



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Contabilidad y Finanzas

“ANÁLISIS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS DE LA
EMPRESA CMAC PIURA S.A.C., DURANTE LOS
CONFLICTOS SOCIALES, AGENCIA PUENTE PIEDRA,
PERIODO 2022”

Trabajo de suficiencia profesional para optar el título

profesional de:

Contador Público

Autores:

Daniel Oscar Loayza Ayala
Jhonatan Albino Estrada Ríos

Asesor:

Mg. Cpc. Cesar Jesús Peña Oxolon
<https://orcid.org/0000-0003-2715-8548>

Lima - Perú

2023

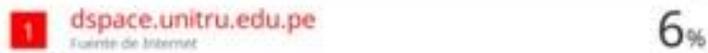
INFORME DE SIMULITUD

Turnitin Revision Suficiencia Profesional Daniel Loayza y Jhonathan Estrada - 12 Diciembre 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS



DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mi esposa y a mis padres, por ser parte de mi crecimiento personal y profesional y siempre ser mi motivación en cada paso que doy, que me alientan a cumplir todas mis metas y objetivos.

Jhonatan Albino Estrada Rios

A nuestros familiares por brindarnos el soporte necesario durante el desarrollo de nuestras actividades de la carrera, motivándonos y alentándonos para continuar y de esa manera lograr nuestros objetivos.

Daniel Oscar Loayza Ayala

AGRADECIMIENTO

Agradezco en primer lugar a dios por guiarme y brindarme la capacidad en la toma de mejores decisiones y a nuestro asesor por su soporte, respaldo, paciencia y dedicación durante todo el proceso de este trabajo.

Jhonatan Albino Estrada Ríos

Agradezco a mi esposa, hijas y padres por ser mi motivación y los docentes de la UPN, por guiarnos y darnos el conocimiento necesario para convertirnos en excelentes profesionales y ser competitivos en el mercado laboral.

Daniel Oscar Loayza Ayala

TABLA DE CONTENIDOS

INFORME DE SIMULITUD	2
DEDICATORIA.....	3
AGRADECIMIENTO.....	4
TABLA DE CONTENIDOS.....	5
ÍNDICE DE TABLAS	6
ÍNDICE DE FIGURAS	7
RESUMEN EJECUTIVO.....	9
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	10
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	38
CAPÍTULO III. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA	49
CAPÍTULO IV. RESULTADOS.....	53
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	126
REFERENCIAS	130
ANEXOS	132

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 01 (LISTADO DE ESTABLECIMIENTOS DE CMAC PIURA S.A.C.).....	10
TABLA 02 (MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN)	39

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 01 (CREDITOS EMPRESARIALES).....	22
FIGURA 02 (CREDITOS DE CONSUMO)	23
FIGURA 03 (AHORROS)	24
FIGURA 04 (HIPOTECARIOS)	25
FIGURA 05 (SERVICIOS).....	26
FIGURA 06 (ORGANIGRAMA CMAC PIURA SA.C. PARTE 1).....	28
FIGURA 07 (ORGANIGRAMA CMAC PIURA S.A.C. PARTE 2).....	29
FIGURA 08 (FLUJOGRAMA DEL DIRECTORIO).....	54
FIGURA 09 (FLUJOGRAMA DE GERENCIA DE RIESGOS)	56
FIGURA 10 (FLUJOGRAMA DEL AREA DE RIESGOS OPERACIONALES)	57
FIGURA 11 (FLUJOGRAMA DE AREA DE GESTION CREDITICIA)	59
FIGURA 12 (FLUJOGRAMA DE AREA DE UNIDAD DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO)	61
FIGURA 13 (FLUJOGRAMA DE UNIDAD DE GOBIERNO DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y CIBERSEGURIDAD)	62
FIGURA 14 (FLUJOGRAMA DE GERENCIA DE AUDITORIA INTERNA)	64
FIGURA 15 (FLUJOGRAMA DE LA GERENCIA MANCOMUNADA)	66
FIGURA 16 (FLUJOGRAMA DE GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS)	68
FIGURA 17 (FLUJOGRAMA DEL AREA DE OPERACIONES)	70
FIGURA 18 (FLUJOGRAMA DEL AREA DE PLANEACION FINANCIERA).....	71
FIGURA 19 (FLUJOGRAMA DEL AREA DE CONTABILIDAD).....	72
FIGURA 20 (FLUJOGRAMA DEL AREA DE GESTION LEGAL).....	74
FIGURA 21 (FLUJOGRAMA DEL AREA DE COMPRAS E INFRAESTRUCTURA).....	76
FIGURA 22 (FLUJOGRAMA DEL AREA DE PRESUPUESTO Y CONTROL DE GASTOS).....	78
FIGURA 23 (FLUJOGRAMA DE GERENCIA DE NEGOCIOS)	79
FIGURA 24 (FLUJOGRAMA DE GERENCIA DE UNIDADES DE NEGOCIO)	81
FIGURA 25 (FLUJOGRAMA DE GERENCIA REGIONAL).....	82

FIGURA 26 (FLUJOGRAMA DE ADMINISTRADOR DE AGENCIA)	84
FIGURA 27 (FLUJOGRAMA DE JEFE DE OFICINA ESPECIAL)	85
FIGURA 28 (FLUJOGRAMA DE JEFE DE CREDITOS DE AGENCIA)	87
FIGURA 29 (FLUJOGRAMA DE ASESORES DE NEGOCIOS)	88
FIGURA 30 (FLUJOGRAMA DE PRODUCTOS Y CANALES)	90
FIGURA 31 (FLUJOGRAMA DE JEFE DE PRODUCTOS)	92
FIGURA 32 (FLUJOGRAMA DE JEFE DE CANALES Y PRODUCTOS)	94
FIGURA 33 (FLUJOGRAMA DE JEFE DE CREDITO PRENDARIO)	96
FIGURA 34 (FLUJOGRAMA DE GERENCIA DE GESTION CREDITICIA)	97
FIGURA 35 (FLUJOGRAMA DEL JEFE DE BUENAS PRACTICAS Y GESTIÓN CREDITICIA)....	99
FIGURA 36 (FLUJOGRAMA DEL JEFE DE MARKETING)	101
FIGURA 37 (FLUJOGRAMA DEL JEFE DE INTELIGENCIA DE NEGOCIOS)	103
FIGURA 38 (FLUJOGRAMA DEL JEFE DE COBRANZAS)	105
FIGURA 39 (FLUJOGRAMA DE GERENCIA DE INNOVACION ESTRATEGICA).....	107
FIGURA 40 (FLUJOGRAMA DEL JEFE DE GESTIÓN ESTRATEGICA)	109
FIGURA 41 (FLUJOGRAMA DE JEFE DE TEGNOLOGIA).....	111
FIGURA 42 (FLUJOGRAMA DE JEFE DE MEJORA CONTINUA).....	113
FIGURA 43 FLUJOGRAMA DE JEFE DE TRANSFORMACION E INNOVACION).....	115
FIGURA 44 FLUJOGRAMA DE JEFE DE EXPERIENCIA AL CLIENTE)	117
FIGURA 45 (FLUJOGRAMA DEL JEFE DE CIBERSEGURIDAD)	118
FIGURA46 (FLUJOGRAMA DE GERENCIA DEGESTION DEL TALENTO).....	120
FIGURA 47 FLUJOGRAMA DEL JEFE DE ADMINISTRACION DE PERSONAL)	122
FIGURA 48 (FLUJOGRAMA DEL JEFE DE DESARROLLO DEL TALENTO)	124
FIGURA 49 (FOTO DE EQUIPO AGENCIA PUENTE PIEDRA).....	132
FIGURA 50 (FOTOS DE EVIDENCIA DE CAPACITACIÓN REALIZADA SOBRE LOS ANÁLISIS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS)	133
FIGURA 51 (SISTEMAS DE GESTIÓN CMAC PIURA S.A.C)	134
FIGURA 52 (PORTAL DE PRODUCTOS Y SERVICIOS CMAC PIURA S.A.C.).....	135
FIGURA 53 (PRINCIPALES PRODUCTOS CMAC PIURA S.A.C.)	136

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo tiene como objetivo segregar, y analizar los estados financieros más importantes de la empresa Caja Municipal de Ahorro y crédito Piura S.A.C., mediante varios métodos contables de análisis, tales como: el método Horizontal, Vertical y Dupont, además de someterlos de las razones financieras y de rentabilidad, para establecer el grado de afectación que derivo los conflictos sociales del año 2022, en la agencia Puente Piedra, es necesario comentar que CMAC PIURA S.A.C., cuenta con una trayectoria de 42 años en el sistema financiero siendo la pionera en su sector la cual viene mostrando un crecimiento sostenido a través del tiempo que cuenta con presencia a nivel nacional con más de 238 agencias y oficinas.

Con el desarrollo de este trabajo, recomendaremos herramientas y estrategias para disminuir el impacto de futuros eventos externos que afecten las económicamente los resultados de la Caja Municipal de Ahorro y Créditos de Piura S.A.C., basados en el análisis minucioso de sus principales indicadores.

Además de dar a conocer el estado de económico y financiero de la empresa durante los conflictos sociales del año 2022.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1. Antecedentes de la empresa

Observamos que **CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITOS PIURA SA.C.**, fue constituida el 07 de diciembre de 1981, con el reparo de D.L. N° 23039 de 14 de mayo de 1980 y por medio de D.S. N° 248-81 EF del 04 de noviembre 1981, además que inicio sus actividades el 04 de enero de 1982, dando así el inicio del sistema de Cajas Municipales en el Perú, cuyo principal propósito fue combatir la usura y brindar alternativas financieras a un sector olvidado de nuestro país, como los micro y pequeños empresarios, impulsando de esta manera a los emprendedores del Perú.

Actualmente CMAC PIURA S.A.C. cuenta con 238 agencias y oficinas según SUNAT, teniendo como OFICINA PRINCIPAL la ubicada en la Ciudad y departamento de Piura.

Tabla 01: Listado de establecimientos de CMAC PIURA S.A.C.

TIPO	DIRECCIÓN
OFICINA PRINCIPAL	JIRON AYACUCHO NUMERO 353 CENTRO CIVICO. PIURA – PIURA – PIURA.
AGENCIA PANA O	JIRON LIMA N° 470 HUÁNUCO - PACHITEA – PANA O
AGENCIA MAYNAS	AVENIDA 28 DE JULIO MANZANA B LOTE. 16 LORETO - MAYNAS – QUITOS
AGENCIA LARCO	AVENIDA. LARCO HERRERA NRO. 388 LA LIBERTAD - TRUJILLO – TRUJILLO
AGENCIA SANCHEZ CERRO	AVENIDA SANCHEZ CERRO- ZONA INDUSTRIAL N° 234 LOTE. A-B C.C REAL PLAZA (INT.MAC PIURA NUM. 239) PIURA - PIURA – PIURA
AGENCIA COMAS	MANZANA. R LOTE. 26 URB. HUAQUILLAY LIMA - LIMA – COMAS
AGENCIA REAL PLAZA	AVENIDA MIGUEL DE CERVANTES CF NRO. 09 (CENTRO COMERCIAL REAL PLAZA CF 09) LAMBAYEQUE - CHICLAYO – CHICLAYO
AGENCIA HUANCAYO	JIRON. 247-249 - NRO. 253 (JIRON HUANUCO 247-249-253) JUNIN - HUANCAYO – HUANCAYO
AGENCIA JAZAN	AVENIDA MARGINAL NUMERO 124 AMAZONAS - BONGARA – JAZAN

AGENCIA JUANJUI	JIRON TRIUNFO NUMERO. 799 (JIRON. TRIUNFO 799 Y DOS DE MAYO 498) SAN MARTIN - MARISCAL CACERES – JUANJUI
AGENCIA CANTA CALLAO	AVENIDA CANTA CALLAO NUMERO 47 FUNDO LA TABOADA VALLE DE BOCANEGRA – PARCELA 2A (LOCAL 113 Y 114 EDIFICIO E)- CALLAO
AGENCIA MERCADO	AVENIDA SANCHEZ CERRO S/N (ESQUINA SANCHEZ CERRO - COUNTRY) PIURA - PIURA – PIURA
AGENCIA AYABACA	AVENIDA GRAU S/N CENTRO PIURA - AYABACA – AYABACA
AGENCIA HUARAL	CALLE DERECHA NUMERO. 532 LIMA - HUARAL – HUARAL
OFICINA ADMINISTRATIVA	CALLE SULLANA SUR NUMERO 399 CENTRO PIURA PIURA - PIURA – PIURA
AGENCIA LORETO	MANZANA. 17 LOTE. 11 ASENTAMIENTO H. MARGINAL MANUEL PACAYA LORETO - LORETO – NAUTA
AG. AGENCIA PACASMAYO	JIRON JUNIN N° 145 LA LIBERTAD - PACASMAYO – PACASMAYO
AGENCIA LAMAS	JIRON LIMA N°. 319 SAN MARTIN - LAMAS - ALONSO DE ALVARADO
AGENCIA HUACHO	AVENIDA 28 DE JULIO NUMERO 155 LIMA - HUAURA - HUACHO
AGENCIA MERCADILLO TARAPOTO	JIRON ANDRES AVELINO CACERES NRO. 400 SAN MARTIN - SAN MARTIN – TARAPOTO
AGENCIA PUNO	AVENIDA EL SOL NUMERO 230. PUNO - PUNO - PUNO
AGENCIA CURAHUASI	JIRON SANTA CATALINA 201- 203 JIRON AREQUIPA 407-409-411 (JIRON AREQUIPA 407-409-411 Y SANTA CATALINA) APURIMAC - ABANCAY - CURAHUASI
AGENCIA HUARI	MANZANA A2 LOTE. 19 CENTRO POBLADO HUARI ANCASH - HUARI – ANRA
AGENCIA LA ESPERANZA	AVENIDA JOSE GABRIEL CONDORCANQUI NRO. 1210 P.J. LA ESPERANZA, MANZANA. 24 LOTE 12-SCTR CENTRAL BARRIO 3. LA LIBERTAD - TRUJILLO - LA ESPERANZA
AG. AGENCIA CAJABAMBA	JIRON GRAU NEMRO 1062 CAJAMARCA - CAJABAMBA – CAJABAMBA
AGENCIA CENTRO DE LIMA	AVENIDA NICOLAS DE PIEROLA N° 607 JIRON OCOÑA 393 LIMA - LIMA – LIMA
AGENCIA CUTERVO	JIRON 22 DE OCTUBRE NUMERO 1002 CENTRO CUTERVO CAJAMARCA - CUTERVO - CUTERVO
AGENCIA BAGUA	JIRON COMERCIO NEMRO 544 AMAZONAS - BAGUA - BAGUA
AG. AGENCIA HUAMACHUCO	JIRON SAN ROMAN NUMERO 573 LA LIBERTAD - SANCHEZ CARRION – HUAMACHUCO
AGENCIA HUARMACA	MANZANA 32 LOTE. 14 CENTRO POBLADO HUARMACA PIURA - HUANCABAMBA – HUARMACA
AGENCIA LA NEGRITA	AVENIDA VENEZUELA S/N (C.C LA NEGRITA INT. 31) AREQUIPA - AREQUIPA - AREQUIPA

AGENCIA LAS LOMAS	CALLE LIMA NUMERO 301 PIURA - PIURA - LAS LOMAS
AGENCIA MOTUPE	CALLE EL CARMEN NUMERO 471 (PUEBLO TRADICIONAL MOTUPE MANZANA 3-4 LT 14) LAMBAYEQUE - LAMBAYEQUE – MOTUPE
AGENCIA LAS LOMAS	JIRON LIMA NUMERO 93 CENTRO POBLADO CHIPILICOPIURA - PIURA - LAS LOMAS
AGENCIA SAN MARTIN	JIRON MARTINEZ DE COMPAÑON 235 NUMERO 237 SAN MARTIN - SAN MARTIN – TARAPOTO
AGENCIA	AVENIDA PANAMERICANA S/N APURIMAC - AYMARAES – CHALHUANCA
AGENCIA MAGDALENA	JIRON JOSE GALVEZ NUMERO 625 LIMA - LIMA - MAGDALENA DEL MAR
AGENCIA CHACHAPOYAS	JIRON AMAZONAS NUMERO 821 AMAZONAS - CHACHAPOYAS – CHACHAPOYAS
AGENCIA LA PAMPILLA	AVENIDA DANIEL ALCIDES CARREON NRO. 265 AREQUIPA - AREQUIPA - JOSE LUIS BUSTAMANTE Y RIVERO
AGENCIA PUERTO INCA	MANZANA 37 LOTE. 19 C. POBLADO PUERTO INCA HUANUCO - PUERTO INCA - PUERTO INCA
AGENCIA MIRAFLORES	AVENIDA RICARDO PALMA NUMERO 246 LIMA - LIMA – MIRAFLORES
AGENCIA TAMBO GRANDE	JIRON TUMBES NUMERO 836A PIURA - PIURA - TAMBO GRANDE
AGENCIA GAMARRA	JIRON HIPOLITO UNANUE NUMERO 1335 LIMA - LIMA - LA VICTORIA
AGENCIA COTABAMBAS	AVENIDA CRISTO DE LOS ANDES MANZANA L LOTE. 8 APURIMAC - COTABAMBAS – CHALLHUAHUACHO
AGENCIA PARCONA	PRIMERA ETAPA MANZANA. S-1 LOTE. 3 CENTRO POBLADO DE PARCONA ICA - ICA – PARCONA
AGENCIA AYABACA	MANZANA K LOTE. 07 CENTRO POBLADO SUYO PIURA - AYABACA – SUYO
AGENCIA SULLANA	CALLE SAN MARTIN NUMERO 872 PIURA - SULLANA – SULLANA
AGENCIA PAITA	CALLE INDEPENDENCIA NUMERO 166 (PRIMER PISO) PIURA - PAITA – PAITA
AGENCIA HUANCABAMBA	CALLE GRAU NUMERO 220 (PLAZA DE ARMAS) PIURA - HUANCABAMBA – HUANCABAMBA
AGENCIA RIOJA	JIRON SAN MARTIN 1032 NUMERO 1034 (SAN MARTIN 1032 1034) SAN MARTIN - RIOJA – RIOJA
AGENCIA ESPINAR	CENTRO POBLADO ESPINAR MANZANA Z LOTE. 5 (SECTOR CERCADO) CUSCO - ESPINAR – ESPINAR
AGENCIA PICHANAQUI	SECTOR IV NUMERO 04 MZ. D A. HUMANO BAJO PICHANAQUI JUNIN - CHANCHAMAYO – PICHANAQUI
OFICINA DEPOSITO	MZ. 221 LOTE. 12 ZONA INDUSTRIAL (ZONA INDUSTRIAL 222-1-2) PIURA - PIURA – PIURA

AGENCIA OMIA	AVENIDA COOPERACION POPULAR SN CASERIO NUEVO CHIRIMOTO AMAZONAS - RODRIGUEZ DE MENDOZA – OMIA
AGENCIA SAN JUAN DE LURIGANCHO	AVENIDA PROCERES DE LA INDEPENDENCIA MZ. Z' LOTE. 22 URBANIZACION SAN HILARION 2 ETAPA LIMA - LIMA - SAN JUAN DE LURIGANCHO
AGENCIA CANCHAQUE	CALLE TRUJILLO NUMERO 399 PIURA - HUANCABAMBA – CANCHAQUE
AGENCIA CHONGOYAPE	CALLE SIMON BOLIVAR 1352 MANZANA. 43 LOTE. 25 (PUEBLO TRADICIONAL DE CHONGOYAPE) LAMBAYEQUE - CHICLAYO – CHONGOYAPE
AGENCIA SAN JUAN DE MIRAFLORES	AVENIDA LOS HEROES NUMERO 1006 (AVENIDA LOS HEROES NROS 1006-1008-1010) LIMA - LIMA - SAN JUAN DE MIRAFLORES
AGENCIA SECHURA	CALLE SAN MARTIN N. 475 (MZ 49 LT 10 CERCADO URBANO SECHURA) PIURA - SECHURA – SECHURA
AGENCIA MARCAVELICA	AVENIDA PANAMERICANA MZ. J LOTE. 24 C. POBLADO MALLARITOS PIURA - SULLANA – MARCAVELICA
AGENCIA CHOCOPE	CARETERA.PANAMERICANA NORTE MZ. A LOTE. 8 URB. FERROCARRIL LA LIBERTAD - ASCOPE – CHOCOPE
AGENCIA LA HERMELINDA	AVENIDA AMERICA NUMERO. 1331 URB. LAS QUINTANAS LA LIBERTAD - TRUJILLO – TRUJILLO
AGENCIA CATACAOS	MZ. 52 LOTE. 11 CENTRO POBLADO CATACAOS (JIRON. ICA NRO 729) PIURA - PIURA - CATACAOS
AGENCIA PUCARA	NUMERO 360 URBANIZACION. JAEN (CRUCE CALLE JUNIN) CAJAMARCA - JAEN – PUCARA
AGENCIA RIOJA	AVENIDA MARGINAL N. 298 A. HUMANO. PARDO MIGUEL SAN MARTIN - RIOJA - PARDO MIGUEL
AGENCIA TALARA	C. CIVICO NUMERO. 389 CERCADO PIURA - TALARA – PARIÑAS
AGENCIA PANAÑO	MZ. P LOTE. 4 C. POBLADO PANAÑO (JIRON LIMA 351) HUANUCO - PACHITEA - PANAÑO
AGENCIA CHACARILLA	JIRON MONTERREY NUEMRO 209 URB. CHACARILLA DEL ESTANQUE (TIENDA NRO 19) LIMA - LIMA - SANTIAGO DE SURCO
AGENCIA TAMBO GRANDE	MANZANA. A LOTE. 01 URBANIZACION. LAS PECERAS CRUCETA CENT. (CENTRO POBLADO CRUCETA-SAN LORENZO) PIURA - PIURA - TAMBO GRANDE
AGENCIA BELLAVISTA	MANZANA. 19 LOTE. 21 C. POBLADO ZONA URBANA BELLAVISTA) PIURA - SULLANA – BELLAVISTA
AGENCIA CHULUCANAS	CALLE LAMBAYEQUE Y PISAGUA NUMERO 800 (CENTRO CHULUCANAS) PIURA - MORROPON – CHULUCANAS
AGENCIA ICA	CALLE SAN MARTIN NUMERO 1419 (URBANIZACION SOL DE ICA MANZANA.E LOTE 22) ICA - ICA – ICA
AGENCIA LA UNION	MZ. 7 LOTE. 7-8 C.P. B. SAN SEBASTIAN (CALLE LIMA 358) PIURA - PIURA - LA UNION

AGENCIA PUENTE PIEDRA	AVENIDA PANAMERICANA MANZANA. C LOTE. 13 URB. SANTO DOMINGO LIMA - LIMA - PUENTE PIEDRA
AGENCIA MORROPON	MANZANA. 38 LOTE. 10 CERCADO URBANO MORROPON PIURA - MORROPON – MORROPON
AGENCIA SATIPO	JIRON COLONOS FUNDADORES NUMERO 530 JUNIN - SATIPO – SATIPO
AGENCIA SAN BORJA	AVENIDA AVIACION NUMERO. 2569 (1ER PISO) LIMA - LIMA - SAN BORJA
AGENCIA SALITRAL	MANZANA. 10 LOTE. 01 CENTRO POBLADO SALITRAL PIURA - MORROPON – SALITRAL
AGENCIA HUANUCO	JIRON HUANUCO NRO. 511 HUANUCO - HUANUCO – HUANUCO
AGENCIA CAYALTI	CALLE PROGRESO SCTR 1 MANZANA. 27A LOTE. 17 CERCADO DE CAYALTI LAMBAYEQUE - CHICLAYO - CAYALTI
AGENCIA LAMBAYEQUE	AVENIDA RAMON CASTILLA N. 1193 LAMBAYEQUE - LAMBAYEQUE – LAMBAYEQUE
AGENCIA TACNA	MANZANA. 44 LOTE. 01 A.H. P. MUNICIPAL VIVIENDA CONO SUR ESTE TACNA - TACNA - CRL. GREG. ALBARRACIN LANCHIPA
AGENCIA RODRIGUEZ DE MENDOZA	JIRON. HUAYABAMBA 509 MZA. 59 LOTE. 6 CENTRO POBLADO SAN NICOLAS (CENTRO POBLADO SAN NICOLAS) AMAZONAS - RODRIGUEZ DE MENDOZA - SAN NICOLAS
AGENCIA WANCHAQ	JIRON HUASCAR NRO. 104 Y 106 CUSCO - CUSCO – WANCHAQ
AGENCIA FIORI	AVENIDA ESQUINA ALFREDO MENDIOLA-TOMAS VALLE NRO. 11 CENTRO BANCAR CONO NORTE (CENTRO FINANCIERO COMERCIAL FIORI) LIMA - LIMA - SAN MARTIN DE PORRES
AGENCIA ILO	CALLE ZEPITA Y ABTAO MANZANA 1RA LOTE. A (JIRON ZEPITA 701 -706 PUERTO DE ILO) MOQUEGUA - ILO – ILO
AGENCIA AYACUCHO	JIRON SAN MARTIN NRO. 473 AYACUCHO - HUAMANGA – AYACUCHO
AG. AGENCIA	CALLE LIBERTAD NRO. 640 (OF.204 Y 109) PIURA - PIURA – PIURA
AGENCIA MOSHOQUEQUE	AVENIDA BOLIVAR NUMERO 300 MOSHOQUEQUE (N. 300,310. ESQ EL DORADO - BOLIVAR) LAMBAYEQUE - CHICLAYO - JOSE LEONARDO ORTIZ
AGENCIA CARAZ	JIRON JOSE DE SUCRE 1014- NRO. 1016 ANCASH - HUAYLAS – CARAZ
AGENCIA BALTA	AVENIDA BALTA N. 1615 (NRO. 1615;1623) LAMBAYEQUE - CHICLAYO – CHICLAYO
AG. AGENCIA EL QUINDE	JIRON. SOR MANUELA GIL N° 151 (C.C. EL QUINDE LOCAL 104-105A Y 105B) CAJAMARCA - CAJAMARCA – CAJAMARCA

AG. AGENCIA PASCO	JIRON SAN CRISTOBAL N°. 156 PASCO - PASCO – CHAUPIMARCA
AG. AGENCIA IQUITOS	JIRON BAP PROSPERO N°. 384 LORETO - MAYNAS – IQUITOS
AGENCIA CUMBA	AVENIDA. SAN PEDRO N°. SN (ESQUINA AV. SAN PEDRO Y JR. EL PUENTE) AMAZONAS - UTCUBAMBA – CUMBA
AGENCIA LAMAS	MANZANA. 120 LOTE. 02 PUEBLO TRADICIONAL CERCADO LAMAS SAN MARTIN - LAMAS – LAMAS
AGENCIA SAN MARCOS	JIRON LEONCIO PRADO NRO. 446 CAJAMARCA - SAN MARCOS - PEDRO GALVEZ
AGENCIA HUANDROY	AVENIDA NARANJAL Y PROCERES S/N CUADRA 49 - TIENDA 13 Y 14 (CENTRO COMERCIAL NARANJAL - HUANDROY) LIMA - LIMA - SAN MARTIN DE PORRES
OFICINA ESPERANZA	CALLE ESPERANZA N°. 127 (TIENDA 02) LIMA - LIMA – MIRAFLORES
AGENCIA JUNIN	MANZANA. N LOTE. 4 SECTOR SANTA ANA JUNIN - CHANCHAMAYO – PERENE
AGENCIA TINGO MARIA	AVENIDA ALAMEDA PERU 221 NRO. 223 HUANUCO - LEONCIO PRADO - RUPA-RUPA
AGENCIA EL TREBOL	AVENIDA ALFREDO MENDIOLA 1957- NRO. 1959 LIMA - LIMA - LOS OLIVOS
AGENCIA LA MATANZA	MANZANA. 25 LOTE. 7 C. POBLADO LA MATANZA PIURA - MORROPON - LA MATANZA
AGENCIA ZORRITOS	AVENIDA REPUBLICA DEL PERU N° 223 TUMBES - CONTRALMIRANTE VILLAR - ZORRITOS
AGENCIA OTUZCO	MANZANA. 38 LOTE. 12 CENTRO POBLADO OTUZCO LA LIBERTAD - OTUZCO – OTUZCO
AGENCIA NUEVA CAJAMARCA	AVENIDA CAJAMARCA NRO. -604 SAN MARTIN - RIOJA - NUEVA CAJAMARCA
AGENCIA LONYA GRANDE	JIRON. COMERCIO N°. 432 AMAZONAS - UTCUBAMBA - LONYA GRANDE
AGENCIA TOCACHE	JIRON FREDDY ALIAGA NRO. 341 SAN MARTIN - TOCACHE – TOCACHE
AGENCIA	JIRON BOLIVAR N°. 204 PUNO - SAN ROMAN - JULIACA
AGENCIA CAMPOVERDE	AVENIDA 1RO DE JUNIO MZA. 53 LOTE. 4A UCAYALI - CORONEL PORTILLO - CAMPOVERDE
AGENCIA SANCHEZ CERRO	AVENIDA SANCHEZ CERRO 1130 MANZANA. G LOTE. 12 URB. CLUB GRAU PIURA - PIURA – PIURA
AGENCIA MONTERO	JIRON MERINO NRO. 330 (CENTRO POBLADO MZ-V LT-05) PIURA - AYABACA – MONTERO
AGENCIA AGUAS VERDES	AVENIDA REPUBLICA DEL PERU MANZANA. A LOTE. 18A ZONA COMERCIAL AGUAS VERD TUMBES - ZARUMILLA - AGUAS VERDES
AGENCIA INDEPENDENCIA	AVENIDA CARLOS ALBERTO IZAGUIRRE N°. 271 (CENTRO COMERCIAL MULTICENTER) LIMA - LIMA – INDEPENDENCIA
AGENCIA CHEPEN	CALLE SAN PEDRO N°. 174 CENTRO POBLADO CHEPEN LA LIBERTAD - CHEPEN – CHEPEN

AGENCIA MOYOBAMBA	JIRON SAN MARTIN NRO. 439 SAN MARTIN - MOYOBAMBA – MOYOBAMBA
AGENCIA MOSFU	CALLE MARISCAL CASTILLA NRO. 647 (MZ 31 LOTE 29) LAMBAYEQUE - CHICLAYO - MONSEFU
AGENCIA TACNA	AVENIDA PINTO NRO. 350B (1PISO Y AZOTEA) TACNA - TACNA – TACNA
AGENCIA AGUAYTIA	JIRON PROGRESO MZA. P LOTE. 18 C. POBLADO VILLA AGUAYTIA UCAYALI - PADRE ABAD - PADRE ABAD
AGENCIA HUALLO	MANZANA H-3 LOTE. 02 CENTRO POBLADO URIPA (CENTRO POBLADO SECTOR CERCADO) APURIMAC - CHINCHEROS - ANCO-HUALLO
AGENCIA ATALAYA	CALLE RIMAC 942 MZ. 27 LOTE. 15 C. POBLADO VILLA ATALAYA 1 ETAPA (SECTOR JUNTA VECINAL SARITA COLONIA) UCAYALI - ATALAYA - RAYMONDI
AGENCIA AYABACA	MZ. D LOTE. 03 CENTRO POBLADO PAIMAS PIURA - AYABACA – PAIMAS
AGENCIA BELLAVISTA	JIRON BOLOGNESI S/N INT. S/N (N 412) SAN MARTIN - BELLAVISTA – BELLAVISTA
AGENCIA SICUANI	AVENIDA MANUEL CALLO ZEVALLOS NUMERO 347 (SECTOR CERCADO SICUANI) CUSCO - CANCHIS - SICUANI
AGENCIA AMBO	JIRON 28 DE JULIO NUMERO 614 HUANUCO - AMBO – AMBO
AGENCIA SAN JACINTO	AVENIDA HORACIO PATIÑO 322 MANZANA. 23 LOTE. 5 CENTRO. POBLADO SAN JACINTO TUMBES - TUMBES - SAN JACINTO
AGENCIA HUARAZ	JIRON JOSE DE LA MAR NRO. 548 ANCASH - HUARAZ – HUARAZ
AGENCIA CHANCHAMAYO	AVENIDA. ZUCHETTI 408-410-412 (EDIF. ROMERO MANTILLA 408-410-412) JUNIN - CHANCHAMAYO – CHANCHAMAYO
AGENCIA TARAPOTO	PLAZA .DE ARMAS NRO. 453 (NRO. 453;457;463;471) SAN MARTIN - SAN MARTIN – TARAPOTO
AGENCIA CASTILLA	PLAZA. B LOTE. 08 URB. MIRAFLORES (AV. GUARDIA CIVIL) PIURA - PIURA – CASTILLA
AGENCIA VILLA EL SALVADOR	AVENIDA JUAN VELASCO ALVARADO MZA. I LOTE. 20 SEGUNDO SECTOR GRUPO 13 LIMA - LIMA - VILLA EL SALVADOR
AGENCIA YURIMAGUAS	CALLE MARISCAL CASTILLA NUMERO 125 YURIMAGUAS (ESQUINA CON CALLE TENIENTE LOPEZ) LORETO - ALTO AMAZONAS – YURIMAGUAS
AGENCIA CHILETE	JIRON MIRAFLORES NUMERO 241 CAJAMARCA - CONTUMAZA – CHILETE
AGENCIA PUCALLPA	JIRON TACNA NEMRO 581 (CALLERIA) UCAYALI - CORONEL PORTILLO – CALLERIA
AGENCIA ANDAHUAYLAS	CALLE RAMON CASTILLA N°. 545 APURIMAC - ANDAHUAYLAS – ANDAHUAYLAS

AGENCIA TUMAN	MZ. 4 LOTE. 7 C. POBLADO TUMAN (SECTOR 8 - BLOCK 1-131) LAMBAYEQUE - CHICLAYO – TUMAN
AGENCIA TUCUME	CALLE FEDERICO VILLAREAL N°. 560 LAMBAYEQUE - LAMBAYEQUE – TUCUME
AGENCIA NIEVA	JIRON JUAN VELASCO ALVARADO MZ. Ñ LOTE. 5A A. HUMANO JUAN VELASCO ALVARADO AMAZONAS - CONDORCANQUI – NIEVA
AGENCIA IRAZOLA	MANZANA. F LOTE. 17 C. POBLADO SAN ALEJANDRO UCAYALI - PADRE ABAD – IRAZOLA
AGENCIA PRO	AVENIDA ALFREDO MENDIOLA MZA. E LOTE. 14 (ASOCIACION VIVIENDA LA ESTRELLA) LIMA - LIMA - LOS OLIVOS
AGENCIA BAMBAMARCA	JIRON BOLOGNESI N° 741 CAJAMARCA - HUALGAYOC – BAMBAMARCA
AGENCIA CHICLAYO	AVENIDA BALTA NUMERO 675 LAMBAYEQUE - CHICLAYO – CHICLAYO
AGENCIA SANTA ANITA	CARRETERA CENTRAL Y AV.FCO BOLOGNE N°. 11 (TIENDA 11 Y 7 CENTRO BANCARIO CONO ESTE) LIMA - LIMA - SANTA ANITA
AGENCIA CAJAMARCA	JIRON AMALIA PUGA NRO. 437 CAJAMARCA - CAJAMARCA – CAJAMARCA
AGENCIA CHOTA	JIRON JOSE OSORES 549-555-561 MZ. S/N LOTE. S/N CAJAMARCA - CHOTA – CHOTA
AGENCIA HUANCAVELICA	JIRON VIRREY TOLEDO 300-302 N°. -- HUANCAVELICA CERCADO HUANCAVELICA - HUANCAVELICA – HUANCAVELICA
AGENCIA QUEROCOTO	JIRON SANTA ROSA NUMERO. 02 CAJAMARCA - CHOTA – QUEROCOTO
AGENCIA LA HUACA	C.POBLADO VILLA SANTA ANA MZ. 26 LOTE. 13 PIURA - PAITA - LA HUACA
AGENCIA YURACYACU	JIRON SANTO TORIBIO MZ. 26 LOTE. 02 SAN MARTIN - RIOJA – YURACYACU
AGENCIA IGNACIO ESCUDERO	P. JOVEN LOS ALGARROBOS. S/N PIURA - SULLANA - IGNACIO ESCUDERO
AGENCIA MORROPE	AVENIDA LOS INCAS NUMERO. 295 LAMBAYEQUE - LAMBAYEQUE – MORROPE
AGENCIA ORCOPAMPA	AVENIDA BUENAVENTURA S/N CENTRO POBLADO ORCOPAMPA (CENTRO POBLADO ORCOPAMPA) AREQUIPA - CASTILLA – ORCOPAMPA
AGENCIA PATAPO	MZ. A-2 LOTE. 4 P. JOVEN PÓSOPE ALTO LAMBAYEQUE - CHICLAYO – PATAPO
AGENCIA CHIVAY	AVENIDA SIGLO XX MZ. O LOTE. 1 (ESQUINA SIGLO XX Y CALLE LETICIA) AREQUIPA - CAYLLOMA – CHIVAY
AGENCIA PICOTA	JIRON MIGUEL GRAU 541 MZ 49 LOTE. 06 C. POBLADO PICOTA SAN MARTIN - PICOTA – PICOTA
AGENCIA ELTAMBO	AVENIDA MARISCAL CASTILLA 1245 N°. 1247 JUNIN - HUANCAYO - EL TAMBO

AGENCIA TUMBES	PZA. DE ARMAS NUMERO. 112 PLAZA DE ARMAS (N 112;118) TUMBES - TUMBES – TUMBES
AGENCIA BOLOGNESI	CALLE PUENTE BOLOGNESI NRO 130 NRO. 132 AREQUIPA - AREQUIPA – AREQUIPA
AGENCIA LIRCAY	JIRON LIBERTAD N°. 374 (SCTR BARRIO BELLAVISTA) HUANCVELICA - ANGARAES – LIRCAY
AGENCIA LEONCIO PRADO	JRIRON GRAU NUEMRO. 174 URB. DE AUCAYACU (PLACA NRO. 174) HUANUCO - LEONCIO PRADO - JOSE CRESPO Y CASTILLO
AGENCIA MINKA	AVENIDA. ARGENTINA N°. 3093 (LOCAL 331 AV. 03 PABELLON 07) PROV. CONST. DEL CALLAO - PROV. CONST. DEL CALLAO – CALLAO
AGENCIA	MANZANA 46 LOTE. 19 A.H. PROGRAMA MUNICIPAL DE VIVIENDA (CONO SUR ESTE) TACNA - TACNA - CRL. GREG. ALBARRACIN LANCHIPA
AGENCIA HUALLAGA	AVENIDA LIMA NUMERO. 412 SAN MARTIN - HUALLAGA – SAPOSOA
AGENCIA OLMOS	CALLE SANTO DOMINGO 618 MZ. 14 LOTE. 20 (PUEBLO TRADICIONAL OLMOS) LAMBAYEQUE - LAMBAYEQUE – OLMOS
AGENCIA HUANTA	MZ. P LOTE. 8 CENTRO POBLADO (CERCADO DE HUANTA) AYACUCHO - HUANTA – HUANTA
AGENCIA BARRANCA	JIRON CASTILLA NUMERO. 315-317 LIMA - BARRANCA – BARRANCA
AGENCIA AYNA	AVENIDA 28 DE JULIO NUMERO. 43 AYACUCHO - LA MAR – AYNA
AGENCIA CONCEPCION	MZ. 11 LOTE. 22 CENTRO POBLADO CONCEPCION JUNIN - CONCEPCION – CONCEPCION
AGENCIA CALLERIA	MZ. E LOTE. 09 URB. HABITACIONAL URBANA MUNICIPAL UCAYALI - CORONEL PORTILLO - CALLERIA
AGENCIA RAMON CASTILLA	SECTOR I MANZANA. 38 LOTE. 1 C. POBLADO CABALLO COCHA LORETO - MARISCAL RAMON CASTILLA - RAMON CASTILLA
AGENCIA TACALA	MZ. C4 LOTE. 19 A. HUMANO. TACALA PIURA - PIURA – CASTILLA
AGENCIA PUQUIO	JIRON 9 DE DICIEMBRE - 220 LOTE. 24 (D-7 SECTOR 02) AYACUCHO - LUCANAS – PUQUIO
AGENCIA MANCORA	MZ. 77 LOTE. 22 C.POBLADO MANCORA PIURA - TALARA – MANCORA
AGENCIA SAN MIGUEL	MZ. 16 LOTE. 7 C.POBLADO SAN MIGUEL DE PALLAQUES CAJAMARCA - SAN MIGUEL - SAN MIGUEL
AGENCIA PAMPAS	JIRON BOLOGNESI NUMERO. 176 HUANCVELICA - TAYACAJA – PAMPAS
AGENCIA SOCOTA	MANZANA. 39 LOTE. 16 C.P. SOCOTA CAJAMARCA - CUTERVO – SOCOTA
AGENCIA LA MOLINA	AVENIDA LOS CONSTRUCTORES N. 237-239 MZ. D LOTE. 11 URB. LAS ACACIAS (TIENDA N. 1-2 PRIMER PISO) LIMA - LIMA - LA MOLINA

AGENCIA OXAMPAMPA	JIRON BOLIVAR MZ. L SUB LOTE 43-2-A PASCO - OXAPAMPA – OXAPAMPA
AGENCIA OYON	JIRON HUACHO NUMERO 100 LIMA - OYON – OYON
AGENCIA SANTA CRUZ	JIRON CUTERVO NUMERO. 622 (MZA. 61 LOTE 8) CAJAMARCA - SANTA CRUZ - SANTA CRUZ
AGENCIA TACABAMBA	MZ. T LOTE. 1 PUEBLO TRADICIONAL TOCABAMBA CAJAMARCA - CHOTA – TACABAMBA
AGENCIA CHILCA	SECTOR 1 MZ. S LOTE. 9 C. POBLADO CHILCA (CENTRO POBLADO CHILCA) JUNIN - HUANCAYO – CHILCA
AGENCIA LA VICTORIA	AVENIDA. LOS INCAS 1057 MZ. A' LOTE. 1 A. HUMANO LA VICTORIA (SECTOR 3) LAMBAYEQUE - CHICLAYO - LA VICTORIA
AGENCIA SORITOR	MANZANA. 24 LOTE. 02 PUEBLO TRADICIONAL DE SORITOR SAN MARTIN - MOYOBAMBA – SORITOR
AGENCIA ABANCAY	AVENIDA AREQUIPA 300 Y CALLE JUNIN N° 211 APURIMAC - ABANCAY – ABANCAY
AGENCIA PACAIPAMPA	CALLE CORREO N°. 1 LOTE. 5-6 PIURA - AYABACA – PACAIPAMPA
AGENCIA PALPA	CALLE JUAN RODRIGUEZ MINAYA N° 161 ICA - PALPA – PALPA
AGENCIA FERREÑAFE	MZ. 118 LOTE. 1 C. POBLADO PUEBLO TRADICIONAL FERREÑAFE (PUEBLO TRADICIONAL FERREÑAFE) LAMBAYEQUE - FERREÑAFE - FERREÑAFE
AGENCIA UCHIZA	AVENIDA ATAHUALPA NRO. 1025 (SECTOR 2 MZA.A LOTE 15-A) SAN MARTIN - TOCACHE - UCHIZA
OFICINA EL ROSAL	MZ. A LOTE. 20 A. HUMANO EL ROSAL PIURA - PIURA - VEINTISEIS DE OCTUBRE
OFICINA LA ALBORADA	MZ. N LT. 24 URBANIZACION. LA ALBORADA PIURA - PIURA – PIURA
OFICINA SAN LORENZO	JIRON MARAÑON NUMERO. 666 LOTE. 17 P. JOVEN SAN LORENZO (MZA. 31 LOTE 17) LORETO - DATEM DEL MARAÑON – BARRANCA
AGENCIA PISCO	MZ. 32 LOTE. 6 C. POBLADO PISCO (CENTRO POBLADO DE PISCO SECTOR 1) ICA - PISCO – PISCO
AGENCIA BAGUA GRANDE	AVENIDA CHACHAPOYAS N° 1995 LOTE. 8 (SECTOR PUEB. NUEVO 1995-1999 MANZANA PN17) AMAZONAS - UTCUBAMBA - BAGUA GRANDE
AGENCIA CORRALES	CALLE HILARIO CARRASCO N° 299 (C.P SAN PEDRO DE LOS INCAS MZA.G LOTE 18) TUMBES - TUMBES – CORRALES
AGENCIA NUEVO PROGRESO	MZ. 47 LOTE. 22 P. TRADICIONAL NUEVO PROGRESO (CARRETERA FERNANDO BELAUNDE TERRY 1002) SAN MARTIN - TOCACHE - NUEVO PROGRESO
AGENCIA PAUCARA	JIRON AYACUCHO NRO. S/N (315) HUANCVELICA - ACOBAMBA – PAUCARA
AG. AGENCIA ACOBAMBA	C. POBLADO ACOBAMBA MANZANA. H-1 LOTE. 28 (JIRON DOS DE MAYO N-215) HUANCVELICA - ACOBAMBA – ACOBAMBA

AG. AGENCIA CHALACO	CALLE SIMON BOLIVAR MZ. A LOTE. 03 PIURA - MORROPON – CHALACO
AG. AGENCIA CHUPACA	JIRON. BRUNO TERREROS 412 Y DAMASO CABALLERO 109 NUMERO 109 C.P. CHUPACA. JUNIN - CHUPACA – CHUPACA
AGENCIA OYOTUN	CALLE BOLOGNESI NUMERO 475 PUEBLO TRADICIONAL OYOTUN (MZ.40 LOTE 20) LAMBAYEQUE - CHICLAYO – OYOTUN
AGENCIA MOYOBAMBA	MZ. 62 LOTE. 9 C. POBLADO PUEBLO LIBRE (JIRON LOS OLIVOS S/N) SAN MARTIN - MOYOBAMBA - MOYOBAMBA
AGENCIA MAJES	MZ. E LOTE. 1 H.U. C. POBLADO DE SERVICIOS BASICOS EL PEDREGAL AREQUIPA - CAYLLOMA - MAJES
AGENCIA MATAPALO	MZ. 5 LOTE. 9 C. POPLADO MATAPALO TUMBES - ZARUMILLA – MATAPALO
AGENCIA LOS ORGANOS	JIRON BARRIO MIRAFLORES N° 408 BAR. MIRAFLORES (URB. BARRIO MIRAFLORES NUMERO 4) PIURA - TALARA - LOS ORGANOS
OFICINA SAN EDUARDO	MZ A LOTE. 2 INTERIOR 1 URBANIZACION SAN EDUARDO PIURA - PIURA – PIURA
AG. AGENCIA	MZ. D LOTE. 28 H.U. PROGRESIVA MICAELA BASTIDAS (AV. PROLONGACIÓN AV. GRAU MZ D LOTE 28) PIURA - PIURA – PIURA
AGENCIA CAJAMARCA	JIRON CHANCHAMAYO N° 1517 BAR. CHONTAPACCHA (MZ. G LOTE 6 III ETAPA) CAJAMARCA - CAJAMARCA – CAJAMARCA
AG. AGENCIA	MZ. B LOTE. 5 A. HUMANO ENRIQUE LOPEZ ALBUJAR (AVENIDA DON BOSCO EX CIRCUNVALACION ZONA B) PIURA - PIURA - VEINTISEIS DE OCTUBRE
OFICINA CERRO COLORADO	MANZANA C OTR. RUR.PARCELA (VIA AREQUIPA YURA S/N) AREQUIPA - AREQUIPA - CERRO COLORADO
AGENCIA PICHARI	BARRIO VILLA CENTRAL MZA. L1 LOTE 27 CUSCO - LA CONVENCION – PICHARI
AGENCIA URUBAMBA	MZ. K LOTE. 2 A.H. PRIMERO DE MAYO (ESQ. CALLE DOS DE MAYO-AVENIDA LOS JARDINES) CUSCO - URUBAMBA – URUBAMBA
AGENCIA CASTILLA	MZ. K LOTE. 13 URBANIZACION. MIRAFLORES II ETAPA (AVENIDA ANDRÉS AVELINO CÁCERES) PIURA - PIURA - CASTILLA
OFICINA VICE	MZ. A-7 LOTE. 18 C.P. CERCADO DE VICE PIURA - SECHURA – VICE
OFICINA CAMPO POLO	AVENIDA PROGRESO 2207 MZ. A LOTE. 25 A.H. CAMPO POLO (II ETAPA) PIURA - PIURA - CASTILLA
AGENCIA JOCKEY PLAZA	AVENIDA JAVIER PRADO ESTE N° 4200 (LOCAL NÚMERO CF B4) LIMA - LIMA - SANTIAGO DE SURCO
AGENCIA CELENDIN	JIRON DOS DE MAYO MZ. 122 LOTE. 17 (JIRON SALAVERRY 395 397 399/DOS DE MAYO 403) CAJAMARCA - CELENDIN – CELENDIN

AGENCIA CONTAMANA	MZ 17 LOTE. 13 C. POBLADO ÁREA URBANA DE CONTAMANA (I ETAPA) LORETO - UCAYALI - CONTAMANA
AGENCIA CHINCHA	CALLE LOS ANGELES A- N°. 213 ICA - CHINCHA - CHINCHA ALTA
AGENCIA CONSTITUCIÓN	QUINTA ETAPA MZ. 7 LOTE. 7 CENTRO POBLADO. VILLA CIUDAD CONSTITUCIÓN PASCO - OXAPAMPA - CONSTITUCION
OFICINA LURIN	PUEBLO TRAD. DE LURIN MZA. V LOTE. 4 LIMA - LIMA – LURIN
AGENCIA CHIMBOTE	JIRON FRANCISCO BOLOGNESI NRO. 527 ANCASH - SANTA – CHIMBOTE
AGENCIA SAN JOSE	JIRON BOLOGNESI NUMERO. 339 SAN MARTIN - EL DORADO - SAN JOSE DE SISA
AGENCIA TARMA	JIRON HUANCVELICA NRO. 461 JUNIN - TARMA - TARMA
OFICINA PACHACUTEC	NUEVO PACHACUTEC MANZANA. R LOTE. 1 GRUPO RESIDENCIAL C4 (CALLAO - VENTANILLA) LIMA - LIMA – LIMA
AGENCIA SAN IGNACIO	AVENIDA SAN IGNACIO MANZANA. 6 LOTE. 15-B CAJAMARCA - SAN IGNACIO - SAN IGNACIO
AG. AGENCIA	CALLE LIBERTAD N°. 905 (ESQ CALLE AYACUCHO Y CALLE LIMA 900-920) PIURA - PIURA - PIURA
AGENCIA SAN SEBASTIAN	PASAJE SUTHOL 107 A.P.V PUEBLO LIBERTADOR MANZANA D LOTE. 6 ESQUINA PROLONGACIÓN AV. DE LA CULTURA 5506 CUSCO - CUSCO - SAN SEBASTIAN
AGENCIA CAJAMARCA	AVENIDA MANCO CAPAC NUMERO 264 CAJAMARCA - CAJAMARCA - LOS BAÑOS DEL INCA
OFICINA VIRU	CALLE ALFONSO UGARTE NRO. 236 LA LIBERTAD - VIRU – VIRU
AGENCIA AYABACA	CALLE PIURA MANZANA. 326L LOTE. 2 (SECTOR SEÑOR DE LOS MILAGROS) PIURA - AYABACA - FRIAS
AGENCIA JAEN	JIRON DIEGO PALOMINO NRO. 1436 CAJAMARCA - JAEN – JAEN
AGENCIA FLORIDA	MZ. 29 LOTE. 6 C. POBLADO POMACOCNAS AMAZONAS - BONGARA – FLORIDA
AGENCIA SAN JUAN DE LURIGANCHO	MANZANA P1 LOTE. 23 A. HUMANO ENRIQUE MONTENEGRO LIMA - LIMA – LURIGANCHO
AGENCIA LAMBAYEQUE	CALLE MARISCAL CASTILLA 672 MANZANA. 40 LOTE. 2 LAMBAYEQUE - CHICLAYO - MONSEFU
AGENCIA TAMBOPATA	AVENIDA ERNESTO RIVERO LADO SUR MZA. 1-V LOTE. 6 OTR. PREDIO URBANO MADRE DE DIOS - TAMBOPATA – TAMBOPATA
AGENCIA YURIMAGUAS	JIRON MONS.ATANASIO JAUREGUI 300 302 Y CALLE MANCO CAPAC N° 105 LORETO - ALTO AMAZONAS – YURIMAGUAS

AGENCIA	MANZANA 1-H LOTE. 5 PUEBLO JOVEN EL PROGRESO
CARABAYLLO	LIMA - LIMA – CARABAYLLO

Fuente: FICHA RUC de CMAC PIURA S.A.C., extraído de [https://e-](https://e-consultaruc.sunat.gob.pe/cl-ti-itmrconsruc/jcrS00Alias)

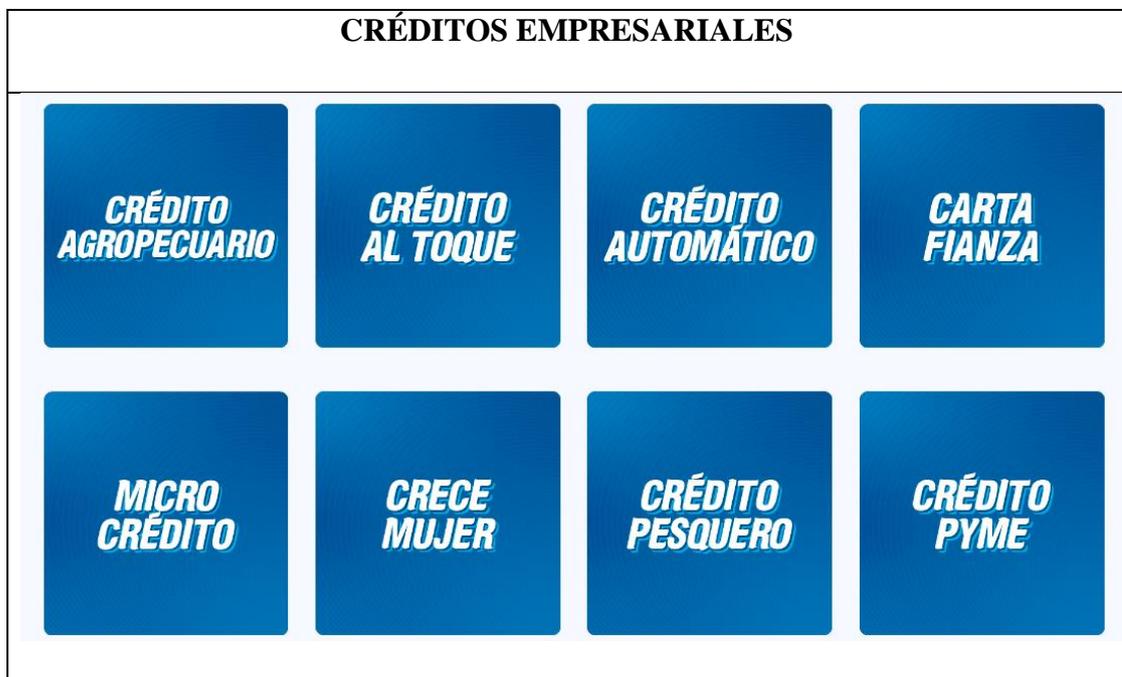
[consultaruc.sunat.gob.pe/cl-ti-itmrconsruc/jcrS00Alias](https://e-consultaruc.sunat.gob.pe/cl-ti-itmrconsruc/jcrS00Alias)

(SUNAT)

Podemos contemplar que **CMAC PIURA S.A.C.**, se encuentra posicionada en el mercado financiero peruano con un amplio portafolio de productos y servicios, los cuales pudimos constatar que ofrecen los siguientes:

Créditos empresariales los cuales son ofrecidos a los emprendedores, micro y pequeñas empresas y del país, los mismo son el mercado objetivo de la institución, aquellos que buscan financiamiento para el logro de un objetivo o plan de inversión, de igual manera también puede atender a la mediana y gran empresa con estos productos.

FIGURA 01: CRÉDITOS EMPRESARIALES



Fuente: CMAC PIURA S.A.C. extraído de <https://www.cajapiura.pe/>

(CMAC PIURA S.A.C.)

Los créditos personales están dirigidos a las personas dependientes, locadores de servicios y personas naturales con negocio quienes panifican utilizar este financiamiento de gastos de consumo.

FIGURA 02: CRÉDITOS DE CONSUMO



Fuente: CMAC PIURA S.A.C. extraído de <https://www.cajapiura.pe/>

(CMAC PIURA S.A.C.)

Las Cuentas de Ahorros, Esta dirigida a Personas Naturales y Personas Jurídicas que buscan salvaguardar sus fondos en una institución solvente y de renombre, donde pueden tener libre disponibilidad de los mismos y diferentes canales de atención, para el monitoreo de sus recursos.

FIGURA 03: AHORROS



Fuente: CMAC PIURA S.A.C. extraído de <https://www.cajapiura.pe/>

(CMAC PIURA S.A.C.)

El crédito hipotecario, está dirigido a personas naturales que cuenten con un negocio o sean dependientes e independientes que se encuentran en busca de su casa propia, los mismos que deben estar bien calificados en las centrales de riesgos y contar con capacidad de pago.

FIGURA 04: CREDITO HIPOTECARIO





Fuente: CMAC PIURA S.A.C. extraído de <https://www.cajapiura.pe/>

(CMAC PIURA S.A.C.)

Los Servicios que brinda CMAC PIURA S.A.C., están dirigidos a todas la personas naturales y jurídicas, clientes y usuarios de la Caja, que tengan la necesidad de realizar alguna transacción monetaria.

FIGURA 05: SERVICIOS



 <p>CAMBIO DE MONEDA EXTRANJERA Realiza operaciones de compra y/o venta.</p>	 <p>SERVICIO DE RECAUDACIÓN Conoce los servicios que puedes pagar con Caja Piura</p>
 <p>ABONO DE PLANILLAS Realice el pago automático de su planilla.</p>	 <p>EMISIÓN DE CHEQUES DE GERENCIA Emita sus cheques con los principales bancos</p>
 <p>TRANSFERENCIA INTERBANCARIA (TIN) Realice transferencias de dinero desde su cuenta Caja Piura.</p>	 <p>DÉBITO AUTOMÁTICO Afiliate con nosotros para pagar cómodamente tus servicios</p>
 <p>COMPRAS POR INTERNET Utiliza tu Tarjeta de débito Piura Cash Visa y compra lo que quieras</p>	

Fuente: CMAC PIURA S.A.C. extraído de <https://www.cajapiura.pe/>

(CMAC PIURA S.A.C.)

VISIÓN:

Esta empresa busca ser líder brindando soluciones financieras innovadoras y de calidad a sus clientes.

MISIÓN:

CMAC PIURA S.A.C. pretende el progreso de sus clientes y usuarios a través de la inclusión financiera”

VALORES:

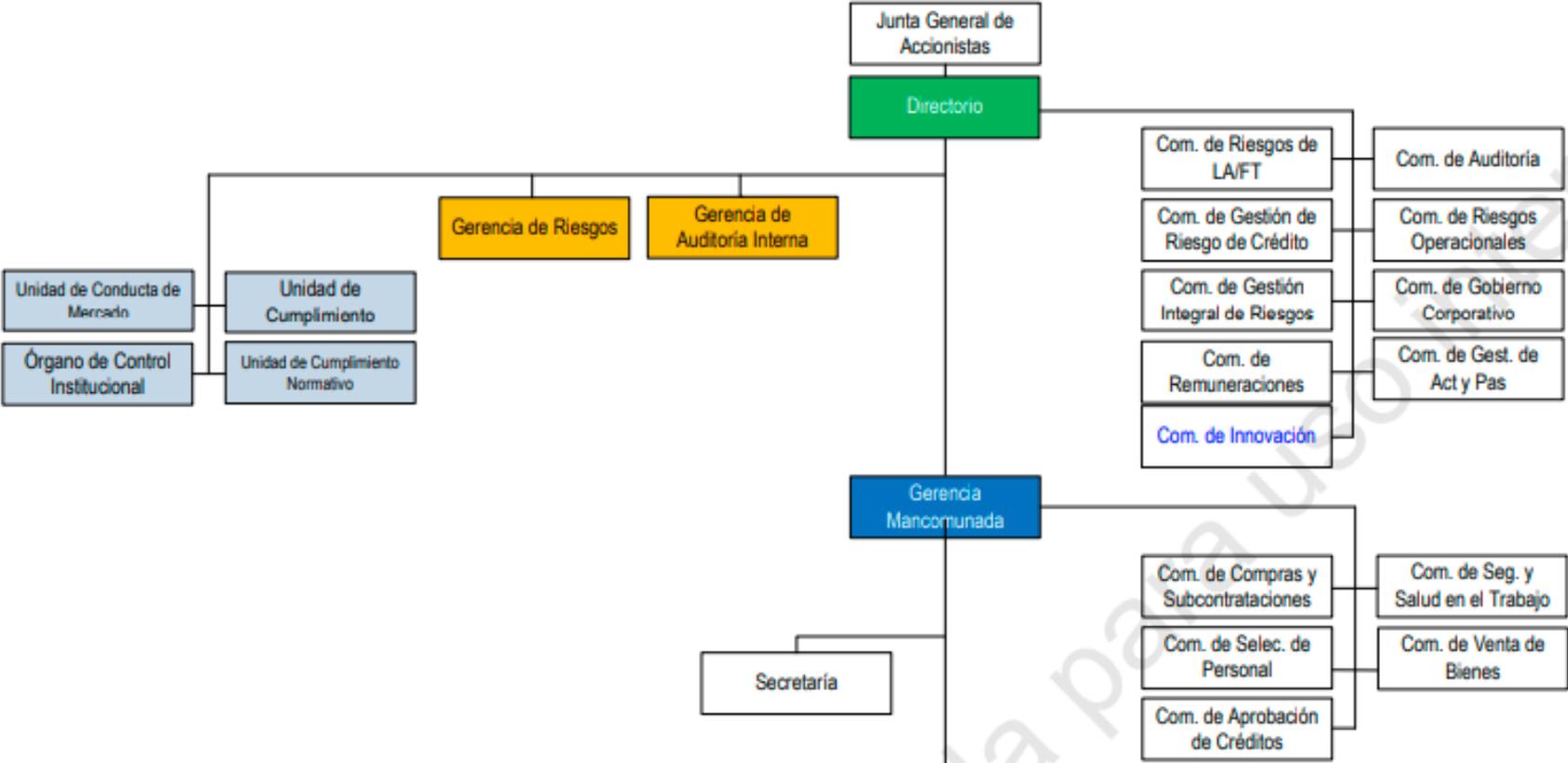
CLIENTES, mediante la **INNOVACIÓN** y la **TRANSPARENCIA**, generando de esta manera la **CONFIANZA** de su público interno y externo, para que puedan decir **TODOS SOMOS CAJA PIURA.**

En el presente trabajo pudimos advertir que CMAC PIURA S.A.C. está conformada por un equipo gerencial y operativo de alta calidad, los cuales son profesionales de gran trayectoria, formados en las mejores universidades del país y del extranjero, comprometidos e identificados con la empresa, lo cuales vienen impulsando el crecimiento sostenido de la institución.

La estructura organizacional de CMAC PIURA S.A.C. se detalla de la siguiente manera:

Organigrama Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura S.A.C (Parte 01)

FIGURA 06: ORGANIGRAMA CMAC PIURA S.A.C.

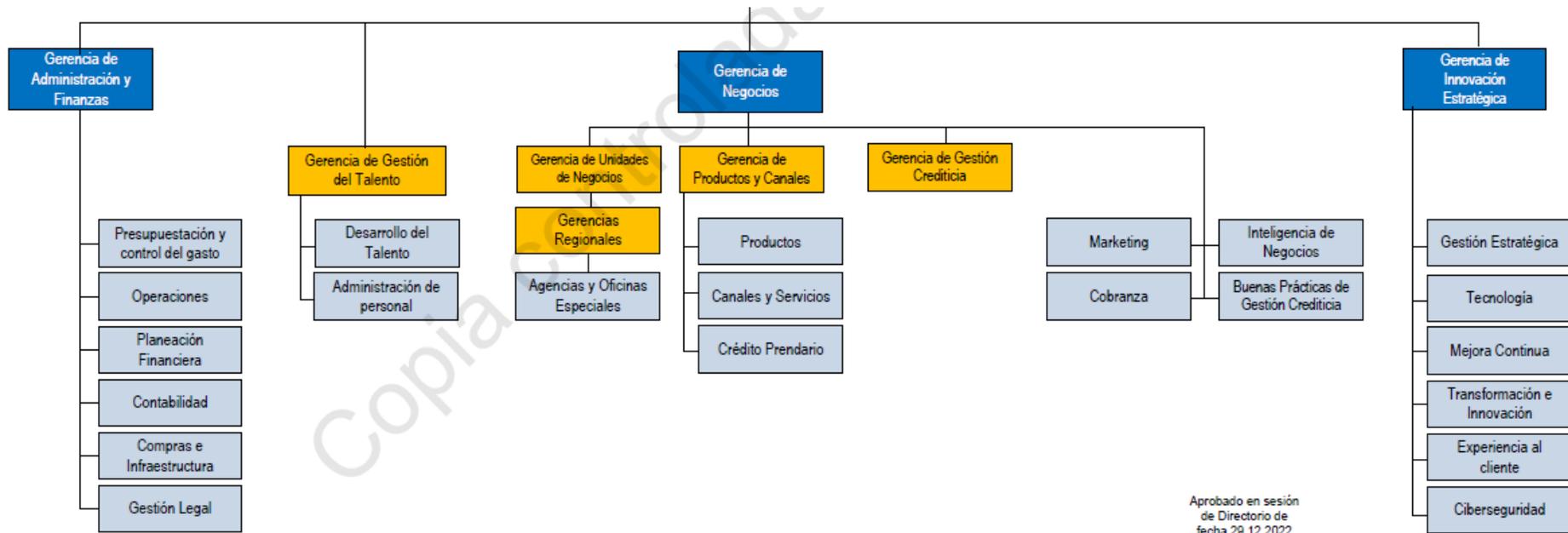


Fuente: INFOLINE, publicación interna del repositorio de CMAC PIURA S.A.C.

(CMAC PIURA S.A.C.)

Organigrama Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura S.A.C (Parte 02)

FIGURA 07: ORGANIGRAMA CMAC PIURA S.A.C.



Fuente: INFOLINE, publicación interna del repositorio de CMAC PIURA S.A.C.

(CMAC PIURA S.A.C.)

2. Problemas de la investigación

PROBLEMA GENERAL

¿De qué manera se ha visto afectado el análisis de los estados financieros de CMAC PIURA S.A.C. durante los conflictos sociales, agencia Puente Piedra, periodo 2022?

PROBLEMAS ESPECIFICOS

¿Cuál ha sido el efecto en el estado de situación financiera de CMAC PIURA S.A.C. durante los conflictos sociales, agencia Puente Piedra, periodo 2022?

¿Qué cambios se han generado en el estado de Resultados de CMAC PIURA S.A.C. durante los conflictos sociales, agencia Puente Piedra, periodo 2022?

¿Cómo se ha visto influenciado el Método Dupont de CMAC PIURA S.A.C. durante los conflictos sociales, agencia Puente Piedra, periodo 2022?

OBJETIVO GERENERAL

Analizar de qué manera se ha visto afectado el análisis de los estados financieros de CMAC PIURA S.A.C. durante los conflictos sociales, agencia Puente Piedra, periodo 2022.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

Interpretar cuál ha sido el efecto en el estado de situación financiera de CMAC PIURA S.A.C. durante los conflictos sociales, agencia Puente Piedra, periodo 2022.

Análisis de los Estados Financieros de la Empresa CMAC PIURA S.A.C., durante los conflictos sociales, Agencia Puente Piedra, periodo 2022
Determinar qué cambios se han generado en el estado de Resultados de CMAC PIURA S.A.C. durante los conflictos sociales, agencia Puente Piedra, periodo 2022.

Considerar cómo se ha visto influenciado el Método Dupont de CMAC PIURA S.A.C. durante los conflictos sociales, agencia Puente Piedra, periodo 2022.

3. Descripción y explicación de Funciones

En la revisión de CMAC PIURA S.A.C., se observa que se encuentra liderada y supervisada por la JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS, los cuales están conformados por los representantes del Consejo Provincial de Piura, los mismos que representan a la Municipalidad de Piura como Accionistas mayoritarios de Caja Piura, cabe mencionar que no cuentan con facultades directivas y ejecutivas, ya que la plana direccional de la institución es autónoma, y se conforma de la siguiente manera:

3.1. **Directorio:** este órgano está conformado por cuatro directores independientes profesionales destacados del gremio empresarial y financiero, además de tres directores nombrados por la junta general de accionistas, los mismos que establecen y aprueban los objetivos y presupuestos de la empresa.

Este órgano es complementado y recibe el soporte de las siguientes áreas:

a) **Gerencia de Riesgos:** la misma que tiene la importante labor de mantener y controlar los adecuados niveles de riesgo de Caja Piura, aportando de esta manera el cumplimiento de los objetivos de la institución, la misma que tiene a su cargo las siguientes áreas.

- i) **Área de riesgos operacionales:** encargada de la asesoría y el control del riesgo operacional de la institución, siguiendo la normativa vigente en cumplimiento de los objetivos institucionales.
 - ii) **Área de riesgo crediticio:** encargado de controlar y velar por el cumplimiento de las normas establecidas para la adecuada gestión del riesgo crediticio.
 - iii) **Área de unidad de continuidad de negocio:** encargada de gestionar, planificar y establecer metodologías para asegurar la continuidad del negocio ante un hecho fortuito.
 - iv) **Unidad de gobierno de seguridad de la información y ciberseguridad:** encargado de administrar el sistema de seguridad de la información y ciberseguridad de CMAC PIURA S.A.C., para evitar pérdidas institucionales y de nuestros clientes.
- b) **Gerencia de Auditoría interna:** es un órgano independiente y objetivo, el mismo ayuda a CMAC PIURA S.A.C., al cumplimiento de sus objetivos de una manera disciplina y sistemática cumpliendo la normativa vigente, para la mejor gestión del riesgo y el gobierno corporativo.

3.2. **Gerencia Mancomunada:** este órgano es representado y dirigido por tres gerentes, los mismos que tienen a su cargo la gestión crediticia, administración y finanzas e innovación estratégica, y se distribuye de la siguiente manera:

3.2.1. **Gerencia de administración y finanzas:** está encargado de establecer la normativa y lineamientos financieros y administrativos de la institución, y tiene a su cargo las siguientes áreas:

3.2.1.1. **Área de Operaciones:** encargada de gestionar de manera diligente el BACK OFFICE de operaciones con el control operativo y de las inversiones.

Análisis de los Estados Financieros de la Empresa CMAC PIURA S.A.C., durante los conflictos sociales, Agencia Puente Piedra, periodo 2022

3.2.1.2. **Área de Planeación financiera:** encargada de administrar y gestionar

de manera responsable la liquidez y rentabilidad de la institución.

3.2.1.3. **Área de Contabilidad:** encargada de dar soporte y gestión financiero y tributario a Caja Piura.

3.2.1.4. **Área de Gestión legal:** encargada de alcanzar asesoría legal y jurídica de manera eficaz y eficiente a la empresa, tanto con en el ámbito financiero como penal y civil.

3.2.1.5. **Área de Compras e infraestructuras:** tiene como principal objetivo proveer a la empresa de bienes y servicios de calidad, en las mejores condiciones el mercado y de manera oportuna.

3.2.1.6. **Área de Presupuesto y control de gasto:** Encargada de administrar y gestionar el proceso de planeación presupuestal y control de Gasto de CMAC PIURA S.A.C.

3.2.2. Gerencia de Negocios: esta gerencia dirige de manera diligente y eficiente las áreas de negocio, créditos, ahorros, canales y servicios de la institución, la misma que tiene a su cargo las siguientes áreas, participa y aprueba en el comité de créditos:

3.2.2.1. Gerencia de unidades de negocio: encargado de dirigir y generar estratégicas para incrementar las colocaciones, captaciones y cobranzas a nivel nacional, también participa y aprueba en el comité de créditos.

3.2.2.1.1. Gerentes regionales: actualmente hay nueve gerentes regionales los cuales se encargan de liderar un grupo de agencias y oficinas de acuerdo con su zona encargada, también participa y aprueba en el comité de créditos.

3.2.2.1.1.1. Administradores de Agencia: encargados de

planificar, ejecutar, monitorear y controlar todas las actividades tanto administrativas y operativas de la agencia y oficinas a su cargo, también participa y aprueba en el comité de créditos.

3.2.2.1.1.1.1. Jefes de Oficina Especial: Esta encargada de

establecer, ejecutar, monitorear y controlar las actividades administrativas y operativas de la oficina especial al cual corresponda, también participa y aprueba en el comité de créditos.

3.2.2.1.1.1.1.1. Jefe de créditos de Agencia: encargado de

liderar, capacitar y monitorear el equipo de asesores de negocio, además de participar y aprobar en el comité de créditos.

3.2.2.1.1.1.1.1.1. Asesores de Negocios: encargados de

promocionar, captar, evaluar, cobrar, tramitar y proponer las solicitudes de crédito de los clientes, además de administrar su cartera de créditos.

3.2.2.2. Gerencia de productos y canales: encargada de liderar e

implementar estrategias institucionales para desarrollar los productos y canales de CMAC PIURSA S.A.C.

3.2.2.2.1. Jefe de productos: encargada de administrar y elaborar

estrategias de manera innovadora los productos ahorros y de créditos para la caja.

3.2.2.2.2. Jefe de canales y servicios: encargada de gestionar y

administrar los canales electrónicos y presenciales, así como los servicios y comisiones de CMAC PIURA S.A.C.

3.2.2.2.3. Jefe de crédito prendario: encargado de administrar y

gestionar el producto prendario de CMAC PIURA S.A.C, elaborando estrategias para cumplir con los objetivos de la institución.

3.2.2.3. Gerente de gestión crediticia: se encuentra encargado de liderar el

proceso crediticio realizando evaluaciones, aprobando y supervisando operaciones, para el cumplimiento de los objetivos en el incremento de las colocaciones de CMAC PIURA S.A.C.

3.2.2.4. Jefe de buenas prácticas de gestión crediticia: es un área de apoyo

encargado de realizar actividades de control de las buenas prácticas en la gestión crediticia al personal de créditos, jefaturas y administradores de agencia.

3.2.2.5. Jefe de marketing: está encargada de soportar a las áreas

comerciales, a través de campañas publicitarias además de potenciar la marca CAJA PIURA.

3.2.2.6. Jefe de inteligencia de negocios: está encargado de analizar y

gestionar los datos para identificar oportunidades y el mercado, que le permita a CMAC PIURA S.A.C. tener una ventaja competitiva ante la competencia.

3.2.2.7. Jefe de cobranzas: encargado de gestionar y normalizar a la cartera

morosa de Caja Piura, monitoreando a los gestores de cobranza y al área legal, para que realicen sus labores de la mejor manera.

3.2.3. Gerencia de innovación estratégica: se encarga de liderar de manera

innovadora la transformación digital de CMAC PIURA S.A.C.

3.2.3.1. Jefe de gestión estratégica: está encargado de afianzar el desarrollo estratégico de CMAC PIURA S.A.C, mediante la creación de un plan estratégico y operativos.

3.2.3.2. Jefe de tecnología: Se encuentra a cargo de gestionar y administrar los servicios de tecnología, energía y comunicaciones, asegurando de esta manera la correcta operatividad de CMAC PIURA S.A.C.

3.2.3.3. Jefe de mejora continua: esta encargada de asegurar e impulsar el negocio de CAJA PIURA, estableciendo y gestionando proyectos de mejora de procesos y la mejora continua en la institución.

3.2.3.4. Jefe de transformación e innovación: está encargada de transformar e innovar los procesos y equipos de CMAC PIURA S.A.C.

3.2.3.5. Jefe de experiencia al cliente: se enfoca en afianzar y fortalecer la cultura de servicio de CMAC PIURA S.A.C. promoviendo y generando experiencias positivas en el cliente interno y externo de CAJA PIURA.

3.2.3.6. Jefe de ciberseguridad: está encargado de prevenir, identificar y mitigar las ciber amenazas sobre la arquitectura, infraestructura tecnológica y activos de información de CMAC PIURA S.A.C., de igual manera gestiona el sistema de prevención de fraudes.

3.2.4. Gerencia de Gestión del talento: es el encargado de potenciar los procesos de desarrollo del talento y administración del personal, velando por el crecimiento personal y profesional de los colaboradores de CMAC PIURA S.A.C.

3.2.4.1. Jefe de administración de personal: está encargada de afianzar los

procesos de compensación y beneficios remunerativos tanto variables y fijos, además de la contratación de personal, asegurando el bienestar de los colaboradores.

3.2.4.2. Jefe de desarrollo del talento: se enfoca en impulsar el desarrollo de

la organización por medio de los procesos de reclutamiento y selección, además de capacitar, comunicar y desarrollar a los colaboradores que integran a CMAC PIURA S.A.C.

4. Apreciación

Según lo observado CMAC PIURA S.A.C. encontramos que es una empresa consolidada y con una gran trayectoria en el sistema financiero a nivel nacional, la cual se ve afectada en sus resultados significativamente por los factores externos, debido a que la mora se incrementa porque gran parte de sus clientes se encuentran en un sector voluble, la misma que se ve perjudicada cuando se paralizan sus actividades por eventos que les impiden seguir trabajando, evitando de esta manera el cumplimiento de sus obligaciones con CMAC PIURA S.A.C.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

1. Conceptos básicos de la experiencia profesional:

Matriz operacionalización:

Esta herramienta nos permitió obtener una visión completa y clara de los que buscamos investigar y dar a conocer, además de encontrar la manera de cómo hacerlo, hallando todos los aspectos y características que nos permitan aportar un beneficio a favor de CMAC PIURA S.AC. a través de las dimensiones e indicadores que nos permitieron completar la totalidad del trabajo.

Tabla 2 Matriz de Operacionalización:

VARIABLE 1	ANÁLISIS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS		
DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
<p>Según el autor el análisis de los estados financieros, nos permiten conocer la evolución financiera de una empresa, permitiéndonos observar si están dentro de lo normal, además de identificar las políticas financieras de los competidores también de las tendencias financieras de un cliente propio y potencial.</p> <p>(Estupiñan Gaitan, 2020)</p>	<p>Podemos considerar según el autor que el análisis de los estados financieros es un componente de gran importancia para la toma de decisiones sobre prestamos, inversiones y diversas cuestiones, que nos permita facilitar la toma de decisiones, tanto a los inversionistas o a terceros que pretenden información económica y financiera de la empresa.</p> <p>(Reyes Martinez, Cadena Martinez, & De Leon Vasquez, 2018)</p>	<p>ESTADO DE SITUACION FINANCIERA</p> <p>Este estado financiero se conceptualiza como el estado financiero que a una fecha determinada ilustra todos los recursos identificables y cuantificables de una empresa y el origen de estos, tanto como internos y externos.</p> <p>(Roman Fuentes, 2017)</p>	<p>ANÁLISIS HORIZONTAL</p> <p>Observamos que, según el autor, el análisis horizontal es una de las modalidades de mayor eficiencia para realizar el análisis de los estados financieros, ya que nos permite visualizar las variaciones de un año a otro de cada uno de los asientos más representativos de la empresa.</p> <p>(Macias Arteaga & Sanchez Arteaga, 2022)</p>
		<p>ESTADO DE RESULTADOS</p> <p>Esté estado financiero según el autor está compuesto por las cuentas nominales de la empresa donde están incluidos los ingresos y gastos, que nos permite medir el resultado de todas las</p>	<p>RAZONES FINANCIERAS</p> <p>Este es el resultado de comparar dos cuentas de los estados financieros, la misma que nos otorga información relativa de una cuenta con respecto a otra, de acuerdo con lo que se quiera mejor puede interpretarse en forma monetaria o porcentualmente.</p> <p>(Andrade Pinelo, Ratios o Razones Financieras, 2017)</p>
		<p>ANÁLISIS VERTICAL</p> <p>Según el autor, este análisis es una técnica que nos permite conocer la participación de cada cuenta de los estados financieros de una determinada empresa en un periodo determinado, tanto sobre el total de activos o patrimonio para el estado de</p>	

		operaciones del ejercicio económico, donde arroja como resultado la utilidad o pérdida del ejercicio del año evaluado.	situación financiera o las ventas para el estado de resultados. (Poma & Callohuanca, 2019)
		(Castrellon Calderon, Cuevas Castillo, & Calderon, 2021)	<p style="text-align: center;">ANALISIS DE RENTABILIDAD</p> <p>La rentabilidad financiera según el autor es la variable que nos permite analizar el resultado del cociente entre el margen de utilidad neto y el patrimonio, el mismo que nos permite observar la capacidad de la inversión para generar rentabilidad en la empresa.</p> <p>(Zambrano Farias, Sanchez Pacheco, & Correa Soto, 2021)</p>
		<p style="text-align: center;">METODO DUPONT</p> <p>Este método analiza las partidas y rubros de los estados financieros, con el propósito de determinar cómo los activos y el patrimonio generan beneficio y el retorno de la inversión</p> <p>(Cuya Perales & Hoyos Segungo, 2019)</p>	<p style="text-align: center;">ROA</p> <p>Según el autor este indicador nos permite relacionar el rendimiento con el capital invertido de una empresa.</p> <p>(Calahorrano Arias, Chacón Guerrero, & Tulcanaza-Prieto, 2021)</p>
			<p style="text-align: center;">APALANCAMIENTO FINANCIERO</p> <p>Según los autores, el apalancamiento financiero no es más que endeudarse para financiar una operación, en otras palabras, en vez de utilizar fondos propios para un proyecto se realizará a través de un crédito.</p>

			(Ayón-Ponce, Plus-Barcia, & Ortega-Macías, 2020)
VARIABLE 2	CONFLICTOS SOCIALES		
DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Según la Defensoría del Pueblo, los conflictos sociales son un proceso complejo, donde diversos sectores de la sociedad, tanto como el estado, la población y las empresas, consideran que sus objetivos, intereses y necesidades son contradictorios, derivando ocasionalmente en violencia. (DEFENSORIA DEL PUEBLO, 2022)	Según el diario Gestión, en el año 2022 cerro con 221 conflictos sociales, este dato fue obtenido del informe de la Defensoría del Pueblo, donde las ciudades de Loreto, Cusco y Apurímac lideran los casos de conflicto social, esto debido a que el descontento y a que el gobierno hace caso omiso de sus demandas. (DIARIO GESTIÓN, 2022)	DESCONTENTO DE LA POBLACIÓN Según Carlos Parodi el País se encuentra una crisis triple, donde la economía, la política y la salud, se encuentran seriamente afectados en un gobierno de transición probablemente legal pero muy discutible. (Parodi, 2020)	AUMENTO DE LA CORRUPCIÓN La población señala en un 57% que la corrupción es el problema principal por encima de la economía. La seguridad y la inestabilidad política y otros. (PROETICA, 2022)
			LA BRECHA DE OPORTUNIDADES Según un estudio realizado en el 2021 por el ministerio de educación, se pudo observar que la tasa de interrupción de los estudios se incrementó en un 17.50%, esto producto de la pandemia además de la necesidad de generar ingresos inmediatos para cubrir con los gastos del hogar, a pesar que el gobierno brinda varios beneficios tales como becas y demás, están no llegan al 47.80% de la población ya que este porcentaje no cuenta con conectividad en sus hogares, lo cual es un factor determinante para los beneficios que brinda el estado. (Quiñones Labrin, 2023)

		<p style="text-align: center;">RECESIÓN</p> <p>Es la primera etapa del ciclo económico, que inicia varios indicadores económicos a la baja y culmina cuando se llega al punto más bajo de los índices económicos.</p> <p>(Ruiz Ramirez, 2019)</p>	<p style="text-align: center;">PBI PERUANO</p> <p>El Producto Bruto Interno, es el valor monetario de todos los bienes y servicios finales producidos en el país por un periodo determinado.</p> <p>(BCRP, 2023)</p> <p style="text-align: center;">INVERSION PRIVADA</p> <p>Según el INEI, la inversión privada se contrajo en un -1.8% en el 2022, esto debido a la menor ejecución de obras del sector privado.</p> <p>(INEI, 2022)</p>
		<p style="text-align: center;">INFLACIÓN</p> <p>Altera la estructura de precios relativos, debido a estos, son señales de un buen o un mal funcionamiento económico del mercado y afecta principalmente a aquellos agentes económicos que perciben ingresos fijos ya que el precio varía, pero no sus ingresos.</p> <p>(Flighelman, 2019)</p>	<p style="text-align: center;">PRECIO DE LA CANASTA FAMILIAR</p> <p>Un peruano necesita un mínimo de S/. 415 soles para poder sobrevivir al mes y una familia de 4 integrantes un minino de S/. 1,600 soles para poder cubrir la canasta básica familiar, la misma que se viene incrementando debido a la inflación que viene aquejando el país.</p> <p>(Ibañez, 2023)</p>
			<p style="text-align: center;">ESCASEZ</p> <p>En la actualidad unos 16.60 millones de peruanos no tienen acceso normal a los alimentos suficientes, seguros y nutritivos, esto según un estudio de las naciones unidas, esto evidencia que casi la mitad de la población peruana redujeron su calidad de vida.</p>

			(Villanueva, 2022)
--	--	--	--------------------

1.1. Análisis de estados financieros:

1.1.1. Definición conceptual: Según el autor el análisis de los estados financieros, nos permiten conocer la evolución financiera de una empresa, permitiéndonos observar si están dentro de lo normal, además de identificar las políticas financieras de los competidores también de las tendencias financieras de un cliente propio y potencial. (Estupiñan Gaitan, 2020)

1.1.2. Definición operacional: Podemos considerar según el autor que el análisis de los estados financieros es un componente de gran importancia para la toma de decisiones sobre prestamos, inversiones y diversas cuestiones, que nos permita facilitar la toma de decisiones, tanto a los inversionistas o a terceros que pretenden información económica y financiera de la empresa. (Reyes Martinez, Cadena Martinez, & De Leon Vasquez, 2018)

1.1.3. Estado de situación financiera: El presente estado financiero se conceptualiza como el estado financiero que a una fecha determinada ilustra todos los recursos identificables y cuantificables de una empresa y el origen de estos, tanto como internos y externos. (Roman Fuentes, 2017)

1.1.4. Estado de resultados: El presente estado financiero según el autor está compuesta por las cuentas nominales de la empresa donde están incluidos los ingresos y gastos, que nos permite medir el resultado de todas las operaciones del ejercicio económico, donde arroja como resultado la utilidad o pérdida del ejercicio del año evaluado. (Castrellon Calderon, Cuevas Castillo, & Calderon, 2021)

1.1.5. Método Dupont: Este método analiza las partidas y rubros de los estados financieros, con el propósito de determinar cómo los activos y el patrimonio

Análisis de los Estados Financieros de la Empresa CMAC PIURA S.A.C., durante los conflictos sociales, Agencia Puente Piedra, periodo 2022 generan beneficio y el retorno de la inversión. (Cuya Perales & Hoyos Segungo, 2019).

1.1.6. Análisis Horizontal: Observamos que, según el autor, el análisis horizontal es una de las modalidades de mayor eficiencia para realizar el análisis de los estados financieros, ya que nos permite visualizar las variaciones de un año a otro de cada uno de los asientos más representativos de la empresa. (Macias Arteaga & Sanchez Arteaga, 2022).

1.1.7. Razones financieras: Este es el resultado de comparar dos cuentas de los estados financieros, la misma que nos otorga información relativa de una cuenta con respecto a otra, de acuerdo con lo que se quiera mejor puede interpretarse en forma monetaria o porcentualmente. (Andrade Pinelo, 2017)

1.1.8. Análisis vertical: Según el autor, este análisis es una técnica que nos permite conocer la participación de cada cuenta de los estados financieros de una determinada empresa en un periodo determinado, tanto sobre el total de activos o patrimonio para el estado de situación financiera o las ventas para el estado de resultados. (Poma & Callohuanca, 2019).

1.1.9. Análisis de rentabilidad: La rentabilidad financiera según el autor, es la variable que nos permite analizar el resultado del cociente entre el margen de utilidad neto y el patrimonio, el mismo que nos permite observar la capacidad de la inversión para generar rentabilidad en la empresa. (Zambrano Farias, Sanchez Pacheco, & Correa Soto, 2021).

1.1.10. Roa: Según el autor este indicador nos permite relacionar el rendimiento con el capital invertido de una empresa. (Calahorrano Arias, Chacón Guerrero, & Tulcanaza-Prieto, 2021).

1.1.11. Apalancamiento financiero: Según los autores, el apalancamiento financiero no

es más que endeudarse para financiar una operación, en otras palabras, en vez de utilizar fondos propios para un proyecto se realizará a través de un crédito. (Ayón-Ponce, Pluas-Barcia, & Ortega-Macías, 2020).⁶

1.2. Conflictos sociales:

1.2.1. Definición conceptual: Según la Defensoría del Pueblo, los conflictos sociales son un proceso complejo, donde diversos sectores de la sociedad, tanto como el estado, la población y las empresas, consideran que sus objetivos, intereses y necesidades son contradictorios, derivando ocasionalmente en violencia. (DEFENSORIA DEL PUEBLO, 2022)

1.2.2. Definición operacional: Según el diario Gestión, en el año 2022 cerro con 221 conflictos sociales, este dato fue obtenido del informe de la Defensoría del Pueblo, donde las ciudades de Loreto, Cusco y Apurímac lideran los casos de conflicto social, esto debido a que el descontento y a que el gobierno hace caso omiso de sus demandas. (DIARIO GESTIÓN, 2022)

1.2.3. Descontento de la población: Según Carlos Parodi el País se encuentra una crisis triple, donde la economía, la política y la salud, se encuentran seriamente afectados en un gobierno de transición probablemente legal pero muy discutible. (Parodi, 2020)

1.2.4. Recesión: Es la primera etapa del ciclo económico, que inicia varios indicadores económicos a la baja y culmina cuando se llega al punto más bajo de los índices económicos. (Ruiz Ramirez, 2019)

1.2.5. Inflación: Altera la estructura de precios relativos, debido a estos, son señales de un buen o un mal funcionamiento económico del mercado y afecta

Análisis de los Estados Financieros de la Empresa CMAC PIURA S.A.C., durante los conflictos sociales, Agencia Puente Piedra, periodo 2022 principalmente a aquellos agentes económicos que perciben ingresos fijos ya que el precio varía, pero no sus ingresos. (Flighelman, 2019)

1.2.6. Aumento de la corrupción: La población señala en un 57% que la corrupción es el problema principal por encima de la economía. La seguridad y la inestabilidad política y otros. (PROETICA, 2022).

1.2.7. La brecha de oportunidades: Según un estudio realizado en el 2021 por el ministerio de educación, se pudo observar que la tasa de interrupción de los estudios se incrementó en un 17.50%, esto producto de la pandemia además de la necesidad de generar ingresos inmediatos para cubrir con los gastos del hogar, a pesar que el gobierno brinda varios beneficios tales como becas y demás, están no llegan al 47.80% de la población ya que este porcentaje no cuenta con conectividad en sus hogares, lo cual es un factor determinante para los beneficios que brinda el estado. (Quiñones Labrin, 2023).

1.2.8. PBI Peruano: El Producto Bruto Interno, es el valor monetario de todos los bienes y servicios finales producidos en el país por un periodo determinado. (BCRP, 2023).

1.2.9. Inversión privada: Según el INEI, la inversión privada se contrajo en un -1.8% en el 2022, esto debido a la menor ejecución de obras del sector privado. (INEI, 2022).

1.2.10. Precio del a canasta familiar: Un peruano necesita un mínimo de S/. 415 soles para poder sobrevivir al mes y una familia de 4 integrantes un minino de S/. 1,600 soles para poder cubrir la canasta básica familiar, la misma que se viene incrementando debido a la inflación que viene aquejando el país. (Ibañez, 2023).

1.2.11. Escasez: En la actualidad unos 16.60 millones de peruanos no tienen acceso

normal a los alimentos suficientes, seguros y nutritivos, esto según un estudio de las naciones unidas, esto evidencia que casi la mitad de la población peruana redujeron su calidad de vida. (Villanueva, 2022).

CAPÍTULO III. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA**1. Experiencia profesional y línea de carrera de los autores:****a. Trabajador y coautor de la presente investigación de suficiencia profesional de la empresa CMAC PIURA S.A.C.: Daniel Oscar Loayza Ayala**

Practicante de créditos: Ingrese como practicante de créditos el 01 de agosto del 2013, mediante entrevista directa con el Administrador de la Agencia Puente Piedra, en ese momento no contaba con experiencia en el sistema financiero, en el presente cargo realizaba funciones de promoción de créditos empresariales, 95% campo y 5% oficina, donde registraba en el sistema de CMAC PIURA S.A.C. (SOFIA) los clientes y prospectos que captaba.

Asistente de créditos empresariales: el 03 de marzo del 2014 ascendí a este cargo, donde cumplía funciones de promoción, captaciones y evaluación de clientes potenciales para créditos empresariales.

Asesor de negocios micro: el 01 de noviembre del 2014, logre el ascenso a dicho puesto, donde realice funciones de promoción, captaciones, elaboración y evaluación de estados financieros, gestión de mora, gestión de la cartera de créditos bajo mi responsabilidad.

Asesor de negocio comercial: el 01 de enero del 2017, escale al rango de asesor comercial, donde atendía a clientes de la mediana y gran empresa, los cuales debían estar formalizados, también tenía que elaborar y analizar estados financieros no auditados, tanto semestrales y anuales, además de la evaluación de ratios financieros, de igual manera realizaba la administración de la cartera de créditos comercial

Análisis de los Estados Financieros de la Empresa CMAC PIURA S.A.C., durante los conflictos sociales, Agencia Puente Piedra, periodo 2022 de la agencia Puente Piedra, la misma que tenía el mayor saldo de colocaciones.

Jefe de créditos de agencia: el 01 de enero del 2020, me ascendieron a este cargo, ubicando bajo mi responsabilidad hasta 14 asesores de negocios y 4 practicantes, dicho equipo de trabajo tenía como objetivo incrementar la cartera de créditos de la agencia y reducir el ratio de morosidad de la misma, las funciones que realizaba fueron los de análisis de los ratios financieros de las propuestas de crédito elaboradas por los Asesores de Negocio, además de la revisión del expediente de créditos, también tenía como función capacitar al personal nuevo y formarlos.

Jefe de Oficina Especial: el 02 de agosto del 2021, me otorgaron la confianza y fui ascendido al puesto que en la actualidad desempeño, poseo la responsabilidad de liderar la OFICINA ESPECIAL DE CARABAYLLO, la misma que depende de la AGENCIA PUENTE PIEDRA, brindándome las funciones de administrar las áreas de OPERACIONES Y CREDITOS de dicha oficina, gestionando los recursos de aquel punto de atención, donde debo implementar estrategias para alcanzar a los objetivos solicitados por la gerencia, además cuento con 14 colaboradores entre ASESORES DE NEGOCIO (CRÉDITOS) Y ASESORES DE SERVICIOS FINANCIEROS (CAJEROS) bajo mi cargo, a su vez cuento con la tarea de analizar los estados financieros de la oficina de manera mensual para brindar estrategias de mejora que impacten directamente en los resultados de la misma.

b. Trabajador coautor de la presente investigación de suficiencia

profesional de la Empresa CMAC PIURA S.A.C.: Jhonatan Albino

Estrada Rios

Practicante de Créditos Empresariales: En setiembre del año 2013 mientras cursaba el último ciclo de la carrera técnica de Administración Bancaria en el IFB, postulé a la empresa CMAC PIURA SAC sede Puente Piedra, donde me programan una entrevista de trabajo con el administrador, el 01 de agosto del 2013 ingreso al laboral como practicante de créditos, en el cual me mantuve durante siete meses, las funciones que realizaba consistían en promocionar y captar clientes interesados en créditos e ingresarlos al sistema, además de participar en capacitaciones sobre captación y evaluación de créditos.

Asistente de créditos empresariales: El 03 marzo del 2014 se concretó el contrato como asistente de créditos a la micro y pequeña empresa, las funciones que realizaba radicaban en la promoción, captación y evaluación de clientes nuevos, del 20 de marzo al 10 de abril del mismo año 2014 llevé a cabo la capacitación para asesor en la ciudad de Piura cursando diversos temas como estados financieros, evaluación de créditos, provisiones, y otros.

Asesor de negocios: El 01 de agosto del 2014 logre ascender al puesto de asesor de negocios, mis funciones como Asesor de créditos se basaban en gestionar una cartera de clientes, otorgar créditos y realizar el seguimiento mediante la gestión de mora, para ello se tiene que primero realizar la evaluación y análisis de los estados financieros de los clientes sean personas naturales o personas jurídicas, asesorar a los

Análisis de los Estados Financieros de la Empresa CMAC PIURA S.A.C., durante los conflictos sociales, Agencia Puente Piedra, periodo 2022 clientes en cuanto a sus inversiones financieras para el crecimiento de sus negocios.

Jefe de Créditos de Agencia: El 10 de setiembre del 2021 ascendí al cargo de jefe de créditos de agencia en Puente Piedra, actualmente como parte de las funciones con jefe de créditos, lidero un equipo de 9 asesores a los cuales capacito en temas de evaluación de estados financieros a micro, pequeña y medianas empresas, cuento con la responsabilidad de la aprobación de créditos, para los cual me encargo de revisar y analizar la propuesta que los asesores realizan en el sistema de gestión, donde se evalúa los ratios financieros de cada cliente para poder tomar decisiones.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS

1. APORTES SUGERIDOS POR LOS COAUTORES DE LA PRESENTE INVESTIGACIÓN DE SUFICIENCIA PROFESIONAL EN LOS PROCESOS DE CMAC PIURA S.A.C.

Se llevó a cabo la revisión de los procesos y resultados de los estados financieros del periodo 2022 de CMAC PIURA S.A.C. teniendo como estrategia las siguientes pautas:

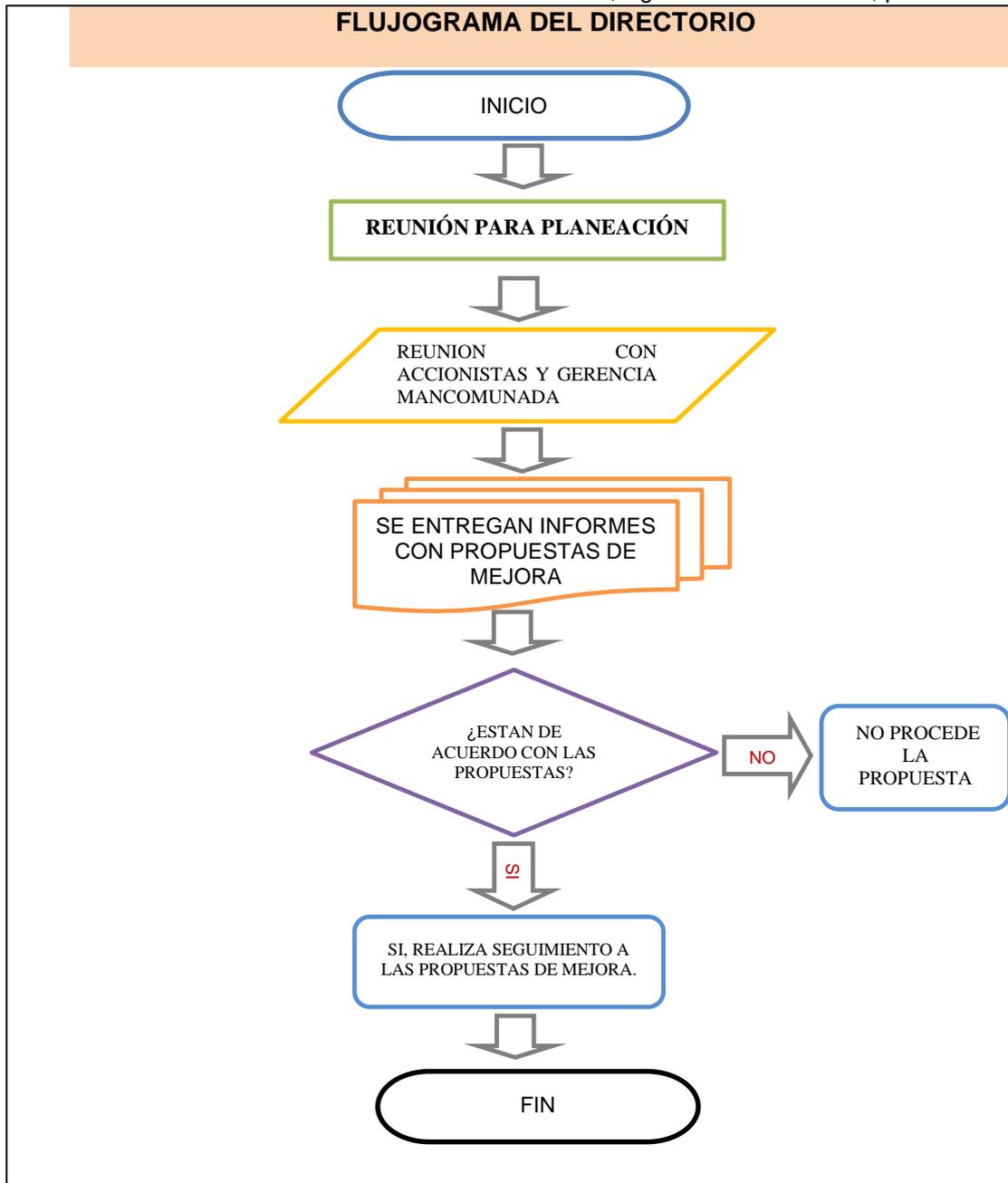
- Concientizar e interiorizar la importancia de la apertura al cambio.
- Mostrar los resultados de la Institución.
- Dar a conocer las mejoras proyectadas en la empresa.
- Comprometer al equipo a realizar las mejoras correspondientes.

Nuestro equipo coordinó una reunión con los líderes de la Agencia Puente Piedra de CMAC PIURA S.A.C., donde se revisó los resultados de dicha agencia.

1.1. FLUJOGRAMA DE APORTES SUGERIDOS EN LOS PROCESOS DE CMAC PIURA S.A.C.

Directorio: este órgano está conformado por cuatro directores independientes profesionales destacados del gremio empresarial y financiero, además de tres directores nombrados por la junta general de accionistas, los mismos que establecen y aprueban los objetivos y presupuestos de la empresa.

FIGURA 08 (FLUJOGRAMA DEL DIRECTORIO):



Fuente: CMAC PIURA S.A.C.

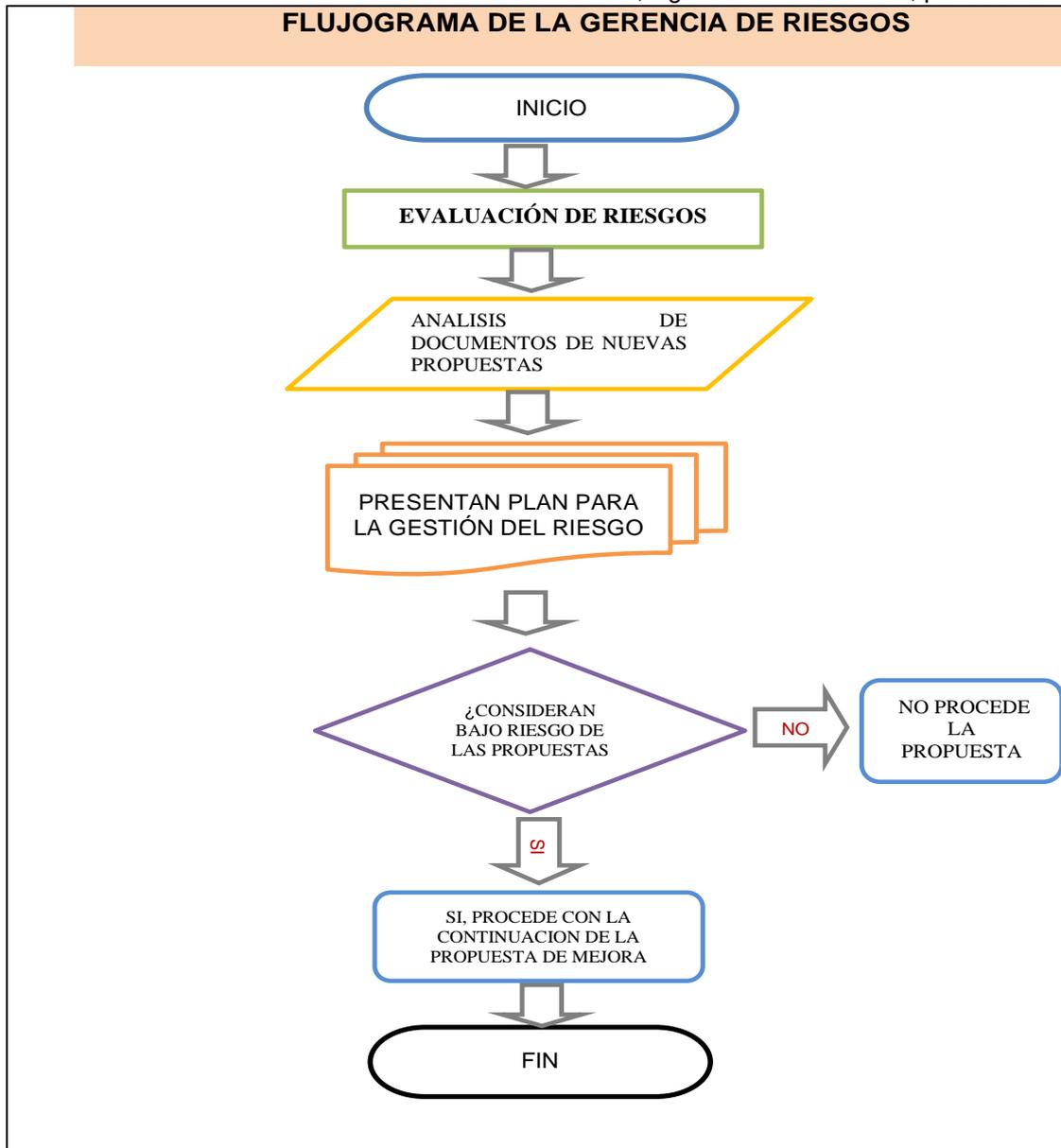
Autor: elaboración propia

Nuestro aporte: Desde nuestro punto de vista, el directorio debe contar con más de un informe sobre el plan estratégico para el análisis y aprobación de los accionistas, de esta manera si es rechazado la primera opción, se analiza el siguiente informe en la misma reunión, actualmente si una propuesta se rechaza, según el flujograma no se realiza el

Análisis de los Estados Financieros de la Empresa CMAC PIURA S.A.C., durante los conflictos sociales, Agencia Puente Piedra, periodo 2022
análisis de otra propuesta, por lo que la toma de decisiones no puede llegar de manera oportuna.

Gerencia de Riesgos: la misma que tiene la importante labor de mantener y controlar los adecuados niveles de riesgo de Caja Piura, aportando de esta manera el cumplimiento de los objetivos de la institución, la misma que tiene a su cargo las siguientes áreas.

FIGURA 09 (FLUJOGRAMA DE LA GERENCIA DE RIESGOS):



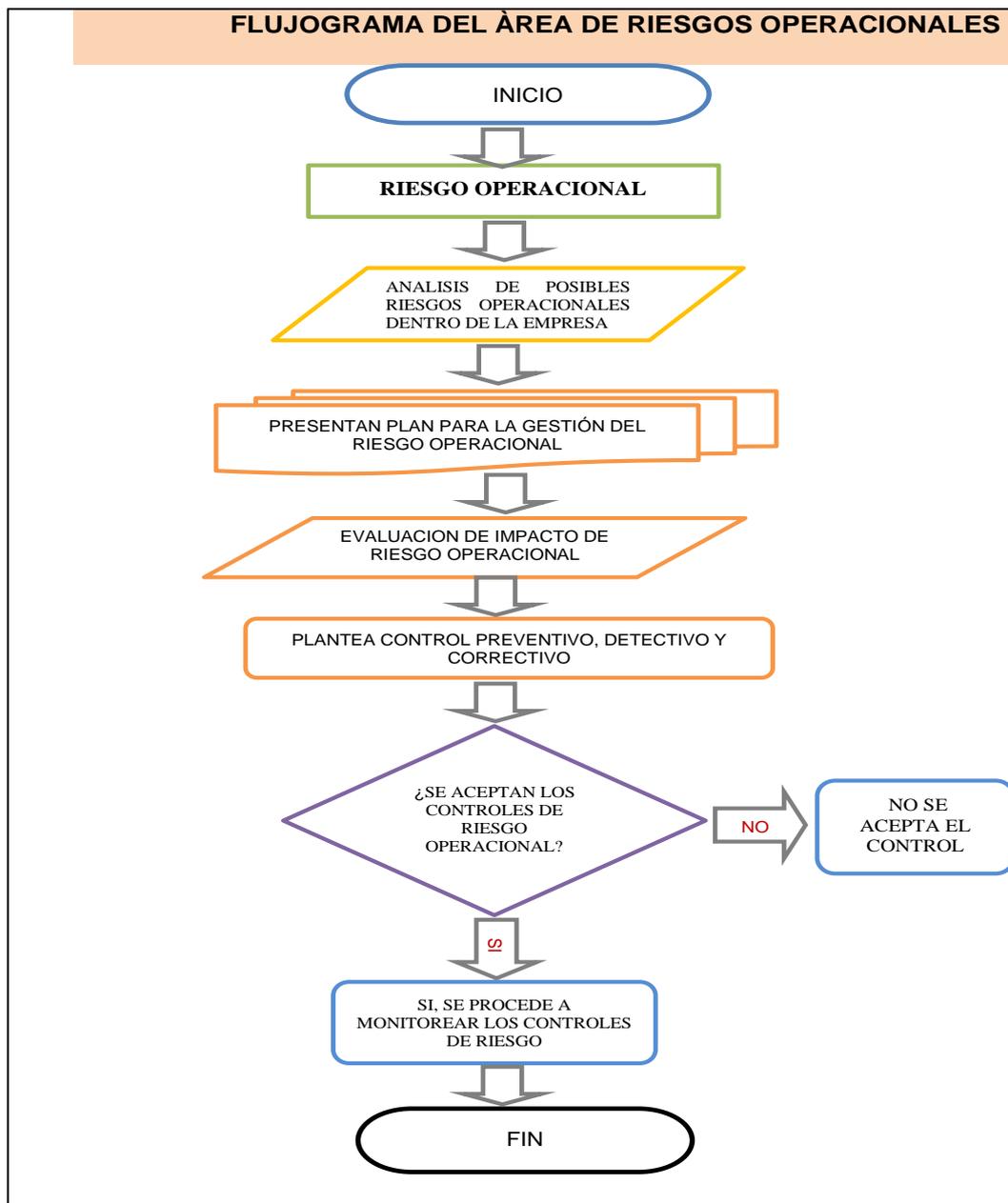
Fuente: CMAC PIURA S.A.C.

Autor: elaboración propia

Nuestro aporte: En nuestra opinión podemos recomendar a la gerencia de riesgos, que cuando se presenta el plan para la gestión del riesgo, debe solicitar diversas opiniones de las demás gerencias a fin de que las propuestas sea adecuen al objetivo de cada área.

Área de riesgos operacionales: encargada de la asesoría y el control del riesgo operacional de la institución, siguiendo la normativa vigente en cumplimiento de los objetivos institucionales.

FIGURA 10 (FLUJOGRAMA DEL ÁREA DE RIESGOS OPERACIONALES):



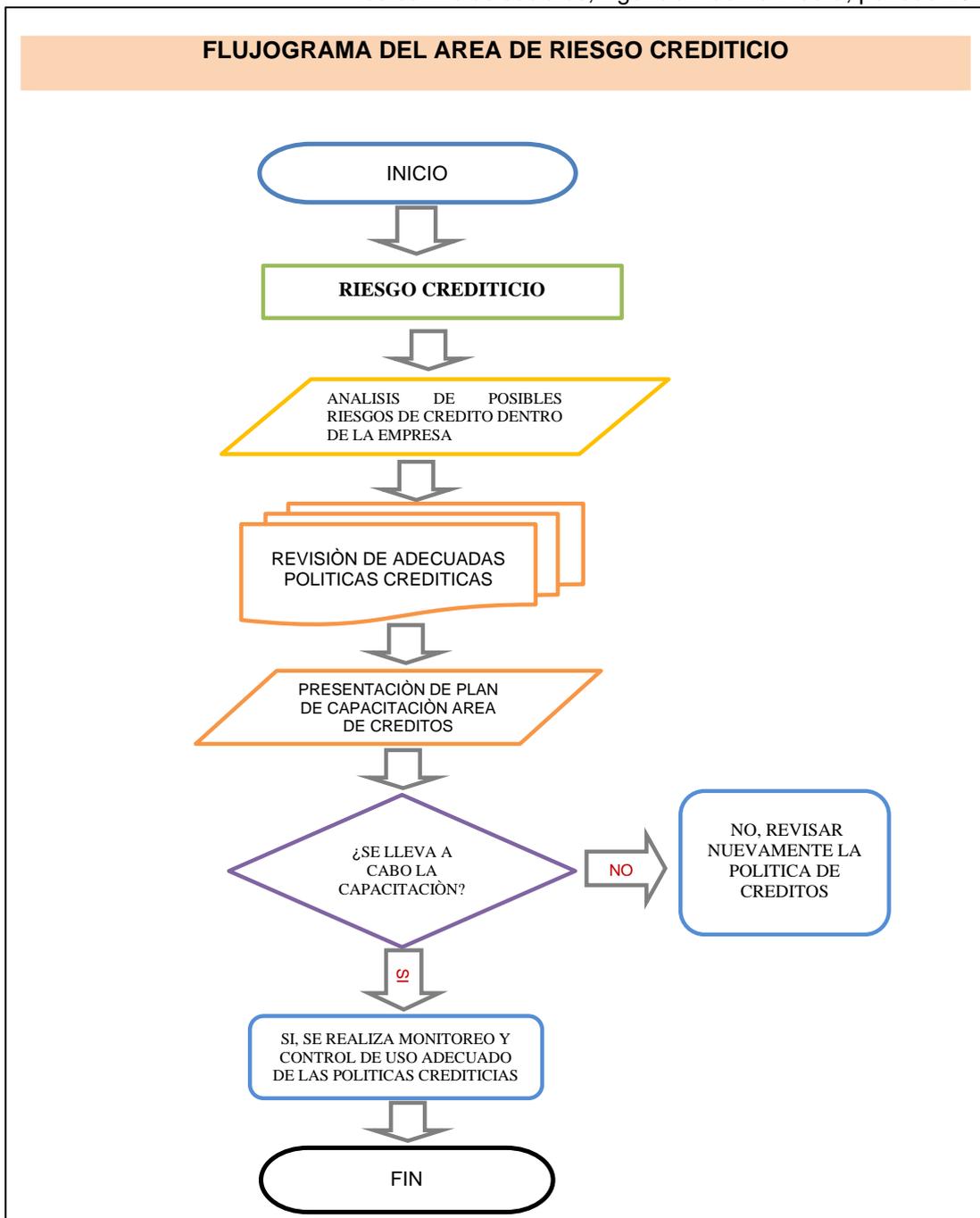
Fuente: CMAC PIURA S.A.C.

Autor: elaboración propia

Nuestro Aporte: En nuestra opinión el área de riesgos operacionales, en la evaluación del impacto del riesgo operacional también debe proponer capacitaciones a todas las áreas de la empresa, de modo que todos puedan tener conocimientos y se pueda minimizar los riesgos

Área de riesgo crediticio: encargado de controlar y velar por el cumplimiento de las normas establecidas para la adecuada gestión del riesgo crediticio.

FIGURA 11 (FLUJOGRAMA DEL ÀREA DE RIESGOS CREDITICIO):



Fuente: CMAC PIURA S.A.C.

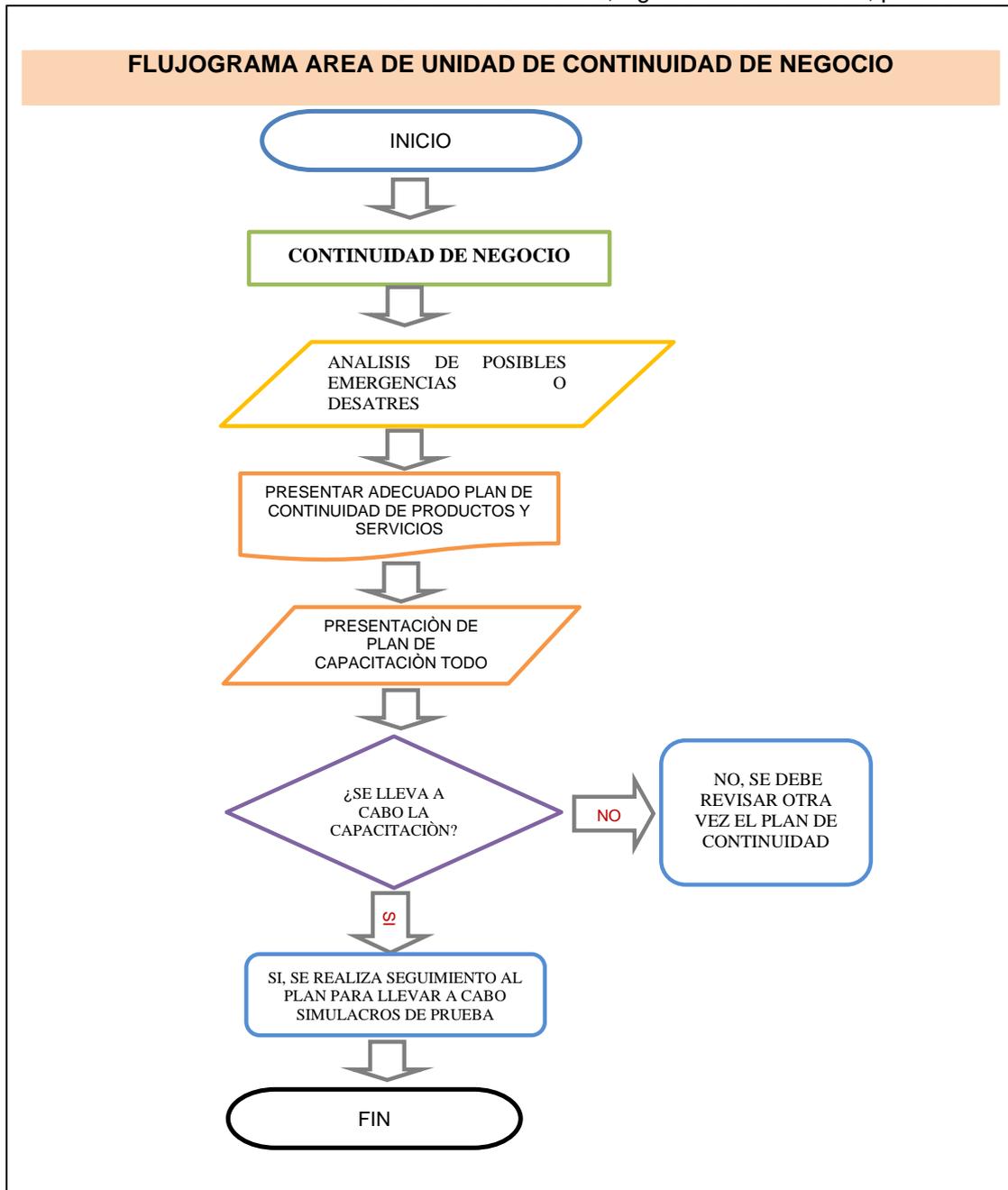
Autor: elaboración propia

Nuestro Aporte: Desde nuestro punto de vista el área de riesgo crediticio en cuanto a la revisión de las políticas crediticias debe mejorar los medios de comunicación hacia el área de créditos, a través de reuniones virtuales, por lo menos una vez al mes de modo

Análisis de los Estados Financieros de la Empresa CMAC PIURA S.A.C., durante los conflictos sociales, Agencia Puente Piedra, periodo 2022 que la información llegue de manera clara y uniforme, con la finalidad de disminuir los tiempos en los procesos en beneficio de la empresa

Área de unidad de continuidad de negocio: encargada de gestionar, planificar y establecer metodologías para asegurar la continuidad del negocio.

FIGURA 12 (FLUJOGRAMA DEL ÁREA DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO):



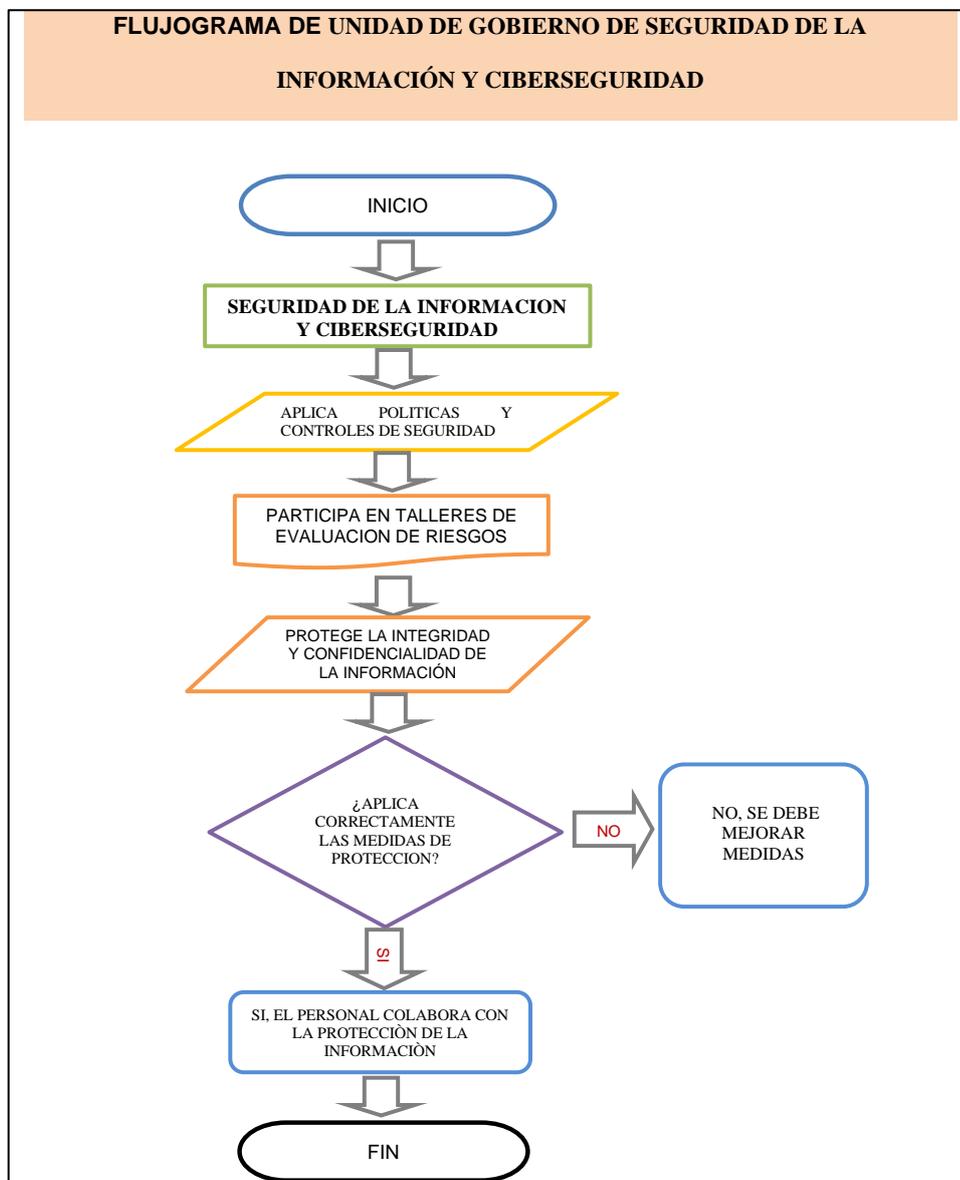
Fuente: CMAC PIURA S.A.C.

Autor: elaboración propia.

Nuestro Aporte: Desde nuestro punto de vista el área de continuidad de negocio al momento de realizar el seguimiento al plan para llevar a cabo los simulacros de prueba por lo menos una vez al mes, a su vez debería capacitar reiteradas veces a las demás áreas a fin de que las gestiones se lleven a cabo de la mejor manera.

Unidad de gobierno de seguridad de la información y ciberseguridad: encargado de administrar el sistema de seguridad de la información y ciberseguridad de CMAC PIURA S.A.C., para evitar pérdidas institucionales y de nuestros clientes.

FIGURA 13 (FLUJOGRAMA DE UNIDAD DE GOBIERNO DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y CIBERSEGURIDAD):



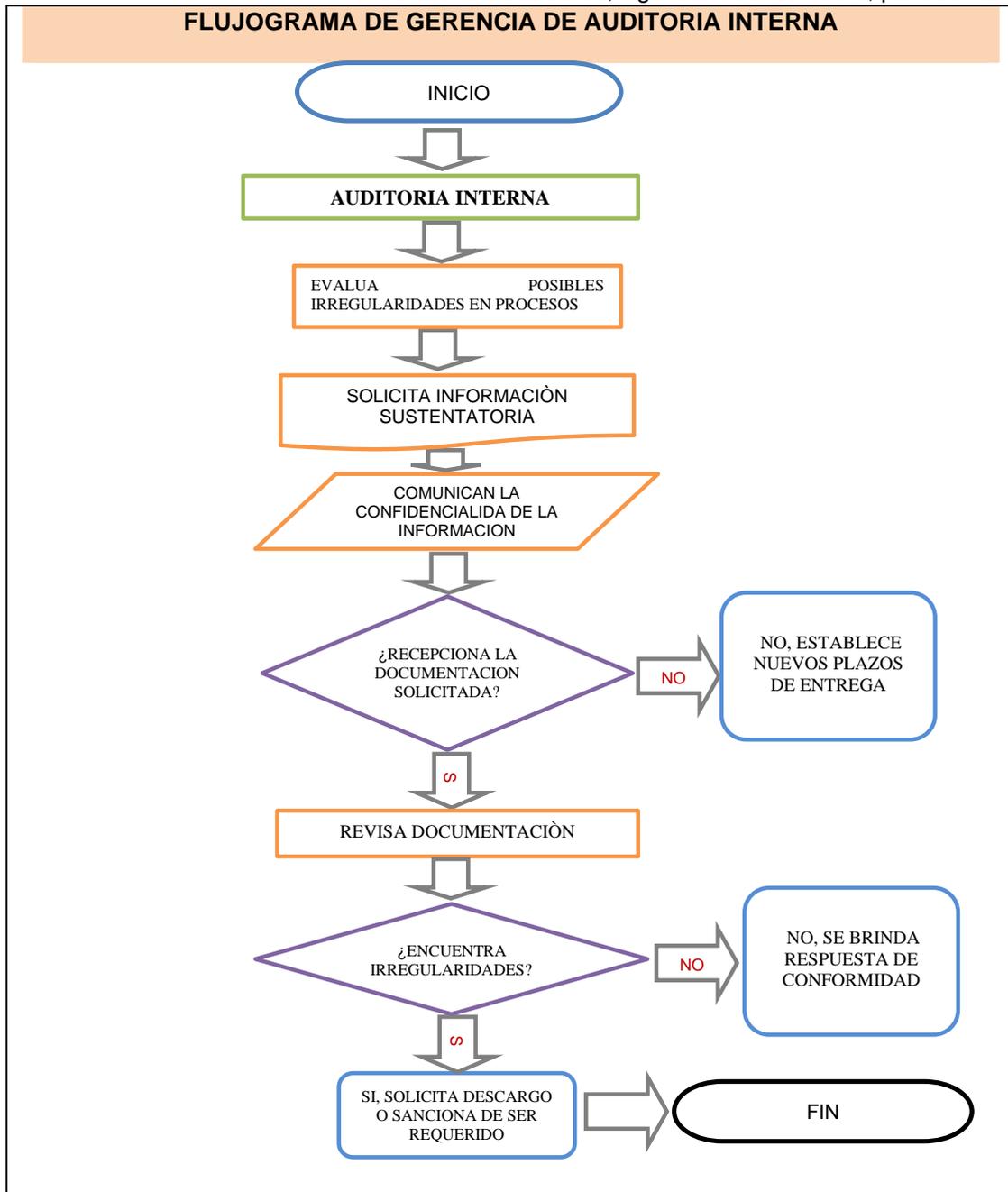
Fuente: CMAC PIURA S.A.C.

Autor: elaboración propia.

Nuestro aporte: Desde nuestro punto de vistas el área de seguridad de la información y ciberseguridad debería mantener informados a todo el personal mediante correos las medidas de seguridad de la información que cada uno debe aplicar desde sus puestos de trabajo, además presentar planes de contingencia y respaldo a fin asegurar la confidencialidad de la información de la empresa.

Gerencia de Auditoría interna: es un órgano independiente y objetivo, el mismo ayuda a CMAC PIURA S.A.C., al cumplimiento de sus objetivos de una manera diciplina y sistemática cumpliendo la normativa vigente, para la mejor gestión del riesgo y el gobierno corporativo.

FIGURA 14 (FLUJOGRAMA DE GERENCIA DE AUDITORIA INTERNA):



Fuente: CMAC PIURA S.A.C.

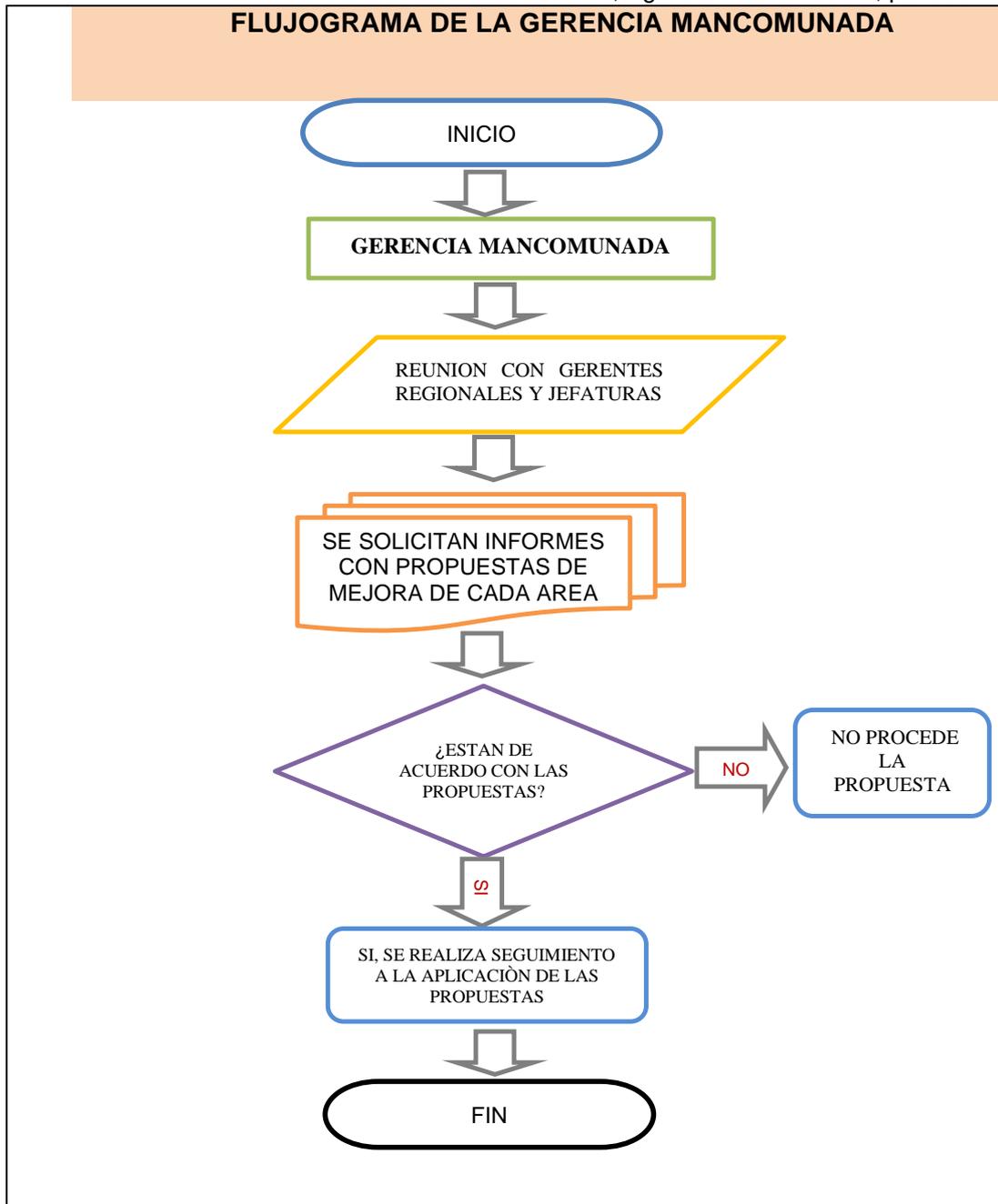
Autor: elaboración propia.

Nuestro aporte: Desde nuestro punto de vista el área de auditoria debe realizar reuniones de por lo menos una vez cada trimestre, informando de los errores más

Análisis de los Estados Financieros de la Empresa CMAC PIURA S.A.C., durante los conflictos sociales, Agencia Puente Piedra, periodo 2022 comunes que suceden, a fin de que el personal pueda estar informado y esto pueda disminuir en gran medida, actualmente esto no se viene dando según el

Gerencia Mancomunada: este órgano es representado y dirigido por tres gerentes, los mismos que tienen a su cargo la gestión crediticia, administración y finanzas e innovación estratégica, y se distribuye de la siguiente manera.

FIGURA 15 (FLUJOGRAMA DE LA GERENCIA MANCOMUNADA):



Fuente: CMAC PIURA S.A.C.

Autor: elaboración propia.

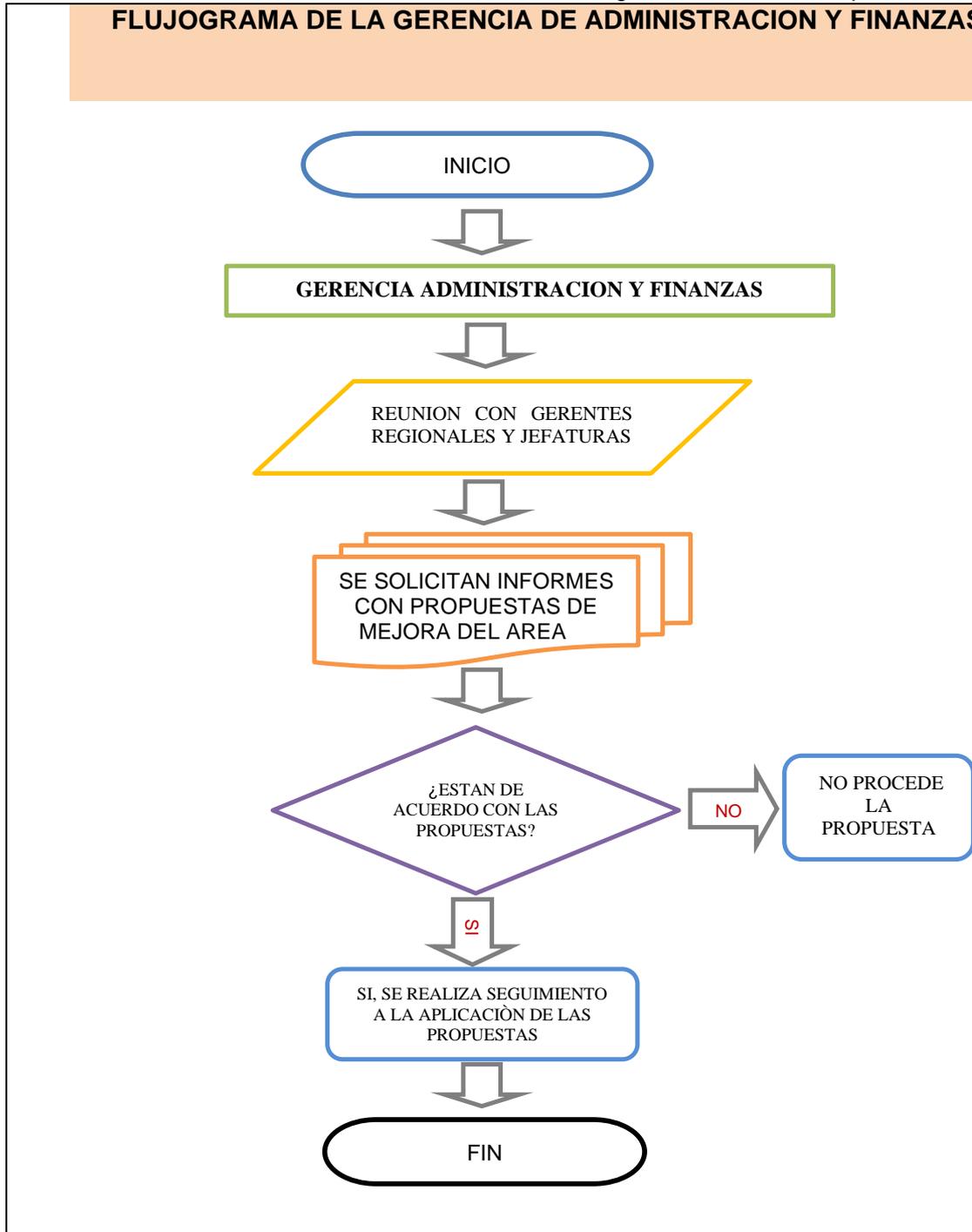
Nuestro aporte: Desde nuestro punto de vista la gerencia mancomunada debe realizar reuniones presenciales con las diversas jefaturas de manera semestral a fin de que se puedan discutir y evaluar las propuestas planteadas, actualmente esto se realiza una vez

Análisis de los Estados Financieros de la Empresa CMAC PIURA S.A.C., durante los conflictos sociales, Agencia Puente Piedra, periodo 2022 al año, sin embargo, podría tener mayor impacto si se lleva a cabo de manera más frecuente.

Gerencia de administración y finanzas: está encargado de establecer la normativa y lineamientos financieros y administrativos de la institución, y tiene su cargo las siguientes áreas.

FIGURA 16 (FLUJOGRAMA DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS):

FLUJOGRAMA DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACION Y FINANZAS



Fuente: CMAC PIURA S.A.C.

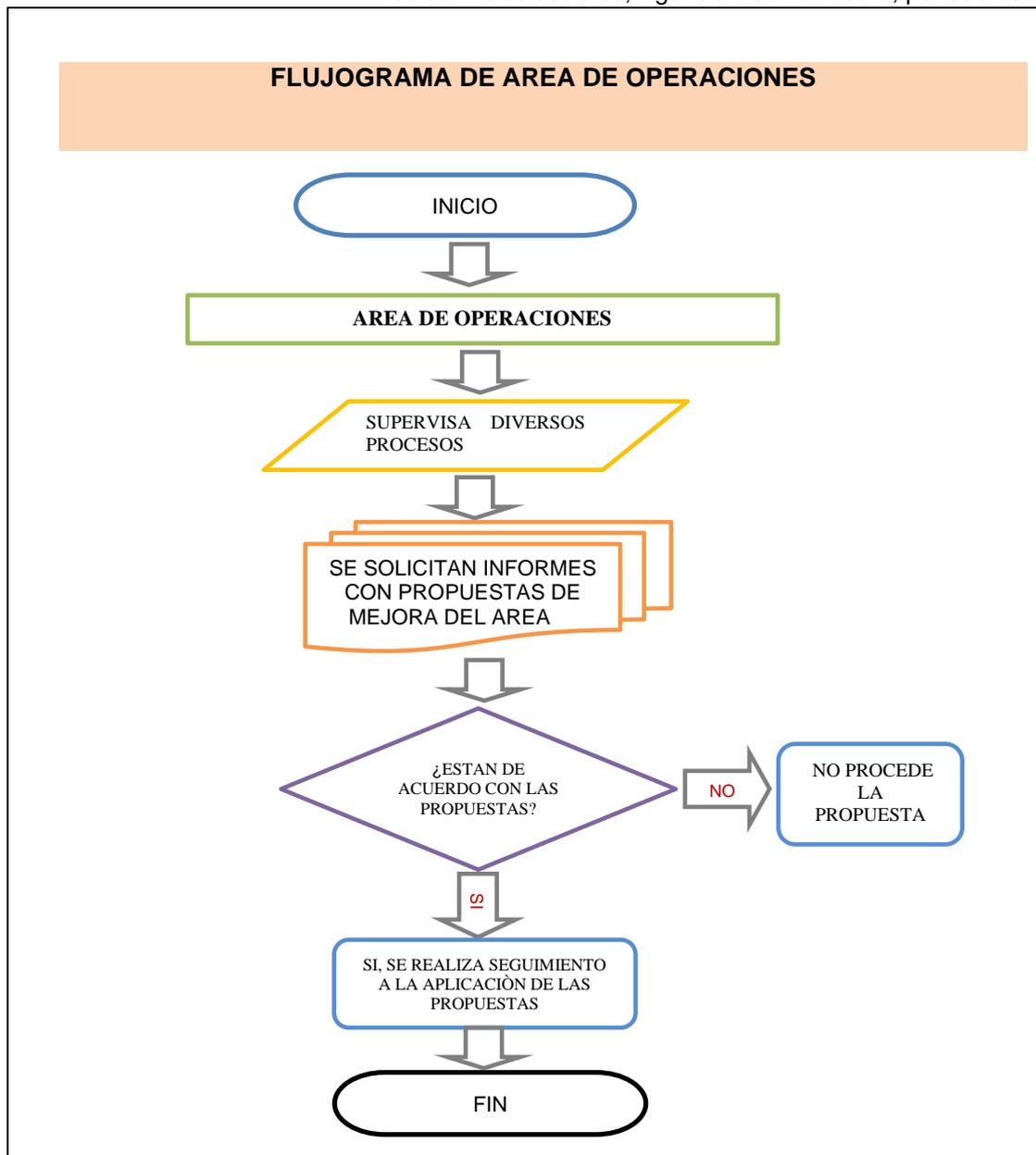
Autor: elaboración propia.

Nuestro aporte: En nuestra opinión La gerencia de administración y finanzas al aprobar las propuestas de sus áreas respectivas, si bien realiza un seguimiento y control

Análisis de los Estados Financieros de la Empresa CMAC PIURA S.A.C., durante los conflictos sociales, Agencia Puente Piedra, periodo 2022 actualmente, debería de programar reuniones presenciales o virtuales una vez al mes en la cual todas las áreas de la empresa puedan tomar conocimiento de dichos cambios o mejoras de manera oportuna.

Área de Operaciones: encargada de gestionar de manera diligente el BACK OFFICE de operaciones con el control operativo y de las inversiones.

FIGURA 17 (FLUJOGRAMA DEL AREA DE OPERACIONES)



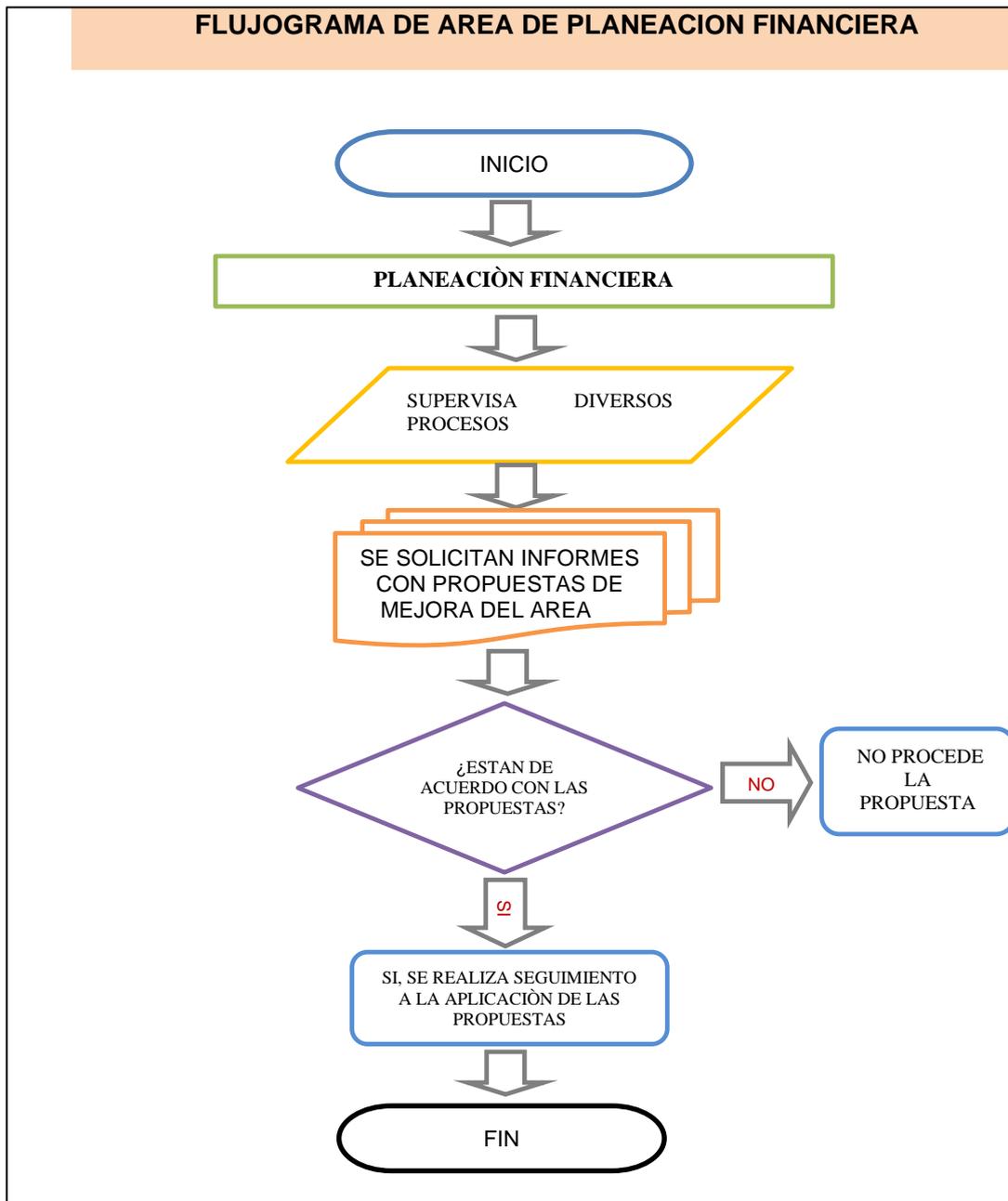
Fuente: CMAC PIURA S.A.C.

Autor: elaboración propia

Nuestro aporte: Desde nuestro punto de vista el área de operaciones al supervisar los procesos que conciernen a su área, debería mejorar los medios de comunicación mediante reuniones virtuales con las jefaturas y encargados de otras áreas de modo de la comunicación se pueda realizar de manera oportuna y llegar a todo el personal.

Área de Planeación financiera: encargada de administrar y gestionar de manera responsable la liquidez y rentabilidad de la institución.

FIGURA 18 (FLUJOGRAMA DEL AREA DE PLANEACION FINANCIERA):



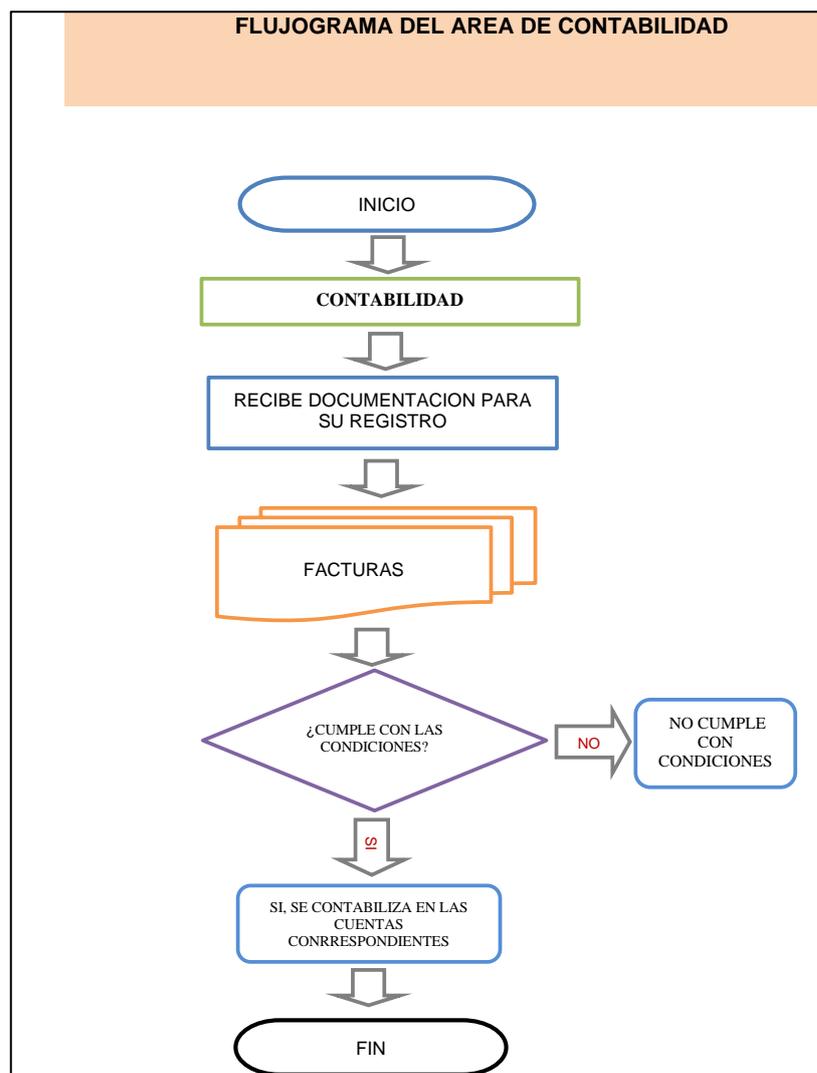
Fuente: CMAC PIURA S.A.C.

Autor: elaboración propia.

Nuestro aporte: En nuestra opinión el área de planeación financiera, cuando realiza seguimiento a la propuesta de mejora, puede emitir encuestas con el personal involucrado a fin de saber en nivel satisfacción y poder proponer nuevas mejoras en adelante

Área de Contabilidad: encargada de dar soporte y gestión financiero y tributario a Caja Piura.

FIGURA 19 (FLUJOGRAMA DEL AREA DE CONTABILIDAD):



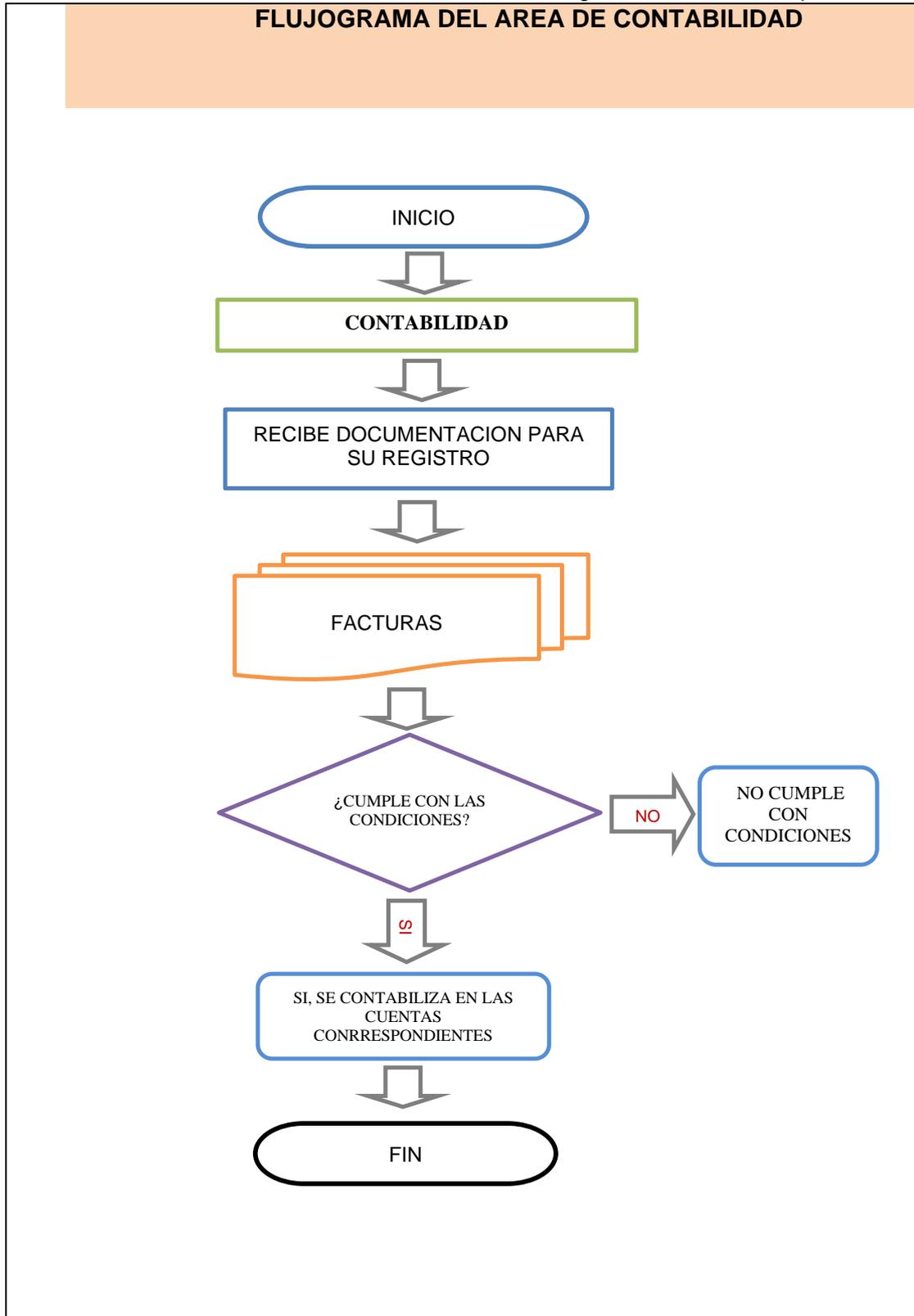
Fuente: CMAC PIURA S.A.C.

Autor: elaboración propia.

Nuestro aporte: Desde nuestro punto de vista el área de contabilidad cuando recibe la documentación para su registro puede mejorar con la digitalización oportuna de dichos documentos sin la necesidad de concentrar la documentación en un solo lugar, sino que sea custodiado en cada oficina responsable a fin de acelerar los procesos.

Área de Gestión legal: encargada de alcanzar asesoría legal y jurídica de manera eficaz y eficiente a la empresa, tanto con en el ámbito financiero como penal y civil.

FIGURA 20 (FLUJOGRAMA DEL AREA DE GESTION LEGAL):



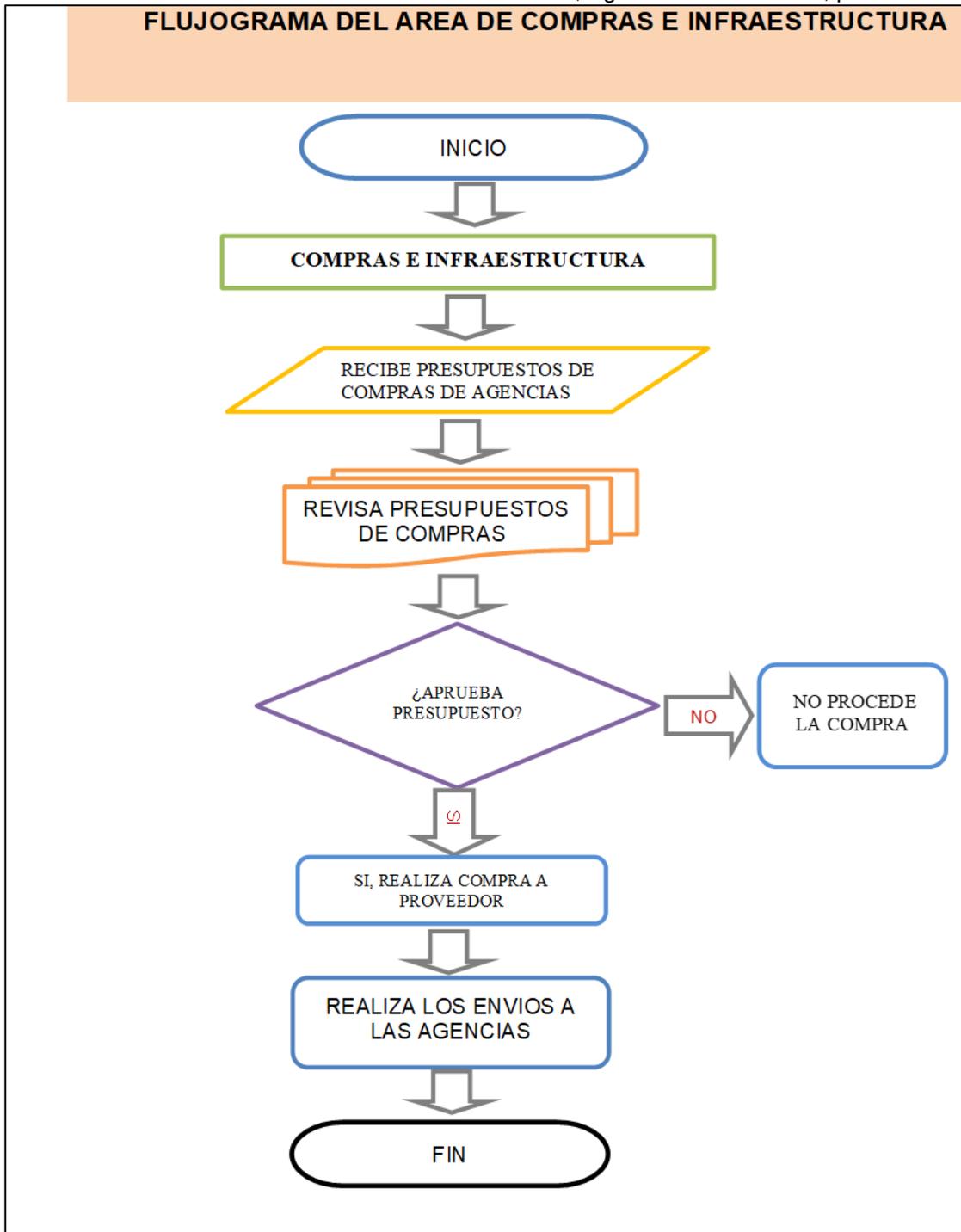
Fuente: CMAC PIURA S.A.C.

Autor: elaboración propia.

Nuestro aporte: En nuestra opinión el área legal lleva a cabo diversas funciones como realizar opiniones y elaboración de minutas, dichos tramites son requeridos generalmente de manera inmediata por lo cual se debería de segmentar estas solicitudes con la contratación de asistentes y que cada oficina pueda contar con un abogado, lo cual incrementaría la productividad, actualmente un abogado atiende a varias oficinas.

Área de Compras e infraestructuras: tiene como principal objetivo proveer a la empresa de bienes y servicios de calidad, en las mejores condiciones el mercado y de manera oportuna.

FIGURA 21 (FLUJOGRAMA DEL AREA DE COMPRAS E INFRAESTRUCTURA):



Fuente: CMAC PIURA S.A.C.

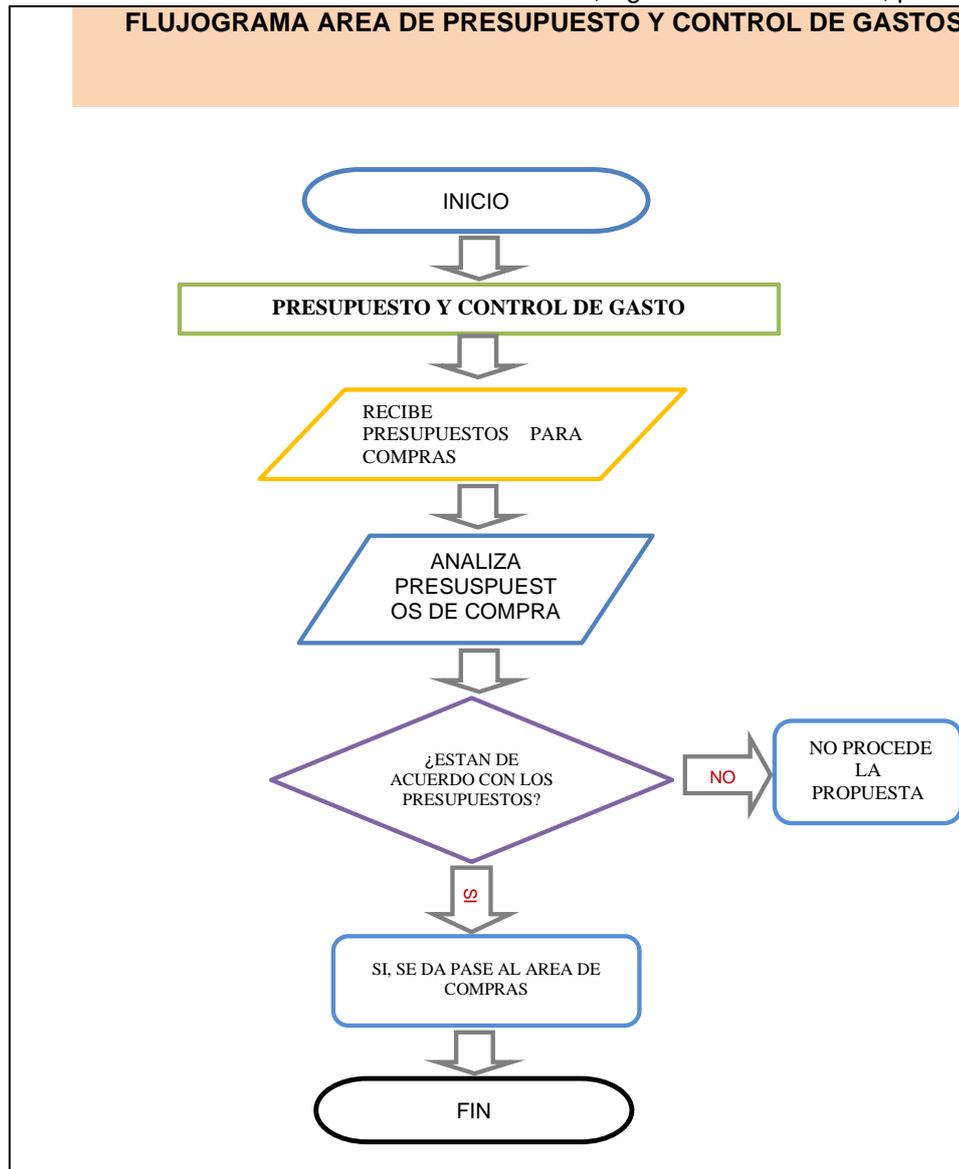
Autor: elaboración propia.

Nuestro aporte: En nuestra opinión el área de compras e infraestructura al ser los encargados de realizar las compras de todo lo necesario para la operatividad de las

Análisis de los Estados Financieros de la Empresa CMAC PIURA S.A.C., durante los conflictos sociales, Agencia Puente Piedra, periodo 2022
agencias y ser los responsables de los envíos, debería mejorar el proceso de atención contratando proveedores que cumplan con plazos establecidos siempre priorizando las oficinas más lejanas y asegurándose que todos sean atendidos oportunamente.

Área de Presupuesto y control de gastos: Encargada de administrar y gestionar el proceso de planeación presupuestal y control de Gasto de CMAC PIURA S.A.C.

FIGURA 22 (FLUJOGRAMA DEL AREA DE PRESUPUESTO Y CONTROL DE GASTOS):



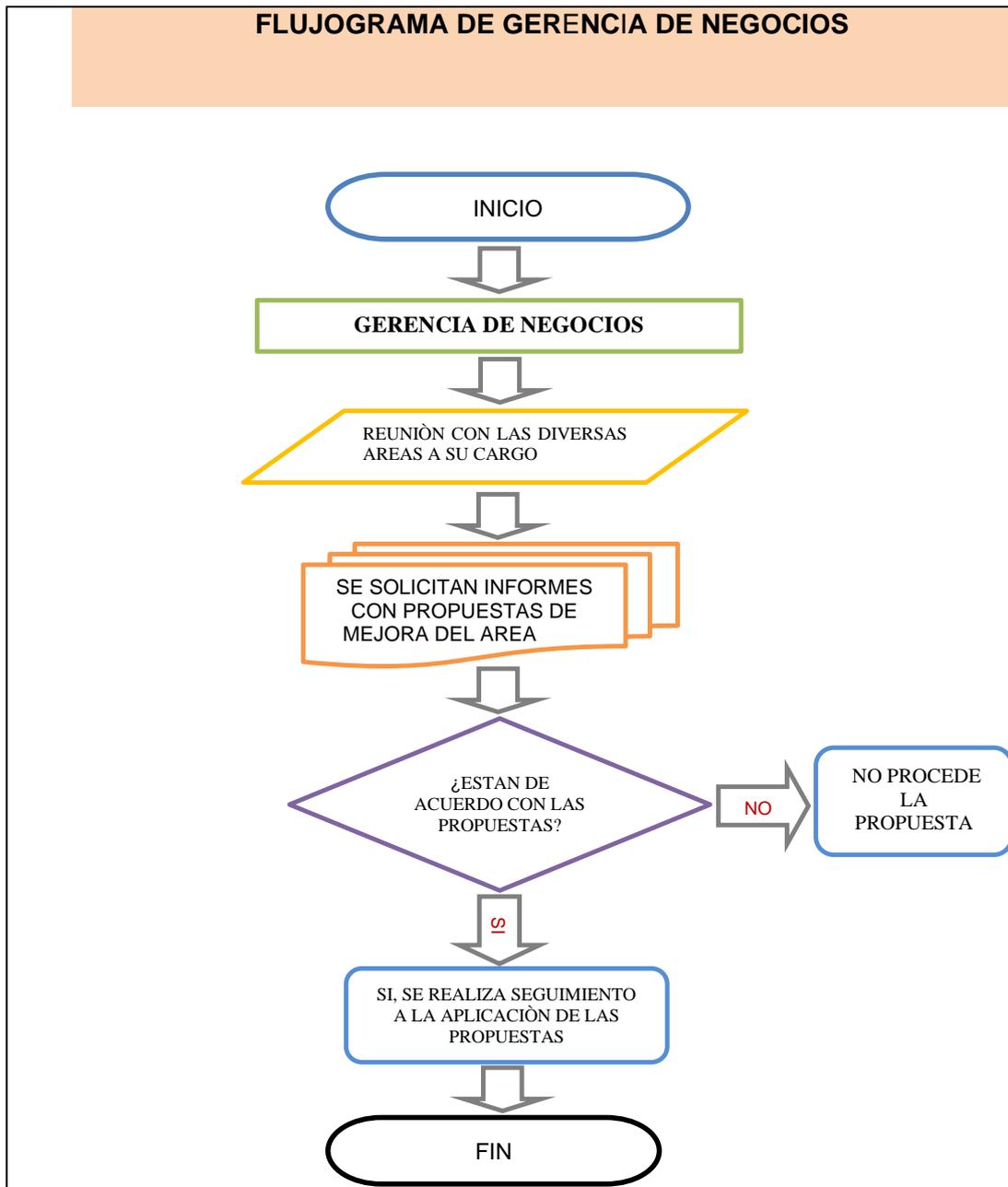
Fuente: CMAC PIURA S.A.C.

Autor: elaboración propia.

Nuestro aporte: En nuestra opinión el área de presupuesto y control de gasto al analizar los presupuestos de compra debería de hacer estudios de acuerdo con la ubicación de cada agencia u oficina y solicitar los antecedentes de cada agencia de modo que se pueda aprobar de manera adecuada y eficiente un presupuesto adecuado para cada agencia u oficina.

Gerencia de Negocios: esta gerencia dirige de manera diligente y eficiente las áreas de negocio, créditos, ahorros, canales y servicios de la institución, la misma que tiene a su cargo las siguientes áreas, participa y aprueba en el comité de créditos.

FIGURA 23 (FLUJOGRAMA DE GERENCIA DE NEGOCIOS):



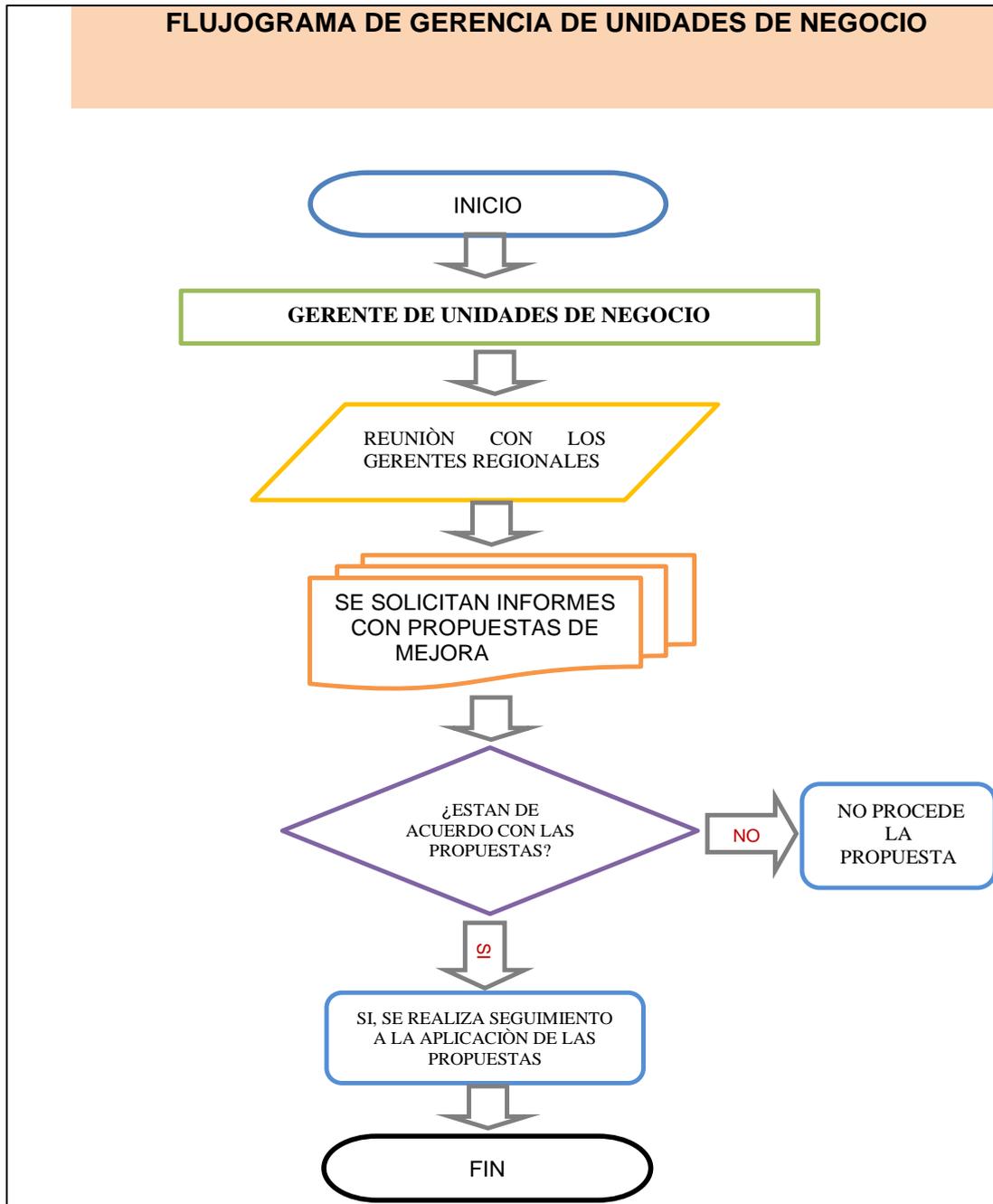
Fuente: CMAC PIURA S.A.C.

Autor: elaboración propia.

Nuestro aporte: Desde nuestro punto de vista la gerencia de negocios, al aprobar la propuesta de mejora, debería asegurarse que todas las áreas a su cargo cuenten con la información y herramientas oportunas para poder cumplir con las metas establecidas, mediante reuniones virtuales una vez al mes con todas las áreas a su cargo.

Gerencia de unidades de negocio: encargado de dirigir y generar estrategias para incrementar las colocaciones, captaciones y cobranzas a nivel nacional, también participa y aprueba en el comité de créditos.

FIGURA 24 (FLUJOGRAMA DE GERENCIA DE UNIDADES DE NEGOCIO):



Fuente: CMAC PIURA S.A.C.

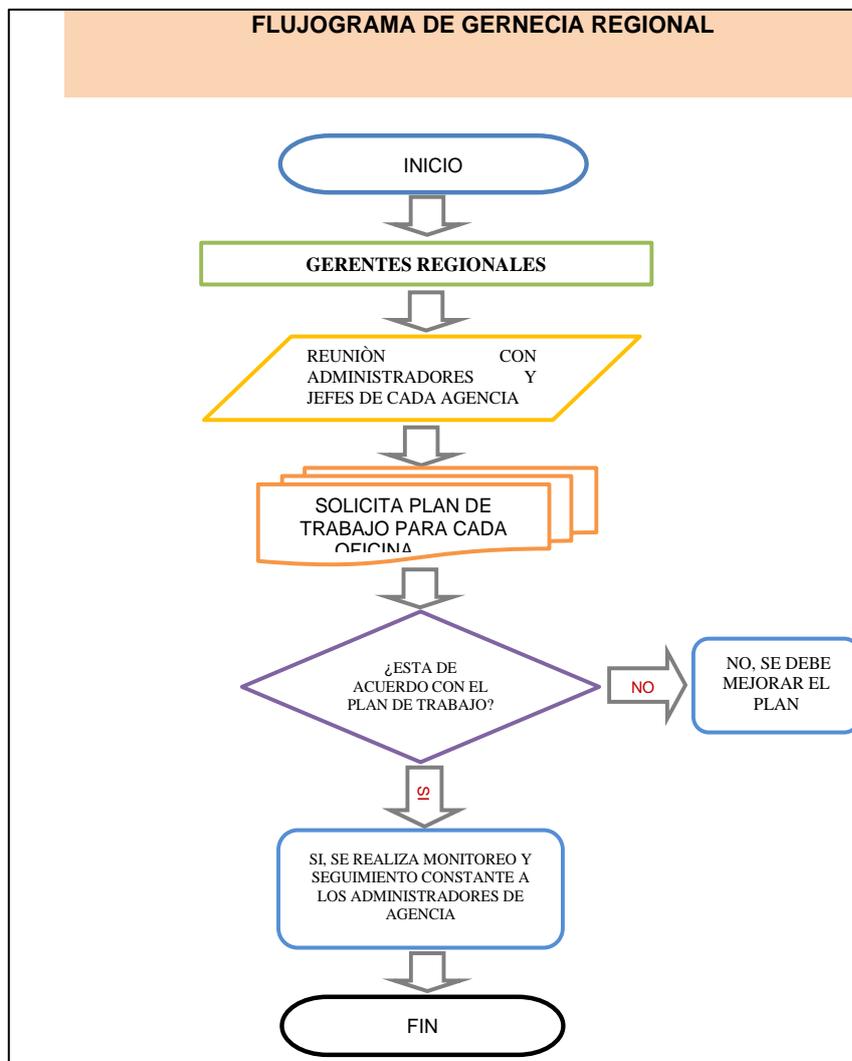
Autor: elaboración propia.

Nuestro Aporte: En nuestra opinión el gerente de unidades de negocio, al rechazar la propuesta de mejora por parte de los gerentes regionales, debería juntamente con las

Análisis de los Estados Financieros de la Empresa CMAC PIURA S.A.C., durante los conflictos sociales, Agencia Puente Piedra, periodo 2022 áreas a su cargo proponer y realizar un nuevo plan con propuestas de mejora en la misma reunión que llevan a cabo.

Gerentes regionales: actualmente hay nueve gerentes regionales los cuales se encargan de liderar un grupo de agencias y oficinas de acuerdo con su zona encargada, también participa y aprueba en el comité de créditos.

FIGURA 25 (FLUJOGRAMA DE GERENCIA REGIONAL):



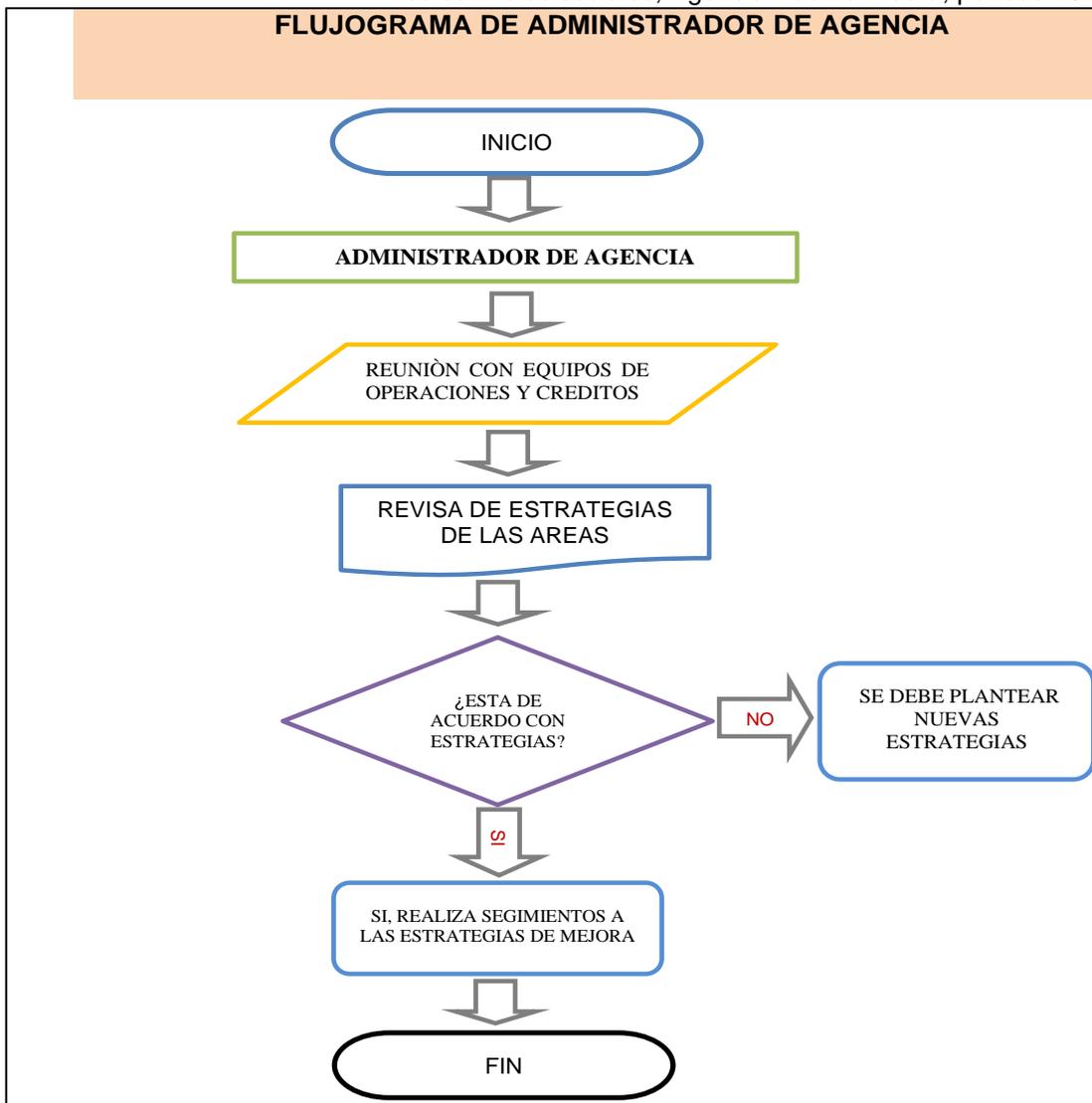
Fuente: CMAC PIURA S.A.C.

Autor: elaboración propia.

Nuestro Aporte: Bajo nuestro punto de vista consideramos que la Gerencia Regional debería establecer un cronograma de visitas a todas las oficinas y agencias a su cargo, esto para acompañar y realizar un Feedback en la gestión diaria del equipo a su cargo y para realizar un seguimiento al plan establecido por cada uno de ellos además recomendar mejoras.

Administradores de Agencia: encargados de planificar, ejecutar, monitorear y controlar todas las actividades tanto administrativas y operativas de la agencia y oficinas a su cargo, también participa y aprueba en el comité de créditos.

FIGURA 26 (FLUJOGRAMA DE ADMINISTRADOR DE AGENCIA):



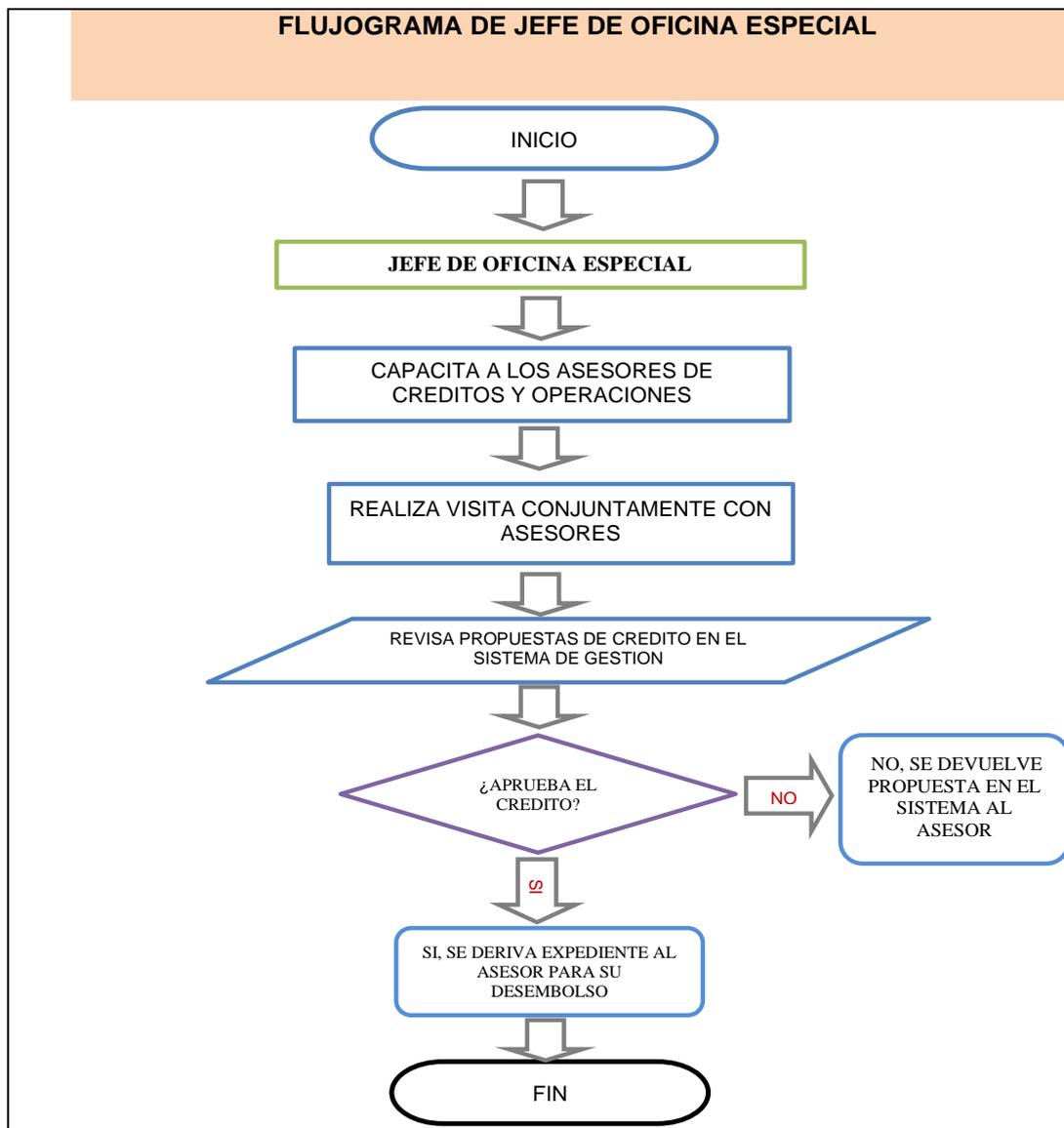
Fuente: CMAC PIURA S.A.C.

Autor: elaboración propia.

Nuestro aporte: Según nosotros los administradores de agencia deberían tener mayor autonomía e involucrarse íntegramente en todas las áreas de la agencia de manera operativa, ya que, de esta forma, tendrías una mejor perspectiva de la labor operativa de su equipo de trabajo, además de participar en la formación y capacitación del personal nuevo para delimitar una línea de trabajo a su estilo.

Jefes de Oficina Especial: Esta encargada de establecer, ejecutar, monitorear y controlar las actividades administrativas y operativas de la oficina especial al cual corresponda, también participa y aprueba en el comité de créditos.

FIGURA 27 (FLUJOGRAMA DE JEFE DE OFICINA ESPECIAL):



Fuente: CMAC PIURA S.A.C.

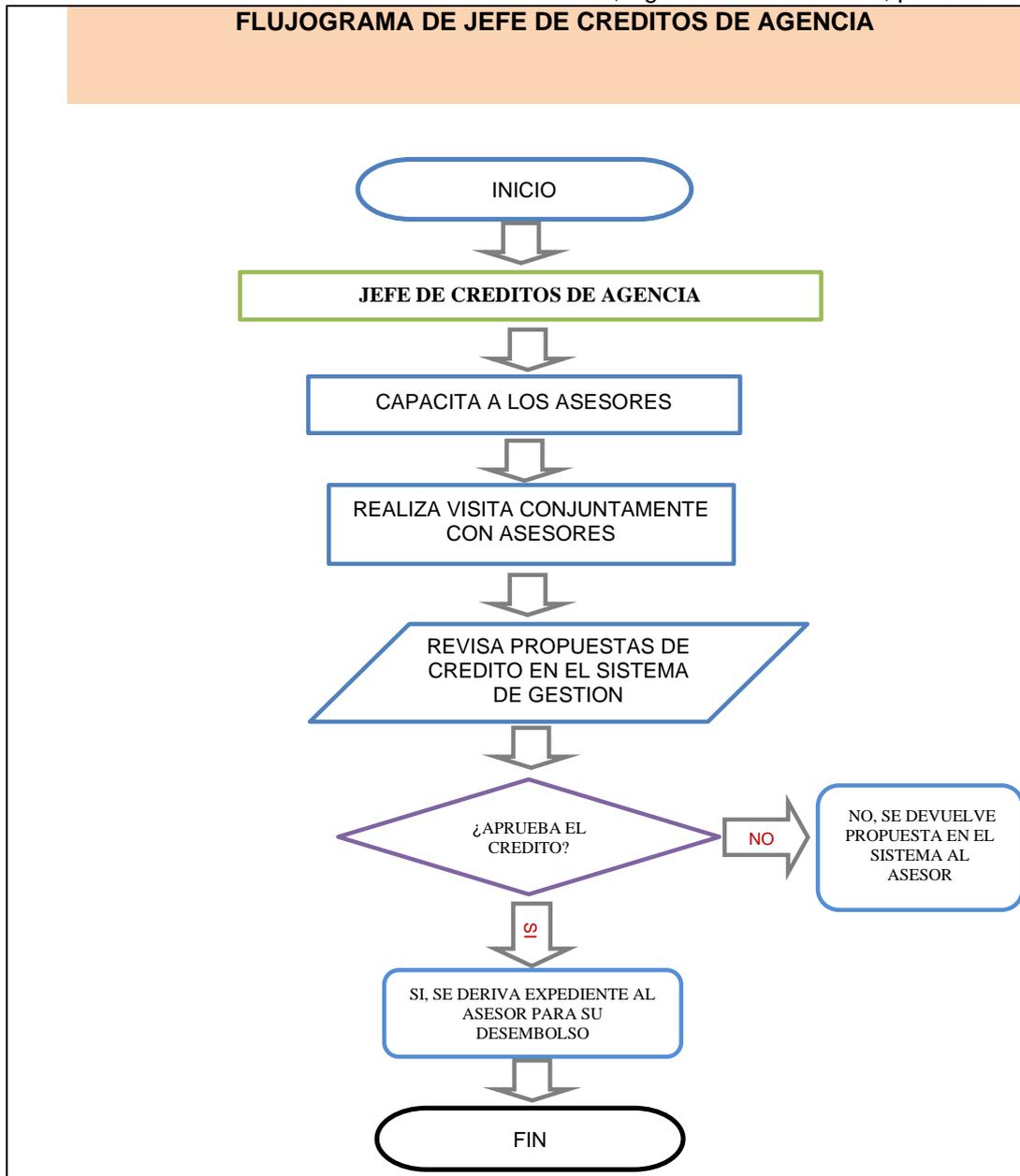
Autor: elaboración propia.

Nuestro aporte: Estamos convencidos que las funciones asignadas a los jefes de Oficina

Especial están sobrecargadas, ya que está realizando funciones administrativas y de jefes de crédito de oficina, esto no le permite mayor eficiencia en su trabajo, se debería asignar a un jefe de créditos de agencia para que este le pueda delegar las funciones del área de crédito de la Oficina.

Jefe de créditos de Agencia: encargado de liderar, capacitar y monitorear el equipo de asesores de negocio, además de participar y aprobar en el comité de créditos.

FIGURA 28 (FLUJOGRAMA DE JEFE DE CREDITOS DE AGENCIA):



Fuente: CMAC PIURA S.A.C.

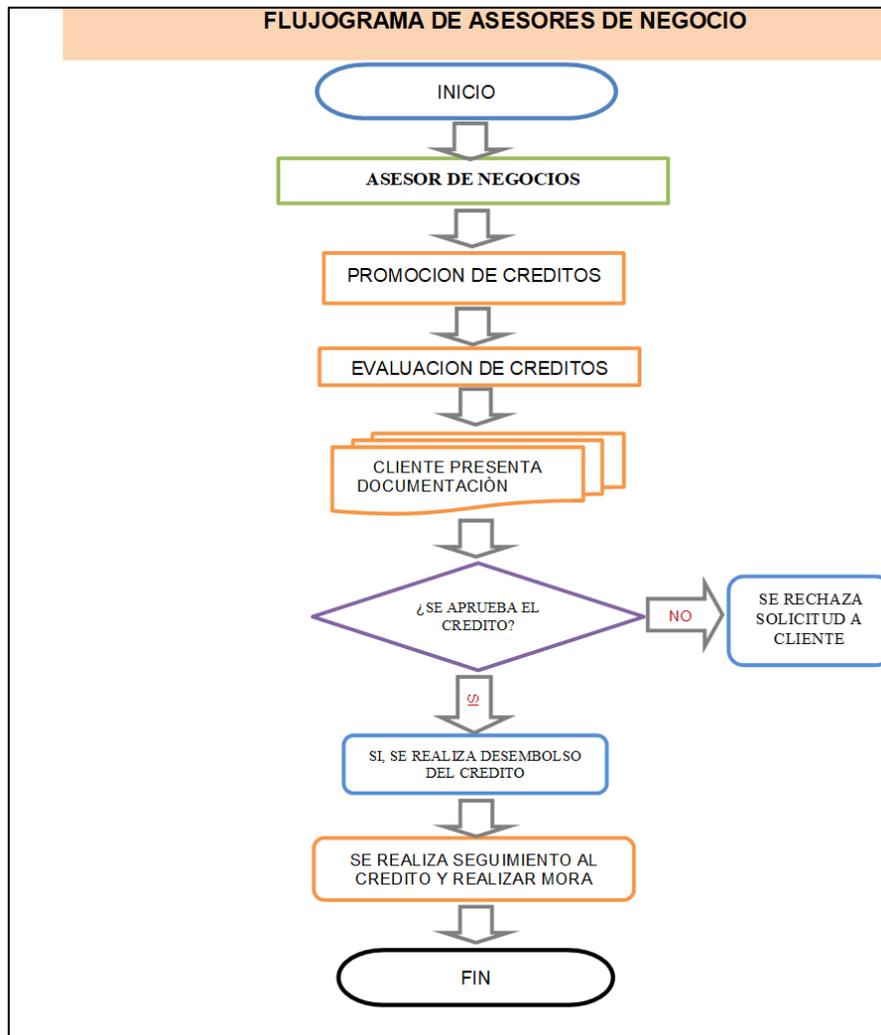
Autor: elaboración propia.

Nuestro aporte: Asumimos que los jefes de créditos de agencia deberían contar con un número máximo de 6 asesores de negocios a su cargo en su defecto de un verificador, que le permita dar agilidad a proceso de créditos, ya que debido a que la política le

en las misma.

Asesores de Negocios: encargados de promocionar, captar, evaluar, cobrar, tramitar y proponer las solicitudes de crédito de los clientes, además de administrar su cartera de créditos.

FIGURA 29 (FLUJOGRAMA DE ASESORES DE NEGOCIO):



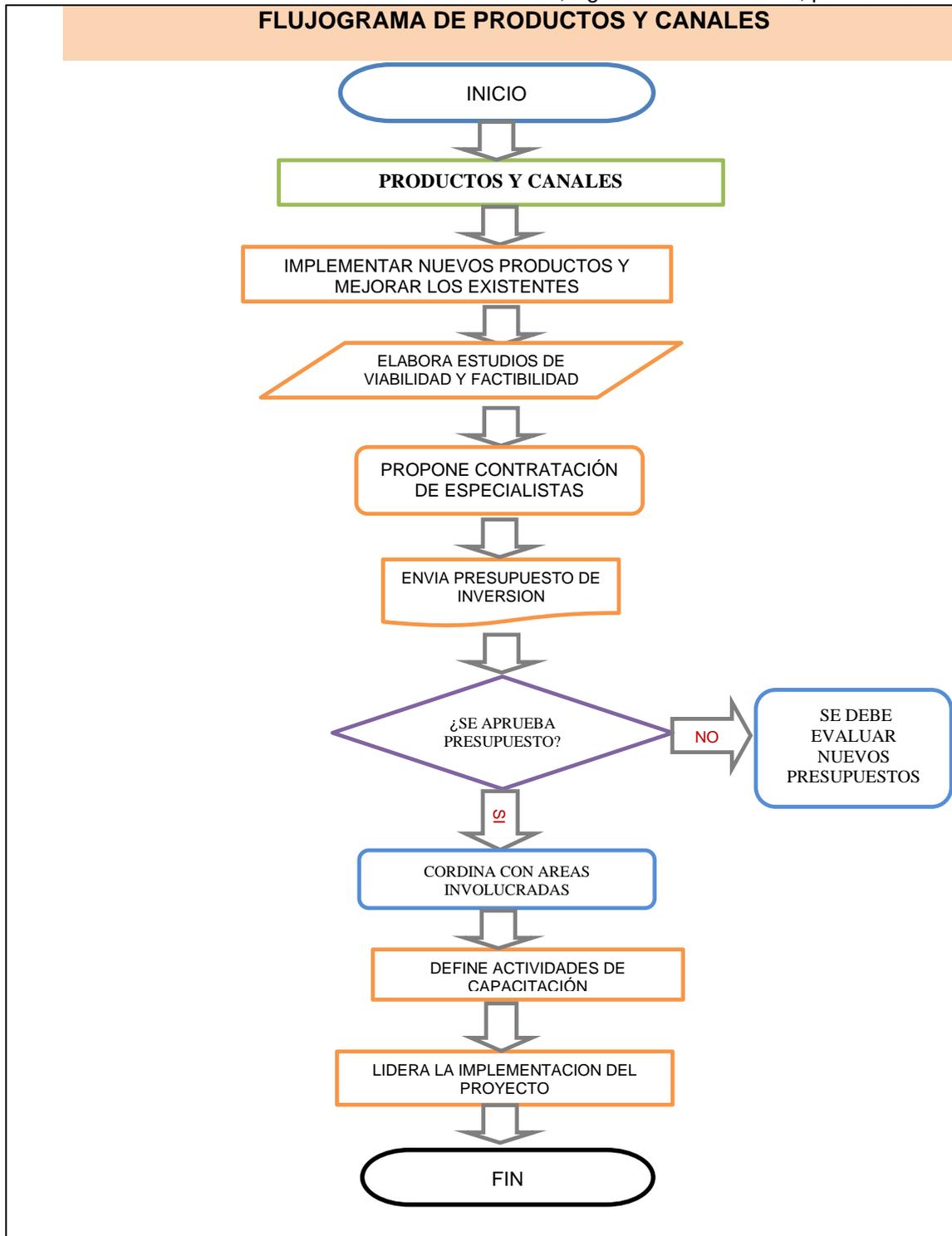
Fuente: CMAC PIURA S.A.C.

Autor: elaboración propia

Nuestro aporte: consideramos que los asesores de negocio deberían ser especializados para cada tipo de producto, además de solo enfocarse en las colocaciones de los productos activos de la Caja, ya que, al realizar gestiones de cobranza a la cartera morosa, deja de colocar perdiendo tiempo valioso, del cual podría estar aportando en el incremento de la cartera de créditos lo que impacta directamente en los ingresos financieros.

Gerencia de productos y canales: encargada de liderar e implementar estrategias institucionales para desarrollar los productos y canales de CMAC PIURA S.A.C.

FIGURA 30 (FLUJOGRAMA DE PRODUCTOS Y CANALES):



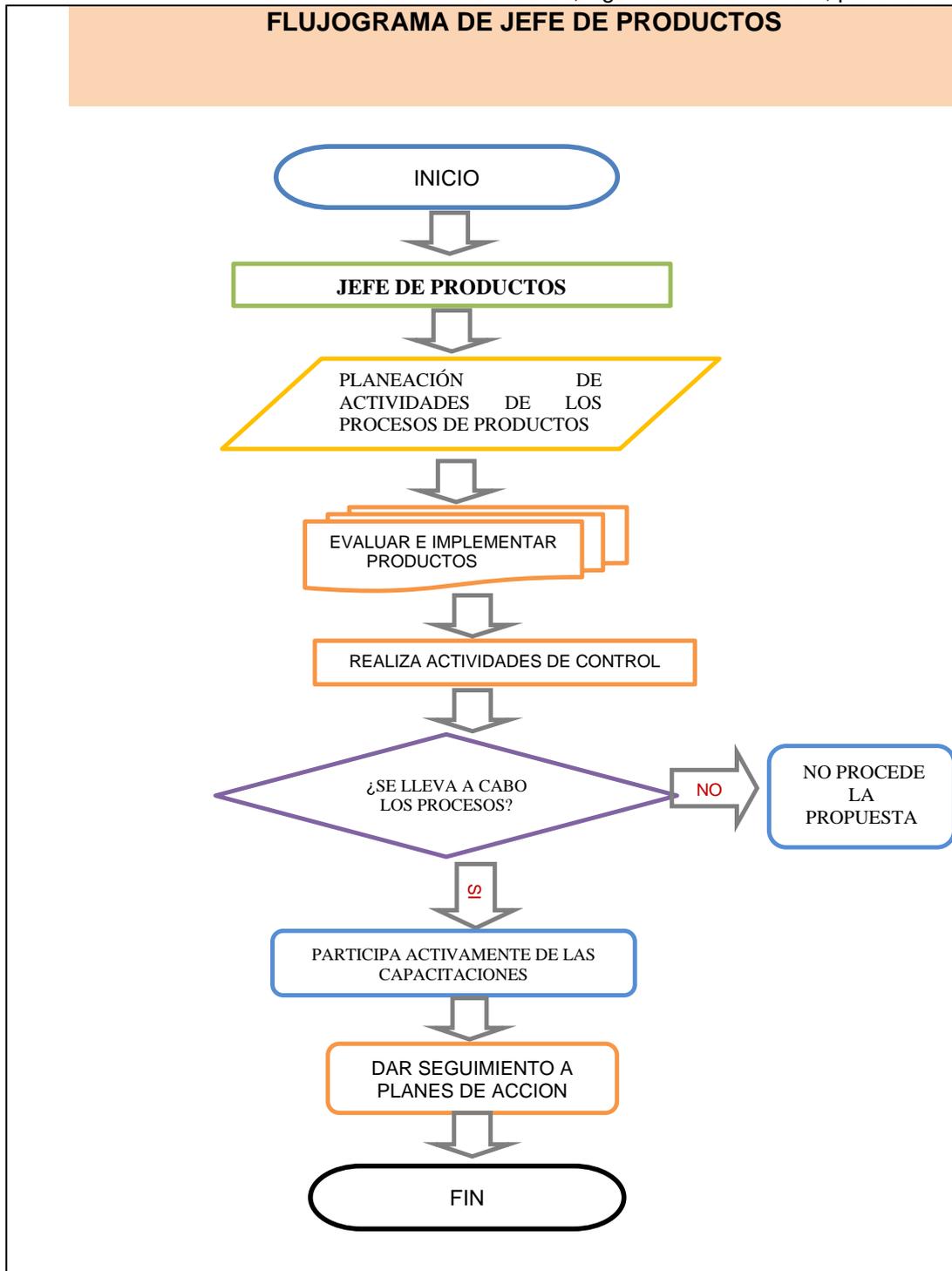
Fuente: CMAC PIURA S.A.C.

Autor: elaboración propia.

Nuestro aporte: Según nosotros el área de productos y canales debería ser las cercana a los colaboradores e implementar Focus Group o lluvias de ideas en todas las regiones, para que de esa manera obtenga y mejore los productos y procesos de CMAC PIURA S.A.C., ya que, al estar centralizada en la ciudad de Piura, esta generalmente difiere con la realidad de las otras regiones.

Jefe de productos: encargada de administrar y elaborar estrategias de manera innovadora los productos ahorros y de créditos para la caja.

FIGURA 31 (FLUJOGRAMA DE JEFE DE PRODUCTOS):



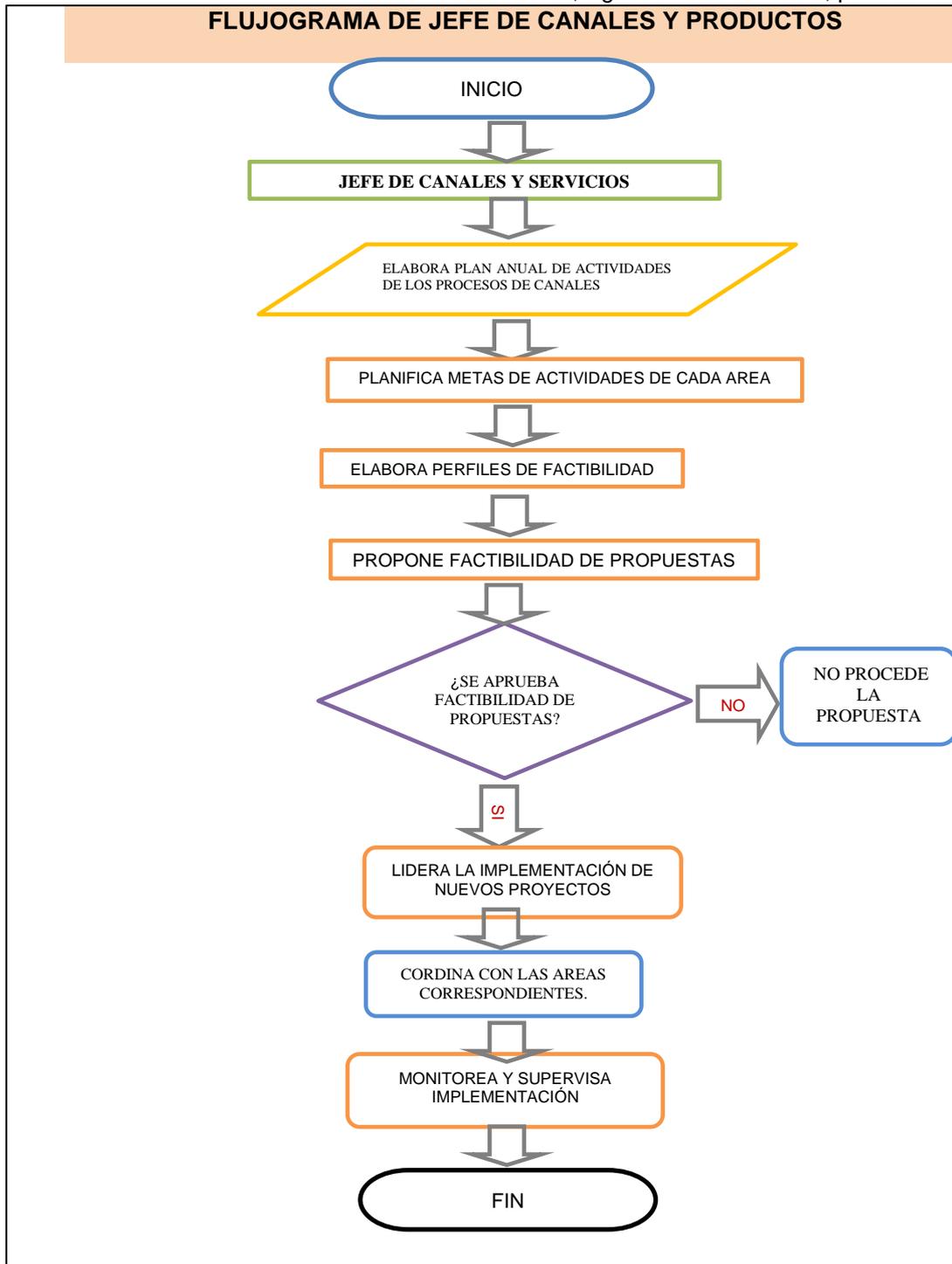
Fuente: CMAC PIURA S.A.C.

Autor: elaboración propia.

Nuestro aporte: Según nosotros el jefe de productos, debería visitar todas las agencias a nivel nacional para que se dé una idea de la variedad de mercados y realidades de las diferentes regiones donde CMAC PIURA S.A.C. realiza sus actividades, para que de esta manera pueda implementar y proponer mejores productos para su público objetivo.

Jefe de canales y servicios: encargada de gestionar y administrar los canales electrónicos y presenciales, así como los servicios y comisiones de CMAC PIURA S.A.C.

FIGURA 32 (FLUJOGRAMA DE JEFE DE CANALES Y PRODUCTOS)



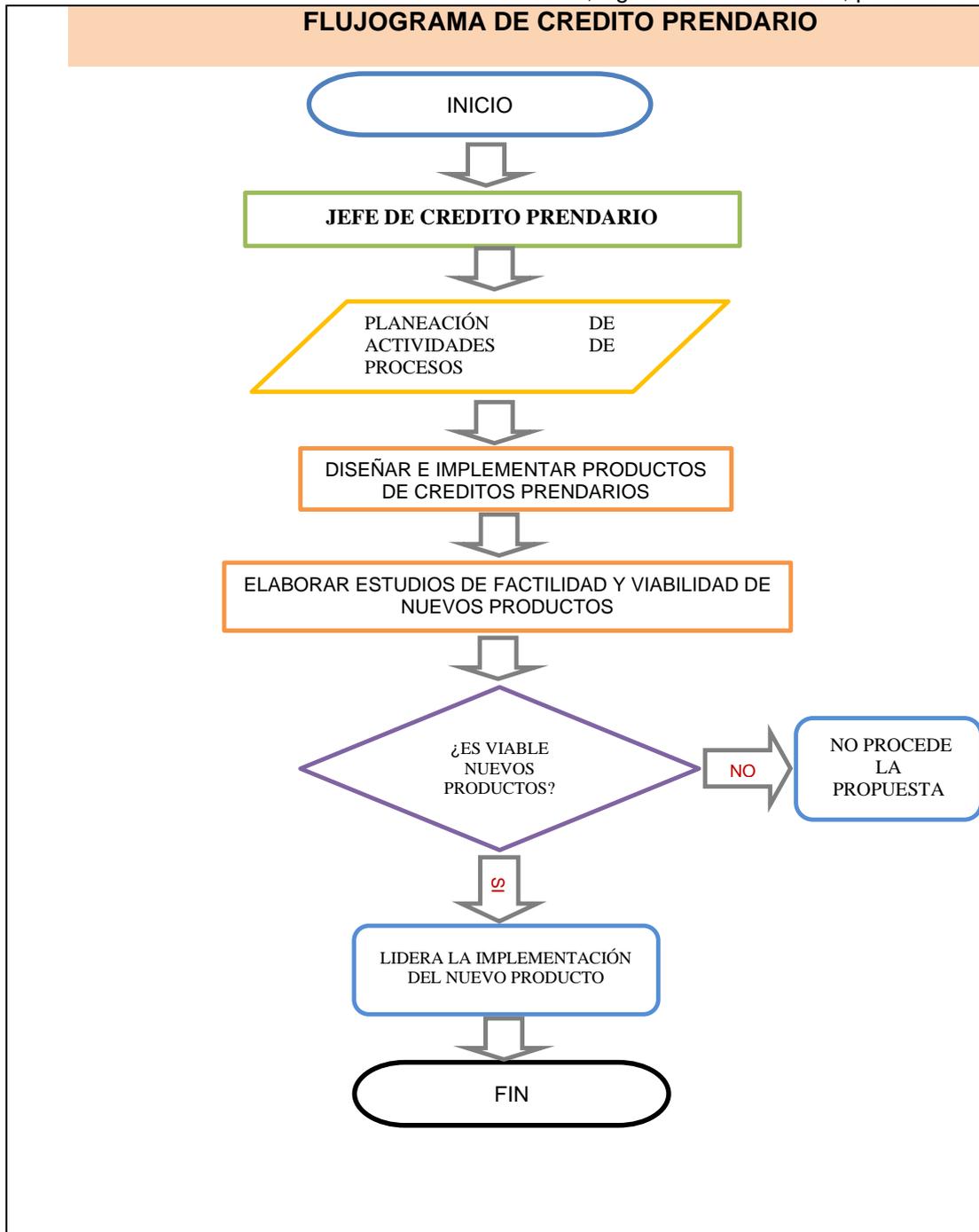
Fuente: CMAC PIURA S.A.C.

Autor: elaboración propia.

Nuestro aporte: según nosotros esta jefatura debería ser descentralizada y tener presencia en cada una de las regiones a nivel nacional, para que pueda proponer condiciones según el mercado donde está establecido, ya que la realidad en la que opera no siempre es la misma en los diferentes mercados donde trabaja.

Jefe de crédito prendario: encargado de administrar y gestionar el producto prendario de CMAC PIURA S.A.C, elaborando estrategias para cumplir con los objetivos de la institución.

FIGURA 33 (FLUJOGRAMA DE JEFE DE CREDITO PRENDARIO):



Fuente: CMAC PIURA S.A.C.

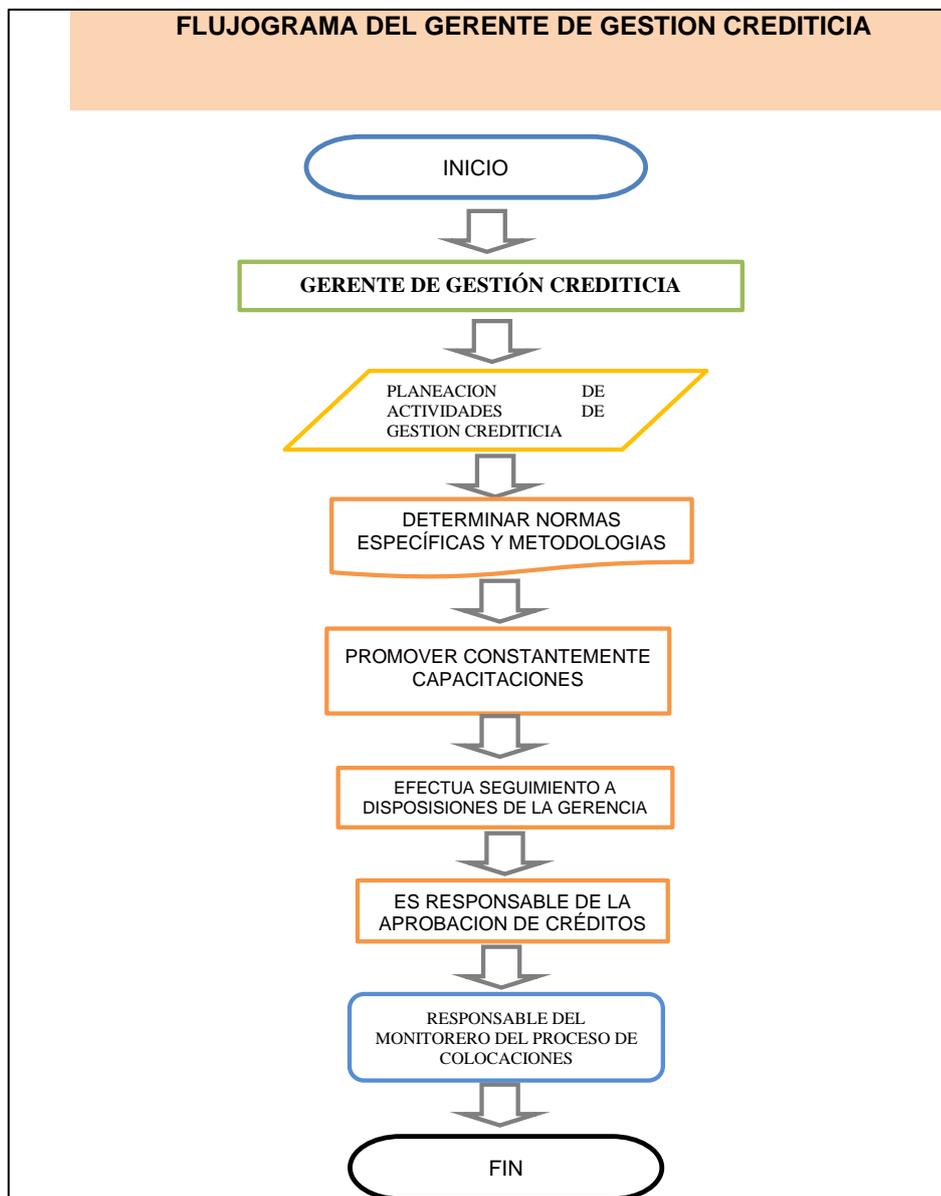
Autor: elaboración propia.

Nuestro aporte: Según nosotros el jefe de créditos prendarios, debería recibir mayor cobertura a nivel nacional para que de esta manera pueda incrementar el tamaño de su

Análisis de los Estados Financieros de la Empresa CMAC PIURA S.A.C., durante los conflictos sociales, Agencia Puente Piedra, periodo 2022
cartera de créditos, implementado en cada una de las agencias y oficinas como mínimo un asesor de créditos prendarios.

Gerente de gestión crediticia: está encargado de liderar el proceso crediticio realizando evaluaciones, aprobando y supervisando operaciones, para el cumplimiento de los objetivos en el incremento de las colocaciones de CMAC PIURA S.A.C.

FIGURA 34 (FLUJOGRAMA DEL GERENTE DE GESTION CREDITICIA)



Fuente: CMAC PIURA S.A.C.

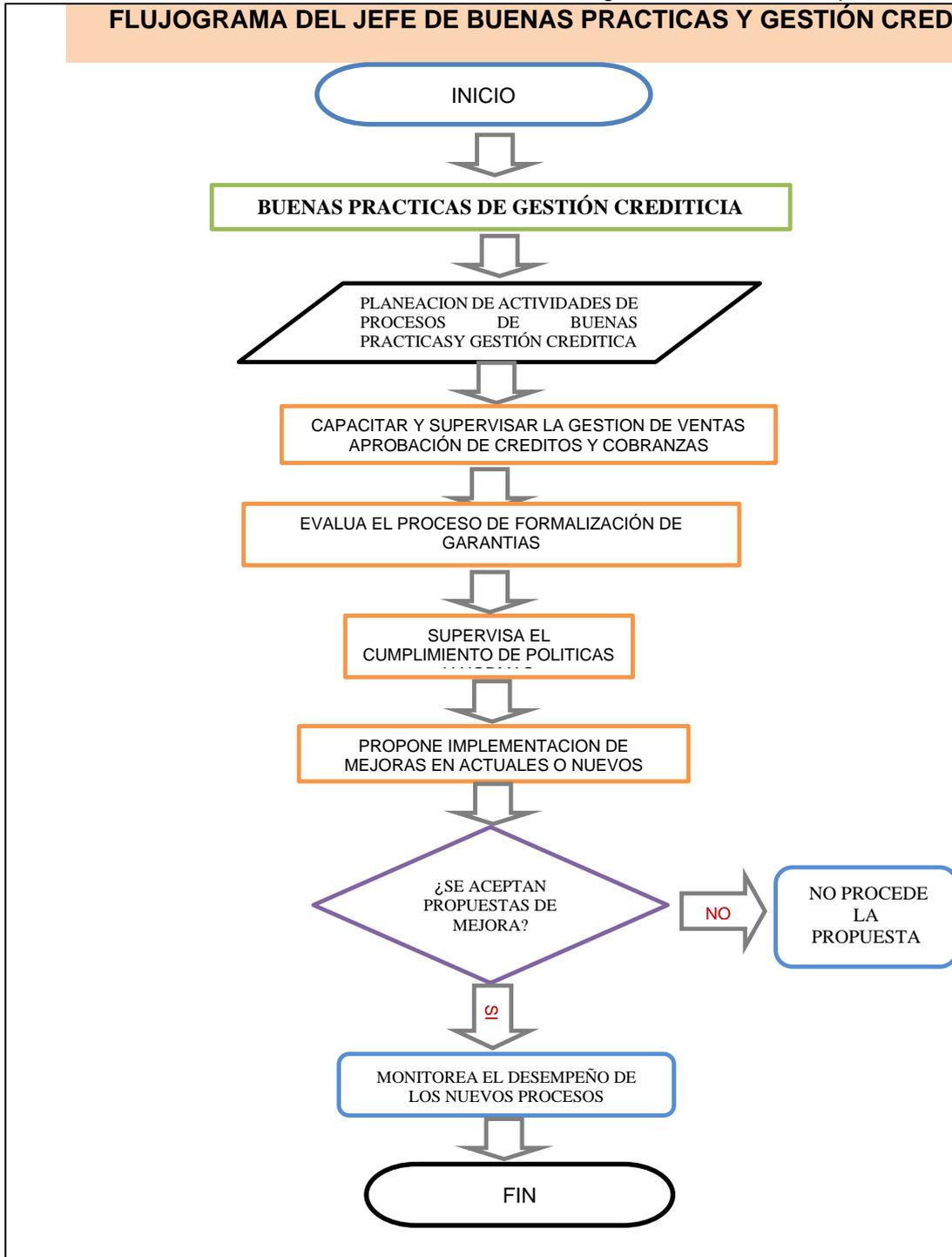
Autor: elaboración propia.

Nuestro aporte: Según nosotros la gerencia de gestión crediticia debería implementar un supervisor de gestión crediticia en todas las regiones con presencia física en las mismas, para que de esta manera puedo apreciar y recibir Feedback de los mismo, tanto en gestión de créditos y ahorros, además del tipo de perfil de cada uno de los clientes según la zona geográfica, considerando que cada realidad económica del país es diferente.

Jefe de buenas prácticas de gestión crediticia: es un área de apoyo encargado de realizar actividades de control de las buenas prácticas en la gestión crediticia al personal de créditos, jefaturas y administradores de agencia.

FIGURA 35 (FLUJOGRAMA DEL JEFE DE BUENAS PRACTICAS Y GESTIÓN CREDITICIA):

FLUJOGRAMA DEL JEFE DE BUENAS PRACTICAS Y GESTIÓN CREDITICIA



Fuente: CMAC PIURA S.A.C.

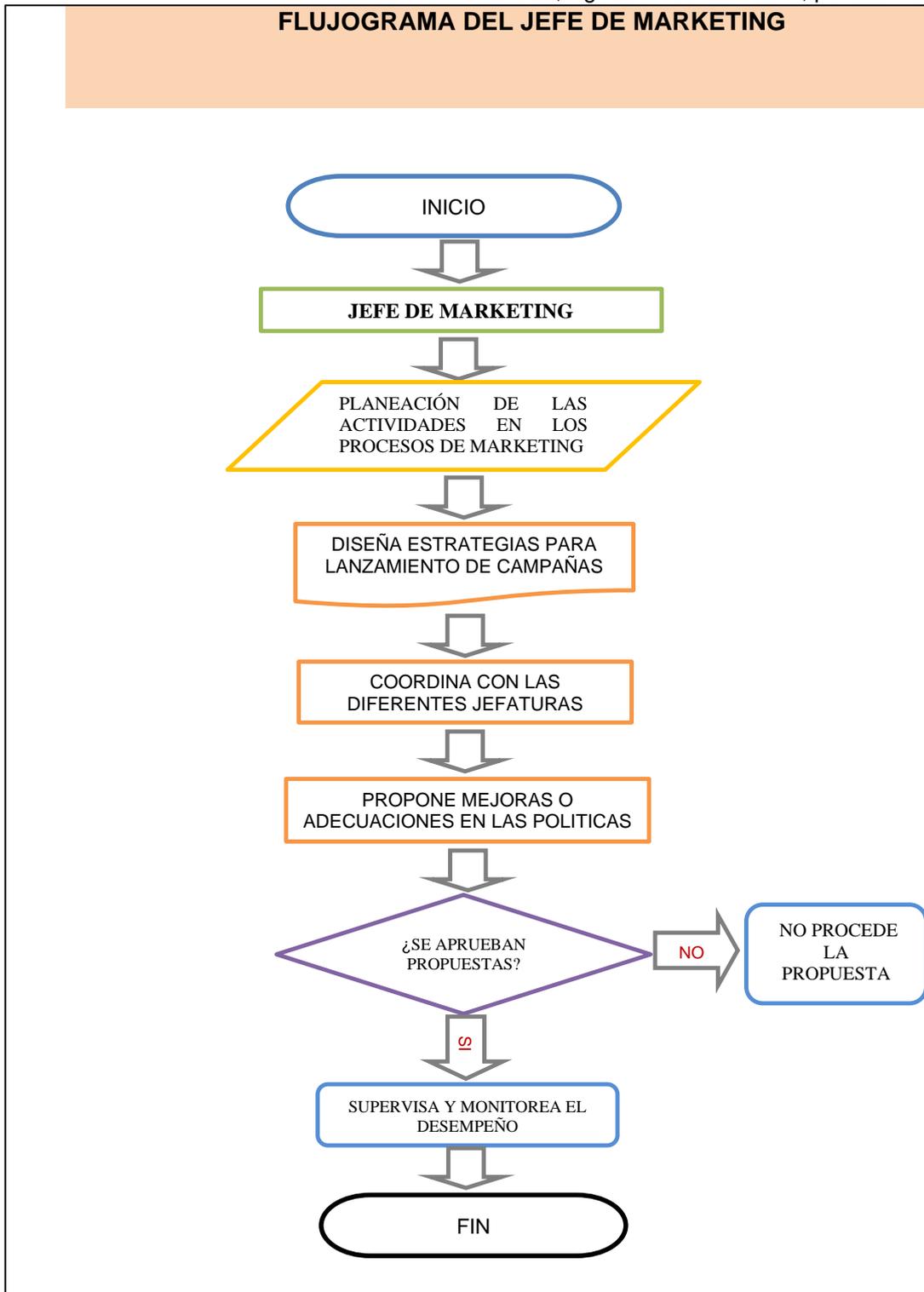
Autor: elaboración propia.

Nuestro aporte: nosotros consideramos que el jefe de buenas prácticas y gestión crediticia, debería no tener el poder de bloquear el usuario del Asesor de Negocios debido

Análisis de los Estados Financieros de la Empresa CMAC PIURA S.A.C., durante los conflictos sociales, Agencia Puente Piedra, periodo 2022 a alguna demora en la inscripción de sus garantías, ya que dicho trámite no depende del mismo, si no la SUNARP, ya que al bloquearle el usuario no le permite seguir realizando sus labores de colocar créditos, afectando directamente a los ingresos de la empresa, más bien esta jefatura debería mandar un informe a la gerencia de negocios para que este tome la decisión, según el volumen de colocaciones de dicho asesor.

Jefe de marketing: está encargada de soportar a las áreas comerciales, a través de campañas publicitarias además de potenciar la marca CAJA PIURA.

FIGURA 36 (FLUJOGRAMA DEL JEFE DE MARKETING):



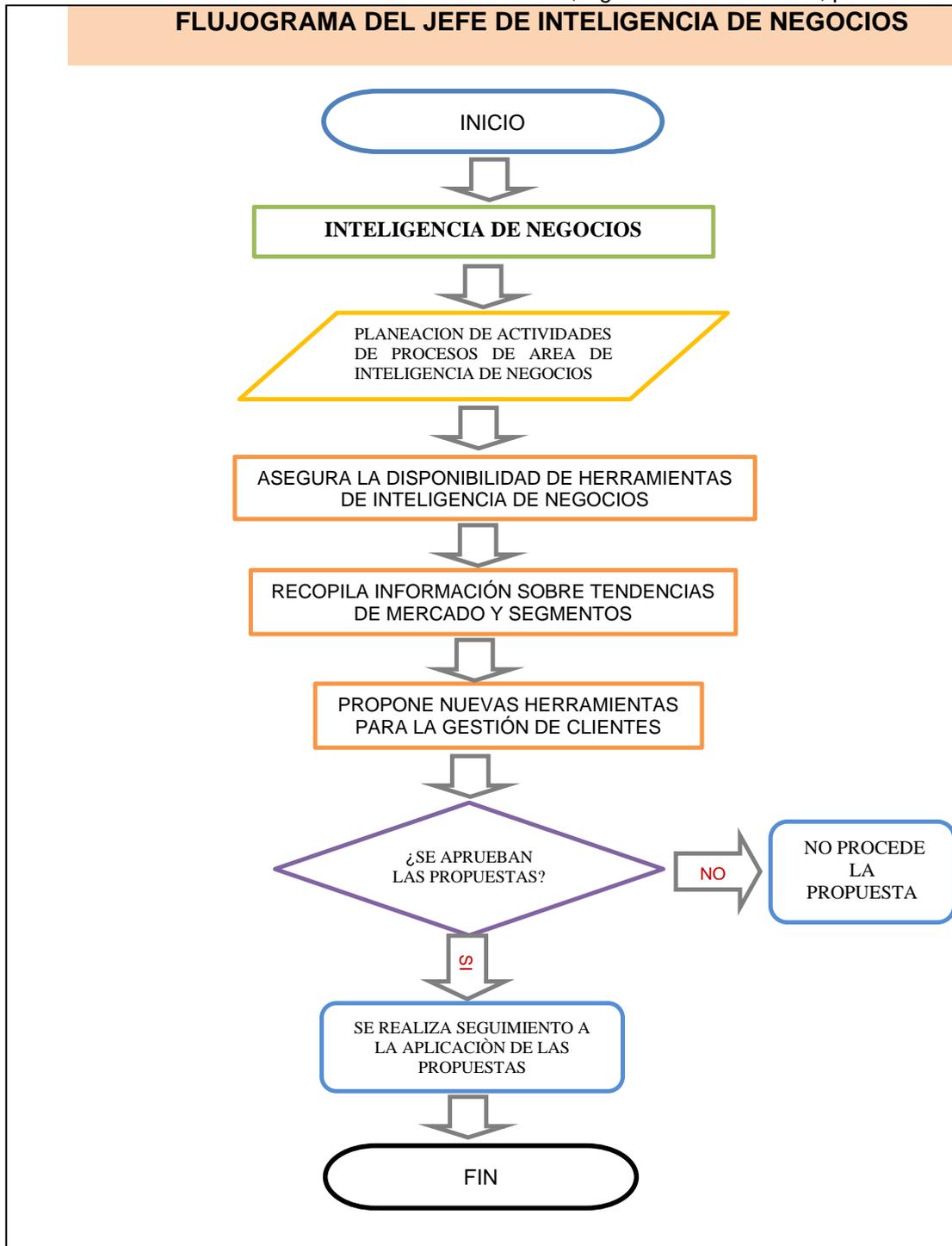
Fuente: CMAC PIURA S.A.C.

Autor: elaboración propia.

Nuestro aporte: Según nosotros el jefe de marketing, debería solicitar mayor presupuesto para su área y labores, ya que actualmente está muy limitado, afectando directamente en el posicionamiento de la marca ya que no tiene mucha presencia en los medios más visualizados del país y las otras plataformas de comunicación.

Jefe de inteligencia de negocios: está encargado de analizar y gestionar los datos para identificar oportunidades y el mercado, que le permita a CMAC PIURA S.A.C. tener una ventaja competitiva ante la competencia.

FIGURA 37 (FLUJOGRAMA DEL JEFE DE INTELIGENCIA DE NEGOCIOS):



Fuente: CMAC PIURA S.A.C.

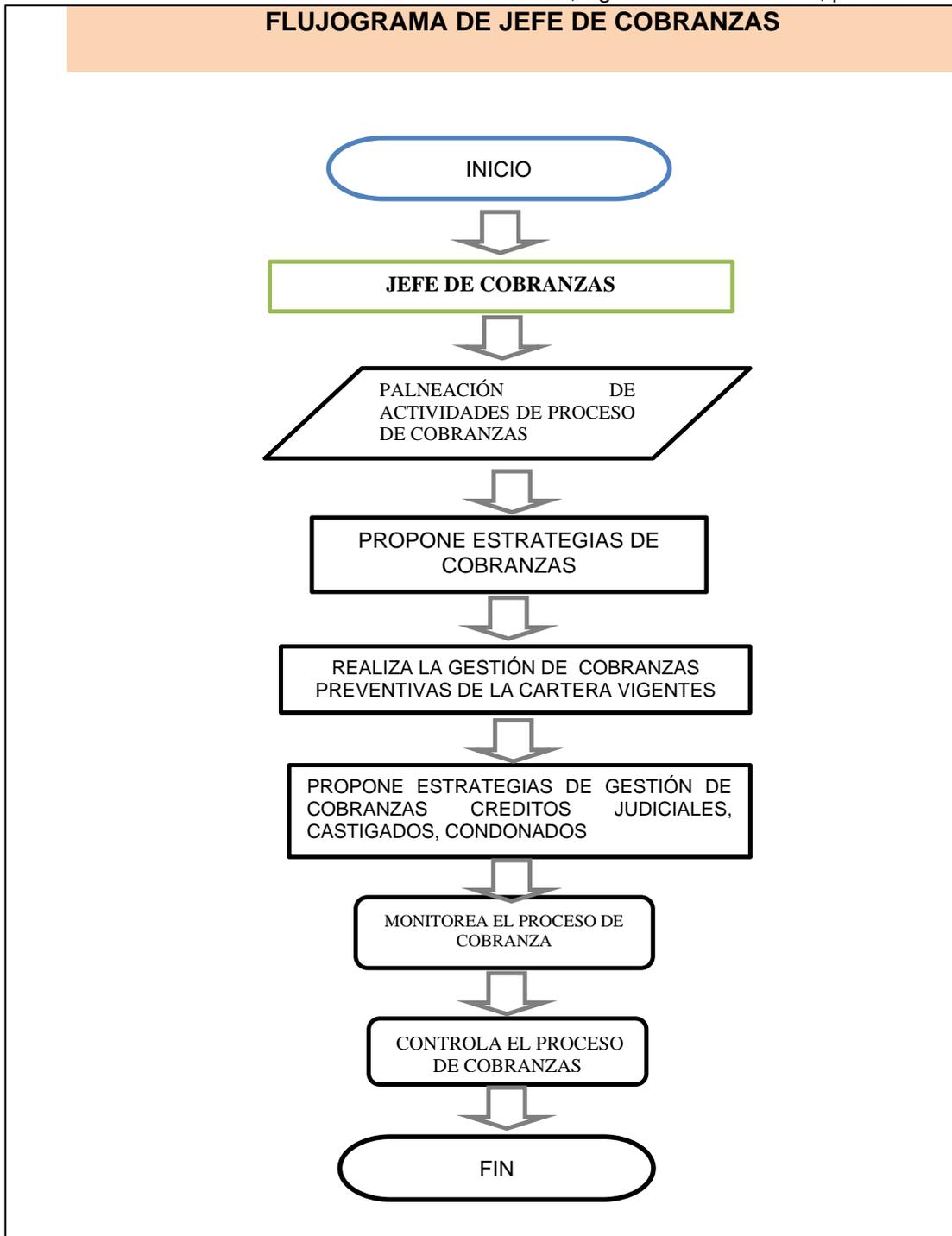
Autor: elaboración propia.

Nuestro aporte: nosotros consideramos que el jefe de esta área debería que implementar un equipo de capacitadores a nivel nacional que apoye en la implementación y

Análisis de los Estados Financieros de la Empresa CMAC PIURA S.A.C., durante los conflictos sociales, Agencia Puente Piedra, periodo 2022
capacitaciones de las nuevas herramientas diseñadas por su área, para que estas puedan ser utilizadas de manera más eficiente por los colaboradores de la CMAC PIURA S.A.C.

Jefe de cobranzas: encargado de gestionar y normalizar a la cartera morosa de Caja Piura, monitoreando a los gestores de cobranza y al área legal, para que realicen sus labores de la mejor manera.

FIGURA 38 (FLUJOGRAMA DEL JEFE DE COBRANZAS)



Fuente: CMAC PIURA S.A.C.

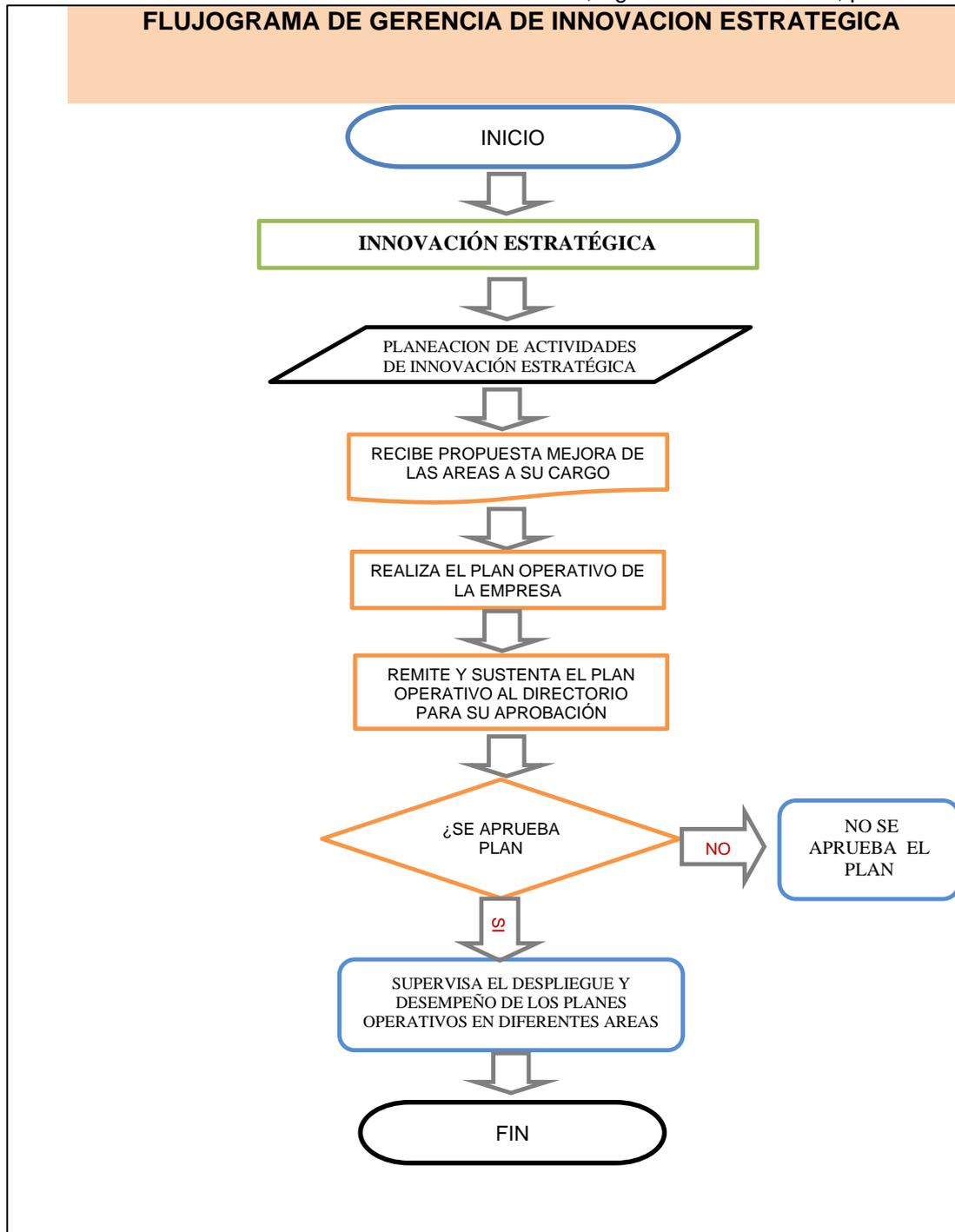
Autor: elaboración propia.

Nuestro aporte: En nuestra opinión el jefe de cobranzas debería tener mayor autonomía para negociar los créditos morosos, además de establecer lineamientos y condiciones

Análisis de los Estados Financieros de la Empresa CMAC PIURA S.A.C., durante los conflictos sociales, Agencia Puente Piedra, periodo 2022 para otorgar la misma autonomía a los administradores y jefes de oficinas especiales para que esto puedan negociar directamente los créditos en esa condición, según un rango fijo donde se establezcan montos específicos para cada uno de los puestos.

Gerencia de innovación estratégica: se encarga de liderar de manera innovadora la transformación digital de CMAC PIURA S.A.C.

FIGURA 39 (FLUJOGRAMA DE GERENCIA DE INNOVACION ESTRATEGICA):



Fuente: CMAC PIURA S.A.C.

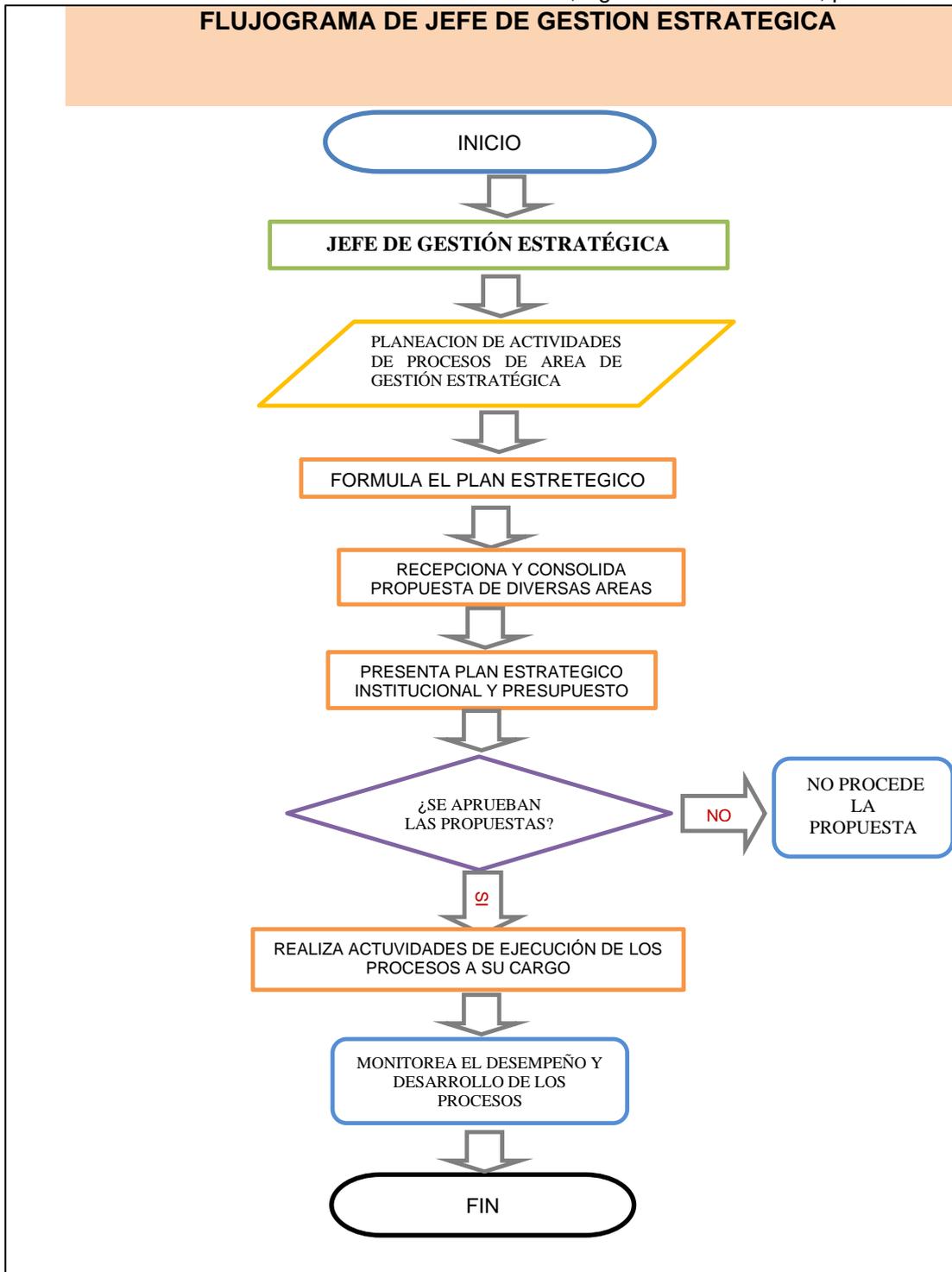
Autor: elaboración propia.

Nuestro aporte: según nuestra idea la gerencia de innovación estratégica debería realizar un estudio de mercado más amplio, enfocándose en la tecnología que está usando

Análisis de los Estados Financieros de la Empresa CMAC PIURA S.A.C., durante los conflictos sociales, Agencia Puente Piedra, periodo 2022 la banca múltiple y otros competidores del mercado, para que de esta manera pueda replicar y mejorar dichas actualizaciones tanto con en los procesos crediticios y las plataformas ofrecidas par el público final, manteniendo a CMAC PIURA S.A.C. a la vanguardia de la tecnología.

Jefe de gestión estratégica: está encargado de afianzar el desarrollo estratégico de CMAC PIURA S.A.C, mediante la creación de un plan estratégico y operativos.

FIGURA 40 (FLUJOGRAMA DE JEFE DE GESTION ESTRATEGICA):



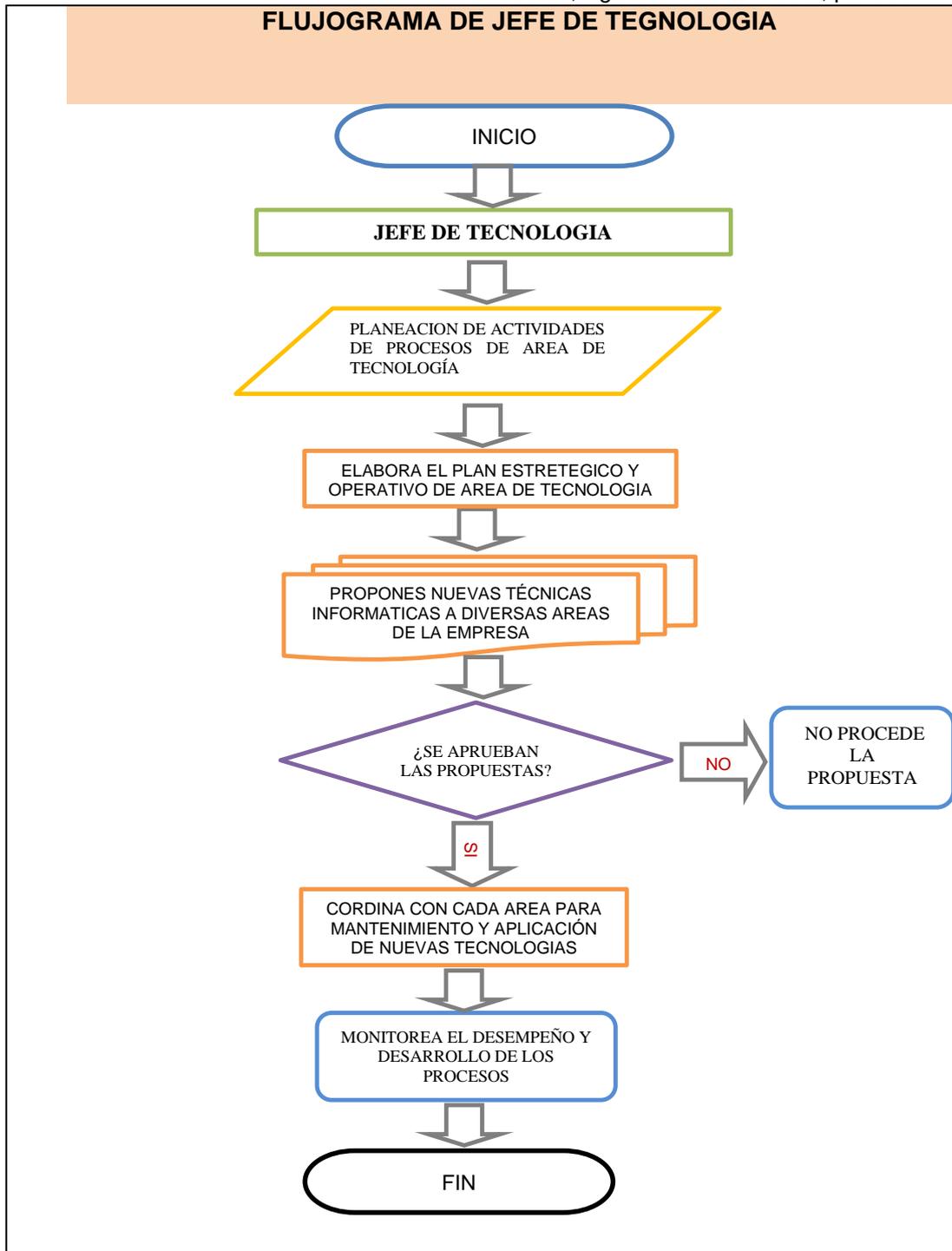
Fuente: CMAC PIURA S.A.C.

Autor: elaboración propia.

Nuestro aporte: según nosotros la jefatura de gestión estratégica debería ser descentralizada, además de contar con una oficina presencial en cada región a nivel nacional, para que de esta manera pueda implementar mejores estrategias según el mercado donde esta realiza sus operaciones.

Jefe de tecnología: está a cargo de gestionar y administrar los servicios de tecnología, energía y comunicaciones, asegurando de esta manera la correcta operatividad de CMAC PIURA S.A.C.

FIGURA 41 (FLUJOGRAMA DE JEFE DE TEGNOLOGIA):



Fuente: CMAC PIURA S.A.C.

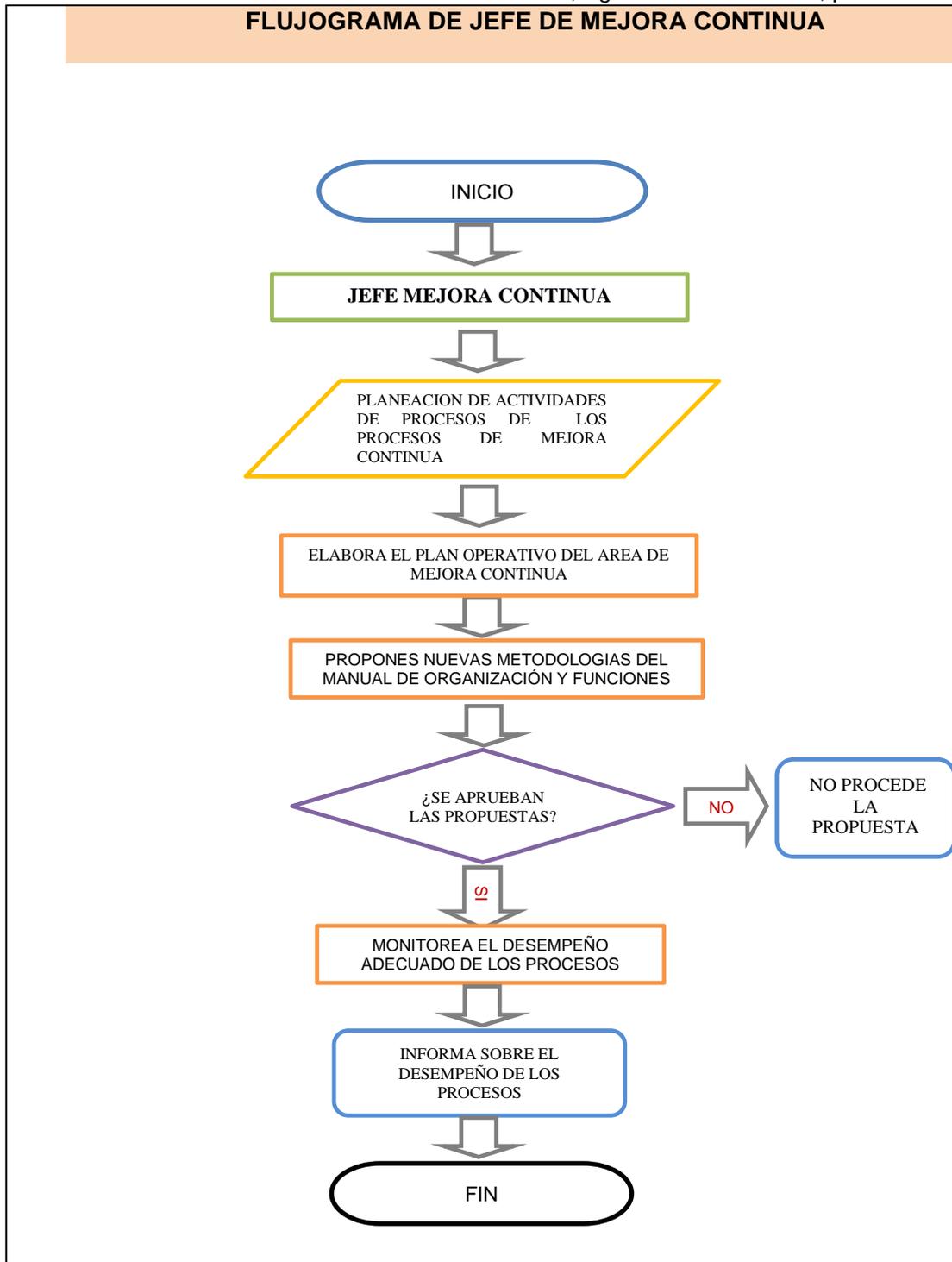
Autor: elaboración propia.

Nuestro aporte: nosotros consideramos que el jefe de esta área debería solicitar la contratación de mayor numero de técnicos a su cargo, además de programadores que

Análisis de los Estados Financieros de la Empresa CMAC PIURA S.A.C., durante los conflictos sociales, Agencia Puente Piedra, periodo 2022 permitan implementar de forma más ágil los requerimientos de las diferentes áreas de la Caja, también se debe considerar no centralizar la configuración de los códigos del sistema de CMAC PIURA S.A.C. en un solo responsable, ya que de esta manera este colaborador se vuelve indispensable, además de incrementa el riesgo de operativo de la empresa, volviendo el sistema vulnerable ya que en la ausencia de dicho personal, no hay quien pueda arreglarla.

Jefe de mejora continua: esta encargada de asegurar e impulsar el negocio de CAJA PIURA, estableciendo y gestionando proyectos de mejora de procesos y la mejora continua en la institución.

FIGURA 42 (FLUJOGRAMA DE JEFE DE MEJORA CONTINUA)



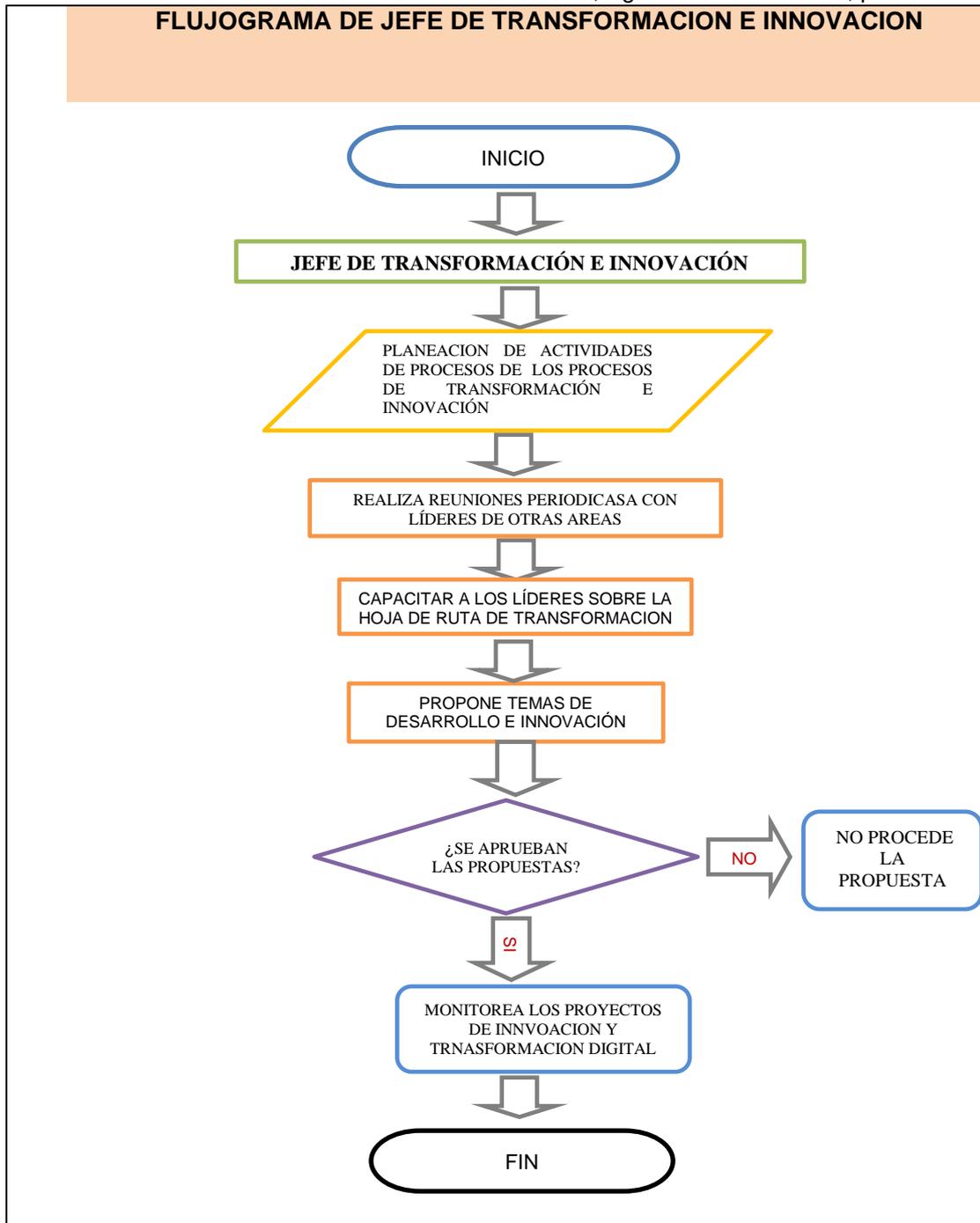
Fuente: CMAC PIURA S.A.C.

Autor: elaboración propia.

Nuestro aporte: según nosotros el jefe de mejora continua debería realizar un trabajo de campo previo en cada una de las áreas y funciones de cada colaborados de CMACC PIURA S.A.C. para que de esta manera pueda implementar nuevos procesos y actualizar y optimizar los que ya tenemos, esto debido a que alguno de los procesos dista demasiado de nuestros más cercanos competidores, causando esto una desventaja comercial ante los mismos.

Jefe de transformación e innovación: está encargada de transformar e innovar los procesos y equipos de CMAC PIURA S.A.C.

FIGURA 43 (FLUJOGRAMA DE JEFE DE TRANSFORMACION E INNOVACION):



Fuente: CMAC PIURA S.A.C.

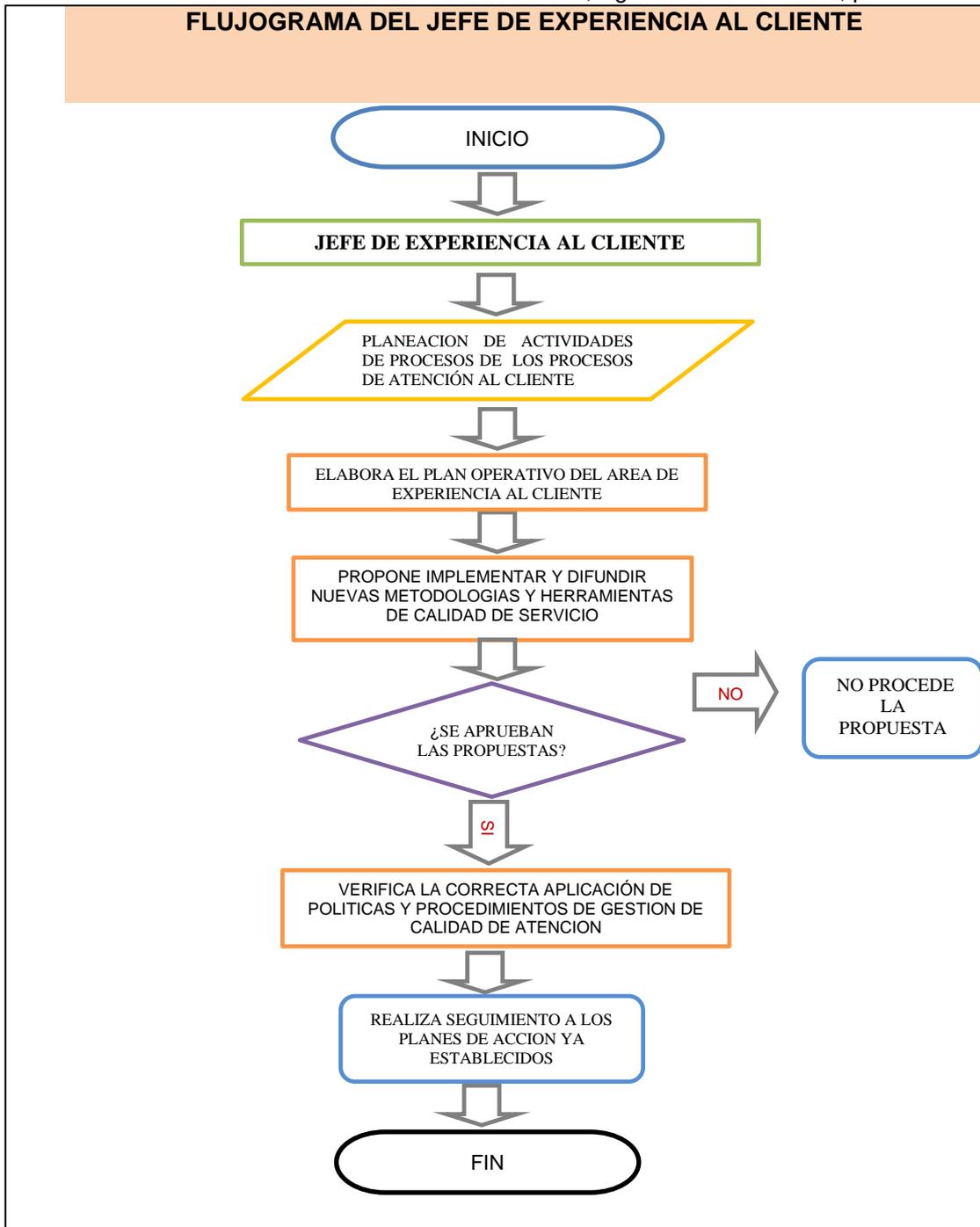
Autor: elaboración propia.

Nuestro aporte: Nosotros consideramos que el jefe de esta área debería implementar un sitio web de sugerencias donde todo el personal tenga acceso a la misma, además de una

Análisis de los Estados Financieros de la Empresa CMAC PIURA S.A.C., durante los conflictos sociales, Agencia Puente Piedra, periodo 2022 mayor apertura con todos los niveles y jerarquías de la institución ya que de esta manera podría incrementar las propuestas de innovación para la empresa.

Jefe de experiencia al cliente: se enfoca en afianzar y fortalecer la cultura de servicio de CMAC PIURA S.A.C. promoviendo y generando experiencias positivas en el cliente interno y externo de CAJA PIURA.

FIGURA 44 (FLUJOGRAMA DEL JEFE DE EXPERIENCIA AL CLIENTE)



Fuente: CMAC PIURA S.A.C.

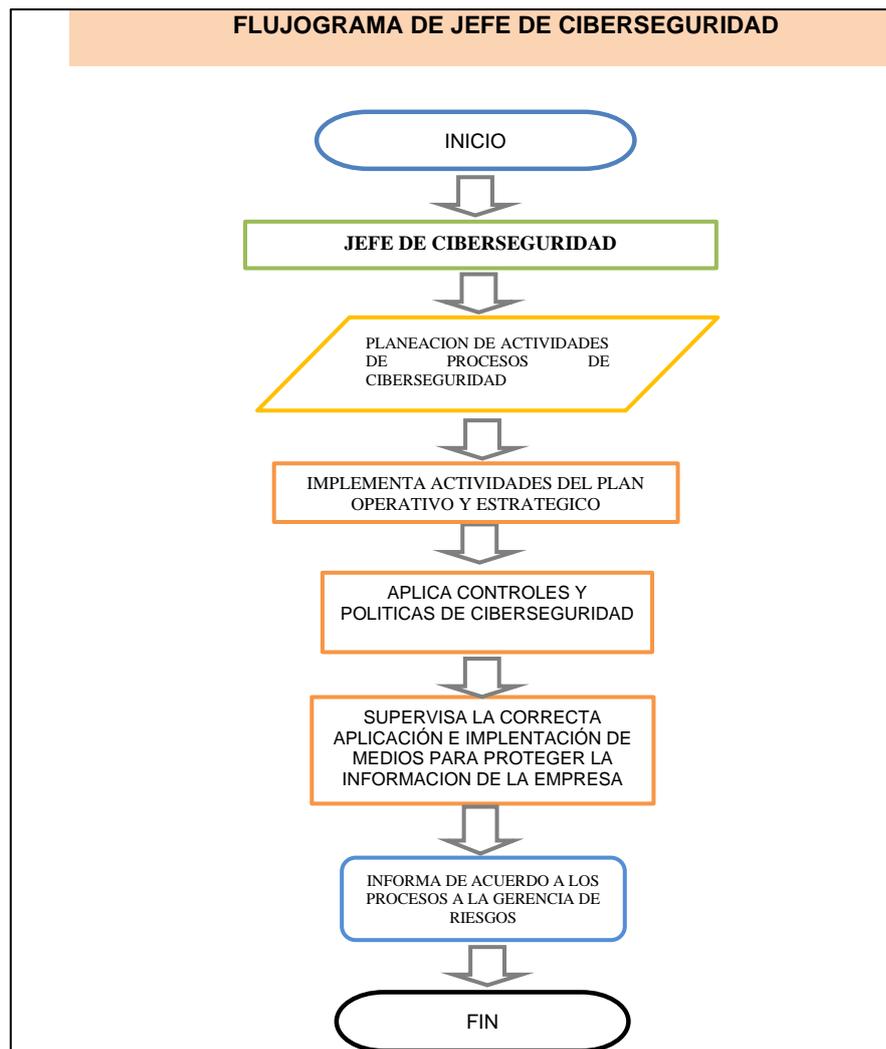
Autor: elaboración propia.

Nuestro aporte: nosotros consideramos que el jefe de esta área debe solicitar mayor presupuesto y que no dependa de la caja chica de cada oficina y agencia ya que esta es

Análisis de los Estados Financieros de la Empresa CMAC PIURA S.A.C., durante los conflictos sociales, Agencia Puente Piedra, periodo 2022 bastante limitada, teniendo autonomía en el gasto que esta área deba realizar para fortalecer la experiencia del cliente frente a la entidad, considerando que en la actualidad el trato al cliente interno y externo está repercutiendo considerablemente en la aprobación que tenga la marca ante la competencia.

Jefe de ciberseguridad: está encargado de prevenir, identificar y mitigar las ciberamenazas sobre la arquitectura, infraestructura tecnológica y activos de información de CMAC PIURA S.A.C., de igual manera gestiona el sistema de prevención de fraudes.

FIGURA 45 (FLUJOGRAMA DEL JEFE DE CIBERSEGURIDAD):



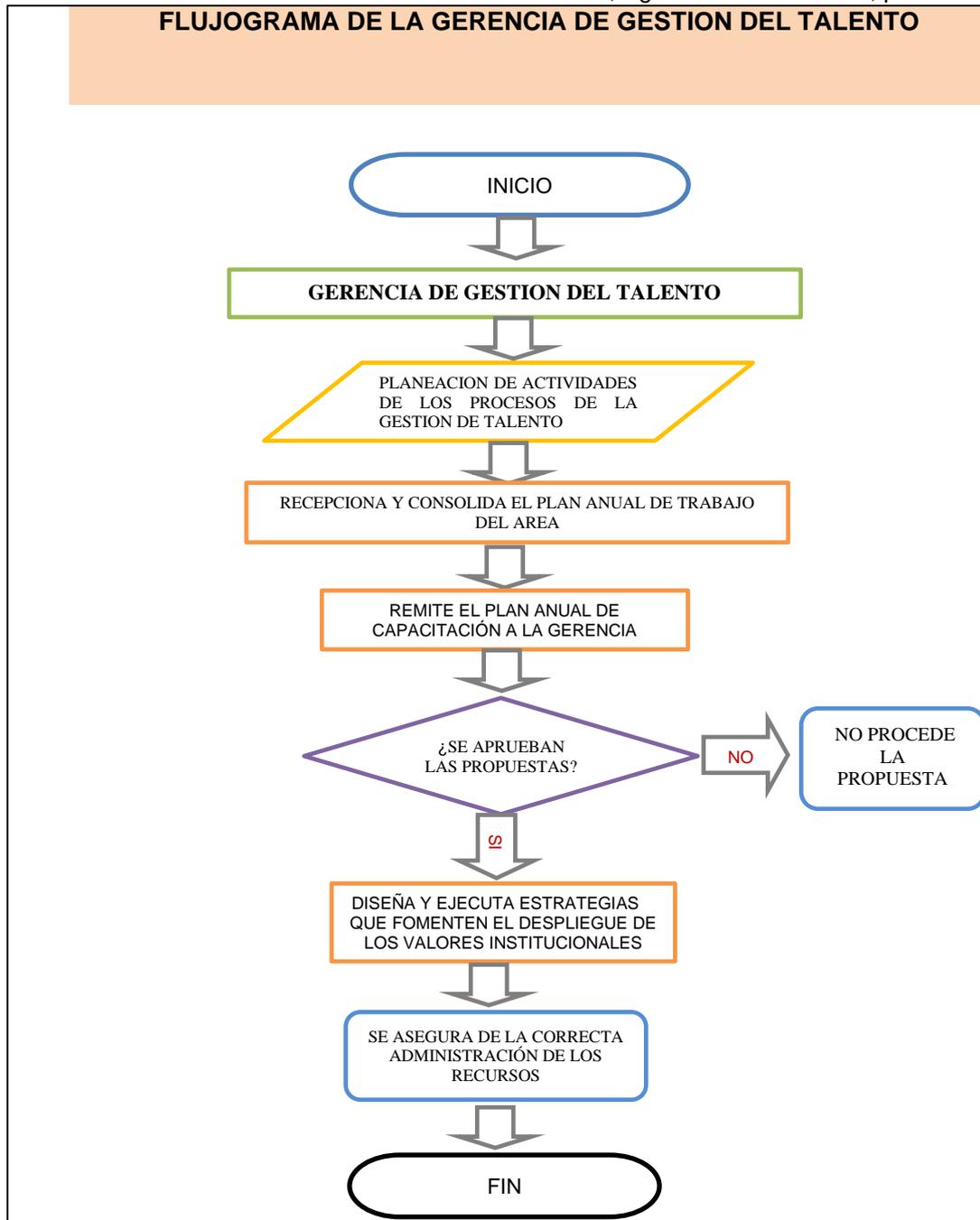
Fuente: CMAC PIURA S.A.C.

Autor: elaboración propia.

Nuestro aporte: según nosotros dicha jefatura debería tener mejores herramientas, adquiriendo tecnología y equipo de vanguardia, además de ser capacitado por especialistas en el campo de ciberseguridad, que le permita desarrollar y formar un equipo de elite, los mismos que deben ser plasmadas y promocionadas en las principales plataformas de CMAC PIURA S.A.C., para que de esta manera el cliente final sienta la seguridad que sus datos y recursos están en buenas manos.

Gerencia de Gestión del talento: es el encargado de potenciar los procesos de desarrollo del talento y administración del personal, velando por el crecimiento personal y profesional de los colaboradores de CMAC PIURA S.A.C.

FIGURA 46 (FLUJOGRAMA DE LA GERENCIA DE GESTION DEL TALENTO):



Fuente: CMAC PIURA S.A.C.

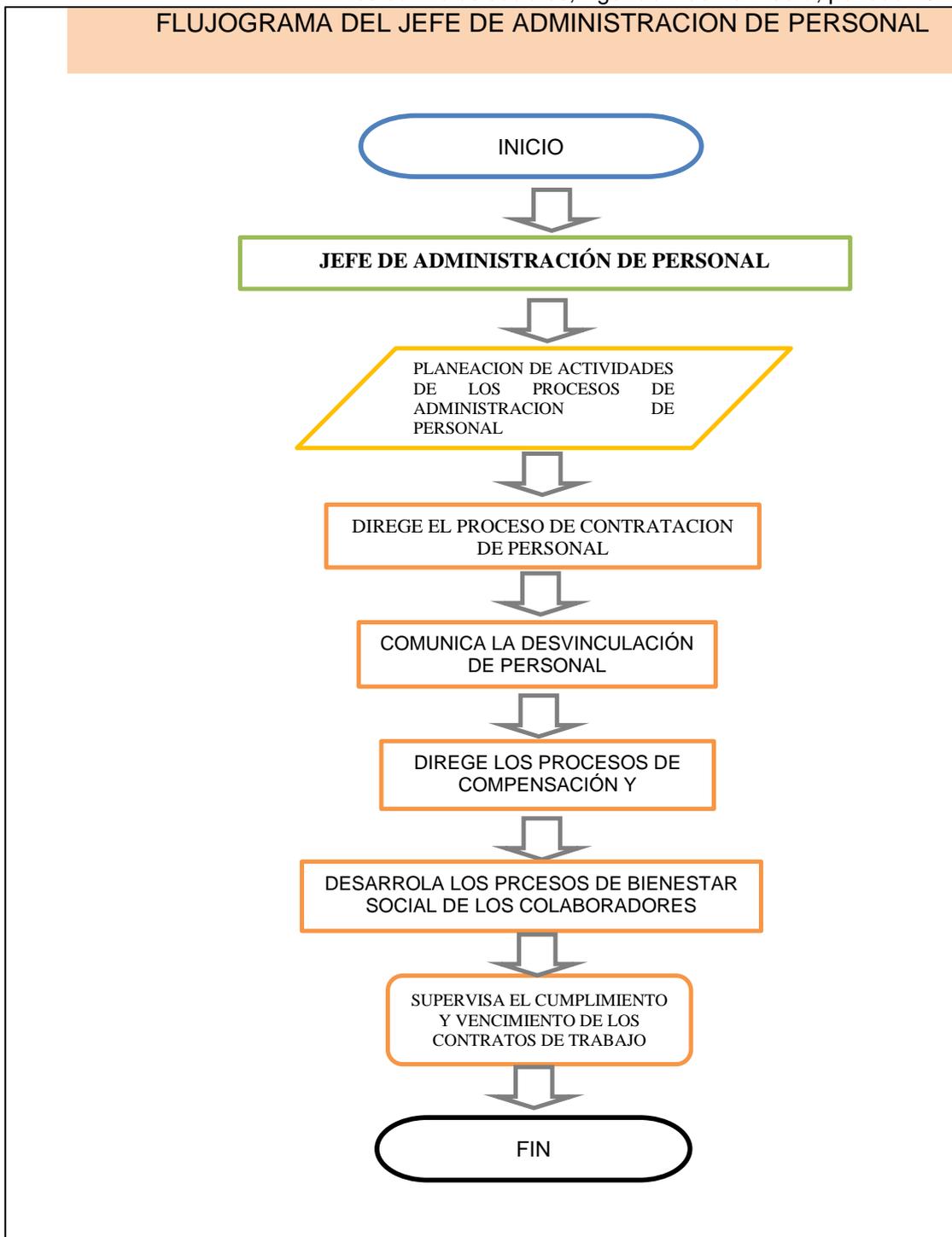
Autor: elaboración propia.

Nuestro aporte: nosotros consideramos que esta gerencia debería tener mayor apertura para la contratación de personal nuevo, además de estar abierto a nuevas ideas planteadas por las diferentes jefaturas y administraciones de las agencias a nivel nacional, ya que

Análisis de los Estados Financieros de la Empresa CMAC PIURA S.A.C., durante los conflictos sociales, Agencia Puente Piedra, periodo 2022 generalmente s mu renuente a contratar más colaboradores, principalmente en la fuerza de ventas que es tan vital en el giro en el cual de desenvuelve.

Jefe de administración de personal: está encargada de afianzar los procesos de compensación y beneficios remunerativos tanto variables y fijos, además de la contratación de personal, asegurando el bienestar de los colaboradores.

FIGURA 47 (FLUJOGRAMA DEL JEFE DE ADMINISTRACION DE PERSONAL)



Fuente: CMAC PIURA S.A.C.

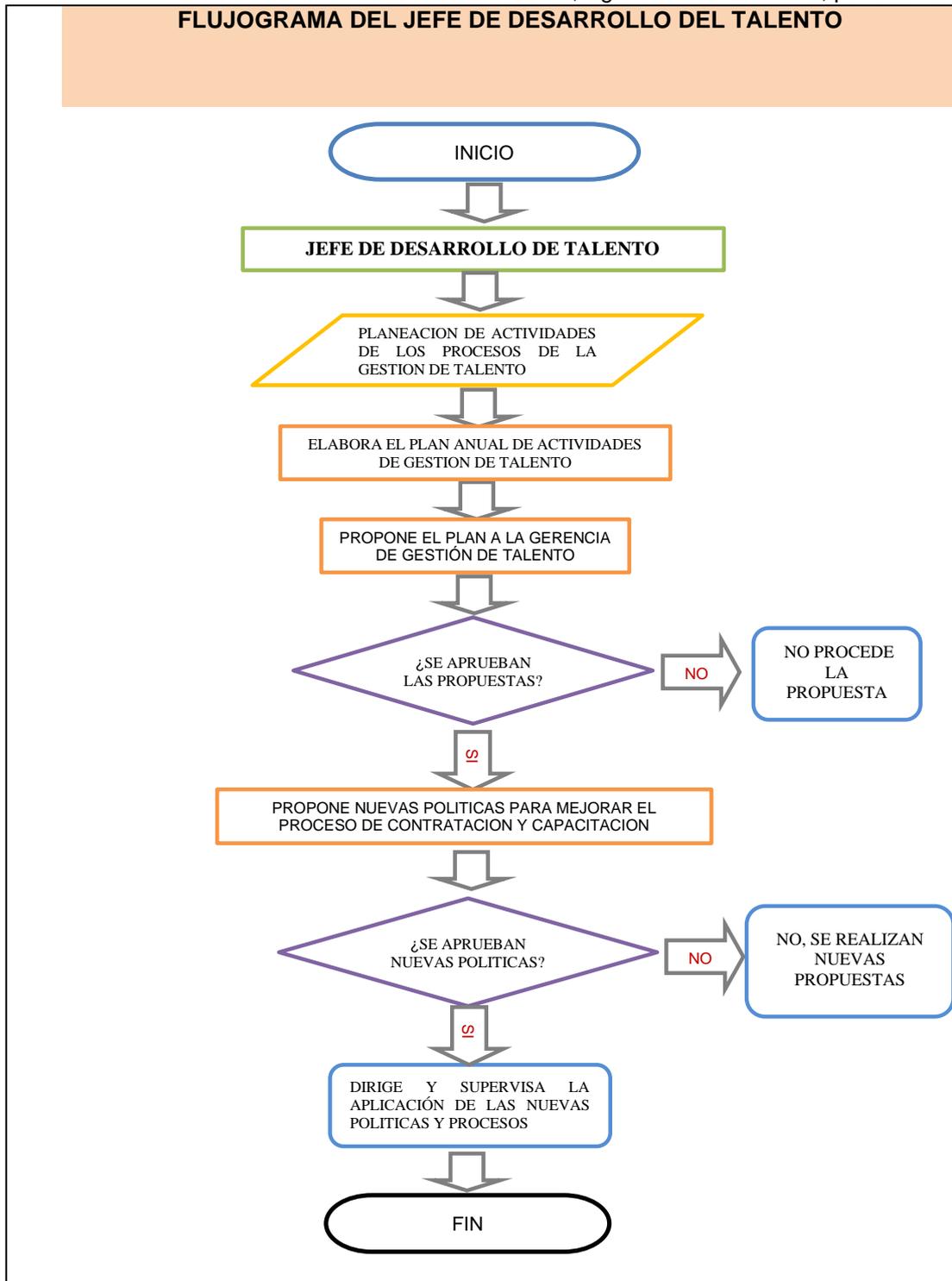
Autor: elaboración propia.

Nuestro aporte: según nosotros dicha jefatura debería evaluar la política de remuneraciones haciéndola competitiva en el mercado, para que de esta manera evite la

Análisis de los Estados Financieros de la Empresa CMAC PIURA S.A.C., durante los conflictos sociales, Agencia Puente Piedra, periodo 2022 fuga de talento humano, ya que la misma en su gran mayoría ingresa sin experiencia y es formada y capacitada por la Caja, y cuando ya cuenta con un expertise en su área migra a otras instituciones por mejoras salariales, que en CMAC PIURA S.A.C. siguen estancadas.

Jefe de desarrollo del talento: se enfoca en impulsar el desarrollo de la organización por medio de los procesos de reclutamiento y selección, además de capacitar, comunicar y desarrollar a los colaboradores que integran a CMAC PIURA S.A.C.

FIGURA 48 (FLUJOGRAMA DEL JEFE DE DESARROLLO DEL TALENTO):



Fuente: CMAC PIURA S.A.C.

Autor: elaboración propia.

Nuestro aporte: nosotros consideramos que la jefatura de desarrollo del talento debería establecer un equipo de capacitación presencial en cada región del país, para que de esta manera se les recursos gastados en capacitación del personal sean más eficientes y se lleve un mejor control de lo aprendido por los colaboradores, ya que generalmente los cursos virtuales no son aprovechados al 100% por los colaboradores el varios factores, ya sea la carga laboral o el desinterés, además de mejorar el proceso de contratación de personal, agilizándolo y teniendo una mayor apertura para la contratación de personal con experiencia para que de esta manera disminuya el gasto de capacitación en los mismos.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Conclusión General:

De acuerdo con el análisis de los estados financieros de CMAC PIURA S.A.C., logramos observar que, estos se vieron afectados significativamente, durante los conflictos sociales, en la Agencia Puente Piedra, en el periodo 2022, debido a las falencias encontradas en los procesos de cada área de la empresa, además de la falta de herramientas especializadas para contener el impago de los clientes, quienes vieron la paralización parcial y eventualmente total de sus actividades por las protestas ocurridas en el País, sumado a la crisis económica post pandemia por la se encuentra atravesando el Perú.

Conclusión Especifica N° 1:

Después de examinar el estado de situación financiera de CMAC PIURA S.A.C., de agencia Puente Piedra en el periodo 2022, se determina que, se vio afectado notablemente, principalmente en el incremento del índice de morosidad de 4.78% del 2021 a 7.51%, lo que conlleva a un incremento en la provisión de S/. 2,781,365.55 soles a S/. 3,482,760.16 soles respectivamente, menguando de esta manera las utilidades de Agencia Puente Piedra, esto debido a la falta de herramientas y mecanismos especializados para disminuir el impago de los clientes.

Conclusión Especifica N°2:

Posterior a la verificación del estado de resultados de CMAC PIURA S.A.C., de agencia Puente Piedra, en el periodo 2022, notamos que si bien es cierto los ingresos financieros se incrementaron principalmente por el incremento de la cartera de créditos, estos

Análisis de los Estados Financieros de la Empresa CMAC PIURA S.A.C., durante los conflictos sociales, Agencia Puente Piedra, periodo 2022 se ven mermados considerablemente, por el incremento de las provisiones por la falta de pago de los clientes de créditos y el costo financiero por el traslado de fondos debido a que la cartera de captaciones de la agencia se contrajo abruptamente principalmente por la falta de liquidez de la zona y por la liberación de los fondos CTS aprobado por el Estado Peruano, por esta razón la agencia Puente Piedra mostro una pérdida de S/1,301,247.00 soles en dicho periodo.

Conclusión específica N°03:

Conforme a la aplicación y análisis del método DUPONT de CMAC PIURA S.A.C. en agencia Puente Piedra, en el periodo 2022, podemos determinar que, considerando los resultados negativos arrojados en dicho periodo, se determina que se está realizando una gestión ineficaz gestionando los recursos de la empresa, esto debido al incremento de los costos financieros y los gastos principalmente por las provisiones de dicho año, lo cual retrae considerablemente la utilidad de la agencia Puente Piedra.

Recomendaciones

Recomendación General:

Recomendamos que CMAC PIURA S.A.C. debe adaptar de mejor manera los procesos de la totalidad de sus áreas administrativas y de apoyo, enfocándose la rapidez, la innovación y la atención oportuna, brindando más de una alternativa de respuesta, para sus clientes internos, además de establecer nuevas herramientas de gestión de mora adecuada y oportuna, en la cual pueda ofrecer a sus clientes soluciones rápidas y acorde a su situación, como facilidades para llevar a cabo las reprogramaciones, refinanciaciones y acuerdos de pago desde el inicio y durante todo el periodo que puedan durar los conflictos sociales, de esta manera los estados financieros no se puedan ver afectados en gran medida por estos acontecimientos.

Recomendación específica N° 1:

Se recomienda que la gerencia conjuntamente con el área de riesgos debe proponer facilidades de pagos a los clientes, otorgando periodos de gracia, también que les permitan acogerse de manera sencilla a los oficios de reprogramación establecidos por el estado, además se deben realizar reprogramaciones masivas de manera mensual a todos los clientes que se estén viendo afectados a fin de reducir el indicador de mora y no vean afectado su calificación dentro del sistema financiero.

Recomendación específica N° 2:

Sugerimos plantear nuevas estrategias para seguir incrementando la tasa activa de la empresa, incrementando así los ingresos financieros, para que de esta manera dichos ingresos no se vean licuados por el incremento de los gastos y costos financieros, además sugerimos seguir afianzando nuevas alianzas estratégicas con concesionarias de vehículos lo cual permitirá incrementar las colocaciones a tasas rentables y seguras, disminuyendo las provisiones, ya que este tipo de préstamo, al contar con seguro contra todo riesgos y ser de

Análisis de los Estados Financieros de la Empresa CMAC PIURA S.A.C., durante los conflictos sociales, Agencia Puente Piedra, periodo 2022
garantías preferidas, reduce su porcentaje de provisión en un 50%, asegurando mayor rentabilidad a la empresa, además es importante reducir sus costos financieros incrementando las cuentas de recaudo lo cual le permitirá mayor captación de ahorros a tasas más rentables.

Recomendación específica N° 3:

Se recomienda que la empresa tomar medidas correctivas de manera oportuna con la finalidad de mejorar su rentabilidad, ya que durante los conflictos sociales está severamente afectada, también debe capacitar a tiempo a todo el personal sobre los planes de acción y contingencia a fin de que se puedan aplicar de manera inmediata y así no afectar la rentabilidad de la empresa

REFERENCIAS

- Andrade Pinelo, A. M. (2017). Ratios o Razones Financieras. *Gaceta Juridica*. Obtenido de <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/622323/Art%c3%adculo%20de%20ratios2.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Ayón-Ponce, G. I., Pluas-Barcia, J. J., & Ortega-Macías, W. R. (2020). El apalancamiento financiero y su impacto en el nivel de endeudamiento de las empresas. *FIPCAEC (núm. 17) Vol. 5, Año 5*, 122. Obtenido de <https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/188/302>
- BCRP. (01 de DICIEMBRE de 2023). *¿Qué es el Producto Bruto Interno?* Obtenido de BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERU: <https://www.bcrp.gob.pe/apps/pbi-y-crecimiento/pbi.html>
- Calahorrano Arias, G. A., Chacón Guerrero, F. A., & Tulcanaza-Prieto, A. B. (2021). Indicadores financieros y rentabilidad en bancos grandes y medianos ecuatorianos, periodo. *INNOVA Research Journal, ISSN 2477-9024*, 228. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8226164>
- Castrellon Calderon, X., Cuevas Castillo, G. Y., & Calderon, R. E. (2021). *LA IMPORTANCIA DE LOS ESTADOS FINANCIEROS EN LA TOMA DE DECISIONES FINANCIERA-CONTABLES*. Universidad de Panamá, Facultad de Administración de Empresas y Contabilidad. Panamá: REVISTA FAECO SAPIENS. Obtenido de https://uptv.up.ac.pa/index.php/faeco_sapiens/article/view/2179/2018
- Cuya Perales, C. M., & Hoyos Segungo, M. (2019). *ANALISIS DUPONT A LOS ESTADOS FINANCIEROS Y SU RELACION EN LA TOMA DE DECISIONES E NREPUJESTOS BRAYAN S.A.C. 2018*. Lima: Universidad Autonoma del Perú. Obtenido de <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/2076/Cuya%20Perales%2c%20C.%20M.%20y%20Hoyos%20Segundo%2c%20M.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- DEFENSORIA DEL PUEBLO. (2022). *REPORTE DE CONFLICTOS SOCIALES N.º 226*. DEFENSORIA DEL PUEBLO, LIMA. Obtenido de <https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2023/01/Reporte-Mensual-de-Conflictos-Sociales-n.%C2%B0-226-diciembre-2022.pdf>
- DIARIO GESTIÓN. (31 de DICIEMBRE de 2022). Un año de protestas, pérdidas económicas y muertes, lo que nos deja el 2022. (R. Gestión, Ed.) pág. 3. Obtenido de <https://gestion.pe/peru/protestas-en-peru-2022-el-2022-un-ano-de-protestas-desabastecimiento-perdidas-economicas-y-muertes-conflictos-sociales-las-bambas-toque-de-queda-del-5-de-abril-golpe-de-estado-dina-boluarte-pedro-castillo-paro-de-transportistas-bloqueos-noticia/>
- Estupiñan Gaitan, R. (2020). *ANALISIS FINANCIERO Y SU GESTIÓN*. BOGOTA, COLOMBIA: ECOE EDICIONES LIMITADA. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=PIYkEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP4&dq=ANALISIS+FINANCIERO&ots=u7hQGE3pJQ&sig=8SixzQHJoi_4LVIDQ-Q24v5Lt_w#v=onepage&q&f=false
- Flighelman, J. (2019). *Impactos del ajuste por inflación contable en los estados financieros*. Universidad de San Andrés. Obtenido de <https://repositorio.udes.edu.ar/jspui/bitstream/10908/18658/1/%5BP%5D%5BW%5D%20T.G.%20A.%20y%20C.%20Flighelman%2C%20Juli%20C%20A1n.pdf>
- Ibañez, Y. (11 de MAYO de 2023). Pobreza en Perú al alza: ahora una persona necesita como mínimo S/ 415 al mes para poder sobrevivir. *INFOBAE*. Obtenido de <https://www.infobae.com/peru/2023/05/11/pobreza-en-peru-al-alza-ahora-una-persona-necesita-como-minimo-s-415-al-mes-para-poder-sobrevivir/>
- INEI. (24 de FEBRERO de 2022). *Producto Bruto Interno aumentó 1,7% en el IV trimestre de 2022*. Obtenido de <https://m.inei.gob.pe/prensa/noticias/producto-bruto-interno-aumento-17-en-el-iv-trimestre-de-2022-14261/>

- Macias Arteaga, M. F., & Sanchez Arteaga, A. A. (2022). EL ANÁLISIS FINANCIERO: UN INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN FINANCIERA EN LA EMPRESA LA FABRIL. *Revista Científica SAPIENTIAE*. Obtenido de <https://publicacionescd.uileam.edu.ec/index.php/sapientiae/article/view/341/549>
- Parodi, C. (13 de Noviembre de 2020). Marchas y descontento social: la democracia peruana en crisis. (C. CIUP, Ed.) 1. Obtenido de <https://ciup.up.edu.pe/analisis/marchas-y-descontento-social-la-democracia-peruana-en-crisis/>
- Poma, E., & Callohuanca, E. (2019). Análisis económico-financiero y su influencia en la toma de decisiones en una empresa de prestación de servicio de combustible líquido. *Revista Innova Educación*, 237. Obtenido de <https://revistainnovaeducacion.com/index.php/rie/article/view/31/56>
- PROETICA. (2022). *XII ENCUESTA NACIONAL SOBRE PERCEPCIONES DE LA CORRUPCION EN EL PERU 2022*. LIMA: IPSOS. Obtenido de <https://www.ipsos.com/sites/default/files/ct/news/documents/2022-09/Encuesta%20Pro%20C3%A9tica%202022.pdf>
- Quiñones Labrin, H. M. (26 de 01 de 2023). La era de las oportunidades: ¿reducción o incremento de brechas? *RED DE JOVENES LIDERES*, 1. (I. P. ECONOMIA, Entrevistador) Obtenido de <https://www.ipe.org.pe/portal/la-era-de-las-oportunidades-reduccion-o-incremento-de-brechas/>
- Reyes Martinez, I., Cadena Martinez, L., & De Leon Vasquez, I. I. (2018). La importancia del análisis de los estados financieros en la toma de decisiones. 1. Obtenido de <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/xikua/article/download/1247/4503?inline>
- Roman Fuentes, J. C. (2017). *ESTADOS FINANCIEROS BASICOS*. EDITORIAL ISEF EMPRESA LIDER. Obtenido de https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=scomDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT24&dq=ESTADO+DE+situacion+financiera+concepto&ots=_SuqQVxkcy&sig=7_IZF0QnGC7W5TVvdo kVUHJ47bs#v=onepage&q=ESTADO%20DE%20situacion%20financiera%20concepto&f=false
- Ruiz Ramirez, H. (2019). SOBRE EL SIGNIFICADO DE CRISIS ECONÓMICA, RECESIÓN, DEPRESIÓN Y CONTRACCIÓN. *Contribuciones a la Economía*, 8. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8978718>
- Villanueva, R. (17 de NOVIEMBRE de 2022). La crisis alimentaria avanza en Perú, más de la mitad de la población carece de comida suficiente. *NOTICIAS ONU*. Obtenido de <https://news.un.org/es/story/2022/11/1516972>
- Zambrano Farias, F. J., Sanchez Pacheco, M. E., & Correa Soto, S. R. (2021). Análisis de rentabilidad, endeudamiento y liquidez de microempresas en Ecuador. *RETOS. Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 235-249. Obtenido de http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1390-86182021000200235

ANEXOS

Anexo 01:

Figura 49: Foto de equipo Agencia Puente Piedra



Fuente: CMAC PIURA S.A.C. Nota: elaboración propia.

Esta fotografía fue tomada cuando la Agencia Puente Piedra llegó a una cartera de 50 millones de colocaciones en el mes de octubre del 2023.

Anexo 02:

Figura 50: Fotos de evidencia de capacitación realizada sobre los análisis de los estados financiero en las 03 sedes que pertenecen a Agencia Puente Piedra.



Anexo 04:

Figura 52: página web de productos y campañas vigentes.



Fuente: CMAC PIURA S.A.C. (Pagina web interna)

En la presente pagina web se puede observar todas las campañas vigentes, productos y servicios con las que cuenta CMAC PIURA S.A.C.

Anexo 05:

Figura 53: Principales productos que ofrece CMAC PIURA S.A.C.



Fuente: CMAC PIURA S.A.C. (Drive interno de Caja Piura)

Los presentes afiches son los principales productos que ofrece CAJA PIURA, donde se puede observar el crédito Pyme, el crédito Al toque, la cuenta de Ahorros y el Crédito Hipotecario.