



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

“DETERMINACIÓN DEL MARGEN DE UTILIDAD POR TIPO DE CRÉDITO EN LA EMPRESA CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO CAJAMARCA S.A. - SEDE PRINCIPAL, PARA EL AÑO 2015 Y PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2016.”

Tesis para optar el título profesional de:

Contadora Pública

Autoras:

Br. González Tapia, Yumi Abigail Solange

Br. Vargas Vargas, Leidy Vanesa

Asesor:

CPCC. Rojas Moncada, César Enrique

Cajamarca – Perú

2016

APROBACIÓN DE LA TESIS

El (La) asesor(a) y los miembros del jurado evaluador asignados, **APRUEBAN** la tesis desarrollada por las Bachilleres **Yumi Abigail Solange, González Tapia y Leidy Vanesa, Vargas Vargas**, denominada:

“DETERMINACIÓN DEL MARGEN DE UTILIDAD POR TIPO DE CRÉDITO EN LA EMPRESA CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO CAJAMARCA S.A. - SEDE PRINCIPAL, PARA EL AÑO 2015 Y PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2016”

C.P.C.C. Rojas Moncada, César Enrique
ASESOR

C.P.C.C. Regalado Villegas, Rogelio
JURADO
PRESIDENTE

LIC. Delgado Cerna, Lady Susan
JURADO

MG. Guerrero Figueroa, Jorge Fernando
JURADO

DEDICATORIA

A mi madre por su amor, apoyo, dedicación y entrega total en mi formación, quien supo motivarme y darme ánimo para cumplir con este sueño anhelado.

A mi padre, hermanos y hermanas quienes constantemente me apoyaron y estuvieron conmigo dándome fuerza para alcanzar esta meta trazada.

**Br. YUMI ABIGAIL SOLANGE,
GONZÁLEZ TAPIA.**

DEDICATORIA

A mis padres y ahí mi tío Eloy Vargas Guevara
por su apoyo, dedicación y el esfuerzo que me
brindaron para culminar mis estudios .

A mis, hermanos que confiaron en mí y
me apoyaron en todo momento para
que luche por mis ideales y metas
trazadas.

**Br. LEIDY VANESA VARGAS
VARGAS.**

AGRADECIMIENTO

A DIOS

Con eterna gratitud y amor por darnos la
vida e iluminarnos siempre en los momentos
más difíciles de nuestras vidas y ser el eterno
e inseparable compañero en este largo camino
recorrido.

A NUESTROS PROFESORES

En especial a nuestro Director de
Carrera, C.P.C.C. Umner Silva
Santillán de la Universidad Privada del
Norte por brindarnos el apoyo
profesional durante el desarrollo de
nuestra carrera.

A NUESTRO ASESOR

C.P.C.C. César Enrique Rojas Moncada, por
sus conocimientos compartidos, que hicieron
posible la realización de la presente investigación.

LAS AUTORAS

ÍNDICE DE CONTENIDOS

<u>APROBACIÓN DE LA TESIS</u>	ii
<u>DEDICATORIA</u>	iii
<u>AGRADECIMIENTO</u>	v
<u>ÍNDICE DE CONTENIDOS</u>	vii
<u>ÍNDICE DE TABLAS</u>	ix
<u>ÍNDICE DE FIGURAS</u>	x
<u>RESUMEN</u>	xi
<u>ABSTRACT</u>	xi
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN	13
1.1) Realidad Problemática.....	13
1.2) Formulación del Problema	15
1.3) Justificación	15
1.4) Limitaciones	16
1.5) Objetivos.....	17
1.5.1) Objetivo General	17
1.5.1) Objetivos Específicos.....	17
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO	17
a) Antecedentes.....	17
a.1) Internacionales.....	17
a.2) Nacionales	17
a.3) Locales.....	19
b) Bases Teóricas.....	20
b.1) Margen de Utilidad	20
b.1.1) Tasa de Interés Activa	20
b.2) El Crédito	22
b.2.1) Importancia del Crédito	22
b.2.2) Base Legal N° 26702.	23

b.2.3) Tipos de Crédito.....	23
b.2.4) Criterios para la Clasificación a Situación de Vencidos y en Cobranza Judicial.....	28
b.3) Definición del Costo	30
b.4) Costos del Servicio Crediticio	30
b.4.1) Componentes del Costo del Servicio.....	31
b.4.1.1) Costo del Dinero	31
b.4.1.2) Riesgo de Incobrabilidad del Crédito.....	32
b.4.1.3) Gastos Operativos	36
CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA.....	38
1.1) Operalización de Variable	39
1.2) Diseño de Investigación	42
1.3) Unidad de Estudio.....	42
1.4) Población.....	42
1.5) Muestra	42
1.6) Técnicas, Instrumentos y Procedimientos de Recolección de Datos	42
1.6.1) Técnicas para Recolectar Datos	42
1.6.2) Instrumentos	43
1.7) Métodos, Instrumentos y Procedimientos de Análisis de Datos	43
CAPÍTULO 4. RESULTADOS	44
CAPÍTULO 5. DISCUSIÓN.....	53
CONCLUSIONES	55
RECOMENDACIONES.....	56
REFERENCIAS	57
ANEXOS	59
Anexo N 1 Cuestionario de Entrevista Aplicada en la Empresa Caja Rural de Ahorro y Crédito Cajamarca S.A.	59
Anexo N 2 Ficha de Observación Aplicada en la Empresa Caja Rural de Ahorro y Crédito Cajamarca S.A.....	96
Anexo N 3 Guía de Análisis Documentario Aplicado en la Empresa Caja Rural de Ahorro y Crédito Cajamarca S.A.....	100

Anexo N 4	Porrato de Costos Directos con Relación a la Cartera Créditicia en la Empresa Caja Rural de Ahorro y Crédito Cajamarca S.A, Año 2015.....	105
Anexo N 5	Determinación de Gastos Operativos y Clasificación de Costos Directos e Indirectos en la Empresa Caja Rural de Ahorro y Crédito Cajamarca S.A, Año 2015.....	131
Anexo N 6	Determinación de Gastos Operativos Relacionados con el Crédito Utilizando Bases de Asignación en la Empresa Caja Rural de Ahorro y Crédito Cajamarca S.A, Año 2015	155
Anexo N 7	Porrato de los Costos Indirectos por Tipo de Crédito en la Empresa Caja Rural de Ahorro y Crédito Cajamarca S.A, Año 2015.....	183
Anexo N 8	Captaciones en la Empresa Caja Rural de Ahorro y Crédito Cajamarca S.A, Año 2015	216
Anexo N 9	Costo del Dinero en la Empresa Caja Rural de Ahorro y Crédito Cajamarca S.A, Año 2015	216
Anexo N 10	Porrato de Costos Directos con Relación a la Cartera Créditicia en la Empresa Caja Rural de Ahorro Y crédito Cajamarca S.A, Primer Semestre del Año 2016.....	217
Anexo N 11	Determinación de Gastos Operativos y clasificación de Gastos Directos e Indirectos en la empresa Caja Rural de Ahorro y Crédito Cajamarca S.A, Primer Semestre del año 2016.....	230
Anexo N 12	Determinación de Gastos Operativos Relacionales al Crédito Utilizando Bases de Asignación en la Empresa Caja Rural de Ahorro y Crédito Cajamarca S.A, Primer Semestre del año 2016.....	259
Anexo N 13	Porrato de Gastos Indirectos por Tipo de Crédito en la Empresa Caja Rural de de Ahorro Y crédito Cajamarca S.A, Primer Semestre del año 2016	296
Anexo N 14	Captaciones en la Empresa Caja Rural de Ahorro y Crédito Cajamarca S.A, Primer Semestre del Año 2016.....	331
Anexo N 15	Costo del Dinero en la Empresa Caja Rural de Ahorro y Crédito Cajamarca S.A, Primer Semestre del Año 2016.....	331

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N 1. Tasas de Provisiones para la Categoría Normal Según Tipo de Crédito	36
Tabla N 2. Tasas de Provisiones Según la Clasificación de Cartera Crediticia	36
Tabla N 3 Gastos Operativos	37
Tabla N 4 Operalización de Variable.....	39
Tabla N 5 Matriz de Consistencia.....	41
Tabla N 6 Tasas de Intereses Activas Año 2015.....	44
Tabla N 7 Tasas de Intereses Activas Primer Semestre Año 2016	44
Tabla N 8 Costo del Dinero Año 2015.....	45
Tabla N 9 Costo del Dinero Primer Semestre Año 2016	46
Tabla N 10 Tasa de Riesgo de Incobrabilidad del Año 2015.....	47
Tabla N 11 Tasa de Riesgo de Incobrabilidad Primer Semestre Año 2016	47
Tabla N 12 Bases de Asignación de los Gastos Operativos	47
Tabla N 13 Tasas de los Gastos Operativos Año 2015	48
Tabla N 14 Tasas de los Gastos Operativos Primer Semestre del Año 2016.....	49
Tabla N 15 Estado de Costo del Servicio Crediticio y Margen de Utilidad por Tipo de Crédito Año 2015	49
Tabla N 16 Estado de Costo del Servicio Crediticio y Margen de Utilidad por tipo de Crédito Primer Semestre Año 2016.....	51

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N 1. Compensación de la Tasa Activa Anual	21
FiguraN 2. Esquema de Asignación del Costo del Dinero.....	45
Figura N 3 Esquema de Asignación del Riesgo de Incobrabilidad del crédito.....	46
Figura N 4 Esquema de Asignación Gastos Operativos.....	48

RESUMEN

La presente investigación titulado “**Determinación del margen de utilidad por tipo de crédito en la empresa Caja Rural de Ahorro y Crédito Cajamarca S.A, sede principal, para el año 2015 y primer semestre del año 2016.**”, trata sobre el margen de utilidad que se obtiene por cada tipo de crédito.

Para la presente investigación se utilizó el Estado de Resultados (Año 2015 y primer semestre del año 2016) y la cartera crediticia por tipo de crédito, brindados por la entidad financiera; el primero, facilitó la identificación de conceptos de costos y su clasificación en costos directos e indirectos; mientras que el segundo, permitió ser tomado como base para la distribución y prorrateo de los costos laborales directos, según colocaciones de los analistas de créditos. Por otro lado, los costos indirectos fueron tratados según bases de asignación por cada concepto del gasto, para luego ser distribuidos teniendo en cuenta las colocaciones por cada tipo de crédito.

Los datos usados para demostrar nuestra hipótesis son el fruto de las visitas realizadas a la misma entidad financiera, reflejadas en nuestros instrumentos de recojo de información, lo que da mayor relevancia y objetividad a esta investigación.

En esta tesis se trabajó con los cuatro tipos de créditos que ofrece la entidad financiera; pequeña empresa, mediana empresa, microempresa y consumo no revolvente, de las cuales se determinó el margen de utilidad, así como los gastos de forma individual. Se realizó mediante la herramienta contable de excel.

Los resultados de la investigación demuestran que la importancia del determinar el margen de utilidad por tipo de crédito radica en la toma de decisiones que se puede tomar a partir del conocimiento de esta información; tales como, aumento o disminución de tasas de interés activas, promover más colocaciones o sacar de la cartera crediticia algún tipo de crédito en específico, disminución de costos y entre otros que aumenten la competitividad; que aseguren el cumplimiento de las expectativas de ganancias de los accionistas.

Los resultados obtenidos, también servirán como fuente de información para futuros trabajos de investigación que se realicen sobre el tema.

ABSTRACT

This research entitled **“Determinación del margen de utilidad por tipo de crédito en la empresa Caja Rural de Ahorro y Crédito Cajamarca S.A, sede principal, para el año 2015 y primer semestre del año 2016.”**, discusses the profit margin that obtained by each type of credit.

Income Statement (Year 2015 and first half of 2016) and the loan portfolio by type of loan, provided by the financial institution was used for this investigation; the first, facilitated the identification of cost concepts and classification into direct and indirect costs; while the second, allowed to be taken as the basis for the distribution and apportionment of direct labor costs, according placements credit analysts. On the other hand, indirect costs were treated as allocation bases for each item of expenditure, to then be distributed considering placements for each type of loan.

The data used to prove our hypothesis are the result of visits to the same financial institution, reflected in our information gathering instruments, giving more relevance and objectivity to this research.

In this thesis, we worked with the four types of credit offered by the financial institution; pequeña empresa, mediana empresa, microempresa y consumo no revolvente, of which the profit margin costs individually determined, as well. It was performed by accounting tool excel.

The research results show that the importance of determining the profit margin by type of credit lies in making decisions that can be taken from the knowledge of this information; such as increase or decrease in lending rates, promoting more placements or take credit portfolio credit any specific, reduced costs and among others that enhance competitiveness; to ensure compliance with the profit expectations of shareholders.

The results also serve as a source of information for future research work carried out on the subject.

CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En los últimos años, con la consolidación de las Microfinanzas en América Latina, no solo se ha incrementado notablemente el número de entidades, que han alcanzado importantes logros en sostenibilidad y cobertura. Estas consisten en la concesión de créditos de pequeñas cuantías, en condiciones muy adaptadas a las necesidades de los emprendedores, que carecen de patrimonio con que garantizar el préstamo recibido. Las Microfinanzas son probablemente muy antiguas, pero el origen del término es reciente. Se empezó a usar en los años sesenta y setenta del siglo XX, cuando organizaciones como Grameen Bank empezaron a conceder préstamos de muy reducida cuantía a microemprendedores, principalmente mujeres, con una garantía de grupo, lo que permitía superar el problema de la falta de activos con que apoyar sus solicitudes de créditos, que constituían la principal causa de la falta de atención de los segmentos de la población de bajos ingresos por la Banca Comercial.

Mohammad Yunus y Grameen Bank recibieron en 2006 el Premio Nobel de la Paz por desarrollar el microcrédito, convirtiéndolo en un instrumento cada vez más importante en la lucha contra la pobreza; y de esa manera fomentar el desarrollo económico y social de las personas de más bajos ingresos. Las razones de la exclusión al acceso a servicios financieros y causas de la aparición de las Microfinanzas son muy variadas como; la localización geográfica, falta de ingresos, o de patrimonio, la casi nula formación financiera, la carencia de antecedentes sobre sus actividades financieras u otras razones, que hacen demasiado costosa (no rentable) su relación con una institución financiera tradicional. El objetivo social, humano y económico, que se atribuyó a las Microfinanzas en sus principios, le entregó un alto grado de prestigio; el cual, se ha mantenido a lo largo de las décadas. Sin embargo, con el paso del tiempo, han surgido también las críticas. Por una parte, los modelos han ido evolucionando, se han perdido algunas de las calidades, que hacían atractivas las Microfinanzas (como la garantía conjunta de los créditos); se han mantenido otras características, que ya resultaban discutibles en sus comienzos (como los altos tipos de interés); y las instituciones microfinancieras han puesto cada vez más énfasis en la sostenibilidad económica de sus operaciones, lo que ha llevado a algunos a pensar que estaban falseando su función social y su contenido ético (Cámara de Comercio e Industria de Arequipa).

De esta forma, mientras que en sus inicios muchas instituciones de Microfinanzas (IMF) dependían de la canalización de líneas de créditos nacional e internacional, actualmente los depósitos del público constituyen su fuente principal de fondos, superando ampliamente otras opciones; se ha logrado, así, un éxito muy importante en la movilización de ahorros.

Esta aseveración se fundamenta en una base de datos existente, que cubre todas las 61 IMF especializadas en Microfinanzas y sujetas a la regulación prudencial en 9 países, que registran un mayor desarrollo de estas entidades (Bolivia, Colombia, Ecuador, El Salvador, Honduras, México, Nicaragua, Paraguay y Perú).

El Sistema Financiero Peruano, está conformado por un conjunto de instituciones bancarias, financieras y demás empresas e instituciones de derecho público o privado; debidamente autorizadas por la Superintendencia de Banca, Seguros, y las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP); las mismas que, operan en la intermediación financiera, que es la actividad habitual desarrollada por empresas e instituciones autorizadas a captar fondos del público y colocarlos, en forma de créditos e inversiones.

Todas las entidades del Sistema Financiero ofrecen crédito a quienes lo solicitan. Se entiende por crédito al préstamo de dinero que una entidad financiera otorga a su cliente, con el compromiso de que, en el futuro, éste devolverá dicho préstamo en forma gradual (mediante el pago de cuotas) o en un solo pago y con un interés adicional, que compensa a la entidad financiera por todo el tiempo que no tuvo ese dinero.

Según la (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2013) , el crédito no sólo ayuda en muchos aspectos de desarrollo empresarial sino que, además, aporta confianza en el Sistema Financiero de un país, evita que el tejido industrial del mismo se rompa y, sobre todo, de cara al exterior invita a la inversión de todo tipo de empresas extranjeras en el propio país.

Por otro lado, el sector microfinanciero peruano ha crecido sostenidamente en los últimos años, con el impulso experimentado a nivel macroeconómico. Así, el microcrédito creció a tasas promedio anuales de 33% hasta el año 2009, y de 8% desde el 2010 en adelante, de acuerdo a la información publicada por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS, 2009). Las cajas rurales de ahorro y crédito han venido cumpliendo un rol importante en la expansión de dicho mercado, al registrar tasas de crecimiento promedio anual de 40% hasta el año 2009, y de 14% desde entonces.

Las Cajas Rurales de Ahorro y Crédito fueron creadas en 1993 como entidades reguladas y supervisadas por la SBS, inicialmente como respuesta a la liquidación de la Banca de Fomento Público, orientándose a brindar servicios a los sectores no atendidos, principalmente en el área rural (Portocarrero, 2003). Mediante el Decreto Ley N° 25612 se creó el régimen de las Cajas Rurales de Ahorro y Crédito, cuyo objetivo estaba relacionado a la intermediación financiera exclusivamente en el ámbito rural, movilizandando recursos de fuentes nacionales y extranjeras, y fomentando el ahorro, y facilitando el acceso al crédito en el ámbito geográfico establecido al momento de su constitución.

En el departamento de Cajamarca, existen diferentes tipos de entidades financieras. Hay entidades bancarias y entidades no bancarias; las bancarias son las que han sido creadas por normas específicas, tales como, entre otros, Banco de la Nación, Mi Banco, Banco de Crédito del Perú, BBVA Continental, ScotiaBank, Banco Interbank. Las no bancarias, son las que han sido adecuadas a los normas que establecidas por la Superintendencia de Banca y Seguros, tales como, Cooperativa de Ahorro y Crédito Cendilín L.T.D.A., Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino L.T.D.A., Cooperativa de Ahorro y Crédito San Pío X Ltda, Cooperativa de Ahorro y Crédito N. S. Rosario, Cooperativa de Ahorro y Crédito Rondesa, Caja Municipal de Sullana, Caja Nuestra Gente, Caja Municipal de Piura, Caja Municipal de Trujillo, Edpyme Alternativa, Edpyme Efectiva S.A, Caja Rural de Ahorro y Crédito Cajamarca S.A., Micréditos S.A.C.

Como se señala en el párrafo precedente, una de las entidades financieras en Cajamarca es la Caja Rural de Ahorro y Crédito Cajamarca SA - Mi Caja Cajamarca, creada el 24 de setiembre de 1994, la cual se acogió a la ley n°267012 Ley General del Sistema Financiero y de Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguro.

Mi Caja Cajamarca tiene como objetivo realizar intermediación financiera en apoyo a la actividad económica que se desarrolle exclusivamente en el ámbito general donde opera; movilizandolos recursos financieros obtenidos de fuentes nacionales y fomentando el ahorro con miras a facilitar el acceso al crédito de los agentes económicos, que residen en el área de su influencia; mejorando así el nivel de vida (Mi Caja Cajamarca, 2015).

Mi Caja Cajamarca ofrece los siguientes tipos de créditos: Créditos a Medianas Empresas, Créditos a Pequeñas Empresas, Créditos a Microempresas, Créditos de Consumo no Revolvente. No obstante desconoce los costos de cada uno de sus tipos de créditos, por lo que no establece la tasa de interés sobre el capital prestado en base a un criterio técnico establecido, sino en base a las tasas de interés que se generan por la ley de oferta y demanda, desconociendo el margen de utilidad real que le genera cada uno de esos tipos de crédito. Al referirnos al margen de utilidad, éste debe ser el suficiente para cubrir las expectativas de inversión de sus accionistas.

1.2. Formulación del problema

¿Cuál es el margen de utilidad por tipo de crédito en la empresa Caja Rural de Ahorro y Crédito Cajamarca S.A, sede principal, para el año 2015 y primer semestre del año 2016?

1.3. Justificación

Esta investigación se realiza con la finalidad de conocer el margen real de utilidad que le genera cada tipo de crédito a la Caja Rural de Ahorro y Crédito Cajamarca SA, en base a la

determinación del costo de los mismos, relevando de esta manera la importancia que tienen los costos como herramienta para la toma de decisiones a todo nivel dentro de una organización. Existe muchas decisiones que se pueden tomar a partir de conocer el costo de un bien o servicio, tales como racionalización o reducción de los mismos, otorgar descuentos, fijación de márgenes de ganancia, modificar precio de venta y determinación de estrategias frente a la competencia.

Se puede afirmar que cuanto mayor sea la comprensión e identificación de los costos por parte de una organización, mayor será su capacidad de tomar decisiones adecuadas y rentables sobre los precios de venta. Las ganancias sólo se obtienen cuando se recuperan los costos; por lo tanto si se quiere fijar estrategias de competitividad con miras a un crecimiento sostenido, es necesario empezar a conocer el costo del servicio o producto que brinda una organización, para luego establecer medidas que permitan asegurar la generación de un margen de utilidad adecuado con miras a generar la rentabilidad esperada por los inversionistas o dueños de la empresa. En efecto, en toda empresa es imprescindible determinar el costo total del bien o servicio como instrumentos para fijar los precios de venta y asegurar la rentabilidad de los negocios; para el presente caso, resulta importante que la Caja Rural de Ahorro y Crédito Cajamarca S.A, determine el costo del servicio crediticio por cada uno de sus tipos de crédito; con la finalidad de determinar el real margen de utilidad que obtiene. Por lo tanto, esto servirá a las diferentes instancias de la empresa tener un instrumento clave que les facilite el proceso de toma de decisiones.

Los resultados obtenidos, también servirán como fuente de información para futuros trabajos de investigación que se realicen sobre el tema.

1.4. Limitaciones

Poca accesibilidad a la información de la Caja Rural de Ahorro y Créditos Cajamarca S.A por ocupaciones laborales de los funcionarios y responsables de la gestión. Es por ello que, en coordinación con el Gerente de Administración y Finanzas se estableció un horario de visita al personal encargado de las colocación de créditos, el cual fue de 3 horas programadas jueves y sábados.

Un aspecto adicional para la limitación al acceso de información ha sido el proceso de fusión en el que se ha visto inmersa la Caja Rural de Ahorro y Crédito Cajamarca SA con la Financiera Credinka por decisión de sus accionistas.

Poca disponibilidad de fuentes de información y referencias. Por ello, accedimos a bibliotecas virtuales nacionales e internacionales para poder obtener la información necesaria, para el desarrollo de nuestra investigación.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

Determinar el margen de utilidad por tipo de crédito en la empresa Caja Rural de Ahorro y Crédito Cajamarca S.A. sede principal, para el año 2015 y primer semestre del año 2016.

1.5.2. Objetivos específicos

- Determinar los costos de cada tipo de crédito en la empresa Caja Rural de Ahorro y Crédito Cajamarca S.A.
- Establecer el tipo de Crédito que genera mayor margen de utilidad en la empresa Caja Rural de Ahorro y Crédito Cajamarca S.A.

CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO

a) Antecedentes

a.1) Internacionales.

Ramón (2001) en su estudio el “Sistema de costos Bancarios”, “Para poder conceptualizar acerca de Costos en un Banco, previamente se tiene que conocer, tratar y analizar dónde se han desarrollado y generado los costos a través del tiempo. Los costos han surgido en las empresas industriales y posteriormente se han desarrollado en las empresas de servicios.”

“La banca es una de las actividades que ofrece más dificultades para que los cuadros de resultado alcancen un adecuado equilibrio, porque influye los gastos del personal con sumas muy rígidas, como resultado de las leyes protectoras de carácter social, y las mismas tasas de interés, tanto activas como pasivas, que no se pueden mover a voluntad de cada banco, por la característica de la misma competencia y por las prácticas actuales de los bancos centrales, que se han reservado la fijación de tipos máximos y mínimos, como eficientes instrumentos de sus políticas generales.”

a.2) Nacionales.

Bazán (2011), en su investigación “Administración Del Riesgo Crediticio En La Cartera Mype de Mi banco de La Microempresa S.A.”, la Gerencia General de por medio del Departamento de Riesgos de Mi banco, son los responsables de medir y evaluar constantemente el Riesgo de Crédito, tomando acciones preventivas y correctivas que minimicen las pérdidas que puedan afectar substancialmente la situación financiera.

Señala que, Mi banco no logra controlar adecuadamente sus niveles de morosidad, consecuentemente aumentan sus costos de operación y no logran mejorar las condiciones financieras para sus clientes, obteniendo una desventaja competitiva. Ya que existe un traslado excesivo de riesgos hacia el prestamista, que se traduce en mayores tasas de interés e incremento en las restricciones del crédito.

Por ello, surge la Adopción de un Modelo de Calificación que incluya políticas preventivas desde el otorgamiento de un Crédito Mype, que aumenta la posibilidad de encarar el problema de la Administración del Riesgo de Crédito de una forma planificada y reduce la necesidad del trabajo correctivo.

Por otro lado, Argomedeo y Alayo (2007) en su estudio “Desarrollo y Evaluación de Créditos para Mejorar el Otorgamiento de Créditos al Sector MYPE en BBVA Banco Continental” señala que asido desarrollado para brindar información que permita a las instituciones financieras minimizar el riesgo de la cartera y así reducir las pérdidas del crédito.

Teniendo en cuenta los problemas de análisis de la información otorgada por el cliente permitirá mejorar la calidad de la cartera y también mejorar el proceso de otorgamiento de créditos, y así tratar de mantener un nivel adecuado de clientes en la cartera.

El proceso de créditos que actualmente se viene realizando en el banco, y las actividades que realizan los analistas teniendo como base la información tanto cuantitativa como cualitativa que brindan los clientes son variables importantes que van a determinar el otorgamiento de los créditos. Quienes consideraron que el banco debe implementar un área, la cual se encargue inclusivamente de controlar la mora de la cartera y sirva de apoyo a los gestores para el control de las recuperaciones.

Asimismo, Guarniz y Olortegui (2007) en su estudio “ Efectos de la Política Crediticia Sobre los Niveles de Morosidad Observados en la EDPYMES de la Localidad” señala que el pequeño tamaño de estas instituciones y las características peculiares de su cartera de colocaciones, entre las que resaltan la alta volatilidad de su morosidad, el tipo de clientes que entienden (pequeños y microempresarios informales sin garantías reales), una cartera de colocaciones compuesta de varios cientos de pequeños créditos, la metodología crediticia intensiva en información, lo cual les genera altos costos administrativos.

Uno de los más importantes factores para el éxito de las mencionadas instituciones microfinancieras (IMF) es la tecnología crediticia desarrollada en los últimos años, la que les ha permitido determinar la capacidad de pago de los microempresarios beneficiarios de los

préstamos, a pesar de lo informal de su actividad económica y la incertidumbre sobre los ingresos y lograr de ellos fidelidad y respeto.

El factor clave de la tecnología crediticia reside en el trabajo de campo que realiza la IMF, es decir, en la evaluación de la actividad económica del microempresario y en la que considera la colaboración de la familia en el negocio (tanto en el cálculo de costos como en la estimación de los beneficios). Asimismo, debe mencionarse la disciplina en el seguimiento crediticio que realiza el analista de las IMF de sus clientes hasta la recuperación total del crédito.

Los microempresarios son el objetivo central de las IMF. La tecnología crediticia de estas entidades ha conseguido que los microempresarios sean sujetos de crédito no solamente para los créditos dirigidos a MYPES, sino también para los créditos de consumo.

Portocarrero y Tarazona (2003), en su Investigación “Determinantes de la Rentabilidad en Caja Rurales de Ahorro y Crédito” analizan la rentabilidad de las Cajas Rurales de Ahorro y Crédito en Perú, concluyendo que entre los años 1998 – 2000 se venía afrontando problemas financieros, debido a una baja participación de mercado, lo que generó una rentabilidad moderada, poniendo en peligro la viabilidad de las CRAC; lo cual se empezó a superar a partir del 2001, mejorando sus indicadores de rentabilidad y de calidad de cartera, el primero producto de una mayor diversificación de portafolio.

Así mismo hacen un análisis desagregado por agencias, donde se puede concluir que existen diferencias en los costos operativos de las ganancias que varían en función a su tamaño, mientras más grande la agencia se obtiene mayor rentabilidad. La dispersión observada en los costos operativos de agencias de similar tamaño, podrían sugerir que se precisa en un mayor control de costos de la gestión y que en muchos casos las agencias no han alcanzado una escala de operación mínima que permita optimizar sus niveles de eficiencia.

a.3) Local.

Sánchez (2013) En su estudio “Problemas que Genera el Otorgamiento de Créditos a la Microempresa en la Entidad Financiera Mi Banco de la Ciudad de Cajamarca, Periodo 2010 – 2012”, muestra los aspectos relacionados con los problemas que asume la entidad financiera Mi Banco producto del otorgamiento de créditos en la microempresa; es decir, los problemas que genera, se observa reflejado básicamente en el nivel de mora y en la rentabilidad que va obteniendo Mi Banco producto de los errores en el proceso de evaluación, al brindar una información incompleta o falsa al cliente, que le impida tomar una

buena decisión para asumir con responsabilidad y conocimiento la obligación. En consecuencia, la mora genera menor rentabilidad de la cartera para Mi Banco, dado al incremento de gastos en el personal de cobranzas, menores utilidades por incremento de provisiones de la cartera morosa, menor calificación de riesgos, lo que impide la apertura de nuevas agencias y locales en distintos punto del país, incremento de tasas activas y pago de menores tasas pasivas para incrementar rentabilidad.

b) Bases teóricas.

b.1) Margen de utilidad.

Hornngren (2013), muestra las ganancias que puede generar una empresa en el precio de venta de un bien o servicio. Una de las formas más aplicada para determinar el margen de utilidad es aquella que se realiza a partir del costo total y resulta de fijar un porcentaje sobre dicho costo, en el caso de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Cajamarca SA, a partir del costo de sus productos crediticios, que finalmente se traduce en la tasa de interés que cobra por cada tipo de crédito. Es decir se debe realizar el cálculo del costo total y luego agregar el margen de utilidad deseado, monto por lo cual el valor de venta debe ser superior al costo.

Entonces, el margen de utilidad por tipo de crédito, se determina a través de la siguiente fórmula:

$$\frac{\text{Tasa de interés activa} - \text{Tasa de costo del crédito}}{\text{Tasa de costo del crédito}}$$

Para el caso del cada tipo de crédito, la fórmula se traduce en:

$$\frac{\text{Tasa de interés activa por tipo de crédito} - \text{Tasa de costo por tipo de crédito}}{\text{Tasa de costo por tipo de crédito}}$$

Comparando con la forma de determinación del margen de utilidad en empresas industriales, ésta se obtiene a partir de la siguiente fórmula:

$$\frac{\text{Valor de Venta} - \text{Costo total}}{\text{Costo Total}}$$

b.1.1) Tasa de interés activa.

Es el porcentaje que las instituciones financieras, de acuerdo con las condiciones de mercado y las disposiciones del Banco Central de Reserva del Perú, cobran por los diferentes tipos de servicios de crédito a los usuarios de los mismos. Son activas porque son recursos a favor de la entidad financiera.

Así mismo, la tasa de interés activa es aquella con la que la empresa genera sus ingresos (ganancias) los cuales deben cubrir los costos del crédito y generar la utilidad deseada, a través del otorgamiento de préstamos (normalmente es la tasa más alta). Por su parte la tasa de interés pasiva es la recompensa que otorga por los depósitos que le confía los ahorristas en sus diferentes productos de captaciones como el ahorro común, ahorro con órdenes de pago, depósitos en garantía, ahorro de compensación por tiempo de servicios y ahorros a plazo fijo.

La tasas activa y pasiva se expresa en porcentajes. La diferencia entre ambas se denomina margen de intermediación. La tasa de interés pasiva forma parte del costo del crédito.

Según las normas de transparencia de información establecidas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, se debe comunicar a los clientes la tasa de costo efectivo anual (TCEA).

- **Tasa de costo efectivo anual (TCEA).**

Está compuesta por los intereses compensatorios, gastos y comisiones que son usados para calcular la cuota de pago mensual. Esta tasa está compuesta de la Tasa Efectiva Anual - TEA, el seguro de desgravamen, cargos mensuales y un cargo cobrado por única vez, dependiendo de la entidad financiera.

Es importante recalcar que las entidades cuentan con un rango de TEA mínimo y un TEA máximo y el valor de la misma para el usuario dependerá de la calificación que reciba por parte de la entidad financiera.

Figura N 1. Compensación de la Tasa Efectiva Anual.



Fuente: SBS.

- **Tasa Efectiva Anual (TEA).**

Es el costo efectivo anual del dinero y está presente en los préstamos (operaciones activas). La TEA es el porcentaje real que se va a aplicar a la operación a final de año

esta tasa de interés es la más alta porque son operaciones de mayor riesgo para las entidades financieras es decir aplican tasas de interés activas más alta para protegerse.

Para efectos del presente trabajo de investigación se considera la tasa efectiva anual proporcionada por la Caja Rural de Ahorro y Crédito Cajamarca SA.

b.2) El Crédito.

Es la operación financiera donde una entidad le concede a una persona natural o jurídica una cantidad de dinero, por un tiempo determinado y usualmente cobrándole una tasa de interés que compensa el uso de dicho dinero. El deudor se compromete a devolver todo el dinero tomado, en las condiciones pactadas. Los créditos de las entidades financieras son otorgados por instituciones crediticias supervisadas por los organismos designados por el estado. El otorgamiento del crédito requiere la celebración de un contrato.

El contrato de crédito es aquel a través del cual la entidad financiera se obliga a poner a disposición del cliente una cantidad de dinero pactada en unas determinadas condiciones y en un cierto plazo. Ruiz y Gil (2006) señalaron que “mediante el contrato del crédito una entidad financiera pone dinero a disposición del beneficiario hasta un monto fijado y por un tiempo determinado, recibiendo los intereses pactados y exigiendo la devolución en el tiempo establecido” (p.177).

b.2.1) Importancia del crédito.

El crédito agiliza la producción. Las empresas necesitan recursos financieros para atender su expansión o crecimiento, para financiar nuevas inversiones en bienes de capital o capital de trabajo y con ello aumentar la producción y las ventas.

Los créditos son un instrumento fundamental para la capitalización, tanto de las personas naturales como personas jurídicas. Grandes emprendimientos a lo largo de la historia no hubieran sido posibles sin el impulso inicial dado mediante uno de estos instrumentos financieros

Por otro lado, la importancia social que conlleva el crédito es enorme, ya que apertura la posibilidad de crear nuevas riquezas distintas a la financiación de las empresas, con su consecuente generación de puestos de trabajo.

El crédito personal incrementa el consumo de bienes y servicios, favoreciendo la producción y estimulando una razonable competencia.

b.2.2) Base Legal N° 26702.

El 09 de Diciembre de 1996 fue publicada en el Diario Oficial El Peruano la Ley General del Sistema Financiero y de Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguro.

En el contexto de las reformas estructurales que se han venido ejecutando en nuestro país, un aspecto de particular importancia, que redundará su vez en el crecimiento de la economía, está dado por la modernización del Sistema Financiero Nacional con la finalidad de ubicar a éste al nivel de los países desarrollados.

El objetivo de la Ley, es propender al funcionamiento de un sistema financiero y un sistema de seguros competitivos, sólidos y confiables, que puedan lograr el desarrollo nacional.

- El crédito de los Bancos Comerciales debe orientarse al financiamiento del capital de trabajo, es decir, aquel que está formado por inversiones de dinero en efectivo que pueden convertirse en dinero dentro del corto plazo como resultado de su rotación.
- El crédito de las entidades financieras debe tener carácter complementario a otras formas de financiamiento y al capital propio de las empresas.
- El crédito en las entidades financieras debe proyectarse en el tiempo, el financiamiento de las necesidades futuras de fondos generados por la expansión a corto plazo de los negocios de una empresa.

b.2.3) Tipos de Créditos.

Según lo dispuesto por la Superintendencia de Banca y Seguros, AFP (2016), la cartera de créditos será clasificada en doce (12) tipos. Para fines de calificación se considerará endeudamiento total en el sistema financiero a la suma de los créditos directos, avales, cartas fianza, aceptaciones bancarias y cartas de crédito que posee un deudor en el sistema financiero, sin incluir los créditos castigados.

- **Créditos a Microempresas.**

Son aquellos créditos destinados a financiar actividades de producción, comercialización o prestación de servicios, otorgados a personas naturales o jurídicas, cuyo endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) es no mayor a S/. 20,000 en los últimos seis (6) meses. Si posteriormente, el endeudamiento total del deudor en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) excediese los S/. 20,000 por seis (6) meses

consecutivos, los créditos deberán ser reclasificados al tipo de crédito que corresponda, según el nivel de endeudamiento.

- **Créditos de Consumo.**

Son aquellos créditos directos de consumo revolventes y no revolventes.

- **Crédito de Consumo Revolvente:** Son aquellos créditos revolventes otorgados a personas naturales, con la finalidad de atender el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con la actividad empresarial.

Son aquellos créditos en los que se permite que el saldo fluctúe en función de las decisiones del deudor. Incluye las modalidades de avances en cuenta corriente, tarjetas de crédito, sobregiros en cuenta corriente, préstamos revolventes y otros créditos revolventes. Asimismo, se consideran dentro de este tipo de crédito los productos que permiten reutilizaciones parciales, es decir, que tienen un componente revolvente y otro no revolvente.

En caso el deudor cuente adicionalmente con créditos a microempresas o a pequeñas empresas, y un endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) mayor a S/. 300,000 por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán ser reclasificados como créditos a medianas empresas.

Lo señalado en el párrafo anterior no es aplicable a los créditos otorgados a personas naturales que sólo posean créditos de consumo (revolventes y/o no revolventes) y/o créditos hipotecarios para vivienda, debiendo permanecer clasificados como créditos de consumo (revolventes y/o no revolventes) y/o créditos hipotecarios para vivienda, según corresponda.

- **Crédito de Consumo no Revolvente:** Son aquellos créditos revolventes otorgados a personas naturales, con la finalidad de atender el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con la actividad empresarial.

Son aquellos créditos reembolsables por cuotas, siempre que los montos pagados no puedan ser reutilizables por el deudor. En este tipo de crédito no se permite que los saldos pendientes fluctúen en función de las propias decisiones del deudor.

En caso el deudor cuente adicionalmente con créditos a microempresas o a pequeñas empresas, y un endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) mayor a S/. 300,000 por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán ser reclasificados como créditos a medianas empresas.

Lo señalado en el párrafo anterior no es aplicable a los créditos otorgados a personas naturales que sólo posean créditos de consumo (revolventes y/o no revolventes) y/o créditos hipotecarios para vivienda, debiendo permanecer clasificados como créditos de consumo (revolventes y/o no revolventes) y/o créditos hipotecarios para vivienda, según corresponda.

- **Créditos Hipotecarios para Vivienda.**

Son aquellos créditos directos otorgados a personas naturales para la adquisición, construcción, refacción, remodelación, ampliación, mejoramiento y subdivisión de vivienda propia, siempre que tales créditos se otorguen amparados con hipotecas debidamente inscritas; sea que estos créditos se otorguen por el sistema convencional de préstamo hipotecario, de letras hipotecarias o por cualquier otro sistema de similares características.

Se incluyen también en esta categoría los créditos para la adquisición o construcción de vivienda propia que a la fecha de la operación, por tratarse de bienes futuros, bienes en proceso de independización o bienes en proceso de inscripción de dominio, no es posible constituir sobre ellos la hipoteca individualizada que deriva del crédito otorgado.

Asimismo, se consideran en esta categoría a:

- Los créditos hipotecarios para vivienda otorgados mediante títulos de crédito hipotecario negociables de acuerdo a la Sección Séptima del Libro Segundo de la Ley N° 27287 del 17 de junio de 2000; y,
- Las acreencias producto de contratos de capitalización inmobiliaria, siempre que tal operación haya estado destinada a la adquisición o construcción de vivienda propia.

- **Créditos a Bancos Multilaterales de Desarrollo.**

Créditos a organismos constituidos por un conjunto de estados, que brindan financiamiento y servicios complementarios para el desarrollo.

- **Créditos Soberanos.**

Créditos con bancos centrales, tesoros públicos y otras entidades del sector público que posean partidas asignadas por el tesoro público para pagar específicamente dichas exposiciones.

- **Créditos a Entidades del Sector Público.**

Créditos a dependencias del sector público que no hayan sido consideradas como soberanos. Incluye créditos a gobiernos locales y regionales, así como a empresas públicas o mixtas.

- **Créditos a Intermediarios de Valores.**

Créditos a empresas cuyas principales líneas de negocios son la intermediación de valores, la administración de fondos, los servicios de asesoría financiera, banca de inversión y negociación de valores. Incluye el financiamiento otorgado a las Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, Bolsas de Valores, Sociedades Agentes de Bolsa, Fondos Mutuos y Fondos de Inversión, vehículos de propósitos especial, patrimonios fideicometidos y a las empresas que los administran; así como el financiamiento otorgado a otras instituciones que designe la Superintendencia.

- **Créditos a Empresas del Sistema Financiero.**

Créditos a empresas comprendidas en los literales A y B del artículo 16º de la Ley General y sus similares del exterior. Incluye el financiamiento otorgado a FOGAPI, COFIDE, Banco de la Nación, Banco Agropecuario y al Fondo MIVIVIENDA.

- **Créditos Corporativos.**

Son aquellos créditos otorgados a personas jurídicas que han registrado un nivel de ventas anuales mayor a S/. 200 millones en los dos (2) últimos años, de acuerdo a los estados financieros anuales auditados más recientes del deudor. Si el deudor no cuenta con estados financieros auditados, los créditos no podrán ser considerados en esta categoría.

Si posteriormente, las ventas anuales del deudor disminuyesen a un nivel no mayor a S/. 200 millones durante dos (2) años consecutivos, los créditos deberán reclasificarse como créditos a grandes empresas.

Adicionalmente, se considerarán como corporativos a los patrimonios autónomos de seguro de crédito y a fondos de garantía constituidos conforme a Ley, así como a los

créditos a otras empresas que cumplen con los criterios para ser clasificados como créditos corporativos y que no están comprendidas en los acápite anteriores.

- **Créditos a Grandes Empresas.**

Son aquellos créditos otorgados a personas jurídicas que poseen al menos una de las siguientes características:

- Ventas anuales mayores a S/. 20 millones pero no mayores a S/. 200 millones en los dos (2) últimos años, de acuerdo a los estados financieros más recientes del deudor.
- El deudor ha mantenido en el último año emisiones vigentes de instrumentos representativos de deuda en el mercado de capitales.

Si posteriormente, las ventas anuales del deudor excediesen el umbral de S/. 200 millones durante dos (2) años consecutivos, los créditos del deudor deberán reclasificarse como créditos corporativos, siempre que se cuente con estados financieros anuales auditados. Asimismo, si el deudor no ha mantenido emisiones vigentes de instrumentos de deuda en el último año y sus ventas anuales han disminuido a un nivel no mayor a S/. 20 millones durante dos (2) años consecutivos, los créditos deberán reclasificarse como créditos a medianas empresas, a pequeñas empresas o a microempresas, según corresponda, en función del nivel de endeudamiento total en el sistema financiero en los últimos (6) meses.

- **Créditos a Medianas Empresas.**

Son aquellos créditos otorgados a personas jurídicas que tienen un endeudamiento total en el sistema financiero superior a S/. 300,000 en los últimos seis (6) meses, y que no cumplan con las características para ser clasificados como créditos corporativos o a grandes empresas.

Si posteriormente, las ventas anuales del deudor fuesen mayores a S/. 20 millones durante dos (2) años consecutivos o el deudor hubiese realizado alguna emisión en el mercado de capitales, los créditos del deudor deberán reclasificarse como créditos a grandes empresas o corporativos, según corresponda. Asimismo, si el endeudamiento total del deudor en el sistema financiero disminuyese posteriormente a un nivel no mayor a S/. 300,000 por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán ser reclasificados como créditos a pequeñas empresas o a microempresas, dependiendo del nivel de endeudamiento.

Se considera también como créditos a medianas empresas a los créditos otorgados a personas naturales que posean un endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) superior a S/. 300,000 en los últimos seis (6) meses, siempre que una parte de dicho endeudamiento corresponda a créditos a pequeñas empresas o a microempresas, caso contrario permanecerán clasificados como créditos de consumo.

Si posteriormente, el endeudamiento total del deudor en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda), se redujera a un nivel no mayor a S/. 300,000 por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán reclasificarse como créditos de consumo (revolvente y/o no revolvente) y como créditos a pequeñas empresas o a microempresas, dependiendo del nivel de endeudamiento y el destino del crédito, según corresponda.

- **Créditos a Pequeñas Empresas.**

Son aquellos créditos destinados a financiar actividades de producción, comercialización o prestación de servicios, otorgados a personas naturales o jurídicas, cuyo endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) es superior a S/. 20,000 pero no mayor a S/. 300,000 en los últimos seis (6) meses.

Si posteriormente, el endeudamiento total del deudor en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) excediese los S/. 300,000 por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán ser reclasificados como créditos a medianas empresas. Asimismo, en caso el endeudamiento total del deudor en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) disminuyese posteriormente a un nivel no mayor a S/. 20,000 por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán reclasificarse a créditos a microempresas.

Para efectos del presente trabajo de investigación se ha considerado solo cuatro (4) tipos de créditos de los antes descritos: Crédito de Pequeña Empresa, Crédito de Mediana Empresa, Crédito de Microempresa y Crédito de Consumo no Revolvente, dado que estos son los únicos ofrecidos por la Caja Rural de Ahorro y Crédito Cajamarca S.A.

b.2.4) Criterios para la clasificación a situación de vencido y en cobranza judicial.

La SBS (2016) los créditos se clasifican de la siguiente manera:

- **Créditos Vigentes.**

Este crédito se refiere a aquellos que están siendo pagados con un retraso que no excede a los 30 días.

- **Créditos Vencidos.**

El plazo para considerar la totalidad del crédito como vencido deberá realizarse de acuerdo con el siguiente tratamiento:

- Créditos soberanos, a bancos multilaterales de desarrollo, a entidades del sector público, a intermediarios de valores, a empresas del sistema financiero, corporativos, a grandes empresas y a medianas empresas: después de quince (15) días calendario del vencimiento de cualquiera de las cuotas pactadas;
- Créditos a pequeñas empresas y a microempresas: después de treinta (30) días calendario del vencimiento de cualquiera de las cuotas pactadas;
- En el caso de los créditos de consumo (revolvente y no revolvente) e hipotecario para vivienda, se sigue un tratamiento escalonado para la consideración de crédito vencido: después de los treinta (30) días calendario de no haber pagado a la fecha pactada, se considerará vencida sólo la porción no pagada; mientras que después de los noventa (90) días calendario de incumplimiento en cualquiera de las cuotas pactadas, se considerará vencida la totalidad de la deuda. Igual tratamiento se aplicará para las operaciones de arrendamiento financiero y contratos de capitalización inmobiliaria, independientemente del tipo de crédito.
- Para el caso de sobregiros en cuenta corriente, independientemente del tipo de crédito, se considerará como crédito vencido a partir del trigésimo primer día (31º) calendario de otorgado el sobregiro, independientemente del monto y tipo de crédito.

- **Créditos en Cobranza Judicial.**

Los créditos por los que la empresa ha iniciado las acciones judiciales de cobro, deben transferirse a la cuenta 1406 Créditos en cobranza judicial. La demanda de cobranza por la vía judicial deberá iniciarse dentro del plazo de noventa (90) días calendario de haber registrado contablemente el crédito como vencido.

Las razones técnicas y legales para registrar contablemente créditos como vencidos por mayor tiempo del plazo señalado sin que se haya iniciado el proceso judicial de

cobranza correspondiente, deben ser informadas al Directorio de la empresa u órgano equivalente en forma cuatrimestral, debiendo dejar constancia de la presentación de dicho informe en las actas respectivas, las cuales conjuntamente con la información de sustento, deberán estar a disposición de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP para cuando ésta lo requiera.

- **Créditos Refinanciados y Restructurados.**

Aquí se encuentran los créditos que se han sido refinanciados, que a pedido de los clientes fueron puestos en esta categoría por diversos motivos. Es decir se realizan el traslado de créditos a las cuentas: 1403 Créditos reestructurados y 1404 Créditos refinanciados se sujetará a lo dispuesto en este Manual y al Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y la Exigencia de Provisiones.

b.3) Definición de Costos.

Según Polimeni (2005) el costo se define como el “valor” sacrificado para adquirir bienes o servicios mediante la reducción de activos o al incurrir en pasivos en el momento en que se obtienen los beneficios. En el momento de la adquisición, el costo en que incurre es para lograr beneficios presentes o futuros, cuando se utilizan estos beneficios, los costos se convierten en gastos. Un gasto se define como un costo que ha producido un beneficio y que ha expirado. Los costos no expirados que pueden dar beneficios futuros se clasifican como activos (pág. 11)

Los gastos se confrontan con los ingresos para determinar la utilidad o la pérdida netas de un periodo. El ingreso se define como el precio de los productos vendidos o de los servicios prestados. En determinadas circunstancias, los bienes o servicios comprados se convierten en algo sin valor, sin haber prestado ningún beneficio.

Estos costos se denominan pérdidas y se presentan en el estado de ingresos como una deducción de los ingresos, en el periodo que ocurrió la disminución en el valor. Tanto los gastos como las pérdidas tienen el mismo impacto sobre el ingreso neto; ambos son reducciones. Sin embargo, se presentan por separado en el estado de ingresos, después del ingreso operacional, a fin de reflejar en forma adecuada los valores asociados con cada uno.

b.4) Costo del servicio crediticio

Para Zevallos (2012) Los costos de los productos crediticios son una fase del procedimiento donde se registran, resumen analizan e interpretan los detalles del Costo del dinero, riesgo de créditos y gastos operativos. El reconocimiento de los costos derivados de la prestación

de los productos de actividades ordinarias requiere cierta técnica y procedimiento, para lo cual se debe tomar en cuenta todos los desembolsos como: personal, insumos y otros recursos utilizados para brindar dicho producto, que se caracteriza por ser intangible y de consumo inmediato. Pág. 11.

b.4.1) Componentes del costo del servicio.

b.4.1.1) Costo del Dinero.

Representa la tasa de interés que pagan los intermediarios financieros a los oferentes de recursos por el dinero captado. Es decir, la que te paga la entidad financiera por los depósitos recibidos del público y de las empresas.

Las tasas pasivas entran como componente de las tasas activas a través del llamado costo del dinero, que es la tasa promedio de tasas pasivas pagadas en un periodo determinado por el sistema financiero según los ahorros captados del público en sus distintas modalidades, ponderado por el valor asociado a cada tipo de captación. Entonces, las tasas activas dependen positivamente de este costo porcentual promedio de captación; cuando éste aumenta, las tasas activas también se incrementan. La relación se comprende en la medida que, para el sistema financiero es un costo importante el pago de los rendimientos que surgen de la aplicación de las tasas pasivas a los depósitos o capitales captados.

- **Tasa de interés Pasiva:** Es el porcentaje que paga una institución bancaria a quien deposita dinero mediante cualquiera de los instrumentos que para tal efecto existen. Está conformado por la tasa efectiva anual (TEA) y la Tasa de Rendimiento efectivo anual (TREA).
 - **Tasa efectiva anual (TEA):** Es el costo efectivo anual del dinero y está presente en los productos de ahorro (operaciones pasivas). La TEA es el porcentaje real que se va a aplicar en un periodo anual. Esta tasa de interés pasiva está establecida por políticas internas de cada entidad financiera.

Para efectos del presente trabajo de investigación se considera la tasa efectiva pasiva proporcionada por la Caja Rural de Ahorro y Crédito Cajamarca SA.

- **Tasa de rendimiento efectivo anual (TREA):** Es aquella que permite igualar el monto que se ha depositado con el valor actual del monto que efectivamente se recibe al vencimiento del plazo, considerando todos los cargos por comisiones y gastos, incluidos los seguros, cuando corresponda, y bajo el supuesto de cumplimiento de todas las condiciones pactadas.

b.4.1.2) Riesgo de Incobrabilidad del Crédito.

El riesgo de incobrabilidad crédito es la pérdida, expresada a través de las provisiones, que asume la entidad financiera como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones contractuales que culmina con la no recuperación del crédito otorgado.

Para Cavero (2013) Los determinantes del riesgo de crédito son la capacidad y la voluntad de pago del prestatario. El primero se refiere a la capacidad del prestatario para generar recursos, de tal manera que pueda cumplir, en los términos pactados, con la obligación asumida. De otro lado, la voluntad de pago está relacionada con el deseo del potencial prestatario de honrar sus obligaciones, el cual depende de muchos elementos como el acceso al crédito, la reputación del deudor, la dación de garantías, la existencia de incentivos legales y morales (como la eficiencia del poder judicial y el respeto de los derechos de propiedad), entre otros (p. 418).

No existiría riesgo de crédito si todos los préstamos e inversiones fueran cobrados en su totalidad en los términos y plazos originalmente pactados, sin embargo esta situación en la realidad es poco probable, estando siempre presente el riesgo de crédito en mayor o menor grado. Por otra parte, si el prestatario o contraparte quiebra o presenta debilidades financieras, el riesgo de crédito se incrementa, poniendo en duda la recuperación del capital.

El tema de la morosidad de las carteras crediticias ha sido abordado a partir del análisis de otros problemas relacionados con las entidades financieras y en general, problemas del propio sistema financiero, pero no ha sido tratado en la literatura como un problema en sí mismo, es decir, no ha sido analizado de manera exclusiva.

Según Felipe P. M. (2003) el costo de incobrabilidad es considerado como un costo directo, ya que puede verificarse las provisiones que la entidad financiera está obligada a realizar en el período a través del análisis de su cartera. Este costo es el que se obtiene de la cuenta "Provisiones por incobrabilidad de créditos", y que ha efectuado la Caja Rural de Ahorro y Crédito Cajamarca SA a lo largo del período de análisis.

Es importante señalar, por ejemplo, los estudios de Freixas y Rochet (1998) sobre crisis financieras y bancarias en lo que se indica la existencia de elevados niveles de morosidad en las carteras de créditos como una característica precedente de las quiebras y crisis de bancos. En efecto elevados porcentajes de la cartera crediticia en condiciones de retraso o morosidad constituye un serio problema para la institución que compromete la viabilidad de largo plazo de la entidad y finalmente del propio sistema. La fragilidad de una institución

financiera debido a los altos niveles de morosidad de sus créditos conduce inicialmente a un problema de liquidez, que en el largo plazo, si es recurrente y si la institución no posee líneas de créditos de contingencias, se convierte en insolvente que determina, probablemente, la liquidación de la institución (p.312)

Existe un conjunto de factores que afectan el comportamiento de la morosidad de la cartera de créditos de una institución financiera que están relacionados con las políticas de manejo y estrategias de participación en el mercado de cada entidad, es decir, son factores microeconómicos o internos de cada entidad. Por ejemplo, la política de colocaciones que se sigue, el tipo de negocio que se desarrolla y el manejo del riesgo son algunas de las variables más analizadas (p.315)

La adecuada selección de los créditos y el mantenimiento de un buen sistema de vigilancia y recuperación de los mismos son determinantes importantes de la tasa de recuperación, pues cuando más eficiente es la institución para realizar estas tareas, menor es la morosidad de su cartera crediticia. Estas diligencias, en el caso de las entidades bancarias, no están basadas en la labor personalizada de los analistas de crédito como si lo están en el caso de las instituciones de micro finanzas tal como ha sido mencionado en el estudio de Aguilar y Camargo (2004). Es por esta razón, que el indicador de colocaciones promedio por empleado, define como el ratio entre el total de colocaciones y el número de empleados o de forma más precisa, las colocaciones por analista, no es el más adecuado para medir la capacidad de la institución bancaria para evaluar, supervisar y recuperar con éxito los créditos.

- **Categorías de la cartera de clientes.**

Según la SBS (2016) se clasifican de la siguiente manera:

- **Categoría Normal (0):** Son los clientes que cumplen con el pago de sus cuotas de acuerdo al cronograma de pagos establecido.

El deudor:

- ✓ Presenta una situación financiera líquida, con bajo nivel de endeudamiento patrimonial y adecuada estructura del mismo con relación a su capacidad de generar utilidades. El flujo de caja no es susceptible de un empeoramiento significativo ante modificaciones importantes en el comportamiento de las variables tanto propias vinculadas con sus sector de actividad; y
- ✓ Cumple puntualmente con el pago de sus obligaciones.

- ✓ Tiene un sistema de información consistente y actualizada, que le permita conocer en forma permanente.
- ✓ Cuenta con una dirección calificada y técnica, con apropiados sistemas de control interno;
- ✓ Pertenece a un sector de la actividad económica o ramo de negocios que registra una tendencia creciente; y,
- ✓ Es altamente competitivo en su actividad.

○ **Categoría con problemas potenciales (1)**

Son los clientes que realizan sus pagos hasta 60 días de atraso, de acuerdo al contrato establecido.

El deudor presenta cualquiera de las características siguientes:

- ✓ Una buena situación financiera y de rentabilidad, con moderado endeudamiento patrimonial y adecuado flujo de caja para el pago de las deudas por capital e intereses. El flujo de caja podría, en los próximos doce (12) meses, debilitarse para afrontar los pagos, dado que es sumamente sensible a modificaciones de variables relevantes como entorno económico, comercial, regulatorio, político, entre otros; o,
- ✓ Atrasos ocasionales y reducidos en el pago de sus créditos que no exceden los 60 días.

○ **Categoría deficiente (2).**

Son aquellos clientes que tienen un atraso en el pago de sus cuotas entre 60 a 90 días calendaros.

El deudor presenta cualquiera de las características siguientes:

- ✓ Una situación financiera débil y un flujo de caja que no le permite atender el pago de la totalidad del capital y de los intereses de las deudas. La proyección del flujo de caja no muestra mejoría en el tiempo y presenta alta sensibilidad a modificaciones menores y previsibles de variables significativas, debilitando aún más sus posibilidades de pago. Tiene escasa capacidad de generar utilidades; o,

- ✓ Atrasos mayores a sesenta (60) días y que no excedan de ciento veinte (120) días.

- **Categoría dudoso (3).**

Son los clientes que registran en sus pagos un atraso hasta de 90 días calendarios de acuerdo al cronograma establecido.

El deudor presenta cualquiera de las características siguientes:

- ✓ Un flujo de caja manifiestamente insuficiente, no alcanzando a cubrir el pago de capital ni de intereses; presenta una situación financiera crítica y muy alto nivel de endeudamiento patrimonial, y se encuentra obligado a vender activos de importancia para la actividad desarrollada y que, materialmente, son de magnitud significativa con resultados negativos en el negocio; o,
- ✓ Atrasos mayores a ciento veinte (120) días y que no excedan de trescientos sesenta y cinco (365) días.

- **Categoría Pérdida (4).**

Son aquellos clientes que muestran en sus pagos un atraso mayor a 90 días calendarios.

El deudor presenta cualquiera de las características siguientes:

- ✓ Un flujo de caja que no alcanza a cubrir sus costos. Se encuentra en suspensión de pagos, siendo factible presumir que también tendrá dificultades para cumplir eventuales acuerdos de reestructuración; se encuentra en estado de insolvencia decretada o está obligado a vender activos de importancia para la actividad desarrollada, y que, materialmente, sean de magnitud significativa; o,
- ✓ Atrasos mayores a trescientos sesenta y cinco (365) días.

- **Tasas de Provisiones por Incobrabilidad.**

- **Tratamiento General.**

Las tasas mínimas de provisiones genéricas que las empresas deben constituir sobre los créditos directos y la exposición equivalente a riesgo crediticio de los créditos indirectos, clasificados en categoría Normal son las siguientes:

**Tabla N 1: Tasas de Provisiones Para la Categoría Normal
Según el Tipo de Crédito.**

Tipos de Créditos	Tasas de Provisiones
Créditos Corporativos	0.70%
Créditos a Grandes Empresas	0.70%
Créditos a Medianas Empresas	1.00%
Créditos a Pequeñas Empresa	1.00%
Créditos a Micro Empresas	1.00%
Créditos de Consumo Revolvente	1.00%
Créditos de Consumo no Revolvente	1.00%
Créditos Hipotecarios para Vivienda	0.70%

Fuente: Resolución SBS N° 11356.

Asimismo, las tasas mínimas de provisiones específicas que las empresas deben constituir sobre los créditos directos y la exposición equivalente a riesgo crediticio de los créditos indirectos, de deudores clasificados en una categoría de mayor riesgo que la Normal son las siguientes:

**Tabla N 2. Tasas de Provisiones Según la Categoría de
Clasificación Crediticia**

Categoría de Riesgo	Tabla 1	Tabla 2	Tabla 3
Categoría con Problemas Potenciales.	5.00%	2.50%	1.25%
Categoría Deficiente	25.00%	12.50%	6.25%
Categoría Dudoso	60.00%	30.00%	15%
Categoría Pérdida	100.00%	60.00%	30%

Fuente: Resolución SBS N° 11356.

b.4.1.3) Gastos Operativos

Los gastos operativos son los incurridos en la ejecución de las actividades cotidianas de una organización. En el ámbito del sistema financiero, Caveró (2013), expresa que los gastos operativos representan los bienes y servicios de los que hace uso la entidad para brindar el servicio crediticio. Una de las clasificaciones de los gastos operativos, está referido los gastos directos y los gastos indirectos. Los primeros son los que se pueden asignar directamente a un producto crediticio específico. Los costos indirectos no se pueden asignar directamente a un producto, sin embargo, se pueden asumir criterios de distribución de estos costos de manera razonable entre los productos de crédito, lo que puede brindar una aproximación de la participación de los costos en cada producto crediticio específico.

En el Cuadro N° 05, que se muestra a continuación, se detalla los tipos de costos operativos y el criterio para su distribución para el caso de los indirectos (p. 418).

Tabla N 03. Gastos Operativos

Tipo de Costo	Costo Específicos	Descripción	Criterios de Distribución
Gastos Directos	Gastos del personal	Generalmente personal operativo que es asignado a brindar el producto crediticio específico, por ejem. Remuneraciones de los analistas o promotores de crédito	Asignación plena al tipo de crédito correspondiente. Es indenticable directamente (1)
Gastos Indirectos	Gastos del personal	Remuneraciones del personal administrativo de la empresa (Auditores, Contadores, sistemas, entre otros)	Intermediación total (2)
	Gastos Generales	Conformado por los gastos realizados en beneficios de toda la empresa: Vigilancia, publicidad, reparaciones y mantenimiento, servicios básicos)	
	Gastos Operativos del Ahorro	Finalmente los costos asignados al producto del ahorro (que se le atribuyeron bajo el criterio de intermediación total), son distribuidos entre los productos crediticios.	Cartera total

Fuente: Elaboración Propia.

- (1) Si los sistemas de información no permiten identificar las provisiones desagregadas por producto en el período de análisis, se pueden distribuir por ejemplo de acuerdo a la cartera vencida promedio en el año.
- (2) Equivalente a la participación de cada producto crediticio y el ahorro en la suma de ambos tipos de Productos).

- **Gastos directos del personal.**

Son las remuneraciones del personal que se encarga de otorgamiento y recuperación de los créditos, llamados en las cajas rurales promotores de créditos.

- **Gastos Indirectos del personal.**

En los gastos indirectos de personal se distinguen básicamente tres rubros: Gerente y administradores de agencias, personal administrativo y personal operativo. Cabe destacar que para distribuir el gasto de personal se realiza un análisis individual, es decir, cada empleado de la caja puede dedicar sus funciones a un producto específico, ya sean créditos, ahorro o considerados como indirectos. Por ello, la distribución de estos será en los productos crediticios a los que les dediquen la mayoría de su tiempo.

- **Gastos Generales.**

Este tipo de gasto es el que, en general, beneficia a toda la Caja Rural de Ahorro y Crédito Cajamarca SA, y no están relacionados de manera directa con alguno de los productos crediticios. Las cuentas asociadas a este gasto son: Depreciación, seguros, vigilancia y protección, publicidad, honorarios profesionales, comunicaciones, reparaciones y mantenimiento, transporte, suministros diversos y Fondo de Seguro de Depósitos. Para todas las cuentas, se toma el monto indicado en el Balance de Comprobación y se distribuye luego entre los productos asumiendo el criterio de intermediación total.

Para efectos del presente trabajo de investigación se considera el costo por asignación basándonos en lo descrito por Portocarrero, Tarazona y Westley (2006) quienes consideran que existen diferentes metodologías de costeo para las instituciones microfinancieras (IMF), entre las cuales las más utilizadas son la de costeo por asignación y costeo basado en actividades (ABC). En el presente trabajo se aplica la primera metodología, la cual consiste en distribuir los gastos de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Cajamarca S.A a cada uno de sus tipos de crédito, utilizando diferentes criterios para asignar los gastos indirectos (pp.238-239-240).

En los costeos por asignación se desagregan los costos del personal y administrativos, y en ambos rubros hay costos directos e indirectos. Gran parte de estos gastos son indirectos. Por tanto, es de suma importancia que los criterios utilizados para dichos gastos sean adecuados, y permitan distribuir los costos a los tipos de crédito de la manera más exacta posible.

c) Hipótesis.

“El margen de utilidad por tipo de crédito corresponde en mayor nivel al tipo de crédito de microempresa respecto a los demás, en la empresa Caja Rural de Ahorro y Crédito Cajamarca S.A, sede principal, para el año 2015 y primer semestre del año 2016”.

CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA

1.1 Operacionalización de variables

Tabla N 04. Operalización de Variable.

Variable No 1: Margen de Utilidad.

DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	SUB - INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTO	
Hornngren (2013), muestra las ganancias que puede generar una empresa en el precio de venta de un bien o servicio. Una de las formas más aplicada para determinar el margen de utilidad es aquella que se realiza a partir del costo total y resulta de fijar un porcentaje sobre dicho costo, en el caso de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Cajamarca SA, a partir del costo de sus productos crediticios, que finalmente se traduce en la tasa de interés que cobra por cada tipo de crédito. Es decir se debe realizar el cálculo del costo total y luego agregar el margen de utilidad deseado, monto por lo cual el valor de venta debe ser superior al costo..	El margen de utilidad se obtiene de la división entre la tasa de interes activa menos la tasa del costo de crédito sobre la tasa del costo del crédito.	Tasa de interes activa	Tasa efectiva anual (TEA)	Volumen de Colocaciones por tipo Crédito	¿Cuál es el volumen de colocaciones por tipo de crédito?	Cuestionario de entrevista. Guía documental. Ficha de observación.	
		Costo del servicio crediticio.	Costo del dinero	Tasa de interés pasiva	¿Existen contratos de depósitos de ahorros, que permitan saber la cantidad exacta recibida y su TREA?	Cuestionario de entrevista.	
				Tasa efectiva anual (TEA)	¿Existen contratos de créditos otorgados que permitan saber la cantidad exacta obtenida, el plazo y sus tasas de interés?	Guía documental. Ficha de observación	
			Costos del Riesgo	Provisiones por incobrabilidad.			Cuestionario de entrevista.
				• Categoría Normal.	¿Cuál es el porcentaje de la provisión por incobrabilidad para la categoría normal?	Guía documental. Ficha de observación.	
				• Categoría con problemas potenciales.	¿Cuál es el porcentaje de la provisión por incobrabilidad para la categoría con problemas potenciales?		
		• Categoría Deficientes.		¿Cuál es el porcentaje de la provisión por incobrabilidad para la categoría deficiente?			
		• Categoría Dudoso.	¿Cuál es el porcentaje de la provisión por incobrabilidad para la categoría Dudoso?				
		Gastos Operativos	Gastos del Personal			Guía documental: planillas de remuneraciones.	
			• Promotores de Créditos.	¿Cómo se distribuye el porcentaje de gastos de los promotores de crédito por cada tipo de crédito?			

Fuente: Elaboración Propia.

			<ul style="list-style-type: none"> • Gerente y administración de Agencias. 	¿Qué porcentaje del gasto del gerente y administrador de agencias es designado a cada tipo de crédito?	Cuestionario de entrevista
			<ul style="list-style-type: none"> • Personal administrativo 	¿En base a que criterio de asignación se distribuye los gastos del personal administrativo para cada tipo de crédito?	
			<ul style="list-style-type: none"> • Personal operativo. 	¿En base a que criterio de asignación se distribuye los gastos del personal operativo para cada tipo de crédito?	
			Gastos Generales		
			<ul style="list-style-type: none"> • Depreciación. 	¿Cuál es la vida útil de las computadoras y de las motos y cuál es la tasa de depreciación de cada activo fijo?	
			<ul style="list-style-type: none"> • Seguros. 	¿Qué porcentaje de seguros se asigna al gasto de alquiler del local a cada tipo de crédito?	
			<ul style="list-style-type: none"> • Vigilancia y protección. 	¿Qué porcentaje del gasto de vigilancia se asigna a cada tipo de crédito?	
			<ul style="list-style-type: none"> • Publicidad. 	¿Qué porcentaje del gasto de publicidad se asigna a cada tipo de crédito?	
			<ul style="list-style-type: none"> • Comunicaciones. 	¿Qué porcentaje del gasto de telefonía se asigna a cada tipos de crédito ?	
			<ul style="list-style-type: none"> • Reparaciones y mantenimiento. 	¿Cada cuánto tiempo realiza sus reparaciones y mantenimiento de sus activos fijos?	
			<ul style="list-style-type: none"> • Combustible. 	¿Cuánto gasta de combustible al día para realizar la colocación de cada crédito?	
			<ul style="list-style-type: none"> • Suministros diversos. 	¿Qué tipo de suministros Diversos utilizan para la colocación de créditos y cuanto les cuesta?	

Fuente: Elaboración Propia.

Tabla N 5. Matriz de Consistencia

Proyecto de Investigación No Experimental, Transversal, Descriptivo.

Determinación del Margen de Utilidad por tipo de crédito en la Empresa Caja Rural de Ahorro y Crédito Cajamarca S.A. - sede principal, para el año 2015 y primer semestre del año 2016.

PROBLEMA	HIPOTESIS	VARIABLE	OBJETIVOS	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN
<p>Formulación del problema:</p> <p>¿Cuál es el Margen de Utilidad por tipo de crédito en la empresa Caja Rural de Ahorro y Crédito Cajamarca S.A. - sede principal, para año 2015 y primer semestre del año 2016?</p> <p>Preguntas Específicas:</p> <p>a) ¿Existe alguna diferencia entre los costos crediticios según tipo de crédito en la Empresa Caja Rural de Ahorro y Crédito Cajamarca S.A. - sede principal, Año 2015 y primer semestre del año 2016?</p> <p>b) ¿Existe algún tipo de crédito que tenga mayor margen de utilidad en la Empresa Caja Rural de Ahorro y Crédito Cajamarca S.A. - sede principal, Año 2015 y primer semestre del año 2016?</p>	<p>Hipótesis General:</p> <p>“El margen de utilidad por tipo de crédito corresponde en mayor nivel al tipo de crédito de microempresa respecto a los demás, en la empresa Caja Rural de Ahorro y Crédito Cajamarca S.A. - sede principal, para el año 2015 y primer semestre del año 2016”.</p>	<p>Variable:</p> <p>Margen de Utilidad</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar el margen de utilidad por tipo de crédito en la empresa Caja Rural de Ahorro y Crédito Cajamarca S.A.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar los costos de cada tipo de crédito en la empresa Caja Rural de Ahorro y Crédito Cajamarca S.A. • Establecer el tipo de Crédito que genera mayor margen de utilidad en la empresa Caja Rural de Ahorro y Crédito Cajamarca S.A. 	<p>Población:</p> <p>Margen de utilidad de los tipos de crédito para el año 2015 y primer semestre del año 2016.</p> <p>Muestra:</p> <p>Margen de utilidad de los tipos de crédito para el año 2015 y primer semestre del año 2016.</p> <p>Unidad de Estudio:</p> <p>La empresa Caja Rural de Ahorro y Crédito Cajamarca S.A.</p> <p>Diseño de la Investigación:</p> <p>No experimental, Transversal, Descriptiva.</p> <p>Instrumento de Recojó de Datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> > Ficha de Observación. > Guía de Análisis Documentario. > Cuestionario de Entrevista.

Fuente: Elaboración Propia.

1.2 Diseño de investigación.

1.2.1 No experimental – transversal: Porque se recolecta datos en un solo momento y su propósito es el de describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento determinado.

Descriptivo: Ya que se realizó una descripción exhaustiva del fenómeno, tal como se presenta en la realidad; y se dirigió a determinar la situación en la que se encuentra.

Esquema:

Estudio	T1
M	O

Dónde:

M: Muestra.

O: Observación

1.3 Unidad de estudio

La empresa Caja Rural de Ahorro y Crédito Cajamarca S.A.

1.4 Población

Margen de utilidad de los tipos de créditos para el año 2015 y primer semestre del año 2016.

1.5 Muestra.

Margen de utilidad de los tipos de créditos para el año 2015 y primer semestre del año 2016.

1.6 Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos

1.6.1 Técnicas para recolectar datos.

- **Observación:** Es un proceso cuya función primera e inmediata es recoger información sobre el objeto que se toma en consideración. Esta recogida implica una actividad de recolección de datos.
- **Análisis Documentario:** Es la operación que consiste en seleccionar las ideas informativamente relevantes de un documento a fin de expresar su contenido sin ambigüedades para recuperar la información en él contenida.

- **Entrevista:** Es la comunicación interpersonal establecida entre el investigador y el sujeto de estudio a fin de obtener respuestas verbales a los interrogantes planteados sobre el problema propuesto.

1.6.2 Instrumentos.

- **Fichas de Observación:** Es un instrumento de recolección de datos, referido a un objetivo específico, en el que se determinan variables específicas. Para el presente trabajo de investigación se utilizó éste para verificar si la Caja Rural de Ahorro y Crédito Cajamarca S.A, cuenta con bases de asignación de sus gastos la cual fue descartada dado que la entidad financiera distribuye sus gastos de manera general.

Lo que conllevó a la aplicación de los siguientes instrumentos de recojo de información:

- **Guía de Análisis Documentario:** Transformación de los documentos originales en otros secundarios, instrumentos de trabajo, identificativos de los primeros y gracias a los cuales se hace posible tanto la recuperación de éstos como su difusión. En instrumento se recolecto información de los periodos en estudio (año 2015 y primer semestre del año 2016); cartera crediticia; cartera de captaciones de los ahorristas, estado de resultados; planilla de sueldos; Tasas de interés Activas y Pasivas; Gastos de Provisiones por Incobrabilidad; manuales de funciones del personal; los cuales pueden corroborar en los anexos.
- **Cuestionario de Entrevista:** Es una serie de preguntas verbales, aplicadas al personal de la Empresa Financiera Caja Rural de Ahorro y Créditos Cajamarca S.A. Para llevar a cabo esta entrevista; se coordinó con el personal administrativo, la hora y día en su centro de labor; los resultados obtenidos nos sirvieron para la distribución de los indirectos los cuales fueron contrastados con los manuales de funciones del personal administrativo.

1.7 Métodos, instrumentos y procedimientos de análisis de datos.

- **Excel:** Es un programa informático. Se trata de un software que permite realizar tareas contables y financieras gracias a sus funciones, desarrolladas específicamente para ayudar a crear y trabajar con hojas de cálculo. Este programa nos facilitó para la elaboración de los cuadros y cálculos matemáticos.

CAPÍTULO 4. RESULTADOS.

Como se mencionó en el marco teórico el margen de utilidad por tipo de crédito se determina con la siguiente fórmula:

$$\frac{\text{Tasa de interés activa} - \text{Tasa de costo del crédito}}{\text{Tasa de costo del crédito}}$$

Tasa de costo del crédito

$$\frac{\text{Tasa de interés activa por tipo de crédito} - \text{Tasa de costo por tipo de crédito}}{\text{Tasa de costo por tipo de crédito}}$$

Tasa de costo por tipo de crédito

Para el caso de la presente investigación se tiene lo siguiente:

4.1 Tasa de interés activa: Es aquella con la que la Caja Rural de Ahorro y Crédito Cajamarca SA genera sus ingresos (ganancias) los cuales deben cubrir los costos del crédito y generar la utilidad deseada, a través del otorgamiento de préstamos.

Las tasas de interés activas fueron proporcionadas por la empresa y fueron las vigentes a la fecha de cierre de cada periodo evaluado.

Tabla N 6. Tasas de Intereses Activas Año 2015

TIPOS DE CRÉDITO	TASA DE INTERES ANUAL
Pequeña Empresa	25.04%
Mediana Empresa	19.70%
Microempresa	41.42%
Consumo no Revolvente	31.35%

Fuente: Caja Rural de Ahorro y Crédito Cajamarca S.A.

Tabla N 7. Tasas Activas Primer semestre año 2016

TIPOS DE CRÉDITO	TASA DE INTERES ANUAL
Pequeña Empresa	27.26%
Mediana Empresa	20.59%
Microempresa	43.43%
Consumo no Revolvente	35.85%

Fuente: Caja Rural de Ahorro y Crédito Cajamarca S.A.

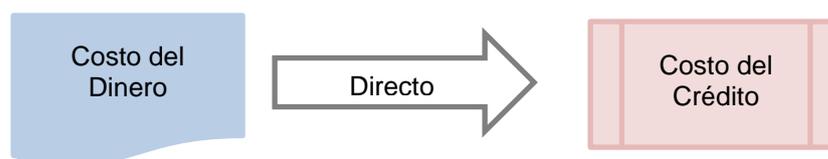
4.2 Costo del Crédito: Está compuesto por los siguientes tres (3) componentes:

4.2.1 Costo del Dinero: Representa la tasa de interés que pagan la Caja Rural de Ahorro y Crédito Cajamarca SA a sus ahorristas en los diferentes productos de captaciones que ofrece.

- **Esquema de Asignación**

Representa un costo directo al costo del crédito y se considera una tasa única para los diferentes tipos de crédito considerando que no existe una correspondencia entre los diferentes productos de captaciones con los tipos de créditos.

Figura N° 2. Esquema de Asignación del Costo del Dinero.



Fuente: Elaboración Propia

- **Determinación**

Este componente del costo del crédito se determinó del total de captaciones realizadas en cada periodo de evaluación por la tasas de interés pasivas vigentes al cierre de cada periodo en la Caja Rural de Ahorro y Crédito SA, según sus diferentes productos, obteniendo una tasa promedio ponderado que fue considerada como costo del dinero para los cuatro tipos de crédito.

Tabla N 8. Costo del Dinero Año 2015.

CAPTACIONES	IMPORTE	TASA DE INTERES	INTERESES
Ahorro Común	138,378,216.00	1.00%	1,383,782.16
Ordenes de Pago	22,578,323.66	0.15%	33,867.49
Depósitos en Garantía	22,622,238.44	0.10%	22,622.24
CTS	84,675,987.34	5.91%	5,000,963.81
Plazo Fijo	358,912,547.35	4.47%	16,025,445.24
Totales (1)	627,167,312.79		22,466,680.94
Costo del Dinero (Tasa Pasiva)			3.58%

(1) La determinación se encuentra en el anexo N° 8

Fuente: Elaboración Propia.

Tabla N 9. Costo del Dinero Primer Semestre Año 2016

CAPTACIONES	IMPORTE	TASA DE INTERES	INTERESES
Ahorro Común	93,694,377.90	1.00%	936,943.78
Ordenes de Pago	13,002,284.31	0.15%	19,503.43
Depósitos en Garantía	13,122,454.59	0.10%	13,122.45
CTS	45,387,511.00	6.29%	2,854,874.44
Plazo Fijo	204,415,742.88	5.02%	10,261,670.29
Totales (2)	369,622,370.68		14,086,114.39
Costo del Dinero (Tasa Pasiva)			3.81%

(2) La determinación se encuentra en el anexo N° 14

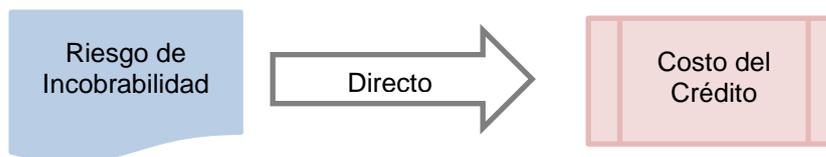
Fuente: Elaboración Propia.

4.2.2 Riesgo de Incobrabilidad del Crédito: Representa la pérdida que asume, a través de las provisiones por incobrabilidad, la Caja Rural de Ahorro y Crédito Cajamarca SA como consecuencia del no atraso o no recuperación de los créditos otorgados. La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP establece las tasas de provisión según la clasificación de deudor.

- **Esquema de Asignación**

El costo por riesgo de incobrabilidad es considerado como un costo directo, ya que puede verificarse las provisiones que la Caja Rural de Ahorro y Crédito Cajamarca SA está obligada a realizar en el período a través del análisis de su cartera.

Figura N 3. Esquema de Asignación del Riesgo de incobrabilidad del crédito.



Fuente: Elaboración Propia

- **Determinación**

Se obtiene de la cuenta Provisiones por incobrabilidad de créditos del Estado de Resultados y para expresarlo en tasa se divide entre el saldo de las colocaciones al cierre de cada periodo de evaluación.

Tabla N 10. Tasa de Riesgo de Incobrabilidad Año 2015.

RUBROS	PEQUEÑA EMPRESA	MEDIANA EMPRESA	MICROEMPRESA	CONSUMO NO REVOLVENTE
Saldo de Colocaciones al Cierre del Año 2015	5,443,143.36	3,090,392.91	2,708,372.60	4,086,569.50
Provisiones	203,909.12	48,158.34	156,940.92	54,136.43
Tasa de Provisiones	3.75%	1.56%	5.79%	1.32%

Fuente: Elaboración Propia.

Tabla N 11. Tasa de Riesgo de Incobrabilidad Primer Semestre Año 2016.

RUBROS	PEQUEÑA EMPRESA	MEDIANA EMPRESA	MICROEMPRESA	CONSUMO NO REVOLVENTE
Saldo al Cierre del Semestre	6,094,611.49	4,036,454.21	2,677,117.54	4,703,843.94
Provisiones	610,015.60	194,851.13	126,153.40	562,364.00
Tasa de Provisiones	10.01%	4.83%	4.71%	11.96%

Fuente: Elaboración Propia.

4.2.3 Gastos Operativos: Representa los bienes y servicios de los que ha hecho uso la Caja Rural de Ahorro y Crédito Cajamarca SA para brindar el servicio crediticio.

- **Esquema de Asignación**

Para la asignación se han desagregado los gastos operativos en gastos del personal y gastos administrativos y en ambos rubros hay costos directos e indirectos. Gran parte de estos gastos son indirectos por lo que se ha establecido bases de distribución para la asignación a cada tipo de crédito, en base al recojo de información con los instrumentos respectivos. Los gastos directos se asignado directamente al crédito.

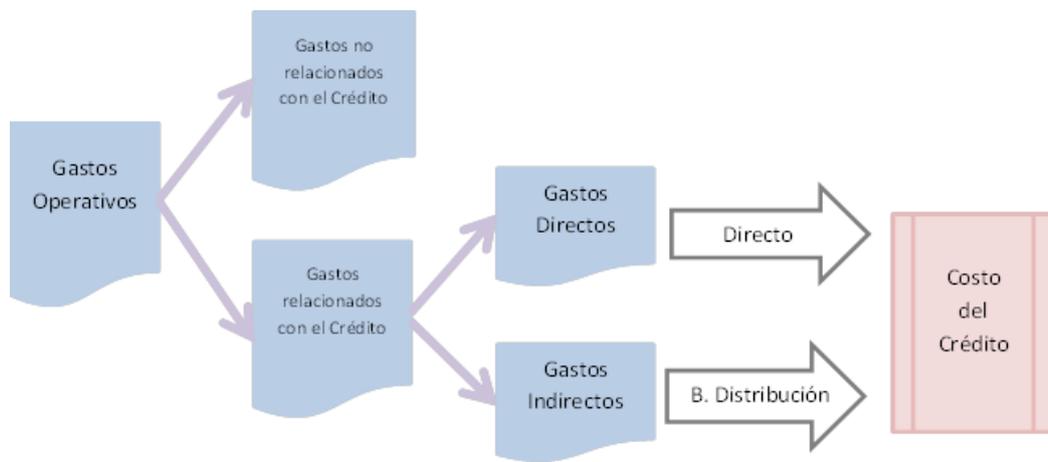
Tabla N 12. Bases de Asignación de los Gastos Operativos.

Gastos Operativos	Criterios de Asignación	Unidad	Descripción
Remuneraciones de los Analistas de Créditos	Colocaciones	Importe de colocaciones	Utiliza el importe de colocaciones por tipo de crédito para distribuir sus costos laborales por analista a cada tipo de crédito.
Remuneraciones del personal Administrativo	Funciones Según el Manual del Colobador	Cantidad de funciones	Utiliza el número de funciones según manual del colaborador para distribuir los gastos del personal administrativo, para identificar cuanto le corresponde al crédito.
Uniformes Capacitación del personal Servicio de agua Telefonía línea fija y celulares Combustible y lubricantes Útiles de aseo y limpieza Otros	Trabajadores	Número de trabajadores	Utiliza el número de trabajadores como criterios para distribuir sus gastos operativos e identificar cuanto de éste corresponde al crédito.
Publicidad radio y TV Publicidad en revistas y periódicos Publicidad gastos de promoción Otros	Tipo de servicio	Cantidad de servicios (colocaciones y captaciones)	Utiliza los tipos de servicios que brinda la Caja Rural de Ahorro y Crédito Cajamarca SA (Colocaciones y captaciones).
Energía eléctrica Alquiler de local Otros	Ambientes	Número de ambientes	Utiliza el número de ambientes como criterios para distribuir sus gastos operativos e identificar cuanto de éste corresponde al servicio crediticio.

Fuente: Elaboración Propia.

Previo a aplicación de las bases para asignar los gastos indirectos, se ha realizado la distribución de cada uno de los gastos operativos en gastos relacionados con el crédito y gastos no relacionados con el crédito. De esta manera se ha podido obtener la desagregación de los gastos operativos relacionados con los créditos, para luego distribuir estos gastos a cada tipo de crédito en proporciones al total de las colocaciones de éstos.

Figura N 4. Esquema de Asignación Gastos Operativos



Fuente: Elaboración Propia.

• Determinación

Para obtener la tasa, los gastos operativos asignados a cada tipo de crédito se ha dividido entre el monto de las colocaciones de éstos en cada periodo de evaluación.

Tabla N 13. Tasas de los Gastos Operativos Año 2015

Gastos Operativos Directos

RUBROS	PEQUEÑA EMPRESA	MEDIANA EMPRESA	MICROEMPRESA	CONSUMO NO REVOLVENTE
Colocaciones Efectuadas (3)	4,589,851.98	3,995,645.21	4,733,405.26	3,546,296.61
Gastos Directos (4)	101,508.79	49,240.06	224,346.04	106,656.54
Tasa de Gastos Directos	2.21%	1.23%	4.74%	3.01%

(3) La determinación se encuentra en el anexo N° 4

(4) La determinación se encuentra en el anexo N° 4

Gastos Operativos Indirectos

RUBROS	PEQUEÑA EMPRESA	MEDIANA EMPRESA	MICROEMPRESA	CONSUMO NO REVOLVENTE
Colocaciones Efectuadas (5)	4,589,851.98	3,995,645.21	4,733,405.26	3,546,296.61
Gastos Indirectos (6)	544,118.57	473,676.44	561,136.55	420,406.98
Tasa de Gastos Indirectos	11.85%	11.85%	11.85%	11.85%

(5) La determinación se encuentra en el anexo N° 4

(6) La determinación se encuentra en el anexo N° 7

Fuente: Elaboración Propia.

**Tabla N 14. Tasas de los Gastos Operativos Primer Semestre
Año 2016**

Gastos Operativos Directos

RUBROS	PEQUEÑA EMPRESA	MEDIANA EMPRESA	MICROEMPRESA	CONSUMO NO REVOLVENTE
Colocaciones Efectuadas (7)	2,316,625.82	1,044,800.00	3,023,879.38	1,277,881.66
Gastos Directos (8)	63,309.27	17,995.52	99,963.51	48,884.84
Tasa de Gastos Directos	2.73%	1.72%	3.31%	3.83%

(7) La determinación se encuentra en el anexo N° 10

(8) La determinación se encuentra en el anexo N° 10

Gastos Operativos Indirectos.

RUBROS	PEQUEÑA EMPRESA	MEDIANA EMPRESA	MICROEMPRESA	CONSUMO NO REVOLVENTE
Colocaciones Efectuadas (9)	2,316,625.82	1,044,800.00	3,023,879.38	1,277,881.66
Gastos Indirectos (10)	279,543.86	126,074.49	364,887.11	154,200.12
Tasa de Gastos Indirectos	12.07%	12.07%	12.07%	12.07%

(9) La determinación se encuentra en el anexo N° 10

(10) La determinación se encuentra en el anexo N° 13

Fuente: Elaboración Propia

4.3 Margen de Utilidad: Representa las ganancias que ha obtenido la Caja Rural de Ahorro y Crédito Cajamarca en sus tasas de interés que cobra a sus clientes por los créditos que les otorga, para el presente trabajo de investigación se determina en base a la fórmula que se indica en página 41, y los cálculos son los siguientes:

Tabla N 15. Estado de Costo del Servicio Crediticio y Margen de Utilidad por Tipo de Crédito Año 2015.

DESCRIPCIÓN	PEQUEÑA EMPRESA	MEDIANA EMPRESA	MICROEMPRESA	CONSUMO NO REVOLVENTE
a. Costo del Servicio Crediticio				
Costo del Dinero	3.58%	3.58%	3.58%	3.58%
Tasa Pasiva (De Captaciones)	3.58%	3.58%	3.58%	3.58%
Riesgo de Incobrabilidad	3.75%	1.56%	5.79%	1.32%
Tasa de Provisiones	3.75%	1.56%	5.79%	1.32%
Gastos Operativos	14.07%	13.09%	16.59%	14.86%
Tasa de Gastos Directos	2.21%	1.23%	4.74%	3.01%
Tasa de Gastos Indirectos	11.85%	11.85%	11.85%	11.85%
Costo Total del Crédito (a.)	21.39%	18.23%	25.97%	19.77%
b. Tasa de Interés Activa	25.04%	19.70%	41.42%	31.35%
Utilidad (b - a)	3.65%	1.47%	15.45%	11.58%
Margen de Utilidad	17.04%	8.08%	59.48%	58.58%

Fuente: Elaboración Propia.

De acuerdo a los resultados obtenidos en el cuadro anterior, para el año 2015, se determina que el tipo de crédito Microempresa es que él tuvo mayor costo con un 25.97%, como consecuencia del mayor riesgo de incobrabilidad que representó (5.79%), así como por el mayor gasto operativo en el que se incurrió (16.59%), explicado en ambos casos por la naturaleza de estos créditos (montos pequeños, gran cantidad de colocaciones).

El tipo de crédito de Pequeña Empresa es el siguiente tipo de crédito que tuvo el mayor costo, con un 21.39%, siendo de la misma manera los componentes de riesgo incobrabilidad (3.75%) y gastos operativos (14.07%) los de mayor incidencia.

Por su parte, el tipo de crédito de Mediana Empresa es el que tuvo menor costo por 18.23% (riesgo de incobrabilidad por 1.56% y gastos operativos por 13.09%), explicándose esto por la naturaleza de este tipo de crédito (poca cantidad de créditos pero por importes mayores).

El tipo de crédito de consumo no revolvente es el que tuvo el siguiente menor costo con un 19.77% (riesgo de incobrabilidad 1.32% y gastos operativos 14.86%). Este tipo de crédito tuvo el menor riesgo de incobrabilidad debido a que en la mayoría de los casos la recuperación de los mismos se realiza a través de convenios de descuento por planilla.

Para el caso del margen de utilidad y considerando las tasas de interés activas que tuvo vigentes la Caja Rural de Ahorro y Crédito Cajamarca SA al cierre del año 2015, se determina que el tipo de crédito de Microempresa el que le ha generado mayor margen de utilidad por 59.48%, aun cuando también tiene el mayor costo.

El tipo de crédito de consumo revolvente es el que le genera el siguiente mayor margen de utilidad con un 58.58%.

Por su parte el tipo de crédito de Mediana Empresa, es el que le genera el menor margen de utilidad por 8.08%, considerando que la tasa de interés activa es notoriamente más baja en comparación con los demás tipos de crédito.

El tipo de crédito de Pequeña Empresa tiene el siguiente menor margen de utilidad con un 17.04%, concordante también con la segunda menor tasa de interés activa que tuvo vigente la Caja Rural de Ahorro y Crédito Cajamarca SA al cierre de la fecha indicada.

Tabla N 16. Estado de Costo del Servicio Crediticio y Margen de Utilidad por Tipo de Crédito Primer Semestre Año 2016.

DESCRIPCIÓN	PEQUEÑA EMPRESA	MEDIANA EMPRESA	MICROEMPRESA	CONSUMO NO REVOLVENTE
a. Costo del Servicio Crediticio				
Costo del Dinero	3.81%	3.81%	3.81%	3.81%
Tasa Pasiva (De Captaciones)	3.81%	3.81%	3.81%	3.81%
Riesgo de Incobrabilidad	10.01%	4.83%	4.71%	11.96%
Tasa de Provisiones	10.01%	4.83%	4.71%	11.96%
Gastos Operativos	14.80%	13.79%	15.37%	15.89%
Tasa de Gastos Directos	2.73%	1.72%	3.31%	3.83%
Tasa de Gastos Indirectos	12.07%	12.07%	12.07%	12.07%
Costo Total del Crédito (a.)	28.62%	22.43%	23.90%	31.66%
b. Tasa de Interés Activa	27.26%	20.59%	43.43%	35.85%
Utilidad (b - a)	(1.36%)	(1.84%)	19.53%	4.19%
Margen de Utilidad	(4.75%)	(8.19%)	81.75%	13.24%

Fuente: Elaboración Propia.

Con relación al primer semestre del año 2016, de acuerdo a los resultados obtenidos, se determina que el tipo de crédito que tuvo el mayor costo es el de Consumo no revolvente por 31.66 %, como consecuencia del notorio mayor riesgo de incobrabilidad (11.96%) y también del mayor gasto operativo en el que se ha incurrido (15.89%).

El tipo de crédito de Pequeña Empresa es el que tuvo el siguiente mayor costo por 28.62% (riesgo de incobrabilidad 10.01% y gastos operativos 14.80%).

Por su parte el tipo de crédito de Mediana Empresa es el que tuvo el menor costo por 22.43% (riesgo de incobrabilidad por 4.83% y gastos operativos por 13.79%), concordante con el resultado al cierre del año 2015.

El tipo de crédito de Microempresa es el que tuvo el siguiente menor costo por 23.90% (riesgo de incobrabilidad 4.71% y gastos operativos 15.39%)

Un aspecto de importancia que se debe mencionar con relación a los costos que se han obtenido al cierre del primer semestre del año 2016 es el importante incremento del riesgo de incobrabilidad

en comparación con el cierre del año 2015, esto debido al mayor nivel de provisiones que ha asumido la Caja Rural de Ahorro y Crédito Cajamarca SA con el propósito de sincerar la Cartera Crediticia para efectos del proceso de fusión en el que se ha visto inmersa por decisión de sus accionistas. En todos los tipos de crédito el riesgo de incobrabilidad ha tenido un importante crecimiento al cierre del primer semestre del año 2016, en comparación con el cierre del año 2015.

Para el caso del margen de utilidad, los mayores niveles de riesgo por incobrabilidad para el primer semestre del año 2016 y considerando que las tasas activas han tenido un mínimo incremento con relación al año 2015, han tenido como consecuencia que dos tipos de crédito generen un margen de utilidad negativo, siendo el tipo de crédito de Mediana Empresa el que ha generado la mayor pérdida con un margen de utilidad negativo del 8.19%, teniendo la misma tendencia que tuvo al cierre del año 2015 en el que generó el menor margen de utilidad.

El tipo de crédito de Pequeña Empresa también ha generado un margen de utilidad negativo por 4.75%, igualmente manteniendo la tendencia con relación al cierre del año 2015, en el que generó el segundo menor margen de utilidad.

Por su parte, al cierre del primer semestre del año 2016, el tipo de crédito que le generó el mayor margen de utilidad es el de Microempresa por 81.75%, manteniendo la tendencia con relación al año 2015, en el que también obtuvo el mayor margen de utilidad.

Para el caso del tipo de crédito de Consumo no revolvente, también se mantiene la tendencia con relación al cierre del año 2015, puesto que al cierre del primer semestre tuvo igualmente el según mayor margen utilidad por 13.24%, siendo significativamente menor del 2015 (58.58%), debido al igualmente significativo incremento del riesgo de incobrabilidad.

CAPÍTULO 5. DISCUSIÓN

Luego de haber obtenido los resultados de la investigación sobre determinación del margen de utilidad por tipo de crédito en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Cajamarca S.A, a través del análisis de los costos y las tasas de interés activas por tipo de crédito, se obtuvo que el crédito de microempresa genera mayor margen de utilidad tanto para el año 2015 y primer semestre del año 2016, la cual confirma la hipótesis planteada “El margen de utilidad por tipo de crédito corresponde en mayor nivel al tipo de crédito de microempresa respecto a los demás, en la empresa Caja Rural de Ahorro y Crédito Cajamarca S.A, sede principal, para el año 2015 y primer semestre del año 2016”.

Por consiguiente, el crédito de microempresa generó mayor margen de utilidad, siendo este de 59.48% para el año 2015, a pesar de que sus costos son los más elevados ascendentes a 25.97% (a consecuencia de que su riesgo de incobrabilidad y gastos operativos fueron los más elevados, 5.79% y 16,59% respectivamente); no obstante su tasa de interés activa es la más alta 41.42% cubriendo sus costos de crédito. Asimismo para el primer semestre del año 2016 este crédito también generó mayor margen de utilidad de 81.75%, debido a que este crédito tuvo un menor costo (riesgo de incobrabilidad 4.71% y gastos operativos 15.37%) en relación al 31-12-2015 y la tasa de interés activa se ha visto incrementada. Los demás tipos de crédito han visto incrementado su costo como consecuencia del sinceramiento de la cartera crediticia al cierre de este periodo. Estos resultados se pueden corroborar en los cuadros N° 15 y N° 16 que se encuentran en las páginas 49 y 51.

Durante la investigación también se confirmó la teoría de Horngren (2013), al determinar el margen de utilidad por tipo de crédito en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Cajamarca SA, a partir del costo de sus productos crediticios, que finalmente se traduce en la identificación de los costos sus componentes crediticios (Costo del dinero, riesgo de incobrabilidad y gastos operativos), así como de la tasa de interés activa que cobra por cada tipo de crédito. En términos económicos corresponde a variaciones, por ejemplo, si varían los costos crediticios, variara el margen en consecuencia se podría decir que, el margen de utilidad son las ganancias que se obtienen después de determinar los costos del crédito.

También en los cuadros N° 15 y N° 16 que se encuentran en las páginas 49 y 51, se muestran otros resultados importantes que se han comprobado en la investigación como, que el tipo de crédito de consumo no revolvente muestra el segundo mayor margen de utilidad 58.58% para el año 2015, debido a que fue el siguiente con menos costo 19.77% (riesgo de incobrabilidad 1.32% y gastos operativos 14.86%); del mismo modo la tasa de interés activa es la siguiente más alta.

Asimismo para el primer semestre del año 2016 este crédito muestra un margen de utilidad de 13.24% viendo un incremento en su tasa de interés activa de 35.85%, así como en sus costos que ascienden en 31.66% (riesgo de incobrabilidad 11.96% y gastos operativos 15.89%); como consecuencia del sincerar la cartera crediticia para efectos del proceso de fusión en el que ha participado la Caja Rural de Ahorro y Crédito Cajamarca SA.

Por otro lado, el crédito de pequeña empresa muestra un margen de utilidad menor a los otros tipos de créditos antes mencionados con un 17.04% para el año 2015; sin embargo, teniendo en cuenta este criterio podemos observar que el año 2016 la tendencia se mantiene y muestra un margen de utilidad negativo de 4.75% como consecuencia del mismo factor a los que hacen referencia en los párrafos anteriores.

Así mismo para el crédito de mediana empresa se observa un margen de utilidad menor a los demás tipos de créditos ascendente a 8.08% para el cierre del año 2015; del mismo modo se mantiene la tendencia al cierre del primer semestre del año 2016 donde nos muestra un margen de utilidad negativo 8.19% .

Finalmente, Guarniz y Olortegui (2007) señalan que el factor más importante para el éxito de las instituciones microfinancieras (IMF) es la tecnología crediticia desarrollada en los últimos años, la que les ha permitido determinar la capacidad de pago de los microempresarios beneficiarios de los préstamos, a pesar de lo informal de su actividad económica y la incertidumbre sobre los ingresos y lograr de ellos fidelidad y respeto. Puesto que los autores asumen que los microempresarios son el objetivo central de las IMF; lo que da mayor relevancia a los resultados de la investigación, en la que ha quedado demostrada que el crédito de microempresa genera mayor margen de utilidad, explicado por la naturaleza de estos créditos (montos pequeños, gran cantidad de colocaciones).

CONCLUSIONES

Teniendo en consideración los objetivos planteados y en función del análisis de los resultados obtenidos, se concluye que:

1. El objetivo de la presente investigación era determinar el margen de utilidad por tipo de crédito en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Cajamarca SA. De donde se concluye que para determinar el margen de utilidad en una entidad financiera es muy importante conocer los componentes del crédito (costo del dinero, riesgo de incobrabilidad y gastos operativos) y así como la tasa de interés activa; ya que de esta manera los accionistas conocerán la situación real (en cuanto a ganancias) de la entidad financiera. Logrando así, determinar que para el cierre del año 2015 los márgenes de utilidad por cada tipo de crédito son favorables; sin embargo al cierre del primer semestre del año 2016 se observa que los tipos de crédito de mediana empresa y pequeña empresa mantienen la misma tendencia del primer periodo evaluado pero mostrando márgenes de utilidad negativos; cabe resaltar que el crédito de microempresa y consumo no revolvente se mantienen como en el primer periodo evaluado (siguen generando ganancias).
2. Un aspecto importante para obtener el margen de utilidad es determinar los costos por cada tipo de crédito a través del análisis, evaluación y desagregación de los componentes del crédito; dado que a partir del conocimiento del costo real de un crédito, ayudará a los accionistas en la toma de decisiones, respecto a la racionalización y optimización de recursos; considerando que a menores costos, mayor será la ganancia.

Al finalizar el año 2015, se determinó que el tipo de crédito que tuvo mayor costo fue el de microempresa y que el de mediana empresa obtuvo el menor costo. Por otro lado, se observa que los costos del primer semestre del año 2016 se han visto incrementados debido a los mayores niveles de riesgo por Incobrabilidad (provisiones) que ha asumido la entidad financiera, mientras que las tasas activas han tenido un mínimo incremento en relación con el año 2015; por lo que dos tipos de crédito generen un margen de utilidad negativo (pérdida).

3. Al culminar el año 2015 y primer semestre del año 2016, el tipo de crédito que genera mayor margen de utilidad en la empresa Caja Rural de Ahorro y Crédito Cajamarca S.A, es el crédito de microempresa debido a que las tasas de interés activas (es la más alta) cubren todo el costo del crédito.

RECOMENDACIONES

Con fundamento en los resultados obtenidos y basándose en las conclusiones que anteceden, se formulan las siguientes recomendaciones:

1. Las instituciones financieras deben implementar un área de costos que permita identificar de manera objetiva los costos reales de todos sus gastos involucrados con el crédito, asimismo elaborar manuales de políticas internas que faciliten la identificación de gastos directos e indirectos así como establecer bases de asignación de los gastos indirectos los que servirán para la distribución de estos a cada tipo de crédito, permitiéndoles conocer sus gastos reales y de esta manera podrán establecer su margen de utilidad.
2. Tomando como base que el crédito de microempresa es el tipo de crédito que generó mayor margen de utilidad en la investigación; las empresas financieras, al momento de diversificar su cartera de colocaciones, deben elevar la cuota de participación de los microempresarios, para esto es importante que en la evaluación económica y financiera que realizan consideren una serie de criterios que conlleve a estructurar una cartera de clientes del este sector que les represente una buena opción para sus operaciones crediticias.
3. Considerar la disminución de la tasa de interés activa como estrategia competitiva en cuanto al segmento de captación del tipo de crédito de microempresa; dado que, como se ha podido observar en la presente investigación, los costos de este tipo de crédito no son tan elevados como para seguir ofreciendo este crédito a tan alta tasa de interés activa.
4. En consideración de los créditos que generaron pérdida en el primer semestre del año 2016, pequeña empresa y mediana empresa; la empresa financiera debe realizar una evaluación correcta a los prestamistas de esta cartera para minimizar el riesgo de incobrabilidad.
5. Finalmente, al conocer el margen de utilidad de cada uno de los tipos de créditos a través del sinceramiento y desagregación de los costos del servicios crediticios, y también de la tasa de interés activa de cada uno de los tipos de créditos que ofrezcan; las entidades financieras podrán tomar decisiones estratégicas en cuanto a; disminución o aumento de tasas de interés activas, promover más colocaciones o sacar de la cartera crediticia algún tipo de crédito en específico, disminución de costos y entre otros que aumenten la competitividad; de esta manera asegurar el cumplimiento de las expectativas de ganancias de los accionistas.

REFERENCIAS.

- Argomedo Odar, O. C., & Alayo Saavedra, E. H. (2007). *Desarrollo y Evaluación de Créditos para Mejorar el Otorgamiento de Créditos al Sector MYPE en el BBVA Banco Continental*. Trujillo: Universidad Privada del Norte.
- Cavero, A. V. (2013). *Productos y Servicios Financieros Operaciones Bancarias*. Lima: Instituto Pacífico S.A.C.
- Freixas, X., & Charles Rochet, J. (1998). *La macroeconomía de la Banca*. México.
- Guarniz Reategui, R. d., & Olortegui Guevara, J. E. (2007). *Efectos de la Política Crediticia sobre los Niveles de Morosidad Observados en las EDPYMES de la Localidad*. Trujillo: Universidad Privada del Norte.
- Horngren, C. T. (2009). *Contabilidad Financiera*. México: Marisa de Anta.
- Mohammad Yunus y Grameen (2006). Premio Nobel de la paz por desarrollar el microcrédito.
- Polimeni. (2005). *Contabilidad de costos*. Bogotá: Martha Edna Suárez.
- Portocarrero. (2003). *Productos crediticios*. Mexico: Maria luisa.
- Portocarrero Maisch, F., & Tarazona Soria, A. (2003). *Determinantes de la Rentabilidad en las Cajas Rurales de Ahorro y Crédito*. Lima - Perú: Documento Fnal Preparado para el Consorcio de Investigación Económica y Social (CIES).
- Portocarrero Maisch, F., Tarazona Soria, A., & Westley, G. (2006). *Cómo deberían Financiarce las Intituciones de Microfinanzas*. Lima - Perú: IEP Ediciones.
- Ramon, P. (2001). *Sistema de Costos Bancarios*. Buenos Aires: Universidad de Buenos Aires.
- Ruiz Martínez, R., & Gil Corral, A. (2006). *Introducción a la dirección financiera*. Madrid - España: Editotial síntesis, S.A.
- Sánchez Sánchez, J. L. (2013). *Problemas que General el Otorgamiento de Créditos a la Microempresa en la Entidad Financiera Mi Banco de la Ciudad de Cajamarca, Periodo 2010 - 2012*. Cajamarca: Universidad Nacional de Cajamarca.
- Sifuentes Bazán, J. L. (2011). *Administración del Riesgo Crediticio en la cartera MYPE de Mibanco de la microempresa S.A.* Trujillo: Universidad Privada del Norte.
- Zevallos, E. E. (2012). *El dilema de los costos en las empresas de servicios*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Mi Caja Cajamarca. (23 de 2 de 2015). Obtenido de
<http://www.cajacajamarca.com.pe/index-1.html>

Superintendencia de banca y seguros. (9 de 6 de 2006). *El sistema Financiero Peruano*.
Obtenido de www.sbs.gob.pe

Superintendencia de Banca y Seguros. (10 de 6 de 2009). *Clasificación de la Cartera de los Clientes*. Obtenido de www.sbs.gob.pe

Superintendencia de Banca y Seguros. (7 de 5 de 2013). *Tipos de productos crediticios*.
Obtenido de www.sbs.gob.pe

Superintendencia de Banca y Seguros. (10 de 5 de 2014). *Provisiones por incobrabilidad*.
Obtenido de www.sbs.gob.pe

Superintendencia de Banca y Seguros. (27 de 6 de 2016). *SBS*. Obtenido de
www.sbs.gob.pe

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (17 de 4 de 2013). *SBS*. Obtenido de
www.sbs.gob.pe

ANEXOS.

Anexo N° 1. Cuestionario de Entrevista Aplicado a la Empresa Financiera Caja Rural de Ahorro y Crédito Cajamarca S.A

ENTREVISTADORES:

- González Tapia, Yumi Abigail Solange.
- Vargas Vargas, Leidy Vanesa.

ENTREVISTADO:

- Rojas Cruzado, Eder.
- Arana de la Cruz Yesica Roxana.
- Castañeda Vilches José Cristian.
- Chávez Gutiérrez Fernando Moisés.
- Díaz Vargas Cesar Elías.
- Incio Vargas Milagros del Socorro.
- Mendoza Álvarez Alex Martin.
- Terán Ramírez Wilder.
- Vargas Carrera Juan.
- Vásquez Vásquez Reinerio
- Alarcón Chávez Luis Enrique
- Flores López Juan Manuel.
- Gutiérrez Machuca Oscar Antonio

1. ¿Cuáles son los tipos de ahorros que ofrecen?

La Caja Cajamarca tiene 5 modalidades de ahorros: Ahorro común, órdenes de pago, depósitos en garantía, CTS y a plazo fijo.

2. ¿Existen bases de datos que nos permitan determinar la captación total y el saldo en Moneda Nacional y Extranjera por cada tipo de ahorro?

Si, el personal de operaciones lleva un control minucioso de la captación de dinero a través de los tipos de ahorros antes mencionados, de donde con unas formulas podrán sacar saldos.

3. ¿Tienen establecida una TEA ponderada en Moneda Nacional y Extranjera por cada tipo de ahorro?

Si, la tasa efectiva anual está establecida por la Caja Cajamarca y por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS).

4. ¿Existen bases de datos que nos permitan determinar la colocación total y el saldo en Moneda Nacional y Extranjera por cada tipo de crédito?

Si, se actualiza constantemente la base de datos, añadiendo las nuevas colocaciones para tener un control y que permita realizar el seguimiento a cada crédito.

5. ¿Tienen establecida una TEA ponderada en Moneda Nacional y Extranjera por cada tipo de crédito?

Claro que sí, así como la TEA está establecida para los ahorros, lo mismo es para los créditos, eso sí son tasas distintas.

6. ¿Existen contratos de depósitos de ahorros, que permitan saber la cantidad exacta recibida y su TREA?

Si, cada cliente recibe la copia de su contrato donde incluye gastos y costos en los que la Caja Cajamarca incurre, lo que justifica la tasa que cobrara por el monto de sus ahorros.

7. ¿Existen contratos de créditos otorgados que permitan saber la cantidad exacta entregada, el plazo y sus tasas de interés?

Si, cada contrato cuenta con una hoja resumen donde se puede observar los costos y gastos en los que se incurrió para la colocación de ese crédito, así mismo la TEA, TCEA y el plazo (fechas de pago).

8. ¿Existen bases de datos detallados que permitan conocer las colocaciones totales por tipo de crédito, las tasas de provisiones, las categorías en las que se encuentran, la calificación que tienen, el plazo y los días de atraso que tienen?

Si, ahorra mucho tiempo el tener una base de datos tan detallada pero es información de carácter confidencial que solamente se maneja de manera interna.

9. ¿Tienen establecido un porcentaje de provisión por incobrabilidad para la cada categoría (Normal, con problemas potenciales, deficiente, dudoso y pérdida)?

Depende de producto crediticio y la calificación que el analista de créditos le dé a este, además depende si tiene o no garantía.

10. ¿Existen bases de datos detallados que nos permitan conocer el monto y la fecha de colocación de los crediticios por cada analista?

En sí, solo se realiza una base de datos de no solo están los conceptos descritos en la interrogante sino muchos más.

11. ¿En base a que método distribuyen los gastos del personal que intervienen indirectamente en la colocación de los productos crediticios?

La Caja Cajamarca considera que todos sus gastos y costos son administrativos, por ello los distribuyen en base al método de asignación de gastos de acuerdo al monto colocado en cada agencia y luego lo distribuyen a cada producto.

12. ¿Teniendo en cuenta el criterio en base a las funciones según el Manual del Asistente de Asesoría Legal; de un 100%, cuánto porcentualmente dedica este colaborador a los tipos créditos y qué representa el porcentaje sobrante?

Las funciones del Asistente de Asesoría Legal según su manual son 9; de las cuales 4 están relacionadas a los Tipos de Créditos, representando un 44% con respecto al total de funciones.

- **Otorgamiento del crédito:** Efectuar el estudio, análisis y verificación de documentación sobre las garantías presentadas por los clientes.
- **Recuperación de créditos:** Apoyar al Jefe de Asesoría Legal en los trámites de la recuperación de créditos morosos.
- **Macroproceso de Gestión y Control Logístico:** Apoyar al Jefe de Asesoría Legal en revisar los contratos de adquisiciones y coordinar los remates de los tipos de garantías gravadas a favor de la CRACC y que respalden los créditos impagados.
- **Macroproceso de Operaciones de Soporte a Negocios:** Apoyar al Jefe de Asesoría Legal en redactar los contratos de cancelación y levantamiento de garantías mobiliarias o hipotecarias; y mantener actualizado el registro de control de gastos judiciales.

El porcentaje sobrante representado por un 56% (5 de 9 Funciones), está distribuido en las siguientes funciones:

- **Macroproceso de Asesoramiento Legal:** Revisar y comunicar sobre las Normas Legales y sus modificaciones pertinentes para minimizar el riesgo legal.
 - **Macroproceso de Captación de Ahorros:** Apoyar al Jefe de Asesoría Legal en el estudio y análisis de la documentación para la apertura de las cuentas de ahorro.
 - **Macroproceso de Administración de la Seguridad:** Participar en los talleres para realizar el análisis, evolución, tratamiento, control de riesgos y reportar incidentes de seguridad de información identificados al Oficial de Seguridad.
 - **Macroproceso de Gestión de Operaciones Financieras:** Reducir los gastos de viáticos asignados para viajes fuera de la ciudad por comisión de servicios.
 - **Macroproceso de Supervisión de Riesgos:** Reportar a la Unidad de Riesgos incidentes y eventos de pérdida por riesgo operacional y cumplir con las funciones del líder de continuidad del negocio o integrante del equipo de Brigadas para la gestión de continuidad del negocio de la CRACC.
13. ¿Teniendo en cuenta el criterio en base a las funciones según el Manual del Jefe de Recursos Humanos; de un 100%, cuánto porcentualmente dedica este colaborador a los tipos créditos y qué representa el porcentaje sobrante?

En el manual del Jefe de Recursos Humanos observamos las siguientes funciones:

- Proponer y participar en la formalización de políticas y normas del personal según el Reglamento Interno de Trabajo en busca del cumplimiento de metas y objetivos.
- Determinar y aplicar las sanciones para el personal en caso de faltas graves de acuerdo al Reglamento Interno de Trabajo.
- Participar en la elaboración del presupuesto con respecto a los gastos del personal.
- Coordinar con Administración y Finanzas, para gestionar ante el Directorio la compra de uniformes para el personal CRACC.
- Llevar el record para uso de vacaciones, de permisos y tiempo de servicio.
- Supervisar el control de la asistencia a través de un registro de record de asistencia del personal.
- Realizar la admisión y contratación oportuna y correcta de los colaboradores recién seleccionados; así como, capacitarlos.
- Elaboración de los contratos de trabajo según normas vigentes previo visto bueno de Asesoría Legal Interna para posterior inscripción en el Ministerio de Trabajo.
- Promover, ejecutar y evaluar el desarrollo de competencias de los colaboradores para mejorar su productividad a través de su desempeño para mejorar el clima laboral.
- Supervisar la correcta confección de las planillas de sueldos mensuales y beneficios sociales.

Funciones respecto al Macroproceso de la Supervisión de Gestión de Riesgos:

- Identificar y reportar a la Unidad de Riesgos incidentes y eventos de pérdida por riesgo operacional de acuerdo a las normas.
- Participar activamente durante los procesos de autoevaluación e identificación de riesgos.
- Cumplir con las funciones del líder de continuidad del Negocio.

Sin embargo, ninguna de estas dos está relacionada únicamente a los tipos de créditos; es por ello que, tomamos como referencia las actividades realizadas en cada función.

Por lo tanto, se considera un 15% relacionado indirectamente a los tipos de créditos, ya que no todos los meses contratan nuevos analistas, solo realizan la elaboración y control de las planillas mensuales. Y el otro 85% representan a otras actividades que no fueron contempladas en este párrafo.

14. ¿Teniendo en cuenta el criterio en base a las funciones según el Manual del Analista de Riesgos Crediticios; de un 100%, cuánto porcentualmente dedica este colaborador a los tipos créditos y qué representa el porcentaje sobrante?

Teniendo en cuenta el Manual del Jefe de Recursos Humanos según su manual ameritan un 90 % dado que dentro de sus funciones realizan lo siguiente:

- Monitorear y vigilar que la Unidad de Servicios de Créditos mantengan actualizados y fundamentados el file de créditos de cada deudor así como la información ingresada en el sistema.
- Evaluar y opinar emitiendo una conclusión favorable o desfavorable sobre el otorgamiento de créditos a Clientes con endeudamiento en el Sistema Financiero mayor o igual a S/ 100,000.00 Nuevos Soles.
- Realizar la clasificación mensual de los deudores de la cartera de créditos, considerando la normativa vigente de la Superintendencia de Banca y Seguros, y otras Normas vigentes.
- Alcanzar mensualmente el resumen de provisiones al área de Contabilidad.
- Elaborar los anexos y reportes exigidos por los Órganos de Control respecto al Riesgo Crediticio.
- Elaborar el informe mensual respecto a la calificación y provisión de la cartera de crédito.

El otro 10% sería un costo no relacionado al crédito; ya que realiza otras funciones inherentes a su ámbito de acción que le sean asignadas por la jefatura de riesgos.

15. ¿Teniendo en cuenta el criterio en base a las funciones según el Manual de Analista de Desarrollo; de un 100%, cuánto porcentualmente dedica este colaborador a los tipos créditos y qué representa el porcentaje sobrante?

Las funciones del Analista de Desarrollo según su manual son 4; de las cuales ninguna está orientada a los tipos de créditos; sin embargo se asigna un 5% para cubrir el costo del soporte técnico brindado a los analistas.

El porcentaje sobrante representado por un 95% hace referencia a:

- **Macroproceso de Gestión de Sistemas y Soporte Informático:** Elaborar y actualizar manuales técnicos de los sistemas desarrollados para la CRACC, presentándolas a su jefatura para su revisión y aprobación. Coordinar las actividades de capacitaciones referidos a los sistemas informáticos desarrollados o modificados con el Jefe de Organización y Métodos.
- **Macroproceso de Administración de la Seguridad:** Participar en talleres para realizar el análisis, evaluación, tratamiento y control de riesgos de los activos de información convocadas por el Oficial de Seguridad de la Información.
- **Macroproceso de Gestión de Operaciones Financieras:** Reducir los gastos de viáticos asignados para viajes fuera de la ciudad por comisión de servicios.
- **Macroproceso de Gestión de Riesgos:** Identificar y reportar a la Unidad de Riesgos incidentes y eventos de pérdidas de riesgo institucional de acuerdo a las Normas; y cumplir con las funciones del líder de continuidad del negocio.

16. ¿Teniendo en cuenta el criterio en base a las funciones según el Manual de Analista de Redes y Comunicaciones; de un 100%, cuánto porcentualmente dedica este colaborador a los tipos créditos y qué representa el porcentaje sobrante?

Las funciones del Analista de Redes y Comunicaciones son 3; solo la primera está involucrada mínimamente con el crédito; representando 5%.

- **Macroproceso de la Administración de la Seguridad:** Mantener a su cargo la llave de acceso de la oficina principal para realizar el control dual con el Funcionario designado para el manejo de la clase ASBANC. Participar en talleres para realizar el análisis, evaluación, tratamiento y control de riesgos de los activos de la información convocadas por el Oficial de Seguridad de la Información.

El porcentaje sobrante representado por un 95% hace referencia al párrafo anterior y a los siguientes:

- **Macroproceso de Operaciones Financieras:** Rendir oportunamente los gastos de viáticos asignados para viajes fuera de la ciudad por comisión de servicios.
- **Macroproceso de Supervisión de Riesgos:** Identificar y reportar a la unidad de riesgos incidentes por riesgo operacional. Cumplir con las funciones del líder de continuidad del negocio

17. ¿Teniendo en cuenta el criterio en base a las funciones según el Manual del Asistente de Contabilidad; de un 100%, cuánto porcentualmente dedica este colaborador a los tipos créditos y qué representa el porcentaje sobrante?

Las funciones del Asistente de Contabilidad son 4; solo la primera está involucrada mínimamente con el crédito; representando 8%.

- **Macroproceso de Gestión Contable y Tributaria:** Elaboración de las hojas de trabajo para determinación de las provisiones por depreciación, amortización, gratificación, compensación por tiempo de servicio, sueldos y beneficios sociales, intereses por deudas, intereses por cuenta a plazo. Apoyar a la jefatura en la propuesta y aplicación de la implementación de normas contables según las NIIF`s. Preparar las hojas de trabajo, cálculos y soportes necesarios para las declaraciones mensuales (IGV, PLAME, ITF) y anuales (Impuesto a la Renta e ITAN). Elaboración de los Estados Financieros y sus notas.

El porcentaje sobrante representado por un 92% hace referencia al párrafo anterior y a los siguientes:

- **Macroproceso de la Administración de la Seguridad:** Participar en talleres para realizar el análisis, evaluación, tratamiento y control de riesgos de los activos de la información convocadas por el Oficial de Seguridad de la Información.
- **Macroproceso de Gestión de Operaciones Financieras:** Rendir oportunamente los gastos de viáticos asignados para viajes fuera de la ciudad por comisión de servicios.
- **Macroproceso de Supervisión de la Gestión de Riesgos:** Identificar y reportar a la unidad de riesgos incidentes por riesgo operacional. Cumplir con las funciones del líder de continuidad del negocio.

18. ¿Teniendo en cuenta el criterio en base a las funciones según el Manual del Analista de Negocios; de un 100%, cuánto porcentualmente dedica este colaborador a los tipos créditos y qué representa el porcentaje sobrante?

Teniendo en cuenta el Manual del Analista de Negocios según su manual ameritan un 95 % dado que dentro de sus funciones realizan lo siguiente:

- Verificar que la información contenida en los expedientes de créditos este conforme para la evaluación de créditos; así mismo, contrastar que la relación de créditos desembolsados coincida exactamente con las cifras y características de créditos aprobados.
- Elaborar la custodia y custodiar las actas de excepciones del Comité de Créditos.
- Elaborar el reporte N°14 (Créditos según días de incumplimiento), Anexo N°6 (Reporte de Cobranzas), Anexo N°7 (Informe de Cartera Refinanciada), Anexo N°11 (Registro de Interrupción de pago de cuotas), de acuerdo a los plazos establecidos por el programa RFA-CODIFE.
- Apoyar en la atención y orientación de los clientes absorbiendo consultas y reclamos para resolver contingencias que se puedan presentar.

El otro 5% sería un costo no relacionado al crédito; ya que las consultas y reclamos también pueden realizarse por parte de los ahorristas.

19. ¿Teniendo en cuenta el criterio en base a las funciones según el Manual del Jefe de la Tecnología de la Información; de un 100%, cuánto porcentualmente dedica este colaborador a los tipos créditos y qué representa el porcentaje sobrante?

Según el manual de funciones del Jefe de la Tecnología de la Información, su porcentaje relacionado es 10% dado que la siguiente función está relacionada con los tipos de créditos:

- **Macroproceso de Gestión de Sistemas y Soporte Informático:** Informar a la jefatura de organización y métodos y al Oficial de Seguridad de información la realización de pruebas de certificación, facilitando documentación necesaria para la elaboración del set de pruebas. Dar a conocer el plan de trabajo de investigación a los colaboradores del departamento de tecnología de información.

El otro 90% sería un costo no relacionado al crédito; por las siguientes funciones:

- **Macroproceso de Gestión de Recursos Humanos:** Presentar solicitud para cubrir plazas de su unidad orgánica al Jefe de Recursos Humanos. Realizar la evaluación al personal capacitado y alcanzar los resultados al Jefe de Recursos Humanos.
 - **Macroproceso de Marketing Estratégico:** Revisar e incorporar las consideraciones tecnológicas al diseño del producto.
 - **Macroproceso de Gestión y Control Logístico:** Solicitar requerimiento logístico a la Unidad de Administración y Finanzas.
 - **Macroproceso de Gestión de Operaciones Financieras:** Rendir los gastos de viáticos asignados para viajes fuera de la ciudad por comisión de servicios.
 - **Macroproceso de Administración de la Seguridad:** Participar en los talleres para realizar el análisis, evaluación, tratamiento y control de riesgos de los activos de información convocadas por el Oficial de Seguridad de la información.
 - **Macroproceso de Gestión y Mejora de Procesos:** Presentar requerimiento a la Unidad de Organización y Métodos para la actualización de documentos normativos y mejora de procesos.
 - **Macroproceso de Supervisión de la Gestión de Riesgos:** Identificar y reportar a la unidad de riesgos incidentes y eventos de pérdida por riesgo operacional. Realizar seguimiento a los planes de acción de control y mitigación del riesgo operacional.
20. ¿Teniendo en cuenta el criterio en base a las funciones según el Manual del Asistente de Recursos Humanos; de un 100%, cuánto porcentualmente dedica este colaborador a los tipos créditos y qué representa el porcentaje sobrante?
- Formalizar convocatorias del personal según Jefe de Recursos Humanos.
 - Apoyar en la elaboración de los contratos de trabajo conforme a las Normas Laborales vigentes.
 - Mantener actualizados los files del personal.
 - Verificar diariamente la asistencia del personal.
 - Elaboración de las planillas de sueldos y sus beneficios sociales.
 - Realizar el llenado de los datos de la planilla electrónica.
 - Apoyar en la actualización anual del formato de vinculados de los trabajadores, Directores y principales accionistas ante cualquier variación (nuevo ingreso, cambio de estado civil, modificación en el Directorio, etc.).
 - Realizar otras funciones inherentes a su ámbito de acción que le sean asignadas por el jefe de recursos humanos.

Dado que, ninguna de estas funciones está relacionada únicamente a los tipos de créditos; se considera referencia un 8% como costo. Y el otro 92% representan a otras actividades indistintas a los créditos.

21. ¿Teniendo en cuenta el criterio en base a las funciones según el Manual del Recibidor Pagador; de un 100%, cuánto porcentualmente dedica este colaborador a los tipos créditos y qué representa el porcentaje sobrante?

Considerando el manual de funciones del Recibidor Pagador, el 28% se asigna a los tipos de créditos, teniendo en cuenta las siguientes funciones:

- Realizar todo tipo de transacciones de egreso de efectivo inherente al cargo (Retiro de Cuenta de Ahorros, Pago de Intereses, Desembolsos de créditos) verificando la identidad del cliente.
- Promocionar dentro del ámbito de sus funciones la venta de los diversos servicios y microseguros que ofrece la CRACC.

Y el otro 72% está representado por las siguientes funciones:

- Realizar operaciones con cheques de otros Bancos, previa conformidad del Jefe de Operaciones.
- Retener todos los billetes y monedas presuntamente falsificados detectados en ventanilla, levantando el acta correspondiente y entregar inmediatamente la información de la información al Asistente Administrativo.
- Realizar todo tipo de transacciones de ingreso de efectivo inherentes al cargo (Depósitos, Amortizaciones, Cancelaciones de Créditos, Recaudaciones, Etc.) verificando la conformidad del efectivo recibido y la operación tramitada en el sistema.
- Custodiar de forma ordenada los vouchers y documentación de sustento de las operaciones trabajadas en el día.
- Realizar el cuadro de efectivo, el cual deberá ser corroborado por el Jefe de Operaciones.
- Cuadrar los saldos obtenidos en el diario de operaciones con los resultantes en el arqueo de caja, ya sea de moneda nacional y/o moneda extranjera.
- Participar activamente en las capacitaciones, campañas de concientización y actividades de prevención que realizan las unidades.
- Realizar un buen uso de las cuentas de accesos a los sistemas, servicios y bienes asignados a su cargo.

22. ¿Teniendo en cuenta el criterio en base a las funciones según el Manual del Asistente de Tesorería; de un 100%, cuánto porcentualmente dedica este colaborador a los tipos créditos y qué representa el porcentaje sobrante?

Según el manual de funciones del Asistente de Tesorería, el porcentaje relacionado con los tipos de créditos es 18% dado que interviene las siguientes funciones:

- **Macroproceso de Recuperación de Créditos:** Hacer llegar oportunamente el cuadro de verificación de depósitos con voucher Bancario de pago de créditos del cliente al asistente administrativo.

El otro 82% sería un costo no relacionado al crédito; respaldado por las siguientes funciones:

- **Macroproceso de Gestión Contable y Tributaria:** Registrar en el formato Libro Bancos las operaciones de los movimientos bancarios del día anterior y enviar al Jefe de Contabilidad con copia al Asistente de Contabilidad.
- **Macroproceso de Operaciones de Soporte de Negocio:** Alcanzar una copia del comprobante de pago de los gastos notariales al asistente de recuperaciones.
- **Macroproceso de Gestión de Operaciones Financieras:** Verificar la documentación que sustente la rendición del gasto con fondos de caja chica este correcta y que cumpla con los requisitos tributarios vigentes; luego presentar la documentación al Jefe de Tesorería para su conformidad. Registrar los egresos de efectivo de caja chica en el registro auxiliar y luego entregar documentos de sustento del gasto y dinero al Jefe de Contabilidad; para realizar el arqueo de Caja Chica.
- **Macroproceso de Recursos Humanos:** Llenar la entrega a rendir de acuerdo a los datos e importes indicados en el formato de autorización de viáticos revisados por el jefe de administración y finanzas.
- **Macroproceso de Administración de la Seguridad:** Realizar el marcado diario de horario de trabajo, llenar adecuadamente papeletas de licencias y permisos, adjuntando documentos requeridos de ser el caso y presentar a la Unidad de Recursos Humanos. Asistir a las capacitaciones.
- **Macroproceso de Supervisión de la Gestión de Riesgos:** Identificar y reportar a la unidad de Riesgos incidentes y eventos de pérdida por riesgo operacional. Participar activamente durante los procesos de autoevaluación, identificación de riesgos operacionales asociados a los procesos que involucra.

23. ¿Teniendo en cuenta el criterio en base a las funciones según el Manual del Analista de Operación y Métodos; de un 100%, cuánto porcentualmente dedica este colaborador a los tipos créditos y qué representa el porcentaje sobrante?

Según el manual del Analista de Operación y Métodos, cumple las siguientes funciones:

- Elaborar en coordinación con la jefatura inmediata el diseño de la Estructura Organizacional, funciones y cargos de la Institución.
- Realizar el levantamiento de información coordinando con las unidades involucradas para la elaboración de documentos normativos.

- Realizar el seguimiento de la aprobación de los documentos normativos.
- Asesorar al personal de la Institución durante la implementación de nuevos documentos normativos.
- Realizar otras funciones inherentes a su ámbito de acción que le sean asignadas por el Jefe de Organización y Métodos.

Dado que, ninguna de estas funciones está relacionada únicamente a los tipos de créditos; se considera un 5% como costo. Y el otro 95% representan a otras actividades indistintas a los créditos.

24. ¿Teniendo en cuenta el criterio en base a las funciones según el Manual del Asistente de Marketing; de un 100%, cuánto porcentualmente dedica este colaborador a los tipos créditos y qué representa el porcentaje sobrante?

Basándonos en el manual del Asistente de Marketing, el porcentaje que se le asigna a los tipos de créditos es de 85%, por las siguientes funciones:

- Elaborar un plan de Marketing de la CRACC. Realizar el seguimiento y la evaluación del mismo, elaborando para ello un informe dirigido para la Gerencia General.
- Proponer la creación de nuevos productos y/o servicios de acuerdo al estudio de mercado realizado y luego alcanzar un esquema general de propuesta al Jefe de Negocios.
- Elaborar y ejecutar el Brif del lanzamiento del nuevo producto y/o servicio. Y así mismo realizar la evaluación de los resultados.
- Preparar, publicar y realizar seguimiento de los anuncios publicados.
- Colaborar en el diseño y difusión de la página web y diversos enlaces de las redes sociales de la CRACC.
- Verificar y controlar la salida de cualquier producto de merchandising.
- Elaborar, difundir y publicar internamente el boletín institucional de la CRACC, de acuerdo al periodo establecido por la Gerencia General.

El otro 15 % corresponde a las demás actividades; como marketing de los ahorros y las siguientes funciones:

- Desempeñar las demás funciones que le sean encomendadas por la Gerencia General.
- Identificar y reportar a la Unidad de Riesgos incidentes y eventos de pérdida por riesgo operacional.
- Cumplir con las funciones del líder de continuidad del negocio.

25. ¿Teniendo en cuenta el criterio en base a las funciones según el Manual del Jefe de Operaciones; de un 100%, cuánto porcentualmente dedica este colaborador a los tipos créditos y qué representa el porcentaje sobrante?

Según el manual del Jefe de operaciones, este asume el 65%; dado que, cumple las siguientes funciones en relación a los tipos de créditos:

- **Específicas:** Brindar atención a los clientes en la solución de sus consultas. Promover la venta de servicios, productos pasivos y activos que ofrece la CRACC. Supervisar las labores del personal a su cargo, asegurando el cumplimiento de los documentos normativos vigentes. Cumplir las normativas internas que rigen la función de riesgo operacional.
- **Plataforma de Atención al Usuario:** Cumplir las políticas, procedimientos de reglamos y consultas, el sistema de atención al usuario y otras normas vigentes. Solicitar al asistente de plataforma de servicios el bloqueo de cuentas de ahorro y revisar diariamente los expedientes pasivos tramitados por el Asistente de Plataforma de servicios. Verificar diariamente al cierre de operaciones, que toda la correspondencia que haya ingresado y recibido el asistente de plataforma de servicios haya sido enviada a su respectivo destinatario.
- **Control de Archivo:** Revisar el cuadro mensual de expedientes de operaciones activas y pasivas ingresados a archivo.

El otro 35% representa lo siguiente:

- **Operaciones:** Verificar el dinero en efectivo recibido proveniente de una remesa. Mantener bajo su responsabilidad el manejo de la clave de la bóveda, así como del libro de control de ingresos de bóveda, supervisando permanentemente que todo colaborador o funcionario este autorizado al ingreso a bóveda. Verificar contantemente los saldos de los Recibidores Pagadores, en caso de detectar excedentes, solicitar devoluciones a bóveda para su custodia. Cumplir los plazos en el envío de los billetes presuntamente falsos al Banco Central de Reserva del Perú.
 - **Gestión de Administración:** Supervisar el uso adecuado, conservación y mantenimiento de los bienes patrimoniales; administrar y controlar los fondos de caja chica, liquidar oportunamente y gestionar el reembolso de acuerdo a las políticas, normas y procedimientos establecidos por el Departamento de Administración y Finanzas.
26. ¿Teniendo en cuenta el criterio en base a las funciones según el Manual del Gerente General; de un 100%, cuánto porcentualmente dedica este colaborador a los tipos créditos y qué representa el porcentaje sobrante?

Teniendo en cuenta el Manual del Gerente General, se considera un 50 % para los tipos de créditos por las siguientes funciones:

- Participar en los niveles de aprobación de créditos de conformidad con las normas internas.
- Aprobar las planillas de sueldos mensuales y beneficios sociales presentados por el Jefe de Recursos Humanos.
- Ejecutar las actividades de su competencia establecidas en el procedimiento de castigo y condonación de intereses de créditos.
- En coordinación con Asesoría Legal, efectuar el seguimiento de los procesos judiciales, manteniendo informando al Directorio.

Y el 50 % restante corresponde a:

- Planear, dirigir, organizar, coordinar y supervisar las actividades de la organización en el marco de las políticas y estrategias señaladas por el Directorio.
- Tiene a su cargo la gestión económica, financiera, operativa y crediticia de la Institución de acuerdo con los dispositivos legales, los Estatutos y en el Marco de las facultades otorgadas por el Directorio.
- Proporciona la información necesaria al Directorio para facilitar la toma de decisiones.
- Celebrar contratos en asuntos en los que sea parte de la Institución.
- Disponer la realización de los gastos e inversiones de la Institución y autorizar los pagos correspondientes dentro de los límites y atribuciones que le correspondan.

27. ¿Teniendo en cuenta el criterio en base a las funciones según el Manual del Jefe de la Unidad de Desarrollo; de un 100%, cuánto porcentualmente dedica este colaborador a los tipos créditos y qué representa el porcentaje sobrante?

Teniendo en cuenta el Manual del Jefe de la Unidad de Desarrollo se considerara un 9% de asignación a los tipos de créditos dado que no tiene una función específica; sin embargo, desarrolla el sistema facilitando a los Analistas de Créditos un buen soporte informático.

- **Macroproceso de Gestión de Sistemas y Soporte Informático:** Elaborar acta de acuerdo a la comisión de priorización de requerimientos. Comunicar al Jefe de Tecnología de la Información las soluciones certificadas para pase a producción de la nueva versión del sistema. Participar en la planificación de trabajo de investigación en coordinación con el Jefe de Tecnología de la Información. Planificar y gestionar proyectos derivados de la complejidad de los requerimientos informáticos.

El 91% restante está justificado por las siguientes funciones:

- **Macroproceso de Gestión de Recursos Humanos:** Establecer actividades de entrenamiento y capacitación sobre temas relacionados al puesto de trabajo del nuevo colaborador. Evaluar al personal a su cargo para renovación de contrato. Evaluar la necesidad y presentar requerimiento de capacitación de su personal al Jefe de Recursos Humanos.
 - **Macroproceso de Gestión y Control Logístico:** Solicitar requerimiento logístico a la Unidad de Administración y Finanzas, según la necesidad de la Unidad.
 - **Macroproceso de Gestión de Operaciones Financieras:** Rendir oportunamente el gasto de viáticos asignados para viajes fuera de la ciudad por comisión de servicios.
 - **Macroproceso de Administración de la Seguridad:** Participar en los talleres para realizar el análisis, evaluación, tratamiento y control de riesgos de los activos de información convocadas por el Oficial de Seguridad de la Información. Reportar lo incidentes de seguridad de información identificados a Oficial de Seguridad de información.
 - **Macroproceso de Gestión y Mejora de Procesos:** Presentar requerimientos a la Unidad de Organización y Métodos para la actualización de documentos normativos y mejora de procesos, contribuyendo a mejorar la gestión del sistema.
 - **Macroproceso de Supervisión de Gestión de Riesgos:** Identificar y reportar a la Unidad de Riesgos incidentes y eventos de pérdida por riesgo operacional. Cumplir con las funciones de líder de continuidad del negocio.
28. ¿Teniendo en cuenta el criterio en base a las funciones según el Manual del Auxiliar de Servicios Generales; de un 100%, cuánto porcentualmente dedica este colaborador a los tipos créditos y qué representa el porcentaje sobrante?

Dado que las funciones del Auxiliar de Servicios Generales no están netamente dirigidas a los tipos de créditos; se asume un 2% considerando que este colaborador está a disposición de cualquier encargo o de suministrar materiales impresos a los Analistas de Créditos.

El otro 98% representa a las siguientes funciones:

- Realizar los trámites de documentación en las diferentes Instituciones, Registros Públicos, SUNAT, Notarias, Instituciones Financieras, entre otras.
 - Realizar el pago de servicios de agua y luz.
 - Apoyar en el despacho de útiles de oficina, materiales impresos y otros.
 - Realizar otras acciones inherentes a su ámbito de acción.
29. ¿Teniendo en cuenta el criterio en base a las funciones según el Manual del Auditor Interno; de un 100%, cuánto porcentualmente dedica este colaborador a los tipos créditos y qué representa el porcentaje sobrante?

Tomando como base el Manual del Auditor Interno y sus funciones encomendadas, se le asigna el 22% porque hacen seguimiento a la cartera de créditos para descartar créditos fantasmas que perjudique a la CRACC.

Y el otro 78% representa las siguientes funciones:

- **Específica de Auditoria:** Elaborar el programa anual de trabajo, incluyendo el cronograma de actividades a desarrollar y presentar al Directorio. Dispone la realización periódica de arqueos sorpresivos del efectivo y valores. Aprobar cronogramas de actividades propuesto por el personal a cargo para la realización de asesorías asignadas. Realiza permanentemente la evaluación y seguimiento de las observaciones y recomendaciones planteadas en los informes emitidos por Auditoria Interna, Auditorías Externas y las comisiones de supervisiones de la SBS. Dispone la revisión cuatrimestral de la clasificación de la cartera de créditos directos e indirectos que realiza la unidad de riesgos, debiendo presentar un informe al Directorio y la SBS con los resultados de dicha evaluación.
 - **Macroproceso de Gestión de Recursos Humanos:** Establece actividades de entrenamiento y capacitación sobre temas relacionados al tema de trabajo del nuevo colaborador. Realizar la evaluación de la socialización al puesto de trabajo. Evaluar la necesidad y presentar requerimientos de capacitación de su personal al Jefe de Recursos Humanos.
 - **Macroproceso de Gestión de Control Logístico:** Solicitar requerimiento logístico a la Unidad de Administración y Finanzas, según necesidad de la Unidad.
 - **Macroproceso de Gestión de Operaciones Financieras:** Rendir oportunamente los gastos de viáticos asignados para viajes fuera de la ciudad por comisión de servicios.
 - **Macroproceso de Administración de la Seguridad:** Participar en los talleres para realizar el análisis, evaluación, tratamiento y control de riesgos de los activos de información convocadas por el oficial de seguridad de la información. Reportar incidentes de seguridad de información identificados al Oficial de Seguridad de Información.
 - **Macroproceso de la Gestión y Mejora de Procesos:** Presentar requerimiento a la unidad de Organización y Métodos para la actualización de documentos normativos y mejorar procesos.
 - **Macroproceso de la Supervisión de Gestión de Riesgos:** Identificar y reportar a la Unidad de Riesgos incidentes y eventos de pérdida por riesgo operacional. Cumplir con las funciones del líder de continuidad del negocio.
30. ¿Teniendo en cuenta el criterio en base a las funciones según el Manual del Conductor; de un 100%, cuánto porcentualmente dedica este colaborador a los tipos créditos y qué representa el porcentaje sobrante?

Considerando el manual del Conductor, el 2% de sus funciones corresponden a los tipos de créditos; dado que, en algunas ocasiones este colaborador traslada al personal de créditos.

Y el otro 98% representa las siguientes funciones:

- Recoger la información correspondiente a la marcación del reloj del personal de la administración y en los sitios donde estos se encuentren, según considere su Jefe inmediato.
- Transportar a su Jefe inmediato donde le indiquen, en cumplimiento de sus funciones o a disposición del titular de la oficina.
- Atender a las solicitudes de transporte que le sean expresadas por su Jefe inmediato o por quien éste delegue.
- Mantener el vehículo a su cargo en perfecto estado de aseo, presentación, funcionamiento y conservación.
- Colaborar recogiendo y/o llevando al Centro de Información la correspondencia de la oficina asignada.
- Informar oportunamente a la oficina principal del mantenimiento y reparación de los vehículos, todo tipo de fallas o daños presentados en el mismo y en caso de ser necesario realizar algún trámite ante compañías aseguradoras, deberá adjuntar toda la documentación necesaria.
- Llevar un registro mensual de la historia del vehículo.
- Informar oportunamente a la Secretaría Administrativa toda colisión o accidente de tránsito que se presente en cumplimiento de sus funciones.
- Solicitar oportunamente los combustibles y lubricantes necesarios al área de Logística.
- Realizar otras funciones inherentes a su ámbito de acción que le sean asignadas que le sean asignadas por el administrador de la oficina principal.

31. ¿Teniendo en cuenta el criterio en base a las funciones según el Manual del Auxiliar de Archivo General; de un 100%, cuánto porcentualmente dedica este colaborador a los tipos créditos y qué representa el porcentaje sobrante?

Considerando el manual de Auxiliar de Archivo General según sus funciones, el 5% con respecto a los tipos de créditos; dado que, suministra información sobre los expedientes custodiados referentes a créditos.

Y el otro 95% representa a las funciones mencionadas a continuación:

- **Macroproceso de Administración de la Seguridad:** Llevar el control de acceso al ambiente de archivo mediante el uso de la bitácora de accesos a ambiente restringido. Participar en los talleres para realizar el análisis, evaluación, tratamiento y control de riesgos de los activos de información convocadas por el oficial de seguridad de la

información. Reportar incidentes de seguridad de información identificados al Oficial de Seguridad de Información.

- **Macroproceso Operaciones de Soporte a Negocio:** Registrar las salidas de documentos de garantías de operaciones activas canceladas solicitadas por tramites post. Ordenar y organizar los expedientes de cuentas pasivas y activas. Registrar los ingresos salidos de los expedientes de créditos de archivo en el programa de control de expedientes.
- **Macroproceso Supervisión de Control Institucional:** Activar y custodiar formato de registro de operaciones, a fin de asegurar su conservación por un periodo de 10 años.
- **Macroproceso de Recursos Humanos:** Realizar el marcado diario de horarios de trabajo. Llenar adecuadamente papeletas de licencias y permisos. Asistir a las capacitaciones programadas y convocadas por la unidad de recursos humanos.
- **Macroproceso de Supervisión de la Gestión de Riesgos:** Identificar y reportar a la Unidad de Riesgos incidentes y eventos de pérdida por riesgo operacional. Cumplir con las funciones del líder de continuidad del negocio.
- **Macroproceso de Gestión de Operación Financiera:** Rendir oportunamente los gastos de viáticos asignados para viajes fuera de la ciudad por comisión de servicios.

32. ¿Teniendo en cuenta el criterio en base a las funciones según el Manual del Auxiliar de Servicios Administrativos; de un 100%, cuánto porcentualmente dedica este colaborador a los tipos créditos y qué representa el porcentaje sobrante?

Considerando el manual del Auxiliar de Servicios Administrativos, el 2% está relacionado a los tipos de créditos; ya que, suministra útiles de oficina los Analistas de Créditos y en algunas ocasiones apoya a Gerencia en temas informativos referentes a los créditos.

El otro 98% representa a las siguientes funciones:

- Realizar los trámites documentarios en las diferentes Instituciones como: Registros Públicos, SUNAT, Notarias, Instituciones Financieras.
- Apoyar a la Gerencia General en las actividades que se requiera.
- Apoyar en el control y despacho de útiles de oficina para las áreas que así lo requieran.
- Realizar otras funciones inherentes a su ámbito de acción que le sean asignadas por el Asistente de Logística.

33. ¿Teniendo en cuenta el criterio en base a las funciones según el Manual del Asistente de Plataforma de Servicios; de un 100%, cuánto porcentualmente dedica este colaborador a los tipos créditos y qué representa el porcentaje sobrante?

Según el manual del Asistente de Plataforma de Servicios, el 60 % de sus funciones están básicamente dirigidas a los tipos de créditos; por la orientación dada al cliente con el objetivo de captar créditos.

- **Macroproceso de Otorgamiento de Créditos:** Promocionar los productos de créditos de la CRACC informando en forma clara y concisa sobre las características, requisitos, beneficios y condiciones indicada en el catálogo de productos de créditos. Derivar a los prospectos interesados en los productos crediticios con el Coordinador de Créditos para su asignación a un Analista de Créditos.
- **Macroproceso de Soporte al Negocio:** Atender al cliente que requiera la devolución de documentación post cancelación total del crédito. Verificar la cancelación de los créditos relacionados en el sistema de la CRACC antes de que se solicite el levantamiento de la garantía. Depurar los pagarés de los créditos cancelados.

Por otro lado el 40% corresponde a las siguientes funciones:

- **Macroproceso de Recursos Humanos:** Realizar el marcado diario del horario de trabajo. Entregar documentación requerida por la Unidad de Recursos Humanos para la administración de expediente del personal.
- **Macroproceso de Supervisión de la Gestión de Riesgos:** Identificar y reportar a la Unidad de Riesgos incidentes y eventos de pérdida por riesgo operacional. Participar activamente durante los procesos de autoevaluación e identificación e riesgos. Participar activamente en simulacros de emergencia programadas por la CRACC.
- **Macroproceso de Gestión del Sistema de Atención al Usuario:** Registrar los reclamos de los usuarios a través del sistema o de ser el caso en el Libro de Reclamaciones.
- **Macroproceso de Servicios Complementarios:** Realizar la venta de SOAT, llevando un registro y estricto control de los documentos a su cargo. Coordinando con el jefe de Administración y Finanzas sobre las liquidaciones para realizar los pagos y cobros de las comisiones.
- **Macroproceso de Administración de la Seguridad:** Participar activamente de los talleres para realizar el análisis, evaluación, tratamiento y control de riesgos de los activos de información convocadas por el Oficial de Seguridad de la Información. Reportar los incidentes de seguridad de información identificados al Oficial de Seguridad de Información.
- **Macroproceso de Captación de Ahorros:** Promocionar los productos de Ahorros de la CRACC informando en forma clara y concisa sobre las características, requisitos, beneficios y condiciones que indicada en el catálogo de productos de ahorro. Convalidar y verificar los datos de los clientes con RENIEC. Solicitar a la Unidad de Asesoría legal el estudio y análisis de toda la documentación que acrediten la

representación, vigencia de poderes y facultades de los Representantes Legales. Armar expediente de apertura de cuentas de ahorros del cliente. Generar y entregar los estados de cuentas a solicitud del cliente tanto de ahorro como órdenes de pago y CTS.

- **Macroproceso de Gestión de Operaciones Financieras:** Rendir oportunamente los gastos de viáticos asignados para viajes fuera de la ciudad por comisión de servicios.

34. ¿Teniendo en cuenta el criterio en base a las funciones según el Manual del Jefe de Negocios; de un 100%, cuánto porcentualmente dedica este colaborador a los tipos créditos y qué representa el porcentaje sobrante?

Teniendo en cuenta el manual del Jefe de Negocios quien prácticamente se dedica a cumplir la función de Jefe de los Analistas, se otorga 96% a los tipos de créditos, considerando las siguientes funciones:

- **Macroproceso de Planeamiento Estratégico:** Realizar el seguimiento y evaluación de un plan operativo anual emitiendo un informe de evaluación al Jefe de Administración y Finanzas. Participar en la elaboración del plan de negocios en coordinación con la Jefatura de Administración y Fianzas. Evaluar y proponer para aprobación las propuestas de convenios de créditos solicitadas por las distintas entidades públicas y privadas.
- **Macroproceso de Otorgamiento de Créditos:** Presidir el comité de créditos asignado a su nivel de autonomía, así como realizar la evaluación integral del expediente de crédito. Seleccionar muestra de créditos desembolsados en el mes anterior. Revisar informes de supresión de créditos, a fin de tomar medidas correctivas coordinadas con el Administrador.
- **Macroproceso de Recuperación de Créditos:** Ejecutar las actividades de su competencia establecidas para el refinanciamiento de créditos de clientes que se encuentren con atrasos. Convocar a reunión a las jefaturas involucradas para la evaluación y determinación de créditos a castigar.
- **Macroproceso de Administración de Recursos Financieros:** Participar en la elaboración del tarifario de productos activos y pasivos de la CRACC.
- **Macroproceso de Marketing Estratégico y Marketing Operativo:** Efectuar análisis y diagnósticos sobre la situación y evolución de los productos y servicios de la CRACC. Organizar reuniones de trabajos con las jefaturas involucradas para el diseño del nuevo producto. Coordinar con la Unidad de Calidad y Marketing el lanzamiento de nuevos productos o servicios crediticios aprobados.
- **Macroproceso de Gestión de Recursos Humanos:** Establecer actividades de entrenamiento y capacitación sobre temas relacionados al puesto de trabajo del nuevo

trabajador. Evaluar al personal a su cargo para renovación de contrato. Evaluar la necesidad y presentar requerimiento de capacitación de su personal al Jefe de Recursos Humanos.

- **Macroproceso de Gestión y Mejora de Procesos:** Presentar requerimiento a la unidad de Organización y Métodos para la actualización de documentos normativos y mejora de procesos.
- **Macroproceso de Control Institucional:** Presentar a la Gerencia General el informe de gestión mensual de su departamento u otros informes que se requieran. Supervisar la ejecución de las tareas asignadas a su personal a cargo, a fin de dar cumplimiento a los planes de gestión en los tiempos establecidos.
- **Macroproceso de Gestión y Control Logístico:** Solicitar requerimientos logísticos a la unidad de Administración y Finanzas según necesidad de la unidad.

El otro 4% está representado por las siguientes funciones:

- **Macroproceso de Supervisión de la Gestión de Riesgos:** Identificar y reportar a la Unidad de Riesgos incidentes y eventos de pérdida por riesgo operacional. Cumplir con las funciones del líder de continuidad del negocio.
- **Macroproceso de Administración de la Seguridad:** Participar en los talleres para realizar el análisis, evaluación, tratamiento y control de riesgos de los activos de información convocadas por el oficial de seguridad de la información. Reportar los incidentes de seguridad de información identificados al Oficial de Seguridad.
- **Macroproceso de Gestión de Operaciones Financieras:** Rendir oportunamente los gastos de viáticos asignados para viajes fuera de la ciudad por comisión de servicios.

35. ¿Teniendo en cuenta el criterio en base a las funciones según el Manual del Auditor Junior; de un 100%, cuánto porcentualmente dedica este colaborador a los tipos créditos y qué representa el porcentaje sobrante?

Considerando como base el Manual del Auditor Junior y sus funciones encomendadas, se le asigna el 20% porque hacen seguimiento a la cartera de créditos para descartar créditos fantasmas que perjudiquen a la CRACC.

Y el otro 80% representa las siguientes funciones:

- **Específicas:** Contribuir con el Auditor interno en la evolución y verificación del cumplimiento de normatividad legal. Apoyar al Auditor Interno en las acciones de control y verificación de que los recursos de la CRACC se utilicen y se manejen bajo los criterios de eficiencia y eficacia; y que se encuentren debidamente protegidos y adecuados reflejándose en los Estados Financieros. Proporcionar al Auditor Interno y

al Auditor Sénior la documentación e información de las labores específicas que contribuyan a la emisión de los informes.

- **Macroproceso de Administración de la Seguridad:** Participar en los talleres para realizar el análisis, evaluación, tratamiento y control de riesgos de los activos de información convocadas por el oficial de seguridad de la información. Reportar los incidentes de seguridad de información identificados al Oficial de Seguridad.
- **Macroproceso de Gestión de Operaciones Financieras:** Rendir oportunamente los gastos de viáticos asignados para viajes fuera de la ciudad por comisión de servicios.
- **Macroproceso de Supervisión de la Gestión de Riesgos:** Identificar y reportar a la Unidad de Riesgos incidentes y eventos de pérdida por riesgo operacional. Cumplir con las funciones del líder de continuidad del negocio.

36. ¿Teniendo en cuenta el criterio en base a las funciones según el Manual del Asistente del Oficial de Cumplimiento; de un 100%, cuánto porcentualmente dedica este colaborador a los tipos créditos y qué representa el porcentaje sobrante?

Considerando el manual del Asistente del Oficial de Cumplimiento y observando minuciosamente las funciones desempeñadas, el 6% está relacionado con los créditos y el otro 94% están sujetas a las siguientes funciones:

- **Macroproceso de Gestión de Recursos Humanos:** Entrevistar a los postulantes y seleccionar al ganador, informando al Jefe de Recursos Humanos. Evaluar al colaborador a su cargo para renovación de contrato. Evaluar la necesidad y presentar requerimiento de capacitación de su personal al Jefe de Recursos Humanos.
- **Macroproceso de Gestión Logístico:** Solicitar requerimiento logístico a la Unidad de Administración y Finanzas, según necesidad de la Unidad.
- **Macroproceso de Gestión de Operaciones Financieras:** Rendir oportunamente los gastos de viáticos asignados para viajes fuera de la ciudad por comisión de servicios.
- **Macroproceso de Administración de la Seguridad:** Participar en los talleres para realizar el análisis, evaluación, tratamiento y control de riesgos de los activos de información convocadas por el oficial de seguridad de la información. Reportar los incidentes de seguridad de información identificados al Oficial de Seguridad.
- **Macroproceso de Gestión y Mejora de Procesos:** Presentar requerimiento a la unidad de Organización y Métodos para la actualización de documentos normativos.
- **Macroproceso de Supervisión de la Gestión de Riesgos:** Identificar y reportar a la Unidad de Riesgos incidentes y eventos de pérdida por riesgo operacional. Cumplir con las funciones del líder de continuidad del negocio.

37. ¿Teniendo en cuenta el criterio en base a las funciones según el Manual del Analista de Riesgos de Mercado Liquidez; de un 100%, cuánto porcentualmente dedica este colaborador a los tipos créditos y qué representa el porcentaje sobrante?

Considerando el manual del Analista de Riesgos de Mercado Liquidez, el 35% de sus funciones se asigna a los tipos de créditos, teniendo en cuenta las siguientes funciones:

- Efectuar análisis con respecto a la evolución del tipo de cambio de las divisas, su impacto en los límites de las posiciones y el riesgo al que se exponen.
- Analizar la evolución de las tasas de interés del mercado, su impacto en la estructura de activos y pasivos a su nivel de pérdida.

Y el 65% restante representa a las siguientes funciones:

- Elaborar y presentar al Jefe de Riesgos los anexos y reportes que se remiten a las entidades reguladoras del estado y órganos de control.
- Elaborar Informes para Gerencia, Comités de Riesgos y Directorios con respecto al riesgo de mercado y liquidez.
- Elaborar y mantener actualizado el plan de contingencia de liquidez en coordinación con el Jefe de Administración y Finanzas.
- Desempeñar las demás funciones inherentes a su cargo que le sean asignadas por su inmediato superior.
- Proporcionar información de calidad de fuentes internas y externas para la elaboración de reportes e informes sobre la gestión de riesgos.

38. ¿Teniendo en cuenta el criterio en base a las funciones según el Manual del Jefe de la Unidad de Contabilidad; de un 100%, cuánto porcentualmente dedica este colaborador a los tipos créditos y qué representa el porcentaje sobrante?

Teniendo en cuenta el Manual de Jefe de la Unidad de Contabilidad se considera el 55% relacionado a los tipos de créditos, según las siguientes funciones:

- **Macroproceso de Gestión Contable y Tributaria:** Determinar mensualmente los importes de las provisiones que deben incluirse en los Estados Financieros: Provisiones por Cartera de Créditos, Controversias Legales, Provisiones de intereses y etc. Verificar el saldo contable total de la cartera crediticia. Presentar informes estadísticos del comportamiento de la cartera crediticia al Jefe de Administración y Finanzas. Elaborar tanto en forma física como en medios magnéticos, las Notas a los Estados Financieros, así como los anexos e información complementaria solicitada por los organismos de supervisión y control. Elaborar los Estados Financieros mensuales, con sus respectivas notas y anexos. Preparar y remitir, mensualmente y dentro de la normatividad y plazos establecidos los Estados Financieros e información

complementaria requeridos, a los organismos de supervisión y control (SBS, BCR, ASOMIF y COFIDE). Dar conformidad de las provisiones y/o pagos a los proveedores, teniendo en cuenta las normas tributarias.

- **Macroproceso de Marketing Estratégico:** Revisar e incorporar consideraciones contables al diseño del producto o servicio, realizar modificaciones pertinentes a la estructura contable según las características del nuevo producto o servicio.
- **Macroproceso de Recuperación de Créditos:** Verificar la documentación de créditos castigados a través del sistema, llevar el control contable de los créditos castigados e intereses condonados en las cuentas respectivas.

El otro 45% representa a las funciones que se describen a continuación:

- **Macroproceso de Gestión de Recursos Humanos:** Establecer actividades de entrenamiento y capacitación sobre temas relacionados al tema de trabajo del nuevo colaborador. Realizar la evaluación de la socialización al puesto de trabajo impartida al nuevo colaborador a su cargo. Evaluar la necesidad y presentar requerimiento de capacitación de su personal al Jefe de Recursos Humanos.
 - **Macroproceso de Gestión y Control Logístico:** Solicitar requerimiento logístico a la Unidad de Administración y Finanzas, según necesidad de la unidad. Contabilizar el importe de los bienes a adjudicarse a favor de la Institución en moneda Nacional. Generar los listados por cada uno de los rubros de los activos fijos y hacer entrega de los mismos al asistente de logística. Realizar la contabilización, depreciación y consolidación del valor total de los activos inventariados.
 - **Macroproceso de Gestión de Operaciones Financieras:** Rendir oportunamente los gastos de viáticos asignados para viajes fuera de la ciudad por comisión de servicios.
 - **Macroproceso de Administración de la Seguridad:** Participar en los talleres para realizar el análisis, evaluación, tratamiento y control de riesgos de los activos de información convocadas por el oficial de seguridad de la información. Reportar los incidentes de seguridad de información identificados al Oficial de Seguridad.
 - **Macroproceso de Gestión y Mejora de Procesos:** Presentar requerimiento a la Unidad de Organización y Métodos para la actualización de documentos normativos y mejora de procesos.
 - **Macroproceso de Supervisión de la Gestión de Riesgos:** Identificar y reportar a la Unidad de Riesgos incidentes y eventos de pérdida por riesgo operacional. Cumplir con las funciones del líder de continuidad del negocio.
39. ¿Teniendo en cuenta el criterio en base a las funciones según el Manual del Secretario de Gerencia; de un 100%, cuánto porcentualmente dedica este colaborador a los tipos créditos y qué representa el porcentaje sobrante?

Teniendo en cuenta las funciones que realiza la Secretaria de Gerencia según su manual, el 4% se considera asociado a los tipos de créditos; por lo siguiente:

- Elaborar informes consolidados de evolución de cartera, mora, captaciones y otros que le encomiende la Gerencia General.

El 96% restante es representado por las siguientes funciones desempeñadas por este colaborador:

- Apoyar al Directorio y Gerencia General en la preparación de la documentación necesaria, para la convocatoria y realización de junta general de Accionistas, Sesión de Directores, Comité de Gestión y otras actividades de su competencia.
- Mantener el archivo ordenado y al día de la documentación de la documentación revisada y remitida de la Institución.
- Recibir y efectuar llamadas telefónicas a larga distancia solicitadas por la Gerencia y Funcionarios de la Institución.
- Atender a los Funcionarios y personal de la institución en los encargos y requerimientos que le hagan entorno a la labor que desempeñe.
- Realizar el seguimiento de toda la documentación que la Gerencia General y Directorio requiera.
- Participar en las comisiones y/o reuniones de trabajo que le designe Gerencia.
- Realizar las demás funciones que le sean asignadas por la Gerencia General y Directorio.

40. ¿Teniendo en cuenta el criterio en base a las funciones según el Manual del Jefe de Administración y Finanzas; de un 100%, cuánto porcentualmente dedica este colaborador a los tipos créditos y qué representa el porcentaje sobrante?

Considerando el manual del Jefe de Administración y Finanzas, el 43% de sus funciones están ligadas a los tipos de créditos; tal y como se puede observar a continuación:

- **Macroproceso de Planeamiento Estratégico:** Consolidar los planes operativos presentados por las diferentes unidades de la CRACC a fin de obtener plan operativo anual, para aprobación del Directorio. Elaborar informes de seguimiento y evaluación de plan estratégico y plan operativo anual y ser presentados al Directorio.
- **Macroproceso de Supervisión de la Gestión de Riesgos:** Elaborar y actualizar el plan de contingencia de liquidez en coordinación con el Analista de riesgos de Mercado y Liquidez y el Jefe de Negocios de acuerdo a lo establecido en la normativa vigente. Identificar y reportar a la unidad de riesgos incidentes y eventos de pérdida por riesgo operacional. Cumplir con las funciones del líder de continuidad del negocio.
- **Macroproceso de Planificación Institucional y Presupuestal:** Analizar e interpretar la información financiera para proyectar un escenario económico-financiero de la

CRACC, que ayude a la toma de decisiones y alcanzar los objetivos estratégicos propuestos. Realizar el control de la planificación financiera, comprobando los resultados reales medidas a través de los indicadores con las provisiones estimadas. Presentar la proyección anual para el próximo ejercicio de los Estados Financieros a Gerencia General para su aprobación en Directorio.

El otro 57% hace referencia a las siguientes funciones:

- **Macroproceso de Servicios Complementarios:** Gestionar el cobro de comisiones a las entidades correspondientes con las cuales la CRACC tiene convenio.
- **Macroproceso de Administración de los Recursos Financieros:** Revisar y presentar la propuesta de límites de efectivo de bóveda a Gerencia General para su aprobación. Indicar al Asistente de Logística las coordinaciones respectivas para la distribución de redes de comunicación a clientes según se requiera.
- **Macroproceso de Captación de Ahorros:** Indicar al Asistente de Logística que realice las coordinaciones para la publicación del listado de clientes con cuenta de ahorros inactiva. Dar conformidad a los documentos de sustentos presentados por el Jefe de Operaciones para el traslado de fondos.
- **Macroproceso de Gestión de Recursos Humanos:** Establecer actividades de entrenamiento y capacitación sobre temas relacionados al puesto de trabajo del nuevo trabajador. Evaluar al personal de su cargo para renovación de contrato. Evaluar la necesidad de presentar requerimiento de capacitación de su personal al Jefe de Recursos Humanos.
- **Macroproceso de Gestión Contable y Tributaria:** Dar conformidad a las liquidaciones y declaraciones de pago de impuestos alcanzando por el Jefe de Contabilidad.
- **Macroproceso de Marketing Estratégico:** Participar activamente en la planificación del estudio de mercado. Organizar reuniones de trabajo con las jefaturas involucradas para el diseño del nuevo producto o servicio de ahorros. Elaborar y presentar propuestas del nuevo producto y/o servicios de ahorros para la evaluación de la unidad de riesgo y Auditoría Interna.
- **Macroproceso de Gestión de Control Logístico:** Autorizar la compra de bienes y servicios que han sido aprobados por los niveles correspondientes. Aplicar sanciones por incumplimiento de contrato al proveedor de ser el caso. Supervisar que los expedientes de los proveedores sean conservados y custodiados por un lapso de tiempo de 10 años.
- **Macroproceso de Gestión de Operaciones de Soporte a Negocio:** Supervisar periódicamente a los responsables de archivo sobre el control y manejo de custodia de expedientes de acuerdo a las Normas y procesos establecidos.

- **Macroproceso de Gestión de Operaciones Financieras:** Autorizar el reembolso de caja chica. Dar conformidad al reporte de encaje mensual y autorizar las operaciones para la emisión de cheques y/o transferencias bancarias e interbancarias según lo establecido en las Normas. Rendir oportunamente los gastos de viáticos asignados para viajes fuera de la ciudad por comisión de servicios.
 - **Macroproceso de Marketing Operativo:** Participar activamente en la elaboración del Brief de campaña de ahorros.
 - **Macroproceso de Administración de la Seguridad:** Participar activamente en los talleres para realizar el análisis, evaluación, tratamiento y control de riesgos de los activos de información convocadas por el oficial de seguridad de la información. Tramitar la custodia de los sobres lacrados con las claves de alarmas para ser resguardados en la bóveda. Distribuir y supervisar al personal de vigilancia.
 - **Macroproceso de Gestión y Mejora de Procesos:** Presentar requerimiento a la unidad de organización y métodos para la actualización de documentos normativos y mejoras de procesos.
41. ¿Teniendo en cuenta el criterio en base a las funciones según el Manual del Asistente Administrativo; de un 100%, cuánto porcentualmente dedica este colaborador a los tipos créditos y qué representa el porcentaje sobrante?

Considerando el manual del Asistente Administrativo, el 30% está orientado a los tipos de créditos, según las siguientes funciones:

- Verificar y autorizar el registro de amortizaciones de créditos con vouchers bancarios.
- Autorizar y coordinar las amortizaciones o cancelaciones de créditos por convenios.
- Coordinar emisión de nuevos cronogramas de pagos por los pagos anticipados de créditos de acuerdo a las normas vigentes.
- Verificar que los créditos directos o indirectos se desembolsen dentro de las condiciones en que han sido aprobadas y con adecuación a la normatividad vigente externa e interna.

El otro 70% restante, involucra las funciones que se mencionan a continuación:

- Realizar inicio y cierre de las operaciones en el sistema.
- Coordinar con la unidad de tesorería para que se realicen las operaciones de depósitos y retiros de las cuentas de las instituciones que mantienen en otros Bancos locales.
- Informar diariamente sobre la posición de caja, extornos y otros al Jefe de Operaciones.
- Ingresar los expedientes de aperturas de cuentas de ahorro al archivo para su custodia.

- Apoyar en la atención de los clientes, absolver consultas y reclamos, resolver contingencias que pudieran presentarse.
 - Apoyar en el control de las operaciones del efectivo de la bóveda que se hagan o reciban.
 - Remitir diariamente a la Unidad de Contabilidad, la documentación y soporte del movimiento diario generado en su unidad.
 - Realizar otras funciones inherentes a su ámbito de acción que le sean asignadas que le sean asignadas por el administrador de la oficina principal.
42. ¿Teniendo en cuenta el criterio en base a las funciones según el Manual del Jefe de Tesorería; de un 100%, cuánto porcentualmente dedica este colaborador a los tipos créditos y qué representa el porcentaje sobrante?

Considerando el manual del Jefe de Tesorería, el 28% de sus funciones corresponder a los tipos de créditos, estas son las siguientes:

- **Macroproceso de Supervisión de la Gestión de Riesgos:** Generar diariamente el anexo 15A “Reporte de tesorería y posición diaria de liquidez” del día anterior y el anexo 15B “Ratio de Cobertura de liquidez” en el sistema. Identificar y reportar a la unidad de riesgos incidentes y eventos de pérdida por riesgo operacional. Cumplir con las funciones del líder de continuidad del negocio.
- **Macroproceso de Supervisión de Control Institucional:** Subsanan las diferentes observaciones de Auditoría Interna, Auditoría Externa, Superintendencia de Banca y Seguros y otro ente supervisor. Supervisar la ejecución de las tareas asignadas a su personal a cargo. Capacitar al personal involucrado sobre la normatividad actualizada o nueva aprobada correspondiente a su ámbito de acción.

Y el otro 72% corresponder a las siguientes funciones:

- **Macroproceso de Planeamiento Estratégico:** Elaborar el plan operativo de la unidad a su cargo y realizar el seguimiento y evaluación y presentar el informe ante Gerencia.
- **Macroproceso de Gestión de Operaciones Financieras:** Elaborar el flujo de caja y determinar los fondos para realizar acciones de inversión o de financiamiento para ser presentados al Jefe de Administración y Finanzas. Realizar los depósitos overnight al BCRP dentro del plazo establecido. Verificar el registro de control de chequeras, la relación de cheques que no han sido recogidos ni cobrados dentro de los 15 días. Autorizar con su clave las operaciones de transferencias electrónicas. Rendir oportunamente los gastos de viáticos asignados para viajes fuera de la ciudad por comisión de servicios.

- **Macroproceso de Administración de los Recursos Financieros:** Determinar los límites de efectivo en bóveda y presentar propuesta de límites al Jefe de Administración y Finanzas. Verificar saldos de ventanilla y bóvedas cuando les soliciten el ingreso de remesas de dinero en efectivo o salida de excedentes de efectivo en bóvedas de la CRACC. Elaborar propuesta del tarifario de operaciones activas y pasivas al personal involucrado.
 - **Macroproceso de Gestión de Recursos Humanos:** Establecer actividades de entrenamiento y capacitación sobre temas relacionados al puesto de trabajo del nuevo trabajador. Realizar la evaluación de la socialización al puesto de trabajo impartida al nuevo colaborador a su cargo. Evaluar la necesidad y presentar requerimiento de capacitación de su personal al Jefe de Recursos Humanos. Realizar la evaluación al personal capacitado y alcanzar los resultados al Jefe de Recursos Humanos. Asistir a las capacitaciones programadas y convocadas por la unidad de Recursos Humanos.
 - **Macroproceso de Gestión de Sistemas y Soporte Informático:** Presentar solicitud de requerimiento informático a la unidad de Orientación y Métodos para mejora de procesos.
 - **Macroproceso de Gestión y Control Logístico:** Solicitar requerimientos logísticos la Unidad de Administración y Finanzas, según necesidad de la unidad a cargo.
 - **Macroproceso de Gestión y Mejora de Procesos:** Presentar requerimientos a la unidad de Organización y Métodos para la actualización de documentos normativos y mejora de procesos, contribuyendo a mejorar la gestión de la unidad de tesorería.
 - **Macroproceso de Administración de la Seguridad:** Participar activamente en los talleres para realizar el análisis, evaluación, tratamiento y control de riesgos de los activos de información convocadas por el Oficial de Seguridad de la Información. Tramitar la custodia de los sobres lacrados con las claves de alarmas para ser resguardados en la bóveda. Distribuir y supervisar al personal de vigilancia.
43. ¿Teniendo en cuenta el criterio en base a las funciones según el Manual del Administrador de Base de Datos; de un 100%, cuánto porcentualmente dedica este colaborador a los tipos créditos y qué representa el porcentaje sobrante?
- En consideración del manual del Administrador de Base de Datos, el 3% de sus funciones corresponde a los tipos de créditos; dado que, este colaborador se encarga de dar soporte informático y de sistemas a los Analistas de Créditos y a otros que están relacionados.
- El 97% representa a las siguientes funciones:
- **Macroproceso de Gestión de Sistemas y Soporte Informático:** Ejecutar actividades de investigación asignadas por el Jefe de Tecnología de Información. Llevar el registro y control de la base de datos, en el cual se consignan las altas, bajas y las labores de mantenimiento. Administrar la estructura de la base de datos.

Confeccionar y actualizar guías técnicas de instalación y mantenimiento de la base de datos presentándolas al Jefe de Tecnología de la Información. Actualizar permanentemente las mejoras de seguridad, desde el portal del proveedor, aplicándolas al manejador de base de datos.

- **Macroproceso de Administración de la Seguridad:** Mantener a su cargo la llave de acceso a la oficina principal para realizar el control dual con el Funcionario designado para el manejo de la clave ASBANC. Participar activamente en los talleres para realizar el análisis, evaluación, tratamiento y control de riesgos de los activos de información convocadas por el Oficial de seguridad de la información. Reportar los incidentes de seguridad de información identificados al Oficial de Seguridad de Información.
- **Macroproceso de Gestión de Operaciones Financieras:** Rendir oportunamente los gastos de viáticos asignados para viajes fuera de la ciudad por comisión de servicios.
- **Macroproceso de Supervisión de la Gestión de Riesgos:** Identificar y reportar a la Unidad de Riesgos incidentes y eventos de pérdida por riesgo operacional. Cumplir con las funciones del líder de continuidad del negocio.

44. ¿Teniendo en cuenta el criterio en base a las funciones según el Manual del Adjunto de Gerencia; de un 100%, cuánto porcentualmente dedica este colaborador a los tipos créditos y qué representa el porcentaje sobrante?

Considerando lo descrito en el manual del Adjunto de Gerencia, el 6% de sus funciones corresponden a los tipos de créditos, por las siguientes funciones:

- Atender consultas a clientes que su asunto amerite una respuesta de Gerencia.
- Aprobar las excepciones de crédito por delegación de Gerencia, bajo el cumplimiento de lo establecido en la normativa interna.
- Elaborar y presentar a la Gerencia un reporte semanal de excepciones de créditos aprobados por su cargo.

El otro 94% corresponde a las siguientes funciones:

- Apoyar en el desarrollo de programas, proyectos y actividades.
- Apoyar a la Gerencia en diversos documentos de gestión y presentaciones ante los diversos Órganos e Instituciones.
- Mantener informado a la Gerencia sobre las actividades realizadas y/o cualquier irregularidad presentada.
- Ejecutar el seguimiento de los procesos judiciales en coordinación con la Unidad de Asesoría Legal.
- Autorizar entregas a rendir por gastos varios o viáticos dentro del nivel de autonomía y por delegación de Gerencia.

- Realizar otras funciones inherentes a su ámbito de acciones que le sean asignadas por la Gerencia General.

45. ¿Teniendo en cuenta el criterio en base a las funciones según el Manual del Asesor Legal; de un 100%, cuánto porcentualmente dedica este colaborador a los tipos créditos y qué representa el porcentaje sobrante?

Teniendo en cuenta el Manual del Asesor Legal, el 60% de sus funciones están ligadas a los tipos de créditos, considerando como fundamento las siguientes funciones:

- **Macroproceso de Marketing Estratégico:** Revisar e incorporar las condiciones legales al diseño del producto y/o servicios nuevos.
- **Macroproceso de Otorgamiento de Créditos:** Revisar y dar conformidad a la titulación de los inmuebles a hipotecarse o de los bienes muebles a otorgarse en garantía mobiliaria. Verificar en los Registros Públicos, cuando corresponda, que la documentación de los clientes se encuentren debidamente inscrita. Ejecutar el estudio y análisis de la documentación presentada por los clientes que soliciten el desembolso de los créditos o el otorgamiento de cartas fianzas como personas jurídicas, esto para la presentación de un informe legal.
- **Macroproceso de Recuperación de Créditos:** Gestionar la recuperación de los créditos de la cartera morosa que hayan sido trasladados para cobranza judicial. Verificar la irrecuperabilidad de los créditos judiciales a su cargo y que estén provisionados al 100% para dar inicio al proceso de castigo de créditos. Elaborar la propuesta de venta de cartera castigada en coordinación con el Jefe de Recuperaciones. Informar de manera detallada a la Gerencia General y al Directorio sobre los procesos judiciales cuyo monto capital sea mayor a S/300,000.00, a los que pudieran ser de mayor relevancia de manera mensual.
- **Macroproceso de Operaciones de Soporte al Negocio:** Dar conformidad del importe a cobrar al cliente por los gastos judiciales contenido en la "liquidación de gastos" elaborada por el Auxiliar de Desembolso. Redactar la minuta de levantamiento de la garantía y remitir a la Unidad solicitante. Supervisar al Asistente de Asesoría Legal el registro oportuno de gastos judiciales.

El otro 40% está relacionado a las siguientes funciones:

- **Macroproceso de Asesoramiento Legal:** Asesorar y absorber consultas mediante informes que le sean formuladas por el Directorio, Gerencia General y personal de la CRACC, sobre asuntos y aspecto laboral, tributario, comercial, civil y penal que requieran de su opinión. Elaborar minutas de acuerdos tomados en la Junta General de Accionistas de acuerdo a la normativa vigente.

- **Macroproceso de Planeamiento Estratégico:** Elaborar el plan operativo de la unidad Orgánica a su cargo y realizar el seguimiento y evaluación del mismo y sustentar informes ante Gerencia General.
 - **Macroproceso de Captación de Ahorros:** Ejecutar el estudio y análisis de la documentación que se acrediten personería necesaria y suficiente presentada por los clientes que soliciten la Jefatura de cuentas de ahorro.
 - **Macroproceso de Gestión de Recursos Humanos:** Establecer actividades de entrenamiento y capacitación sobre temas relacionados al puesto de trabajo del nuevo colaborador. Evaluar la necesidad y presentar requerimiento de capacitación de su personal al Jefe de Recursos Humanos.
 - **Macroproceso de Gestión y Control Logístico:** Solicitar requerimientos logísticos a la unidad de Administración y Finanzas, según la necesidad de la unidad. Gestionar y controlar el proceso de desalojo o lanzamiento de los bienes inmuebles, adjudicados a favor de la CRACC. Coordinar con el jefe de Administración y Finanzas el proceso de venta de bienes adjudicados y representar a la CRACC en el remate de todo tipo de garantías.
 - **Macroproceso de Gestión de Operaciones Financieras:** Rendir oportunamente los gastos de viáticos asignados para viajes fuera de la ciudad por comisión de servicios.
 - **Macroproceso de Administración de la Seguridad:** Participar activamente en los talleres para realizar el análisis, evaluación, tratamiento y control de riesgos de los activos de información convocadas por el Oficial de seguridad de la información. Reportar los incidentes de seguridad de información identificados al Oficial de Seguridad de Información.
 - **Macroproceso de Gestión y Mejora de Procesos:** Presentar requerimiento a la Unidad de Organización y Métodos para la actualización de documentos normativos.
 - **Macroproceso de Supervisión de la Gestión de Riesgos:** Identificar y reportar a la Unidad de Riesgos incidentes y eventos de pérdida por riesgo operacional. Cumplir con las funciones del líder de continuidad del negocio.
46. ¿Teniendo en cuenta el criterio en base a las funciones según el Manual del Administrador de Oficina Principal; de un 100%, cuánto porcentualmente dedica este colaborador a los tipos créditos y qué representa el porcentaje sobrante?

En consideración del manual del Administrador de Oficina Principal, el 75% de sus funciones está relacionado a los tipos de créditos, son las siguientes:

- Monitorear de forma diaria la posición de caja, depósitos y capacitaciones, recuperaciones, colocaciones, transferencias, posición de cambio, etc.
- Monitorear los planes de acciones de negocios velando por el cumplimiento para el logro de los objetivos.

- Proponer la venta de productos activos, pasivos que ofrece la CRACC dentro de s mercado objetivo.
- Atender las consultas y requerimientos de clientes o fiadores en la oficina, sobre operaciones pasivas, otorgamientos de créditos o recuperaciones prejudiciales y judiciales.
- Mantener bajo su responsabilidad el manejo de la llave de bóveda el cual podrá ser designado al analista de créditos más antiguo.
- Realizar las gestiones en su ámbito de responsabilidad para lograr la mayor cantidad de recursos económicos a efectos de equilibrar los índices de liquidez.
- Controlar que el archivo de la documentación crediticia y financiera de la oficina a su cargo, este debidamente actualizado y ordenado.
- Realizar visitas planificadas a clientes potenciales, entidades públicas y privadas, asociaciones o agrupaciones comerciales, para promover la venta de productos financieros.
- Participar en las reuniones de créditos; asumimos evaluar y aprobar las operaciones de créditos.
- Supervisar y verificar selectivamente en los “expedientes de créditos”, la actualización de la documentación interna.
- Supervisar, realizar el seguimiento, control y cobranza de los créditos de la oficina.
- Supervisar el desempeño en forma permanente del Gestor de Recuperaciones coordinando con la unidad de recuperaciones.

El otro 25% representa a las siguientes funciones:

- Participar activamente en las capacitaciones, campañas de concientización y actividades de prevención que realicen las unidades.
- Administrar el efectivo, velando por el cumplimiento de las condiciones establecidas en las pólizas de seguros contratadas.
- Participar activamente en el cumplimiento de las actividades del sistema del control interno en coordinación con Auditoría Interna.
- Participar activamente en las capacitaciones, campañas de concientización y actividades de prevención que realicen las unidades.
- Verificar, liquidar y gestionar el reembolso oportuno de los fondos de caja chica según las políticas.

47. ¿Teniendo en cuenta el criterio en base a las funciones según el Manual del Analista de Soporte Técnico; de un 100%, cuánto porcentualmente dedica este colaborador a los tipos créditos y qué representa el porcentaje sobrante?

Considerando el manual del Analista de Soporte Técnico, el 4% de sus funciones están relacionados a los tipos de créditos porque este colaborador apoya con soporte técnico a las distintas unidades entre ellas la de los analistas.

Y el otro 96% está relacionado a las siguientes funciones:

- **Macroproceso de Gestión de Sistemas y Soporte Informático:** Participar en la elaboración de actas de pruebas para certificación en coordinación con el Jefe de Organización y Métodos. Atender las solicitudes de soporte técnico al mal funcionamiento de sistemas informáticos, dispositivos de hardware, dispositivos de red. Apoyar en la realización y actualización del inventario físico. Administrar el aplicativo SISCARUL y tesorería. Ejecutar el programa de mantenimiento preventivo de las estaciones de trabajo y cada dispositivo físico. Realizar la desactivación inmediata de los accesos lógicos a los usuarios, de acuerdo al formato de bajas de recursos lógicos. Realizar el cierre de las operaciones en el sistema.
- **Macroproceso de Gestión de Administración de la Seguridad:** Participar activamente en los talleres para realizar el análisis, evaluación, tratamiento y control de riesgos de los activos de información convocadas por el Oficial de seguridad de la información. Reportar los incidentes de seguridad de información identificados al Oficial de Seguridad de Información.
- **Macroproceso de Gestión de Operaciones Financieras:** Rendir oportunamente los gastos de viáticos asignados para viajes fuera de la ciudad por comisión de servicios.
- **Macroproceso de Supervisión de la Gestión de Riesgos:** Identificar y reportar a la Unidad de Riesgos incidentes y eventos de pérdida por riesgo operacional. Cumplir con las funciones del líder de continuidad del negocio.

48. ¿Teniendo en cuenta el criterio en base a las funciones según el Manual del Gestor de Cobranzas; de un 100%, cuánto porcentualmente dedica este colaborador a los tipos créditos y qué representa el porcentaje sobrante?

Considerando el manual del Gestor de Cobranzas, el 45% está asociado a los tipos de créditos, según las siguientes funciones:

- **Macroproceso de Recuperación de Créditos:** Obtener información del cliente-fiador sobre las causas de incumplimiento de pago. Negociar con el deudor alternativas de pago, que lo incentiven a la cancelación de la deuda. Realizar seguimiento de cumplimiento de pago. Elaborar y presentar informe de avance de recuperación de créditos castigados. Presentar propuestas de refinanciamiento para aprobación del comité de los créditos.

El otro 55% representa a las siguientes funciones desempeñadas por este colaborador:

- **Macroproceso de Recursos Humanos:** Llenar adecuadamente papeletas de licencias y permisos, adjuntando documentos requeridos y presentar a la unidad de recursos humanos. Asistir a capacitaciones programadas y convocadas por la unidad de recursos humanos.
 - **Macroproceso de Administración de la Seguridad:** Participar activamente en los talleres para realizar el análisis, evaluación, tratamiento y control de riesgos de los activos de información convocadas por el Oficial de seguridad de la información. Reportar los incidentes de seguridad de información identificados al Oficial de Seguridad de Información.
 - **Macroproceso de Gestión de Operaciones Financieras:** Rendir oportunamente los gastos de viáticos asignados para viajes fuera de la ciudad por comisión de servicios.
 - **Macroproceso de Supervisión de la Gestión de Riesgos:** Identificar y reportar a la Unidad de Riesgos incidentes y eventos de pérdida por riesgo operacional. Cumplir con las funciones del líder de continuidad del negocio.
49. ¿Teniendo en cuenta el criterio en base a las funciones según el Manual del Asistente de Desembolso; de un 100%, cuánto porcentualmente dedica este colaborador a los tipos créditos y qué representa el porcentaje sobrante?

Considerando el manual del Asistente de Desembolso, el 30% de sus funciones está orientado a los tipos de créditos, son las siguientes:

- **Macroproceso de Otorgamiento de Créditos:** Coordinar con el perito tasador para la evaluación de los bienes a constituirse, adjuntando el informe del perito y póliza de seguro. Tratamiento de la inscripción de la minuta en registros públicos; así como adjuntar la copia literal al expediente de créditos. Registrar las regularizaciones pendientes de los expedientes de los créditos desembolsados en el día "Reporte de control de expedientes de créditos desembolsados" para su seguimiento. Imprimir del sistema hoja resumen y liquidación de créditos, obteniendo firmas de los interesados en dichos documentos. Realizar seguimientos a las carteras de confirmación de cartas fianzas, a fin de asegurar su presentación al beneficiario y la custodia del cargo de confirmación.
- **Macroproceso de Operaciones de Soporte al Negocio:** Llevar al control de gastos de tasación, archivando la documentación de sustento de gastos en el expediente de créditos. Realizar extornos de operaciones de créditos por error de ingresos de información en el sistema.

Y el otro 70% corresponde a las siguientes funciones:

- **Macroproceso de Recursos Humanos:** Llenar adecuadamente papeletas de licencias y permisos, adjuntando documentos y presentar a la Unidad de recursos humanos. Asistir a las capacitaciones programadas y convocadas por recursos humanos.
 - **Macroproceso de Administración de la Seguridad:** Participar activamente en los talleres para realizar el análisis, evaluación, tratamiento y control de riesgos de los activos de información convocadas por el Oficial de seguridad de la información. Reportar los incidentes de seguridad de información identificados al Oficial de Seguridad de Información.
 - **Macroproceso de Supervisión de la Gestión de Riesgos:** Identificar y reportar a la Unidad de Riesgos incidentes y eventos de pérdida por riesgo operacional. Cumplir con las funciones del líder de continuidad del negocio.
 - **Macroproceso de Gestión de Operaciones Financieras:** Rendir oportunamente los gastos de viáticos asignados para viajes fuera de la ciudad por comisión de servicios.
50. ¿Teniendo en cuenta el criterio en base a las funciones según el Manual del Promotor de Créditos; de un 100%, cuánto porcentualmente dedica este colaborador a los tipos créditos y qué representa el porcentaje sobrante?

Considerando el manual del Promotor de Servicios, el 93% de sus funciones están ligadas a los tipos de créditos, siendo estas las siguientes:

- Buscar e identificar posibles clientes, que cumplan con los requisitos estipulados en la normatividad institucional.
- Alcanzar las metas propuestas.
- Mantener un criterio técnico en la promoción de créditos a fin de cautelar los intereses de la CRACC.
- Establecer contactos personales con potenciales clientes y vender el producto de acuerdo a sus requisitos.
- Emitir informes de visitas efectuadas periódicamente según requerimiento de su jefe directo.
- Visitar clientes inactivos, concurrir a plazas.

El otro 7% está representado por la siguiente función:

- Realizar otras funciones inherentes a su ámbito de acciones que le sean asignadas por el coordinador de créditos.

51. ¿Cuáles son los servicios de terceros, que tienen tercerizados y cuál es el criterio de asignación de costos que utilizan en la colocación de cada tipo de crédito?

La Caja Cajamarca no tiene criterio de distribución de gastos. Los servicios tercerizados son de vigilancia y limpieza.

52. ¿Cuál es la vida útil de las computadoras, motos y cuál es la tasa de depreciación de cada activo fijo utilizado en las colocaciones de los tipos de créditos?

Activo Fijo	Vida útil	Depreciación
Computadoras	4 años	25%
Motos	5 años	20%

53. ¿Cada cuánto tiempo se realizan las reparaciones y el mantenimiento de sus activos fijos?

- Las reparaciones se hacen mensualmente, si es necesario.
- Los mantenimientos se hacen mensualmente.

54. ¿Cuál es el presupuesto de gasto por combustible mensualmente para las motos de los analistas de créditos?

Se incurre entre S/.150.00 a S/.200.00 mensualmente, dependiendo del lugar donde ofrecen los créditos.

55. ¿Cuáles son los suministros diversos que utilizan para la colocación de créditos y en cuánto asciende este gasto?

- Papel.
- Folders.
- Lapiceros.
- Propaganda y publicidad a través de volantes.
- Formatearía y contrato pre impreso.

Nota: Los costos y gastos incurridos en suministros diversos se encuentran detallados en el Estado de Resultados.

56. ¿Qué porcentaje aplican sobre el costo de cada tipo de crédito para determinar su Margen de Utilidad?

No está bien determinado.

Anexo N° 2. Ficha de Observación Aplicada a la Empresa Financiera Caja Rural de Ahorro y Crédito Cajamarca S.A.

ITEM OBSERVABLE	SI	NO	CRITERIO	PORCENTAJE	OBSERVACIÓN
¿La Caja Rural de Ahorro y Crédito Cajamarca S.A. tiene algún criterio de asignación de costos para cada tipo de crédito por concepto de Seguridad y prevención social?		X			Lo llevan directamente al gasto para distribuirlo de manera general.
¿La Caja Rural de Ahorro y Crédito Cajamarca S.A. tiene algún criterio de asignación de costos para cada tipo de crédito por concepto de participación de los trabajadores en las utilidades?		X			Lo llevan directamente al gasto para distribuirlo de manera general.
¿La Caja Rural de Ahorro y Crédito Cajamarca S.A. tiene algún criterio de asignación de costos para cada tipo de crédito por concepto de refrigerios?		X			Lo llevan directamente al gasto para distribuirlo de manera general.
¿La Caja Rural de Ahorro y Crédito Cajamarca S.A. tiene algún criterio de asignación de costos para cada tipo de crédito por concepto de uniformes del personal?		X			Lo llevan directamente al gasto para distribuirlo de manera general.
¿La Caja Rural de Ahorro y Crédito Cajamarca S.A. tiene algún criterio de asignación de costos para cada tipo de crédito por concepto de capacitación del personal?		X			Lo llevan directamente al gasto para distribuirlo de manera general.
¿La Caja Rural de Ahorro y Crédito Cajamarca S.A. tiene algún criterio de asignación de costos para cada tipo de crédito por concepto de viáticos de funcionarios?		X			Lo llevan directamente al gasto para distribuirlo de manera general.
¿La Caja Rural de Ahorro y Crédito Cajamarca S.A. tiene algún criterio de asignación de costos para cada tipo de crédito por concepto de viáticos de empleados?		X			Lo llevan directamente al gasto para distribuirlo de manera general.
¿La Caja Rural de Ahorro y Crédito Cajamarca S.A. tiene algún criterio de asignación de costos para cada tipo de crédito por concepto de canastas y regalos por Navidad?		X			Lo llevan directamente al gasto para distribuirlo de manera general.
¿La Caja Rural de Ahorro y Crédito Cajamarca S.A. tiene algún criterio de asignación de costos para cada tipo de crédito por concepto de bidones de agua mineral?		X			Lo llevan directamente al gasto para distribuirlo de manera general.
¿La Caja Rural de Ahorro y Crédito Cajamarca S.A. tiene algún criterio de asignación de costos para cada tipo de crédito por concepto de dietas del Directorio?		X			Lo llevan directamente al gasto para distribuirlo de manera general.

¿La Caja Rural de Ahorro y Crédito Cajamarca S.A. tiene algún criterio de asignación de costos para cada tipo de crédito por concepto de gastos de representación?		X			Lo llevan directamente al gasto para distribuirlo de manera general.
¿La Caja Rural de Ahorro y Crédito Cajamarca S.A. tiene algún criterio de asignación de costos para cada tipo de crédito por concepto de transporte del personal?		X			Lo llevan directamente al gasto para distribuirlo de manera general.
¿La Caja Rural de Ahorro y Crédito Cajamarca S.A. tiene algún criterio de asignación de costos para cada tipo de crédito por concepto del servicio de vigilancia?		X			Lo llevan directamente al gasto para distribuirlo de manera general.
¿La Caja Rural de Ahorro y Crédito Cajamarca S.A. tiene algún criterio de asignación de costos para cada tipo de crédito por concepto del servicio de seguridad asbank?		X			Lo llevan directamente al gasto para distribuirlo de manera general.
¿La Caja Rural de Ahorro y Crédito Cajamarca S.A. tiene algún criterio de asignación de costos para cada tipo de crédito por concepto del servicio publicidad en radio y televisión?		X			Lo llevan directamente al gasto para distribuirlo de manera general.
¿La Caja Rural de Ahorro y Crédito Cajamarca S.A. tiene algún criterio de asignación de costos para cada tipo de crédito por concepto del servicio publicidad en revistas y periódicos?		X			Lo llevan directamente al gasto para distribuirlo de manera general.
¿La Caja Rural de Ahorro y Crédito Cajamarca S.A. tiene algún criterio de asignación de costos para cada tipo de crédito por concepto de publicidad en promoción de productos crediticios?		X			Lo llevan directamente al gasto para distribuirlo de manera general.
¿La Caja Rural de Ahorro y Crédito Cajamarca S.A. tiene algún criterio de asignación de costos para cada tipo de crédito por concepto del servicio de agua?		X			Lo llevan directamente al gasto para distribuirlo de manera general.
¿La Caja Rural de Ahorro y Crédito Cajamarca tiene un criterio de asignación de costos a la colocación de productos crediticios por concepto del servicio de energía eléctrica?		X			Lo llevan directamente al gasto para distribuirlo de manera general.
¿La Caja Rural de Ahorro y Crédito Cajamarca S.A. tiene algún criterio de asignación de costos para cada tipo de crédito por concepto del servicio de telefonía línea fija?		X			Lo llevan directamente al gasto para distribuirlo de manera general.
¿La Caja Rural de Ahorro y Crédito Cajamarca S.A. tiene algún criterio de asignación de costos para cada tipo de crédito por concepto del servicio de teléfono celular?		X			Lo llevan directamente al gasto para distribuirlo de manera general.
¿La Caja Rural de Ahorro y Crédito Cajamarca S.A. tiene algún criterio de asignación de costos para cada tipo de crédito por concepto del servicio de currier de correspondencia?		X			Lo llevan directamente al gasto para distribuirlo de manera general.

¿La Caja Rural de Ahorro y Crédito Cajamarca S.A. tiene algún criterio de asignación de costos para cada tipo de crédito por concepto del servicio de consulta Reniec - Sun?		X			Lo llevan directamente al gasto para distribuirlo de manera general.
¿La Caja Rural de Ahorro y Crédito Cajamarca S.A. tiene algún criterio de asignación de costos para cada tipo de crédito por concepto del servicio de Internet?		X			Lo llevan directamente al gasto para distribuirlo de manera general.
¿La Caja Rural de Ahorro y Crédito Cajamarca S.A. tiene algún criterio de asignación de costos para cada tipo de crédito por concepto de honorarios del Asesor Legal?		X			Lo llevan directamente al gasto para distribuirlo de manera general.
¿La Caja Rural de Ahorro y Crédito Cajamarca S.A. tiene algún criterio de asignación de costos para cada tipo de crédito por concepto de honorarios del Ingeniero?		X			Lo llevan directamente al gasto para distribuirlo de manera general.
¿La Caja Rural de Ahorro y Crédito Cajamarca S.A. tiene algún criterio de asignación de costos para cada tipo de crédito por concepto de honorarios del personal apoyo?		X			Lo llevan directamente al gasto para distribuirlo de manera general.
¿La Caja Rural de Ahorro y Crédito Cajamarca S.A. tiene algún criterio de asignación de costos para cada tipo de crédito por concepto de honorarios de asesores financieros externos?		X			Lo llevan directamente al gasto para distribuirlo de manera general.
¿La Caja Rural de Ahorro y Crédito Cajamarca S.A. tiene algún criterio de asignación de costos para cada tipo de crédito por concepto de seguros del personal de operaciones?		X			Lo llevan directamente al gasto para distribuirlo de manera general.
¿La Caja Rural de Ahorro y Crédito Cajamarca S.A. tiene algún criterio de asignación de costos para cada tipo de crédito por concepto de alquiler de local?		X			Lo llevan directamente al gasto para distribuirlo de manera general.
¿La Caja Rural de Ahorro y Crédito Cajamarca S.A. tiene algún criterio de asignación de costos para cada tipo de crédito por concepto de alquiler de local para ceremonias o reuniones?		X			Lo llevan directamente al gasto para distribuirlo de manera general.
¿La Caja Rural de Ahorro y Crédito Cajamarca S.A. tiene algún criterio de asignación de costos para cada tipo de crédito por concepto de útiles de escritorio, fotostáticas e impresiones?		X			Lo llevan directamente al gasto para distribuirlo de manera general.
¿La Caja Rural de Ahorro y Crédito Cajamarca S.A. tiene algún criterio de asignación de costos para cada tipo de crédito por concepto de combustible y lubricantes?		X			Lo llevan directamente al gasto para distribuirlo de manera general.
¿La Caja Rural de Ahorro y Crédito Cajamarca S.A. tiene algún criterio de asignación de costos para cada tipo de crédito por concepto de útiles de aseo y limpieza?		X			Lo llevan directamente al gasto para distribuirlo de manera general.

¿La Caja Rural de Ahorro y Crédito Cajamarca S.A. tiene algún criterio de asignación de costos para cada tipo de crédito por concepto de activo fijo no depreciable (cámaras fotográficas)?		X			Lo llevan directamente al gasto para distribuirlo de manera general.
¿La Caja Rural de Ahorro y Crédito Cajamarca S.A. tiene algún criterio de asignación de costos para cada tipo de crédito por concepto de materiales eléctricos?		X			Lo llevan directamente al gasto para distribuirlo de manera general.
¿La Caja Rural de Ahorro y Crédito Cajamarca S.A. tiene algún criterio de asignación de costos para cada tipo de crédito por concepto de materiales diversos?		X			Lo llevan directamente al gasto para distribuirlo de manera general.
¿La Caja Rural de Ahorro y Crédito Cajamarca S.A. tiene algún criterio de asignación de costos para cada tipo de crédito por concepto de gastos notariales y de registro?		X			Lo llevan directamente al gasto para distribuirlo de manera general.
¿La Caja Rural de Ahorro y Crédito Cajamarca S.A. tiene algún criterio de asignación de costos para cada tipo de crédito por concepto de gastos judiciales?		X			Lo llevan directamente al gasto para distribuirlo de manera general.
¿La Caja Rural de Ahorro y Crédito Cajamarca S.A. tiene algún criterio de asignación de costos para cada tipo de crédito por concepto de suscripciones y cotizaciones?		X			Lo llevan directamente al gasto para distribuirlo de manera general.
¿La Caja Rural de Ahorro y Crédito Cajamarca S.A. tiene algún criterio de asignación de costos para cada tipo de crédito por concepto de limpieza?		X			Lo llevan directamente al gasto para distribuirlo de manera general.
¿La Caja Rural de Ahorro y Crédito Cajamarca S.A. tiene algún criterio de asignación de costos para cada tipo de crédito por concepto de consultoría?		X			Lo llevan directamente al gasto para distribuirlo de manera general.
¿La Caja Rural de Ahorro y Crédito Cajamarca S.A. tiene algún criterio de asignación de costos para cada tipo de crédito por concepto de servicio de auditoría externa?		X			Lo llevan directamente al gasto para distribuirlo de manera general.
¿La Caja Rural de Ahorro y Crédito Cajamarca S.A. tiene algún criterio de asignación de costos para cada tipo de crédito por concepto de empastes espiralados?		X			Lo llevan directamente al gasto para distribuirlo de manera general.
¿La Caja Rural de Ahorro y Crédito Cajamarca S.A. tiene algún criterio de asignación de costos para cada tipo de crédito por concepto de suscripción de convenios?		X			Lo llevan directamente al gasto para distribuirlo de manera general.
¿La Caja Rural de Ahorro y Crédito Cajamarca S.A. tiene algún criterio de asignación de costos para cada tipo de crédito por concepto de envió de paquetes y otros a provincias?		X			Lo llevan directamente al gasto para distribuirlo de manera general.
¿La Caja Rural de Ahorro y Crédito Cajamarca S.A. tiene algún criterio de asignación de costos para cada tipo de crédito por concepto de pago de tributos a gobiernos locales?		X			Lo llevan directamente al gasto para distribuirlo de manera general.

¿La Caja Rural de Ahorro y Crédito Cajamarca S.A. tiene algún criterio de asignación de costos para cada tipo de crédito por concepto de pertenecer a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP?		X			Lo llevan directamente al gasto para distribuirlo de manera general.
¿La Caja Rural de Ahorro y Crédito Cajamarca S.A. tiene algún criterio de asignación de costos para cada tipo de crédito por concepto de depreciación de edificios e instalaciones?		X			Lo llevan directamente al gasto para distribuirlo de manera general.
¿La Caja Rural de Ahorro y Crédito Cajamarca S.A. tiene algún criterio de asignación de costos para cada tipo de crédito por concepto de depreciación de mobiliarios y equipo de oficina?		X			Lo llevan directamente al gasto para distribuirlo de manera general.
¿La Caja Rural de Ahorro y Crédito Cajamarca S.A. tiene algún criterio de asignación de costos para cada tipo de crédito por concepto de depreciación de equipo de cómputo?		X			Lo llevan directamente al gasto para distribuirlo de manera general.
¿La Caja Rural de Ahorro y Crédito Cajamarca S.A. tiene algún criterio de asignación de costos para cada tipo de crédito por concepto de depreciación de unidades de transporte (motos y camioneta)?		X			Lo llevan directamente al gasto para distribuirlo de manera general.
¿La Caja Rural de Ahorro y Crédito Cajamarca S.A. tiene algún criterio de asignación de costos para cada tipo de crédito por concepto de amortización de softwares?		X			Lo llevan directamente al gasto para distribuirlo de manera general.
¿La Caja Rural de Ahorro y Crédito Cajamarca S.A. tiene algún criterio de asignación de costos para cada tipo de crédito por concepto de amortización de activos?		X			Lo llevan directamente al gasto para distribuirlo de manera general.

Fuente: Elaboración Propia

Anexo N° 3. Guía de Análisis Documentario Aplicado a la Empresa Financiera Caja Rural de Ahorro y Crédito Cajamarca S.A.

N°	CRITERIO / PRODUCTOS CREDITICIOS
01	<p>Tasa de interés por los depósitos de ahorro.</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Tipo de ahorro. b) Monto. c) Plazo. d) Porcentaje de la tasa de interés.
02	<p>Tasa de interés de créditos obtenidos.</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Monto. b) Plazo. c) Porcentaje de la tasa de interés.
03	<p>Provisiones por incobrabilidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Categoría Normal. <ul style="list-style-type: none"> a) Tipo de crédito. b) Monto. c) Porcentaje de provisión. d) Días de atraso. e) Calificación del crédito otorgado. • Categoría con problemas potenciales. <ul style="list-style-type: none"> a) Tipo de crédito. b) Monto. c) Porcentaje de provisión. d) Días de atraso. e) Calificación del crédito otorgado. • Categoría Deficientes. <ul style="list-style-type: none"> a) Tipo de crédito. b) Monto. c) Porcentaje de provisión. d) Días de atraso. e) Calificación del crédito otorgado. • Categoría Dudoso. <ul style="list-style-type: none"> a) Tipo de crédito. b) Monto. c) Porcentaje de provisión. d) Días de atraso. e) Calificación del crédito otorgado. • Categoría Pérdida. <ul style="list-style-type: none"> a) Tipo de crédito. b) Monto. c) Porcentaje de provisión. d) Días de atraso. e) Calificación del crédito otorgado.
04	<p>Manuales de Colocación de Productos Crediticios</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Actividades. b) Conceptos de costos.
05	<p>Gastos del personal</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analistas de Créditos. <ul style="list-style-type: none"> a) Sueldo. b) Beneficios Sociales. • Asistente de Asesoría Legal. <ul style="list-style-type: none"> a) Sueldo. b) Beneficios Sociales. • Jefe de Recursos Humanos.

	<ul style="list-style-type: none"> a) Sueldo. b) Beneficios Sociales. • Jefe de Riesgos Crediticios. <ul style="list-style-type: none"> a) Sueldo. b) Beneficios Sociales. • Analista de Riesgos y Comunicaciones. <ul style="list-style-type: none"> a) Sueldo. b) Beneficios Sociales. • Jefe de Departamento de Tecnología de la Información. <ul style="list-style-type: none"> a) Sueldo. b) Beneficios Sociales. • Analista de Riesgos Crediticios. <ul style="list-style-type: none"> a) Sueldo. b) Beneficios Sociales. • Analista en Organización y Métodos. <ul style="list-style-type: none"> a) Sueldo. b) Beneficios Sociales. • Asistente de Marketing. <ul style="list-style-type: none"> a) Sueldo. b) Beneficios Sociales. • Jefe de Operaciones. <ul style="list-style-type: none"> a) Sueldo. b) Beneficios Sociales. • Gerente General. <ul style="list-style-type: none"> a) Sueldo. b) Beneficios Sociales. • Jefe de la Unidad de Desarrollo. <ul style="list-style-type: none"> a) Sueldo. b) Beneficios Sociales. • Analista de Riesgos Crediticios. <ul style="list-style-type: none"> a) Sueldo. b) Beneficios Sociales. • Auxiliar de Servicios Generales. <ul style="list-style-type: none"> a) Sueldo. b) Beneficios Sociales. • Auditor Interno. <ul style="list-style-type: none"> a) Sueldo. b) Beneficios Sociales. • Conductor. <ul style="list-style-type: none"> a) Sueldo. b) Beneficios Sociales. • Asistente de Tesorería. <ul style="list-style-type: none"> a) Sueldo. b) Beneficios Sociales. • Asistente de Administración de Créditos. <ul style="list-style-type: none"> a) Sueldo. b) Beneficios Sociales. • Asistente de Plataforma de Servicios. <ul style="list-style-type: none"> a) Sueldo. b) Beneficios Sociales. • Analista de Desarrollo. <ul style="list-style-type: none"> a) Sueldo. b) Beneficios Sociales. • Jefe del Departamento de Negocios. <ul style="list-style-type: none"> a) Sueldo. b) Beneficios Sociales.
--	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Auditor Senior. <ul style="list-style-type: none"> a) Sueldo. b) Beneficios Sociales. • Asistente Oficial de Cumplimiento. <ul style="list-style-type: none"> a) Sueldo. b) Beneficios Sociales. • Analista de Riesgos de Mercado y Liquidez. <ul style="list-style-type: none"> a) Sueldo. b) Beneficios Sociales. • Auditor Junior. <ul style="list-style-type: none"> a) Sueldo. b) Beneficios Sociales. • Jefe de la Unidad de Contabilidad (E). <ul style="list-style-type: none"> a) Sueldo. b) Beneficios Sociales. • Asistente de Recuperaciones. <ul style="list-style-type: none"> a) Sueldo. b) Beneficios Sociales. • Secretaria de Gerencia. <ul style="list-style-type: none"> a) Sueldo. b) Beneficios Sociales. • Asistente de Contabilidad III. <ul style="list-style-type: none"> a) Sueldo. b) Beneficios Sociales. • Auxiliar de Archivos Generales. <ul style="list-style-type: none"> a) Sueldo. b) Beneficios Sociales. • Asistente de apoyo en Auditora. <ul style="list-style-type: none"> a) Sueldo. b) Beneficios Sociales. • Auxiliar de servicios Generales. <ul style="list-style-type: none"> a) Sueldo. b) Beneficios Sociales. • Jefe del Departamento de Administración y Finanzas. <ul style="list-style-type: none"> a) Sueldo. b) Beneficios Sociales. • Analista de Riesgos Crediticios I. <ul style="list-style-type: none"> a) Sueldo. b) Beneficios Sociales. • Jefe de Tesorería (E). <ul style="list-style-type: none"> a) Sueldo. b) Beneficios Sociales. • Administrador de Base de Datos. <ul style="list-style-type: none"> a) Sueldo. b) Beneficios Sociales. • Asistente de Gerencia. <ul style="list-style-type: none"> a) Sueldo. b) Beneficios Sociales. • Asesor Legal. <ul style="list-style-type: none"> a) Sueldo. b) Beneficios Sociales. • Analista de Riesgo Operacional. <ul style="list-style-type: none"> a) Sueldo. b) Beneficios Sociales. • Analista de Soporte Tecnológico.
--	---

	<ul style="list-style-type: none"> a) Sueldo. b) Beneficios Sociales. • Jefe de Organización y Métodos. <ul style="list-style-type: none"> a) Sueldo. b) Beneficios Sociales. • Asistente de Contabilidad II. <ul style="list-style-type: none"> a) Sueldo. b) Beneficios Sociales.
06	<p>Porcentaje aplicado sobre el costo de los productos crediticios para determinar el Margen de Utilidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Tipo de crédito. b) Utilidad. c) Costo del Dinero d) Intereses.

Fuente: Elaboración Propia.