

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERIA EN
AGRONEGOCIOS**



**FUNCIONES DESEMPEÑADAS COMO SUPERVISOR DE SERVICIOS
FINANCIEROS EN CMAC PIURA SAC – AGENCIA BAMBAMARCA**

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Para optar el Título Profesional de:

INGENIERO EN AGRONEGOCIOS

Presentado por la Bachiller:

MARÍA COTRINA RODAS

Asesor:

Dr. ISIDRO RIMARACHÍN CABRERA

Cajamarca – Perú

2021

ACTA DE SUSTENTACIÓN VIRTUAL DE TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

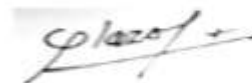
En la ciudad de Cajamarca, al primer día del mes de julio del año dos mil veintiuno, se reunieron en la Plataforma Virtual de la Universidad Nacional de Cajamarca, a través del Google Meet, los miembros del Jurado, designados por el Consejo de Facultad de Ciencias Agrarias, según Resolución de Consejo de Facultad N° 99-2020-FCA-UNC, con el objeto de evaluar la sustentación del Trabajo de Suficiencia Profesional titulado: "**FUNCIONES DESEMPEÑADAS COMO SUPERVISOR DE SERVICIOS FINANCIEROS EN CMAC PIURA SAC – AGENCIA BAMBAMARCA**", ejecutado(a) por la Bachiller en **Agronegocios**, doña MARÍA COTRINA RODAS para optar el Título Profesional de **INGENIERO EN AGRONEGOCIOS**.

A las 11 horas y tres minutos, de acuerdo a lo estipulado en el Reglamento respectivo, el Presidente del Jurado dio por iniciado el evento, invitando a la sustentante a exponer su trabajo de Tesis y, luego de concluida la exposición, el jurado procedió a la formulación de preguntas. Concluido el acto de sustentación, el Jurado procedió a deliberar, para asignarle la calificación. Acto seguido, el Presidente del Jurado anunció la **APROBACIÓN** por **UNANIMIDAD** con el calificativo de **DIECISEIS (16)**; por tanto, la Bachiller queda expedito para que inicie los trámites y se le otorgue el Título Profesional de **Ingeniero en Agronegocios**.

A las 12 horas y 22 minutos del mismo día, el Presidente del Jurado dio por concluido el acto.



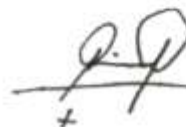
Dr. Marcial Mendo Velásquez
PRESIDENTE



Dr. Elmer Rodríguez Olazo
SECRETARIO



Ing. MBA. Santiago Medina Miranda
VOCAL



Dr. Isidro Rimarachín Cabrera
ASESOR

DEDICATORIA:

A Dios por darme la vida y estar siempre conmigo guiándome en mi camino.

*A mi madre quien es mi motor y mi mayor inspiración, que a través de su amor, paciencia
y buenos valores me ayuda a trazar mi camino.*

AGRADECIMIENTOS:

A Dios

Por ser mi guía y por acompañarme en el transcurso de mi vida, bendiciéndome y dándome fuerzas para seguir adelante, por darme una familia maravillosa quien con su apoyo incondicional supo sacarme adelante, haciendo de mí una persona con principios y valores.

A mi casa de estudios

A la UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA, y a toda su plana docente de la Escuela Académico Profesional de Ingeniería en Agronegocios, que con sus conocimientos y experiencia han formado buenos profesionales que hoy en día se desempeñan en distintos cargos empresariales.

Agradezco al Dr. Isidro Rimarachín Cabrera, por su valioso apoyo y orientación, para hacer posible la culminación satisfactoria de este trabajo.

A mi centro de trabajo

A la CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO PIURA S.A.C. Por brindarme la oportunidad de formar parte de su prestigioso equipo de trabajo, por confiar en mí como profesional y valorar mis conocimientos y así poder contribuir con las metas de la empresa.

ÍNDICE

DEDICATORIA:	3
AGRADECIMIENTOS:	4
ÍNDICE	5
RESUMEN	6
ABSTRACT	7
INTRODUCCIÓN	8
1. OBJETIVOS	10
1.1. Objetivo General	10
2. ESTRUCTURA DEL INFORME	10
A. PLAN Y OBJETIVOS INSTITUCIONALES	10
B. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES DESEMPEÑADAS Y SU VINCULACIÓN CON LAS TEMÁTICAS DE LA CARRERA PROFESIONAL.	32
C. CONTRIBUCIÓN EN LA SOLUCIÓN DE SITUACIONES PROBLEMÁTICAS QUE SE HAYAN PRESENTADO DURANTE SU INSTANCIA EN LA INSTITUCIÓN.	42
D. ANÁLISIS DE SU CONTRIBUCIÓN EN TÉRMINOS DE LAS COMPETENCIAS Y HABILIDADES ADQUIRIDAS DURANTE SU FORMACIÓN PROFESIONAL CONSIDERANDO LA REVISIÓN DE LITERATURA.	45
E. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	61
- CONCLUSIONES.	61
- RECOMENDACIONES	62
F. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	66

RESUMEN

En la actualidad las microfinanzas cumplen un rol importante dentro del sistema financiero peruano porque inciden en la descentralización de los servicios financieros a través de los intermediarios financieros, siendo las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito uno de los principales intermediarios que se han orientado a dar crédito preferentemente a los micro y pequeños empresarios.

Es así como Caja Piura dio inicio al sistema de Cajas Municipales y al Sistema de Microfinanzas en el Perú y también fue la primera entidad financiera en la ciudad de Bambamarca, ofreciendo una alternativa de financiamiento a los micro y pequeños empresarios excluidos del sistema financiero tradicional. Asimismo, agencia Bambamarca ha logrado un gran éxito tanto en colocaciones como en captaciones gracias al trabajo en equipo, dentro de los cuales el Supervisor de Servicios Financieros ocupa un lugar fundamental pues es la encargada de captación de ahorros y nuevos clientes, promoción y venta de productos y servicios y velar por la plena satisfacción del cliente.

ABSTRACT

Currently, microfinance plays an important role within the Peruvian financial system because it affects the decentralization of financial services through financial intermediaries, with the Municipal Savings and Credit Banks being one of the main intermediaries that have focused on providing credit, preferably micro and small and entrepreneurs. Currently, microfinance plays an important role within the Peruvian financial system because it affects the decentralization of financial services through financial intermediaries, with the Municipal Savings and Credit Banks being one of the main intermediaries that have focused on providing credit, preferably micro and small entrepreneurs.

This is how Caja Piura started the Municipal Savings Banks system and the Microfinance System in Peru and was also the first financial entity in the city of Bambamarca, offering a financing alternative to micro and small entrepreneurs excluded from the traditional financial system. Likewise, Bambamarca agency has achieved great success both in placements and in deposits thanks to teamwork, within which the Financial Services Supervisor occupies a fundamental place since he is in charge of attracting savings and new clients, promotion and sale of products and services and ensure full customer satisfaction.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo describe la experiencia profesional como Supervisor de Servicios Financieros, prestados en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura S.A.C. agencia Bambamarca, empresa pionera en impulsar la inclusión financiera y que ha constituido la base para la creación de una nueva tecnología en microfinanzas, con productos y servicios de microcrédito y microahorro.

El sistema financiero en el Perú ha logrado desarrollarse a través de las microfinanzas y aunque el Perú siempre se ha enfrentado a un sistema económico y político centralizado en el capital, la creación de las Cajas Municipales ha promovido la descentralización del sistema financiero tradicional, buscando crear oportunidades para la población excluida de éste y brindando así el desarrollo económico local y a su vez logrando una mayor independencia de capital.

Las instituciones microfinancieras (IMF) han impulsado la inclusión social al insertar en el sistema financiero a emprendedores de micro y pequeñas empresas (MYPE), que inicialmente se financiaban con su capital propio o con agiotistas. Asimismo, se incluyen financieramente a pequeños ahorristas con alternativas de inversión rentables ya que las comisiones de la banca superan el importe de los intereses. De esta forma las instituciones microfinancieras han contribuido a mejorar la calidad de vida de más peruanos.

Con la creación de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito; Caja Piura en el año 1982 dio inicio al sistema de Cajas Municipales y al Sistema de Microfinanzas en el Perú, con el objetivo de ofrecer una alternativa financiera principalmente a los micro y pequeños

empresarios que no tenían acceso a los servicios financieros formales. Actualmente Caja Piura cuenta con 191 oficinas a nivel nacional, 355 cajeros propios, 1039 agentes corresponsales y 8,269 agentes Kasnet. Asimismo, cuenta con diversos canales digitales: Caja Piura internet Caja Piura App, Caja Móvil y la reciente alianza comercial con el BCP para el uso de la aplicación Yape.

La experiencia detallada en el desarrollo del presente informe se ha llevado a cabo en el área de Operaciones que se encuentra bajo la responsabilidad de la Gerencia de Ahorros y Finanzas, que también tiene a su cargo las áreas de: Servicios Electrónicos, Comercial de Ahorros, Marketing y Tesorería, cuya función principal es adoptar estrategias para la captación de clientes.

Dentro del área de Operaciones se logran identificar las siguientes funciones: atención al público, promoción y calidad de servicio, seguridad de la información, riesgo operacional, continuidad del negocio y prevención y gestión de lavado de activos y financiamiento del terrorismo; todas en conjunto permiten ofrecer una atención fluida y de calidad, velando por la plena satisfacción del cliente con los productos y servicios otorgados.

Por lo antes expuesto enfatizo la importancia de esta experiencia laboral en el crecimiento profesional y la consolidación de los conocimientos adquiridos en la carrera de Ingeniería en Agronegocios y que han sido puestos en práctica contribuyendo en el crecimiento y desarrollo de la institución.

1. OBJETIVOS

1.1. Objetivo General

Exponer sobre las funciones desempeñadas como Supervisor de Servicios Financieros en la Caja de Ahorro y Crédito de Piura – Agencia Bambamarca.

2. ESTRUCTURA DEL INFORME

A. PLAN Y OBJETIVOS INSTITUCIONALES

Datos Generales de la Institución:

- **Denominación**

Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura Sociedad Anónima Cerrada (CMAC – PIURA S.A.C) Conocida comercialmente como Caja Piura.

- **Dirección Legal**

La sede principal de Caja Piura se encuentra ubicada en Jirón Ayacucho N°353 distrito, provincia y departamento de Piura

- **Número de RUC**

El número de RUC es 20113604248

- **Giro del negocio**

Ahorro y Crédito.

- **Personería Jurídica**

Personería jurídica propia de derecho público con autonomía económica, financiera y

administrativa.

- **Régimen Laboral**

Actividad privada.

- **Capital y Estructura Accionaria**

Según el reporte de sus estados financieros al 30.06.2020 el capital autorizado, suscrito y pagado de la empresa es S/ 434.40 millones, conformado por 43,440 acciones con un valor nominal de S/ 10 000.00 cada una. La Municipalidad Provincial de Piura es el principal accionista de Caja Piura, entidad que opera con completa autonomía administrativa, económica y financiera, contando con una participación patrimonial de 98.48%. El Fondo de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (FOCMAC) es propietario de 1.52% de las acciones.

Estrategia Organizacional

- **Misión**

Impulsar la inclusión financiera innovadora para mejorar la calidad de vida de nuestros clientes.

- **Visión**

Líder en soluciones financieras innovadoras, accesibles y de calidad.

- **Objetivos Estratégicos**

Los objetivos estratégicos han sido enunciados bajo el enfoque de la herramienta de gestión balanced scorecard, que define a la empresa desde cuatro perspectivas: Financiera, clientes, procesos y aprendizaje y crecimiento. A partir de estos objetivos se establecen las metas con indicadores de gestión que permiten medir el impacto de las estrategias.

● **Incrementar el valor económico**

Generar beneficios futuros a través de una adecuada gestión de las colocaciones, buscando una rentabilidad razonable, riesgos aceptables y un grado de liquidez adecuado; gestionar los depósitos y adeudados, buscando el menor costo financiero, un riesgo financiero aceptable y un adecuado calce de plazos y monedas entre los pasivos y activos; gestionar los costos para optimizar el uso de los recursos humanos, materiales y financieros que permitan márgenes de utilidad razonables para fortalecer el patrimonio.

● **Promover la inclusión financiera brindando servicios de calidad**

Definir la propuesta de valor que Caja Piura ofrecerá a sus clientes prestatarios y ahorristas, tanto presentes como futuros: qué se va a ofrecer a nuestros clientes. La generación de beneficios futuros (valor económico) depende de la estabilidad e ingreso de nuevos clientes a Caja Piura. Es necesario satisfacer sus necesidades, brindándoles una propuesta de valor basada en un servicio de calidad con precios competitivos. Para ello, resulta necesario innovar los servicios financieros con tecnología de punta, ampliar la cobertura de atención al público con una adecuada

red de oficinas y canales electrónicos accesibles, además de ofrecer tasas atractivas tanto al cliente de créditos como al cliente de ahorros, en función a su perfil de riesgo y necesidades financieras.

- **Garantizar la eficacia y eficiencia en los procesos**

Automatizar los procesos operativos y administrativos para agilizar los servicios y reducir los costos de transacción; gestionar los riesgos financieros con la finalidad de cumplir los límites que establece la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP; minimizar las futuras pérdidas no identificadas mediante un adecuado control interno en los procesos; mejorar continuamente la calificación de riesgos de Caja Piura; realizar mejoras en la infraestructura de las unidades de negocios con equipamiento moderno para lograr un mejor ambiente de trabajo y atención al cliente.

- **Promover la especialización y autorrealización del personal**

Capacitar al personal en temas ligados al negocio de intermediación financiera que le permita a la institución enfrentar con éxito los cambios en el entorno y brindarles a sus colaboradores la posibilidad de ascender y asumir mayores responsabilidades en la institución; mejorar las condiciones de trabajo y de comunicación para mantener un clima laboral favorable y brindarles estabilidad laboral a los colaboradores que se identifican con los objetivos de la institución y se esfuerzan por alcanzar las metas; establecer una compensación económica acorde con el nivel de esfuerzo de cada colaborador y de acuerdo a las

posibilidades económicas de la institución, con la finalidad de retener y atraer a nuevos colaboradores.

- **Impulsar la inclusión social**

Impulsar la inclusión social responsable contempla que las decisiones del negocio incorporen criterios sociales y ambientales. Es necesario: adaptar, por medio de plataformas tecnológicas y alianzas estratégicas, canales alternos en zonas rurales y no bancarizadas; desarrollar productos innovadores a tasas de interés responsables socialmente; realizar programas de capacitación por parte de las áreas comerciales; contribuir al cuidado del medioambiente; incrementar el número de clientes rurales y clientes bancarizados, y reducir su deserción; e incrementar el número de oficinas, canales alternos y trabajadores en las zonas rurales.

- **Valores**

Los valores y principios morales de la conducta ética del personal de Caja Piura, en la interacción con las personas que participan de su actividad de intermediación financiera son:

- **Desarrollo humano**

En Caja Piura somos una familia preocupada por el bienestar y crecimiento de nuestro personal, ético y moral de todos nuestros miembros, garantizando el respeto en todas las relaciones interpersonales, dentro y fuera de la institución.

- **Innovación**

Todos los colaboradores de Caja Piura asumen la responsabilidad sobre sus funciones de forma proactiva, proponiendo la mejora continua en sus procesos con creatividad y eficiencia.

- **Transparencia**

En Caja Piura asumimos el compromiso de trabajar y comunicarnos con honestidad y en concordancia con las políticas y normas de la institución, mostrando coherencia entre lo que pensamos, decimos y actuamos.

- **Orientación al cliente**

Los colaboradores de Caja Piura se esfuerzan por brindar un servicio de calidad a nuestros clientes internos y externos, mediante un trato muy personal que supera.

- **Objetivo Social**

Caja Piura tiene por objetivo dedicarse a la intermediación financiera y en ese sentido, captar recursos del público en general y realizar operaciones de financiamiento, con especial énfasis a la micro y pequeña empresa (Pymes).

La estrategia de expansión a lugares de nulo o bajo nivel de intermediación financiera permite insertar a más clientes al sistema financiero, impulsando la economía de sus negocios y mejorando su calidad de vida al poder acceder a los servicios financieros formales y a precios competitivos.

- **Reseña Histórica**

• **Antecedentes**

La creación de Caja Piura tiene como antecedente el año 1978 donde el estado peruano publica el D.L. N°22250 – Nueva Ley de Municipalidades, en cuyo Título V. Capítulo II, contempla la creación de la Banca Municipal.

Con este antecedente en el año 1979 un estudiante en Administración de Empresas de la Universidad de Piura, Gabriel Gallo Olmos, expone ante el Director de Servicios Comunes del Consejo Provincial de Piura su tesis de grado, en torno a la creación de la Banca Municipal y la Caja de Préstamo Municipal, habiendo hecho un estudio concienzudo y a fondo sobre este tema, el mismo que fue analizado a profundidad con el fin de adaptarla a la realidad municipal.

El 14 de mayo de 1980, se promulgó el Decreto Ley N° 23039 que autorizó la creación de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito. Esta norma se da tomando como base la nueva Constitución Política de 1979, la misma que con una orientación descentralista, les otorgó a las municipalidades nuevas atribuciones y responsabilidades en su calidad de importantes entes promotores del desarrollo regional, con el objeto de fomentar el ahorro comunal y para apoyar las actividades productivas de su jurisdicción.

• **Constitución e Inicio de Operaciones**

La CMAC Piura SAC se constituyó el 07.12.1981, inició sus operaciones el 4 de enero de 1982 con un capital aportado por la municipalidad de Piura de US\$ 82,000.00; siendo el crédito prendario su primer producto financiero y siendo alcalde de la ciudad de Piura el Ing. Francisco Hilbck Eguiguren, el Señor Frank

Mac Lauchlan García en la presidencia del Directorio y el señor Samuel Morante Seminario como su primer Gerente. Inició sus operaciones con seis empleados en oficinas cedidas por la Municipalidad Provincial de Piura.

A inicios del año 1985, se suscribe el Convenio de Cooperación Técnica entre la GTZ de Alemania y la Municipalidad de Piura participando también la Federación Alemana de Cajas de Ahorro y la Consultora de Proyectos Interdisciplinarios, IPC, de Alemania. Este Convenio tenía como objetivo contribuir al desarrollo de la CMAC-Piura, tomando como modelo las Cajas de Ahorro de Alemania. La Federación Alemana de Cajas de Ahorro otorgó, entre otros apoyos, 30 becas para que se capacite personal de las Cajas Municipales del Perú en las Cajas Municipales de Alemania por un periodo de un año cada becario. Asimismo, la GTZ implementó un centro de capacitación en Piura para capacitar a todo el personal de las Cajas Municipales del País. Esta fue la base para la creación de una nueva tecnología de Microfinanzas, entendido como microcrédito y micro ahorro.

Mediante Resolución SBS N° 039-85 del 01 de febrero la Superintendencia de Banca y Seguros autorizó a la CMAC-Piura a captar depósitos del público mediante su programa “Plan Progresivo de Depósitos”, con el objetivo que la CMAC Piura alcance un significativo desarrollo en la captación de depósitos y en las colocaciones de crédito prendario. En el año 1988 la Superintendencia de Banca y Seguros autorizó a la CMAC Piura a operar con créditos No Prendarios, orientando estos créditos al sector de la Micro y Pequeña Empresa, ampliándose

de esta forma los servicios financieros: Crédito Prendario, Ahorros y Créditos PYMES.

En el año 1992 la CMAC Piura es autorizada por la Superintendencia de Banca y Seguros a operar con Créditos Personales dirigido a empleados públicos y privados, iniciándose este servicio con Créditos Descuento por Planilla para el sector educación. A mediados de año, dado el crecimiento exponencial del número de operaciones y de clientes, fue necesario automatizar las transacciones e interconectar las operaciones de las agencias con las operaciones de la Oficina Principal, con la finalidad de realizar operaciones en tiempo real y brindar mejor servicio al cliente e innovar los servicios con la tecnología de ese entonces. Para ello se adquirió el aplicativo SIAF (Sistema Integrado de Automatización Financiera) y un mini computador a S/400.00 nuevos soles de IBM, implementándose el Área de Sistemas con un equipo de programadores para que adecuaran el software a los servicios financieros de la empresa.

En el año 1993 se inicia el otorgamiento de Créditos Agrícolas, para el cultivo de mango, limón, arroz, algodón, entre otros. Ese mismo año Caja Piura decidió la compra del local del Ex – Banco Hipotecario, este local está ubicado en el centro financiero de la ciudad de Piura – frente a la plaza de armas el cual es ahora su local principal por el precio de US\$ 520,000.00 dicha compra fue aprobada por CONAFI del Ministerio de Economía y Finanzas; y en el año 1997 mediante Resolución de Superintendencia de Banca y Seguros N° 812-97 se realizó su conversión a Sociedad Anónima.

En el año 2006 se inició el proceso de tarjetización de clientes con el lanzamiento de la tarjeta electrónica Piura Cash y comenzó a funcionar nuestro Centro de Atención Telefónica (Call Center), brindando atención a nuestros clientes las 24 horas del día. Ese mismo año CMAC-PIURA S.A.C adquirió el 100% del accionariado de CRAC – San Martín la que contaba con ocho (8) agencias en la Región San Martín y una (1) agencia en la ciudad de Piura.

En el año 2007 se inaugura el primer site de Cajeros Piura Cash en la Oficina Principal, dando inicio de una red propia de cajeros automáticos, los únicos cajeros que reciben dinero y dan vuelto. Ese mismo año se fueron desarrollando módulos de Gestión de Crédito, recuperaciones, garantías y atención al usuario.

En el año 2008 la institución ha adoptado el nombre comercial de CAJA PIURA y ha actualizado su logotipo para renovar su imagen ante los clientes. En el mismo año entra a disposición de nuestros clientes el servicio Caja Piura Internet, servicio que se ofrece es fácil, seguro y gratuito con el cual se iniciaron las operaciones interconectadas con las empresas de la Banca Múltiple a través de la Cámara de Compensación Electrónica (CCE).

En el mes de julio del año 2016 la Superintendencia de Banca y Seguros y AFP's, emitió la resolución SBS N° 3225-2016, a través de la cual la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura S.A.C se convierte en la primera Caja en obtener la autorización ASA, por la excelente gestión organizacional en el manejo de su riesgo operacional y su buen nivel de Patrimonio Efectivo

En el año 2017 Caja Piura ha crecido como institución contando con 1251 puntos de atención distribuidos en 23 departamentos a nivel nacional, 760 Caja Piura

agentes, 231 Cajeros Piura Cash (ATM) propios y más una Red de Agentes Globokas. Asimismo, desde finales del 2017 se ofrece el Servicio de Compras por Internet, se cuenta con 3 mil 154 colaboradores distribuidos en toda la red de agencias y oficinas administrativas a nivel nacional. Asimismo, en el mismo año Caja Piura fue reconocida como la mejor institución Financiera en servicios de Cajas por la Cámara de Comercio de Lima (CCL), según la XVI Encuesta Anual de Ejecutivos 2017.

- **Estructura Administrativa de Caja Piura**

El Directorio de Caja Piura está conformado por siete miembros, dos de los cuales son representantes de la Mayoría, y uno de la Minoría de la representación del Concejo Municipal, mientras que los cuatro restantes son designados por:

- La Cámara de Comercio (1),
- Por la Corporación Financiera de Desarrollo - COFIDE (1),
- Por la Iglesia Católica (1)
- Por los pequeños comerciantes y productores de Piura – Pymes (1).

Se encuentra vacante el representante de la minoría de CMP, durante el año 2020, no se han observado cambios en la conformación del Directorio, teniendo como indicado aún un puesto vacante desde el segundo semestre del 2019. El cargo de Presidente del Directorio lo ocupa la Sra. Mercedes Franco de Heck, representante de COFIDE, hasta el año 2021.

La conformación del Directorio, a la fecha, es la siguiente:

Cargo	Director	Representación
Presidente:	Sra. Mercedes Franco de Heck	COFIDE
Vicepresidente:	Sr. Manuel Chero Maza	Arzobispado
Directores:	Sr. Federico Guerrero Neyra	Pymes de Piura
	Sr. Gerard Giglio Malinaric	Mayoría CMP
	Sr. Antonio Mabres Torelló	Mayoría CMP
	Vacante	Minoría CMP
	Javier Bereche Álvarez	Cámara de Comercio

La Caja cuenta con una estructura administrativa encabezada por la Gerencia Mancomunada, compuesta por tres miembros, los cuales reportan directamente al Directorio. En junio del 2019, la Gerencia de Créditos quedó a cargo del Sr. Luis Cornejo, en reemplazo del Sr. Talledo, debido a su retiro de la Caja por jubilación, habiendo estado vinculado a la institución desde que inició actividades. En general, las Gerencias de Caja Piura presentan adecuada estabilidad al contar con funcionarios que ocupan sus cargos desde hace varios períodos, lo que proporciona continuidad en los objetivos estratégicos de la institución.

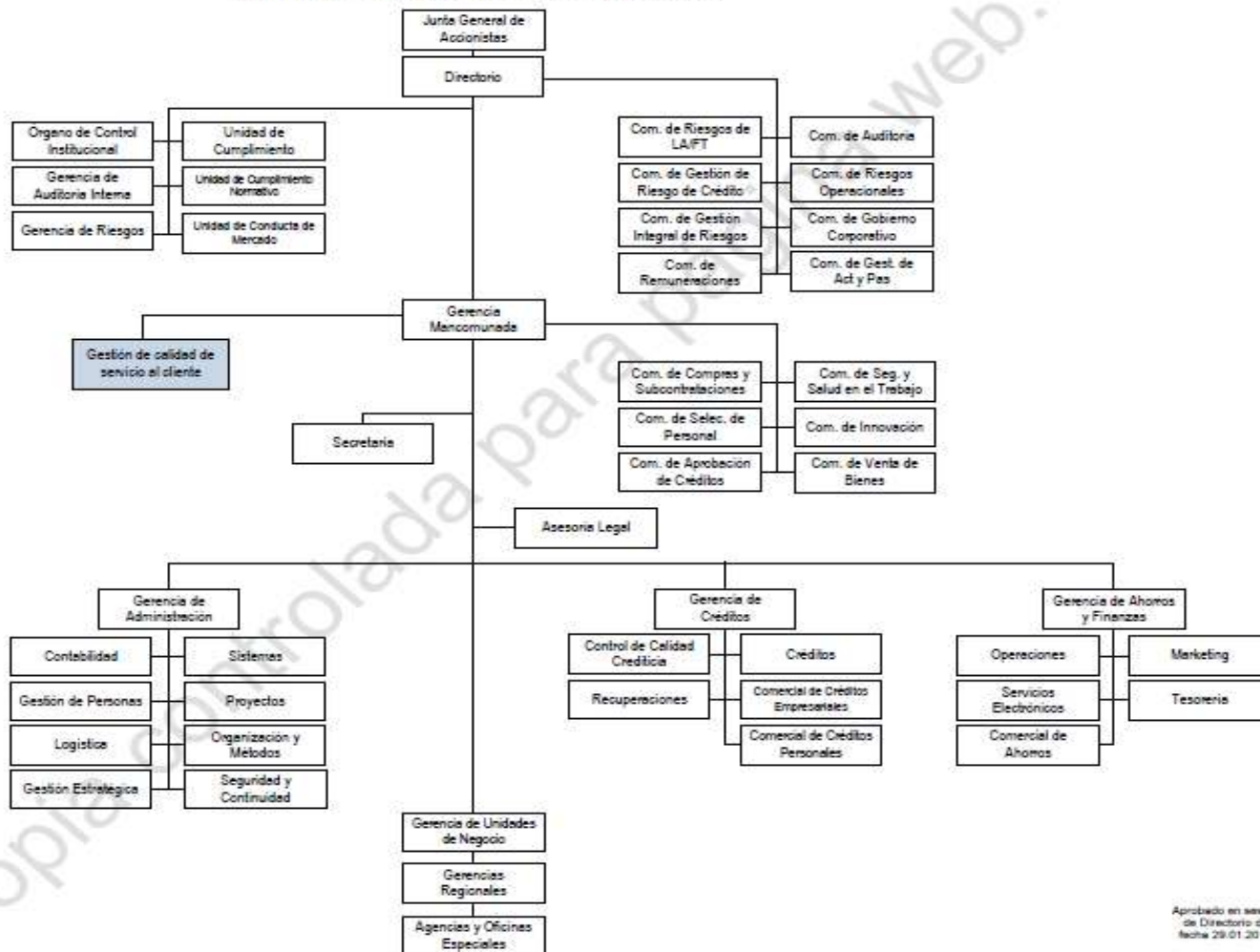
Tenemos la plana Gerencial:

- Gerente de Créditos (e): Luis Cornejo Chunga
- Gerente de Ahorros y Finanzas: Marcelino Encalada Viera
- Gerente de Administración: Javier Morante Núñez

- Gerente de Riesgos: Miryam Coronel García
- Gerente de Auditoría Interna: Benjamín García Panta

Caja Piura trabaja en el fortalecimiento, tanto de su cultura organizacional, como en la de su estrategia empresarial, en base a talleres de liderazgo y a capacitaciones definidas dirigidas a todo el personal.

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE CAJA PIURA



Aprobado en sesión de Directorio de fecha 29-01-2016

- **Productos y Servicios Financieros**

Productos de Ahorro

Todas las cuentas de ahorro se pueden aperturar en moneda nacional o extranjera y están protegidas por el Fondo de Seguro de Depósito. Las consultas retiros y transferencias se pueden hacer en la red de agencias, cajeros automáticos y agentes; siendo libre de costo a través de Caja Piura Internet.

Por la apertura de cuenta de ahorro el cliente obtiene de manera gratuita su tarjeta Piura Cash afiliada a Visa con la que también puede realizar compras a nivel nacional (débito) y compras por internet.

a. Cuenta Ahorro corriente

- Es una cuenta de libre disponibilidad para personas naturales o jurídicas.
- Dirigido a personas naturales (nacional o extranjeros) y personas jurídicas.
- Importe mínimo para apertura de 50 soles o dólares

b. Cuenta ahorro con órdenes de pago

- Permite efectuar retiros utilizando órdenes de pago emitidas a nombre de terceras personas o a nombre de sí mismo.
- Se otorga un primer talonario de 25 órdenes de pago libre de costo.
- Se pueden realizar transferencias interbancarias a cuenta de otros bancos.
- Importe mínimo de apertura: S/ 1000.00 US\$/ 1000.00 ya sea persona natural o jurídica.

c. Cuenta sueldo relájate

- Es una cuenta de libre disponibilidad para pago de haberes sin importe mínimo de apertura.

- Se realiza mediante convenio entre Caja Piura y el empleador.
- El único que puede abonar en este tipo de cuenta es el empleador.
- Beneficio de acceder al programa de beneficios con descuentos en establecimientos a nivel nacional.
- Beneficio de adelanto de sueldo con cero intereses.

d. Cuenta Plazo Fijo

- El tiempo de apertura mínimo es de 31 días y 1080 días como máximo.
- Se pueden realizar incrementos de capital a través de Caja Piura Internet con cargo en la cuenta de ahorro.
- Importe mínimo de apertura S/ 50.00 US\$/ 50.00.
- Facilidad de retiros parciales y disposición de intereses en cualquier momento.
- Beneficio de obtener un crédito con garantía a plazo fijo con una tasa de interés especial.

e. Cuenta bienestar vitalicio

- La apertura es individual o mancomunada
- Cuenta para personas mayores de 65 años, en caso contrario acreditar fondos de AFP
- Disposición libre de intereses y sin comisiones.
- Plazo desde 1080 días hasta 1800 días.
- Realiza incrementos de capital: mínimo S/ 5000.00 US\$/ 5000.00.
- Beneficio de obtener un crédito con garantía de la cuenta ahorro plazo fijo bienestar - vitalicio.

- Se puede optar por la opción “retiro programado”

f. Cuenta CTS

- Es una cuenta de ahorros acumulativa de abonos semestrales por el empleador.
- Beneficio de acceder a créditos personales con tasas de interés preferenciales (previa evaluación) y al programa de beneficios con descuentos en establecimientos.

- Productos de Créditos

Los créditos en Caja Piura pueden ser en soles o dólares, para ello el solicitante debe tener un endeudamiento máximo con 3 instituciones financieras (IFIs) y es fundamental no estar mal calificado en el sistema financiero.

Todos los créditos tienen el beneficio de descuento de intereses por pago anticipado y facilidad de obtener créditos campaña y paralelos.

Créditos Empresariales

- Para financiamiento de capital de trabajo (24 meses) o adquisición de activo fijo (7 años)
- Cronograma de pagos flexibles acorde al flujo de sus ingresos, campañas agrícolas o ciclos de producción.
- El monto mínimo es de S/ 500.00 US\$/ 200.00

a. Pyme

Créditos para personas naturales o jurídicas que tengan negocio propio con una antigüedad mínima de 6 meses.

b. Agropecuarios

Destinado a financiar capital de trabajo o activo fijo de actividades agropecuarias o ganaderas, es necesario ser agricultor o ganadero propietario de 01 hectárea de terreno como mínimo.

c. Pesquero

Destinado a financiar capital de trabajo o activo fijo de actividades pesqueras o de piscicultura, es necesario ser pescador con experiencia y tener equipo de pesca.

d. Panderito

Pagos diarios, cuotas pequeñas y tasas menores a las de la competencia en similares productos; monto máximo es S/ 5000.00

e. Microcrédito

Destinado al financiamiento de capital de trabajo, frecuencia de pago semanal, bisemanal, mensual. Monto máximo S/ 20,000.00

f. Campaña

Sólo para financiar capital de trabajo con un plazo de hasta 90 días para pagar. Monto máximo a otorgar es de hasta S/ 30,000.00 con pagos libres hasta el vencimiento.

g. Al toque

Crédito a sola firma, sin firma de cónyuge, aval y/o garante. Dirigido a clientes nuevos en todas las modalidades de pago hasta un monto máximo de S/ 10,000.00.

h. Ritmo automático

Es un crédito revolvente para clientes recurrentes de Caja Piura, destinado al financiamiento de capital de trabajo y/o mantener el desarrollo de las actividades de tu negocio. Monto máximo S/ 50,000.00.

i. Carta Fianza

Garantía expresada en un documento, por el que Caja Piura se constituye en Fiador o Garante comprometiéndose a responder en caso de incumplimiento por las obligaciones contraídas por el afianzado ante un tercero (Beneficiario). El plazo mínimo es de 30 días y máximo hasta (01) año.

j. Crédito Crece Mujer

Dirigido a clientes nuevos y recurrentes del género femenino con planes de pago flexibles. Monto máximo hasta S/ 15,000.00 plazo máximo 24 meses para capital de trabajo y 36 meses para activo fijo; también se puede dar en la modalidad de libre amortización 90 días.

- Créditos Consumo

a. Prendario

Crédito en moneda nacional que se otorga por el empeño de alhajas de oro sin necesidad de venderlas; con valores de tasación acorde al precio del oro en el mercado internacional. Plazos 30, 60 y 90 días y se renueva pagando por lo menos los intereses generados a la fecha de pago. Las joyas de oro de acuerdo al valor de tasación deberán presentar documentos de acreditación por parte del propietario.

b. Descuento por planilla

Crédito en soles para trabajadores de una institución o empresa, pública o privada con ingresos fijos. En el caso de trabajadores nombrados no se requiere aval. Es necesario que la empresa haya suscrito un contrato con Caja Piura; el plazo máximo es de 60 meses.

c. Credipersona

Crédito en soles o en dólares para uso personal. El plazo máximo es 60 meses mediante cuotas fijas mensuales. El ingreso familiar mínimo debe ser de S/ 850.00 o su equivalente en moneda extranjera y el trabajador deberá tener continuidad laboral de al menos seis meses.

d. Garantía a Plazo Fijo

Crédito en soles para personas naturales, se puede obtener hasta el 90% del plazo fijo que se posee con una tasa del 14.7% competitiva en el mercado a cuotas fijas o libre amortización.

e. Para venta de Bienes Adjudicados

Créditos en soles o dólares para adquisición de bienes adjudicados por Caja Piura distintos al oro. El plazo máximo es de 60 meses. Se deberá sustentar documentos de negocio o de ingresos en caso de ser dependientes o independientes.

f. Crédito Adelanto de Sueldo

Crédito revolvente en soles o en dólares para clientes con Cuenta Sueldo Relájate en la CMAC-PIURA S.A.C. Monto mínimo del crédito S/ 50.00 o US\$ 20.00. con un plazo de devolución de 01 o 02 cuotas. Se cobrará una comisión por disposición. Es necesario tener 3 meses consecutivos de abonos de remuneraciones en cuenta sueldo relájate con un mínimo de ingresos de S/ 750.00 o su equivalente en moneda extranjera.

g. Credifamilia

Un crédito para múltiples usos para clientes que cuentan con un negocio. Pagos flexibles de hasta 24 meses o 90 días en libre amortización. Monto Máximo de S/ 20,000.00

h. Créditos hipotecarios

Créditos en soles o en dólares para comprar, construir, remodelar o ampliar tu vivienda. Financiamiento hasta el 90% del valor de la vivienda o del valor de la tasación de la vivienda

- Servicios

- Cambio de moneda extranjera.
- Servicio de recaudación.
- Abono de planillas.
- Emisión de Cheques de Gerencia.
- Transferencias Interbancarias.
- Débito Automático.
- Pago de Tarjetas de Crédito Vía CCE.
- Giros Nacionales y Órdenes de Pago Electrónica.
- Caja Móvil.
- Compras por Internet.

- **Tarjetas y Seguros**

- **Tarjetas.** - Caja Piura cuenta con 02 tipos de tarjetas; Tarjeta Débito Piura Cash Visa Clásica Chip y Tarjeta Débito Piura Cash Visa Oro Chip, las cuales se pueden usar en los siguientes canales de atención:
 - Cajeros automáticos propios
 - Caja Piura agentes.
 - Caja Piura Internet.
 - Caja Móvil.
 - Cajeros automáticos Global Net.
 - Cajeros automáticos de la Red Unicard.
 - Cajeros automáticos de la Red VISA en el Perú como en el extranjero.
 - Establecimientos comerciales afiliados a la red VISA para pago de compras en el Perú como en el extranjero.
- **Seguros**
 - Desgravamen.
 - Todo Riesgo Plan Pymes.
 - Protección de Tarjeta.
 - Vida.
 - SOAT.

B. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES DESEMPEÑADAS Y SU VINCULACIÓN CON LAS TEMÁTICAS DE LA CARRERA PROFESIONAL.

- Cargos Desempeñados.

- Asistente de Operaciones (05/04/2010 – 02/05/2013)
- Supervisor de Operaciones (03/05/2013 – 14/01/2016)
- Supervisor de Servicios Financieros (15/01/2016 - 03/07/2019)
- Como Asistente de Operaciones cargo en el cual me inicié en Caja Piura realicé las siguientes funciones:

Operaciones que se maneja efectivo:

- . Pagar cuotas de créditos de los clientes, comerciantes, ganaderos, queseros, artesanos.
- . Realizar depósitos a cuenta corriente, ahorro a plazo fijo, cuentas CTS.
- . Realizar retiros.
- . Realizar transferencias interbancarias.
- . Realizar depósito de cheques.
- . Realizar cobro de órdenes de pago.
- . Realizar desembolsos de créditos.
- . Realizar cierre de caja al finalizar el día.

Operaciones que no se maneja efectivo:

- . Realizar apertura de cuentas, (ahorro corriente, ahorro corriente con órdenes de pago ahorro a plazo fijo y CTS).

- . Digitación de seguros para desembolsos
- . Escaneo de firmas
- . Revisión y archivo de los contratos de las cuentas aperturadas con sus respectivas cartillas de información.
- . Revisión y archivo de pagarés desembolsados en el día.
- . Actualización diaria del tipo de cambio de moneda extranjera
- . Revisión de movimientos diarios.
- **Requisitos del Puesto de Supervisor de Servicios Financieros:**
 - **Poseer idoneidad moral.** - Está relacionada con la inexistencia de antecedentes negativos de gestión o de haber sido sancionado administrativa o penalmente, así como con la ausencia de incumplimientos de pagos de naturaleza comercial, financiera y tributaria en los últimos 5 años o con la inexistencia de otros actos que implican deshonestidad y/o conductas dolosas. Asimismo, se requiere que mantenga en el sistema financiero la clasificación crediticia de “NORMAL” en todos sus créditos y un nivel de endeudamiento acorde con su real capacidad de pago.
 - **Poseer idoneidad técnica.** - Está referida a la profesionalidad de la persona, la misma que está relacionada al cumplimiento de, al menos, los siguientes requisitos:
 - . Contar con estudios de nivel universitario o técnico concluidos que demuestren que la persona posee los conocimientos en materias de administración, contabilidad, economía, finanzas, ingeniería, computación, educación, negocios internacionales o materias afines.

Contar con la Constancia de Egresado o el Grado Académico o Título Profesional y la respectiva colegiatura vigente. Asimismo, debe contar con la certificación de la capacitación recibida sobre las características y elementos de seguridad de billetes y monedas.

- Preferentemente, contar con una trayectoria profesional apropiada para el cargo, entendiéndose por ella la experiencia en actividades especializadas en atención a usuarios, manejo de dinero, actividades de caja y ventas, de preferencia en la CMAC PIURA S.A.C., empresas o instituciones nacionales o extranjeras vinculadas al sistema financiero.
- Demostrar un amplio conocimiento sobre las normas internas y ejecución de transacciones para la atención de operaciones, captación de ahorros, operaciones crediticias, venta y promoción de servicios.
- Poseer amplio conocimiento del Software Financiero Automatizado (sistema SOFIA), software de oficina a nivel de usuario y de las aplicaciones que se pongan a su disposición para el desarrollo de sus funciones.
- Competencias genéricas: Compromiso con el impacto del negocio, enfoque al usuario interno y externo, orientación al logro de resultados, trabajo en equipo, e iniciativa y proactividad.

- **Función General del Supervisor de Servicios Financieros**

- Supervisar y orientar a los Asesores de Servicios Financieros, asegurando la atención fluida, el registro correcto de las operaciones y la aplicación de los

procedimientos de acuerdo con la normatividad vigente, y velar por la plena satisfacción del cliente con los productos y servicios otorgados.

- **Funciones Específicas del Supervisor de Servicios Financieros:**

● **Atención al público – clientes y usuarios**

- Supervisar el trabajo realizado por los asesores de servicios financieros orientándoles y aplicando las correcciones necesarias, a fin de que los clientes reciban un trato cordial, respetando el protocolo de atención al cliente y brindando una atención amable, rápida y segura.
- Tener un amplio conocimiento sobre las normas internas, productos, servicios y ejecución de transacciones para la atención de operaciones, captación de ahorros, operaciones crediticias, venta y promoción de servicios.
- Proporcionar a los usuarios y público en general información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible sobre los productos y servicios que CMAC PIURA S.A.C. ofrece, con el fin de que comprendan sus características, beneficios, riesgos y condiciones aplicables, y puedan tomar decisiones de consumo informadas.
- Supervisar que en la atención de las operaciones a los clientes se entreguen billetes que cumplan con el patrón de calidad establecido por el BCRP
- Verificar la autenticidad o falsedad del dinero producto de las operaciones realizadas y efectuar la retención en caso identificar una presunta falsificación de billetes o monedas.

- Recibir e ingresar al sistema SOFIA los requerimientos de información, reclamos que presenten los usuarios y comunicar de forma inmediata al responsable de reclamos para su gestión.
- **Promoción y calidad de servicio**
 - Efectuar la promoción y venta de servicios a los clientes y usuarios en las ventanillas de atención al público y cumplir con la meta asignada.
 - Verificar la adecuada presentación física del personal de la agencia: Uso de uniforme, fotocheck, peinado y arreglo personal en general, acorde al ambiente de trabajo.
 - Verificar que los Asesores de Servicios Financieros prioricen las operaciones de atención al público por encima de cualquier tarea administrativa o personal, pues el objetivo es que los clientes sean atendidos en el menor tiempo posible.
 - Instruir a los Asesores de Servicios respecto a la ejecución de operaciones, en especial aquellas que no sean de práctica habitual, conocimiento o dominio del referido personal.
 - Verificar que la ejecución de las operaciones se realice de acuerdo a lo establecido en los procedimientos.
- **Riesgo operacional**
 - Identificar y reportar a la Unidad de Riesgos la información sobre indicadores de riesgos, incidentes y eventos de pérdida por riesgo operacional de acuerdo a las normas y procedimientos establecidos.

- Aplicar y respetar estrictamente en las actividades a su cargo los niveles de tolerancia al riesgo crediticio, operacional, reputacional y otros vinculados o derivados y aplicables a su ámbito de acción.
- Supervisar que los niveles de efectivo con que cuenta la agencia sean suficientes para atender normalmente las operaciones y controlar permanentemente que los niveles de efectivo se mantengan de acuerdo a los límites cubiertos por las Pólizas de Seguros tanto en las ventanillas como en bóveda general de la agencia.
- Realizar arqueos inopinados a bóveda, caja chica ordinaria, caja judicial, verificando la autenticidad, cantidad y calidad de los billetes y monedas.
- Realizar arqueos sorpresivos a ventanilla por lo menos una vez al mes.
- Realizar el cuadro general de la agencia imprimiendo los reportes de Cuadre Contable y Cuadre Operativo; verificando que no haya ningún faltante ni sobrante en moneda nacional y moneda extranjera.
- Reportar los eventos de riesgo y pérdida de los cuales tome conocimiento en el desarrollo de sus funciones, mediante el sistema de Gestión de Riesgo Operacional el cual se encuentra en la sección aplicaciones del Sistema Colaborativo Infoline.
- Participar activamente en las capacitaciones y foros sobre riesgo operacional a las cuales sea convocado.
- **Continuidad del negocio**
 - Respetar los lineamientos generales de la gestión de continuidad del negocio

- Informar oportunamente a su jefe inmediato superior los eventos o incidentes relacionados con la continuidad del negocio.
- Verificar el adecuado funcionamiento y mantenimiento de los equipos de cómputo asignados para la atención al público, con el fin de facilitar el adecuado trabajo de los Asesores de Servicios Financieros.
- **Seguridad de la información**
 - Cumplir con lo establecido en las políticas, normas y procedimientos referentes a la gestión de la Seguridad de la Información.
 - Registrar oportunamente los eventos e incidentes relacionados con la Seguridad de la Información a través del Módulo de Gestión de Eventos e Incidentes del sistema SOFIA.
 - Atender el requerimiento de la SBS sobre la información de los depósitos y productos pasivos que tuvieron los causantes, dentro del plazo establecido en las normas sobre el particular.
 - Ningún funcionario de la CMAC PIURA S.A.C. está autorizado a dar información a terceras personas sobre las cuentas de nuestros clientes, es decir solo nuestros clientes pueden solicitar y recibir información sobre sus cuentas.
 - Mantener bajo reserva la información enviada a la SBS y la información protegida por el secreto bancario cuyas infracciones y sanciones están establecidas en sus normas pertinentes.

- Denunciar las irregularidades o la realización de prácticas cuestionables referentes a la gestión de seguridad de la información a los respectivos órganos de control o de ser el caso a la Gerencia.
- **Prevención y gestión de riesgos de lavado de activos y financiamiento del terrorismo.**
 - Cumplir las normas establecidas en el manual de prevención y gestión de riesgos de lavado de activos y financiamiento del terrorismo en el ámbito de su competencia, así como preservar el cumplimiento del Código de Ética y de Conducta de la CMAC PIURA S.A.C
 - Verificar diariamente que los Registros de Operaciones (Fichas R.O) emitidos en su agencia u oficina cuenten con información razonable y estén debidamente firmados, asimismo deberá custodiarlo en bóveda.
 - Actualizar semestralmente los files de mayores clientes de ahorro de la agencia u oficina, según reporte emitido por el sistema SOFIA.
 - Mantener actualizados los files de los clientes identificados como PEP de la agencia u oficina según reporte del sistema SOFIA emitido en forma mensual.
 - Apoyar al Administrador o Jefe de Oficina especial en el desarrollo y aplicación de otros temas relacionados al sistema de prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo.
- **Otras funciones y responsabilidades**
 - Efectuar capacitaciones periódicas sobre nuevos productos y servicios, nuevas transacciones y aquellas en las que presenten mayor dificultad.

- Contribuir a mantener la armonía y el profesionalismo en el grupo de trabajo a fin de incrementar la productividad.
 - Emitir los informes de agencia mensuales y los que sean requeridos por las diferentes áreas como: Contabilidad, Tesorería, control operativo, Jefe de Operaciones, Unidad de Cumplimiento, Atención al Usuario y de la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS).
 - Coordinar con su jefe inmediato la atención de los requerimientos de las diversas áreas administrativas, operativas y de control a fin de obtener o entregar en forma oportuna la información necesaria para el normal desarrollo de las operaciones y en cumplimiento de los requerimientos y obligaciones legales, contractuales, de control, regulación y supervisión internos y externos.
 - Mantener debidamente actualizado los archivos y expedientes con la documentación producto de la realización de sus labores.
 - Participar activamente en las reuniones de trabajo que se realicen periódicamente en la agencia, área u oficina donde desarrolla sus funciones.
- **Vinculación con las temáticas de la carrera profesional**
- Lo aprendido en el curso de recursos humanos durante el periodo universitario sobre cómo llevar las relaciones entre jefes y empleados, las relaciones interpersonales, el liderazgo, el trabajo en equipo, el clima laboral; nos ayuda para tratar tanto con el cliente externo e interno así mismo nos enseña a lidiar

con todo tipo de cliente que se nos presente ya que a veces tenemos que aprender a manejar la situación con clientes difíciles

- Los cursos de computación e informática nos permiten tener el conocimiento adecuado sobre el tema y nos es útil en el trabajo para llevar un control en las estadísticas, realizar cuadros comparativos, gráficas y aplicación de fórmulas ante cualquier informe que se tenga que realizar o alguna exposición que nos encomienden.
- El curso de Mercadotecnia permite conocer el conjunto de actividades que se realizan en cada empresa para identificar las necesidades de un público determinado con el objeto de brindarle productos o servicios para satisfacerlos de la forma más adecuada.
- El curso de derecho laboral nos brinda el conocimiento acerca de nuestros derechos y deberes como futuros empleados, para así evitar la explotación y abuso por parte de las empresas.
- Los cursos de contabilidad y logística nos ayudan para la correcta administración de caja chica, cuadros diarios, generales y requerimiento logístico.
- El curso de matemática financiera nos permite aplicar las fórmulas respecto a intereses de plazo fijo o montos de cuota cuando se presentan problemas en el sistema y no se puede ingresar a los simuladores que están en la página web.

La escuela académico profesional de Ingeniería en Agronegocios forma profesionales capaces de tomar decisiones en el ámbito de la gestión administrativa y tecnológica de los negocios, con conocimiento de los procesos productivos, el procesamiento y

las alternativas de comercialización en todas sus etapas; y a desempeñar cargos en cualquier área dentro de una empresa como Recursos Humanos, Marketing, Contabilidad, Administración, cargos gerenciales, etc. ya que ésta carrera es muy amplia de desempeñar.

C. CONTRIBUCIÓN EN LA SOLUCIÓN DE SITUACIONES PROBLEMÁTICAS QUE SE HAYAN PRESENTADO DURANTE SU INSTANCIA EN LA INSTITUCIÓN.

La labor desempeñada en Caja Piura me ha permitido enriquecer mis conocimientos y capacidades de gestión y toma de decisiones, ya que al tener más responsabilidad el nivel de exigencia personal es mucho mayor; esto conlleva a mejorar los niveles de desarrollo profesional y personal dentro de la institución.

- **Falta de coordinación entre las áreas de créditos y ahorros.-** esto generaba demora en la atención de los clientes ya que se realizaba la aprobación de los créditos fuera del horario lo que venía ocasionando un cuello de botella en el proceso de desembolso; teniendo en cuenta estos factores la supervisión del área de ahorros realizó una reunión entre ambas áreas para así planificar el trabajo de los analistas en coordinación con los asesores de servicios financieros y poder ofrecer un servicio de calidad al cliente ya que ellos son la pieza clave de la empresa.
- **Contingencias del sistema central.-** teniendo en cuenta que en la ciudad de Bambamarca la línea de internet es muy baja y por las fuertes lluvias en la zona siempre hay caída de sistema, no permitiendo la atención al público, se sugirió y se

compró 02 modem USB de operador Claro y Bitel para así poder conectar al plan de contingencia y brindar al público una atención normal.

- **Estrés laboral.-** es una consecuencia del trabajo bajo presión, sobrecarga de funciones; se tomaron medidas como realizar las pausas activas cada cierto tiempo, o tomarse 5min de descanso cada trabajador dependiendo de la afluencia de público y asignar funciones a cada asesor de servicios financieros de acuerdo a la antigüedad, para que así no haya sobrecarga laboral y poder disipar el estrés.
- **Calidad de servicio;** a nivel general de CMAC PIURA SAC, se ha venido desarrollando el proyecto de calidad en el servicio utilizando un protocolo para así brindar a los clientes una atención homogénea a nivel de todas las oficinas a nivel nacional, y así garantizar la plena satisfacción de sus clientes, tanto internos como externos; razón por la cual se llevaba una estricta supervisión para dar cumplimiento al protocolo de atención; ya que esta satisfacción es importante para que los clientes continúen consumiendo el producto o servicio ofrecido y no solo eso, sino que recomienden a otros clientes transmitiendo satisfacción; esto es garantía de éxito y mejora continua.
- **Malas prácticas de asesores de servicios financieros;** Las entidades financieras por medio de sus trabajadores deben mantener un comportamiento correcto en sus relaciones con la clientela y para ello, deben actuar siguiendo los principios de transparencia, eficiencia, diligencia en sus actuaciones y recto obrar, como supervisor de servicios financieros tuve la amarga experiencia de informar malas prácticas encontradas en el proceso de atención al cliente por parte de Asesores de Servicios Financieros quienes tuvieron que ser despedidos; por lo que sugerí realizar los

procesos de selección y contratación de personal de manera objetiva, evaluando exhaustivamente para evitar despido de personal por ésta causa.

- **Riesgos en los cajeros automáticos.-** Lamentablemente cuando vamos al cajero automático de cualquier institución financiera a disponer de cierta cantidad en efectivo, no podemos estar 100 por ciento seguros de lo que suceda en esos escasos cinco minutos que estaremos allí; por tal razón mi persona como Supervisor de Servicios Financieros programó una capacitación cada semestre a todos los clientes sobre la utilización de los cajeros automáticos, beneficios, riesgos y medidas de seguridad que se debe tener al utilizarlos.
- **Billetes falsos. -** En los últimos años, los falsificadores han mejorado la calidad de sus imitaciones, por ello, se orienta a los clientes cómo detectar los billetes falsos para evitar ser víctima de una estafa; las diferencias entre un billete falso y uno verdadero pueden ser percibidas fácilmente, si sigues los tres pasos siguientes para verificar la autenticidad de un billete: tocar, mirar y girar.

Toda entidad financiera está obligada a retener los billetes que sean sospechosos y que no contengan tres importantes medidas de seguridad, como el hilo de seguridad, marca de agua y tinta que cambia de color; por tal razón se imprimió la información relevante de cómo detectar los billetes falsos y se repartía a cada cliente que se atendía para que tengan conocimiento y no se dejen engañar.

D. ANÁLISIS DE SU CONTRIBUCIÓN EN TÉRMINOS DE LAS COMPETENCIAS Y HABILIDADES ADQUIRIDAS DURANTE SU FORMACIÓN PROFESIONAL CONSIDERANDO LA REVISIÓN DE LITERATURA.

- **MARCO CONCEPTUAL**

- **Sistema Financiero Peruano**

Durante el ejercicio 2020, la economía mundial ha enfrentado una crisis repentina y sin precedentes generada por la pandemia del Covid-19, con fuerte impacto social y económico. Todos los países a nivel mundial adoptaron medidas económicas y sanitarias para contener la expansión del virus. En el caso peruano, el 15 de marzo del 2020, mediante D.S. N° 044-2020 (y sus modificatorias), el Gobierno Central declaró el Estado de Emergencia Nacional, el cual se ha postergado y se encuentra vigente hasta la fecha. En base a ello, se han dictado diferentes medidas relativas a aislamiento social obligatorio, paralización temporal de actividades según nivel de riesgo, cierre de negocios no esenciales, y medidas de apoyo financiero, dirigido tanto a los consumidores, como a las entidades del sistema financiero, entre otros aspectos. Los entes reguladores del sistema financiero (MEF, BCRP y SBS) ha dictado diferentes medidas para aliviar el impacto económico de la pandemia, evitando el corte de la cadena de pagos, a la vez de impulsar el proceso de reactivación económica. Ello ha incluido: facilidades para la reprogramación de créditos, que incluyen periodos de gracia y reducción de intereses; suspensión del conteo de los días de atraso entre febrero y agosto

del 2020; medidas que fomentan liquidez, como retiro parcial de fondos de CTS y de las AFP; Programas de Préstamos garantizados por el Gobierno, con facilidades en términos de intereses y de plazos (Programas Reactiva Perú, Fondo Crecer, FAE MYPE, FAE Turismo y FAE Agro); políticas de estímulo monetario de parte del BCR; y facilidades para la constitución de provisiones por riesgo de crédito.

Estas medidas han contenido el deterioro del sistema financiero, afectado por la menor capacidad de pago de los clientes, la mínima inversión y el lento dinamismo económico. A diciembre de 2020, el sistema financiero nacional registró activos totales por S/ 575.53 mil millones, con un crecimiento de 22.74% respecto a lo registrado al cierre del 2019 (S/ 466.46 mil millones), tanto por incremento de la cartera de colocaciones, como de fondos disponibles e inversiones.

La crisis ha puesto de manifiesto la alta informalidad de la población (alrededor de 2/3 de la fuerza laboral), así como el bajo nivel de inclusión financiero, pues se estima que solo 4 de 10 hogares tienen acceso a servicios financieros básicos. A pesar de la mayor cautela y del ajuste en base a políticas de admisión y de seguimiento por parte de las instituciones financieras, con el fin de enfrentar el posible deterioro de cartera, se observa un incremento general en los indicadores de morosidad en el sistema financiero, principalmente en la cartera de pequeña y microempresa, y en banca personal.

- **Los Intermediarios Financieros**

Son quienes captan recursos del público y luego usan los depósitos de los ahorristas para financiar los préstamos de los inversionistas, vinculándose en forma directa a través de un intermediario. Los bancos, las financieras, las cajas municipales de ahorro y crédito y otros similares se encuentran en esta categoría, están regulados y supervisados por la Superintendencia de Banca y Seguros.

- **Mercados Financieros**

En el cual los oferentes captan directamente los recursos de los inversionistas sobre la base de un rendimiento esperado y el riesgo que están dispuestos a asumir. La bolsa de valores, los agentes de intermediación, las agencias clasificadoras de riesgo, los fondos mutuos y otras similares, se encuentran en esta categoría, están regulados y supervisados por la Superintendencia del Mercado de Valores, organismo dependiente del Ministerio de Economía y Finanzas.

- **Microfinanzas**

En los últimos años se ha prestado más atención a las microfinanzas debido al desarrollo que estas han experimentado.

El grupo consultivo de ayuda a los pobres indica que el término “microfinanzas” ha evolucionado para referirse a un amplio conjunto de servicios financieros adaptados a las necesidades de las personas de bajos recursos, las mismas que se hallan excluidas del sistema financiero tradicional.

Ventajas de las microfinanzas

- . Permiten la inclusión en el Sistema Financiero de las personas con menos ingresos, tradicionalmente marginadas por el sistema financiero tradicional.
- . Hacen posible que personas con pocos medios económicos puedan realizar proyectos más allá de sus posibilidades, lo que permite su desarrollo.
- . Están especialmente dirigidas a ayudar a las personas más desfavorecidas.
- . Implican desarrollo de negocios ya que el desembolso de los préstamos es para usos específicos.
- . Los entes prestatarios que ofrecen microcréditos pertenecen a la comunidad local, conocen su ambiente y están cerca para apoyar.
- . Las microfinanzas brindan una mejor alternativa al más desfavorecido, en comparación con los agiotistas y/o prestamistas informales.

Desventajas de las microfinanzas

- . Sobreendeudamiento, las personas que obtienen un microcrédito y pagan oportunamente quedan registradas como clientes con un buen historial crediticio. Pero utilizan luego esta información para obtener al mismo tiempo más microcréditos en otras entidades. Existen instituciones que, en su afán de alcanzar metas de colocaciones, no miden el nivel de endeudamiento y la capacidad de pago del cliente.
- . El destino del microcrédito no cumple con el propósito para el cual se otorga, es decir el dinero no se invierte en la fuente de ingreso del cliente y por lo tanto no se genera más ingresos.

- . No abastece la necesidad del cliente, puesto que al emprendedor sólo le prestaran lo que su capacidad de pago le permita y no lo que requiera para crecer.
 - . Migración de clientes a la banca tradicional, debido a la falta de productos y servicios crediticios.
- **Entes Reguladores y de Control del Sistema Financiero**

Superintendencia de Banca y Seguros y AFP

La Superintendencia de Banca y Seguros y AFP es el organismo encargado de la regulación y supervisión de los sistemas financiero, de seguros y privado de pensiones (SPP), así como de prevenir y detectar el lavado de activos y financiamiento del terrorismo, según la definición descrita en su página institucional.

También se encarga de dictar las normas generales para precisar la elaboración, presentación y publicación de los estados financieros y cualquier otra información complementaria, cuidando que se refleje la real situación económico-financiera de las empresas supervisadas.

Banco Central de Reserva del Perú (BCRP)

Según Lizarzaburu, Edmundo R. (2014), el BCRP es el encargado de regular la moneda y el crédito del sistema financiero, sus principales funciones son:

- . Propiciar que las tasas de interés de las operaciones del sistema financiero sean determinadas por la libre competencia, regulando el mercado.
- . La regulación de la oferta monetaria.
- . La administración de las reservas internacionales (RIN).

- . La emisión de billetes y monedas.

Superintendencia de Mercado de Valores

Es un organismo técnico especializado adscrito al Ministerio de Economía y Finanzas que tiene por finalidad velar por la protección de los inversionistas, la eficiencia y transparencia de los mercados bajo su supervisión, la correcta formación de precios y la difusión de toda la información necesaria para tales propósitos. Tiene personería jurídica de derecho público interno y goza de autonomía funcional, administrativa, económica, técnica y presupuestal.

La Superintendencia de Mercados y Valores tiene las siguientes funciones:

- . Dictar las normas legales que regulen materias del mercado de valores, mercado de productos y sistema de fondos colectivos.
- . Supervisar el cumplimiento de la legislación del mercado de valores, mercado de productos y sistemas de fondos colectivos por parte de las personas naturales y jurídicas que participan en dichos mercados.
- . Las personas naturales o jurídicas están sujetas a la supervisión de la Superintendencia de Banca y Seguros y Administradoras Privadas de Fondos

○ Inclusión Financiera

En principio, el concepto se origina en la actividad de microfinanzas, entendida como la provisión de servicios financieros (incluyendo créditos, depósitos y seguros, aunque inicialmente el énfasis estuvo en los créditos) a personas y hogares tradicionalmente excluidos, haciendo uso de innovaciones en tecnologías financieras que han permitido superar barreras para atender a

dichos segmentos de la población. Desde fines de los años noventa, se escucha con más frecuencia el concepto de inclusión financiera, destacando, entre diversos elementos, el acceso de la población a una gama completa de servicios financieros, entendiendo acceso como la ausencia de barreras para usar dichos servicios (Banco Mundial, 2008).

- **Educación Financiera**

La educación financiera puede definirse como “el proceso por el cual los consumidores/inversores financieros mejoran su entendimiento de los productos, conceptos y riesgos financieros y, mediante información, instrucción y/o asesoramiento objetivos, desarrollan las habilidades y la confianza para llegar a ser más conscientes de los riesgos y oportunidades financieras, para realizar elecciones informadas, saber dónde dirigirse en caso de requerir ayuda y adoptar otras acciones efectivas para mejorar su bienestar financiero”.

En definitiva, la educación financiera consiste en desarrollar iniciativas predispuestas a determinar la cultura financiera de los ciudadanos dotándoles de herramientas, habilidades y conocimientos para la toma de decisiones, además fomenta la estabilidad y confianza en el sistema financiero como en el crecimiento económico, por lo tanto su desarrollo contribuye a que los particulares adopten medidas financieras ajustadas a sus características personales y familiares con respecto a productos y servicios que mejor se adapten a sus necesidades.

- **CONTRIBUCIÓN EN LA INSTITUCIÓN**

Como Supervisor de Servicios Financieros se tiene la gran responsabilidad y el compromiso de colaborar juntamente con el personal a mi cargo para alcanzar las metas institucionales, en captación de ahorros, captación de clientes de créditos, ayudar a bajar el índice de morosidad y promoción de productos y servicios; para esto se realizó las siguientes estrategias:

- . Se hizo el requerimiento de agentes corresponsales para el distrito de la Paccha, el Tambo, San Antonio y Hualgayoc y también para la misma ciudad, para así poder ahorrar tiempo a los clientes que viven en zonas alejadas y brindarles mayor comodidad, rapidez y seguridad en sus múltiples operaciones, las cuales pueden realizar en horarios fuera de oficina (pagar cuotas de sus préstamos, depositar, retirar dinero en efectivo) sin tener que ir hasta una agencia bancaria, ayudando así a reducir el índice de morosidad.
- . En la ciudad de Bambamarca CMAC PIURA SAC. es la única entidad financiera que cuenta con cajeros automáticos multifuncionales, dispensan efectivo permitiendo retiros y depósitos en moneda nacional, pago de créditos en moneda nacional, retiros en moneda extranjera, pago de servicios, cambio de clave, dispensador de monedas, consultas de saldos y últimos movimientos, transferencias entre cuentas propias y terceros y te dan vuelto, los cuales están disponibles para el público las 24 horas del día y los siete días de la semana; esto es una gran oportunidad para la captación de ahorros y pago de cuotas razón por la cual se estableció en el área de operaciones realizar procesos de abastecimiento/desabastecimiento de los cajeros automáticos tres veces a la

semana (ya que anteriormente se desabastecía máximo dos veces por semana) para así disponer de espacio para los depósitos y pagos de cuota y disponer de dinero para los retiros de efectivo brindando una mejor asistencia a nuestros clientes y disminuyendo los reclamos.

- . Para atender a los clientes en la realización de sus operaciones, brindándoles información precisa, transparente y un servicio de calidad, se realizó círculos de calidad semanales, para dar a conocer al personal no capacitado o nuevo de la agencia sobre los cambios normativos e implementaciones transaccionales, operaciones no habituales, dificultades que ellos presenten, y disipar cualquiera duda que el personal tenga ayudando a realizar de manera más eficiente sus actividades.
- . Toda entidad financiera está obligada a retener los billetes falsos o que sean sospechosos y que no contengan tres importantes medidas de seguridad, como el hilo de seguridad, marca de agua y tinta que cambia de color; como iniciativa para ayudar al cliente a detectar los billetes falsos y no se dejen engañar, se imprimió la información relevante de cómo detectar los billetes falsos y se repartía a cada cliente que se atendía para que tengan conocimiento.
- . De forma mensual se realizaba la visita a por lo menos 5 clientes y semestralmente se visitaba a los 20 primeros clientes que mantengan un monto de ahorro igual o mayor a S/ 150,000.00 y que no cuenten con créditos vigentes; para promocionar el crédito con ahorro a plazo fijo con una tasa especial del 14.7% aumentando así el ahorro y los créditos.

- . La equidad, cualidad con la que he desarrollado mis funciones como Supervisor de Servicios Financieros, facilitando el trabajo para que cada Asesor de Servicios Financieros a mi cargo perciba una bonificación de incentivo por cumplimiento de metas personales, de manera que al culminar el año todos reciban la misma cantidad de bonificaciones e incentivos económicos, producto de un arduo trabajo en equipo, con personal comprometido, solidario y satisfecho manteniendo un buen clima laboral.
- . Caja Piura está dedicada a proporcionar financiamiento crediticio a empresarios de los sectores de micro y pequeña empresa (agricultores, ganaderos, queseros, ladrilleros, transportistas, comerciantes, etc.) con dificultades para acceder a la banca tradicional en su zona de influencia. Por el lado pasivo, corresponde a la captación de recursos de personas naturales, bajo la forma de: depósitos de ahorro, depósitos a plazo fijo, depósitos CTS, y productos destinados a captar fondos por la liberación de ahorros en el Sistema Privado de Pensiones.
- . Como Supervisor de Servicios Financieros y con la ayuda del personal a mi cargo pusimos en marcha un plan estratégico para captar clientes, dicho plan consistió en salir a promocionar los productos de ahorro (02) domingos de cada mes en los lugares con mayor afluencia de personas de la ciudad de Bambamarca tales como: plaza pecuaria, plaza de sombreros y mercado de abastos.
- . En el cuadro N° 01 podemos observar el resultado obtenido de la estrategia de captación de clientes de ahorros.

Aquí destaco la importancia del asesoramiento por mi persona al campesino respecto de cómo manejar un financiamiento con su propio ahorro presentándole éstas alternativas:

1°. - Invertir su propio dinero y no obtener intereses por ello.

2°. – Agenciarse de un crédito del 90% del monto de su ahorro en cuotas o en la modalidad de libre amortización (90 días) a una tasa de interés mínima dejando como garantía su propio dinero, manteniendo el monto de su ahorro intacto y ganando el interés establecido por la caja.

Le orienté al cliente sobre la importancia que tiene la experiencia crediticia para posteriores préstamos, sin ella no se puede obtener un crédito por este monto ya que los créditos de otra modalidad se dan de manera escalonada.

El señor Desiderio, optó por la segunda opción obteniendo el crédito en la modalidad de libre amortización (90 días) por el monto de S/ 15,000.00 nuevos soles, plazo en el cual el cliente canceló el capital más el interés sin presentar inconvenientes por el monto que asciende a S/15,593.98 nuevos soles.

Gracias a mi asesoramiento el cliente logró ejecutar dicho proyecto obteniendo su producción en el periodo esperado logrando un mejor ingreso económico familiar y pagando el crédito otorgado en el tiempo establecido no afectando su ahorro.



Cabe resaltar que, gracias al asesoramiento otorgado por mi persona respecto a cómo manejar un financiamiento a terceras personas con su propio ahorro se consiguió hacer realidad esta idea de negocio, haciendo posible que personas con pocos medios económicos puedan realizar proyectos más allá de sus posibilidades, lo que les permitirá su desarrollo.





E. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- CONCLUSIONES.

- La variedad de productos y servicios permite atender las necesidades de ahorro y crédito a nivel nacional, brindando oportunidades de desarrollo y promoviendo la inclusión financiera como institución de microfinanzas.
- CMAC PIURA S.A.C. es la primera caja municipal que ha implantado su estrategia pensando en la calidad de servicio como principio diferencial para lograr la satisfacción y fidelización de sus clientes.
- El otorgamiento de créditos a título personal como a microempresas, ha permitido la generación de empleo, ingresos y pago de impuestos, con un impacto positivo en la sociedad.
- El ingreso de nuevas instituciones financieras al mercado, ha conllevado al sobreendeudamiento del cliente el cual ha causado el incremento de la morosidad.
- Actuar con probidad y valores, ha permitido capacitar a otras personas que recién se incorporaban al equipo trabajo de Caja Piura – Agencia Bambamarca, a través de la supervisión, logrando resultados satisfactorios.

- RECOMENDACIONES

- Se recomienda realizar los procesos de selección y contratación de personal de manera objetiva, evaluando exhaustivamente para evitar que el nuevo personal que ingrese sea retirado prontamente
- Se recomienda a los administradores de agencia, tomar en cuenta todas las sugerencias por parte de los trabajadores para generar un clima de armonía en la institución.
- Se recomienda a Caja Piura invertir en innovación tecnológica para así estar preparados para el cambio.
- Se recomienda a Caja Piura mantener una política de capacitación constante a su personal
- Se recomienda al estado implementar políticas de información a la población acerca del sobreendeudamiento crediticio

- GLOSARIO

Bancarización: utilizar el sistema financiero en las transacciones que se efectúan entre los diferentes agentes económicos. Este proceso facilita el sistema de pagos y minimiza el uso de dinero físico, dando como resultado menores riesgos y costos en su ejecución.

Caja Municipal de Ahorro y Crédito: aquella que capta recursos del público y cuya especialidad consiste en realizar operaciones de financiamiento, preferentemente a las pequeñas y microempresas.

Caja Rural de Ahorro y Crédito: su función también es captar recursos del público a través de depósitos y cuya especialidad consiste en otorgar financiamiento de preferencia a la mediana, pequeña y microempresa del ámbito rural.

Cajeros Automáticos: (ATM: Automatic Teller Machine), es cualquier dispositivo electromecánico que permite a los usuarios autorizados, generalmente utilizando tarjeta de plástico que el dispositivo electrónico puede leer, retirar dinero de sus cuentas, aceptación de depósitos, transferencias de fondos, consulta de saldos. Los cajeros automáticos pueden ser operados ya sea en línea, con acceso en tiempo real a una base de datos para efectos de autorización o fuera de línea.

Cheque: es un título valor mediante el cual una persona ordena a una entidad financiera, en la cual mantiene una cuenta corriente, el pago de una determinada cantidad de dinero, sobre el saldo a favor que mantiene en su cuenta y que es suficiente para cubrir dicho pago.

Comisión: se cobra al cliente por los costos en los cuales la entidad financiera a incurrido por la prestación de un servicio brindado.

Depósito a Plazo: depósito de dinero mantenido en una institución financiera por un plazo prefijado de tiempo. Los fondos depositados normalmente no pueden ser retirados antes del plazo estipulado. En caso de retiro, se pierde parte o la totalidad de los intereses correspondientes.

El Fondo de Seguro de Depósito (FSD): es una persona jurídica de derecho privado de naturaleza especial, cuyo objetivo es proteger el ahorro de las personas naturales y jurídicas sin fines de lucro, del riesgo de la eventual insolvencia de alguna de las empresas o entidades del sistema financiero que sean miembros del Fondo.

Fondos Mutuos: es un patrimonio común que se genera a partir de aportes voluntarios de personas naturales y/o jurídicas denominados Partícipes. Dicho patrimonio es invertido por una sociedad administradora de fondos en una cartera diversificada de instrumentos financieros que pueden ser de renta fija (bonos, pagarés, operaciones de reporte, certificados bancarios, cuentas de ahorro, depósito a plazo, etc.) y/o Renta Variable (acciones) según sea el tipo de fondo en el cual se desee participar.

Gastos: son costos en que incurre la empresa con terceros por cuenta del cliente para cumplir con requisitos ligados a las operaciones pactadas.

Interés: es el pago que se efectúa por el uso del dinero. En el proceso de intermediación el dinero es usado por el banco en cuyo caso paga por ello y se llama interés pasivo. Asimismo, el banco procede a prestar el dinero en créditos por lo que cobra al beneficiario del crédito por el uso del dinero el interés activo.

Secreto bancario: está prohibido a las empresas del sistema financiero, así como a sus directores y trabajadores, suministrar cualquier información sobre las operaciones

pasivas o de depósitos recibidos de sus clientes, a menos que medie autorización escrita de estos o se trate de los supuestos consignados en los artículos 142° y 143° de la Ley N°26702.

Superávit: saldo positivo de los ingresos sobre los egresos de operaciones o entre los ingresos y egresos de caja. El superávit es el beneficio líquido y realizado que obtiene la entidad de su gestión; situación por tanto opuesta al déficit.

F. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Mundial, B. (2008). Financiamiento bancario para las pequeñas y medianas empresas (Pyme). *Bogotá: Banco Mundial*.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2003). *Fundamentos de marketing*. Pearson educación.
- Bayona Flores, Francis María. Análisis de los factores que influyen en la rentabilidad de las cajas municipales de ahorro y crédito en el Perú. 2014.
- Mendiola, Alfredo, et al. Sostenibilidad y Rentabilidad de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito en el Perú. 2015.
- Ramírez-López, P. M., Briones-Peñalver, A. J., & Morales-Granados, C. M. (2012). Líneas de cooperación académica para el desarrollo de una ingeniería en agronegocios. *Revista Tecnología en Marcha*, 25(6), ág-36.
- Valenzuela, I. (2008). "Profundidad de alcance en un contexto de comercialización de las microfinanzas en el Perú". *Economía - PUCP*, 34(68), 33-63.
- Porter, M. E. (2005). *Estrategia y ventaja competitiva*. Deusto.
- Caja Piura (2019) *MOF Supervisor de Servicios Financieros Versión 2.2*
- Caja Piura (2019) *Manual de Procedimiento de Operaciones versión 5.2*
- Class & Asociados S. A, (2020) FUNDAMENTOS DE CLASIFICACION DE RIESGOS Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura S.AC. Clasificadora de Riesgo. <http://www.Class.pe>
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (2019). Perú: *Reporte de indicadores de inclusión financiera de los sistemas financiero, de seguros y de pensiones*.

Recuperado de <http://www.sbs.gob.pe/inclusion-financiera/Cifras/Indicadores>