y gráficos para evaluar su impacto. Se examinó detalladamente cada gráfico para mostrar resultados coherentes y originales que apoyaran los objetivos establecidos.

Se realizará una técnica de entrevista para conocer la Financiera Confianza, asimismo se hará cuestionario de control interno dirigido a los promotores de crédito, de aquí se realizará un flujograma donde se podrá observar las deficiencias de la operacionalización. Asimismo, se realizará un diagnóstico financiero, donde se repondrá el porqué de sus indicadores negativos, si los hubiese. Se determinará cómo maneja esta caja la elaboración de políticas internas de mejora, asimismo como pueden mejorar las otras empresas financieras en cuanto a sus políticas y procedimientos.

**Tabla 3***Matriz de consistencia*

<b>Problema principal</b>	<b>Objetivo Principal</b>	<b>Variables</b>		
¿Cómo influye el riesgo crediticio en la rentabilidad de la Financiera Confianza 2021 – 2022?	Determinar los riesgos crediticios y su influencia en la rentabilidad de la Financiera Confianza en el periodo 2021-2022	Variable 1: Riesgo crediticio Variable 2: Rentabilidad		
	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Dimensiones</b>		<b>Indicadores</b>
	1. Identificar las políticas y prácticas internas de gestión del riesgo crediticio de la Financiera Confianza en el periodo 2021-2022	Variable 1: Riesgo crediticio Calificación crediticia		Historial crediticio Créditos Aprobación crediticia
	2. Evaluar los procesos internos deficientes que afectan la rentabilidad de la Financiera Confianza en el periodo 2021-2022	Política y control de créditos		Otorgamiento y atención de créditos Central de riesgo externo Tope de préstamos otorgados
	3. Analizar cómo los riesgos crediticios impactan en los resultados financieros y la rentabilidad de la Financiera Confianza en el periodo 2021-2022	Incumplimiento del crédito		Morosidad Capital en riesgos Tasas de intereses
4. Comparar los indicadores de calidad crediticia y rentabilidad de la Financiera Confianza con otras instituciones financieras similares en la región para evaluar su posición en el mercado	Variable 2: Rentabilidad Ratios de Rentabilidad		Provisión de incobrables ROA ROE	
<b>Enfoque, tipo, nivel y diseño investigación</b>	<b>Población, muestra, muestreo</b>		<b>Procedimiento y procesamiento de datos</b>	
Enfoque: cualitativo Tipo: aplicada Nivel: descriptivo Diseño: no experimental, transversal	La población y la muestra está conformado por la Financiera Confianza, donde se tomarán en cuenta los estados financieros y además a parte del equipo de trabajo del área créditos y riesgos		Se realizará una técnica de entrevista para conocer la entidad Financiera Confianza, asimismo se hará cuestionario de control interno dirigido a los promotores de crédito, de aquí se realizará un flujograma donde se podrá observar las deficiencias de la operacionalización. Asimismo, se realizará un diagnóstico financiero.	

## **Resultados y discusión**

### **Resultados**

**Resultado 01: Identificar las políticas y prácticas internas de gestión del riesgo crediticio de la Financiera Confianza en el periodo 2021-2022.**

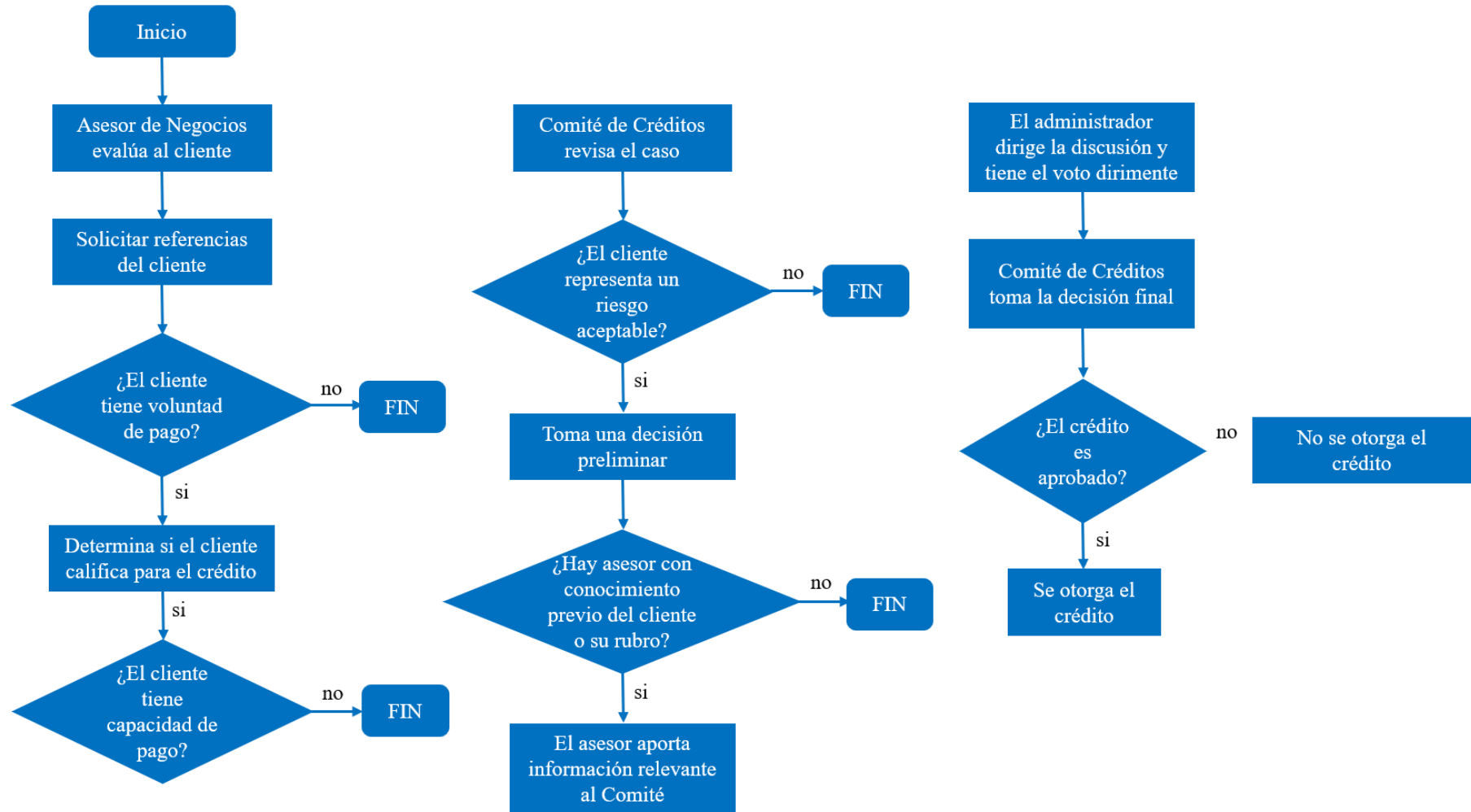
#### **Proceso de otorgamiento de crédito**

El asesor de negocios, encargado de evaluar a los clientes para determinar su capacidad de pago, sigue pasos específicos en su proceso. Estos pasos implican solicitar dos condiciones fundamentales: la voluntad de pago y la capacidad de pago del cliente. La voluntad de pago se refiere a la integridad moral del cliente, y para evaluarla, los asesores deben obtener referencias del cliente en el campo, como opiniones de vecinos, comerciantes, etc., para determinar su reputación y comportamiento, incluyendo posibles problemas como el consumo excesivo de alcohol, entre otros. Si un cliente no califica debido a su integridad moral, incluso si tiene la capacidad financiera para pagar (por ejemplo, un buen trabajo o negocio estable), no se le otorga el crédito, y viceversa. Incluso si un cliente es muy responsable, si no puede demostrar capacidad para asumir una deuda, tampoco se le otorga el crédito.

Todos los créditos son sometidos a la revisión de un comité de créditos, compuesto por asesores y el administrador. La decisión final sobre la aprobación del crédito recae en el comité, aunque el administrador es quien dirige y tiene el voto decisivo. En estas reuniones se evalúa cuidadosamente el riesgo de cada solicitud, aprovechando el conocimiento y experiencia de los asesores, quienes pueden tener relaciones previas con los solicitantes o experiencia en el rubro del cliente. Este proceso ayuda a mitigar el riesgo asociado con los créditos.

**Figura 1**

*Flujograma de otorgamiento de crédito*



### **Límite de desembolsos**

Los microempresarios están sujetos a un límite máximo de deuda de S/20,000 a nivel global, mientras que las pequeñas empresas pueden acceder a créditos con un endeudamiento máximo de S/300,000. Este rango define el núcleo del negocio y el público objetivo al que se dirigen para otorgar créditos. Cualquier solicitante que supere estos límites se considera fuera del alcance de la institución financiera, ya que no se ajusta a su modelo de rentabilidad.

### **Diversificación de cartera**

La política de crédito de la institución se centra en la diversificación del riesgo y el equilibrio de la cartera para maximizar ingresos y garantizar estabilidad financiera. La institución evita concentrar préstamos en un solo sector y distribuye créditos en diversos sectores económicos. Adapta sus productos crediticios a diferentes perfiles de clientes según sus ingresos y capacidad de pago; los clientes en sectores más volátiles reciben créditos con tasas de interés más altas para asegurar un retorno rápido. A los clientes con historial crediticio positivo y antigüedad se les ofrecen tasas más bajas debido a su menor riesgo. Esta estrategia de tasas diferenciadas permite compensar eventuales pérdidas significativas de préstamos grandes con ingresos generados por créditos de menor riesgo y tasas más altas. De este modo, la institución mantiene un equilibrio que le permite absorber impactos financieros adversos y gestionar eficientemente la cartera crediticia.

### **Resultado 02: Evaluar los procesos internos deficientes que afectan la rentabilidad de la Financiera Confianza en el periodo 2021-2022.**

A continuación, se mencionan los procesos deficientes encontrados:

- No se detalla en sus normas sobre la parte cualitativa para el proceso de otorgamiento de crédito, el cual es la voluntad del pago del cliente, mencionando solo su capacidad de pago.
- Las referencias siempre son verificadas, sin embargo, existen casos donde la información no es verídica, esto debido a que los vecinos y personas cercanas al negocio del empresario no dan declaraciones verídicas.
- Problemas para perfilar al cliente, termina generando una evaluación más profunda.
- Demasiado poder en el administrador

**Resultado 03: Analizar cómo los riesgos crediticios impactan en los resultados financieros y la rentabilidad de la Financiera Confianza en el periodo 2021-2022.**

En la siguiente tabla se muestra como el total de cartera ha aumentado en el 2022, con respecto al periodo anterior debido al aumento de colocaciones, además se aprecia un mayor valor de la cartera atrasada.

**Tabla 4**

*Gestión de cartera en 2022 y 2021 (expresado en miles de soles)*

<b>Datos</b>	<b>2022</b>	<b>%</b>	<b>2021</b>	<b>%</b>	<b>Var. S/</b>	<b>Var. %</b>
Total cartera	2,259,945	100.00%	2,099,860	100.00%	160,084	7.62%
Cartera vigente	2,060,883	91.19%	1,947,461	92.74%	113,422	5.82%
Cartera refinanciada	58,862	2.60%	61,815	2.94%	-2,953	-4.78%
Cartera atrasada	140,200	6.20%	90,584	4.31%	49,616	54.77%
Provisión	209,064	9.25%	154,105	6.82%	54,959	35.66%
Resultado neto	42,810		3,155		39,654	1256.87%

*Nota.* Adaptado del Informe Anual 2022 de Financiera Confianza.

En 2020, los préstamos otorgados mostraron un notable aumento anual del 12.4%. Este crecimiento se debió principalmente a la concesión de créditos a pequeñas y medianas empresas, apoyados por los programas gubernamentales Reactiva Perú y FAE MYPE, diseñados para fortalecer la economía en tiempos difíciles. Estos programas proporcionaron los recursos necesarios para que muchas empresas pudieran mantener sus operaciones a flote y seguir creciendo a pesar de las dificultades económicas. En contraste, el año 2021 presentó un escenario diferente. Aunque las colocaciones de préstamos continuaron aumentando, el crecimiento anual fue mucho más modesto, alcanzando solo el 1.2%. Esta desaceleración se debió en gran medida a un aumento significativo en los saldos de deudas incobrables o castigos, que representaron el 6.5% de la cartera promedio de préstamos. Este nivel de castigos fue notablemente alto en comparación con los años anteriores: en 2019, los castigos constituían el 4.2% de la cartera promedio, y en 2020, solo el 2.8%. Esta tendencia creciente de deudas incobrables limitó el potencial de crecimiento en la colocación de nuevos préstamos.

Al cerrar el año 2022, el saldo total de los préstamos brutos alcanzó la suma de S/ 2,259.9 millones. Este monto representó un incremento del 7.62% en comparación con el saldo registrado al final del año anterior. Este crecimiento muestra una recuperación y una estabilización progresiva en el otorgamiento de préstamos, señalando un posible retorno a niveles más saludables de actividad financiera. La evolución de estos datos refleja no solo la dinámica de los programas de apoyo económico, sino también los desafíos que las instituciones financieras y sus clientes enfrentaron en el contexto de un entorno económico fluctuante.

Es importante destacar que, gracias al aumento en la generación de ingresos y la reducción de los gastos por provisiones de incobrabilidad, la Financiera mostró un notable crecimiento en su rentabilidad, alcanzando índices ROA y ROE de 1.70% y 10.22%, respectivamente (frente al 0.14% y 0.84% registrados en diciembre de 2021). Este incremento significativo en la rentabilidad refleja una administración eficiente de los recursos y una mejora en la eficiencia operativa.

Sin embargo, es importante señalar que este incremento en la rentabilidad se produjo en un contexto de aumento de la morosidad. El ratio de morosidad pasó de 4.31% en diciembre de 2021 a 6.20% para diciembre de 2022. Este deterioro del portafolio crediticio se explica por varios factores, entre los cuales destaca la mala perfilación del cliente, ya que es propenso a que no pague sus deudas, otro de ellos es la parte cualitativa de la evaluación, ya que pueden haber dado buena fe de la persona, sin embargo, resulta siendo lo contrario, o viceversa, afectan a la cartera.

Aunque la Financiera ha logrado mejorar significativamente sus índices de rentabilidad, esta mejora ha coincidido con un aumento en la morosidad, lo cual sugiere que el crecimiento de los ingresos y la reducción de los gastos por provisiones no han sido suficientes para contrarrestar los efectos negativos de las condiciones económicas y sociales adversas en la calidad de la cartera de créditos.

		<b>2021</b>	<b>2022</b>
<b>Rentabilidad financiera</b>			
ROE	= $\frac{\text{Resultado neto}}{\text{Patrimonio neto}}$	= $\frac{3,155}{376,214} = 0.84\%$	= $\frac{42,810}{419,003} = 10.22\%$
<b>Rentabilidad económica</b>			
ROA	= $\frac{\text{Resultado neto}}{\text{Total activos}}$	= $\frac{3,155}{2,291,144} = 0.14\%$	= $\frac{42,810}{2,523,071} = 1.70\%$
<b>Ratio de mora</b>			
Índice de morosidad	= $\frac{\text{Cartera vencida}}{\text{Cartera total}}$	= $\frac{90,584}{2,099,860} = 4.31\%$	= $\frac{140,200}{2,259,945} = 6.20\%$

**Resultado 04: Comparar los indicadores de calidad crediticia y rentabilidad de la Financiera Confianza con otras instituciones financieras similares en la región para evaluar su posición en el mercado.**

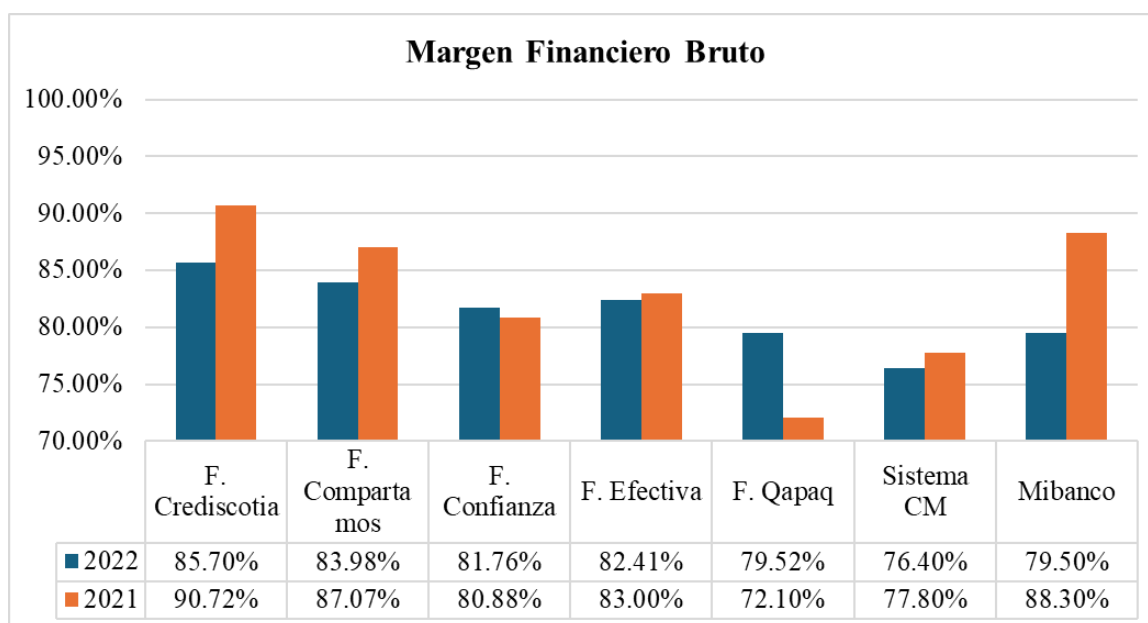
Financiera Confianza tuvo una participación dentro del sistema de empresas financieras de un 16.0% en créditos directos y un 18.4% en depósitos.

### Margen financiero bruto

En la siguiente tabla se muestra que la financiera confianza en el año 2022 mejoró su margen financiero bruto, sin embargo, a comparación de las otras empresas financieras, quedó por debajo de tres empresas financieras, sucediendo en el año 2021. Por lo cual las otras tienen un mayor margen para cubrir sus gastos.

**Figura 2**

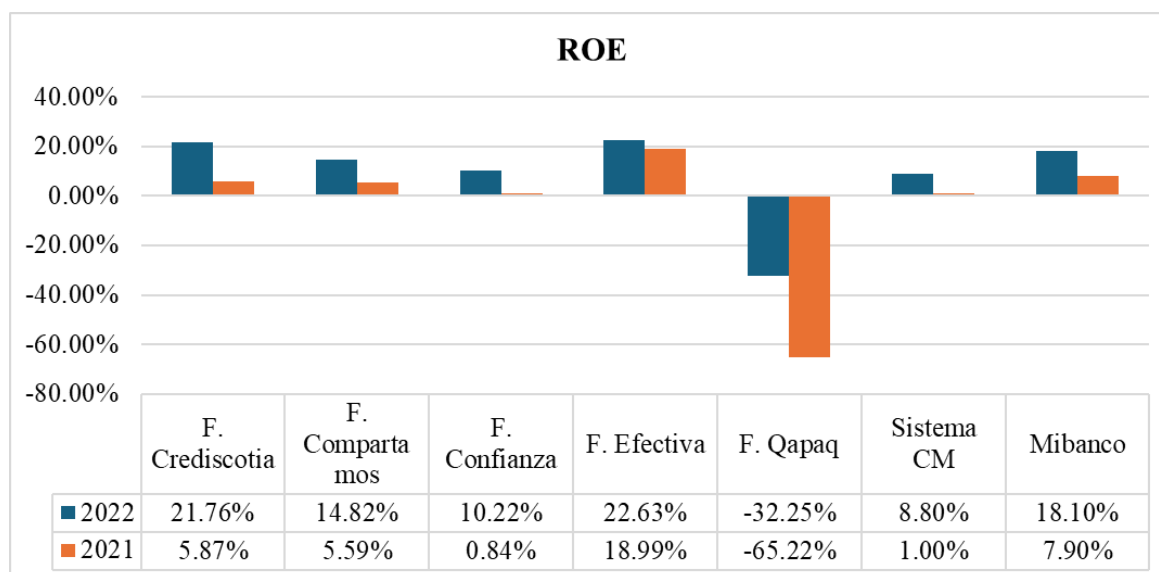
*Margen financiero bruto*



*Nota.* Se muestra la comparación del margen financiero bruto con empresas financieras, Sistema de Cajas Municipales (CM) y Mibanco debido a que son las entidades de microfinanciamiento en Perú más resaltantes.

### Rentabilidad Financiera

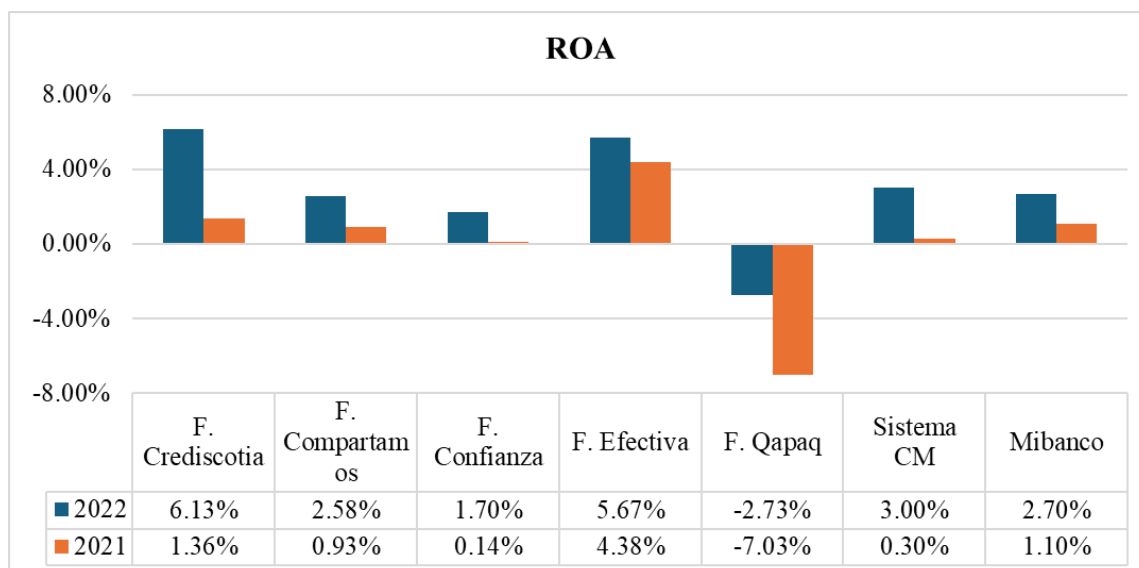
En cuanto rentabilidad financiera, vemos como Financiera Confianza aumenta su ratio en casi 10 puntos, sin embargo, debido a que se deshizo de gastos que le estaban causando pérdidas, con la venta de la cartera. Asimismo, se ve una mejora en el manejo del capital de los socios, inclusive, encontrándose por encima del sistema de cajas municipales para el 2022, sin embargo, sigue estando por debajo de empresas financieras, como Financiera Crescotia, Financiera Compartamos y de Mibanco.

**Figura 3***Rentabilidad financiera*

*Nota.* Se muestra la comparación de la rentabilidad financiera con empresas financieras, Sistema de Cajas Municipales (CM) y Mibanco debido a que son las entidades de microfinanciamiento en Perú más resaltantes.

**Rentabilidad económica**

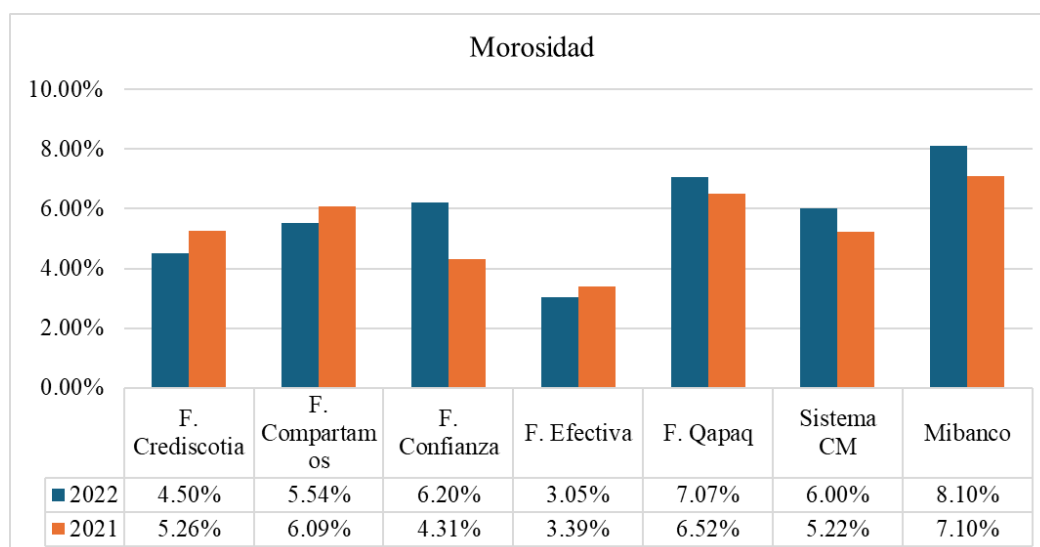
La rentabilidad económica también aumentó debido a que sus resultados fueron mayores en el 2022, a comparación del 2021, debido a la venta de la cartera que le estaba generando pérdidas, reflejando también una mejor gestión con sus activos, sin embargo, sigue estando por debajo de las empresas financieras (excepción de Financiera Qapaq), el sistema de cajas municipales y Mibanco.

**Figura 4***Rentabilidad económica*

*Nota.* Se muestra la comparación de la rentabilidad económica con empresas financieras, Sistema de Cajas Municipales (CM) y Mibanco debido a que son las entidades de microfinanciamiento en Perú más resaltantes.

**Morosidad**

En la siguiente tabla se ve que todas las empresas financieras están por debajo del límite de morosidad (8%), por lo que denota una buena gestión de su cartera, incluida Financiera Confianza.

**Figura 5***Ratio de morosidad*

*Nota.* Se muestra la comparación de la morosidad con empresas financieras, Sistema de Cajas Municipales (CM) y Mibanco debido a que son las entidades de microfinanciamiento en Perú más resalantes.

## **Discusiones**

De acuerdo al objetivo referente a la identificación de las políticas y prácticas internas de gestión del riesgo, Morales y Morales (2014) destacan que un banco debe tener políticas claras y documentadas sobre los tipos de préstamos que concede, a quién se otorgan y en qué situaciones. De esta manera La Superintendencia de Banca y Seguros del Perú, en su resolución S.B.S. N° 3780-2011, recomienda identificar de forma temprana indicadores tanto cuantitativos como cualitativos que puedan indicar una evolución desfavorable del deudor o del mercado en el que se desenvuelve. Esto resulta clave para anticiparse a los riesgos relacionados con los deudores, contrapartes u otras partes vinculadas a las exposiciones sujetas a riesgo crediticio.. También es necesario hacer un seguimiento continuo del nivel de cobertura (es decir, la relación entre el préstamo y la garantía) que se obtiene mediante las técnicas de mitigación del riesgo de crédito. Es así que del primer objetivo tenemos que dentro de las políticas más importantes de la Financiera Confianza se encuentra el proceso de otorgamiento de créditos, contando con una parte cualitativa y cuantitativa para su procedimiento de aprobación; otro de ellos es el límite de desembolsos para el rubro que se dirigen, en este caso, las micro y pequeñas empresas; asimismo cuenta con una diversificación de cartera para disminuir el riesgo de pérdida de esta, todo esto con la finalidad de que puedan enfrentar impactos financieros adversos y gestionar de manera eficiente su cartera.

Respecto a la evaluación de procesos internos que afectan la rentabilidad, Moscote (2013) menciona que en las políticas internas de las instituciones financieras se deben incluir sistemas de calificación para evaluar la solidez crediticia de los prestatarios, determinando así la probabilidad de incumplimiento y posibles pérdidas, los cuales se basan en la evaluación de factores de riesgo y análisis financiero, ajustando los diferenciales de crédito para ser competitivos y establecer reservas contra pérdidas esperadas, consiguientemente Morales y Morales (2014), señalan que estas políticas deben ser comprendidas de manera uniforme por los funcionarios que otorgan los préstamos y por los directores que los aprueban. Asimismo, Paucar (2022) señala que el desconocimiento e incumplimiento de las políticas de crédito en una cooperativa es un factor de riesgo crediticio interno. Esto se debe a la falta de adherencia a los procesos, el escaso conocimiento de los manuales y políticas, y la confusión en la toma de decisiones, lo que no solo aumenta el riesgo, sino que también provoca la fuga de socios hacia

otras instituciones financieras. Congruentemente, los procesos internos deficientes, se encontraron que no se detallan en sus normas sobre la parte cualitativa del proceso de otorgamiento de créditos, asimismo habían problemas para perfilar a los clientes a los que se les otorgaba los créditos y además se encontró que el administrador tenía demasiado poder al momento de aprobar un crédito.

Para el tercer objetivo se propuso analizar cómo los riesgos crediticios impactan en los resultados financieros y la rentabilidad en la empresa financiera. Es así que Klieštík y Cúg (2015, como se citó Lapo et al., 2021) definen el riesgo crediticio como la posibilidad de que un deudor no cumpla con sus obligaciones afectando especialmente a financieras debido a sus carteras de préstamos, obligándolos a invertir en gestión de riesgos. Por otro lado, en cuanto a la rentabilidad la Fonseca et. al (2024), dice que esta es la capacidad de una empresa para generar un excedente a partir de las inversiones realizadas, comparando el resultado obtenido con los recursos económicos y financieros empleados. En vista a ello, Toledo y León (2022) propusieron la hipótesis de que la tasa de incumplimiento de los préstamos afecta significativamente el rendimiento financiero de la CRAC, medido a través de la rentabilidad del patrimonio (ROE), concluyendo que la tasa de incumplimiento tiene una relación inversa y un impacto importante referente a la rentabilidad. Lo cual difiere del resultado, debido a que estos nos demuestran que la relación entre la morosidad y la rentabilidad económica es directa, esto debido a que se vendió una cartera que estaba generando pérdidas y además hubo un mayor ingreso por intereses financieros; lo mismo ocurrió con la rentabilidad financiera.

Con respecto al objetivo de comparar los indicadores de calidad crediticia y rendimiento con otras instituciones financieras similares, Moscote (2013) menciona que la calidad crediticia es un factor crucial en la sostenibilidad de las instituciones financieras, ya que muestran cómo la financiera maneja el riesgo crediticio. Asimismo, la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras (2023) menciona que mediante DU N° 037-2021 se modificó el límite global de 10% a 8% por el periodo de abril 2021 a marzo 2022 en cuanto al límite de morosidad, asimismo pasó a ser un 8.5% a partir de septiembre del 2022. En este contexto, la Financiera Confianza se mantuvo dentro de dichos límites, lo que demuestra su capacidad para gestionar el riesgo crediticio y competir eficazmente con otras instituciones financieras del sector.

## **Conclusiones**

La Financiera Confianza se rige a políticas de gestión del riesgo crediticio según la Resolución S.B.S. N° 3780-2011, utilizando métodos tanto cualitativos como cuantitativos para evaluar la capacidad crediticia de sus clientes. Además, la entidad trabaja constantemente en

actualizar y mejorar sus políticas, optimizando sus procesos de evaluación y monitoreo del riesgo a través de herramientas tecnológicas avanzadas para una gestión eficiente.

El análisis de los procesos internos de Financiera Confianza reveló deficiencias, en el análisis crediticio para identificar la capacidad de pago del cliente. Además, los ejecutivos de negocio no aplicaron de manera adecuada las políticas de crédito dentro de la financiera. No obstante, el cumplimiento de las políticas de crédito y cobranza reflejarían una mejora en los resultados de la financiera, observándose mejoras en el año actual, aunque en 2021 hubo debilidades en estos aspectos, en 2022 se observó una mejora.

A pesar de que la morosidad de la Financiera Confianza aumentó entre 2021 y 2022, la entidad logró mejorar su rentabilidad, lo que sugiere un control eficiente del manejo de sus riesgos crediticios. En 2022, el ratio de morosidad se incrementó en 2 puntos porcentuales en comparación con 2021, pero a la par, el ROE y el ROA aumentaron en 9.4 y 1.5 puntos porcentuales, respectivamente. Este crecimiento en la rentabilidad puede atribuirse a la implementación efectiva de políticas de manejo de cartera, que priorizan una evaluación más rigurosa de los riesgos y una estrategia de diversificación de créditos. Además, la expansión en la concesión de créditos durante 2022 incrementó los ingresos de la financiera, contribuyendo a la mejora de los indicadores de rentabilidad.

La Financiera Confianza ha evidenciado una sólida capacidad para gestionar el riesgo crediticio, manteniéndose dentro de los límites de morosidad establecidos por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras. Este desempeño no solo refleja su eficacia en la gestión de riesgos, sino que también resalta su competitividad en el sector. A través de sus indicadores, la entidad ha demostrado que la calidad crediticia es un pilar fundamental para su sostenibilidad a largo plazo.

## **Recomendaciones**

Se recomienda que la entidad continúe fortaleciendo sus políticas de gestión del riesgo crediticio mediante la implementación de alta tecnología de análisis de datos que permitan una evaluación más precisa y rápida de la capacidad crediticia de los clientes.

La empresa debe considerar implementar un programa integral de capacitación para sus asesores de negocio, enfocado en la correcta perfilación de clientes y la alineación de las políticas tanto cuantitativas como cualitativas, con la práctica diaria. Además, es crucial revisar y actualizar las políticas de gestión del riesgo para garantizar que sean claras y coherentes, tanto en la documentación oficial como en la comunicación interna.

Se recomienda que Financiera Confianza mantenga sus estrategias de manejo de riesgos crediticios, priorizando la evaluación rigurosa y la diversificación de créditos, que han demostrado ser efectivas en la mejora de la rentabilidad. Asimismo, es aconsejable continuar con la expansión en la concesión de créditos para seguir optimizando los resultados financieros, a pesar del aumento en la morosidad.

Se recomienda que Financiera Confianza implemente un sistema de monitoreo que combine los indicadores financieros establecidos por la SBS con los de sus principales competidores en la región. Esto permitirá evaluar su desempeño tanto en relación con los estándares regulatorios como con el entorno competitivo.

## Referencias

- Arvizu, D. (2024). La importancia de mantener un historial crediticio saludable. *El Imparcial* (Online) <http://usat.lookproxy.com/newspapers/la-importancia-de-mantener-un-historial/docview/3096619151/se-2>
- Barraza, A. (2023). *Metodología de la investigación cualitativa. Una perspectiva interpretativa* (Primera). Benessere. Centro de Intervención para el Bienestar Físico y Mental A.C. <http://www.upd.edu.mx/PDF/Libros/MetodologiaInvestigacion.pdf>
- Calahorrano, G., Chacón, F., & Tulcanaza, A. (2021). Indicadores financieros y rentabilidad en bancos grandes y medianos ecuatorianos, periodo: 2016-2019. *INNOVA Research Journal*, 6(2), 225-239. <https://doi.org/10.33890/innova.v6.n2.2021.1700>
- Castro, J., Gómez, L., & Camargo, E. (2023). La investigación aplicada y el desarrollo experimental en el fortalecimiento de las competencias de la sociedad del siglo XXI. *Tecnura*, 27(75), 140-174. <https://doi.org/10.14483/22487638.19171>
- Comisión Nacional Bancaria y de Valores. (2021). El crédito en México: productos, instrumentos y evolución. En *Encuesta Nacional de Inclusión Financiera*. <https://www.gob.mx/cnbv/articulos/estudio-el-credito-en-mexico-productos-instrumentos-y-evolucion?idiom=es>
- Delgado, M. (2022). ¿Tener una buena calificación crediticia sin haber pedido antes un préstamo? Una propuesta para la inclusión financiera. *Thēmis Revista de derecho*, 81, 33–41. <https://doi.org/10.18800/themis.202201.007>
- Erhardt, W. (2017). *Quiero un crédito*. Selector. [https://www.google.com.pe/books/edition/Quiero\\_un\\_cr%C3%A9dito/1odDDwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=%C2%A1Quiero+un+cr%C3%A9dito!&printsec=frontcover](https://www.google.com.pe/books/edition/Quiero_un_cr%C3%A9dito/1odDDwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=%C2%A1Quiero+un+cr%C3%A9dito!&printsec=frontcover)

- Espinoza, E., Espinoza, A., & Chumpitaz, H. (2022). Gestión financiera y riesgo crediticio en las cajas municipales de ahorro y crédito en bolsa de valores de Lima, 2016-2020. 593 *Digital Publisher CEIT*, 7(6), 123-144. <https://doi.org/10.33386/593dp.2022.6.1544>
- Fonseca, S., Moreira, A. C., & Mota, J. (2024). Profitability of microfinance institutions and borrowers: a systematic literature review. [Rentabilidad de las instituciones de microfinanciación y de los prestatarios: una revisión sistemática de la literatura] *Cuadernos De Gestión*, 24(2), 39-53. <https://doi.org/10.5295/cdg.232011am>
- Gabilondo, I. (2020). *Análisis de la morosidad bancaria desde la crisis financiera* [Trabajo de fin de grado, Colegio Universitario de Estudios Financieros]. [https://biblioteca.cunef.edu/files/documentos/TFG\\_Ines\\_Gabilondo\\_Camara.pdf](https://biblioteca.cunef.edu/files/documentos/TFG_Ines_Gabilondo_Camara.pdf)
- Heredia, F., & Torres, H. (2020). Gestión de la morosidad para mejorar la rentabilidad de la caja de ahorro y crédito de JoséLeonardo Ortiz-2018Gestión de la morosidad para mejorar la rentabilidad de la caja de ahorro y crédito de JoséLeonardo Ortiz-2018. *Tzhoecoen: Revista Científica*, 11(2), 92-103. <https://doi.org/10.26495/rtzh1911.231309>
- Hermeza, H. (2021). Gestión crediticia y la morosidad del Banco Pichincha del Perú, período 2019. *Quipukamayoc*, 29(59), 69-75. <https://doi.org/10.15381/quipu.v29i59.20354>
- Jinchuña, J., Flores, J., & Lujan, J. (2021). Factores del éxito financiero en Cajas Municipales del Perú, 1998 - 2019. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(93), 397-413. [https://www.redalyc.org/journal/290/29066223026/html/#:~:text=G%C3%B3mez%20C%20Mena%20y%20Beltr%C3%A1n%20C%20\(producto%20bruto%20interno%20\(PBI\).](https://www.redalyc.org/journal/290/29066223026/html/#:~:text=G%C3%B3mez%20C%20Mena%20y%20Beltr%C3%A1n%20C%20(producto%20bruto%20interno%20(PBI).)
- Lapo, M., Tello, M., & Mosquera, S. (2021). Rentabilidad, capital y riesgo crediticio en bancos ecuatorianos. *Investigación Administrativa*, 50(127). <https://doi.org/10.35426/iav50n127.02>

- Lima, R. (2024). *Estudio experimental vs. estudio no experimental: ¿Cuál elegir para tu investigación?* LinkedIn. <https://www.linkedin.com/pulse/estudio-experimental-vs-cu%C3%A1l-elegir-para-tu-rocio-lima-orbegoso-bmpke/>
- Manfredo, J. (2013). *Introducción a las finanzas corporativas* (4.<sup>a</sup> ed.). McGraw Hill Interamericana Editores.
- Morales, A., & Morales, J. (2014). *Crédito y Cobranza*. Grupo Editorial Patria. [https://books.google.com.pe/books/about/Cr%C3%A9dito\\_y\\_Cobranza.html?id=gtXhBAAAQBAJ&redir\\_esc=y](https://books.google.com.pe/books/about/Cr%C3%A9dito_y_Cobranza.html?id=gtXhBAAAQBAJ&redir_esc=y)
- Orellana, I., Tonon, L., Reyes, M., Pinos-Luzuriaga, L., & Cevallos, E. (2020). *Riesgos financieros en el sector manufacturero del Ecuador*. <https://doi.org/10.33324/ceuzuay.131>
- Njuguna, R., & Sowon, K. (2021). Poster: A scoping review of alternative credit scoring literature. *ACM SIGCAS Conference on Computing and Sustainable Societies (COMPASS)*. <https://doi.org/10.1145/3460112.3471972>
- Paucar, E. (2022). Factores del riesgo crediticio en una cooperativa de ahorro y crédito, en la emergencia sanitaria de la COVID-19. *Revista Científica Retos De La Ciencia*, 6(13), 44-55. <https://doi.org/10.53877/rc.6.13.20220701.04>
- Palomares, J., & Peset, M. (2015). *Estados financieros: interpretación y análisis*. Pirámide.
- Pérez, C., & Garibian, S. (2023). A pesar de los avances en inclusión financiera, los microcréditos en Perú implican mayores riesgos crediticios. En *S&P Global Ratings*. <https://www.spglobal.com/ratings/es/pdf-articles/2023/2023-01-24-a-pesar-de-los-avances-en-inclusion-financiera-los-microcreditos-en-peru-implican-mayores-riesgos-crediticios>

- Pizarro, V., & Álvarez, H. (2023). Riesgo Crediticio y sus Efectos en la Cartera de Crédito de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en Guayaquil 2021-2022. *593 Digital Publisher CEIT*, 8(4), 334-345. <https://doi.org/10.33386/593dp.2023.4.1952>
- Ramos, C. (2020). Los alcances de una investigación. *CienciAmérica*, 9(3), 1-6. <https://doi.org/10.33210/ca.v9i3.336>
- Sánchez, M., Ponce, A., Navarro, F., Rubio, M., & Olmedo, E. (2024). A practical approach to quantitative research designs. *Espiral Cuadernos del Profesorado*, 17(35), 117–132. <https://doi.org/10.25115/ecp.v17i35.9725>
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (2008). Resolución S.B.S. N° 11356-2008: Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y la Exigencia de Provisiones. Superintendencia de Banca, Seguros y AFP del Perú.
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (2024). Centrales de riesgos: qué son, cómo operan y cuál es su importancia. En *Boletín Semanal SBS Informa*. <https://www.sbs.gob.pe/boletin/detalleboletin/idbulletin/2323>
- Toledo, E., & León, V. (2021). Análisis de la rentabilidad de las cajas rurales de ahorro y crédito en el Perú. *Revista Activos*, 20(1), 134-151. <https://doi.org/10.15332/25005278>
- Toledo, E., & León, V. (2022). El sobreendeudamiento y su impacto en el riesgo de crédito en instituciones microfinancieras peruanas: cajas municipales de ahorro y crédito 2016-2019. *Revista del Departamento Académico de Ciencias Administrativas*, 16(32), 78-90. <https://doi.org/10.18800/contabilidad.202102.005>

**Anexos****Carta de Aceptación****CARTA DE ACEPTACIÓN**

Chiclayo, 06 de mayo del 2024

Señor

Carlos Briceño

Administrador de la Financiera Confianza

Presente. -

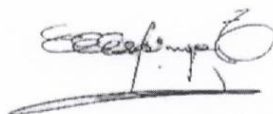
De mi mayor consideración

Es grato comunicarme con usted y saludarlo cordialmente, Les presento a la alumna YANAGUI CASTLLO SUEMI, DNI 75908132, alumna del ciclo IX de La carrera de CONTABILIDAD, Facultad de ciencias empresariales de la Universidad Santo Toribio de Mogrovejo USAT, tengo en el presente ciclo 2023-2 la asesoría del curso de TESIS en la cual se solicita presentar un trabajo de investigación siendo el Título de la tesis "RIESGOS EN EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS Y CÓMO INFLUYE EN LA RENTABILIDAD DE FINANCIER CONFIANZA EN EL PERIODO 2021 – 2022" y como podrá observar se ha considerado como fuente de trabajo a su prestigiosa institución que usted dirige.

Solicito a usted pueda conceder una entrevista con su persona o con algún funcionario que usted considere conveniente y puedan absolver algunas preguntas al respecto del título de la tesis, señalando por favor el día y la hora que puedan atender a la alumna en mención y no interrumpa sus funciones diarias.

Segura de contar con su apoyo considerando las buenas relaciones que ustedes brindan a la comunidad, instituciones y en este caso a los estudiantes.

Un fuerte abrazo y estaré atento a su respuesta.



Eduardo Espinoza Tello

Asesor de tesis

Usat Santo Toribio de Mogrovejo.

DNI 17878862



Carlos Briceño  
41935730  
ACEPTADO

**UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA DE CONTABILIDAD**



**GUÍA DE ENTREVISTA N° 1**

1. TÍTULO: guía de entrevista sobre los riesgos crediticios y la rentabilidad en la CMAC Piura
2. CARGO: jefe de créditos
3. LUGAR Y FECHA:
  1. ¿Posee políticas actualizadas? ¿Estas a su vez se encuentran implementadas?
  2. El proceso administrativo para el otorgamiento de créditos, ¿Es fácil de atender?
  3. ¿Cuál es su intervención en el desarrollo e implementación de políticas y prácticas internas de gestión del riesgo crediticio en la Caja Piura?
  4. ¿Qué medidas se toman para asegurar que los préstamos otorgados sean a clientes solventes y capaces de cumplir con sus obligaciones?
  5. ¿Cree que las políticas crediticias que tiene la entidad si contribuyen a obtener una mayor rentabilidad dentro de la misma?
  6. ¿Cuáles son los efectos que se reflejan en la rentabilidad con respecto al buen manejo de las políticas de crédito?
  7. ¿Cuánto es el nivel porcentual de morosidad de caja?
  8. Según su experiencia, ¿a qué atribuye la morosidad que existen en los créditos otorgados y cómo afecta esto a la rentabilidad de la institución?
  9. ¿Cómo diversifica la caja su cartera de préstamos para reducir la exposición a sectores de alto riesgo?
  10. ¿Qué estrategias se están utilizando para reducir la morosidad y mejorar la recuperación de préstamos?
  11. ¿Qué criterios se utilizan para determinar cuándo es apropiado iniciar acciones legales?
  12. ¿Cómo se lleva a cabo el seguimiento de la cobranza de los créditos en mora en CMAC Piura?
  13. ¿Qué estrategias se implementan para mejorar la efectividad de la gestión de cobranza?
  14. ¿Qué tipo de notificaciones se envían a los clientes con deudas pendientes en CMAC Piura?

**UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA DE CONTABILIDAD**



**GUÍA DE ENTREVISTA N° 2**

1. TÍTULO: guía de entrevista sobre los riesgos crediticios y la rentabilidad en la CMAC Piura
2. CARGO: gerente de área de riesgos
3. LUGAR Y FECHA:
  1. ¿Podría describir los principales procesos que utiliza para evaluar y gestionar los riesgos crediticios?
  2. ¿Qué estrategias implementa la CMAC Piura para mitigar los riesgos crediticios y mantener la rentabilidad?
  3. ¿Qué sistemas o herramientas utiliza para monitorear el comportamiento de los préstamos y el riesgo de cartera?
  4. ¿Cómo se realizan las acciones correctivas en caso de identificar un deterioro en la calidad crediticia de la cartera?
  5. ¿Qué tendencias o tecnologías emergentes podrían influir en la forma en que se abordan los riesgos y la rentabilidad en CMAC Piura?

## Estado de Resultados

<b>Financiera Confianza S.A.A.</b>						
<b>Principales partidas del Estado de Ganancias y Pérdidas Financiera Confianza</b>						
(Miles en soles)						
	<b>2022</b>	<b>%</b>	<b>2021</b>	<b>%</b>	<b>Var S/</b>	<b>Var %</b>
Ingresos financieros	524,020	100.00%	432,932	100.00%	91,089	21.04%
Gastos financieros	-95,600	-18.24%	-82,755	-19.12%	-12,845	15.52%
<b>Margen financiero bruto</b>	<b>428,420</b>	<b>81.76%</b>	<b>350,177</b>	<b>80.88%</b>	<b>78,244</b>	<b>22.34%</b>
Provisiones para créditos directos	-83,790	-15.99%	-118,321	-27.33%	34,531	-29.18%
<b>Margen financiero neto</b>	<b>344,631</b>	<b>65.77%</b>	<b>231,855</b>	<b>53.55%</b>	<b>112,775</b>	<b>48.64%</b>
Ingresos (gastos) netos por servicios financieros	15,267	2.91%	17,013	3.93%	-1,746	-10.27%
Utilidad (pérdida) por venta de cartera	-51,653	-9.86%		0.00%	-51,653	
Gastos operativos	-231,960	-44.27%	-209,184	-48.32%	-22,776	10.89%
<b>Margen operacional neto</b>	<b>76,284</b>	<b>14.56%</b>	<b>39,684</b>	<b>9.17%</b>	<b>36,600</b>	<b>92.23%</b>
Ingresos / Gastos no operacionales	330	0.06%	-23,393	-5.40%	23,723	<b>-101.41%</b>
Otras provisiones	-16,291	-3.11%	-9,999	-2.31%	-6,291	62.92%
<b>Utilidad antes de impuesto a la renta</b>	<b>60,324</b>	<b>11.51%</b>	<b>6,292</b>	<b>1.45%</b>	<b>54,032</b>	<b>858.77%</b>
Impuesto a la renta	-17,514	-3.34%	-3,137	-0.72%	-14,377	458.29%
<b>Utilidad (pérdida) neta</b>	<b>42,810</b>	<b>8.17%</b>	<b>3,155</b>	<b>0.73%</b>	<b>39,655</b>	<b>1256.98%</b>

## Estado de Situación Financiera

<b>Financiera Confianza S.A.A.</b>						
Estado de situación financiera						
Al 31 de diciembre de 2022 y de 2021						
	<b>2022</b>		<b>2021</b>		<b>Variación</b>	
	S/(000)	%	S/(000)	%	S/(000)	%
<b>Activo</b>						
Disponible	281,804	11.17%	202,992	8.86%	78,812	38.83%
Inversiones disponibles para la venta	47,516	1.88%	22,972	1.00%	24,544	106.84%
Cartera de créditos, neto	2,095,164	83.04%	1,979,431	86.39%	115,733	5.85%
Cuentas por cobrar	21,973	0.87%	11,188	0.49%	10,785	96.40%
Participación en asociadas	51	0.00%	54	0.00%	(3)	-5.56%
Inmuebles, mobiliario y equipo, neto	18,916	0.75%	20,493	0.89%	(1,577)	-7.70%
Activos intangibles	20,136	0.80%	15,526	0.68%	4,610	29.69%
Impuestos corrientes	-	0.00%	6,977	0.30%	(6,977)	-100.00%
Impuesto diferido	33,472	1.33%	28,973	1.26%	4,499	15.53%
Otros activos	4,039	0.16%	2,538	0.11%	1,501	59.14%
<b>Total activo</b>	<b>2,523,071</b>	<b>100.00%</b>	<b>2,291,144</b>	<b>100.00%</b>	231,927	10.12%
<b>Pasivo y patrimonio neto</b>						
Obligaciones con el público y depósitos de empresas del sistema financiero	1,520,298	60.26%	1,499,181	65.43%	21,117	1.41%
Adeudos y obligaciones financieras	515,366	20.43%	371,318	16.21%	144,048	38.79%
Cuentas por pagar	44,435	1.76%	32,095	1.40%	12,340	38.45%
Provisiones	7,438	0.29%	9,705	0.42%	(2,267)	-23.36%
Otros pasivos	5,572	0.22%	2,631	0.11%	2,941	111.78%
Impuestos corrientes	10,959	0.43%		0.00%	10,959	
<b>Total pasivo</b>	<b>2,104,068</b>	<b>83.39%</b>	<b>1,914,930</b>	<b>83.58%</b>	189,138	9.88%
<b>Patrimonio neto</b>						
Capital social	263,492	10.44%	262,086	11.44%	1,406	0.54%
Capital adicional	38,086	1.51%	38,086	1.66%	-	0.00%
Reserva obligatoria	27,207	1.08%	26,892	1.17%	315	1.17%
Reserva facultativa	47,455	1.88%	46,021	2.01%	1,434	3.12%
Resultados no realizados	(47)	0.00%	(26)	0.00%	(21)	80.77%
Resultados del ejercicio	42,810	1.70%	3,155	0.14%	39,655	1256.89%
<b>Total patrimonio neto</b>	<b>419,003</b>	<b>16.61%</b>	<b>376,214</b>	<b>16.42%</b>	42,789	11.37%
<b>Total pasivo y patrimonio neto</b>	<b>2,523,071</b>	<b>100.00%</b>	<b>2,291,144</b>	<b>100.00%</b>	231,927	10.12%

**Cartera de pérdida**

	2022			2021		
	N° deudores	Directos S/(000)	%	N° deudores	Directos S/(000)	%
Normal	227,588	1,997,512	88.39	220,441	1,889,265	89.97
Con problemas potenciales	8,537	70,470	3.12	6,530	59,681	2.84
Deficiente	4,993	31,335	1.39	3,815	30,206	1.44
Dudoso	9,531	52,127	2.31	8,323	57,816	2.75
Pérdida	14,457	108,500	4.80	5,642	62,892	3.00
	265,106	2,259,944	100.00	244,751	2,099,860	100.00
<b>Variación</b>						
	S/(000)	%				
<b>Crecimiento cartera de pérdida</b>	160,084.00	7.62%				