

## Turnitin Informe de Originalidad

Procesado el: 17-feb.-2023 10:51 a. m. -05

Identificador: 2016563558

Número de palabras: 17501

Entregado: 1

Otorgamientos de Créditos y  
Recuperaciones y ... Por Derly Roger  
Cárdenas Figueroa

Índice de similitud <b>17%</b>	<b>Similitud según fuente</b>
	Internet Sources: 20%
	Publicaciones: 1%
	Trabajos del estudiante: 10%

modo:

3% match (trabajos de los estudiantes desde 05-jul.-2018)

[Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega on 2018-07-05](#) 

2% match (Internet desde 11-ene.-2022)

<http://repositorio.uigv.edu.pe> 

2% match (Internet desde 15-jul.-2021)

<http://tesis.ucsm.edu.pe> 

1% match (Internet desde 09-ene.-2023)

<http://repositorio.uigv.edu.pe> 

1% match (Internet desde 21-dic.-2020)

<http://repositorio.uigv.edu.pe> 

1% match (Internet desde 09-ene.-2023)

<http://repositorio.uigv.edu.pe> 

1% match (trabajos de los estudiantes desde 20-jun.-2018)

[Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega on 2018-06-20](#) 

1% match ()

[Cárdenas Quenta, Grace Ruby. "El riesgo crediticio y la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito - Tacna, periodo 2015-2019", Universidad Privada de Tacna, 2020](#) 

1% match (Internet desde 20-oct.-2022)

[https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/5309/J.Chura\\_E.Enriquez\\_Tesis\\_Titulo\\_Profesional\\_2021.pptx?isAllowed=y&sequence=1](https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/5309/J.Chura_E.Enriquez_Tesis_Titulo_Profesional_2021.pptx?isAllowed=y&sequence=1) 

1% match (Internet desde 19-abr.-2021)

<http://repositorio.ug.edu.ec> 

1% match (Internet desde 23-sept.-2021)

<https://core.ac.uk/download/pdf/230582555.pdf> 

1% match (Internet desde 12-oct.-2022)

<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/25593/1/T4016ig.pdf> 

1% match (Internet desde 07-feb.-2023)

<http://repositorio.unac.edu.pe> 

1% match ()

[Sanchez Vilela, Nataly Araceli. "Gestión financiera en las empresas agroexportadoras: una revisión sistemática en los últimos 10 años", Universidad Privada del Norte SAC, 2020](#) 

1% match (Internet desde 23-sept.-2022)

[https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/4185/T037\\_45496078\\_T.pdf?isAllowed=y&sequence=1](https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/4185/T037_45496078_T.pdf?isAllowed=y&sequence=1)

López Pérez, Víctor Nicolás Lima - Perú 2023 DEDICATORIA Dedico este trabajo a mi familia que estuvieron conmigo en todo momento de mi formación académica, de igual manera a cada docente por transmitir conocimientos adquiridos con su avanzada experiencia resaltado el apoyo de mi docente tutor quien influyo mucho para poder culminar con éxito el presente trabajo de Suficiencia profesional. AGRADECIMIENTO Agradezco a nuestro Señor todo poderoso por guiarme por el camino correcto de ser un profesional y darme salud para poderlo culminar mi formación académica, a mis compañeros de trabajo por el apoyo que se brindó en la información para realizar el presente trabajo de acuerdo a sus áreas que vienen administrando, a cada docente que participo con vocación y alegría en mi formación como estudiante. RESUMEN Y PALABRAS CLAVE La presente investigación sobre otorgamiento de Créditos y recuperación y su implicancia en la rentabilidad de las Cajas Municipales Agencia sede Cocachacra, periodo 2021, pretende realizar su implicancia en la rentabilidad de la Empresa; tomando como objetivo principal evaluar la gestión económica-financiera de dicha empresa, proponiendo puntos de solución que deben seguirse para que ayude a la Entidad Financiera a lograr mejorar la rentabilidad. Así mismo mejorar su nivel de rentabilidad y por ende su desempeño empresarial. se refleja en los procedimientos implementados por los órganos de control como la SBS, INDECOPI entre otros sin dejar de mencionar el Reglamento Interno de Créditos y los procedimientos de cobranza para la recuperación de los créditos otorgados, MOF, Reglamento de Créditos de la respectiva agencia respetando cada punto que se indica en la norma teniendo presente que somos una empresa formal y líder en el sector micro financiero del sector de Cajas en el País las mismas que están supervisadas por la Federación de Cajas Municipales del País. Toda la información indicada en el presente trabajo de investigación científica sobre los principales capítulos ha sido con aporte de especialistas en la materia, las mismas que ayudan a conocer de manera más amplia el estudio planteado con sus referencias bibliográficas de cada autor basado en repositorios de temas similares. Culminamos el trabajo con las conclusiones, recomendaciones, bibliografías y anexos trabajados que nos brindan ayudar a poder comprender mejor y podamos determinar el problema que se origina empezando con el otorgamiento del crédito ya asumiendo un riesgo y la solución que damos para poder levantar el efecto que origina en la rentabilidad de la Agencia. Palabras clave: Créditos, otorgamiento, cartera Judicial, rentabilidad, recuperación. ABSTRACT AND KEYWORDS The present investigation about granting, credits and recovery and its implication in the profitability of the municipal saving Banks agencies in Cocachacra period 2021. Pretend realize its implication in the profitability of the company, taking as main objective to evaluate the economic management financial of that company, proposing solution points that must be followed to help the financial institution to improve the profitability. Likewise improve its level of profitability and therefore its business performance, it is reflected in the procedures implemented by control organs as SBS INDECOPI among others Not to mention internal credits regulations collection procedures to recovery of credits granted. MOF credit regulations of respective agency respecting each point indicated in the standar bearing in mind the we are a formal company and leader in the microfinance sector of saving Banks in the country the same ones that are supervised by the federation of municipal saving Banks of the country. All information indicated in this scientific research work about the main chapters it has been with the contribution of specialists en field, the same ones that help to know more broadly the proposed study raised with its bibliographic referenes of each autor based on repositories of similar topics. Finishing the work with the conclusions recommendations and annexes worked that help us to understand better and determine the problem that originates, starting with granting of credit and a risk assuming a risk and the solution we give to lift the effect that origin in the profitability of the agency. Keywords: Credits, granting, judicial portfolio, provisions, profitability. INDICE GENERAL DEDICATORIA

.....	2
AGRADECIMIENTO.....	3
RESUMEN Y PALABRAS CLAVE .....	4
ABSTRACT AND KEYWORDS .....	5
INDICE .....	6
INDICE DE TABLAS .....	11
INDICE DE GRAFICOS .....	12
INTRODUCCIÓN .....	13
CAPÍTULO I: MARCO TEORICO DE LA INVESTIGACION .....	15
1.1 Marco Histórico .....	15
1.1.1 Otorgamiento de Crédito .....	15
1.2 Bases Teóricas .....	27
1.2.1 Sistema Financiero Peruano .....	27
1.2.2 <u>Proceso de Otorgamiento de Créditos</u> .....	28
1.2.3 <u>Supervisión de Crédito</u> .....	28
1.2.4 <u>Caja Municipal de Ahorro y Crédito</u> .....	29
1.2.5 <u>Créditos</u> .....	29
1.2.6 <u>Tipos de Créditos</u> .....	30
1.2.7 <u>Producto</u> .....	31
1.2.8 <u>Garantía</u> .....	31
1.2.9 <u>Rentabilidad</u> .....	32
1.3 Marco Legal .....	34
1.3.1 Ley 26702, «Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros».....	34
1.3.2 Ley Nro. 23039, <u>Creación de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito CMAC</u> .....	35
1.3.3 Ley General de Sociedades Ley N° 26887.....	39
1.4 <u>Antecedentes del Estudio</u> .....	41
1.4.1 <u>Investigaciones Nacionales</u> .....	41
1.4.2 <u>Investigaciones Internacionales</u> .....	45
1.5 Marco Conceptual .....	49
1.5.1 Central de Riesgos .....	49
1.5.2 Utilidad o Beneficio .....	50
1.5.3 Riesgo Crediticio .....	50
1.5.4 Cliente .....	50
1.5.5 Producto .....	50
1.5.6 Colocación de Crédito .....	50
1.5.7 Rentabilidad Financiera .....	51
CAPITULO II: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	52
2.1 <u>Planteamiento del Problema</u> .....	52
2.1.1 <u>Descripción de la Realidad Problemática</u> .....	52
2.2 <u>Formulación del Problema General y Específicos</u> .....	54
2.2.1 <u>Problema General</u> .....	54
2.2.2 <u>Problema Específicos</u> .....	54
2.3 <u>Objetivo General y Específicos</u> .....	55
2.3.1 <u>Objetivo General</u> .....	55
2.3.2 <u>Objetivos Específicos</u> .....	55
CAPITULO III: JUSTIFICACION Y	

DELIMITACION DE LA INVESTIGACION .....	57 3.1
Justificación e Importancia del Estudio 57 3.1.1 Justificación del Estudio	
.....57 3.1.2 Importancia del Estudio	
.....57 3.1.3 Justificación Practica	
.....57 3.1.4 Justificación Teórica	
.....58 3.1.5 Justificación Metodológica	
.....58 <a href="#">3.2 Delimitación del Estudio</a> 58 <a href="#">3.2.1 Delimitación Espacial</a>	
.....58 <a href="#">3.2.2 Delimitación Temporal</a>	
.....58 <a href="#">3.2.3 Delimitación Social</a>	
.....59 <a href="#">3.2.4 Delimitación Conceptual</a>	
.....59 <a href="#">3.2.5 Limitaciones a la Investigación</a>	
.....60 <a href="#">CAPITULO IV: FORMULACION DEL DISEÑO</a>	
.....61 <a href="#">4.1 Diseño Esquemático</a> 62 <a href="#">4.1.1 Tipo de la</a>	
Investigación.....62 <a href="#">4.2 Descripción de los Aspectos Básicos</a>	
<a href="#">del Diseño</a> 62 <a href="#">4.2.1 Diseño de la Investigación</a> .....	62 <a href="#">4.3</a>
Universo, Población, Técnicas e Instrumentos 63 <a href="#">4.3.1 Población de Estudio</a>	
.....63 <a href="#">4.3.2 Tamaño de Muestra</a>	
.....63 <a href="#">4.3.3 Técnicas de Recolección de Datos.</a>	
.....63 <a href="#">4.3.4 Análisis e Interpretación de la Información.</a>	
.....63 <a href="#">4.3.5 Formulación del Diseño</a> .....	64
<a href="#">4.3.6 Descripción de los Aspectos Básicos del Diseño</a> .....	64 <a href="#">4.3.7 Área de Aplicación de</a>
<a href="#">Cuestionario</a> .....	64 <a href="#">CAPITULO V: PRUEBA DE DISEÑO</a>
.....66 <a href="#">5.1 Aplicación de la Propuesta de Solución</a> 66 <a href="#">5.2 Presentación de</a>	
<a href="#">Resultados</a> 66 <a href="#">5.2.1 Resultado de la Encuesta</a> .....	66
<a href="#">CONCLUSIONES</a> .....	80 <a href="#">RECOMENDACIONES</a>
.....	81
BIBLIOGRAFIA.....	82 ANEXOS
.....	86 INDICE DE TABLAS Tabla 1
.....	66 Tabla 2
.....	67 Tabla 3
.....	68 Tabla 4
.....	69 Tabla 5
.....	70 Tabla 6
.....	71 Tabla 7
.....	72 Tabla 8
.....	73 Tabla 9
.....	74 Tabla 10
.....	75 Tabla 11
.....	76 Tabla 12
.....	77 Tabla 13
.....	78 Tabla 14
.....	79 INDICE DE GRAFICOS
Grafico 1 .....	66 Grafico 2
.....	67 Grafico 3
.....	68 Grafico 4
.....	69 Grafico 5
.....	70 Grafico 6
.....	71 Grafico 7
.....	72 Grafico 8
.....	73 Grafico 9
.....	74 Grafico 10
.....	75 Grafico 11
.....	76 Grafico 12
.....	77 Grafico 13
.....	78 Grafico 14
.....	79 INTRODUCCIÓN La presente

investigación de trabajo de suficiencia profesional Otorgamiento de Créditos y recuperaciones [y su](#) implicancia [en la rentabilidad de las Cajas Municipales](#) Agencia Sede Cocachacra, periodo 2021, ubicado en la provincial de Islay, Departamento de Arequipa se encuentra planteado en cinco capítulos que nos ayudan a poder ampliar el procedimiento seguido: Marco teórico de la investigación, planteamiento del problema, Justificación y delimitación de la investigación, formulación del diseño, prueba de diseño, culminando con las conclusiones y recomendaciones que detallan los procesos seguidos que dan mayor formalidad a la investigación realizada mostrando un panorama más preciso Capítulo I: Marco Teórico de la Investigación, implica el Marco histórico, bases teóricas, marco legal, antecedentes del estudio, marco conceptual donde podemos tener los objetivos claros de la presente investigación basados en conceptos teóricos. [Capítulo II: Planteamiento del Problema](#), nos muestra [la descripción de la realidad problemática, formulación del problema](#) general y específicos, [objetivo general y específicos](#) apoyándonos en cuestionarios y gráficos realizados. Capítulo III: Justificación y Delimitación de la Investigación, Justificación e importancia del estudio, delimitación del estudio trabajados en cuestionarios realizados a los principales clientes de la entidad. Capítulo IV: Formulación del Diseño, Diseño esquemático, descripción de los aspectos básicos del diseño. Capítulo V: Prueba de Diseño, Aplicación de la propuesta de solución Culminando con conclusiones y recomendaciones las mismas que se analizaron en el presente trabajo de investigación según las hipótesis planteadas y las soluciones dadas las mismas que se encuentran sustentadas en investigaciones de procedencia de profesionales activos en la materia facilitando una mayor interpretación detallando las referencias de las citas tomadas para el desarrollo del contenido del trabajo, terminando con un análisis más profundo. CAPÍTULO I: MARCO TEORICO DE LA INVESTIGACION 1.1 Marco Histórico 1.1.1 Otorgamiento de Crédito En el presente apartado se busca dar a conocer la evolución histórica del Otorgamiento de Créditos y su implicancia en la rentabilidad. Según (Rengifo, 2021) Desde el principio de los tiempos, la gente ha utilizado el crédito para satisfacer su insaciable necesidad de gratificación inmediata comprando o invirtiendo en bienes y servicios. Los intermediarios financieros surgieron como primer paso en el desarrollo del sistema financiero moderno, que se basa en el concepto de que la mayoría de las compras se financian en parte mediante préstamos.

Dado que los sacerdotes de Uruk se encargaban de recaudar las contribuciones periódicas y los sacrificios ocasionales enviados al templo por los jefes de las tribus y los pueblos que buscaban el favor divino, se les podría considerar los primeros banqueros de la antigua Mesopotamia. Podían hacer buen uso de los abundantes recursos solicitando préstamos. Además de conceder préstamos de grano a los agricultores y comerciantes locales, el templo también proporcionaba ayuda financiera a los esclavos que querían comprar su libertad y a los soldados capturados que habían sido derrotados y estaban retenidos como prisioneros de guerra. Como en aquella época no existía el dinero, todos estos acuerdos se realizaban utilizando otras formas de intercambio. "Los dioses-banqueros de la Tercera Dinastía de Ur (2294-2187 a. C.), cuyas actividades principales eran la captación de depósitos y la concesión de préstamos, expanden su negocio por toda Babilonia." ([Bauche, 1978, como se citó en Morales y Morales, 2014, p. 2](#)). En esta época surgió el concepto de "banco", cuyas funciones principales eran la captación de depósitos y el préstamo de productos o el comercio, haciendo hincapié en los intereses de los préstamos. El Código de Hamurabi se promulgó en Mesopotamia entre los años 1792 y 1750 a.C. Se trata de una colección de ordenanzas judiciales basadas en conflictos entre prestatarios y acreedores, e incluía disposiciones que facilitaban a los agricultores el pago de sus obligaciones. En Mesopotamia "Los préstamos son una práctica habitual y suelen denominarse en cebada o plata, las dos materias primas utilizadas como dinero". Era necesario que existiera un acuerdo por escrito para cada transacción crediticia, ya fuera sin intereses o no. Los contratistas y participantes estaban protegidos por un conjunto de normas y leyes. [El derecho a reclamar el préstamo se anula si se rebasa el interés legal máximo](#), conforme a lo dispuesto en el artículo 71 del Código de Hammurabi, que se considera la primera norma conocida contra la usura. La consecuencia del fraude de intereses será la eliminación de la obligación de pagar el préstamo. Cuando un agricultor tiene problemas financieros, los artículos 48 a 52 le protegen del mismo modo. No están obligados a realizar ningún pago del principal ni de los intereses en los años que se hayan visto afectados por catástrofes naturales como inundaciones o sequías. Debido a la falta de cebada y plata, pueden evitar pagar a sus benefactores dándoles en su lugar los frutos de su cosecha. También se les ha dado permiso para pagar una deuda en plata utilizando cebada. (No obstante, existe un interés proporcional por la cebada). En el mismo marco ético, [El artículo 113 establece que el acreedor no puede apropiarse de la cebada del deudor](#) y, si lo hace, corre el riesgo de tener que devolver la cebada al deudor y perder su capacidad de cobrar el préstamo. En este aspecto, [el código de Hamurabi especifica el crédito en todas sus partes](#), incluido el tipo de interés, el fundamento jurídico, los modos de reembolso, las garantías y el cobro. ([Gelpi et al, 1978, como se citó en Morales y Morales, 2014, p. 3](#)). (pág. 15) 16 Los conflictos legales surgidos durante aquella época como consecuencia directa del interés que pretendían los acreedores son de sobra conocidos, una de las primeras leyes que regulaban cómo se pagaba lo mismo. Adicionalmente, los aspectos del crédito que se especifican incluyen el tipo de interés, el fundamento jurídico del préstamo, las tasas de reembolso, la garantía y la cobranza. En la época de la antigua Grecia: "La primera y más importante ocupación de los banqueros griegos fue la de comerciantes de dinero: depósitos que fueron aceptados y el consumidor obtuvo el pago, en ocasiones con interés; procedieron a prestar dinero a otras personas utilizando tanto el dinero que habían tomado prestado como sus propios recursos. En algunos casos se requería una garantía." ([Bauche, 1978, como se citó en Morales y Morales, 2014, p. 3](#)). Los depósitos se abonaban mensualmente con intereses, que luego se pagan, al mismo tiempo, aumentó el alcance de las actividades o riesgos que corrían los bancos. En esa época: "La desaparición progresiva de los clanes y la importancia cada vez mayor del individualismo en la sociedad contemporánea, la situación de las personas con bajos ingresos es cada vez más precaria. En comparación con las enormes ganancias de comerciantes y hacendados, el agricultor humilde vive en una pequeña parcela de tierra lo bastante grande para mantener a su familia, pero cuyo título de propiedad es incierto, debido a que está sujeta a rigurosos juicios hipotecarios y sucesorios. A causa de una enfermedad o de una mala cosecha, el agricultor se ve obligado a pedir dinero prestado para mantener su nivel de vida hasta la primavera siguiente. Como resultado, el agricultor pierde la propiedad de sus bienes. En este periodo histórico se establecieron las primeras fronteras hipotecarias." ([ibid, como se citó en Morales y Morales, 2014, p. 3](#)). Además de las primeras actividades bancarias descritas anteriormente, comenzaron a existir garantías que los bancos acabaron solicitando para respaldar préstamos que estimaban más arriesgados. A lo largo de la Edad Media, los judíos participaron en actividades como el cambio de moneda y los préstamos con intereses, a pesar de que los préstamos estaban prohibidos por la Iglesia cristiana de la época, porque conducía a la usura, a pesar de que los judíos violaban esta restricción y se beneficiaban de la colaboración implícita de las autoridades que les permitían realizar estas operaciones. Como resultado de la transformación que tuvo lugar en el globo a partir del siglo XII y en adelante, el préstamo de dinero a interés, en todas sus múltiples formas, surgió como un componente esencial de la vida económica cotidiana y uno de los motores más significativos del desarrollo y el progreso; quienes mantienen el sistema anterior hoy son culpables de cometer delitos contra el crédito, que beneficia a la burguesía, pese a las restricciones, los comerciantes cristianos siguieron ejerciendo su actividad en las ciudades de la región. — así como los judíos— proporcionar dinero a los agricultores con la condición de que paguen intereses. (Morales y Morales, 2014, p. 7) En esta época del año, está claro que los tipos de interés que se aplican a los préstamos que emite la corporación se convierten en una prioridad cada vez mayor. Los préstamos fueron solicitados por los campesinos a principios del siglo XVI. Estos préstamos no se destinaban al cultivo ni a la adquisición de tierras, sino al cumplimiento de responsabilidades previamente acordadas por contrato. Como consecuencia de la inflación, el valor real de los ingresos de la nobleza disminuyó, lo que provocó que contrajeran grandes deudas. Los principales acreedores eran: la Iglesia, la aristocracia y el Estado, así como la burguesía, formada por universitarios y campesinos. Estas personas gozaban de una buena posición económica, por lo que renunciaban a sus empleos, sus tierras, sus rebaños y sus oficios para poder vivir de las rentas de sus tierras. A finales del siglo XVI, se produjo una quiebra comunal porque las garantías de alquiler se habían reducido a edificios abandonados o casas arrendadas a precios baratos. (Morales y Morales, 2014, p. 12) Debido a ello, el uso del crédito se ha diversificado; ahora se centra en objetivos además de en la producción, lo que se traduce en un aumento de la deuda de cada individuo y en una mayor cantidad de trabajo necesario para devolverla, además, esto hace posible que los grandes prestamistas reconozcan el negocio de sobrevivir gracias a los alquileres. ¿Esto marcaría el inicio del proceso conocido como intermediación financiera? "Los deudores pueden proporcionar a los acreedores un tipo de garantía adicional para asegurarse de que se les reembolsarán las cantidades que se les han concedido. El hecho de que la deuda se registrara ante notario facilitaba las acciones legales para su cobro por vía judicial." ([Ibid, como cita Morales y Morales, 2014, p. 15](#)) Como consecuencia del riesgo que los acreedores estaban dispuestos a asumir, querían asegurarse la devolución del dinero prestado; de ahí que la solicitud de garantías adicionales diera una opción adicional para la recuperación

del préstamo. De forma similar, se iniciaría [algún tipo de contrato de préstamo](#), siendo necesaria la intervención [del](#) notario [o](#) fedatario público para acordar [en un documento](#) la cuantía [de la deuda y la garantía que](#) la [respaldaba](#), posibilitando así [su exigencia judicial](#) en caso [de](#) impago. Además, cuando un deudor no cumple con el pago de su obligación, los acreedores pueden iniciar el procedimiento legal de ejecución hipotecaria de la propiedad. Es importante señalar que, en principio, se trata de un procedimiento simplificado o acelerado. Sin embargo, durante este tiempo, los deudores utilizarán diversas maniobras legales para impedir que los acreedores cobren los préstamos y aplazar el proceso de ejecución de las garantías. Además, es importante tener en cuenta que las instituciones financieras están obligadas a cumplir sus propios objetivos estratégicos, como acumular el mayor número posible de colocaciones en el mercado. Este entusiasmo por cumplir, que a menudo es "extremo", incluye la relajación de algunos requisitos para la concesión de préstamos. Estas condiciones incluyen que no se evalúe el importe de la deuda existente del deudor o que se supere su capacidad de pago. Por parte de la entidad que realiza la financiación, estos actos hacen posible que alcance su objetivo estratégico. Por otro lado, el cliente puede sobrepasar los límites de su capacidad de endeudamiento, poniendo en peligro su capacidad para cumplir con sus responsabilidades en las fechas acordadas, lo que podría provocar un desorden y una negativa a pagar, colocándola en una posición en la que podría perder el control de la emisión, lo que daría lugar a que la corporación considerase vencida su obligación. (pág. 16,17) 1.1.2 Rentabilidad Según (Peña,2016) La segunda mitad del siglo XX se considera un punto de inflexión importante en el desarrollo de la teoría financiera. El conjunto de conocimientos que ahora percibimos como el proceso, las instituciones, los mercados y las herramientas relacionadas [con la transferencia de dinero entre](#) personas, [empresas y gobiernos](#) se estableció probablemente como resultado de las contribuciones realizadas durante este siglo. Antes de 1950, lo único que podía decirse de las finanzas era que eran descriptivas. Las ideas que se habían organizado hasta entonces carecían de la base cuantitativa que empezaría a desarrollarse en la década de 1950. Las opciones de inversión eran otro tema al que se había prestado poca atención hasta ese momento. Con el fin de ilustrar la conexión existente de las empresas y los mercados financieros, la teoría financiera tradicional había centrado su atención en el campo de estudio conocido como estructura financiera y de capital. Sin embargo, esto no tuvo en cuenta el hecho de que la composición de las inversiones de una empresa también tiene un impacto en la riqueza de la empresa. Es esencial tener en cuenta que los cimientos de las finanzas modernas los pusieron grandes empresas que se dieron a conocer por primera vez en las bolsas de los países industrializados, a saber, los Estados Unidos de América y el Reino Unido. A continuación, el conocimiento comenzó a expandirse y, en la actualidad, las finanzas son el campo del saber que más se ha desarrollado 20 como consecuencia de [la globalización y el avance de las tecnologías de la información](#), entre otros factores. [Según Gómez-Bezares \(2005\)](#), [La](#) denominada "visión convencional de las finanzas", orientada hacia un enfoque descriptivo y centrada en los mercados financieros poco desarrollados y la estructura financiera de la época, prevaleció durante la primera mitad del siglo XX y fue el paradigma dominante. A partir de 1953 se desarrolla el "enfoque moderno de las finanzas" con las aportaciones de Markowitz, Tobin, Modigliani, Miller, Sharpe, Arrow, Debreu, Hirshleifer, Lintner, Jensen, Fama, Roll, Black, Scholes, Merton, Ross, etc. Miller (1999) estructura la evolución de las finanzas en cinco puntos que marcaron hitos importantes en el desarrollo del ámbito financiero. Estos cinco puntos son: La teoría de carteras de Markowitz; el modelo de valoración de activos de Sharpe et al. financiero; la hipótesis de eficiencia del mercado propuesta por Fama; las hipótesis planteadas por Modigliani; valoración de acciones de Miller y el modelo [de Merton, Scholes y Black](#). [Markowitz y la teoría de carteras](#) El artículo "Portfolio Selection" escrito por Harry Markowitz se publicó por primera vez en el "Journal of Finance" en el año 1953. Este estudio marca el comienzo de lo que ahora se acepta generalmente [como el](#) método [moderno de](#) abordar [las finanzas](#). Este enfoque, [28 Markowitz](#) realizó [una serie de](#) importantes [aportaciones a lo que](#) hoy se entiende [como la](#) conexión de [riesgo y rentabilidad](#). Por [primera vez se](#) evaluó el riesgo, que se reconocía en la variabilidad de los muchos rendimientos que se podían obtener en aquella época. La desviación típica fue la primera medida de riesgo que se utilizó en el sector financiero. Desde entonces, se han desarrollado otras medidas más para cuantificar el riesgo, lo que ha dado lugar al crecimiento de toda una disciplina dedicada a la gestión del riesgo. En un mercado de capitales, los precios de los valores que en él se negocian están sujetos a fluctuaciones que se deben a los juicios que hacen los inversores cuando intentan valorar esos valores. Dado que las acciones son inversiones con un riesgo variable y que los inversores quieren maximizar los beneficios, el riesgo podría disminuir si se pudiera evaluar. Desde este punto de vista, Markowitz afirmaba que la formación de una cartera era una técnica para disminuir riesgos particulares de títulos del mercado capitalista. La cartera tendría que tener una cualidad básica, que es que las correlaciones entre los activos que la componen sean negativas (-1), ya que así se minimizaría [el riesgo sin disminuir los niveles de rentabilidad que](#) proporcionarían los valores [en su conjunto](#). Sin duda, el conocimiento de la estadística comenzó a convertirse en un aliado imprescindible hacia 1950, para definir o evaluar los aspectos más importantes que las finanzas habían investigado hasta ese momento. Muchos consideran este estudio como el punto de partida de las finanzas contemporáneas por su contribución a la medición del riesgo y al desarrollo de estrategias para mitigarlo mediante la creación de carteras eficaces. Sharpe y el modelo CAPM El "Modelo de Valoración de Activos de Capital" fue creado por Sharpe y sus colegas en 1964 además de las ideas que Markowitz ya ha avanzado sobre el riesgo. Existen dos tipos de riesgo: el riesgo específico, que puede mitigarse mediante la diversificación, y el riesgo de mercado, que no puede mitigarse de ninguna manera. El riesgo específico puede mitigarse, mientras que el riesgo de mercado no. Una de las cosas más importantes que aporta este modelo es la inclusión de una 22 medida del riesgo de mercado, que se refiere al riesgo que no puede mitigarse creando carteras. Si un inversor cree que existe un mayor nivel de riesgo en el mercado, entonces es razonable que espere una mayor tasa de rentabilidad de los valores en los que planea invertir. El modelo incorpora el riesgo de mercado mediante la variable indicada con una letra. El valor de esta variable se halla tomando el producto de la varianza del mercado y la covarianza de los rendimientos del mercado y de los valores que se están evaluando. El modelo de valoración de activos de capital (CAPM) es sin duda uno de los modelos que más se emplean a la hora de evaluar el riesgo debido a esta métrica. El examen de las betas de cada activo le acerca a la posibilidad de requerir mayor o menor nivel de rentabilidad, de acuerdo a la posición actual del mercado. A pesar de que se ha cuestionado seriamente la validez de este modelo y también han sugerido nuevas alternativas a los [modelos de valoración](#) existentes, [como el "Modelo de Valoración por Arbitraje"](#), la empresa sigue considerando que este modelo es sólido debido a su naturaleza directa y a su lógica sólida. El nivel de riesgo de mercado asociado a un valor determinará la tasa de rendimiento necesaria o deseada para esa inversión. Fama y la hipótesis de eficiencia del mercado En 1970 Eugene Fama irrumpió en el ámbito financiero publicando en el Journal of Finance: "Efficient Capital Markets": "A Review of Theory and Empirical Work". Este

trabajo abre otro campo de especialización en las finanzas: las finanzas de los mercados. Las aportaciones de Fama siguen siendo relevantes en el mercado actual, y continúan siendo tema de discusión, porque el proceso por el que se establecen dichos precios en los capitales, sin duda, un tema de interés en el mundo de los mercados de valores. Además, debido a los esfuerzos que se han hecho para competir con el mercado en términos de niveles de rentabilidad, las aportaciones de Fama siguen siendo fuente de controversia. Es necesario que haya una rápida tasa de rotación en los mercados de capitales y que la fijación de precios sea exacta. La teoría de la eficiencia del mercado se centra principalmente en el último de estos dos aspectos. Los intentos de los especuladores por alcanzar niveles de rentabilidad superiores a los que paga el mercado condujeron al desarrollo de una amplia variedad de métodos para predecir cuál sería el valor de la acción futura con el fin de obtener mejores rendimientos de la inversión. Según Fama, no hay forma de que esto ocurra en un mercado que sea eficiente. Dado que el precio de una acción viene determinado por un recorrido aleatorio, es imposible prever su precio futuro. La eficiencia de la fijación de precios indica que los inversores tienen en cuenta la nueva información a medida que está disponible en el mercado. En consecuencia, para determinar el valor de una acción, los analistas de mercado utilizan  $t$  para ello la información disponible en cada momento. En consecuencia, la tarificación está en función a las perspectivas y anticipaciones de los inversores. Según este punto de vista, es imposible prever cuál será el movimiento de los precios; por consiguiente, no hay posibilidad de obtener una ventaja en el mercado. Fama lo denomina precio de equilibrio. Esta postura está siendo cuestionada ahora por la investigación que se está llevando a cabo. El tema de si el mercado es eficiente o no a la hora de determinar los [precios es una cuestión que](#) suscita opiniones opuestas a lo [que Fama](#) afirmaba [en](#) 197 valores es un asunto que suscita puntos de vista opuestos a lo que Fama afirmaba en 1970. Quienes operan utilizando conocimientos privilegiados, lo que es ilegal en cualquier bolsa de valores, tienen la posibilidad de aumentar sus beneficios. Un área legítima de estudio es la eficiencia operativa de los distintos mercados en el sentido afirma que la efectividad no depende únicamente de las perspectivas de los 24 inversores al evaluar los datos, pero también de la estructura de los mercados a fin de [difundir la información](#). [Las proposiciones de Modigliani-Miller Franco Modigliani y Merton Miller](#) hicieron público un artículo en "American Economic Review" titulado "The Cost of Capital, Corporate Finance, and the Theory of Investment" en 1958, el resultado es una importante contribución al campo de la investigación relativa a la estructura del capital. La contribución de dichos autores reside más en lo que se ha iniciado a examinar el artículo, los factores que contribuyen al grado de endeudamiento que soporta una empresa en la actualidad son de dominio público, pero es evidente que su fundamento se basa en estas ideas. Ahora bien, si viviéramos en un mundo ideal en el que los mercados funcionaran bien, no hubiera comisiones asociadas a las transacciones financieras ni impuestos, la estructura financiera de una empresa no influiría en su valor; en otras palabras, en esas circunstancias ideales, el valor de una empresa no depende de la estructura financiera de la misma. La cantidad de riqueza que acumulan los accionistas de una empresa no se ve afectada por el hecho de que esos activos hayan sido financiados mediante deuda o capital por el empresario que fundó la empresa, por lo que la elección no supone ninguna diferencia para el empresario. Como se acaba de mencionar, esto impulsó la puesta en marcha de un gran número de investigaciones, todas las cuales condujeron finalmente a la invalidación de estos supuestos. Como resultado, ahora que tenemos más conocimientos, nos damos cuenta de [que la estructura financiera de una empresa tiene una influencia significativa en los niveles de rentabilidad](#) que puede obtener una empresa. [Que](#) se induce un efecto de apalancamiento como resultado de las ventajas fiscales obtenidas por altos niveles de endeudamiento, que pueden conducir a una mayor rentabilidad, pero eso sí, los trabajos de Modigliani y Miller sentaron las bases de la teoría del trade-off, que se desarrolló precisamente aumentando los grados de riesgo financiero. Es importante destacar que uno de los temas que más se ha estudiado desde 1958 es el de la estructura financiera y de capital. [Las opciones de Merton, Scholes y Black En 1973](#) se publicaron 2 artículos que ayudan a allanar el camino para un nuevo subcampo de estudio en la ciencia de las finanzas conocido como mercados de derivados. En los mercados financieros actuales, el instrumento de opción financiera es utilizado principalmente con fines especulativos y para proporcionar cobertura frente al riesgo que plantea un activo subyacente. Las opciones otorgan al titular el derecho, pero no la responsabilidad, de llevar a cabo contratos previamente acordados sobre la fijación de valores. [Este tipo de instrumentos generó todo un boom en la década de los sesenta y setenta del siglo pasado, sobre todo en Estados Unidos que es donde nacieron y se desarrollaron los primeros mercados de derivados financieros](#). La ahora famosa fórmula de valoración de opciones que Black y Scholes desarrollaron y publicaron en el "Journal of Political Economics" probablemente se considere el avance más significativo que se ha producido en el ámbito de la teoría y la práctica financieras en el transcurso de las últimas décadas: "[The Pricing of Options and Corporate Liabilities](#)". [El uso de este](#) enfoque para la [valoración de opciones](#) se ha convertido recientemente en una práctica habitual [entre todos los](#) participantes [en los mercados financieros](#). Este algoritmo [tiene en cuenta](#) todas las variables [que](#) afectan al [precio de la opción](#). No cabe duda de que la captación de los elementos que pueden influir en la fijación del precio de una opción es directamente proporcional a la complejidad matemática del modelo. A la hora de valorar una opción, es necesario tener en cuenta estos cinco factores: el precio de las acciones ( $S$ ), el precio de 26 ejercicio ( $K$ ), la fecha de ejercicio, la tasa de interés libre de riesgo y la volatilidad de las acciones ( $\sigma$ ). Los trabajos de [Jensen y Meckling](#), que publicaron [en 1976](#) un documento [titulado "Theory of the Firm: Comportamiento de los directivos, costes de agencia y estructura de la propiedad"](#), es otro avance importante en la historia de las finanzas que no puede dejar de mencionarse en este repaso de los momentos cruciales en el desarrollo de este campo. Sería negligente por nuestra parte no hacerlo, Esto dio lugar al desarrollo de una disciplina que hoy [se conoce como finanzas corporativas](#). En este campo, [la división entre propiedad y control](#) de una empresa ha dado lugar a una serie de estudios sobre las opciones de financiación y las decisiones de inversión. La existencia de este problema incita a una seria introspección sobre la cuestión de [si la riqueza](#) producida por [una empresa es el resultado de los](#) mejores [esfuerzos](#) de los [directivos](#) de esa empresa, aunque los directivos no sean los propietarios de la misma, o si las decisiones de los directivos están motivadas por intereses personales que no están necesariamente en consonancia con los objetivos fijados por los propietarios de las empresas. (pág. 26,33) 1.2 Bases Teóricas 1.2.1 Sistema Financiero Peruano Según (Alarcón, Zulema 2018) El término "sistema financiero" se refiere al conjunto de todas las instituciones bancarias y financieras, además de otras empresas y organizaciones, ya sean públicas o privadas, dedicarse a la intermediación financiera contando con la autorización correspondiente de la "Superintendencia de Banca y Seguros". Así como: el sistema bancario, el sistema no bancario y el mercado de valores. Se refiere al conjunto de instituciones que se encargan de la circulación del flujo monetario y cuya responsabilidad primordial es transferir el dinero de 27 quienes prefieren ahorrarlo a quienes desean invertirlo en tareas productivas. "Intermediarios financieros" y "mercados financieros"

son los términos utilizados para referirse a las entidades que desempeñan esta función en la economía. (pág. 21)

1.2.2 Proceso de Otorgamiento de Créditos Según (Soto,2019) Cada institución financiera u organismo crediticio tienen diferentes políticas para el otorgamiento de créditos; lo que buscan es minimizar el riesgo de impagos de los compromisos contraídos mediante el estudio de la solvencia del cliente. El estudio de la solvencia implica una sucesión de procesos de carácter administrativo. (pág. 32-33) Nos indica (Najarro,2021) La concesión de créditos requiere la formulación de normas de crédito, así como estrategias y procesos crediticios, para llegar a la conclusión de prestar o no dinero a un determinado cliente con el fin de detectar posibles riesgos de crédito, tomar medidas preventivas contra ellos y ejercer un control sobre los mismos en caso de que se materialicen, debido a que uno de los objetivos de las instituciones financieras es reducir la cantidad de riesgo de crédito que conllevan todas y cada una de las operaciones o acciones bancarias, incluidas las carteras de clientes y las carteras de préstamos. ( pag.16)

1.2.3 Supervisión de Crédito Según (Najarro,2021) El seguimiento de los préstamos desembolsados previamente debe ser uno de los principales objetivos de cualquier institución financiera. Esto se hace para garantizar que se cumplen las condiciones del préstamo y evitar que aumente el nivel de riesgo crediticio dentro de la institución financiera. Para que una institución financiera gestione eficazmente las cuentas por cobrar, hay un paso más que debe tenerse en cuenta, y ese paso es el seguimiento del crédito del cliente, Esto indica que el personal de la empresa debe realizar revisiones frecuentes de las cuentas por cobrar para garantizar que los clientes pagan sus compromisos monetarios de acuerdo con las condiciones de crédito mencionadas en el contrato. (pág. 24-25)

1.2.4 Caja Municipal de Ahorro y Crédito Según (Cardenas,2020) El Decreto Ley núm. 23039, promulgado a mediados de 1980, autorizó la creación de organizaciones municipales de ahorro y crédito en todos los concejos provinciales del Perú, con excepción de las áreas metropolitanas de Lima y Callao, dado [que uno de sus objetivos](#) era fomentar [la descentralización y](#) dar [mayor cobertura a](#) las zonas de las que no se ocupaba el banco central, ésta fue una de las razones por las que se creó. Al principio, la administración de la Cmac era responsabilidad exclusiva de las diputaciones provinciales, que trabajaban bajo la dirección de la Sbs. Sin embargo, la legislación posterior dio como resultado la aprobación del Decreto Supremo No. 191-86-EF. Este decreto creó la "Federación de Asociaciones Municipales de Ahorro y Crédito" (FEPCMAC) e impuso restricciones a la autoridad que las municipalidades tenían [sobre las Cmac,](#) [permitiendo la](#) intervención [de](#) diversas entidades tales [como la cámara de comercio, COFIDE,](#) el [banco nacional](#) o el [banco central,](#) entre otros. [El Decreto Supremo N° 157-90-EF,](#) que desarrolló una ideología más exitosa para los Cmacs, decidió en 1993 suprimir esta ley y abolirla, Esto dotó a los FEPCMAC de una autoridad ampliada y estableció los FOCMAC con la responsabilidad de dirigir [los recursos financieros en beneficio de](#) los [Cmac.](#) (Pag 28)

1.2.5 Créditos Según (Cardenas,2020) Se denomina crédito al [préstamo de dinero](#) concedido por [una persona o entidad](#) (el [acreedor](#)) a [otra](#) persona o entidad (el deudor). La parte que realiza esta solicitud se compromete a realizar futuros reembolsos como resultado de esta acción (deudor), 29 durante un [tiempo determinado, de forma gradual o en un](#) único [pago, y con un](#) [margen de](#) beneficio [o interés](#) incluido. (Pag 28)

1.2.6 Tipos de Créditos (Cardenas,2020) La SBS ha determinado que los préstamos pueden desglosarse en ocho categorías distintas teniendo en cuenta [los siguientes criterios:](#) el [nivel de ventas anuales](#) generado por el [deudor,](#) el [nivel de endeudamiento](#) existente [en el sistema financiero \(SF\)](#) y el motivo [del](#) préstamo ([SBS, 2015](#)). (Pág. 29) • [Créditos corporativos](#) • [Créditos a grandes empresas](#) • [Créditos a medianas empresas](#) • [Créditos a pequeñas empresas](#) • [Créditos a microempresas](#) • [Créditos de consumo](#) • [Créditos de consumo revolvente](#) • [Créditos de consumo no-revolvente](#) • [Créditos hipotecarios para vivienda](#)

1.2.7 Producto. Según (Morocco,2018) Crédito otorgado de manera individual a un grupo de integrantes elegidos por ellos mismos y unidos por voluntad propia, basado en la solidaridad y en el apoyo mutuo entre los integrantes para garantizar el pago de todos los créditos grupales e individuales correspondientes al grupo. (Pag 35)

1.2.8 Garantía. Según, (Rengifo,2021) [Los préstamos pueden garantizarse con un activo específico o no asegurarse, en cuyo caso los activos de la empresa garantizan la devolución de la deuda y pueden embargarse en caso de quiebra.](#) Es [más probable que los préstamos a corto plazo](#) en Estados Unidos [no estén asegurados que en Europa,](#) donde es más probable que estén asegurados o garantizados por un tercero. Esta discrepancia pone de relieve otro aspecto en el que Estados Unidos y Europa difieren. Bienes inmuebles, automóviles y otras propiedades, además de equipos, cosechas e inventarios, son los tipos de activos que suelen utilizarse como garantía. facturas pendientes o vencidas Las acciones y las cuentas de ahorro, junto con los fondos de inversión y los seguros de vida, son ejemplos de productos financieros. Del mismo modo, ampliando el punto de vista de Freixas, hay que tener en cuenta [que los bancos no prestan dinero por la garantía; el criterio primordial que sustenta un crédito es el medio de pago, es decir, el flujo de dinero](#) creado por [la persona](#) u organización [jurídica que le permite](#) hacer frente al importe [de la cuota](#) mensual [que debe pagar, por citar un ejemplo.](#) También es importante señalar que los deudores que aportan garantías en apoyo de sus compromisos pueden optar a diversas concesiones en las condiciones de su préstamo, como tipos de interés reducidos; y, cuando se trata de instituciones financieras como los bancos, les permite disminuir el número 31 de provisiones que exige la norma. Es decir, se puede prestar más dinero, inmovilizar menos efectivo y tener una mayor disponibilidad de fondos; como resultado, tiene potencial para aumentar su rentabilidad. (pág. 22)

1.2.9 Rentabilidad Según (Alarcón, Zulema 2018) El término "rentabilidad" se refiere a los beneficios, utilidades o ganancias que pueden derivarse del dinero o los recursos que se han invertido. La rentabilidad también puede considerarse en términos de la cantidad de dinero obtenida en relación con la cantidad de dinero gastada. El término "dividendos" procede del ámbito de las finanzas, donde se refiere a los ingresos obtenidos de una inversión de dinero en un negocio o empresa. (pág. 30)

1.2.9.1 Ratios Económicas: De acuerdo con (Giron,2011) La rentabilidad del dinero que se ha invertido en la empresa se conoce como ratio fundamental. Es el objetivo básico de la empresa a nivel económico. El uso de ratios depende de la naturaleza de la empresa y de las expectativas del analista; según las circunstancias, pueden utilizarse las siguientes ratios.: Rentabilidad del Negocio = Utilidad Operativa x 100 \_\_\_\_\_  
Capital Social Rentabilidad Económica = Utilidad Neta x 100 \_\_\_\_\_ Activo Total Rentabilidad Neta = Utilidad Neta x 100 \_\_\_\_\_ Ventas Rotación Activo = Ventas \_\_\_\_\_  
Activo total Rotación de existencias = Ventas. \_\_\_\_\_ Existencias Estructura Financiera = Activo Total. \_\_\_\_\_ Fondos Propios

1.3 Marco Legal 1.3.1 Ley 26702, «Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros»1 Según (Díaz Pérez,2021) Su finalidad «es fomentar el funcionamiento de un sistema financiero y de seguros que sea eficiente, fiable y competitivo para que pueda contribuir al crecimiento y al desarrollo del país». A continuación, se enumeran algunas de las preocupaciones más importantes que aborda la legislación: 1.3.1.1 Libertad para fijar intereses, comisiones y tarifas: Las empresas que operan dentro del sistema financiero tienen total discrecionalidad a la hora de determinar los tipos de interés, las

comisiones y las tasas asociadas a sus servicios de préstamo y depósito. Sin embargo, En caso de fijación de los tipos de interés, están obligados, de acuerdo con las normas de la "Ley Orgánica del Banco Central", a obedecer las limitaciones establecidas al efecto por el "Banco Central". Se admiten excepciones a esta regla. La disposición incluida en el primer párrafo del artículo 1243 del "Código Civil" no se aplica a la actividad de intermediación financiera, ya que está específicamente excluida de su ámbito de aplicación. Las compañías de seguros pueden elegir las condiciones de sus pólizas, así como las tarifas u otros cargos. [1 Ley 26702, «Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros](#)

»1<https://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/10596/86.2170.MG.pdf>?sequence=1&isAll owed=y Los tipos de interés, las comisiones y otras tasas que las empresas que operan en los sistemas financiero y de seguros cobran a sus clientes, además de las condiciones de las pólizas de seguros, se rigen por las corporaciones a las que pertenecen estas empresas, deben ponerse a disposición del público en general de conformidad con las normas establecidas por la Superintendencia de Bancos. (pag.35) 1.3.2 Ley Nro. 230392, [Creación de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito CMAC](#). Según (Díaz Pérez,2021) Su finalidad primordial "era permitir la construcción de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito CMAC, en todos los Concejos Provinciales de la nación, con excepción del territorio de Lima Metropolitana y Callao", según consta en el documento. A continuación, algunas de las preocupaciones más importantes que aborda la ley: 1.3.2.1 Control, Supervisión y Regulación: En el futuro, [las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito estarán sujetas al control y supervisión de la Superintendencia de Banca y Seguros](#)", así como [a la regulación monetaria y crediticia del "Banco Central de Reserva del Perú"](#). 1.3.2.2 [Finalidad de las Cajas Municipales: Las CMAC](#) se concibieron como un mecanismo para descentralizar el crecimiento económico y democratizar el crédito desde el principio de su desarrollo como instrumento financiero, abogar por la quiebra de los segmentos de población más desfavorecidos económicamente. Así, El principal objetivo de las CMAC cuando 2 Ley Nro. 230392 <https://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/10596/86.2170.MG.pdf>?sequence=1&isAllowed=y se crearon por primera vez era abrir las puertas de los préstamos basados en el ahorro a industrias que antes estaban excluidas del mercado bancario ordinario. Los primeros préstamos a pequeñas y medianas empresas (PYME) se distribuyeron en 1989; debido a su alta rentabilidad, este sector del mercado resulta hoy especialmente atractivo para los bancos convencionales y, sobre todo, porque las grandes empresas, que constituyen el sector del mercado al que el sistema bancario pretende servir, tienen ahora acceso a medios alternativos de adquisición [de recursos financieros a precios más favorables que los que ofrece el propio sistema financiero, como por ejemplo, financiación a través de los capitales. Así](#), La población tenía necesidad de [capitalización crediticia, acceso a financiación adaptada a sus necesidades y limitaciones de pago](#); así pues, las CMAC se crearon para satisfacer esta necesidad. Por tanto, Se puede argumentar que [el Estado](#) desempeñaba [una labor secundaria en la intermediación financiera a través de empresas como éstas, y que esta tarea era casi idéntica a la de la banca de desarrollo](#). No obstante, Esta perspectiva cambió con la introducción de la Ley 26702, que aceleró su transición hacia una sociedad anónima. Esto supuso una importante ruptura [en la visión y gestión de dichas instituciones, ampliando el ámbito de actuación de las CMAC, con preferencia por el sector microfinanciera. Además, el carácter de este tipo de sociedades se ha visto alterado como consecuencia de los cambios provocados por la introducción de la idea de apertura de su accionariado](#). Esto permitió facilitar su control y administración mediante la admisión de socios de fuera del Estado, hasta el punto de que ahora se consideran empresas de éxito que actúan como representantes de los mejores intereses de la sociedad, las CMAC se encargan de llevar a cabo una actividad conocida como intermediación financiera, que está clasificada como actividad de interés público, porque, a pesar de que puede ser producida por personas, también puede ser desarrollada por grupos, la ley estatal obliga a la empresa a pagar una determinada cantidad de impuestos, lo que significa que está sujeta a los 36 requisitos del derecho público, 46 límites y control permanente, para salvaguardar las inversiones y garantizar la viabilidad continuada [del sistema financiero en su conjunto, es esencial llamar la atención sobre la distinción que existe entre un bufete público y una actividad de interés público. Así, el Art. 1 del DS 157-90-EF precisa que las CMAC son corporaciones con personalidad jurídica propia de derecho público, tenemos que hacernos a la idea de que la expresión "derecho público" está relacionada con los objetivos de este tipo de empresas, consistente en la creación de cualquier cosa que pueda interesar al público, como las acciones relacionadas con la mediación financiera, dado que las CMAC no prestan ningún tipo de servicio público. No obstante](#), Consideramos [que se ha malinterpretado el verdadero carácter jurídico de las CMAC debido al uso de esta frase, que ha dado lugar al malentendido, hasta el punto de que se consideran empresas que deben cumplir la normativa que rige el sector público o las organizaciones estatales. Así, inicialmente, el tratamiento de las CMAC como empresas estatales que participan en una actividad de interés público](#), previo a la sanción de la Ley 26702, se adecuó al marco legal vigente; puesto que, El Estado fue autorizado a participar como inversionista en la intermediación financiera de acuerdo con [la Ley de Bancos \(Decreto Ley 71598\), así como sus antecesores, los Decretos Legislativos 637 y 7709](#); Sin embargo, para evitar favores a favor del Estado en su calidad de empresario, se prefirió que los órganos jurídicos públicos y privados participaran en igual medida. Asimismo, se reconoció a nivel constitucional, como parte [de la Carta Magna de 1979, que el Estado tenía un papel menor en el proceso de intermediación financiera. Así](#), reconoció claramente el papel que el Estado puede desempeñar en la actividad empresarial cuando se trata del desarrollo de la economía de la nación con el fin de [prestar servicios públicos y alcanzar objetivos de desarrollo. Incluso](#), Es posible que la legislación reserve [al Estado el desarrollo de actividades específicas a favor de los peruanos](#), ya sea por razones de beneficio social o por motivos de 37 seguridad nacional. No obstante, Con la aprobación de la Carta Magna en 1993 se produjo un curioso cambio en la forma en que el Estado participa en la actividad empresarial. A pesar de que la noción [de economía social de mercado establecida por la Constitución anterior se mantiene en la Constitución de 1993, la participación del Estado en las actividades comerciales se limita a la promoción del empleo, la sanidad, la educación, la seguridad, los servicios públicos y las infraestructuras](#). Esto puede observarse en el artículo 60 de la mencionada Constitución, que estipula que el Estado sólo puede participar en operaciones económicas de manera secundaria, por razones de interés público significativo, o por razones que sean manifiestamente convenientes para el país en su conjunto. Este ajuste es de vital importancia para las CMAC en el contexto del sector de la intermediación financiera, Tras la sanción de la Ley 26702, la participación del Estado en este negocio está expresamente prohibida desde entonces. El artículo 7 de esta ley puede verse aquí, salvo la existente en COFIDE, Fondo Mi vivienda, Agro banco [y el Banco de la Nación, sin mencionar a las CMAC](#). Es un movimiento intencionado por parte del Legislador dejar fuera a las CMAC como posibles candidatas a empresas estatales. En nuestra opinión, esto puede atribuirse al hecho de



que las actividades de las CMAC habían dejado de desempeñar una función secundaria o promocional en la industria, como consecuencia de ello, [el control y la supervisión](#) que [la SBS](#) ejercía [sobre](#) dichas empresas adquirió [un nuevo](#) carácter, que incluía la imposición de limitaciones operativas, el establecimiento de niveles mínimos de solvencia y la introducción de nuevos requisitos de información, la gestión y el control de los riesgos, el fortalecimiento de los activos, la administración de los [fondos y la calidad de su cartera](#) de préstamos, [entre otros](#). Además, empezaron [a ser](#) reconocidos como un componente integral [del sistema](#) monetario, [e incluso](#) promovieron [la participación de terceros en](#) la tenencia [de](#) negocios de este tipo. (Pag 35,48) 1.3.3 [Ley General de Sociedades Ley N° 268873 LIBRO PRIMERO REGLAS APLICABLES A TODAS LAS SOCIEDADES Artículo 14.- Nombramiento de poderes e Inscripciones El](#) director [general o](#) los [administradores de la](#) empresa, [según](#) las circunstancias, están investidos de todos los derechos [generales y](#) particulares [de representación procesal](#) que se especifican [en el código](#) aplicable, basándose exclusivamente en el mérito de su candidatura, a menos que las normas de la organización especifiquen otra cosa. Artículo 172.- Dentro de los límites del objeto social de la Sociedad, el Consejo de Administración tiene atribuidas [las facultades de gestión y representación legal necesarias para](#) el ejercicio [de](#) las funciones relacionadas con la administración de la empresa, con la única [excepción de los asuntos que la ley o el](#) reglamento atribuyan específicamente [a la junta general. Capítulo III-Gerencia Artículo 190.- El](#) directivo es responsable de indemnizar a la empresa, a los accionistas y a los terceros que hayan resultado perjudicados como consecuencia del incumplimiento por parte del directivo de su deber, fraude, abuso de poder o imprudencia temeraria. Artículo 221.- Informe sobre las actividades del año anterior junto con los detalles financieros El Consejo de Administración es responsable de elaborar el informe anual, las cuentas financieras y cualquier asignación de beneficios recomendada al cierre del ejercicio. [La situación económica y financiera de la](#) empresa, [el estado de sus negocios y los resultados](#) producidos durante [el ejercicio](#) 3 3 Ley General de Sociedades Ley N° 26887 [http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4343/TESIS\\_PE%C3%81\\_A-DEYSI.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4343/TESIS_PE%C3%81_A-DEYSI.pdf?sequence=1&isAllowed=y) deben figurar en estos registros de forma clara y exacta. Los accionistas tienen el deber de ser informados de los estados financieros en tiempo oportuno para que puedan ser presentados de acuerdo con los requisitos de la ley para su discusión en la asamblea anual requerida. Artículo 222.- En el informe anual, el consejo de administración presenta a la junta general una actualización de la evolución y la situación de la empresa, incluidos los proyectos en los que se ha trabajado y los acontecimientos más significativos que han tenido lugar a lo largo del año anterior, así como el estado actual [de la](#) empresa [y los resultados obtenidos](#). El informe anual [debe contener](#) como mínimo: [1. La indicación de las inversiones de importancia realizadas durante el ejercicio; 2. La existencia de contingencias significativas; 3. Los hechos de importancia ocurridos luego del cierre del ejercicio; 4. Cualquier otra información relevante que la junta general deba conocer; y, 5. Los demás informes y requisitos que señale la ley. Artículo 223.-](#) Elaboración [y presentación de](#) los [estados financieros](#) de la empresa [Los estados financieros se](#) elaboran [y presentan de](#) forma que cumplan los requisitos de la legislación aplicable, así como los principios de contabilidad reconocidos habitualmente en todo el país.4 4 3 Ley General de Sociedades Ley N° 26887 [http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4343/TESIS\\_PE%C3%81\\_A-DEYSI.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4343/TESIS_PE%C3%81_A-DEYSI.pdf?sequence=1&isAllowed=y) 1.4 Antecedentes del Estudio 1.4.1 Investigaciones Nacionales 1.4.1.1 Universidad Católica de Santa María. Autor: -(Díaz,2021) [Díaz Pérez Johanna Yrene](#), Tesis [para optar el Título Profesional de Maestro en Derecho de la Empresa](#), periodo 2016. Tema: Factores determinantes en la recuperación de la cartera de crédito vencida judicial y extrajudicial en la Caja de Ahorro y Crédito de Arequipa, 2016 Resumen: El presente estudio se centra en el tema del "Derecho Empresarial, más especialmente en el funcionamiento de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito, y su objetivo es develar los factores legales y comerciales que deciden el adecuado manejo de la morosidad en la Caja de Ahorro y Crédito de Arequipa". Debido a que los índices de morosidad son [uno de los](#) factores [más importantes que](#) determinan [la](#) efectividad [y rentabilidad de la Caja de Ahorro de Arequipa, es](#) de suma importancia para las instituciones financieras tanto la contención como la liberación de la morosidad, además de la recuperación de los créditos vencidos. Si bien es cierto que la colocación de préstamos es el principal énfasis de esta organización, la expansión de sus balances y su cobertura a escala nacional es especialmente destacable, sin embargo, ninguna de estas estrategias sería útil si alguna de sus deudas no se devolviera íntegramente o si alguno de sus bienes no se recuperara en su totalidad. En consecuencia, la ejecución de un plan que ofrezca la mayor garantía posible de pago y recuperación del préstamo es de suma importancia para el funcionamiento de la organización., [desarrollo y sostenibilidad de la Caja de Ahorro y Crédito de Arequipa](#). deben [conocer](#) las características [que](#), combinadas, permiten regular [los niveles de](#) morosidad [a porcentajes](#) inferiores a los observados en otras entidades financieras, este esfuerzo 41 de estudio se centrará en encontrar la manera de que una institución amplíe su oferta de créditos y saldos sin que estos factores tengan que impedir su progreso. Los procesos y parámetros bajo los que se concede un préstamo, así como las razones de la morosidad y la eficacia de las medidas utilizadas para rectificar esta situación, serán objeto de investigación y evaluación. El funcionamiento de la empresa a través de [procedimientos y estrategias empresariales](#) que se apoyen [en una base legal](#) es el objetivo principal de este trabajo de investigación. Esto [no sólo](#) permite [mantener el negocio de una institución financiera como Caja Arequipa, sino](#) que también permite mejorar la calidad de vida de los empleados que trabajan para Caja Arequipa; Sin embargo, para lograr una expansión constante e inquebrantable como la que ha ido tomando forma. Cabe señalar, que las Cajas Municipales tienen varios productos crediticios de acuerdo al historial que muestra cada cliente tomando como referencia el tiempo trabajado, Nro. de Entidades vigentes, calificación en el sistema financiero, promedio de días de atraso para poder minimizar el riesgo al momento del otorgamiento. 1.4.1.2 Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Autor: (Calle, 2017) Castillo Calle María y Córdova de Piérola Rubén Alonso, Tesis [para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración](#), periodo 2017. Tema: La gestión de créditos y cobranzas y su influencia en el nivel de morosidad en la empresa Limpia Max – Lima 2017. Resumen: La presente tesis titulada: "La gestión de créditos y cobranzas y su influencia en el nivel de morosidad en la empresa limpia MAXLIMA 2017", se llevó a cabo mediante una metodología cuantitativa, de tipo aplicado, y para determinar la magnitud del efecto se utilizó el 42 nivel correlacional, junto con un diseño de estudio que no incluía ningún tipo de experimentación. [Para determinar la muestra, se](#) entregó [a un total de 57](#) miembros [de la](#) población formada [por](#) empleados [de la empresa Limpia Max-Lima 2017](#), lo [que](#) dio como resultado [la](#) obtención de un total de 50 muestras. Esta prueba determinó los resultados de la prueba de probabilidad aleatoria. Y para la gestión del crédito y la recuperación de la deuda en términos de morosidad, la recopilación de datos sobre el comportamiento de las variables en cuestión, Se seleccionaron las encuestas como método de recogida de datos, además de [un cuestionario de preguntas que](#) sirvió como [instrumento de la investigación y](#) fue [el que determinó el cuestionario de ítems que](#)

comprendería [18 en una escala de valoración](#) tipo [Likert](#). Se utilizaron ambos métodos para recoger los datos. Se seleccionaron Excel y SPSS como paquetes de software estadístico para [la codificación y tabulación del tratamiento de la investigación](#), de modo que [los resultados](#) del estudio pudieran analizarse de forma organizada. Para [la presentación de los hallazgos](#) se utilizaron [tablas, gráficos y cuadros](#), cuyo propósito fue comparar y contrastar la hipótesis con el estadístico Chi, el cual [demostró que la variable \(V1\) gestión de crédito y cobranza](#) tuvo una [relación directa y positiva con la variable \(V2\) nivel de morosidad](#) en [la empresa LIMPIA MAX](#). En el último paso, se presentan los resultados del estudio junto con sus conclusiones, sugerencias, referencias bibliográficas y anexos. Cabe precisar que ambas variables de gestión de créditos y cobranzas aparte de tener relación directa al momento del otorgamiento nos muestran responsabilidad teniendo presente que se inicia al momento de la promoción crediticia y culmina con la recuperación del mismo crédito.

1.4.1.3 Universidad Tecnológica del Perú. Autor: (Chura Mamani, 2021) [Chura Mamani Judith Trigidia](#) y [Enríquez Castro Elizabeth](#), Tesis [para optar el Título Profesional de Contador Público](#), periodo 2020. Tema: [Análisis de la morosidad de la cartera de créditos y su efecto en la rentabilidad de la cooperativa de servicios múltiples Bicentenario, en Lima Metropolitana, periodo 2020](#). Resumen: En este trabajo se investigó la influencia [que la morosidad de la cartera de préstamos tiene sobre la rentabilidad del sector cooperativo, que](#) es el que ofrece [servicios financieros a sus socios; en ese sentido, Hemos](#) establecido [dos](#) factores cruciales [como](#) son [la "morosidad de la cartera de préstamos" y la "rentabilidad"; así mismo, Se ha](#) examinado el contexto histórico nacional e internacional y, al mismo tiempo, se han utilizado el método de observación y herramientas de recogida y tratamiento [de datos como la "encuesta" y el "análisis documental"](#), [respectivamente](#). Este estudio adopta un método cuantitativo, no experimental, descriptivo- correlacional para responder a las preguntas de investigación que se plantea; El [área de Crédito y Cobranzas](#), el [área de Contabilidad y la Gerencia General de la Cooperativa de Servicios Múltiples Bicentenario](#) estarán incluidos en la población a la que se le aplicará el cuestionario; para poder establecer más allá de toda duda razonable los impactos provocados por [la morosidad dentro del sector cooperativo que presta servicios financieros](#). El análisis y [los resultados](#) de las encuestas han demostrado [que el nivel de morosidad de la cartera de préstamos influye en la rentabilidad del sector cooperativo, que](#) es [la](#) parte [de la](#) economía que ofrece servicios financieros a sus miembros, sin embargo, este problema puede controlarse mejorando la gestión de créditos y cobros, lo que puede lograrse empleando acciones de control oportunas, prestar mayor atención tanto al análisis de la colocación de préstamos como al seguimiento de los cobros. Esto ayudará a tener el control, 44 necesario para garantizar la viabilidad económica y financiera de la cooperativa. Utilizar políticas más sólidas y acordes con los avances tecnológicos es una forma de conseguirlo. Cabe mencionar que el impacto que genera tener una capacitación sobre las normas y procedimiento para el otorgamiento de créditos de las Cajas Municipales influye mucho en el proceso de recuperación al momento de gestionar el atraso que se pueda dar por determinados factores.

1.4.2 Investigaciones Internacionales 1.4.2.1 Universidad [de Guayaquil](#). Autores: (GISSELLA, 2017) [Leyton Calle Yohary Gissella](#) y [Sotomayor Leyton Jhoselyn Sugey](#), Tesis [para optar el Título de Ingeniería Comercial](#), periodo 2017. Tema: ["Diseño de un modelo de gestión aplicado al departamento de crédito y cobranzas de la compañía plásticos industriales C.A \(pica\), ubicada en la ciudad de guayaquil"](#) Resumen: Este estudio fue desarrollado con la intención de ofrecer un abordaje gerencial con el objetivo de disminuir los niveles de morosidad encontrados [en la cartera de Plásticos Industriales Compañía Anónima \(PICA\), con](#) el fin [de](#) aumentar la liquidez [de](#) la empresa e incrementar al mismo tiempo su rentabilidad. En la actualidad, la cartera se compone de aproximadamente un cuarenta por ciento de cuentas por cobrar con un vencimiento superior a un mes, esto tiene un impacto sustancial en la liquidez para satisfacer los compromisos a corto plazo, en particular para garantizar la continuidad de las operaciones de fabricación. [Por ese motivo, Es necesario](#) desarrollar [un modelo de gestión](#) para [reestructurar los procesos de otorgamiento de crédito](#), realizando [un análisis más profundo de los clientes y](#) clasificándolos de acuerdo a [las categorías 45 recomendadas por](#) organismos [como la Superintendencia de Bancos](#). Esto se logrará mediante la implementación de un sistema crediticio, la calificación crediticia de los préstamos comerciales viene determinada por factores como el tiempo transcurrido desde que se pagó el préstamo por última vez, la capacidad del prestatario para hacer frente a los pagos y la forma en que se dirige la empresa. En este sentido, también se presentaron políticas y estrategias de formación para garantizar una mejor distribución de los importes de los préstamos a los clientes, con el fin de reducir [el riesgo financiero, que ahora es](#) muy [elevado en la PICA](#). Esto se hizo con el fin de garantizar que la PICA pueda seguir siendo competitiva. Cabe mencionar que se debe realizar una evaluación crediticia [más profundo a los clientes y calificarlos](#) de forma correcta [según las categorías recomendadas por entidades como la Superintendencia de Bancos, en donde los créditos comerciales se califican según los días de mora, la capacidad de pago y la forma de administrar el negocio](#) y la acumulación patrimonial que pueda tener.

1.4.2.2 Universidad Técnica de Ambato. Autor: (Acosta Acosta, 2017) Acosta Acosta Katherine Lisette, Tesis para [la obtención del Título de Ingeniería Financiera](#), periodo 2016-2017. Tema: ["Las estrategias financieras y la rentabilidad de la nueva sucursal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Migrantes del Ecuador en el Mercado Mayorista de la ciudad de Ambato en el período 2016 – 2017"](#) Resumen: El cooperativismo en Ecuador garantiza a la sociedad una forma diferente de producir riqueza y redistribuirla entre sus miembros a través de la producción, transformación, 46 comercialización y consumo de productos, bienes y servicios con intermediación financiera pública popular y solidaria, mejorando así tanto la calidad como la expectativa de vida de la población, lo que a su vez incrementa las [capacidades y potencialidades de la población; Según datos](#) que fueron recopilados y presentados por la SEPS en octubre de 2015, Ecuador se ubicó como la segunda nación de América Latina en cuanto al número de cooperativas de ahorro y crédito con las que contaba, con un total de 887 cooperativas de ahorro y crédito, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Migrantes del Ecuador en la ciudad de Ambato es el objeto de este estudio de caso con el objetivo de determinar la influencia que tienen diversas [estrategias financieras en la rentabilidad de la empresa](#), para ello, se lleva a cabo un estudio de diversas ideas sobre los factores laborales, que desemboca en la utilización de la encuesta y las fichas de observación; también consiste en un examen de la rentabilidad en el transcurso de los tres años anteriores. Dentro de la investigación, existen resultados importantes que demuestran [que las estrategias financieras utilizadas en la Cooperativa no son las adecuadas, y algunas de ellas están siendo mal manejadas](#), lo que afecta la rentabilidad. Así lo demuestra el hecho de que ésta ha mostrado una disminución significativa en el transcurso de los últimos tres [años. Para finalizar la investigación, se](#) presentan algunas [conclusiones y recomendaciones](#) con el fin de encontrar la opción más viable que permita a la Cooperativa elegir [estrategias financieras](#) adecuadas, [ya que de ello depende la rentabilidad de la Cooperativa](#), permitiendo [así a](#) la entidad cumplir con sus objetivos, llevándola a ser una de las mejores de la provincia y a aumentar el número de sus clientes y socios. Cabe indicar que lo

que se busca determinar es conocer determinadas [estrategias financieras en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Migrantes del Ecuador de la ciudad de Ambato](#), el mismo que [consta de un análisis de rentabilidad de los tres últimos años](#) para poder determinar cómo va evolucionando la Empresa. 47 1.4.2.3 Universidad Técnica de Ambato. Autor: (Padilla, 2017) Torres Padilla Alexandra Jacqueline, Maestría para obtención del grado académico de Magister en Gestión Financiera, periodo 2017. Tema: "El proceso de captación y colocación de créditos y la gestión del efectivo en las cooperativas de ahorro crédito del segmento 2 de la ciudad de Ambato" Resumen: El objetivo de este estudio fue investigar el procedimiento de cobranza y colocación de préstamos en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 2 de la ciudad de Ambato, de manera que se pueda establecer una relación con la gestión de caja, al basarse en materiales procedentes tanto del primer como del segundo nivel de consulta, el enfoque utilizado se denominó bibliográfico-documental. En este caso concreto, utilizaremos libros, Internet y los propios registros de la empresa, además de realizar una investigación descriptiva que únicamente trata de explicar circunstancias o sucesos; los participantes en el estudio fueron quienes trabajaban en el área de crédito y cobranza de las cooperativas de ahorro y crédito ubicadas en el segmento 2 de la ciudad de Ambato, así como los gerentes de dichas cooperativas. Los investigadores no estaban particularmente interesados en probar ninguna explicación ni en comprobar ninguna hipótesis en particular. Una de las conclusiones más importantes de esta investigación es que las cooperativas examinadas han establecido políticas, pero no las aplican en su totalidad y los procesos no están definidos. Esto tiene un impacto directo en la colocación de préstamos porque los socios no son elegidos adecuadamente, lo que a su vez tiene un impacto [en la liquidez de las cooperativas de ahorro y crédito](#), si consideramos [que](#) colocar es lo opuesto a recaudar, como su nombre lo indica, recaudar se refiere al proceso de recolectar dinero de individuos u organizaciones, dependiendo del tipo de cuenta que una persona tenga, y recaudar se refiere a la recolección de dinero, podemos ver que colocar es lo opuesto a recaudar. Cuando [los bancos toman el dinero o los recursos que](#) adquieren mediante la captación de fondos y, con ellos, conceden préstamos [a las personas, empresas u organizaciones que los solicitan](#), la colocación hace posible que el dinero vuelva a circular en la economía. Las dos formas principales en que las cooperativas de ahorro y crédito generan ingresos son a través de los depósitos de los socios y las colocaciones de préstamos. El margen de intermediación, que mide cuánto difiere la tasa de interés de colocación de la tasa de depósito, es un factor que determina la cantidad de ganancia que reciben las cooperativas de ahorro y crédito objeto de esta investigación. Cabe detallar que es importante [conocer el impacto de las estrategias financieras](#) que puedan tomar [en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Migrantes del Ecuador de la ciudad de Ambato, para ello se efectúa](#) procesos [de diferentes teorías sobre las variables del trabajo](#).

1.5 Marco Conceptual 1.5.1 Central de Riesgos Según (Rengifo,2021) un servicio ofrecido por los respectivos bancos centrales nacionales de cada país. Para ello, realiza un análisis de la información facilitada por las entidades de crédito sobre los riesgos bancarios que corren las personas o empresas, con el fin de identificar a los prestatarios que pueden tener dificultades para reembolsar sus préstamos. Tanto el Banco Central de Reserva del Perú como la "Superintendencia de Banca y Seguros" tienen acceso a la [información consolidada y clasificada](#) de [los deudores de las empresas y entidades del sistema financiero](#) del Perú. [Esta](#) información es mantenida por la Superintendencia de Banca y Seguros del Perú. (2015, SBS). (Pag.41) 1.5.2 Utilidad o Beneficio Ambas palabras se utilizan indistintamente. El beneficio puede definirse como la ganancia que obtiene un agente [en un proceso económico, y](#) puede calcularse restando [los gastos](#) [totales](#) de [los ingresos](#) [totales](#). (pág. 49) 1.5.3 Riesgo Crediticio Según (Cervantes,2018) "Es la posibilidad de pérdida económica derivada del incumplimiento de las obligaciones asumidas por las contrapartes de un contrato". (pág. 60) 1.5.4 Cliente Según (Aquino, Arredondo, Bravo,2019) "El cliente es una persona que necesita los bienes y servicios de una empresa y los compra y utiliza." (pág. 24) 1.5.5 Producto Incluye el mínimo y máximo de montos y plazos de préstamo, requisitos de ahorro obligatorio, tasas y método de calcular la tasa de interés. (pág. 25) 1.5.6 Colocación de Crédito Según (Santivañez,2020) La concesión de préstamos monetarios [por parte de una institución bancaria o financiera](#) a un cliente, [que](#) puede ser un particular, una empresa o una organización, y que el cliente debe devolver en uno o varios plazos, junto con intereses adicionales o intereses de colocación y comisiones. Se puede exigir al cliente que devuelva el préstamo en uno o más plazos, junto con intereses adicionales y comisiones. (pág. 53) 1.5.7 Rentabilidad Financiera Según (Cervantes,2018) Son los beneficios obtenidos por invertir dinero en recursos financieros, es decir, el rendimiento que se obtiene a consecuencia de realizar inversiones. La rentabilidad financiera se conoce por las siglas ROE, por su expresión en inglés "Return on Equity".

CAPITULO II: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 2.1 Planteamiento del Problema 2.1.1 Descripción de la Realidad Problemática El contexto económico mundial ha demostrado a lo largo del tiempo que las empresas financieras poseen ciertas ventajas que le permiten adaptarse favorablemente en su rubro a los cambios estratégicos relacionados con su desarrollo, lo cual justifica que cualquier inversión que realicen los gobiernos en proyectos de apoyo dirigido a este sector, tiene la mayor justificación económica y social. De hecho, cualquier dificultad general en estas organizaciones menores repercute desfavorablemente en los indicadores macroeconómicos y sociales del país de que se trate. Es probable que la crisis entre Rusia y Ucrania, que está ejerciendo nuevas presiones sobre la inflación a escala internacional, repercute en la recuperación que se está produciendo en todo el mundo, lo que provocó que las autoridades monetarias de todas las naciones se vieran impactadas para acelerar el proceso de retirada del estímulo monetario y una ralentización del desarrollo económico en sus respectivos países. La experiencia de las cajas en Perú señala una posible ruta para el crecimiento de las micro y pequeñas empresas ya que esto ofrece lecciones clave para el desarrollo de este sector en general. En vista de ello, la economía de Perú ha seguido recuperándose de los efectos de la epidemia de COVID-19, así lo demuestra la continua expansión de la cartera de préstamos, así como la vuelta a la rentabilidad del negocio. Los impactos de la epidemia provocaron una reducción significativa de la cantidad de crédito que el sistema financiero recibió de las cajas de ahorros en el año 2020. Esta reducción no incluía el crédito procedente de iniciativas gubernamentales. Cualquier organización financiera para sobrevivir y mantenerse requiere de la buena gestión de créditos y cobranzas a nivel nacional, actualmente el escenario político y económico que atraviesa el Perú no es nada favorable para las entidades financieras ya que el nivel de adquisición de los productos que brindan las cajas en Perú no ha tenido tanta acogida como en los años anteriores ya que los clientes no cuentan con capacidad de pago confiable debido a los ingresos que poseen actualmente. Por lo antes expuesto, podemos decir que una de las principales causas que orienta la problemática planteada es los errores que se comenten en el Otorgamiento de Créditos y Recuperaciones [y su](#) implicancia [en la Rentabilidad de las Cajas Municipales](#) Agencia Cocachacra, periodo 2021: a) Insuficiente labor de comunicación por parte de la Gerencia de Créditos a las áreas directas de la elaboración del proceso de otorgamiento de créditos, generando efecto negativo en realizar un mismo

trabajo ambas áreas de créditos y recuperaciones. b) Falta de comunicación de las áreas encargadas del otorgamiento de crédito y recuperaciones para mejorar la rentabilidad causando efecto negativo en el retorno del crédito por falta de distribución de actividades. c) Falta de políticas de cobranza adecuada para otorgar el plazo de pago a los clientes con atraso en sus cuotas y la falta de seguimiento del área de recuperaciones ocasionando que no se pueda recuperar el crédito. d) Falta de un manual de organización y funciones para el área de recuperaciones de manera que el personal encargado del otorgamiento de créditos no pueda asumir actividades que corresponde a otra área. e) Desfase en los procesos de Créditos y cobranzas y falta de estrategias efectivas que puedan ayudar a determinar un mejor cumplimiento de sus funciones del personal encargado de esta actividad. f) No hay un determinado registro por parte del área de recuperaciones que pueda permitir realizar seguimiento a los compromisos asumidos o actualizar datos de cada uno de los clientes que mantienen atraso en sus pagos. [2.2 Formulación del Problema General y Específicos](#) [2.2.1 Problema General De qué manera](#) impacta el otorgamiento de crédito y Recuperaciones [y su](#) Implicancia [en la Rentabilidad de las Cajas Municipales](#) Agencia sede Cocachacra, periodo 2021 [2.2.2 Problema Específicos](#) a) ¿En qué medida afecta la falta de comunicación por parte de la Gerencia de Créditos a las áreas directas de la elaboración del proceso de otorgamiento de créditos al realizar un mismo trabajo ambas áreas de créditos y recuperaciones, periodo 2021 b) ¿De qué manera afecta la falta de distribución de actividades de las áreas encargadas en el retorno del crédito para mejorar la rentabilidad? c) ¿En qué medida la falta de políticas de cobranza adecuada afecte el plazo de pago a los clientes con atraso en sus cuotas y la falta de seguimiento del área de recuperaciones a las Cajas Municipales? d) ¿De qué manera la falta de un manual de organización y funciones para el área de recuperaciones puedan determinar que el personal encargado del otorgamiento de créditos no pueda asumir actividades que corresponde a otra área? e) ¿En qué medida el desfase en los procesos de Créditos y cobranzas y falta de estrategias efectivas puedan determinar un mejor cumplimiento de sus funciones del personal encargado de esta actividad? [2.3 Objetivo General y Específicos](#) [2.3.1 Objetivo General](#) Determinar si el otorgamiento de créditos y recuperación influye en la rentabilidad del Otorgamiento de Créditos y Recuperaciones [y su](#) implicancia [en la Rentabilidad de las Cajas Municipales](#) Agencia sede Cocachacra, periodo 2021. [2.3.2 Objetivos Específicos](#) 1.- Conocer en qué medida afecta la falta de comunicación por parte de la Gerencia de Créditos a las áreas directas de la elaboración del proceso de otorgamiento de créditos, periodo 2021 2- Determinar de qué manera afecta la falta de distribución de actividades de las áreas encargadas en el retorno del crédito para mejorar la rentabilidad, periodo 2021 3.- Conocer en qué medida la falta de políticas de cobranza adecuada afecte el plazo de pago a los clientes con atraso en sus cuotas, periodo 2021. 4.- Determinar de qué manera la falta de un manual de organización y funciones para el área de recuperaciones puedan determinar que el personal encargado del otorgamiento de créditos no pueda asumir actividades que corresponde a otra área, periodo 2021. 5.- Conocer el desfase en los procesos de Créditos y recuperaciones y falta de estrategias efectivas puedan determinar un mejor cumplimiento de sus funciones del personal encargado de esta actividad, periodo 2021. CAPITULO III: JUSTIFICACION Y DELIMITACION DE LA INVESTIGACION [3.1 Justificación e Importancia del Estudio](#) [3.1.1 Justificación del Estudio](#) El presente trabajo de suficiencia profesional es importante para disminuir el riesgo crediticio, [información sobre cómo se gestiona la cartera de créditos](#), proceso [de](#) otorgamiento [que](#) se [utiliza](#) [y](#) [el](#) [impacto](#) que genera el otorgamiento de proceso crediticio y su posterior recuperación de la rentabilidad. [3.1.2 Importancia del Estudio](#) El presente trabajo de suficiencia profesional es importante debido a que su desarrollo servirá para contribuir en mejorar el otorgamiento de créditos y recuperación [y su](#) implicancia [en la rentabilidad de las Cajas Municipales](#), periodo 2021. [3.1.3 Justificación Practica](#) Las propuestas desarrolladas servirán para determinar las posibles mejoras a realizar en la calidad de proceso que se sigue al momento de otorgar el crédito y de algún modo ayudar a generar una mayor rentabilidad y demás aspectos crediticios que puedan determinar disminución de morosidad. Asimismo, la presente investigación pretende contribuir en favor de los clientes identificando en que aspectos se requiere una mejora sustancial en cuanto al otorgamiento de crédito, así como en las utilidades que percibe como empresa, como consecuencia de una mayor fidelización de sus clientes. [3.1.4 Justificación Teórica](#) La realización de la presente investigación se sustenta en comprobar la importancia de una adecuada gestión al momento de ser aprobado el crédito respetando el Reglamento de Créditos interno de la entidad, lo cual brindara a la organización a mejorar en la rentabilidad y elevar el nivel de satisfacción de sus clientes. [3.1.4.1 Importancia.](#) El presente trabajo de suficiencia profesional es importante debido a que su desarrollo servirá para contribuir en mejorar el otorgamiento de créditos y recuperación [y su](#) implicancia [en la rentabilidad de las Cajas Municipales](#), periodo 2021. [3.1.5 Justificación Metodológica](#) Como parte de la justificación Metodológica se toma como referencia los procesos que pueden estar afectando la rentabilidad y calidad de la gestión que se debe tomar. [3.2 Delimitación del Estudio](#) [3.2.1 Delimitación Espacial](#) La presente investigación se realizó al Otorgamientos de Créditos y Recuperaciones [y su](#) Implicancia [en la Rentabilidad de las Cajas Municipales](#) Agencia sede Cocachacra, periodo 2021 [3.2.2 Delimitación Temporal](#) El periodo que se abarco la elaboración de la investigación comprende [desde enero a diciembre del 2021.](#) [3.2.3 Delimitación Social](#) Fueron aplicadas a través de un cuestionario realizado a Gerentes, Contadores, incluye al personal [que realizan](#) la [gestión de la cartera](#) vigente y [atrasada](#) sobre el impacto [que](#) tiene un buen análisis al momento de gestión el proceso de aprobación del crédito que implican. [Asimismo, influir en los](#) clientes [para que](#) puedan tener [conciencia de la responsabilidad que](#) [asumen al](#) adquirir [un crédito y el impacto que](#) genera [el incumplimiento de pago](#) en la rentabilidad. [3.2.4 Delimitación Conceptual](#) La investigación se ha delimitado por el desarrollo de las bases teóricas [respecto a la variable](#) "Otorgamiento [de](#) Crédito " [con sus respectivas dimensiones](#): Sistema Financiero Peruano, Proceso de otorgamiento de crédito, supervisión de [crédito y recuperación del crédito, también por el desarrollo de las bases teóricas respecto a la variable](#) "rentabilidad", [ambas variables](#) indicadas [han dado consistencia a nuestra investigación](#) científica. a) Otorgamiento de Crédito. Según (Santivañez,2020) En la gestión de riesgos, tomar la decisión de "emitir préstamos" es un proceso neurológico. Desde este punto de vista, la correcta gestión del préstamo [permite garantizar la](#) construcción [de una cartera sana.](#) [Morales \(2015\), plantean que](#) los resultados del examen del analista sobre la voluntad de pago del solicitante se incluyen en el juicio sobre la concesión o no del crédito. Cuando se trata de casos de concesión de créditos, suelen especificarse directrices para la investigación del cliente, normas para establecer: límites e importes [de crédito, pagos periódicos, referencias de crédito](#), empresas [de información](#) crediticia (agencias [de crédito](#)) [y](#) avalistas [y/o](#) garantes, [así como el establecimiento de responsabilidades para](#) gestionar [todo el proceso](#). Las agencias de crédito también suelen formar parte de la ecuación. (pág. 34) 59 b) Rentabilidad Según (Alarcón, Zulema 2018) El término "rentabilidad" designa la ventaja, el beneficio, la [utilidad o](#) la [ganancia que se ha obtenido](#) como resultado [de](#) una inversión de recursos o de dinero. La rentabilidad también puede concebirse en

términos de la cantidad de pago obtenida en relación con la cantidad de dinero gastada. En el ámbito de las finanzas, se denominan dividendos y son pagos realizados a cuenta del dinero que se ha invertido en una sociedad o empresa. (pág. 30) 3.2.5 Limitaciones a la Investigación Por el presente trabajo de Suficiencia Profesional no se presentaron inconvenientes ni dificultades que afecten el desarrollo de la investigación motivo por el cual considero que dicho trabajo se llevó a cabo conforme a lo previsto.

CAPITULO IV: FORMULACION DEL DISEÑO La investigación aplicada es la forma de investigación relacionada con la actividad investigadora necesaria para la suficiencia profesional. Según (Pichu,2021) Bermúdez (2015) la investigación es aplicada cuando se lleva a cabo con el propósito de resolver una cuestión concreta mediante la acumulación de información con vistas a su eventual aplicación, contribuyendo así al progreso de la ciencia. Además, el grado de estudio es descriptivo debido a que "Al mismo tiempo, se recopilarán todos y cada uno de los datos. Su objetivo es investigar la frecuencia de las ocurrencias y las conexiones entre ellas, así como explicar el estado de las variables en un momento determinado". Hernández et al., (2014). En la misma línea, la actividad de estudio no utilizará un diseño experimental, ya que la variable independiente no se someterá a ningún tipo de modificación intencionada. Es decir, es un tipo de investigación en el que la variable independiente no se manipula a propósito para observar el impacto que tiene sobre la variable dependiente con el fin de evaluar cómo se utilizaron determinados métodos para encontrar una solución al problema planteado, se ha preparado un cuestionario. El estudio se llevará a cabo utilizando un diseño que no es experimental, ya que no habrá manipulación intencionada de las variables, y su medición tendrá lugar a lo largo de un único periodo de tiempo. (Hernández et al., 2014).

4.1 Diseño Esquemático 4.1.1 Tipo de la Investigación El presente trabajo de suficiencia profesional obtuvo las condiciones metodológicas para ser designado a manera de investigación aplicada ya que busca la solución a su problema existente. Las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito son entidades microfinancieras constituidas para colocar préstamos y captar ahorros, bajo este punto, fortalece la inclusión financiera de la población peruana. 4.2 Descripción de los Aspectos Básicos del Diseño 4.2.1 Diseño de la Investigación El diseño es No Experimental – Longitudinal, según los conceptos planteados por Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio (1991) La investigación que se lleva a cabo sin intentar manipular intencionadamente las variables en cuestión se denomina investigación no experimental. Es decir, es un tipo de estudio en el que no se modifica intencionadamente ninguno de los factores que se consideran independientes. El examen que no incluye la realización de experimentos consiste en observar los acontecimientos tal y como ocurren en su entorno natural y analizar después esas observaciones. La investigación no experimental es la que se lleva a cabo sin intentar controlar las variables estudiadas ni las condiciones en las que se estudian. La investigación longitudinal pretende estudiar los cambios que se producen a lo largo de la vida de una población determinada. 4.3 Universo, Población, Técnicas e Instrumentos 4.3.1 Población de Estudio 30 trabajadores de las Cajas Municipales relacionados con el área de Créditos y Recuperaciones constituyen la población. 4.3.2 Tamaño de Muestra El objetivo de la muestra que había que establecer era extraer conclusiones concretas sobre el conjunto de la población de trabajadores de Las Cajas Municipales con el área de Créditos y Recuperación con relación a las variables: Otorgamiento de Créditos y Recuperación y su implicancia en la rentabilidad de las Cajas Municipales, periodo 2021. 4.3.3 Técnicas de Recolección de Datos. Para reunir la información necesaria sobre las variables mencionadas, se pondrán en práctica los siguientes métodos: 4.3.3.1 La Técnica de la Encuesta: utilizando como instrumento un cuestionario; recurriendo como informantes a los actores de la empresa; el cual se aplicará para obtener los datos de la variable: Otorgamiento de Crédito y Recuperación y su implicancia en la rentabilidad de las Cajas Municipales, periodo 2021. 4.3.4 Análisis e Interpretación de la Información. Para iniciar el análisis correspondiente, se organizaron y tabularon los datos que se recogieron mediante el uso de las metodologías e instrumentos que se enumeraron anteriormente, junto con los informantes que también se incluyeron. De estos datos se extrajo la siguiente muestra. 63 4.3.5 Formulación del Diseño La aplicación del cuestionario de Encuesta sobre El Otorgamiento de Créditos y su Implicancia en la Rentabilidad de las Cajas Municipales periodo 2021 incide positivamente en los principales procesos Crediticios. 4.3.6 Descripción de los Aspectos Básicos del Diseño La mayor parte de la información obtenida se tabuló utilizando hojas de cálculo Excel y, para este objetivo concreto, el instrumento de recogida de información fue un cuestionario en forma de encuesta. A continuación, se tabuló la información obtenida. La principal ventaja de utilizar este instrumento es que se compone de preguntas que han sido verificadas con criterios obtenidos a través de la experiencia profesional en relación con cada uno de los indicadores. Se ha hecho así para reducir los riesgos inherentes a la selección de la encuesta. Otra ventaja es que la investigación, al hacer uso de una encuesta, se adapta para realizar un estudio descriptivo-explicativo-correlacional. Esto se debe a que describe el proceso, los métodos, los criterios y las políticas, y explica la función en las operaciones comerciales primarias de las Cajas Municipales. El cuestionario, por su parte, permite recoger datos que se utilizarán únicamente con fines de estudio académico. 4.3.7 Área de Aplicación de Cuestionario Las encuestas están dirigidas a las áreas de Crédito y Recuperación de Crédito con el supuesto de que el funcionamiento de estas áreas está relacionado con los procesos clave del negocio: concesión y recuperación de crédito y su consecuencia en la rentabilidad de las Cajas Municipales a lo largo del año 2021. Para lograr este objetivo, las Cajas Municipales han destinado recursos para dotar a estas regiones no sólo de infraestructura, sino también de recursos humanos. Además, han diseñado políticas, normas y directrices con la intención de alcanzar los objetivos estratégicos mediante procesos empresariales. CAPITULO V: PRUEBA DE DISEÑO 5.1 Aplicación de la Propuesta de Solución Se realizó el proceso del cuestionario realizado en el presente trabajo de suficiencia profesional mediante tablas y gráficos con el apoyo de Microsoft Excel 5.2 Presentación de Resultados 5.2.1 Resultado de la Encuesta Pregunta N° 1 – Tabla 1 Alternativa Población Porcentaje Si 19 63.3% No 7 23.3% Desconoce 4 13.4% Total 30 100% Fuente: Elaboración propia ¿Considera usted, que el personal de créditos y recuperaciones cumple de manera correcta los procedimientos establecidos por la Institución crediticia? Grafico 1 14% 23% 63% Si No Desconoce Fuente: Elaboración propia En la figura se observa que del 100% de la muestra encuestada; el 63% está de acuerdo con que el personal de créditos y recuperaciones cumple de manera correcta los procedimientos, el 23% está en desacuerdo respecto a que el personal de créditos y recuperaciones cumple de manera correcta los procedimientos establecidos por la institución crediticia. Asimismo, el 14% de la encuesta nos indica que desconoce que el personal de créditos y recuperaciones cumple de manera correcta los procedimientos. Pregunta N° 2 – Tabla 2 Alternativa Población Porcentaje Si 27 90.0% No 1 3.3% Desconoce 2 6.7% Total 30 100% Fuente: Elaboración propia ¿En su opinión, el procedimiento de recuperaciones debe ser actualizado de manera constante como parte de la mejora continua para las Cajas Municipales? Grafico 2 3%7% 90% Si No Desconoce Fuente: Elaboración propia En la figura se observa que del 100% de la muestra encuestada; el 90% está de acuerdo con que el

personal cumple los procedimientos establecidos, el 3% está en desacuerdo respecto a [que el personal de créditos y recuperaciones cumple los procedimientos](#) de la institución, [asimismo](#), Por otro lado, [el 7% de la muestra nos indica que](#) desconoce los procedimientos. Pregunta N° 3 – Tabla 3 Alternativa Población Porcentaje Si 27 90% No 1 3.3% Desconoce 2 6.7% Total 30 [100%](#) Fuente: [Elaboración propia ¿Cree usted, que los contratos firmados con los clientes deben reunir todas las condiciones para recuperar los créditos otorgados y no afectar la rentabilidad de las Cajas Municipales?](#) Grafico 3 3% 7% 90% Si No Fuente: [Elaboración propia](#) El grafico nos muestra [que del 100% de la encuestada; el 90% si está de acuerdo de que los contratos firmados con los clientes deben reunir todas las condiciones para recuperar los créditos otorgados y no afectar la rentabilidad de las Cajas Municipales](#). Asimismo, el 4% no está de acuerdo y el 7% desconoce la pregunta formulada. Pregunta N° 4 – Tabla 4 Alternativa Población Porcentaje Si 14 46.7% No 11 36.7% Desconoce 5 16.6% Total 30 [100%](#) Fuente: [Elaboración propia ¿Considera usted, que se están aplicando políticas de riesgo a los créditos otorgados al cliente por parte de las cajas municipales?](#) Grafico 4 16% Si 47% No 37% Desconoce Fuente: [Elaboración propia](#) El grafico nos muestra [que del 100% de la encuestada; el 55% si está de acuerdo respecto a que se están aplicando políticas de riesgo a los créditos otorgados al cliente por parte de las cajas municipales, asimismo, el 43% no se muestra de acuerdo](#). Mientras, el 2% de los encuestados desconoce la pregunta formulada. Pregunta N° 5 – Tabla 5 Alternativa Población Porcentaje Si 18 60% No 9 30% Desconoce 3 10% Total 30 [100%](#) Fuente: [Elaboración propia ¿Aprecia usted, que el procedimiento de otorgamiento de créditos por parte de las cajas municipales, toma las medidas necesarias para que los clientes no incumplan con sus pagos?](#) Grafico 5 1% 33% Si No 66% Desconoce Fuente: [Elaboración propia En la figura se observa que del 100% de la muestra encuestada; el 66% si está de acuerdo respecto a que los procedimientos de otorgamiento de créditos por parte de las cajas municipales, toma las medidas necesarias para que los clientes no incumplan con sus pagos](#), mientras que [el 33% no está 70 de acuerdo con](#) la pregunta formulada. Asimismo, el 1% de los encuestados desconoce la pregunta formulada. Pregunta N° 6 – Tabla 6 Alternativa Población Porcentaje Si 22 73.3% No 5 16.7% Desconoce 3 10.0% Total 30 [100%](#) Fuente: [Elaboración propia ¿Cree usted, que se deben establecer cláusulas más rígidas en los contratos con clientes que contemplen penalidades por incumplimiento de pago de los créditos otorgados por las Cajas Municipales?](#) Grafico 6 10% 17% Si No 73% Desconoce Fuente: [Elaboración propia En la figura se observa que del 100% de la muestra encuestada; el 73% si está de acuerdo respecto a que se deben establecer cláusulas más rígidas en los contratos con clientes que contemplen penalidades por incumplimiento de pago de los créditos otorgados por las Cajas Municipales, por 71 otra parte, el 17% no se muestra de acuerdo](#). Asimismo, [el 10% de los encuestados](#) desconoce el tema. Pregunta N° 7 – Tabla 7 Alternativa Población Porcentaje Si 17 56.7% No 8 26.7% Desconoce 5 16.6% Total 30 [100%](#) Fuente: [Elaboración propia ¿Considera usted, que el personal de Créditos y recuperaciones se encuentra debidamente capacitada de manera constante por parte de la empresa para prevenir contingencias que afecten al logro de los objetivos institucionales?](#) Grafico 7 16% Si 27% 57% No Desconoce Fuente: [Elaboración propia En el grafico se determina que del 100% de la muestra encuestada; el 57% si está de acuerdo respecto a que el personal de Créditos y recuperaciones se encuentra debidamente capacitada de manera constante por parte de la empresa para prevenir contingencias que afecten al logro de los objetivos institucionales, por otro lado, el 27% no está de acuerdo](#). Asimismo, el 16% de los encuestados desconoce el tema formulado. Pregunta N° 8 – Tabla 8 Alternativa Población Porcentaje Si 17 56.7% No 5 16.7% Desconoce 8 26.6% Total 30 [100%](#) Fuente: [Elaboración propia ¿En su opinión, la morosidad de las Cajas Municipales es alto y que afecta su rentabilidad?](#) Grafico 8 26% Si No 57% Desconoce 17% Fuente: [Elaboración propia En el grafico se muestra que del 100% de la encuestada; el 57% si está de acuerdo respecto a que la morosidad de las Cajas Municipales es alta y que pueda afectar su rentabilidad](#). Asimismo, el 17% de los encuestados no está de acuerdo y el 26% desconoce el tema. Alternativa Población Porcentaje Si 21 70% No 6 20% Desconoce 3 10% Total 30 [100%](#) Fuente: [Elaboración propia ¿Aprecia usted, que el personal de recuperaciones realice el seguimiento respectivo de sus carteras de manera oportuna, que permita la recuperación de los créditos otorgados por las cajas municipales?](#) Grafico 9 10% 20% Si No 70% Desconoce Fuente: [Elaboración propia](#) El grafico muestra [que del 100% de la muestra encuestada; el 70% si está de acuerdo respecto a que el personal de recuperaciones realice el seguimiento respectivo de sus carteras de manera oportuna, que permita la recuperación de los créditos otorgados por las cajas municipales](#). Mientras, el 20% [de los encuestados no está de acuerdo y el 10% desconoce](#) el tema. 74 Alternativa Población Porcentaje Si 25 83.3% No 3 10.0% Desconoce 2 6.7% Total 30 [100%](#) Fuente: [Elaboración propia ¿Cree usted, que la falta de comunicación de las áreas encargadas del proceso crediticio origina un efecto negativo en la recuperación de los créditos otorgados por las cajas municipales?](#) Grafico 10 7% 10% 83% Si No Desconoce Fuente: [Elaboración propia](#) El grafico muestra que del 100% de la muestra encuestada; el 83% está si está de acuerdo que la falta de comunicación de las áreas encargadas del proceso crediticio origina un efecto negativo en la recuperación de [los créditos otorgados por las cajas municipales](#). Mientras, el 10% [de los encuestados no esta de acuerdo y el 7% desconoce](#) la pregunta formulada. Alternativa Población Porcentaje Si 25 83.3% No 2 6.7% Desconoce 3 10.0% Total 30 [100%](#) Fuente: [Elaboración propia ¿En su opinión, la evaluación permanente de la cartera morosa, permitirá adoptar acciones correctivas para evitar pérdida de la rentabilidad de las Cajas Municipales?](#) Grafico 11 10% 7% 83% Si No Desconoce Fuente: [Elaboración propia](#) El grafico muestra que del 100% de la encuestada; el 83% si está de acuerdo respecto a la evaluación permanente de la cartera morosa, permitirá adoptar acciones correctivas para evitar pérdida de la rentabilidad de las Cajas Municipales. Mientras, el 7% de los encuestados no está de acuerdo. Asimismo, cabe indicar, que el 10% desconoce el tema. Alternativa Población Porcentaje Si 24 80.0% No 4 13.3% Desconoce 2 6.7% Total 30 [100%](#) Fuente: [Elaboración propia ¿Considera usted, que los reportes de gestión de las instituciones financieras, deben ser evaluados oportunamente estableciendo los niveles de riesgo de incobrabilidad?](#) Grafico 12 7% 13% 80% Si No Desconoce Fuente: [Elaboración propia En el grafico se observa que del 100% de la muestra encuestada; el 80% si está de acuerdo respecto a que los reportes de gestión de las instituciones financieras, deben ser evaluados oportunamente estableciendo los niveles de riesgo de incobrabilidad](#). Asimismo, resaltar, que el 13% no está de acuerdo. Mientras, el 7% desconoce el tema. Alternativa Población Porcentaje Si 21 70.0% No 5 16.7% Desconoce 4 13.3% Total 30 [100%](#) Fuente: [Elaboración propia ¿Considera usted, que la cartera atrasada en la mayoría de casos se convierte en incobrable afectando los ingresos de las cajas municipales?](#) Grafico 13 13% Si 17% No 70% Desconoce Fuente: [Elaboración propia En el grafico se observa que del 100% de la encuestada; el 70% si está de acuerdo respecto a que la cartera atrasada en la mayoría de casos se convierte en incobrable afectando los ingresos de las cajas municipales](#). Mientras, el 17% [de los encuestados indica que no está de acuerdo](#). Asimismo, [el 13% desconoce esta pregunta](#). Alternativa Población Porcentaje Si 25 83.3% No 3

10.0% Desconoce 2 6.7% Total 30 100% Fuente: Elaboración propia ¿Cree usted, que las áreas responsables del otorgamiento y recuperación del crédito, deben tener actividades específicas de manera individual? Grafico 14 7% 10% 83% Si No Desconoce Fuente: Elaboración propia En el grafico se observa que del 100% de la muestra encuestada; el 83% si está de acuerdo respecto a que las áreas responsables del otorgamiento y recuperación del crédito, deben tener actividades específicas de manera individual. Mientras, el 10% de los encuestados no está de acuerdo. Asimismo, solo el 7% desconoce la pregunta formulada. CONCLUSIONES 1. Se ha determinado que, la falta de comunicación interna dentro de la institución financiera por parte de la Gerencia de Créditos a las áreas directas de la elaboración del proceso de otorgamiento de créditos viene generando efecto negativo en ambas áreas de Créditos y recuperaciones. 2. Se ha determinado que influye la falta de un manual de organización y funciones para el área de recuperaciones de manera que el personal encargado pueda conocer de manera óptima sus funciones. 3. Se ha demostrado que el Otorgamiento y una adecuada recuperación de créditos influye en el desempeño eficiente en las Cajas Municipales generando una mayor rentabilidad a cada operación realizada. 4. Se ha determinado que, la Obligación Contractual influye en el Nivel de Morosidad en las Cajas Municipales lo cual implica cláusulas de penalidad por día de incumplimiento de pago originando que el cliente cumpla las fechas pactadas en cronograma. 5. Se ha demostrado que, un adecuado Procedimiento de recuperación de Créditos se relaciona con el índice de Morosidad de las Cajas Municipales implicando que el procedimiento determina la buena gestión de retorno del crédito. 6. Se ha determinado que, la Cartera morosa se relaciona directamente con el nivel de rentabilidad en las Cajas Municipales lo cual implica pérdidas para las instituciones financieras. **RECOMENDACIONES 1. En cuanto a la gestión de** Otorgamiento **y** Recuperación de Créditos **se** debe **realizar una adecuada** comunicación interna dentro **de** la institución financiera por parte de la Gerencia de Créditos a las áreas involucradas. **Asimismo, establecer políticas para reducir el riesgo antes del otorgamiento del crédito, con la finalidad que el nivel de** rentabilidad **no** se vea afectado. 2. La acción correctiva en la falta de un manual de organización y funciones para el área de recuperaciones. Es por ello, que se debe establecer cláusulas que permitan tener un mejor control en sus funciones. 3. En relación al desfase en los procesos de Créditos y cobranzas se recomienda determinar estrategias efectivas que permitan cumplimientos de sus funciones del personal encargado de esta actividad de manera planificada respetando los procesos establecidos. 4. En relación al registro de actividades por parte del área de recuperaciones se debe actualizar datos de cada uno de los clientes que mantienen atraso en sus pagos de manera constante siendo más efectivos en los procesos. 5. En relación a un adecuado Procedimiento de recuperación de Créditos influye en la Morosidad de las Cajas Municipales por lo que se recomienda una adecuada planificación con toda el área de créditos y recuperaciones, de modo que se sigan una serie de pasos de forma correcta. 6. Se ha demostrado que, la Cartera morosa implica pérdidas para las instituciones financieras recomendando tener un proceso crediticio que se actualice de manera constante y pueda dar soluciones a los clientes afectados en sus pagos. BIBLIOGRAFIA (Acosta Acosta, 2017) "Las estrategias financieras y la rentabilidad de la nueva sucursal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Migrantes del Ecuador en el Mercado Mayorista de la ciudad de Ambato en el período 2016 - 2017" <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/25593/1/T4016ig.pdf> (Alarcón, Zulema 2018) Cartera crediticia y rentabilidad de la caja municipal de ahorro y crédito cusco s.a. del distrito de Sicuani, provincia de Canchis y departamento de cusco - períodos 2015- 2017. [https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/2527/Zulema\\_Roxana\\_Tesis\\_bachiller\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/2527/Zulema_Roxana_Tesis_bachiller_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y) (Calle, 2017) La gestión de créditos y cobranzas y su influencia en el nivel de morosidad en la empresa Limpia Max - Lima 2017 [http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3262/TESIS\\_CASTILLO\\_CALLE\\_MARIA\\_Y\\_CORDOVA\\_DE\\_PIEROLA\\_RUBEN.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3262/TESIS_CASTILLO_CALLE_MARIA_Y_CORDOVA_DE_PIEROLA_RUBEN.pdf?sequence=1&isAllowed=y) (Cervantes, 2018) "La Morosidad del Crédito por convenio y su Impacto en la Provisión del BANCO GNB Lima, 2018" [http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/6703/TESIS\\_Cecilia\\_Cervantes\\_Cornejo.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/6703/TESIS_Cecilia_Cervantes_Cornejo.pdf?sequence=1&isAllowed=y) (Chura Mamani, 2021) Análisis de la morosidad de la cartera de créditos y su efecto en la rentabilidad de la cooperativa de servicios múltiples Bicentenario, en Lima Metropolitana, periodo 2020. [https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/5309/J.Chura\\_E.Enriquez\\_Tesis\\_Titulo\\_Profesional\\_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/5309/J.Chura_E.Enriquez_Tesis_Titulo_Profesional_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y) (Diaz, 2021) "Factores determinantes en la recuperación de la cartera de crédito vencida judicial y extrajudicial en la caja de ahorro y crédito de Arequipa, 2016" <https://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/10596/86.2170.MG.pdf?sequence=1&isAllowed=y> Flores Melgar, L. F. (2021). Propuesta de mejora para el control operativo y calidad de las operaciones de back office de tesorería en el área de operaciones de inversión del Banco de Crédito del Perú. [http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/5409/TRSUFICIENCIA\\_FLORES\\_MELGAR\\_LOURDES\\_FIORELLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/5409/TRSUFICIENCIA_FLORES_MELGAR_LOURDES_FIORELLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y) (Giron, 2011) "El analista senior gestor principal en el otorgamiento de créditos en la caja municipal de ahorro y crédito Arequipa. 2011" <https://repositorio.ucsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12920/5723/54.0902.CE.pdf?sequence=1&isAllowed=y> (GISSELLA, 2017) "Diseño de un modelo de gestión aplicado al departamento de crédito y cobranzas de la compañía plásticos industriales c.a (pica), ubicada en la ciudad de guayaquil" [http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/20728/1/DISEÑO\\_DE\\_UN%20MODELO\\_DE\\_GESTION\\_APLICADO\\_AL\\_DPTO\\_DE\\_CREDITOS\\_Y\\_COBRANZAS.10072017.pdf](http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/20728/1/DISEÑO_DE_UN%20MODELO_DE_GESTION_APLICADO_AL_DPTO_DE_CREDITOS_Y_COBRANZAS.10072017.pdf) 1 Ley 26702, «Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros » <https://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/10596/86.2170.MG.pdf?sequence=1&isAllowed=y> 2 Ley Nro. 230392 <https://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/10596/86.2170.MG.pdf?sequence=1&isAllowed=y> 3 Ley General de Sociedades Ley N° 26887 [http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4343/TESIS\\_PEÑA\\_A\\_DEYSI.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4343/TESIS_PEÑA_A_DEYSI.pdf?sequence=1&isAllowed=y) 4 Ley General de Sociedades Ley N° 26887 [http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4343/TESIS\\_PEÑA\\_A-DEYSI.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4343/TESIS_PEÑA_A-DEYSI.pdf?sequence=1&isAllowed=y) (Najarro, 2021) "Otorgamiento de créditos y su relación con la rentabilidad de la cooperativa de ahorro y crédito señor de quinuapata, Ayacucho - 2019" [http://repositorio.uladec.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/3066/CONTROL\\_INTERNO\\_EFFECTIVIDAD\\_CREDITOS\\_MOROCCO\\_BERDUZCO\\_DANY\\_MARLENY.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://repositorio.uladec.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/3066/CONTROL_INTERNO_EFFECTIVIDAD_CREDITOS_MOROCCO_BERDUZCO_DANY_MARLENY.pdf?sequence=3&isAllowed=y) (Ochoa, 2021) "Otorgamiento de créditos y su relación con la rentabilidad de la cooperativa de ahorro y crédito señor de quinuapata, Ayacucho - 2019" [https://repositorio.upci.edu.pe/bitstream/handle/upci/326/TESIS\\_JUAN\\_NAJARRO\\_OCHOA\\_FCEYN.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upci.edu.pe/bitstream/handle/upci/326/TESIS_JUAN_NAJARRO_OCHOA_FCEYN.pdf?sequence=1&isAllowed=y) (Padilla, 2017) "El proceso de captación y colocación de créditos y la gestión del efectivo en las cooperativas de ahorro crédito del segmento 2 de la ciudad de Ambato"

<http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/25888/3/T4038M.pdf> (Peña,2016) "Efectos de la gestión financiera en la rentabilidad de las medianas empresas agro exportadoras de productos orgánicos, lima periodo 2016"

[http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4343/TESIS\\_PEÑA\\_A-DEYSI.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4343/TESIS_PEÑA_A-DEYSI.pdf?sequence=1&isAllowed=y) (Rengifo,2021) [Gestión de la cartera atrasada y su impacto en las utilidades de una entidad bancaria del sistema financiero peruano.](#)

[http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/5726/TESIS\\_RENGIFO%20ALEGR%20A.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/5726/TESIS_RENGIFO%20ALEGR%20A.pdf?sequence=1&isAllowed=y) (Soto,2019) El proceso de otorgamiento de crédito y su relación con la clasificación crediticia del deudor en la empresa de bienes y servicios para el hogar s.a.c., Iquitos, periodo - 2018. [http://repositorio.ups.edu.pe/bitstream/handle/UPS/81/ALDO\\_FLAVIO\\_SIGUAS\\_SOTO.pdf](http://repositorio.ups.edu.pe/bitstream/handle/UPS/81/ALDO_FLAVIO_SIGUAS_SOTO.pdf) ANEXOS ANEXO N° 01 ENCUESTA (CUESTIONARIO) Instrucciones: La Técnica de la Encuesta, está orientada a buscar información de interés sobre el tema "OTORGAMIENTO DE CREDITOS Y RECUPERACION Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LAS CAJAS MUNICIPALES SEDE COCACHACRA, PERIODO 2021"; al respecto, se pide que en las preguntas que a continuación se acompaña, elegir la alternativa que considere correcta, marcando para tal fin con un aspa (X) al lado derecho, su aporte será de mucho interés en este trabajo de investigación. Se agradece su participación. 1. ¿Considera usted, que el personal de créditos y recuperaciones cumple de manera correcta los procedimientos establecidos por la Institución crediticia? a) Si ( ) b) No ( ) c) Desconoce ( ) 2. ¿En su opinión, [el procedimiento de recuperaciones debe ser actualizado](#) de manera constante [como parte de la mejora continua](#) para las Cajas Municipales? a) Si ( ) b) No ( ) c) Desconoce ( ) 3. ¿[Cree usted, que los contratos](#) firmados [con los clientes](#) deben reunir [todas las condiciones para](#) recuperar [los](#) créditos otorgados y no afectar la rentabilidad de las Cajas Municipales? a) Si ( ) b) No ( ) c) Desconoce ( ) 4. ¿[Considera usted, que se están aplicando políticas de riesgo](#) a los créditos otorgados al cliente por parte de las cajas municipales? a) Si ( ) b) No ( ) c) Desconoce ( ) 5. ¿Aprecia usted, que el procedimiento de otorgamiento de créditos por parte de las cajas municipales, [toma las medidas necesarias para que los clientes no incumplan con sus pagos](#)? a) Si ( ) b) No ( ) c) Desconoce ( ) 6. ¿Cree [usted, que se](#) deben establecer [clausulas más rígidas](#) en [los contratos](#) con clientes [que contemplen penalidades por incumplimiento de pago](#) de los créditos otorgados por las Cajas Municipales? a) Si ( ) b) No ( ) c) Desconoce ( ) 7. ¿Considera usted, que el personal de Créditos y recuperaciones se encuentra debidamente capacitada de manera constante por parte de la empresa para prevenir contingencias que afecten al logro de los objetivos institucionales? a) Si ( ) b) No ( ) c) Desconoce ( ) 8. ¿EN su opinión, la morosidad de las Cajas Municipales es alto y ocasiona implicancia en su rentabilidad? a) Si ( ) b) No ( ) c) Desconoce ( ) 9. ¿Aprecia [usted, que el personal de](#) recuperaciones realice [el seguimiento](#) respectivo [de sus carteras de manera oportuna, que](#) permita la recuperación [de](#) los créditos otorgados por las cajas municipales? a) Si ( ) b) No ( ) c) Desconoce ( ) 10. 11. ¿Cree usted, que la falta de comunicación de las áreas encargadas del proceso crediticio origina un efecto negativo en la recuperación de los créditos otorgados por las cajas municipales? a) Si ( ) b) No ( ) c) Desconoce ( ) ¿En su opinión, la evaluación permanente de la cartera morosa, permitirá adoptar acciones correctivas para evitar pérdida de la rentabilidad de las Cajas Municipales? a) Si ( ) b) No ( ) c) Desconoce ( ) 12. ¿Considera usted, que los reportes de gestión de las instituciones financieras, deben ser evaluados oportunamente estableciendo los niveles de riesgo de incobrabilidad? a) Si ( ) b) No ( ) c) Desconoce ( ) 13. ¿[Considera usted, que la cartera](#) atrasada [en la mayoría de casos se convierte en incobrable](#) afectando los ingresos de las cajas municipales? a) Si ( ) b) No ( ) c) Desconoce ( ) 14. ¿Cree usted, que las áreas responsables del otorgamiento y recuperación del crédito, deben tener actividades específicas de manera individual? a) Si ( ) b) No ( ) c) Desconoce ( )

Pregunta N° 9 – Tabla 9 Pregunta N° 10 – Tabla 10 Pregunta N° 11 – Tabla 11 Pregunta N° 12 – Tabla 12 Pregunta N° 13 – Tabla 13 Pregunta N° 14 – Tabla 14 2 3 4 5 6 8 9 10 11 12 13 14 15 21 23 30 32 33 34 35 38 39 40 43 49 50 51 52 53 54 56 57 58 60 61 62 64 65 66 67 68 69 72 73 75 76 77 78 79 80 81 82 83 84 85 86 87 88 89