



**UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI**

**VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN**

**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS EMPRESARIALES Y**

**PEDAGÓGICAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL**

**GESTIÓN DE RIESGO CREDITICIO EN COMPARTAMOS**

**FINANCIERA S.A., DE LA SEDE MOQUEGUA, 2023**

**PRESENTADO POR**

**BACH. ROSANGELICA SORAYDA LOAYZA QUISPE**

**ASESOR**

**DR. TEOFILO LAURACIO TICONA**

**PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE**

**CONTADOR PÚBLICO**

**MOQUEGUA – PERÚ**

**2024**



# Universidad José Carlos Mariátegui

## CERTIFICADO DE ORIGINALIDAD

El que suscribe, en calidad de Jefe de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias, certifica que el trabajo de investigación (\_\_\_) / Tesis (\_\_\_) / Trabajo de suficiencia profesional (\_\_\_) / Trabajo académico (\_\_\_), titulado “**GESTIÓN DE RIESGO CREDITICIO EN COMPARTAMOS FINANCIERA S.A., DE LA SEDE MOQUEGUA, 2023**” presentado por el(la) Bachiller **ROSANGELICA SORAYDA LOAYZA QUISPE** para obtener el grado académico (\_\_\_) o Título profesional (\_\_\_) o Título de segunda especialidad (\_\_\_) de: **CONTADOR PÚBLICO**, y asesorado por el(la) **DR. TEOFILO LAURACIO TICONA**, designado como asesor con RESOLUCIÓN DE DECANATO N°3172- 2024-FCJEP-UJCM, fue sometido a revisión de similitud textual con el software TURNITIN, conforme a lo dispuesto en la normativa interna aplicable en la UJCM.

En tal sentido, se emite el presente certificado de originalidad, de acuerdo al siguiente detalle:

Programa académico	Aspirante(s)	Trabajo de suficiencia profesional	Porcentaje de similitud
Contabilidad	Rosangelica Sorayda Loayza Quispe	“GESTIÓN DE RIESGO CREDITICIO EN COMPARTAMOS FINANCIERA S.A., DE LA SEDE MOQUEGUA, 2023”	21 % (18 de diciembre de 2024)

El porcentaje de similitud del Trabajo de investigación es del **21 %**, que está por debajo del límite **PERMITIDO** por la UJCM, por lo que se considera apto para su publicación en el Repositorio Institucional de la UJCM.

Se emite el presente certificado de similitud con fines de continuar con los trámites respectivos para la obtención de grado académico o título profesional o título de segunda especialidad.

Moquegua, 18 de diciembre de 2024



UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI  
FACULTAD DE CIENCIAS

Dr. JAVIER PEDRO FLORES AROCUTIPA  
Jefe de la Unidad de Investigación

## ÍNDICE GENERAL

<b>PORTADA</b> .....	I
<b>PÁGINA DE JURADO</b> .....	II
<b>DEDICATORIA</b> .....	III
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	IV
<b>RESUMEN</b> .....	VIII
<b>ABSTRACT</b> .....	gIX
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	X
<b>CAPITULO I: ASPECTOS GENERALES DEL TEMA</b> .....	1
1.1. Antecedentes .....	1
1.2 Descripción de cómo es y qué tipo de servicio otorga la organización, empresa o institución en la que desarrolla la experiencia profesional. ....	2
1.3 Contexto socioeconómico, descripción del área de la institución, recurso etc. ....	3
1.4 Descripción de la experiencia. ....	3
1.5. Explicación del cargo, funciones ejecutadas. ....	4
1.6. Propósito del puesto (objetivos y retos) .....	7
1.7. Producto o proceso que será objeto del informe. ....	7
1.8. Resultados concretos que ha alcanzado en este periodo de tiempo. ....	8
<b>CAPITULO II: FUNDAMENTACIÓN</b> .....	9
2.1. Explicación del papel que jugaron la teoría y la práctica en el desempeño laboral en la situación objeto del informe, como se integraron ambas para resolver problemas. ....	9
2.2 Descripción de las acciones, metodología y procedimiento a los que se recurrió para resolver la situación profesional objeto del informe. ....	12
<b>CAPÍTULO III. APORTES Y DESARROLLO DE EXPERIENCIAS</b> .....	19
3.1. Aportes utilizando los conocimientos o bases teóricas adquiridos durante la carrera.	

<b>3.1.1 Contextualización del estudio</b> .....	19
<b>3.1.2 Metodología utilizada</b> .....	20
<b>3.1.3 Análisis de datos contables y resultado</b> .....	21
<b>3.1.4 Proceso de auditoría y control interno</b> .....	22
<b>3.2. Desarrollo de experiencias.</b> .....	22
<b>3.2.1 Implementación de tecnología y Herramientas avanzadas</b> .....	22
<b>3.2.2 Optimización de procedimientos Contables y tributarios</b> .....	23
<b>3.2.3 Capacitación continua y Actualización profesional</b> .....	23
<b>3.2.4 Procesos de Innovación</b> .....	24
<b>3.3.5 Evaluación de Impacto y Mejora Continua</b> .....	25
<b>CONCLUSIONES</b> .....	26
<b>RECOMENDACIONES</b> .....	27
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	28

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Normativa interna para otorgamiento de crédito de Compartamos Financiera S.A., 2023. ....	13
<b>Figura 2.</b> Centrales Internas de Compartamos Financiera S.A., 2023.....	14
<b>Figura 3.</b> Procedimientos para el ingreso de un crédito en la empresa Compartamos Financiera S.A.....	15
<b>Figura 4.</b> Inicio del proceso de venta en Compartamos Financiera S.A.....	16
<b>Figura 5.</b> Evaluación de crédito en la empresa Compartamos Financiera S.A.....	17
<b>Figura 6.</b> Cancelación de crédito en la empresa Compartamos Financiera S.A.....	18

## RESUMEN

El presente informe de investigación descriptiva tiene el objetivo de dar a conocer sobre la Gestión de riesgo crediticio en Compartamos Financiera S.A. de la sede Moquegua, 2023. El **método** que se utilizó está dentro de las investigaciones aplicadas de nivel descriptivo, de diseño transversal y de revisión de las normas, reportes digitales, análisis y aplicación de procedimientos se describe sus procesos, reglamentos, y otros que son entregados a su personal a cargo para el desarrollo de sus funciones, específicamente en el puesto de Analista de créditos, para lograr la integridad y transparencia en la información expuesta en el presente informe. **Conclusiones:** En este informe se considera como resultado final una reflexión a partir de la existencia de una relación directa entre la Gestión de riesgo crediticio con las políticas de crédito en financiera compartamos durante el periodo 2023; que contribuyen a la medición de riesgo en dicha empresa, y por consiguiente al impacto en el reflejo de sus estados financieros.

**Palabras claves:** Políticas de crédito, crédito, riesgo crediticio.

## ABSTRACT

This descriptive research report has the objective of raising awareness about Credit Risk Management at Compartamos Financiera S.A., from the Moquegua headquarters, 2023. **The method** used is within the applied research of a descriptive level, transversal design and review of standards, digital reports, analysis and application of procedures, its processes, regulations, and others that are described. They are delivered to the personnel in charge for the development of their functions, specifically in the position of Credit Analyst, to achieve integrity and transparency in the information presented in this report. **Conclusions:** In this report, the final result is considered to be a reflection based on the existence of a direct relationship between credit risk management and financial credit policies during the period 2023; that contribute to the measurement of risk in said company, and consequently to the impact on the reflection of its financial statements.

**Keywords:** Credit policies, credit, credit risk.

## INTRODUCCIÓN

En el presente trabajo de suficiencia Profesional titulada “GESTION DE RIESGO CREDITICIO EN COMPARTAMOS FINANCIERA S.A., DE LA SEDE MOQUEGUA, 2023” tiene como propósito la realización detallada de la problemática, teorías existentes en el tema, que se representan en la investigación. la Empresa Compartamos Financiera S.A. en adelante (C.F.) posee modernos y acogedores ambientes, además del equipamiento de activos fijos depreciables, suministros para el personal perteneciente a cada agencia, sin embargo, es realmente de gran importancia realizar hincapié al rol que juega el analista de créditos ya que este será el sujeto de mayor estudio con cuanto a la función que tiene en la aplicación de las políticas de crédito sobre el riesgo crediticio, dicho esto, es el encargado de analizar a los clientes para identificar riesgos y tomar una decisión que afectara en la medición de su rentabilidad en la cartera de clientes y por consiguiente de la empresa: dado que medirla le permite a la empresa decidir mantener la apertura o el cierre de una agencia, donde los colaboradores deberían mostrar su preocupación por el cuidado, prospección y cumplimiento del ROF y MOF, además del Reglamento Interno para el proceso de otorgamiento de un crédito.

La agencia Moquegua de la empresa Compartamos Financiera S.A. actualmente se encuentra en proceso de mejoras con cuanto a la medición de su riesgo crediticio, y se desconoce si su índice de rentabilidad es favorable. Adicionalmente, se sabe que existe un manejo inadecuado de las políticas de crédito, ya que tiene como operatividad el área de crédito individual 4 años desde su aparición en dicha ciudad. Existen riesgos crediticios que son necesarios tomar en cuenta ya que estos permiten a la identificación oportuna y temprana de riesgos o peligros que podrían afectar las metas y objetivos planteados de la mencionada empresa.

A continuación se detalla con un breve resumen de los capítulos desarrollados en el presente trabajo de suficiencia:

**Capítulo I:** Aspectos generales del tema, donde se presenta las características generales de la entidad, donde se desarrolla las actividades laborales, el contexto socioeconómico, descripción de la experiencia laboral vivida, de las funciones según el

cargo, los objetivos y retos, producto que será el enfoque del informe y finalmente los resultados que se ha alcanzado en este periodo de tiempo.

**Capítulo II:** Fundamentación donde se informa el rol que desarrollaron la teoría y la práctica en el desempeño laboral de la situación objeto del informe, como se integraron ambas para resolver problemas. Así mismo, fue necesario introducir la metodología de la investigación.

**Capítulo III:** Aporte y desarrollos de experiencia, donde son empleados los conocimientos adquiridos y las bases teóricas que fueron adoptadas a lo largo de las información proporcionada durante el tiempo de carrera.

Conclusiones y recomendaciones.

Por último se incluye las referencias bibliográficas y Anexos correspondientes.

## **CAPÍTULO I: ASPECTOS GENERALES DEL TEMA**

### **1.1. Antecedentes**

De las revisiones históricas de Compartamos financiera S.A., empezó su historia desde 1992 a través de una ONG Hábitat Arequipa siglo XXI, conformado por un grupo de empresarios arequipeños que se propusieron plantear un proyecto con el único objetivo de brindar viviendas dignas a otros peruanos para mejorar su calidad de vida; luego en 1998 nace Edpyme Crear Arequipa ya enfocado en la pequeña y microempresa, con su empeño y ganas de superación a finales del mismo siglo su rentabilidad se vio favorecida permitiéndole expandirse para la ciudad de Lima; en el año 2000 finalmente llegan a la capital del Perú, siendo la primera empresa conformada en provincia con gran impacto en la ciudad; en el año 2009 deciden cambiar su denominación a Financiera CREAR, gracias al esfuerzo y experiencia financiera de los colaboradores impartida a sus cliente se logró captar la atención y determinación de nuevos aportantes, cooperantes y asistencia técnica; en el año 2011 la posición adquirida no fue desapercibida para Compartamos S.A.B. de C.V. en México, logrando así la incorporación al grupo Genera, una sólida institución de México, contando con su respaldo y pudiendo compartir su amplia experiencia en las microfinanzas en su país y de Latinoamérica.

Así en el año 2013 renueva su imagen a Compartamos Financiera, dando un verdadero significado al valor de las personas, enfocados en la inclusión financiera y la mejora de herramientas para el crecimiento; en el año 2017 ingresaron al Great Place to work, certificación que otorga a los mejores lugares para trabajar con estándares internacionales, manteniendo su enfoque a la persona en el centro; en el año 2018 alcanzaron un gran número de clientes y cumplimiento de metas pudiendo abarcar sus operaciones de hasta 20 departamentos del Perú, contando con 129 agencias; en el año 2023 lograron uno de sus principales sueños contar con 1 millón de personas, a las que tiene como misión el impulsar sus sueños con sentido humano; lo hace a través de una oferta conveniente de productos entre Créditos, Ahorros y Seguros; dirigidos especialmente a emprendedores y empresarios de la microempresa y pequeña empresa (greatplacetowork, 2023); para hacer posible su misión se enfocan en la colocación de créditos mediante lineamientos internos que poseen, entregados a sus colaboradores; la aplicación de éstos son de vital importancia ya que al ser alterados algunos de éstos podrían ocasionar.

## **1.2 Descripción de cómo es y qué tipo de servicio otorga la organización, empresa o institución en la que desarrolla la experiencia profesional.**

El presente informe se encuentra ejecutado en base a la experiencia vivida en la Agencia de la ciudad de Moquegua ubicada en Calle Ancash 191; contando con todos los permisos correspondientes de la localidad.

De Compartamos Financiera S.A., se tiene que es una empresa peruana de microfinanzas; que cuenta con una empresa de respaldo internacional y con gran prestigio a nivel internacional.

La empresa brinda servicios financieros como son los productos de ahorros, créditos y seguros diseñados para cada tipo de cliente, acompañado del propósito que este pueda tener, brindándole a su vez educación financiera para un uso responsable de nuestros productos ofrecidos.

Las cuentas de Ahorros por su parte cumplen la función de captar dinero brindándole a los clientes un pago mediante una tabla de porcentaje según monto y plazo que decida cada cliente de acuerdo al tiempo en que estos necesiten hacer uso del dinero, no obstante es

también necesario resaltar que en la firma del contrato de ahorros también señala la cláusula de rompimiento, brindando al cliente la tranquilidad de que por cualquier emergencia bien podría hacer el retiro completo o parcial del dinero confiado a la entidad financiera; también en algunos productos brindados se otorga una tarjeta de débito totalmente gratuita para su uso en canales externos como agentes y cajeros automáticos puestos a disposición de los clientes.

Por otro lado se tiene a los créditos que cuenta con diversidad de productos adecuados según el tipo de ingreso y la finalidad que pueda tener el cliente a presentarse; brindando responsabilidad financiera y total confidencialidad; tiene como objetivos satisfacer las necesidades para el cumplimiento de sueños de los usuarios; éstos productos se quedan a cargo del área de Negocios quienes están conformados por Gerente de agencia, Jefe de créditos y los asesores de créditos, quienes funcionan como un engranaje con el único objetivo del otorgamiento del crédito, siempre al cumplimiento del reglamento interno de créditos proporcionado por la entidad financiera.

### **1.3 Contexto socioeconómico, descripción del área de la institución, recurso etc.**

La empresa C.F. al ser de índole privada, contando con un respaldo internacional del grupo Genera, a su vez cuenta con propios recursos financieros que son conseguidos mediante su captación de ahorros promocionados por sus propios colaboradores, con tasas muy atractivas y competitivas para sus clientes dándoles una satisfacción enorme por el índice de rentabilidad que les proporcionan.

Por otro lado el área de Negocios, es la encargada del tratamiento de datos e impulso de estas captaciones de ahorros canalizándolas hacia otros clientes que requieren de este fondo para el cumplimiento de sus planes de inversión.

### **1.4 Descripción de la experiencia.**

La experiencia como asesor de Negocios en la Agencia Moquegua de Compartamos Financiera S.A. ha sido muy buena pues es una empresa que tiene un fuerte enfoque en el bienestar y comodidad de sus colaboradores brindándole múltiples beneficios y siempre está en busca de la mejoría de éstos para la comodidad de cada uno, el área de personal de recursos humanos cuenta con múltiples colaboradores que visitan y monitorean

con frecuencia para saber sobre el estado anímico tanto en el ámbito personal como también en el laboral, proporcionando siempre a la brevedad las herramientas y soluciones a los inconvenientes que se puedan presentar según sea la situación.

Por otro lado en el desarrollo de las funciones como asesor de negocios ha sido de gran utilidad el tiempo que se brinda en las charlas de inducción realizado en un periodo de 1 a 2 semanas, brindando material de apoyo, explicaciones, casos prácticos y las debidas evaluaciones para realmente saber a ciencia cierta si el colaborador está listo para realizar sus funciones con normalidad e individualidad.

El asesor de negocios de C.F. cuenta con un gran soporte humano y tecnológico pues tiene a su mano un teléfono brindado por la propia empresa que le permite no solo desarrollar sus funciones principales sino también de mantenerse en comunicación con las áreas oportunas ante la ocurrencia de cualquier suceso inédito que pudieran interrumpir o hacer de sus funciones limitantes.

Sin embargo al ser un ser humano también se considera que éste pueda errar en el desarrollo de alguna de estas funciones, entonces es por eso que son supervisados por el área de auditoria interna quienes visitan y revisan el expediente del cliente presentado; con el objetivo de detectar falencias con respecto al trabajo realizado por el asesor de créditos, y al cumplimiento del reglamento interno de créditos y demás normativas de C.F.; realizando posteriormente un informe detallado con los hallazgos encontrados; haciendo de éstos de conocimiento público mediante reunión con los asesores involucrados, jefe de créditos, gerente de agencia, regional y divisional; finalmente de acuerdo a la devolución de los asesores se determina si se realizara una sanción leve o grave que puede llegar hasta la desvinculación laboral si en todo caso se presentara un caso por conflicto de interés o fraude.

#### **1.5. Explicación del cargo, funciones ejecutadas.**

Como función principal el Asesor de Negocios se conoce que es el encargado de realizar la gestión de promoción, evaluación, otorgamiento, riesgos, seguimiento y

recuperación de las operaciones crediticias, productos y demás servicios que está dirigida para los clientes nuevos, recurrentes e inactivos de la entidad financiera donde se labora.

Como funciones Secundarias tenemos:

- Hacen un análisis y participan en la decisión del otorgamiento de dichas operaciones crediticias siempre bajo la normativa vigente de la entidad financiera, así también aportan para el cumplimiento de la resolución del comité de créditos; donde se presentan los expedientes de cada cliente con solicitud de crédito.

- Seguimiento y control de los créditos desde el inicio de colocación hasta la cancelación del mismo.

- Dan información al cliente y/o usuario sobre los productos de ahorros, créditos, seguros y en algunas ocasiones de los micro seguros.

- Salida a campo con frecuencia diaria a su cartera crediticia, y potenciales clientes a través de la promoción de créditos.

- Extraen la información económica, comercial, familiar, financiera y de solvencia moral, tanto en el domicilio como en el negocio, de los clientes recurrentes y potenciales, buscando realizar una evaluación cualitativa.

- Ejecutan un análisis económico y financiero de las operaciones crediticias para llegar como punto final al nivel de riesgo, dando como verdad que el monto y condiciones de repago tengan una relación razonable y veraz con la situación económica – financiera actual del cliente a atender.

- Elaboración, verificación y presentación del expediente del crédito que contenga toda la información requerida y completa, manteniéndolo en forma ordenada, legible y adecuadamente con documentos verificados por el mismo.

- Digitación de la documentación e información contenida del expediente del crédito en el sistema de la entidad financiera, controlando y verificando la calidad de la información.

- Llevar y exponer ante el comité de créditos, según los niveles de aprobación, las propuestas de créditos de acuerdo a la normativa vigente de C.F.

- Realizar el seguimiento del plan de inversión del crédito otorgado para constatar que el destino del crédito se haya cumplido en su totalidad o parcialmente para luego ser comunicado.

- Mantenerse informados sobre los diversos productos para brindar una venta cruzada de la entidad donde labora, además de impulsar la venta de seguros adicionales al desgravamen individual (multiriesgo, desgravamen, seguro contra accidentes vehiculares) y de los microseguros de vida que este cuenta.

- Conocimiento y permanente actualización de la normativa interna de reglamento de créditos según C.F. mediante su directorio realicen algunas modificaciones en ella.

- Cobranza diaria de la cartera crediticia. Desde que el cliente tiene 01 día de atraso, el asesor tiene como principal responsabilidad realizar la cobranza ya sea por llamada, mensaje o visita en lugar de domicilio o negocio.

- Enviar una notificación de cobro por escrito a los clientes morosos tanto al titular como a los intervinientes en el crédito según sea el caso.

- Brindar soluciones inmediatas como reprogramación, refinanciación o cobranza judicial de los créditos vencidos que tienen problemas de improbabilidad de pago.

- Poseer indicadores óptimos de morosidad, gestionando adecuadamente el nivel de provisiones de la cartera asignada.

- Administración de cartera crediticia propia y heredada de clientes, con el objetivo de mantener una buena rentabilidad de ésta.

Cabe recalcar que el asesor de crédito debe velar por el cumplimiento de estas funciones, las cuales son supervisadas por su jefe inmediato.

También es importante mencionar que dentro del manual de funciones llamado MOF se encuentran estipuladas, por lo tanto el incumplimiento le puede costar una llamada de atención por escrito u oral, hasta la desvinculación laboral.

### **1.6. Propósito del puesto (objetivos y retos)**

Los asesores de negocios están instruidos para realizar un análisis completo de sus finanzas a los clientes que vayan a atender, con el objetivo de ayudarles a reducir su deuda y a utilizar su crédito otorgado de manera responsable, mediante primero la educación financiera y por ultimo para el uso debido de la inversión. Para éstos objetivos ellos revisan sus características cualitativas, antecedentes, histórica exposición pública, finanzas, incluyendo sus ingresos, gastos y deudas, que son reflejados en algunos casos en sus estados financieros cuando son clientes que cuentan con formalidad tributaria; pero también se halla que en el país se cuenta con mayor proporción de clientes con actividad informal de los cuales es necesario aplicar la experiencia laboral mediante los cruces de información para la determinación de su situación financiera.

Este colaborador también enfrenta retos difíciles como son primero el cumplimiento de sus metas al 100% que son determinados por C.F.; pero también al trato diferenciado que deben proporcionar a sus clientes, teniendo en consideración no solo la comparación a los que son expuestos por la competencia sino también al clima de la ciudad de Moquegua que en estos últimos tiempos ha reportado temperaturas altas de calor, haciendo que aparezca también un desgaste no solo mental sino también físico para el personal en general de C.F.

### **1.7. Producto o proceso que será objeto del informe.**

El producto que será objeto del informe es la gestión de riesgos crediticio que la empresa C.F. debe tomar en cuenta según sus políticas de crédito, para la prevención de estas probables perdidas al que están expuestas todas entidades del sector financiero; ya que las causantes pueden ser desde la responsabilidad del asesor de negocios mediante una flaqueza en la identificación de posibles riesgos adherentes al proceso de otorgamiento de un crédito, y por consiguiente una mala evaluación de créditos, como también intervienen otros eventos involuntarios presentados en el entorno familiar del cliente, a su vez los eventos climatológicos y externos que pudieran suceder en el transcurso del desarrollo del contrato de crédito que se fue firmado una vez iniciado el crédito.

El proceso del presente informe, tiene como inicio la búsqueda de clientes que se perfilen a las políticas de crédito de la empresa C.F., pasan en un proceso durante que involucra ya factores internos y externos del cliente, finalmente concluye cuando este cliente rompe el contrato firmado ya sean por una cancelación del crédito anticipada o cumplida en el periodo que se pactó.

La gestión crediticia esta siempre activa en cada labor del asesor de negocios pues en cada toma de decisiones este trabajador puede traer ventajas y desventajas a la empresa, que pueden caer es grandes pérdidas económicas para la entidad además de impactar en el prestigio ante la sociedad.

Es por eso que también se pretende demostrar la relación que existe entre la gestión crediticia y las políticas de crédito pues estos cumplen con un ciclo con respecto a los procedimientos que debería cumplir este proceso crediticio; en la que se desarrolla el asesor de negocios para realizar una de sus principales funciones dentro del ámbito financiero y ético profesional.

#### **1.8. Resultados concretos que ha alcanzado en este periodo de tiempo.**

Los resultados concretos que se ha alcanzado en este periodo ha sido dar a conocer al lector sobre la empresa C.F.; las funciones de un asesor de negocios, las políticas de crédito que esta mantiene y sobre los riesgos crediticios que impactan en el índice de rentabilidad de la empresa, pudiendo crear un cierre definitivo de alguna agencia o en su contrario evitar la expansión a alguna zona del país.

También se ha podido concretar la relación de un asesor de negocios con los conocimientos contables, ya que este aplica en sus labores diarias; como son las de la interpretación de los estados financieros si en su caso se le son proporcionados por algún cliente de naturaleza jurídica y el entendimiento de formatearía tributaria; además también de la elaboración del análisis horizontal y vertical con respecto a la situación financiera realizada por el asesor de negocios en la presentación de sus expedientes de crédito según el número de solicitud.

## **CAPÍTULO II: FUNDAMENTACIÓN**

### **2.1. Explicación del papel que jugaron la teoría y la práctica en el desempeño laboral en la situación objeto del informe, como se integraron ambas para resolver problemas.**

A nivel internacional las entidades financieras juegan un rol muy importante en el movimiento económico de un país, ya que contienen no solo ahorros, sino también productos para el financiamiento del emprendimiento empresarial. No obstante se ya así vemos constantes informes sobre análisis del entorno financiero internacional; los sistemas financieros y mercados de capital resilientes, transparentes y de funcionamiento eficaz contribuyen a la estabilidad financiera, el crecimiento del empleo y el alivio de la pobreza (Banco Mundial). Así mismo tomamos de referencia al Grupo Gentera, empresa que a través de entidades financieras en países como Guatemala, México y Perú desde hace más de 3 décadas, viene desarrollando la inclusión financiera, ofreciendo productos adecuados y accesibles para cubrir necesidades financieras de sus clientes, propiciando una influencia positiva en su desarrollo económico y emprendedor (Gentera Mexico, 2023).

Las Mypes, se consideran figuras preponderantes para un desarrollo estructural de la economía, concretándose como el más alto porcentaje en Latinoamérica con un total del 97%, contribuyen gran parte para el aporte de índice de empleo. Es crucial señalar que las Mypes también cursan por situaciones difíciles en cuanto al acceso financiero,

la introducción a la nueva tecnología, costos extremadamente altos para formalizarse, desconocimiento de estrategias de competitividad en el mercado, por esto es que su actividad debe estar presta al cambio, para su continua evolución (carranco, 2017). En América latina las Mypes, representan una total del 88,4%, que se han mantenido en largos diez años, habiendo un gran acrecentamiento de las Mypes, con intrascendente baja en las microempresas (cepal, 2020). Hoy en día, las técnicas modernas de gestión ayudan a la productividad, dándole una mejora transversal, por lo mismo repercutirá en el aspecto empresarial y sobre índole de empleabilidad, también se plantea directrices sobre el control de calidad, gestión de inventarios, y finalmente en el desarrollo de los recursos humanos (OIT, 2018). Es significativo mencionar que los componentes que aún ocasionan algunas problemáticas, en estas empresas micro y pequeñas, en países de América Latina son de Innovación y Tecnología, material claramente para estudio, ya que surgen las comparaciones a raíz de que la competencia innova e incluye a sus procesos facilidades que le permite la tecnología. Aun así como cualquier empresa se debe determinar un cuadro de ventajas y desventajas (Gamez et al., 2018) .

La empresa Compartamos Financiera S.A. tiene como giro ofrecer servicios financieros en el área de la banca, valores y seguros, que como principalmente son los ahorros y créditos; sus múltiples agencias a nivel nacional van con el mismo propósito y regida bajo las mismas políticas de crédito internas basadas principalmente según la SBS (Ley General del sistema Financiero y del sistema de seguros y orgánica de la SBS 26702, 2023), en la que determina los marcos normativos para su regulación y supervisión a la que son sometidas las empresas de este rubro; acompañada también del BCRP (Ley orgánica del BCRP , 2021) quien sostiene la preservación la estabilidad monetaria y otras normativas peruanas; a su vez a la par también tiene intervención de Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, 2022), que tiene como objetivo la protección de los derechos de los usuarios, creando así una

cultura de leal y honesta competencia, salvaguardando la propiedad intelectual; por consecuencia la agencia Moquegua también debe regirse bajo las autorizaciones de la propia localidad.

Según su manual (MOF, 2023) detalla las funciones de cada colaborador; en cuanto al Asesor de Negocios que indica de norma y rige sus funciones basadas en su normativa de créditos (Política para admision de creditos, 2022), en este documento interno indica el perfil del cliente, destino del crédito y el riesgo crediticio en el proceso de su otorgación; en si todas las características que debe tener un cliente apto para el otorgamiento de un crédito.

(Vargas, A. & Mostajo, S., 2014) nos habla sobre la medición del riesgo crediticio mediante la aplicación de métodos basados en calificaciones internas, de las cuales proporciona cálculos para las medidas de riesgo crediticio, ya que estas requieren de estimaciones adecuadas sobre la volatilidad de un negocio y modelos de score crediticio que permiten analizar profundamente una operación crediticia. Esta versión favorece a la admisión de créditos que posee C.F. ya que su modelo de agrupación de clientes se da según un Score proporcionado por un área encargada que filtra según su endeudamiento, comportamiento en el sistema financiero, además de ciertas características cualitativas de cada cliente, asignándole así un score que según corresponda les brinda diferentes cálculos, beneficios y facilidades en el proceso de otorgamiento de un crédito.

(Gutierrez, S., Peralta, A & Mayrena, M., 2021) nos habla sobre la incidencia de la aplicación de las políticas de crédito y cobranza en la recuperación de cartera del Súper Las Segovias, S.A. de la ciudad de Estelí, Nicaragua, durante el primer semestre del año 2020; donde realiza un fuerte enfoque en la responsabilidad del área de formulación de políticas de crédito, ya que estas serán la base en todo proceso que se debe aplicar para otorgar los créditos; también nos indica sobre la división de las áreas de cobranza, ya que al identificar el riesgo, y por consiguiente se obtiene la consecuencia de este mismo, la responsabilidad recae primero sobre el asesor de

negocios, ya que como se detallaba es parte de sus funciones también el seguimiento y recuperación de un crédito; al escapar de sus manos este cliente es pasado al gestor de cobranza quien será el encargado de su administración y aplicación de estrategias para su pronta recuperación; éste último personal mencionado si lo posee C.F., quien a su vez viene a ser un apoyo no solo para el asesor de negocios sino para la empresa en sí por ser su principal función la de recuperar el capital prestado por el asesor.

(Ortega, D., 2022) nos habla sobre la gestión del riesgo crediticio y su Influencia en el nivel de morosidad de la "caja Arequipa" -agencia Nazca, periodo julio - Setiembre 2018; tesis que se asemeja al presente informe al ser desarrollada a una entidad financiera del país, en donde sostiene de manera pertinente que la efectividad en los sistemas de control en los procesos básicos de admisión, muchas veces son alterados y tienen un análisis y validación de datos que no permiten obtener información pertinente para la toma de decisiones que permitiría la minimización del riesgo crediticio en las entidades financieras en las que se aplicó esta tesis. Esto guarda fuerte relación con C.F. porque al hacer un comparativo con la admisión de créditos, se puede especular que también podría ver o presentarse una alteración en la información recabada por el asesor de negocios y por consiguiente en la aprobada por sus superiores esto incrementaría el riesgo crediticio que no es que haya las probabilidades de que C.F. sufra pérdidas como consecuencia de un impago de la contrapartida en una operación financiera; esto impactando no solo en su rentabilidad sino también en la desestabilidad económica del país.

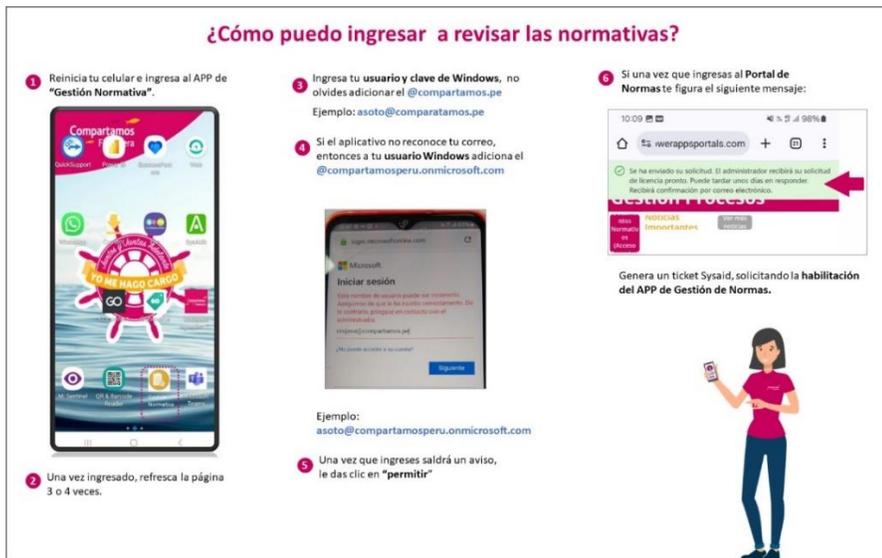
## **2.2 Descripción de las acciones, metodología y procedimiento a los que se recurrió para resolver la situación profesional objeto del informe.**

El asesor de negocios tiene múltiples herramientas para el desarrollo de sus funciones, teniendo como principal el sistema denominado Kallpa, tanto web como en aplicativo que está instalado en su celular corporativo. Dicho sistema ha realizado distintas mutaciones tanto en características con respecto al ingreso de las operaciones crediticias; y a su vez también con la denominación que se le asigna, y se tiene en

proyecto la implementación de uno nuevo que es utilizado por otras entidades financieras denominado Bantotal, el cual viene integrado con múltiples y funciones y mayor soporte sistemático que permite tener un respaldo técnico que podría presentarse en cualquier momento al momento de una actualización de normativa tanto interna como externa. A continuación se detalla un caso práctico de la ejecución en la gestión de riesgo, que intervienen en el proceso de otorgamiento de crédito, del cual se puede identificar distintos factores de riesgo.

**Figura 1.**

*Normativa interna para otorgamiento de crédito de Compartamos Financiera S.A., 2023.*



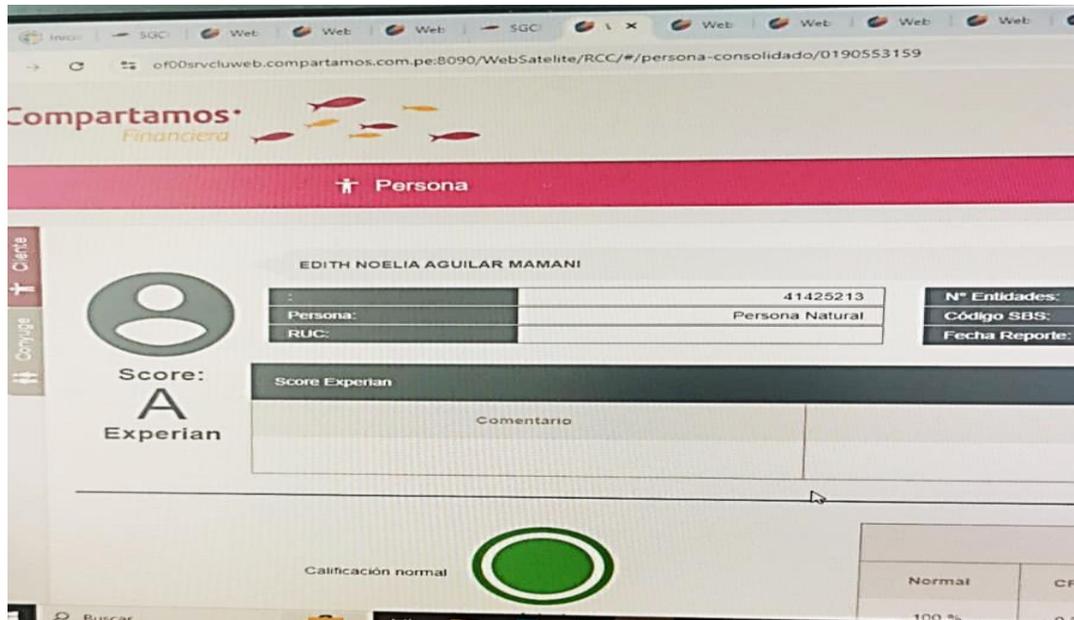
*Nota.* Adaptado de (MOF, 2023)

El proceso de la gestión de riesgo crediticio comienza con la búsqueda de la normativa interna en la debe regirse el asesor de negocios, que están basadas ya en relación al cumplimiento de las leyes y normativas de los entes reguladores (Ley General del sistema Financiero y del sistema de seguros y orgánica de la SBS 26702, 2023), que la empresa C.F. tiene también como finalidad asegurarse de la entrega y conocimiento de

estas normativas internas diseñadas para cada colaborador, así también como sus derechos como trabajador según la ley (Ley 28806, Ley General de Inspección del Trabajo, 2022) y de la normativa de seguridad y salud en el trabajo.

## Figura 2.

*Centrales Internas de Compartamos Financiera S.A., 2023.*



*Nota.* Adaptado de (experian, 2023)

En esta etapa el asesor de negocios filtra al cliente a otorgar el crédito para su revisión en cuanto a endeudamiento, número de entidades financieras, relaciones con respecto a su cónyuge además del score que el área determinada le ha asignado al cliente previamente analizado ciertas características cuantitativas y cualitativas tomadas como muestra de otras entidades financieras, SUNAT, SUNARP, SUNAFIL entre otras.

Aquí se puede identificar algunos posibles riesgos crediticios por el historial de pagos, entidades con las que reportó el endeudamiento, la escala de baja o suba según sus pagos

**Figura 3.**

*Procedimientos para el ingreso de un crédito en la empresa Compartamos Financiera S.A.*

### Creación de Prospectos en Kallpa

Crear Prospecto		
<b>Tipo ID:</b> B.N.I	<b>Número de DDI:</b> JIMBOIN	<b>Nombre:</b> REILMA
<b>Apellido:</b> TERESA	<b>Primer Apellido:</b> TORRES	<b>Segundo Apellido:</b> TORRES
<b>Dirección:</b> RENVINDO	<b>Dirección:</b> SANTA ROSA DE LIMA MZ. T LT 01	<b>Teléfono:</b> 975540011
<b>Estado Civil:</b> Soltero/a		

**1** Clic en "Creación de Prospectos"

**2** Ingresar los datos de nuestro cliente captado en campo

**3** Clic en "Guardar"

**Compartamos Financiera**

*Nota.* Adaptado de (Reglamento interno C.F., 2023)

En esta etapa el asesor de negocios ingresa los datos del cliente, los cuales son el primer filtro para la identificación de posibles riesgos, ya que permite encontrar homonimias, edad actual cumplida, estado civil para ver el grado de consanguinidad, clientes PEP y del sistema SPLAF; así darle el debido procedimiento según el perfil del cliente que se está ingresando o haya estado ingresado previamente en el sistema de Kallpa.

**Figura 4.**

*Inicio del proceso de venta en Compartamos Financiera S.A.*



*Nota.* Adaptado de (Reglamento interno C.F., 2023)

En esta etapa el asesor de negocios es capaz de pasar a un análisis cuantitativo, ya que ingresará la propuesta por el monto, plazo y tasa de interés que ofreció en su etapa de captación, aquí podría identificar otros tipos de riesgos como el plazo adecuado para el cliente.

Tal como nos dice el autor (Ortega, D., 2022) quien en su tesis realiza su enfoque en la caja Arequipa, en la que detalle algunos aspectos que deben considerarse para la mitigación de riesgos crediticios y en consecuencia para el impacto que este pueda dar en el índice de la rentabilidad de la entidad financiera en estudio.

**Figura 5.**

*Evaluación de crédito en la empresa Compartamos Financiera S.A.*

I. FLUJO DE CAJA MENSUAL	
VENTA O INGRESOS	0,00
VENTAS O INGRESOS DEL NEGOCIO	24,000.00
LUNES	0,00
MARTES	0,00
MÉRCOLES	0,00
JUEVES	0,00
VIERNES	2,500.00
SÁBADO	3,900.00
DOMINGO	0,00
VENTA SEMANAL	6,000.00
<b>TOTAL VENTAS</b>	<b>24,000.00</b>
MARGEN DE VENTAS	0,35
EGRESOS	0,00
COSTOS DE PRODUCCIÓN O VENTAS	15,600.00
GASTOS DE ADMINISTRACIÓN Y VENTAS	118.00
GASTO DE PERSONAL	0,00
ALQUILER DE LOCAL	0,00
TRANSPORTE	100.00
SERVICIOS(LUZ, AGUA, INTERNET, ETC)	10.00
IMPUESTOS	8.00
OTROS EGRESOS	100.00
<b>TOTAL EGRESOS OPERATIVOS</b>	<b>16,818.00</b>
MARGEN OPERATIVO	8,182.00

Evaluación de Crédito		APP
<b>NOMBRE CLIENTE:</b>	MAMANI CHAMBILLA GLICERIO	<b>MONTO PROPUESTO:</b> 5,000.00
<b>SEGMENTO:</b>	COMERCIO	<b>PLAZO PROPUESTO:</b> 18
<b>TIPO DE CLIENTE:</b>	NUEVO	

ASIGNACIÓN FAMILIAR	0.00
ALIMENTACION	500.00
ALQUILER DE VIVIENDA / HIPOTECA POR VIVIENDA	0.00
SALUD	100.00
VESTIMENTA Y CALZADO	80.00
TRANSPORTE	350.00
IMPREVISTOS	100.00
SERVICIOS (LUZ, AGUA, TELEFONO)	100.00
EDUCACION	150.00
ASIGNACION FAMILIAR	1,380.00
<b>TOTAL ASIGNACIÓN FAMILIAR</b>	<b>1,380.00</b>
OTROS INGRESOS	0.00
OTROS INGRESOS	0.00
<b>TOTAL OTROS INGRESOS</b>	<b>0.00</b>
RESULTADO NETO	6,802.00
FACTOR DE CORRECCIÓN	0.90
RESULTADO NETO CORREGIDO	6,121.80
CUOTAS COMPARTAMOS FINANCIERA	0.00
CUOTAS VIGENTES COMPARTAMOS	0.00
CUOTA POR FIADOR DE CREDITO INDIVIDUALES	0.00
CUOTA POR CODEUDORES DE CREDITOS GRUPALES	0.00
<b>TOTAL CUOTAS COMPARTAMOS FINANCIERA</b>	<b>0.00</b>
CUOTAS EN OTRAS ENTIDADES FINANCIERAS	0.00
CUOTAS OTRAS INSTITUCIONES	4,469.00
CUOTAS POTENCIAL OTRAS INSTITUCIONES	0.00
<b>TOTAL CUOTAS OTRAS INSTITUCIONES</b>	<b>4,469.00</b>
RESULTADO FINAL	1,712.80
<b>II. CUOTA PROPUESTA COMPARTAMOS</b>	
CUOTA PROPUESTA COMPARTAMOS	405.00
<b>III. BALANCE GENERAL</b>	
ACTIVO CORRIENTE	0.00
CAJA Y BANCOS	4,000.00
CUENTAS POR COBRAR	0.00
INVENTARIOS	5,000.00

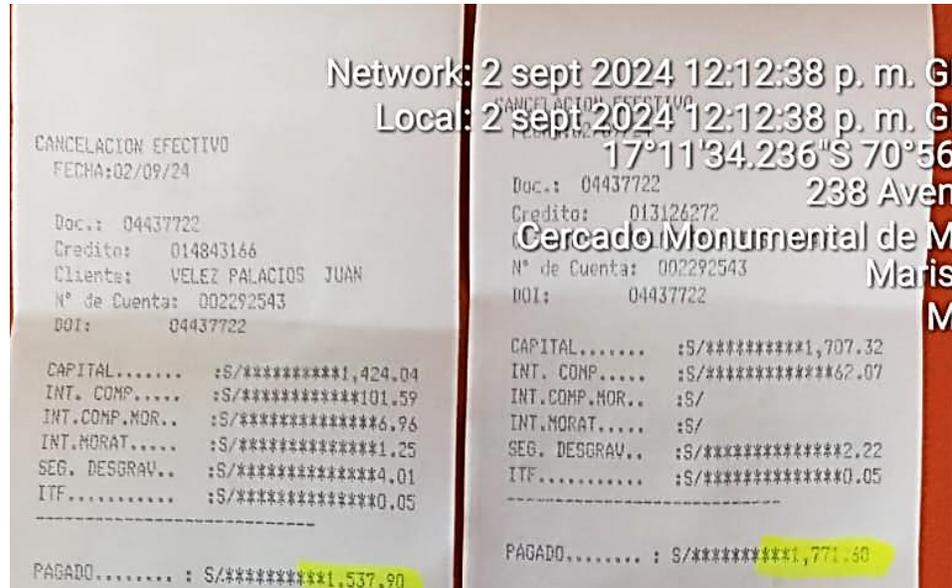
*Nota.* Adaptado de (Reglamento interno C.F., 2023)

En esta etapa ya se puede visualizar la evaluación final del crédito conjuntamente con sus respectivos ratios financieros los cuales nos permiten dar la viabilidad del crédito con respecto a su capacidad de pago, patrimonio presente y futuro

Se envía tales formatos a la instancia aprobadora, para que dé el visto bueno y sea visualizado por el área de operaciones quienes serán los encargados para la toma de firmas en los documentos contractuales como son el pagaré, contrato de crédito, cronograma de pagos y cartilla de comisiones y gastos.

**Figura 6.**

*Cancelación de crédito en la empresa Compartamos Financiera S.A.*



*Nota.* Adaptado de Creación propia

Finalmente la identificación del riesgo crediticio termina con la cancelación del crédito otorgado, de acuerdo a la ley se tiene éste como derecho ya sea al termino o anticipadamente (Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, 2022) pues ya se ha pasado todos los filtros correspondientes, y tomado en cuenta los posibles riesgos en el proceso del crédito otorgado; además de la verificación de la ejecución del plan de inversión.

El cliente ha podido lograr cumplir su plan de inversión, la empresa C.F. ha podido aumentar su solvencia por los intereses recaudados y el asesor de negocios ha logrado no aumentar su índice de mora crediticia que afectaría no solo a su cartera sino también a su remuneración variable mensual.

## **CAPÍTULO III. APORTES Y DESARROLLO DE EXPERIENCIAS**

### **3.1. Aportes utilizando los conocimientos o bases teóricas adquiridos durante la carrera.**

#### **3.1.1 Contextualización del estudio**

El presente trabajo de investigación se trata sobre la ejecución de la gestión de riesgo crediticio, del cual se analiza el funcionamiento de su desarrollo en los créditos y en la recuperación de éstos de una entidad financiera, enfocado en un ámbito local, en la que se le denomina agencia o sede.

Para el análisis de la documentación proporcionada por los clientes de compartamos financiera es necesario tener los conocimientos contables con respecto a la lectura e interpretación de los estados financiero; además también para la elaboración de dos estados financieros con los que se suele trabajar de manera diaria que son el Estado de Situación Financiera y el Estado de resultaos, cuyos estados financiero le permiten al asesor de negocios determinar no solo el estado en cuanto al activo, pasivo y patrimonio; sino también refleja la utilidad después de aplicación de gastos con respecto a las ventas y el costo de ventas; así de esta manera se podría realizar el cálculo de los ratios financieros, donde también se necesita tener conocimiento de contabilidad financiera, de costos y tributaria; ratios que son determinantes en el momento de otorgar un crédito pues son el reflejo de la situación presente y futura del cliente,

Compartamos Financiera S.A. se seleccionó debido a su relevancia en el sistema financiero regional, como el desarrollo del impacto de la economía local, este estudio se basa en el proceso crediticio de la gestión de cobranzas como en los principios de contabilidad aplicada, reglamento interno para el otorgamiento de un crédito y en la ley del sistema financiero, estos conceptos adaptados en la agencia Moquegua.

El enfoque teórico nos permite entender la magnitud de la gestión de riesgo crediticio puede impactar en la solvencia económica, además de su estabilidad actual y visionaria de la entidad financiera; pues resaltando que la correcta gestión ayudara a mitigar posibles pérdidas económicas, sociales y humanas dependiente de la infracción al reglamento que podría darse.

### **3.1.2 Metodología utilizada**

En la metodología utilizada, en este estudio se usó descriptivo y analítico donde se combina la documentación, las entrevistas cualitativas, análisis cuantitativo que se realiza al personal y a los clientes; en el momento en que se realiza la atención y/o proceso crediticio cual sea el caso.

También se desarrollaron procesos de evaluación y del control de riesgos crediticios mediante la adquisición de datos financieros, esto con respecto a la información contable de los clientes; se hicieron revisiones de informe de riesgos mediante el área de Gestión efectiva quienes realizan visitas a las agencias por distintos periodos trimestrales con el objetivo de detectar las faltas al reglamento interno de las empresa Compartamos Financiera S.A., dichos informes son entregados a los gerentes, para ser compartidos entre el personal para el análisis de la cantidad de colaboradores que participaron en estas infracciones, además del análisis del impacto que ha generado para la empresa con respecto a la insatisfacción por parte de sus clientes y a su vez con las pérdidas económicas que se ven reflejado en la provisiones que debe hacer la empresa por los hallazgos encontrados, previo a esto también se permite realizar un descargo por parte de los asesores de crédito, y posteriormente las sanciones correspondientes, según sea el tipo de falta cometida. Sucesivamente se toma en cuenta

los errores detectados para comunicar al personal para la elaboración de cuadros estadísticos, además de un informe con las recomendaciones con respecto a los hallazgos por el área de gestión efectiva, con la finalidad de prevenir e informar a los colaboradores para que estos no comentan los mismos errores.

En la realización de entrevistas con los clientes, se aplicaron modelos teóricos de gestión de riesgo como tabla de puntaje que es la hoja donde se da un puntaje de 400 a 600 puntos, el cual se otorga por una entrevista tomando en consideración mediante una metodología cualitativa, en la que se toma en cuenta la posición del cliente en las centrales de riesgo, número de entidades, sexo, documentación presentada y la antigüedad de la actividad; de esta manera evaluar la eficacia de las prácticas en cuanto a los servicios que ofrece Compartamos Financiera.

### **3.1.3 Análisis de datos contables y resultado**

Se centró en la revisión de la cartera de créditos, también se analizó un informe de pérdidas crediticias como las métodos de rendimiento como utilización de herramientas estadísticas relación entre riesgo de crédito, indicadores de riesgo crediticio y resultados crediticios, que nos muestra estos resultados; nos muestra así la tasa de morosidad que es aquel índice que permite a la empresa ver su salud empresarial es decir que contribuye a medir la rentabilidad frente a los créditos otorgados.

También existe el área de mejora en la gestión d riesgo, como también la necesidad de fortalecer el análisis en el momento en el que otorgamos los créditos implementación de estrategias, tendrían que ser más efectivas para la recuperación de pagos.

Se tiene en consideración los impuestos a los que están afectas las operaciones de la entidad financiera como son el impuesto por transacciones financieras (ITF), se toma en consideración también los tributos reportados por la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT), así como en el caso de personas jurídicas se revisa el pago de aportes de Es Salud y/o seguros de salud privado, según

sea el caso por el número de trabajadores reportados en Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT).

#### **3.1.4 Proceso de auditoría y control interno**

La auditoría nos revela varias áreas críticas, en cuando a la gestión de riesgo crediticio, se realizó la revisión de controles interno relacionados con la evaluación de créditos también se realizó la aprobación y recuperación de créditos.

Una auditoría destaca la importancia de implementar controles, dichos éstos deben ser más rigurosos, específicos y determinantes que contengan procedimientos estandarizados para la medición de riesgos y sean partícipes en las políticas de crédito y en la medición de riesgos crediticios.

Así mismo tomando como base la auditoría se recomendó la adaptación de nuevas herramientas para el análisis de riesgo más efectivo, oportuno y preciso que permite mejoras en el desarrollo de las funciones del personal, su evolución y por consiguiente en la calidad de servicio de la entidad financiera.

La mejoría en la formación de personal, es por ello que se recomienda tener un área especializada en la formación del nuevo y actual personal basado en los hallazgos y recomendaciones del informe de auditoría; esto facilita para asegurar una gestión de riesgo más precisa.

### **3.2. Desarrollo de experiencias.**

#### **3.2.1 Implementación de tecnología y Herramientas avanzadas**

Se promovió la implementación de nuevas tecnologías avanzadas, nuevos sistemas para gestión de riesgo crediticio, ya que estas nuevas herramientas de software nos da como resultado la evaluación automatizada de riesgos como la gestión de cartera de clientes.

Un claro ejemplo es la implementación de software Kallpa que posee dicha entidad financiera con el fin de ser repartido tanto en su celular corporativo como en las

computadoras puestas en el lugar de trabajo para una rápida, estandarizada y computarizada información.

Estos sistemas nos permiten tener una mejor precisión en la gestión de riesgos, como también una efectiva integración, de esta manera que la financiera podría tomar decisiones con un grado de mayor efectividad, conteniendo así una gestión eficiente con cuanto a la admisión, evaluación y seguimiento de créditos en el desarrollo de sus funciones.

### **3.2.2 Optimización de procedimientos Contables y tributarios**

Se realizaron procedimientos en relación con la gestión de riesgos crediticios donde se establecieron procedimientos para la recisión de perdida crediticia, como métodos y/o procesos para mejorar aquellos procedimientos de seguimiento, otorgación y recuperación de los créditos de la entidad financiera; que deben cumplir con la normatividad vigente para la valorización y clasificación de créditos de riesgo.

Así mismo se toma en cuenta la actualización en las Normas Internacionales de Contabilidad Oficializadas (NIC) y las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), como por ejemplo la NIC 1 que nos muestra la presentación de los estados financieros; que se toman en consideración y se aplican en la formulación del balance general que es presentado en cada expediente de crédito según información que proporciona el cliente.

### **3.2.3 Capacitación continua y Actualización profesional**

Se implementó programas de capacitación en una plataforma virtual para el personal de acuerdo al área en la que se desarrolla, se implementó también programas a los encargados de gestión de riesgo crediticio, a los cuales se denomina área de riesgos quienes son los encargados de realizar un filtro mas riguroso en los créditos con un mayor monto y presencia de algunas o múltiples riesgos según las características de cada cliente, éstos incluyeron nuevas metodologías como también nuevos sistemas,

tecnologías, actualizaciones continuas en la normatividad reguladas y vigentes tanto internas como externas.

Dichas capacitaciones nos permite que los empleados adquieran nuevos conocimientos y nuevas habilidades para cuanto sea retribuido en la calidad de atención hacia los clientes nuevos, recurrentes e inactivos de la entidad financiera, de esta manera se logra mejorar la gestión de riesgo crediticio.

Se debe tener presente la adaptación de mejores prácticas en el sector financiero, así como la ética profesional y la aplicación de los principios contables para mantener un perfil adecuado y transparente; que se puedan reflejar en la imagen y prestigio de la entidad financiera.

También se considera y se realiza continua actualización con relación a la formación académica del personal como son el grado de estudios logrado y los estudios postgrado del personal con el fin de tener una bolsa de trabajo interno que le permitirá a la empresa considerar a este personal mejor capacitado en puestos de mayor jerarquía y de confianza. Tales cursos como Cumplimiento SPLAF, Lavado de Activos, Seguridad y Salud en el Trabajo, Cumplimiento normativo de Reglamento Interno, Gestión de mora, Técnicas de cobranza y clientes PEP.

#### **3.2.4 Procesos de Innovación**

Se desarrollaron nuevas estrategias innovadoras para el cumplimiento tributario para riesgos crediticios, además se incluyeron estrategias de integración de sistemas para un monitoreo automático en las obligaciones, donde haya pre aviso para cada obligación que pueda tener relacionado con las provisiones de créditos incobrables, que son determinados según los días de atraso y la calificación que se reporta en las centrales de riesgo en donde se refleja también la calificación otorgada por otras entidades del sistema financiero.

Estas estrategias o innovaciones permiten que en las obligaciones tributarias existan una reducción en los riesgo de cumplimiento crediticio, ya que se tiene nuevas

estrategias, se podría tener una reducción en el cumplimiento de pagos mensuales, semestrales o en armadas según lo requerido por los clientes además de tener en consideración el rubro.

Las mejoras implementadas en la gestión de riesgo crediticio se definieron gracias a indicadores claves como el rendimiento, de esta manera se puede monitorear la eficacia, esta evaluación nos permite realizar mejoras continuas en nuevos procedimientos asegurando en la gestión de riesgo crediticio sea más adaptativa.

### **3.3.5 Evaluación de Impacto y Mejora Continua**

Compartamos Financiera S.A., es una empresa con principios éticos fortalecidos, teniendo a la persona en el centro, esto con la finalidad de poder darle el valor significativo y real de la importancia que tienen los clientes para la empresa en su crecimiento empresarial, económico y social.

Tomando este principio en consideración es que la empresa toma distintas decisiones en cuanto a invertir en innovaciones de procesos de atención, implementación de nuevas plataformas tecnológicas y la experiencia del cliente dentro de nuestras oficinas, aplicativos y otros servicios.

En el transcurso desde su fundación se ha visto reflejado no solo la evolución en distintos campos sino también el fortalecimiento de sus metodologías y herramientas con el objetivo de mejorar en el proceso de la gestión de riesgo crediticio; de esta manera agilizar los resultados para la detección de problemas en estos procesos y sean reflejados en los índices como Power BI, SysAid y Dropbox Business que ayudan tanto a la empresa como a los colaboradores a la prevención de riesgos crediticios y a su resolución.

## CONCLUSIONES

En el desarrollo de mis funciones como Asesor de Negocios en Compartamos Financiera S.A., he podido poner en práctica mi formación académica universitaria, a la vez incrementar mis conocimientos y por ende concluir en este largo periodo lo siguiente:

1. El presente informe da a conocer la importancia de la gestión del riesgo crediticio en el sistema financiero, ya que se detalla el papel que juega en cada actividad realizada por el asesor de negocios, como modo de prevención, que podría impactar no solo económicamente sino socialmente en Compartamos Financiera S.A.
2. Velar por la comunicación oportuna, cumplimiento y la implementación de nuevas políticas de riesgo crediticio basado en las nuevas leyes y normativas de nuestro país; además de integrar nuevas tecnologías y plataformas virtuales.
3. Generar un impacto positivo en cuanto a la educación financiera hacia los clientes, con el objetivo de crear un estado de conciencia por parte de éstos, haciendo del proceso crediticio uno más real y fehaciente en cuanto se otorga información sobre sus ingreso, estado y destino del crédito.

## **RECOMENDACIONES**

1. La Gestión del Riesgo Crediticio constantemente sufre modificaciones conforme a las normativas y también al cambio de personal; es por eso que se recomienda mantenerse actualizado y abierto al cambio para la ejecución de las nuevas políticas créditos con el objetivo de la protección de la empresa Compartamos Financiera S.A.
2. En el proceso de identificación de riesgos crediticios se pide al asesor de negocios que cumpla con las políticas de crédito impartida por la entidad financiera para evitar posibles consecuencias negativas tales que puedan impactar en los estados financieros de la empresa.
3. Se debe tomar en consideración a su vez la capacitación constante de los cambios en la normativa al personal en general, además de implementarlo en las plataformas digitales de las que tienen fácil acceso o a través del uso de correos electrónicos para su debida comunicación.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Álvarez y Morocho. (2018). *Análisis financiero de una estación de servicio local y su impacto en el crecimiento de la empresa en el periodo 2015 - 2016*.

Bedoya y Marulanda. (2014). *Análisis financiero de las empresas del sector metalmecánico en Dosquebradas, Isalda*".

carranco. (2017).

cepal. (2020).

experian. (2023).

Gamez et al. (2018).

Genera Mexico. (2023).

greatplacetowork. (2023).

Gutierrez, S., Peralta, A & Mayrena, M. (2021).

INDECOPI. (2005).

Ley 28806, Ley General de Inspección del Trabajo. (2022).

Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. (2022).

Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. (2022).

Ley General del sistema Financiero y del sistema de seguros y orgánica de la SBS 26702. (2023).

Ley General del Sistema Financiero y Sistema de Seguros 26702. (2023).

Ley orgánica del BCRP . (2021).

MOF. (2023).

*MOF.* (2023).

Montenegro. (2020). *Análisis financiero y su incidencia en la toma de decisiones sobre la situación económica y financiera de la empresa Edpyme Créditos Accesibles S.A.*

*OIT.* (2018).

*Ortega, D.* (2022).

Politica para admision de creditos. (2022). *Politica para admision de creditos.* Intranet Compartamos Financiera.

Regalado. (2018). *El financiamiento y su influencia en la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del Perú, caso de la empresa Navismar EIRL, Chimbote.*

*Reglamento interno C.F.* (2023).

Tanaka, Gustavo; Álvarez, Milagros;. (2023). *CONTABILIDAD PARA EMPRESAS PERUANAS; Un enfoque financiero, tributario y laboral.* Lima.

Terry. (2021). *Análisis Financiero y la Toma de decisiones en la empresa Clínica Promedic S. Civil R.L., Perio 2018 - 2019.*

*Vargas, A. & Mostajo, S.* (2014).