



UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS EMPRESARIALES Y
PEDAGÓGICAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

**ANÁLISIS DE GESTIÓN DE CRÉDITOS PARA
MICROEMPRESAS EN LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y
CRÉDITO DE HUANCAYO, AGENCIA SAN MARTIN – JULIACA**

**PRESENTADO POR
BACH. ROSMERY MILAGROS CHIPANA TACCA**

**ASESOR
DR. TEOFILO LAURACIO TICONA**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO**

MOQUEGUA - PERÚ

2024



Universidad José Carlos Mariátegui

CERTIFICADO DE ORIGINALIDAD

El que suscribe, en calidad de Jefe de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias, certifica que el trabajo de investigación () / Tesis () / Trabajo de suficiencia profesional (x) / Trabajo académico (), titulado **“ANÁLISIS DE GESTIÓN DE CREDITOS PARA MICROEMPRESAS EN LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO DE HUANCAYO, AGENCIA SAN MARTIN – JULIACA”** presentado por el(la) Bachiller **ROSMERY MILAGROS CHIPANA TACCA** para obtener el grado académico () o Título profesional (x) o Título de segunda especialidad () de: **CONTADOR PÚBLICO**, y asesorado por el(la) **DR. TEOFILO LAURACIO TICONA**, designado como asesor con RESOLUCIÓN DE DECANATO N°2270- 2024-FCJEP-UJCM, fue sometido a revisión de similitud textual con el software TURNITIN, conforme a lo dispuesto en la normativa interna aplicable en la UJCM.

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

Programa académico	Aspirante(s)	Trabajo de suficiencia profesional	Porcentaje de similitud
Contabilidad	Rosmery Milagros Chipana Tacca	“ANÁLISIS DE GESTIÓN DE CREDITOS PARA MICROEMPRESAS EN LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO DE HUANCAYO, AGENCIA SAN MARTIN – JULIACA”	36 % (17 de noviembre de 2024)

El porcentaje de similitud del Trabajo de investigación es del **36 %**, que está por debajo del límite **PERMITIDO** por la UJCM, por lo que se considera apto para su publicación en el Repositorio Institucional de la UJCM.

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

Moquegua, 18 de noviembre de 2024



UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI
FACULTAD DE CIENCIAS

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

ÍNDICE

DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTO	ii
ÍNDICE.....	iii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT	x
INTRODUCCIÓN.....	xi
CAPÍTULO I. ASPECTOS GENERALES DEL TEMA	1
1.1. Antecedentes	1
1.2. Descripción de cómo es y qué tipo de servicio otorga la organización, empresa o institución en la que desarrolla la experiencia laboral	3
1.3. Contexto socioeconómico, descripción del área de la institución, recurso	4
1.4. Descripción de la experiencia	5
1.5. Explicación del cargo, funciones ejecutadas	6
1.6. Propósito del puesto (objetivos y retos).....	8
1.7. Producto o proceso que será objeto del informe	9
1.8. Resultados concretos que ha alcanzado en este periodo de tiempo	10
CAPÍTULO II FUNDAMENTACIÓN	12
2.1. Explicación del papel que jugaron la teoría y la práctica en el desempeño laboral en la situación objeto del informe, como se integraron ambas para resolver problemas	12
2.1.1 Sistema Financiero.....	12
Organización del sistema financiero peruano	13
2.1.2 Sistema de intermediación financiero indirecto	13

2.1.3	<i>Sistema de intermediación financiero directo</i>	14
	El sub sistema financiero bancario	14
	El sub sistema financiero no bancario	15
2.1.4	<i>Superintendencia de banca y seguros (SBS).</i>	15
2.1.5	<i>Ley del Sistema Financiero N° 26702</i>	16
2.1.6	<i>Créditos</i>	17
2.2.	Descripción de las acciones, metodología y procedimientos a los que se recurrió para resolver la situación profesional objeto del informe.....	18
	<i>Productos de crédito</i>	18
	Créditos empresariales.....	18
	Créditos consumo	18
	Créditos con fines de vivienda.....	18
	Productos de ahorros:	19
	Depósitos de ahorro.....	19
	Depósitos a plazo fijo	19
	Depósitos de CTS	19
2.2.1	<i>Metodología y procedimientos</i>	19
	Promoción.....	20
	Verificación.....	21
	Evaluación.	23
	Solicitud de crédito evaluación y flujo de caja.	24

Recuperación total del crédito.....	25
CAPITULO III SISTEMATIZACIÓN Y DESARROLLO DE	
EXPERIENCIAS	26
3.1. Sistematización de la Experiencia Profesional	26
3.1.1. <i>Contextualización del Estudio</i>	26
Importancia del crédito para microempresas.....	26
Teorías y modelos de microfinanzas.....	26
Beneficios y desafíos del crédito para microempresas.	26
Contextualización normativa del Crédito para microempresas.....	27
Regulaciones y Marcos Legales.....	27
Normativas internacionales y estándares.....	27
Análisis del rol de las cajas municipales de ahorro y crédito.....	27
Definición y Características.....	27
Funciones y Servicios Ofrecidos.....	28
Impacto y Desafíos.....	28
Metodología Utilizada	28
3.2. Desarrollo de las Experiencias: Aporte de nuevas teorías, Métodos y estrategias.....	31
3.2.1. <i>Implementación de tecnologías y herramientas avanzadas.</i>	31
Enfoque para la Implementación de Tecnologías Avanzadas.....	32
Selección de Tecnologías Adecuadas.....	32

Desarrollo e implementación.....	32
Monitoreo y Evaluación continua.....	33
Beneficios Esperados.....	33
Consideraciones Adicionales.....	33
3.2.2. Optimización de <i>procedimientos</i> contables y tributarios	34
Enfoque para la Optimización de Procedimientos Contables y Tributarios.	34
Estandarización de Procesos.....	34
Automatización y Uso de Tecnología.....	35
Capacitación y Desarrollo.....	35
Monitoreo y Mejora Continua.....	35
3.2.3. <i>Capacitación continua y actualización profesional</i>	35
Enfoque para la Capacitación Continua y Actualización Profesional.....	36
<i>Identificación de Necesidades de Capacitación</i>	36
Diseño de Programas de Capacitación.....	36
Implementación de Programas de Capacitación.....	36
Evaluación y Retroalimentación.....	36
Incentivos y Reconocimiento.....	37
3.2.4. <i>Evaluación de impacto y mejora continua</i>	37
Enfoque para la Evaluación de Impacto y Mejora Continua.....	37

CONCLUSIONES.....	40
RECOMENDACIONES	41
.....	41
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	42

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Afiche de promoción por el día del padre.	20
Figura 2 Afiche de promoción ahorro AFP.	20
Figura 3 Afiche de promoción por redes sociales.....	21
Figura 4 Fotografía 1.....	22
Figura 5 Fotografía 2.....	22
Figura 6 Fotografía 3.....	23
Figura 7 Fotografía 4.....	24
Figura 8 Fotografía 5.....	24
Figura 9 Fotografía 6.....	25

RESUMEN

El presente trabajo de suficiencia profesional tiene como objetivo: Analizar la gestión de créditos para microempresas en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Huancayo, agencia San Martín – Juliaca, para ello se ha recolectado información para definir los conceptos de gestión de créditos para microempresas, asimismo de investigaciones relacionadas al tema de gestión de créditos para microempresas en Juliaca, finalmente respondiendo a los objetivos específicos se concluye: Primero. Se evidencia las actividades realizadas en la gestión de créditos para microempresas en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Huancayo, agencia San Martín – Juliaca mediante fotografías que muestran las acciones, metodología y procedimiento a los que se recurrió para resolver la situación profesional objeto del informe. Segundo. Las principales actividades realizadas en la gestión de créditos para microempresas en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Huancayo, agencia San Martín – Juliaca, fueron la promoción, verificación, evaluación y recuperación de los productos que ofrece la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Huancayo, agencia San Martín – Juliaca. Tercero. Los desafíos del proceso de la gestión de créditos para microempresas en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Huancayo, agencia San Martín – Juliaca, se debe a que en nuestra región hay una buena presencia de entidades financieras que prestan servicios de gestión en créditos para microempresas lo que hace que haya una ardua y feroz competencia en cuanto a poder brindar los mencionados servicios.

Palabras clave: Gestión, Caja Municipal, Ahorro, Crédito

ABSTRACT

The objective of this sufficiency work is: Analyze the management of credits for microenterprises in the Municipal Savings and Credit Bank of Huancayo, San Martin – Juliaca agency, for this information has been collected to define the concepts of credit management for microenterprises, Likewise, research related to the topic of credit management for microenterprises in Juliaca, finally responding to the specific objectives, it is concluded: First. The activities carried out in the management of credits for microenterprises in the Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Huancayo, San Martin – Juliaca agency are evidenced through photographs that show the actions, methodology and procedures used to resolve the professional situation that is the subject of the report. Second. The main activities carried out in the management of credits for microenterprises in the Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Huancayo, San Martin – Juliaca agency, were the promotion, verification, evaluation and recovery of the products offered by the Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Huancayo. Huancayo, San Martin – Juliaca agency. Third. The challenges of the credit management process for microenterprises in the Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Huancayo, San Martin – Juliaca agency, are due to the fact that in our region there is a good presence of financial entities that provide credit management services for microenterprises. microenterprises, which means that there is arduous and fierce competition in terms of being able to provide the aforementioned services.

Keywords: Management, Municipal Fund, Savings, Credit

INTRODUCCIÓN

En el contexto económico actual del Perú, las microempresas desempeñan un papel crucial en la generación de empleo y el desarrollo socioeconómico. Sin embargo, estas pequeñas unidades productivas frecuentemente enfrentan desafíos significativos para acceder a financiamiento que les permita crecer y consolidarse en el mercado. En este sentido, las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito se erigen como actores fundamentales al ofrecer productos financieros adaptados a las necesidades específicas de este segmento empresarial.

La Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Huancayo, en particular, ha desplegado esfuerzos significativos en el diseño y ejecución de programas de crédito destinados a microempresarios locales. Esta institución financiera no solo facilita el acceso a financiamiento, sino que también juega un papel crucial en la gestión y acompañamiento de estos créditos, buscando promover la sostenibilidad y el éxito de las microempresas beneficiarias.

Este informe se enfoca en analizar la gestión de créditos para microempresas en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Huancayo, evaluando tanto los procesos internos de la entidad como el impacto de estos programas en el desarrollo económico local. A través de un estudio detallado y exhaustivo, se pretende no solo identificar las mejores prácticas en la administración de créditos, sino también proponer recomendaciones para fortalecer y mejorar las estrategias existentes.

El presente trabajo se estructura en varios capítulos que abordarán desde la contextualización teórica y normativa del crédito para microempresas, pasando por un análisis del rol de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito en el Perú, hasta un estudio empírico enfocado en la experiencia específica de la Caja Municipal de Huancayo. A través de este enfoque integral, se espera contribuir al conocimiento y la práctica en el campo de la inclusión financiera y el desarrollo empresarial en el contexto peruano.

El informe se divide:

- I. Aspectos generales del tema
- II. Fundamentación
- III. Aportes y desarrollo de experiencias

Y por último se encuentran las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I.

ASPECTOS GENERALES DEL TEMA

1.1. Antecedentes

La gestión de créditos para microempresas en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito en el Perú ha sido un área de enfoque crucial para el desarrollo económico y la inclusión financiera en el país. Estas instituciones financieras desempeñan un papel fundamental al proporcionar acceso al financiamiento a pequeños empresarios que, de otro modo, podrían tener dificultades para acceder a créditos en el sistema bancario tradicional.

Las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito se caracterizan por su proximidad y conocimiento del mercado local, lo que les permite diseñar productos financieros adaptados a las necesidades específicas de las microempresas. Entre las principales características de la gestión de créditos para microempresas en estas instituciones destacan:

Productos Financieros Especializados: Las Cajas Municipales ofrecen una variedad de productos financieros diseñados para microempresas, como líneas de crédito para capital de trabajo, créditos para la adquisición de activos fijos, y financiamiento para la expansión y diversificación de negocios.

Procesos Simplificados de Evaluación y Otorgamiento: Para facilitar el acceso al crédito, las Cajas Municipales suelen tener procesos de evaluación más flexibles y menos burocráticos en comparación con los bancos

comerciales, lo que permite a las microempresas obtener financiamiento de manera más rápida y eficiente.

Acompañamiento y Asistencia Técnica: Además del financiamiento, muchas Cajas Municipales ofrecen servicios de acompañamiento y asistencia técnica a los microempresarios, proporcionando capacitación en gestión empresarial y asesoría para mejorar la viabilidad y sostenibilidad de sus negocios.

Impacto en el Desarrollo Local: La disponibilidad de créditos para microempresas contribuye al crecimiento económico local al fomentar la creación de empleo, aumentar la producción y mejorar la competitividad de las pequeñas empresas en el mercado.

Desafíos y Oportunidades: Sin embargo, la gestión efectiva de créditos para microempresas enfrenta desafíos como la gestión del riesgo crediticio y la necesidad de mejorar la educación financiera entre los beneficiarios. Las oportunidades incluyen la innovación en productos financieros y el fortalecimiento de alianzas estratégicas con organismos de desarrollo y entidades gubernamentales.

En resumen, las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito desempeñan un papel crucial en la inclusión financiera y el desarrollo económico local en el Perú, mediante la gestión efectiva de créditos dirigidos a las microempresas. Estudiar y analizar estos aspectos contribuye no solo al conocimiento académico, sino también a mejorar las políticas y prácticas en el sector financiero para beneficio de los pequeños empresarios y la economía en general.

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

La Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Huancayo (CMAC Huancayo) ofrece una gama integral de servicios financieros orientados a satisfacer las necesidades específicas de sus clientes, principalmente microempresarios y personas naturales. A continuación, se describe el servicio que otorga CMAC Huancayo:

Créditos: CMAC Huancayo proporciona diversos tipos de créditos adaptados a las necesidades de sus clientes, incluyendo:

Créditos para microempresas: Destinados a financiar capital de trabajo, adquisición de activos fijos, expansión y mejoramiento de la infraestructura productiva.

Créditos personales: Para necesidades personales como educación, salud, mejoras del hogar, entre otros.

Créditos hipotecarios: Para la adquisición, construcción o remodelación de vivienda.

Cuentas de Ahorro: Ofrecen diferentes tipos de cuentas de ahorro que permiten a los clientes administrar sus recursos financieros de manera segura y accesible.

Depósitos a Plazo: Opción de inversión para clientes que desean obtener rendimientos sobre sus ahorros a través de depósitos a plazo fijo con tasas competitivas.

Transferencias y Pagos: Servicios que facilitan la realización de transferencias de dinero y pagos de servicios básicos, contribuyendo a la comodidad y conveniencia de los usuarios.

Servicios Especiales: CMAC Huancayo también ofrece otros servicios complementarios como seguros, asesoría financiera, y programas de

educación financiera y capacitación empresarial para fortalecer las capacidades de sus clientes.

Acceso Digital: La caja municipal ha modernizado sus servicios con plataformas digitales que permiten realizar operaciones bancarias en línea, mejorando la accesibilidad y la eficiencia en la atención al cliente.

La Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Huancayo se distingue por su compromiso con la comunidad local, ofreciendo servicios financieros accesibles y adaptados a las necesidades específicas de sus clientes, contribuyendo así al desarrollo económico y social de la región.

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

El contexto socioeconómico de trabajar como asesor de créditos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Huancayo está influenciado por varios factores que afectan tanto a los clientes como a la propia institución financiera. Aquí destaco algunos aspectos relevantes:

Economía Local y Sector Empresarial: Juliaca, ubicado en la región sur de nuestro país, es conocido por su actividad comercial. La economía local puede estar influenciada por sectores como el comercio minorista y mayorista, formal e informal, la manufactura y los servicios, todos los cuales pueden representar oportunidades y desafíos para los microempresarios que buscan acceder a créditos para expandir sus negocios.

Demanda de Servicios Financieros: Existe una creciente demanda de servicios financieros entre microempresarios que necesitan capital de trabajo, financiamiento para activos fijos y otros tipos de créditos para impulsar sus negocios. La Caja Municipal de Huancayo juega un papel

crucial al ofrecer productos financieros adaptados a las necesidades específicas de estos clientes.

Acceso al Financiamiento: A pesar de los esfuerzos por parte de instituciones como la Caja Municipal, muchos microempresarios aún enfrentan desafíos significativos para acceder a créditos debido a factores como la falta de historial crediticio, la informalidad en sus negocios y la percepción de riesgo por parte de las instituciones financieras.

El trabajo como asesor de créditos en esta caja municipal no solo implica facilitar el acceso al financiamiento, sino también contribuir al desarrollo económico local al apoyar el crecimiento y la formalización de pequeños negocios, generando empleo y mejorando las condiciones de vida de los pobladores en la ciudad de Juliaca, en la provincia de San Román y en todo el departamento de Puno.

1.4. Descripción de la experiencia

Como asesora de crédito de la caja municipal de ahorro y crédito de Huancayo, mi función principal es **asesorar a los clientes** en cuestiones crediticias y ayudarles a manejar sus deudas de manera saludable y efectiva.

Evaluación de situación financiera: Entrevistas a los clientes para recopilar información sobre su situación financiera y ofrecer recomendaciones sobre planes de crédito u opciones disponibles.

Creación de planes de gestión de deuda: Ayudar a los clientes a diseñar planes para manejar y pagar sus deudas. Dependiendo de sus ingresos y disponibilidad financiera, establecer estrategias para resolver sus problemas de la mejor manera posible.

Asesoramiento sobre préstamos y créditos: Obtener y revisar información financiera, incluyendo historiales de crédito y estados financieros. Informar a los clientes sobre las opciones de préstamos y créditos disponibles y, si es necesario, remitir las solicitudes de crédito para su verificación.

Conocimiento de las normativas: Mantenerse al día con las regulaciones financieras locales y nacionales, así como los requisitos específicos de la CMAC Huancayo.

1.5. Explicación del cargo, funciones ejecutadas

Ser un asesor de negocios en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Huancayo implica desempeñar un rol crucial en el apoyo y la asesoría a microempresarios y pequeños empresarios locales. Aquí te detallo algunas de las responsabilidades y funciones típicas que podría implicar este puesto:

Asesoría Financiera: Proporcionar asesoramiento financiero personalizado a clientes que buscan acceder a créditos para sus negocios. Esto incluye ayudar a los clientes a entender los productos financieros disponibles, evaluar sus necesidades financieras y determinar la mejor solución crediticia para sus circunstancias particulares.

Evaluación de Solicitudes de Crédito: Analizar las solicitudes de crédito presentadas por microempresarios y pequeños empresarios, asegurándose de que cumplan con los requisitos establecidos por la institución financiera. Esto implica evaluar la capacidad de pago, el riesgo crediticio y la viabilidad del proyecto o negocio.

Seguimiento y Monitoreo: Realizar un seguimiento continuo de los clientes que han recibido créditos, asegurándose de que cumplan con las condiciones acordadas y brindándoles apoyo adicional si es necesario. Esto puede incluir visitas a las empresas, análisis de estados financieros y discusiones sobre estrategias de negocio.

Educación Financiera: Promover la educación financiera entre los clientes, ofreciendo talleres, seminarios o materiales educativos que ayuden a mejorar la gestión financiera y empresarial de sus negocios.

Desarrollo de Relaciones: Mantener y desarrollar relaciones sólidas con los clientes, construyendo confianza y asegurando un servicio personalizado y de calidad.

Cumplimiento Normativo: Asegurarse de que todas las actividades y operaciones se realicen conforme a las regulaciones y políticas internas establecidas por la Caja Municipal de Huancayo y las autoridades financieras correspondientes.

Ser un asesor de negocios en la caja municipal de Huancayo no solo implica tener habilidades financieras sólidas, sino también habilidades interpersonales fuertes para establecer relaciones efectivas con los clientes y ayudarles a alcanzar sus metas empresariales. Es un rol dinámico y gratificante que contribuye significativamente al desarrollo económico de la ciudad de Juliaca, para la provincia de San Román y el departamento de Puno.

1.6. Propósito del puesto (objetivos y retos)

El propósito principal de un asesor de negocios en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Huancayo es proporcionar apoyo integral y asesoría financiera especializada a microempresarios y pequeños empresarios locales. Algunos de los propósitos específicos incluyen: (objetivos y retos)

Facilitar el Acceso al Financiamiento: Ayudar a los clientes a entender y acceder a los productos financieros que mejor se adapten a sus necesidades, especialmente créditos destinados al desarrollo y crecimiento de sus negocios.

Optimizar la Gestión Financiera: Asistir a los clientes en la evaluación de su situación financiera actual y futura, proporcionando recomendaciones y estrategias para mejorar la gestión de sus recursos económicos y maximizar la rentabilidad de sus negocios.

Promover la Educación Financiera: Desarrollar programas y actividades educativas dirigidas a mejorar la comprensión financiera de los clientes, capacitarlos en aspectos clave como la planificación presupuestaria, el manejo de créditos y la gestión del riesgo financiero.

Apoyo en la Toma de Decisiones Estratégicas: Ofrecer orientación experta para la toma de decisiones estratégicas relacionadas con la expansión, diversificación y estabilización de los negocios de los clientes, basada en un análisis riguroso de las condiciones del mercado y las capacidades financieras.

Fomentar la Sostenibilidad Empresarial: Trabajar en colaboración con los clientes para desarrollar y ejecutar planes de negocio sostenibles a largo plazo, asegurando que sus actividades empresariales sean financieramente viables y contribuyan al desarrollo económico local.

Construir Relaciones de Confianza: Establecer y mantener relaciones sólidas y duraderas con los clientes, basadas en la confianza mutua y la capacidad demostrada para ofrecer soluciones financieras efectivas y personalizadas.

Se puede decir que, el propósito fundamental de un asesor de negocios en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Huancayo es empoderar a los microempresarios y pequeños empresarios a través de un asesoramiento financiero especializado y accesible, con el fin de fortalecer sus capacidades empresariales y contribuir al desarrollo económico sostenible de la comunidad local.

1.7. Producto o proceso que será objeto del informe

El producto o proceso del que será objeto un informe de gestión de crédito para microempresas de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Huancayo se centrará en varios aspectos clave relacionados con la administración y el impacto de los créditos otorgados a microempresarios. Aquí los puntos que serán objeto del informe:

Proceso de Evaluación de Solicitudes de Crédito: Detallar cómo se realiza el proceso de evaluación de las solicitudes de crédito presentadas por microempresarios, incluyendo los criterios utilizados para determinar la capacidad de pago, el análisis de riesgo crediticio y la viabilidad del negocio.

Análisis de Desempeño de Cartera: Evaluar el desempeño de la cartera de créditos para microempresas, analizando indicadores como la morosidad, la recuperación de créditos, la rentabilidad de la cartera y la calidad de los activos.

Impacto Económico y Social: Estudiar el impacto económico y social de los créditos otorgados a microempresarios, incluyendo la creación de empleo, el aumento de la producción local, la mejora en los ingresos familiares y la contribución al desarrollo económico de la región.

Eficiencia Operativa y Mejora Continua: Analizar la eficiencia operativa en la gestión de créditos, identificando áreas de mejora en los procesos internos de la Caja Municipal de Huancayo para optimizar la entrega de servicios financieros a microempresarios.

Educación Financiera y Capacitación Empresarial: Evaluar las iniciativas de educación financiera y capacitación empresarial ofrecidas a los beneficiarios de créditos, analizando su efectividad en mejorar la gestión financiera y operativa de las microempresas.

Comparación con Metas y Objetivos Estratégicos: Comparar el desempeño actual con las metas y objetivos estratégicos establecidos por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Huancayo en cuanto a la expansión de la cartera de microcréditos y el apoyo al desarrollo empresarial local.

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

Que los clientes se vayan satisfechos con el asesoramiento brindado para que puedan adquirir el producto que les sea mejor conveniente para ellos.

Se realizó la visita y verificación, donde se evalúa al cliente y se les explica, y recomienda sobre sus opciones crediticias.

He ayudado a los clientes a diseñar sus planes de inversión y puedan de esta manera tener una cultura crediticia según su capacidad de pago.

Se les informó a los clientes sobre su historial crediticio y la forma de evaluación que ofrece la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Huancayo en la ciudad de Juliaca.

Me mantuve informada y actualizada en todo momento sobre el reglamento interno de la institución, esto incluye modificaciones, alteraciones, actualizaciones y demás que surgieron durante el tiempo que vengo laborando en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Huancayo.

CAPÍTULO II

FUNDAMENTACIÓN

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

En el presente informe se describe en el ámbito teórico como practico los siguientes conceptos y normas del sistema financiero.

2.1.1 Sistema Financiero

(Bergés, 2000), Dentro del sistema bancario podemos distinguir entre banca pública y banca privada que, a su vez, puede ser comercial, industrial o de negocios y mixta. La banca privada comercial se ocupa sobre todo de facilitar créditos a individuos privados. La industrial o de negocios se especializa en empresas industriales, adquiriéndolas y dirigiéndolas. La banca privada mixta combina ambos tipos de actividades. En el siglo XIX fueron muy comunes los bancos industriales, aunque éstos han ido perdiendo fuerza a lo largo del siglo XX en favor de la banca mixta. Dentro de la banca pública debemos destacar, en primer lugar, el banco emisor o banco central, que tiene el monopolio de emisión de dinero y suele pertenecer al Estado. Asimismo, destacan las instituciones de ahorro y dentro de éstas, en España, las cajas de ahorro.

Organización del sistema financiero peruano

(Ordoñez, 2000) “El Sistema Financiero Peruano está formado por todas las entidades y empresas que manejan y utilizan el dinero emitido por el Banco Central de Reserva del Perú BCR y los títulos valores, y documentos de crédito en general que lo sustituyen, como son: Las letras, cheques, giros, pagarés, órdenes de pago, cartas fianza, cartas de crédito, Warrants, pólizas de seguro, acciones, bonos, cédulas, etc”. La cabeza del sistema financiero, es el Banco Central de Reserva del Perú, es por tanto la máxima autoridad en materia monetaria y manejo de los medios de pago en general.

El sistema Financiero Peruano, está integrado por dos grandes Grupos, estos son:

2.1.2 *Sistema de intermediación financiero indirecto*

(Bancaria, 2008), “La intermediación indirecta se da a través de instituciones financieras especializadas (empresas bancarias, empresas financieras y otras instituciones de operaciones múltiples), las que efectúan las transferencias de excedentes acumulados, es decir de ahorros de personas o empresas, hacia los agentes deficitarios”. El análisis de riesgo es realizado por las mismas empresas intermediarias.

Las principales entidades que participan en el proceso de intermediación indirecta son:

- El Banco Central de Reserva del Perú
- El Banco de la Nación
- Las Empresas de Operaciones Múltiples: Bancos, Financieras, Cajas Rurales, Cajas Municipales, Empresas de Desarrollo de la pequeña y microempresa (Ed pymes), Cooperativas de

Ahorro y Crédito.

- Las Empresas Especializadas: Empresa de Capitalización Inmobiliaria, Empresa de Arrendamiento Financiero o Leasing, Empresa de Factoring, Empresa Afianzadora y de Garantías, Empresas de Servicio Fiduciario.

2.1.3 Sistema de intermediación financiero directo

El sistema de intermediación financiero directo, canaliza recursos a través de los sectores financieros: 1) Bancario 2) No Bancario. Son intermediarios que movilizan sus recursos de corto, mediano y largo plazo, estas instituciones han operado tradicionalmente con niveles de riesgo mínimo y con rentabilidades fijas, han evolucionado diversificando sus operaciones sobre la base de concepto que es la Banca Múltiple.

El sub sistema financiero bancario

Está compuesto por las empresas que operan en el país cuyo negocio principal consiste en recibir dinero del público, en depósitos o bajo cualquier otra modalidad contractual y en utilizar ese dinero, más el que se obtenga de otras fuentes de financiamiento en conceder créditos en la forma de préstamo o descuento de documentos.

En el Perú se pueden distinguir, la institución monetaria Central (Banco Central de Reserva), el agente financiero del gobierno (Banco de la Nación), y las empresas bancarias en el corto y mediano plazo, conocidas también como Banca Comercial

El sub sistema financiero no bancario

“Está integrado por un conjunto de instituciones financieras que tienen como actividad principal, la intermediación de mediano y largo plazo.

La estructura institucional es heterogénea y su operatividad es diversificada. La característica principal de las instituciones que la conforman es la de no crear dinero.

Definiéndose sus obligaciones como casi dinero, esto es activo no aceptado directamente en la cancelación de saldos de transferencias financieras o las que signifiquen las derivadas de bienes y servicios, siendo para ello necesario su previa conservación de dinero.

(Bancaria, 2008) El sistema no bancario se encuentra poco desarrollado y tiene sólo una importancia marginal en el proceso de Intermediación financiera, está compuesta por los siguientes intermediarios: Las Empresas Financieras, Empresas de Crédito de Consumo, Empresas de Seguros, Empresas de Reaseguros, Mutuales de Ahorro y Préstamos para Vivienda, Cooperativas de Ahorro y Crédito, La Corporación Financiera de Desarrollo, Cajas Rurales de Ahorro y Crédito, Cajas Municipales de Ahorro y Crédito, y Empresas de Inversión.

2.1.4 Superintendencia de banca y seguros (SBS).

(seguros, 2010), La misión de la superintendencia de Banca y Seguros (SBS) es proteger los intereses de los depositantes y asegurados, preservando la solvencia del sistema financiero y de seguros. La labor de la SBS abarca dos tareas concretas: Regular y Supervisar.

La regulación establece las reglas de juego sobre las cuales las empresas supervisadas deben competir, así mismo la regulación de la SBS se basa en el principio de ejecutabilidad, este principio busca que las normas dictadas por la SBS sean fácilmente entendibles por las empresas supervisadas y que sean exigibles y supervisables.

La supervisión se ocupa de verificar en la práctica que dichas reglas de juego se estén cumpliendo. El estilo de regulación y de supervisión que se está poniendo en práctica busca preservar los intereses de los depositantes y de los asegurados contribuyendo a generar un sistema financiero y de seguros sano, solvente y viable en el largo plazo.

2.1.5 *Ley del Sistema Financiero N° 26702*

Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros N° 26702, (1998) Esta ley establece el marco de regulación y supervisión a que se someten las empresas que operan en el sistema financiero y de seguros, así como aquellos que realizan actividades vinculadas o complementarias al objeto social de dichas personas. Salvo mención expresa en contrario, presente ley no alcanza al Banco Central. El objetivo principal de la ley 26702 es propender el funcionamiento de un sistema financiero y un sistema de seguros competitivos, sólidos y confiables, que contribuyan al desarrollo nacional.

Para el funcionamiento de las empresas y sus subsidiarias, se requiere que el capital social, aportado en efectivo, alcance las siguientes cantidades mínimas.

2.1.6 *Créditos*

En un sentido más general y más apegado a la etimología de la palabra, crédito deriva de la palabra “creer”, comercialmente entonces digamos que crédito significaría el compromiso de pago que adquiere una persona o una institución sobre la base de la opinión que se tiene de ellos en cuanto a que cumplirán puntualmente sus compromisos económicos. Entonces tener crédito significa poseer las características o cualidades requeridas para que otros confíen en una persona o institución y le otorguen su confianza.

El crédito permite que usted tome prestado el dinero de mañana para obtener algo hoy. Cuando usted usa el crédito para comprar algo, en realidad está prometiendo que cancelará su deuda. Usted está usando hoy su ingreso del futuro

La esencia de una transacción crediticia es la promesa de pago en una fecha a futuro. Tal promesa puede ser formal y escrita, como en las letras de cambio, cheques, hipotecas. El comercio y la industria funcionan sobre la base del crédito generalmente a corto plazo entre proveedores y compradores de insumos o productos terminados.

Un crédito también se define como una prerrogativa de comprar ahora y pagar en una fecha futura, en la actualidad es un sistema moderno de comercialización mediante el cual una persona o entidad asume un compromiso de pago futuro (deudor) por la aceptación de un bien o bien o servicio ante otra persona o entidad (acreedor); en cual los pagos de las mercancías se aplazan a través del uso general de documentos negociables. Ej. Letras de cambios, cartas de créditos, factura conformada, etc.

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

Daremos una breve reseña de los productos que ofrece de ahorro y créditos la caja municipal de ahorro y crédito de Huancayo

Productos de crédito

Créditos empresariales

- Empresarial
- leasing
- Agropecuarios
- Carta fianza
- Crediruedas
- Promotor inmobiliario
- Mi local / taller comercial
- Emprende mujer
- Credivip mype

Créditos consumo

- Oportuno
- Personales
- Adelanto de sueldo
- Crédito con CTS
- Credihogar
- Crédito convenio
- Plazo fijo
- Credi cashjoyas
- Crediruedas
- Plazo fijo digital
- Crédito administrativo

Créditos con fines de vivienda

- Mi vivienda

- Credicasa
- Techo propio

Productos de ahorros:

Depósitos de ahorro

- Sueldo efectivo
- Cuenta futura
- Depósitos de ahorro con órdenes de pago
- Ahorro corriente

Depósitos a plazo fijo

- Ahorro cash
- Clásico
- Plus ahorro
- Ahorro programado
- Deposito ab plazos con abonos

Depósitos de CTS

- CTS clásico

2.2.1 Metodología y procedimientos

Para poder otorgar un crédito en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Huancayo la institución nos pide tomar las siguientes acciones y realizar los siguientes procedimientos según su manual de organización y funciones para el asesor de negocios, de acuerdo a ello realicé las siguientes acciones:

- Promoción
- Verificación
- Evaluación
- Recuperación

Promoción.

Que consiste en entregar y hacer conocer con material publicitario la información clara de los productos que ofrece la institución con el objetivo de captar clientes.

Figura 1

Afiche de promoción por el día del padre.



Nota. Campaña por el día del padre,

Web(https://cajahuancayo.com.pe/PCM_Noticias).

Figura 2

Afiche de promoción ahorro AFP.



TRIPLICA TU AFP CON CAJA HUANCAYO

Nota. Campaña AFP, Web(https://cajahuancayo.com.pe/PCM_Noticias).

Figura 3

Afiche de promoción por redes sociales.



Nota. Extraído de las redes sociales de la institución.

Luego de realizar la promoción se capta al cliente para poder otorgarle el crédito de acuerdo a su necesidad y se le solicita los requisitos que se requiere para poder atenderlo y así ser cliente de la institución.

Requisitos:

- Copia de DNI
- Recibo de luz
- Documentos del cliente
- Copia de testimonio (en caso se requiera dependiendo al monto y producto), garante en caso se requiera se le pide del garante .

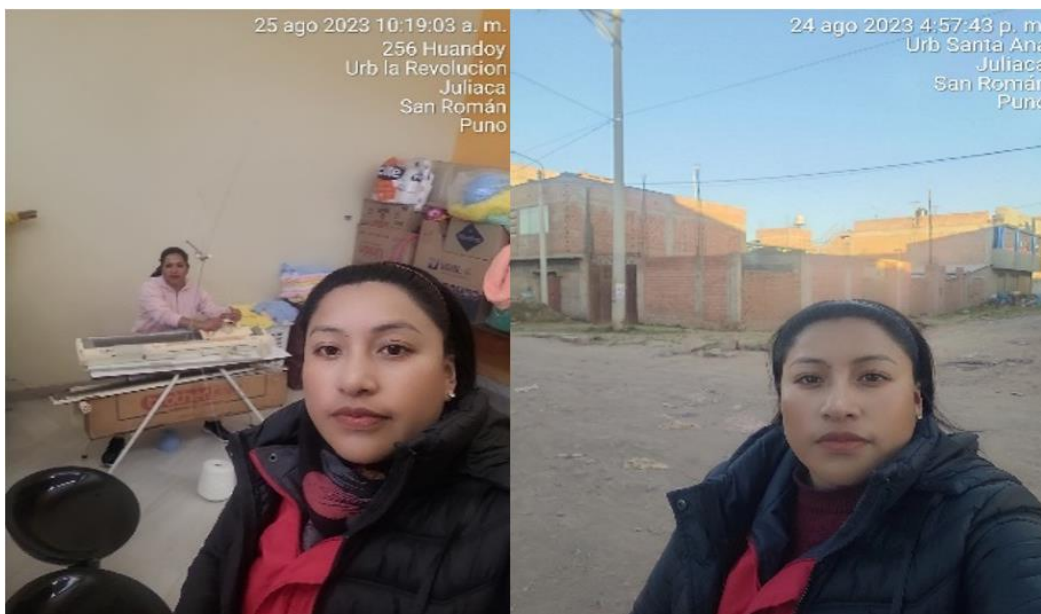
Verificación.

Se realiza la verificación in situ mediante aplicativos permitidos por la institución.

- Visita del negocio y vivienda de cada cliente.
- Evaluación manual cuantitativa y cualitativa de las posesiones e ingresos económicos que posee el cliente, ya que son los pilares que se toman en cuenta para otorgar un crédito en la Caja de Ahorro y Crédito de Huancayo.

Figura 4

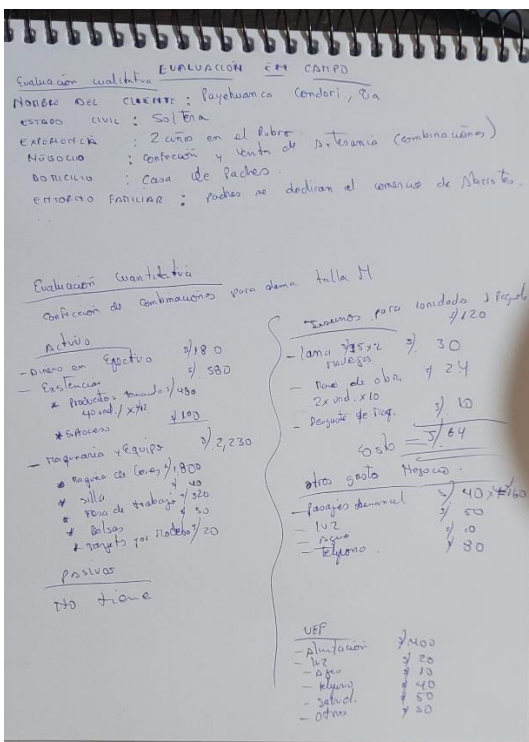
Fotografía 1.



Nota. Verificación de un negocio local y la vivienda de un cliente.

Figura 5

Fotografía 2.



Nota. Verificación de la evaluación cuantitativa en campo.

Evaluación.

Se registra la evaluación cuantitativa del cliente para evaluar su capacidad de pago mediante el sistema electrónico establecido por la institución que consiste en ingresar los datos obtenidos en la verificación como: patrimonio, ingresos y egresos económicos, armado de expediente, aprobación de crédito y desembolso del crédito de los cuales se adjunta filtros del cliente en la central de riesgos.

Los clientes aptos para obtener un crédito son los que cuentan con calificación 100% normal o sin calificación en la central de riesgos.

Todos los clientes tienen que ser filtrados sin ningún tipo de excepción para poder ver su calificación real y saber la capacidad de pago que tiene cada cliente.

Figura 6

Fotografía 3.


Page 1 of 1

Posición Consolidada

Lima, 16 de octubre de 2020

Datos del Deudor					
Documento	DNI	Número	70031533	Persona	Natural
Apellido Paterno	PANCA				
Apellido Materno	QUISPE	Ap. de Casada		Fecha Reporte	31/08/2020
Nombre	LUZ MARINA			Código SBS	153731683

La persona no presenta saldos en la Posición Consolidada.

 SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP
República del Perú

Nota. Extraída de un expediente en evaluación.

Figura 7

Fotografía 4.

The image shows a document titled 'SOLICITUD DE EVALUACIÓN Y APROBACIÓN DE CRÉDITO'. It contains several sections: 'Documento de Identificación' with fields for name, ID, and address; 'Datos de contacto' with fields for phone and email; and a 'Datos de negocio' section. There are handwritten marks and a signature on the left side.

Solicitud de crédito evaluación y flujo de caja.

Ya después de contar con los documentos necesarios y haber filtrado en la central de riesgos se procede a la realizar la evaluación en el sistema interno de la caja donde se ve realmente la capacidad de pago del cliente porque se ingresan los datos recolectados en la verificación.

Luego se procede a imprimir y armado de expediente para luego proceder para pasar por la revisión de los compañeros y aprobación por el administrador de agencia.

Figura 8

Fotografía 5.

The image shows a detailed credit evaluation form. It includes a 'SOLICITUD, EVALUACIÓN Y APROBACIÓN DE CRÉDITO' section with fields for 'TIPO DE CRÉDITO', 'MONTO', 'PLAZO', and 'TIPO DE GARANTÍA'. Below this is an 'ANÁLISIS FINANCIERO' section with a table of financial indicators. A blue stamp reads 'CAJA HUANCABAMBILLA' and 'REVISADO POR ASESOR' with the date '15/01/2020'. There are several handwritten signatures and notes at the bottom, including 'Aprobado por [signature]' and 'ACTIVO PROYECTO'.

Nota. Extraída de un expediente en evaluación.

Recuperación total del crédito.

Conocemos como recuperación de un crédito al conjunto de actividades destinadas a evitar el vencimiento de las cuentas por cobrar que incluyen el seguimiento y la gestión de los pagos pendientes, dirigir los esfuerzos para garantizar el reembolso rápido y completo de la deuda. Esto implica una serie de acciones legales y de cobro como el envío de recordatorios o notificaciones, la negociación de planes de pago, la mediación y en última instancia el recurso a procedimientos legales para asegurar el reembolso de la deuda pendiente.

Figura 9

Fotografía 6.



Nota. Notificación de deuda pendiente en el domicilio del cliente.

CAPÍTULO III

SISTEMATIZACIÓN Y DESARROLLO DE EXPERIENCIAS

3.1. Sistematización de la Experiencia Profesional

3.1.1. Contextualización del Estudio

Importancia del crédito para microempresas.

Las microempresas representan una parte significativa del tejido económico, especialmente en economías emergentes o locales.

Acceder a crédito les permite financiar sus operaciones, invertir en crecimiento y mejorar su productividad.

Teorías y modelos de microfinanzas.

Teorías como las de Yunus y el microcrédito destacan la importancia de facilitar el acceso a servicios financieros para los de menos recursos y las pequeñas empresas.

Modelos como el de las Cajas Rurales en América Latina han demostrado cómo las instituciones financieras locales pueden adaptarse a las necesidades específicas de las microempresas.

Beneficios y desafíos del crédito para microempresas.

Beneficios. Impulso económico local, creación de empleo, mejora del estándar de vida.

Desafíos. Riesgos financieros, tasas de interés altas, dificultad para evaluar el riesgo crediticio.

Contextualización normativa del Crédito para microempresas.

Regulaciones y Marcos Legales.

Muchos países tienen regulaciones específicas para promover el acceso al crédito para microempresas.

Ejemplos incluyen límites de tasas de interés, incentivos fiscales para instituciones que financian a microempresas, y normativas para proteger a los prestatarios.

Normativas internacionales y estándares.

Organismos como el Banco Mundial y el Fondo Monetario Internacional promueven estándares internacionales para microfinanzas.

Estos estándares buscan asegurar prácticas financieras responsables y sostenibilidad a largo plazo para las instituciones de microfinanzas.

Análisis del rol de las cajas municipales de ahorro y crédito.

Definición y Características.

Las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito son instituciones financieras locales que operan en áreas específicas, generalmente centradas en el financiamiento de pequeñas empresas y personas de bajos ingresos.

Se caracterizan por una mayor cercanía y adaptación a las necesidades locales en comparación con los bancos comerciales tradicionales.

Funciones y Servicios Ofrecidos.

Ofrecen una variedad de productos financieros, incluyendo microcréditos, cuentas de ahorro y seguros.

Su estructura y operaciones están diseñadas para ser inclusivas y accesibles, promoviendo el desarrollo económico local.

Impacto y Desafíos.

Impacto positivo. Facilitan el acceso al crédito donde los bancos comerciales tradicionales no llegan, promoviendo el desarrollo económico local y la inclusión financiera.

Desafíos. Necesidad de equilibrar sostenibilidad financiera con acceso inclusivo, manejo de riesgos crediticios, y cumplimiento de regulaciones financieras.

Metodología Utilizada

Se ha elaborado el presente informe utilizando una combinación entre una metodología descriptiva y una metodología analítica, porque se ha descrito el cómo es que labora un asesor de créditos y la gestión que realiza en la entidad donde presta sus servicios, del mismo modo se analizó todos los procesos que se requieren para poder llevar a cabalidad todas las funciones encomendadas.

3.1.2. Proceso de Auditoría y Control Interno

El proceso de auditoría y control interno en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Huancayo (CMACH) es fundamental para garantizar la transparencia, eficiencia y seguridad en sus operaciones

financieras. Aquí te presento los aspectos principales que suelen incluirse en este proceso:

Auditoría en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Huancayo

Planeación de la Auditoría.

Objetivos. Definición clara de los objetivos y alcance de la auditoría, como verificar la exactitud de los estados financieros, evaluar el cumplimiento normativo y detectar posibles riesgos operativos.

Programa de Auditoría. Desarrollo de un programa detallado que incluya las áreas a auditar, el tiempo estimado y los recursos necesarios.

Ejecución de la Auditoría.

Recolección de evidencia: Obtención y revisión de documentos relevantes como estados financieros, políticas y procedimientos internos, registros contables, entre otros.

Pruebas y análisis: Aplicación de pruebas sustantivas y analíticas para verificar la veracidad de la información financiera y el cumplimiento de políticas y regulaciones.

Informe de Auditoría.

Hallazgos y conclusiones. Documentación de los hallazgos significativos y conclusiones derivadas de la auditoría.

Recomendaciones. Sugerencias para mejorar los controles internos, reducir riesgos y optimizar la eficiencia operativa.

Opinión del auditor. Emisión de una opinión sobre la razonabilidad de los estados financieros y la efectividad de los controles internos evaluados.

Control Interno en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Huancayo

Ambiente de Control.

Cultura organizacional. Fomento de una cultura que promueva la ética, integridad y responsabilidad en todas las actividades financieras y operativas.

Estructura organizativa . Establecimiento de roles y responsabilidades claros para la gestión de riesgos y controles internos.

Evaluación de Riesgos.

Identificación de riesgos. Análisis de los riesgos potenciales que podrían afectar los objetivos y operaciones de la CMACH.

Estrategias de mitigación. Desarrollo de estrategias y políticas para mitigar los riesgos identificados, incluyendo controles preventivos y correctivos.

Actividades de Control.

Procedimientos y políticas. Implementación de procedimientos y políticas internas que aseguren la precisión, integridad y seguridad de la información financiera y operativa.

Monitoreo continuo: Establecimiento de mecanismos de monitoreo continuo para evaluar la efectividad de los controles y realizar ajustes según sea necesario.

Información y Comunicación.

Comunicación efectiva. Promoción de la comunicación clara y efectiva sobre políticas, procedimientos y resultados relacionados con el control interno.

Acceso a la información. Garantía de acceso oportuno y adecuado a la información relevante para la toma de decisiones y la gestión de riesgos.

Supervisión y Seguimiento.

Supervisión continua. Monitoreo regular y supervisión de las actividades de control interno para asegurar su implementación efectiva.

Evaluaciones periódicas. Realización de evaluaciones periódicas de los controles internos y ajustes según sea necesario para mantener la efectividad.

Consideraciones Adicionales.

Cumplimiento normativo. Asegurarse de que todos los procedimientos y controles cumplan con las normativas legales y regulatorias aplicables.

Capacitación y desarrollo. Proveer capacitación y desarrollo continuo al personal sobre prácticas de control interno y cumplimiento.

Adaptabilidad. Ser capaz de adaptarse a cambios en el entorno económico, normativo y tecnológico para mantener la efectividad de los controles internos.

3.2. Desarrollo de las Experiencias: Aporte de nuevas teorías, Métodos y estrategias

3.2.1. Implementación de tecnologías y herramientas avanzadas.

La implementación de tecnologías y herramientas avanzadas en la gestión de créditos para microempresas en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Huancayo puede proporcionar numerosos beneficios, como mejorar la eficiencia operativa, aumentar la satisfacción del cliente y fortalecer la gestión de riesgos. Aquí te propongo un enfoque estructurado para esta implementación:

Enfoque para la Implementación de Tecnologías Avanzadas.

Evaluación de necesidades y objetivos.

Análisis de requisitos. Identificación de las necesidades específicas en la gestión de créditos para microempresas en la CMAC Huancayo, como la automatización de procesos, mejora en la evaluación del riesgo crediticio, o la optimización de la atención al cliente.

Definición de objetivos. Establecimiento de metas claras y medibles que se espera alcanzar con la implementación de nuevas tecnologías, como reducir tiempos de respuesta, mejorar la precisión en la evaluación crediticia, etc.

Selección de Tecnologías Adecuadas.

Software de gestión crediticia. Evaluación y selección de software especializado que pueda integrarse con los sistemas existentes de la CMAC Huancayo y soportar sus necesidades específicas.

Plataformas de análisis de datos. Implementación de herramientas analíticas avanzadas para mejorar la toma de decisiones basada en datos y la gestión del riesgo crediticio.

Plataformas de servicio al cliente. Incorporación de sistemas que mejoren la interacción con los clientes y la respuesta a sus necesidades.

Desarrollo e implementación.

Planificación del proyecto. Elaboración de un plan detallado que incluya cronogramas, asignación de recursos y responsabilidades claras para la implementación.

Pruebas y ajustes. Realización de pruebas exhaustivas para garantizar el funcionamiento adecuado de las nuevas tecnologías antes de su implementación completa.

Capacitación y entrenamiento. Provisión de capacitación adecuada al personal para asegurar que estén preparados para utilizar eficazmente las nuevas herramientas y tecnologías.

Monitoreo y Evaluación continua.

Evaluación de resultados. Seguimiento regular de los indicadores clave de desempeño para evaluar el impacto de las nuevas tecnologías en la gestión de créditos para microempresas.

Ajustes y mejoras. Realización de ajustes según sea necesario para optimizar el uso de las tecnologías y maximizar sus beneficios.

Beneficios Esperados.

Mejora en la eficiencia operativa. Reducción de tiempos de procesamiento de créditos y mejora en la gestión documental.

Optimización de la gestión del riesgo crediticio. Mejor evaluación del riesgo y reducción de la morosidad mediante análisis de datos más precisos.

Mejora en la experiencia del cliente. Mayor satisfacción al agilizar procesos y ofrecer un servicio más personalizado.

Incremento en la rentabilidad. Mejora en la precisión en la evaluación de créditos y reducción de costos operativos.

Consideraciones Adicionales.

Seguridad y protección de datos. Asegurarse de implementar medidas adecuadas de seguridad cibernética para proteger la información confidencial de los clientes.

Adaptabilidad. Ser capaz de adaptar las tecnologías implementadas a cambios futuros en el entorno tecnológico y regulatorio.

Colaboración interna y externa. Fomentar la colaboración entre departamentos internos y considerar asociaciones estratégicas externas para optimizar la implementación y uso de las nuevas tecnologías.

La implementación de tecnologías avanzadas en la gestión de créditos para microempresas en la CMAC de Huancayo no solo modernizará sus operaciones, sino que también fortalecerá su posición en el mercado al mejorar la eficiencia y la calidad del servicio ofrecido a sus clientes microempresarios.

3.2.2. Optimización de *procedimientos* contables y tributarios

La optimización de procedimientos contables y tributarios en la gestión de créditos para microempresas en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Huancayo es crucial para asegurar la eficiencia operativa, el cumplimiento normativo y la maximización de recursos. Aquí te propongo un enfoque estructurado para lograr esta optimización:

Enfoque para la Optimización de Procedimientos Contables y Tributarios.

Revisión y Evaluación Inicial.

Análisis de procedimientos existentes. Evaluar los procesos contables y tributarios actuales utilizados en la gestión de créditos para microempresas.

Identificación de áreas de mejora. Identificar áreas donde se pueden realizar mejoras, como la simplificación de procesos, la reducción de tiempos de respuesta, la minimización de errores contables, y el cumplimiento tributario eficiente.

Estandarización de Procesos.

Documentación de procedimientos. Documentar de manera clara y detallada los procedimientos contables y tributarios que se deben seguir para la gestión de créditos.

Implementación de controles internos. Establecer controles internos adecuados para garantizar la precisión y consistencia en el registro contable y en la presentación de informes tributarios.

Automatización y Uso de Tecnología.

Software de gestión contable. Implementar o mejorar el uso de software de contabilidad que facilite la automatización de tareas repetitivas y la generación de informes financieros.

Herramientas tributarias. Utilizar herramientas digitales para el cálculo y la presentación de impuestos que aseguren el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias.

Capacitación y Desarrollo.

Formación del personal. Proporcionar capacitación regular al personal involucrado en la gestión de créditos sobre los nuevos procedimientos y herramientas implementadas.

Actualización normativa. Mantener al equipo informado sobre cambios en las regulaciones contables y tributarias que puedan afectar las operaciones.

Monitoreo y Mejora Continua.

Evaluación periódica. Realizar evaluaciones regulares del desempeño de los procedimientos optimizados para identificar oportunidades de mejora.

Retroalimentación y ajustes. Obtener retroalimentación del personal y realizar ajustes según sea necesario para asegurar la efectividad y eficiencia de los procesos.

3.2.3. Capacitación continua y actualización profesional

La capacitación continua y la actualización profesional son aspectos fundamentales para el desarrollo y el éxito de cualquier organización, incluida la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Huancayo. Aquí presento un enfoque estructurado para implementar programas efectivos de capacitación y actualización profesional en la CMAC Huancayo:

Enfoque para la Capacitación Continua y Actualización Profesional

Identificación de Necesidades de Capacitación.

Realizar evaluaciones periódicas de necesidades de capacitación para identificar áreas de mejora y desarrollo profesional en la CMACH.

Consultar con los empleados y supervisores para comprender sus habilidades actuales, intereses y áreas donde desean mejorar.

Diseño de Programas de Capacitación.

Planificación estratégica. Desarrollar un plan de capacitación a corto y largo plazo alineado con los objetivos estratégicos de la CMAC Huancayo.

Temáticas variadas. Incluir temas relevantes como habilidades técnicas en finanzas y créditos, gestión de riesgos, tecnología financiera, servicio al cliente, liderazgo, entre otros.

Implementación de Programas de Capacitación.

Metodologías de enseñanza. Utilizar una combinación de métodos de enseñanza, como cursos presenciales, seminarios web, talleres prácticos, y formación en línea.

Formadores competentes. Contratar o formar a instructores competentes internos o externos que puedan impartir conocimientos actualizados y relevantes.

Evaluación y Retroalimentación.

Medición de resultados. Establecer métricas claras para evaluar el impacto de la capacitación y retroalimentación continua. Obtener retroalimentación de los participantes sobre la efectividad de los programas y realizar ajustes según sea necesario.

Incentivos y Reconocimiento.

Reconocer y recompensar el aprendizaje y el desarrollo profesional continuo mediante programas de incentivos y reconocimiento.

Promover una cultura organizacional que valore la formación continua y el crecimiento profesional.

3.2.4. Evaluación de impacto y mejora continua

La evaluación de impacto y la mejora continua son procesos clave para asegurar que la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Huancayo pueda mantener y resultados. Presento un enfoque estructurado para llevar a cabo estas prácticas de manera efectiva: y mejorar constantemente sus operaciones, servicio

Enfoque para la Evaluación de Impacto y Mejora Continua.

Definición de Indicadores Clave de Desempeño.

Identificación de los indicadores clave más relevantes que permitan medir el desempeño y el impacto de las actividades y servicios de la CMAC Huancayo.

Ejemplos de indicadores clave que pueden incluir: tasa de morosidad, satisfacción del cliente, eficiencia operativa, rentabilidad de productos financieros, entre otros.

Recopilación de Datos y Análisis.

Implementación de sistemas y procesos para recopilar datos relevantes relacionados con los indicadores identificados.

Análisis regular de los datos recopilados para evaluar el desempeño actual y compararlo con objetivos previamente establecidos.

Evaluación de Impacto.

Realización de evaluaciones formales para determinar el impacto de las políticas, programas y servicios de la CMAC Huancayo en sus clientes y en la comunidad.

Utilización de métodos cualitativos y cuantitativos para recopilar información sobre cómo los servicios financieros están beneficiando a los microempresarios y a la comunidad en general.

Identificación de Áreas de Mejora.

Análisis de los resultados de la evaluación para identificar áreas donde se pueden hacer mejoras significativas.

Consideración de retroalimentación de clientes, empleados y partes interesadas clave para identificar oportunidades de mejora.

Implementación de Acciones Correctivas y Preventivas.

Desarrollo e implementación de planes de acción para abordar las áreas identificadas para mejora.

Asignación de responsabilidades claras y establecimiento de cronogramas para la implementación de acciones correctivas y preventivas.

Monitoreo y Revisión Continua.

Establecimiento de un proceso continuo de monitoreo y revisión para asegurar que las acciones de mejora estén teniendo el impacto deseado.

Ajuste de estrategias según sea necesario para adaptarse a cambios en el entorno operativo, económico o regulatorio.

Beneficios de la Evaluación de Impacto y Mejora Continua.

Optimización de recursos. Uso más eficiente de los recursos financieros y humanos de la CMAC Huancayo.

Mejora de la satisfacción del cliente. Aumento de la satisfacción al adaptar los servicios y productos financieros a las necesidades del cliente.

Incremento de la rentabilidad. Mejora en la rentabilidad a través de la identificación y la reducción de costos innecesarios.

Cumplimiento de objetivos estratégicos. Alcanzar los objetivos estratégicos establecidos por la CMAC Huancayo mediante la implementación de mejoras continuas.

Consideraciones Adicionales.

Cultura organizacional. Fomentar una cultura que valore y promueva la mejora continua en todos los niveles de la organización.

Colaboración interdepartamental. Involucrar a todos los departamentos y equipos en el proceso de evaluación de impacto y mejora continua para garantizar una perspectiva integral.

Transparencia y comunicación. Mantener una comunicación abierta y transparente con todas las partes interesadas sobre los resultados de las evaluaciones y las acciones de mejora implementadas.

CONCLUSIONES

PRIMERO. La implementación de tecnologías avanzadas, la optimización de procedimientos contables y financieros, la capacitación y mejora continua son aspectos fundamentales para el desarrollo y el éxito de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Huancayo. Estas acciones permiten mejorar la eficiencia operativa, cumplir con las normativas, ofrecer un mejor servicio a los clientes y garantizar el crecimiento sostenible de la institución.

SEGUNDO. Es de suma importancia para el asesor de créditos ayudar a los clientes a entender y acceder a los productos financieros que mejor se adapten a sus necesidades, sobre todo en el caso de microempresas ya que estos créditos están destinados fundamentalmente al desarrollo y crecimiento de sus negocios.

TERCERO. Por Ultimo, es muy importante asistir a los clientes en la evaluación de su situación financiera actual y futura, proporcionando recomendaciones y estrategias para mejorar la gestión de sus recursos económicos y maximizar la rentabilidad de sus negocios y de esta manera lograr que cumplan con sus planes de pago y librarlos de algún posible endeudamiento o que entren en algún tipo de morosidad.

RECOMENDACIONES

PRIMERO. Es importante seguir implementando las buenas prácticas en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Huancayo para seguir fortaleciendo la gestión de créditos para microempresas y contribuir al desarrollo económico local.

SEGUNDO. Dada la importancia de ayudar a los clientes a entender y acceder a los productos que ofrece la institución se recomienda a los asesores de crédito no perder de vista el enfoque de las necesidades del cliente de acuerdo a las normativas que existe en la institución, para lograr un verdadero desarrollo y crecimiento en sus negocios.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Bancaria. (2008). *Sistema de intermediación financiera indirecto*. Lima.

Bergés, A. (2000). *Internacionalización de la banca*. Madrid, España - Calpe.

Ordoñez. (2000). *El sistema Financiero Peruano*.

seguros, S. d. (2010). Seguros, superintendencia de banca y seguros.