

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN - TACNA

Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales

Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras

“EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN EL OTORGAMIENTO  
DE CRÉDITO DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORROS Y  
CRÉDITOS DE TACNA AGENCIA SAN MARTÍN DEL  
ÚLTIMO TRIMESTRE 2014”

TESIS

Presentada por:

Bach. Paul Nefi Pari Jimenez

Para optar el Título Profesional de:

**CONTADOR PÚBLICO**

TACNA - PERÚ

2016

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN – TACNA  
FACULTAD DE CIENCIA JURÍDICAS Y EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS

### TESIS

**“EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN EL OTORGAMIENTO DE  
CRÉDITO DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORROS Y CRÉDITOS DE  
TACNA AGENCIA SAN MARTÍN DEL ÚLTIMO TRIMESTRE 2014”**

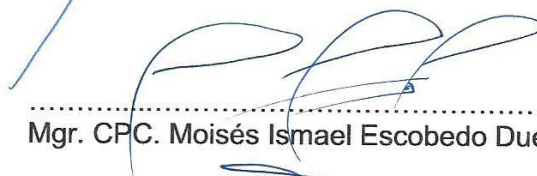
Tesis sustentada y aprobada el 16 de septiembre del 2016; estando el jurado calificador integrado por:

PRESIDENTE :



.....  
Mgr. CPC. Manuel Velarde Herencia

SECRETARIO :



.....  
Mgr. CPC. Moisés Ismael Escobedo Dueñas

MIEMBRO :



.....  
Dr. CPC. Teodosio Rubén Soto Huanca

ASESOR :



.....  
CPC. Hernán Chau Palante

## DEDICATORIA

A Dios, por guiarme por el buen camino, a mis padres por su dedicación, apoyo y amor en todas las cosas que hago, a mis hijos que son la razón de mi vida y a mi esposa por estar siempre conmigo.

## CONTENIDO

	<b>Pág.</b>
PÁGINA DEL JURADO	i
DEDICATORIA	ii
CONTENIDO	iii
ÍNDICE DE TABLAS	xii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xiii
RESUMEN	xv
ABSTRACT	xvi
INTRODUCCIÓN	01

## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

<b>1.1</b>	DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	4
1.1.1	ANTECEDENTES DEL PROBLEMA.....	4
1.1.2	PROBLEMÁTICA DE LA INVESTIGACIÓN.....	6

1.2	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	8
1.2.1	PREGUNTAS DIRECTRICES.....	8
1.2.2	DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA.....	9
1.3	FUNDAMENTO Y JUSTIFICACIÓN.....	9
1.4	OBJETIVOS.....	10
1.4.1	OBJETIVO GENERAL.....	10
1.4.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	11
1.5	HIPÓTESIS.....	11
1.6	SEÑALAMIENTO DE VARIABLE.....	11
1.6.1	VARIABLE INDEPENDIENTE.....	11
1.6.2	VARIABLE DEPENDIENTE.....	11
1.7	OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	12
1.7.1	OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE...	13
1.7.2	SUBORDINACIÓN DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE.....	14
1.7.3	OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE DEPENDIENTE.....	15
1.7.4	SUBORDINACIÓN DE LA VARIABLE DEPENDIENTE.....	16

**CAPÍTULO II**  
**MARCO TEÓRICO**

2.1	ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	17
2.2	INTERRELACIÓN DE LAS VARIABLES.....	19
2.3	CONCEPTUALIZACIÓN DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE....	20
2.3.1	AUDITORÍA.....	20
2.3.2	AUDITORÍA INTERNA.....	20
2.3.3	METODOLOGÍA PARA LA AUDITORÍA.....	22
2.3.4	CONTROL INTERNO.....	25
2.3.4.1	COMPONENTES DEL COSO ERM.....	27
2.3.4.2	EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO ENFOQUE COSO.....	30
2.3.4.3	MÉTODOS DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO.....	31
2.3.4.4	CUESTIONARIO.....	32
2.3.4.5	COMBINACIÓN DE MÉTODOS.....	32
2.3.4.6	EVALUACIÓN DEL RIESGO Y PUNTOS DE CONTROL.....	32
2.4	CONCEPTUALIZACIÓN DE LA VARIABLE DEPENDIENTE.....	36
2.4.1	GESTIÓN EMPRESARIAL.....	36

2.4.2	ADMINISTRACIÓN DE CRÉDITOS.....	36
2.4.3	POLÍTICAS CREDITICIAS.....	37
2.4.4	EL OTORGAMIENTO DEL CRÉDITO.....	37
2.4.4.1	CICLOS.....	38
2.4.4.2	CALIFICACIÓN.....	38
2.4.4.3	FINANCIAMIENTO.....	39
2.4.4.4	RECUPERACIÓN.....	39
2.5	CRÉDITOS.....	39
2.6	TIPOS DE CRÉDITOS.....	40
2.6.1	CRÉDITOS COMERCIALES.....	40
2.6.2	CRÉDITOS DE CONSUMO.....	41
2.6.3	CRÉDITOS HIPOTECARIOS.....	41
2.7	CATEGORÍAS DE CRÉDITOS.....	42
2.8	FACTORES DE EVALUACIÓN DEL RIESGO CREDITICIO.....	44
2.8.1	EL CARÁCTER.....	44
2.8.2	LA CAPACIDAD.....	45
2.8.3	EL CAPITAL.....	46
2.8.4	EL COLATERAL.....	47

2.8.5	LAS CONDICIONES DEL ENTORNO.....	48
2.9	FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	49
2.9.1	SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP.....	49
2.9.2	LEY DEL SISTEMA FINANCIERO.....	50
2.9.3	LAS NORMAS DE AUDITORÍA GENERALMENTE ACEPTADAS.....	51
2.9.3.1	CLASIFICACIÓN (NAGAS).....	51
2.9.3.2	NORMAS GENERALES.....	52
2.9.3.3	NORMAS DE EJECUCIÓN DEL TRABAJO.....	53
2.9.3.4	NORMAS DE INFORMACIÓN .....	55
2.9.3.5	INFORME O DICTAMEN.....	57
2.9.3.6	TIPOS DE OPINIÓN.....	57
2.9.4	COMO MARCO REFERENCIA SE CONSIDERA BASILEA I Y II.....	58
2.9.4.1	BASILEA I.....	58
2.9.4.2	BASILEA II.....	58
2.9.5	RESOLUCIÓN DE CONTRALORÍA N° 320-2016-CG.....	59
2.10	ESTUDIO Y EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO.....	60
2.11	FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA.....	61

**CAPÍTULO III**  
**METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

3.1	ENFOQUE.....	63
3.2	MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN.....	63
3.2.1	DE CAMPO.....	63
3.2.2	BIBLIOGRAFÍA – DOCUMENTAL.....	64
3.3	NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	65
3.3.1	DESCRIPTIVA.....	65
3.3.2	CORRELACIONAL.....	66
3.4	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	67
3.4.1	POBLACIÓN.....	67
3.4.2	MUESTRA.....	68
3.4.2.1	DETERMINACIÓN DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA.....	68
3.5	PLAN DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	70
3.5.1	ENTREVISTA.....	71

3.5.2	ENCUESTA.....	71
3.6	PLAN DE PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN.....	73
3.7	PLAN DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS....	74

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

4.1	PLAN DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS....	76
4.1.1	ANÁLISIS Y ESTADÍSTICA DE LA ENCUESTA A LOS ANALISTAS....	77
4.1.2	ANÁLISIS Y ESTADÍSTICA DE LA ENCUESTA A LOS FUNCIONARIOS.....	87
4.2	VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS.....	93
4.3	TABLAS DE FRECUENCIA.....	93
4.3.1	FRECUENCIAS OBSERVADAS.....	94
4.4	FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS.....	94
4.5	ELECCIÓN DE LA PRUEBA ESTADÍSTICA .....	95
4.6	CORRELACIONES – PRUEBAS DE NORMALIDAD .....	95
4.6.1	PRUEBA DE NORMALIDAD .....	95

4.6.2 NIVEL DE SIGNIFICANCIA: 0,05.....	95
4.6.3 ELECCIÓN DE LA PRUEBA ESTADÍSTICA .....	95
4.6.4 REGLA DE DECISIÓN .....	96
4.6.5 DECISIÓN.....	96

## **CAPÍTULO V**

### **DISCUSIÓN**

5.1 DISCUSIÓN.....	97
CONCLUSIONES.....	99
RECOMENDACIONES.....	101
PROPUESTA DE EVALUACIÓN CONTROL INTERNO EN EL OTORGAMIENTO CRÉDITOS.....	102
PLAN DE CONTROL INTERNO A SEGUIR POR LOS INTEGRANTES DEL COMITÉ DE CRÉDITOS.....	161
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	167

ANEXOS	1 MUESTRA SELECCIONADA.....	169
ANEXO	2 VISITAS REALIZADAS AL NEGOCIO Y DOMICILIO...	174
ANEXO	3 MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	176

## ÍNDICE DE TABLAS

1. OPERACIONALIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO.....	13
2. SUBORDINACIÓN DEL CONTROL INTERNO.....	14
3. OPERACIONALIZACIÓN DEL OTORGAMIENTO DE CRÉDITO.	15
4. SUBORDINACIÓN DEL OTORGAMIENTO DE CRÉDITO.....	16
5. DESCRIPCIÓN DE LA POBLACIÓN.....	68
6. PLAN DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	72
7. TABULACIÓN DE DATOS DE LA ENCUESTA.....	73
8. TABULACIÓN DE DATOS DE ENTREVISTA.....	73
9. ESTABLECIMIENTO DE CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES..	75
10. ENCUESTA APLICADA A LOS FUNCIONARIOS.....	87
11. CONTINGENCIA.....	93
12. FRECUENCIAS OBSERVADAS.....	94
13. PRUEBA DE NORMALIDAD.....	95
14. PRUEBA DE CORRELACIÓN.....	96

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

1. EVOLUCIÓN DE LA MOROSIDAD CMAC.....	6
2. EVOLUCIÓN DE MORA EN CMAC TACNA.....	8
3. INTERRELACIÓN DE LAS VARIABLES.....	19
4. CONOCIMIENTO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS.....	77
5. CRÉDITOS APROBADOS EN COMITÉ.....	78
6. CONTROL INTERNO EN APROBACIÓN DE CRÉDITOS.....	79
7. CUENTAN CON MANUAL DE CRÉDITOS Y PROCEDIMIENTOS.....	80
8. CAPACITACIONES DE NORMATIVA.....	81
9. APROBACIÓN DE CRÉDITOS.....	82
10. EXPOSICIÓN DE CRÉDITOS EN COMITÉ.....	83
11. CRÉDITOS DE COORDINADOR SE EXPONEN.....	84
12. CRÉDITOS DEL COORDINADOR PROPUESTOS POR EL MISMO COMITÉ QUE PRESIDE.....	85
13. SEGREGACIÓN DE FUNCIONES.....	86
14. PROCESO DE CONTROL.....	89

15. DELIMITACIÓN DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES.....	90
16. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.....	91
17. COMPROMISO DE IMPLEMENTAR CAMBIOS.....	92
18. ORGANIGRAMA AGENCIA CAJA MUNICIPAL DE TACNA.....	107

## **RESUMEN**

Las constantes preocupaciones por reincidencias de fallas en los procesos, fraudes o malas prácticas, son indicios que se tiene un débil control interno en el otorgamiento de créditos en la empresa, así como la falta de capacitaciones respecto a las políticas, manuales y procedimientos. Existe una gran probabilidad de que los indicadores de mora sean elevadas. De ahí que el propósito fundamental fue determinar la incidencia del Control Interno en el otorgamiento de crédito, para lo cual se analizó el proceso de gestión del área de Créditos y se confrontó con el marco teórico-empírico, el cual señala que el área de Créditos de una empresa es una pieza clave dentro de una organización y que para lograr la eficiencia, eficacia es necesario contar con un eficiente sistema de Control Interno, el mismo que influirá favorablemente en la ética, prudencia y transparencia de éste, en el marco de las normas de control interno, los preceptos contenidos en el informe internacional COSO y los nuevos paradigmas de gestión y control institucional; si éste está operando en la forma esperada o si es necesario hacer modificaciones y evitar las deficiencias, fraudes, riesgos y controlar los indicadores de morosidad en los créditos.

Palabras clave: control interno, otorgamiento de crédito.

## **ABSTRACT**

The constant concerns about backsliding of process failures, fraud or malpractices are indications that has a weak internal control in the lending in the company as well as the lack of training regarding policies, manuals and procedure. There is a high probability that the indicators of default are high. Hence the main purpose was to determine the incidence of internal control in lending, for which the management process area Appropriations analyzed and confronted with the theoretical and empirical framework, which states that the area of Credits of a company it is a key part of an organization and to achieve efficiency, effectiveness is necessary to have an efficient internal control system, the same that will favorably influence ethics, prudence and transparency of this, within the framework of the internal control standards, the provisions contained in international COSO report and new management paradigms and institutional audit; if it is operating as expected or if necessary make changes and avoid deficiencies, fraud, risk and audit indicators defaults on loans.

Keywords: Audit inner, granting loan.

## INTRODUCCIÓN

La investigación titulada “El Control Interno y su incidencia en el otorgamiento de crédito de la Caja Municipal de Ahorros y Créditos de Tacna Agencia San Martín del último trimestre 2014”, tiene como objetivo analizar el sistema de control interno, verificar el otorgamiento de créditos y proponer una evaluación del control interno en el otorgamiento de créditos, en el marco de las normas de control, el Informe COSO y los nuevos paradigmas de gestión y control; de tal modo que se obtenga información oportuna y razonable para una adecuada gestión en el área de créditos.

La importancia de tener un buen sistema de control interno en las entidades, se ha incrementado en los últimos años, esto debido a lo práctico que resulta medir la eficiencia y la productividad al momento de implantarlos; en especial si se centra en las actividades básicas que ellas realizan, pues de ello dependen para mantenerse en el mercado. Es bueno resaltar que la empresa que aplique controles internos en sus operaciones, conducirá a conocer la situación real de las mismas, es por ello que es de suma importancia verificar que los controles se cumplan para darle una mejor visión sobre su gestión.

Por consiguiente, el Control Interno nos ayuda a ver las necesidades del negocio, para proteger y resguardar los activos, verificar su exactitud; así como también llevar la eficiencia, productividad y la correcta aplicación de control interno en la aprobación de los créditos.

De ahí que la investigación “El Control Interno y su Incidencia en el otorgamiento de crédito de la Caja Municipal de Ahorros y Créditos de Tacna Agencia San Martín del último trimestre 2014”, busca determinar cuál es la influencia del Control Interno en la gestión de Créditos.

Para tal efecto, la tesis ha sido organizada en cinco capítulos.

En el primer capítulo, se presenta el problema de la investigación, la justificación, los objetivos, las limitaciones, la hipótesis y las variables.

El segundo capítulo, muestra el marco teórico de las variables y en qué consiste cada una de ellas, ésto nos permite conocer el marco teórico que es necesario reconocer para sustentar la investigación.

El tercer capítulo, hace la exposición de la metodología que permitirá ordenar el trabajo coherentemente y que consiste en determinar el tipo de investigación, las estrategias o procedimientos de contrastación de hipótesis por aplicar, la población y muestra seleccionada, la operacionalización de las variables, las técnicas de recolección y procesamiento de la información y los aspectos éticos que debemos tener en cuenta.

En el cuarto capítulo, se puede apreciar la parte más importante del estudio, los resultados, producto de la investigación.

En el quinto capítulo, se consigna la discusión que viene a ser la parte central de la investigación. Asimismo, las conclusiones y recomendaciones, producto del estudio.

Y por último, la propuesta de una evaluación del control interno en el otorgamiento de créditos, además las fuentes de información donde se consignan los artículos que han sido utilizados para la elaboración del trabajo de investigación, anexos; así como la matriz de consistencia, la entrevista y el cuestionario.

## **CAPÍTULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.**

#### **1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA**

##### **1.1.1 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA**

Desde la creación de la primera Caja Municipal de Ahorros y Crédito (CMAC) en 1982, el Sistema CMAC se posicionó como un elemento fundamental de la descentralización financiera y democratización del crédito en el Perú, logrando que diversos sectores sociales accedan al crédito y fomenten principalmente el ahorro, contribuyendo a crear circuitos financieros locales que son la base de apoyo para el proceso productivo regional, y convirtiéndose a la vez en los líderes de las microfinanzas.

En este marco, en Mayo de 1980 se promulga el Decreto Ley 23039 que regula la creación y funcionamiento de las CMACs fuera del ámbito de Lima y Callao; cuyo objetivo fue constituir instituciones financieras descentralizadas orientadas a la atención de aquellos segmentos de población que no tenían acceso al sistema crediticio formal.

Durante todo este tiempo transcurrido, las CMACs han mostrado un enorme potencial, que ha permitido mejorar la situación financiera de muchos micros y pequeños empresarios, generando

fuentes de trabajo y contribuyendo a distribuir mejores oportunidades a quienes más lo necesitan.

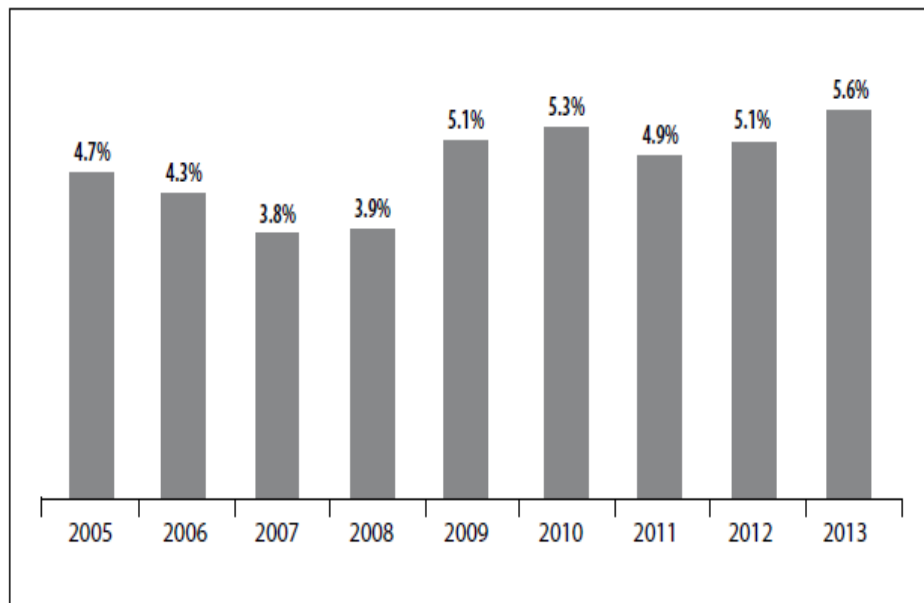
A nivel del sur del Perú, existen un sin número de Cajas de ahorros y créditos, financieras, cooperativas; muchas de ellas se han creado para uso exclusivo de los pequeños comerciantes y más aún del sector agrícola, campesino y artesanal del lugar donde operan sus servicios.

El principal objetivo de estas instituciones, es el de captar recursos financieros de sus clientes, para de esta manera conceder créditos. Además, como estos beneficios van direccionados a la clase media baja del país, estas instituciones deben estar preparadas para cualquier eventualidad generada.

Es por eso que en el Perú, las instituciones financieras están enfocadas en llevar el control interno, puesto que es la base de las actividades, procesos y operaciones, es decir las actividades de financiamiento, administración, entre otras; pero en muchos casos el control interno es débil debido a que las políticas y procedimientos no son debidamente aplicadas dentro de su proceso crediticio. A esto se suma la cultura de pago de los peruanos que no ha sido la mejor, sobre todo si lo enfocamos en el escalonamiento del endeudamiento motivado por las sobre ofertas de las entidades financieras produciendo un sobre endeudamiento y el no cumplimiento de las obligaciones contraídas.

Hoy en día en nuestro país, existen ya cajas municipales que son intervenidas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFPs por haber sobrepasado los indicadores establecido por la SBS.

Por otro lado, muchas Cajas Municipales se han visto afectadas por una inadecuada gestión empresarial, provocando una disminución en la productividad y la competitividad en las instituciones financieras. De igual modo, presentan políticas corporativas no definidas que se ven reflejadas en la toma de decisiones erróneas por parte de los directivos.



**GRÁFICO N° 1 VOLUCION DE MOROSIDAD DE LAS CMAC**  
Fuente: SBS

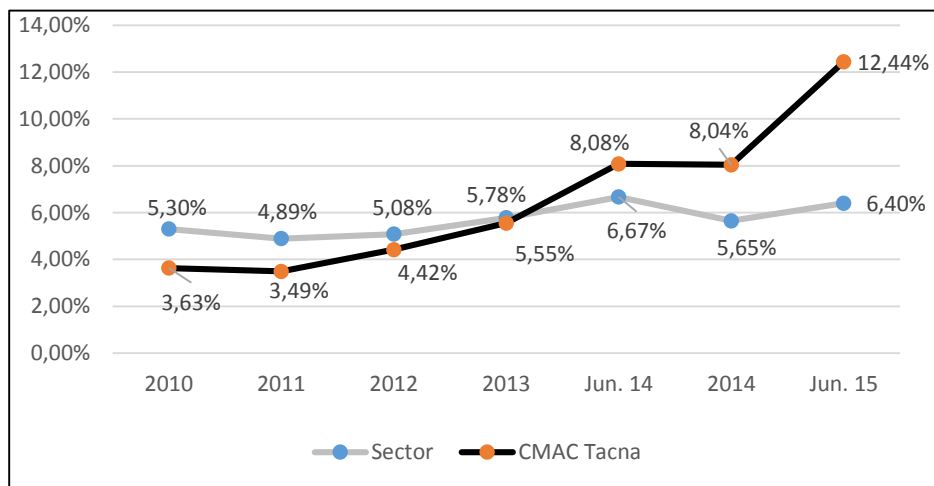
### **1.1.2 PROBLEMÁTICA DE LA INVESTIGACIÓN.**

En la provincia de Tacna, existen cajas municipales de ahorros y créditos, cuyo grado de competitividad se direcciona a la captación de portafolios de clientes de las pequeñas y micro empresas (Pymes), siendo la principal actividad el financiamiento de capital de trabajo, activo fijo, consumo; cuyas estrategias son formuladas con el objetivo de crear nuevas agencias donde no exista mucha competencia pero esto implica gastos excesivos en publicidad, teléfono y otros servicios.

Uno de los problemas por los que se han visto afectados las instituciones financieras de esta provincia es por la existencia de cartera vencida difícil de recuperar, esto ocurre debido a las políticas crediticias limitadas que no permiten analizar adecuadamente la capacidad de pago de los clientes. Igualmente se ven afectadas por la inaplicación de leyes y reglamentos que ocasionan la insatisfacción en los clientes.

En la actualidad la Caja Municipal de Ahorros y Créditos Tacna Agencia San Martín, lleva a cabo el otorgamiento de crédito con base a las políticas definidas por el directorio, los cuales se están incumpliendo, debido a que existe un control interno débil que no permite identificar el incumplimiento de las políticas para otorgamiento de créditos, que permitan mitigar riesgos operacionales y que sin duda se ven revelados en los resultados de la institución, ya que se han visto afectados por la morosidad. Además, se ve afectada por una inadecuada segregación de

funciones, lo que en la actualidad implica el deficiente cumplimiento de objetivos y metas propuestas.



**GRÁFICO N° 2 EVOLUCIÓN DE MORA EN CMAC TACNA**  
Fuente: SBS

## 1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo incide el Control Interno en el otorgamiento de crédito de la Caja Municipal de Ahorros y Créditos de Tacna Agencia San Martín del último trimestre 2014?

### 1.2.1 PREGUNTAS DIRECTRICES

- ¿Cómo influye el Control Interno en el otorgamiento de crédito de la Caja Municipal de Ahorros y Créditos de Tacna Agencia San Martín?
- ¿Qué impacto ha generado el control interno en el otorgamiento de crédito en la cartera de la Caja Municipal de Ahorros y Créditos de Tacna Agencia San Martín?

- ¿Qué acciones se deben aplicar en el control interno para tener una correcta gestión de los directivos de la institución?

### 1.2.2 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

CAMPO	:	Auditoría.
ÁREA	:	Auditoría de gestión.
ASPECTO	:	Control Interno.
TEMPORAL	:	Año 2014 Cuarto trimestre
ESPACIAL	:	Caja Municipal de Ahorros y Créditos de Tacna.
Agencia	:	San Martín
Provincia	:	Tacna
Ubicación	:	Av. San Martín N° 710 Tacna.
Referencia	:	Psje. Vigil / Av. San Martín

### 1.3 FUNDAMENTO Y JUSTIFICACIÓN

El presente trabajo de investigación, justifica su desarrollo en la importancia práctica que éste conlleva, ya que los resultados que arrojarán serán de mucha ayuda para resolver el problema existente en la Caja Municipal de Ahorros y Créditos de Tacna Agencia San Martín como el control interno y su incidencia en el otorgamiento de crédito, con las cuales se podrá ejecutar de una mejor manera el proceso administrativo, y así tener un adecuado proceso crediticio que permita la recuperación de cartera, además servirá como guía para aquellas entidades que se encuentran con las mismas dificultades planteadas en la investigación.

La utilidad de la presente investigación se verá reflejada en los resultados obtenidos en el trabajo investigativo en la Caja Municipal de Ahorros y Créditos de Tacna Agencia San Martín, la cual podrá realizar los controles necesarios en las áreas crediticias, las mismas que conducirán a la eficiencia y eficacia, mediante esto se mejorará la situación económica dentro de la Caja Municipal de Ahorros y Créditos de Tacna.

La investigación propuesta será de gran impacto, ya que se obtendrán grandes beneficios, tales como una cartera sana y de bajo riesgo, esto se logrará con una evaluación del control interno.

Con la presente investigación, se afianzará los conocimientos adquiridos en la Universidad. Finalmente, este trabajo es factible y viable, ya que se cuenta con el tiempo suficiente para su desarrollo, además se tiene acceso directo a las fuentes de información, la posibilidad de aplicar los diferentes instrumentos de investigación, la disponibilidad de recursos humanos, materiales, tecnológicos y sobre todo se cuenta con toda la voluntad para resolver el problema existente en dicha entidad.

## **1.4 OBJETIVOS**

### **1.4.1 OBJETIVO GENERAL**

Evaluar el control interno y su incidencia en el otorgamiento de crédito de la Caja Municipal de Ahorros y Créditos de Tacna Agencia San Martín del último trimestre 2014 con la finalidad de determinar la correcta gestión de los funcionarios.

#### **1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

1. Analizar el Sistema de Control mediante índices de eficiencia y cumplimiento de objetivos de la institución para evaluar la gestión de los directivos de la misma.
2. Verificar el control interno en el otorgamiento de crédito de la Caja Municipal de Ahorros y Créditos de Tacna Agencia San Martín para medir su eficiencia.
3. Proponer una evaluación del control interno en el otorgamiento de crédito, a fin de plantear bases para su adecuado manejo y mejorar la toma de decisiones de los directivos de la empresa.

#### **1.5 HIPÓTESIS**

El débil control interno incide significativamente en el otorgamiento de crédito de la Caja Municipal de Ahorros y Créditos de Tacna Agencia San Martín.

#### **1.6 SEÑALAMIENTO DE VARIABLE**

##### **1.6.1 VARIABLE INDEPENDIENTE**

Variable Independiente (X): **Control Interno**

##### **1.6.2 VARIABLE DEPENDIENTE**

Variable Dependiente (Y): **Otorgamiento de Crédito**

## 1.7 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

De acuerdo con **HERRERA Luis y otros (2004)**, “La operacionalización de las variables es un procedimiento por el cual, se pasa del plano abstracto de la investigación a un plano operativo, traduciendo cada variable de la hipótesis a manifestaciones directamente observables y medibles en el contexto en que se ubica el objeto de estudio, de manera que oriente la recolección de información”.

### 1.7.1 OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE: CONTROL INTERNO

**TABLA 1 OPERACIONALIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO**

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ÍTEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p><b>Control Interno</b> Es un instrumento de gestión que se utiliza para proporcionar una garantía razonable del cumplimiento de los objetivos establecidos por el titular o funcionarios<sup>1</sup>.</p>	Establecer objetivos	Matriz de Relación	¿Se da un seguimiento para determinar si el control interno está funcionando de acuerdo con su objetivo?	Entrevista a los funcionarios de la CMAC Tacna S.A. Agencia San Martín
	Identificar riesgos	Tormenta de ideas	¿Cuenta con alguna herramienta que le permita establecer el riesgo crediticio?	
	Medir y analizar riesgos	Mapas de Riesgo	¿Existe un control interno adecuado en la CMAC TACNA para la aprobación de los créditos?	Encuesta a los analistas de créditos de CMAC Tacna S.A. Agencia San Martín
	Implementar actividades de control	Planes de Tratamiento	¿El área de créditos posee un manual de créditos y procedimientos que es conocido por el personal?	Entrevista a los funcionarios de la CMAC Tacna S.A. Agencia San Martín
	Monitorear las Actividades de control	Actividades de supervisión	¿Con que frecuencia se evalúa la eficiencia de los empleados?	

Fuente: Paul Pari Jimenez 2015

<sup>1</sup> RESOLUCION DE CONTRALORIA Nº 320-2006-CG

## 1.7.2 SUBORDINACIÓN DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE

**TABLA 2 SUBORDINACIÓN DEL CONTROL INTERNO**

SUBORDINACIÓN DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE: CONTROL INTERNO			
<b>CONTROL INTERNO</b>	OBJETIVOS	Cumplimiento con las leyes y reglamentos	
		Eficiencia y eficacia de las operaciones	
		Confiabilidad de los informes financieros	
	COMPONENTES	Entorno de control	
		Evaluación del riesgo	
		Información y comunicación	
		Supervisión	
		Actividad de control	
	PUNTOS DE CONTROL	Establecer objetivos	
		Identificar riesgos	
		Medir y analizar riesgos	
		Implementar Ac. De control	
		Monitorear Ac. Control	
	EVALUACIÓN DEL CONTROL	MÉTODOS	Narrativa
			Cuestionario
			Coso

Elaborado por: Paul Pari Jimenez 2015

### 1.7.3 OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE DEPENDIENTE: OTORGAMIENTO DE CRÉDITO

**TABLA 3 OPERACIONALIZACIÓN DEL OTORGAMIENTO DE CRÉDITO**

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ÍTEMS	TÉCNICA E INSTRUMENTO
<p><b>El Otorgamiento de Crédito</b>  Busca en toda y cada una de sus etapas cuantificar el riesgo que involucra una operación financiera y a la vez, determinar la viabilidad que representa esta colocación para la institución”.</p>	Calificación	Documentación, evaluación y aprobación.	¿Se sustentan todos los créditos presentados en comité?	Encuesta a los analistas de créditos de la CMAC Tacna S.A. Agencia San Martín
	Aprobación	Evaluación, aprobación y desembolso.	¿Cómo considera la aprobación de los créditos en la CMAC TACNA?	Entrevista a los funcionarios y analistas de créditos de la CMAC Tacna S.A. Agencia San Martín
	Gestión	Eficiencia y eficacia de cartera	¿Existe una delimitación de funciones y responsabilidades en el otorgamiento de créditos?	Entrevista a los funcionarios y analistas de créditos de la CMAC Tacna S.A. Agencia San Martín

Elaborado por: Paul Pari Jimenez 2015

#### 1.7.4 SUBORDINACIÓN DE LA VARIABLES DEPENDIENTE

**TABLA 4 SUBORDINACIÓN DEL OTORGAMIENTO DE CRÉDITO**  
**SUBORDINACIÓN DE LA VARIABLE DEPENDIENTE: OTORGAMIENTO DE CRÉDITO**

SUBORDINACIÓN DE LA VARIABLE DEPENDIENTE: OTORGAMIENTO DE CRÉDITO				
<b>OTORGAMIENTO DE CRÉDITO</b>	CRÉDITOS	TIPOS	HIPOTECARIO	
			CONSUMO	
			COMERCIALES	
		CATEGORÍAS	NORMAL	
			CON PROBLEMAS	
			DEFICIENTE	
			DUDOSO	
			PÉRDIDA	
		FACTORES	CARÁCTER	
			CAPACIDAD	
			CAPITAL	
			COLATERAL	
			CONDICIONES	
		CICLOS	CALIFICACIÓN	
			FINANCIAMIENTO	
RECUPERACIÓN				

Elaborado por: Paul Pari Jimenez 2015

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN**

El presente trabajo de investigación denominado El Control Interno y su Incidencia en el otorgamiento de crédito de la Caja Municipal de Ahorros y Créditos de Tacna Agencia San Martín del último trimestre 2014 está referido específicamente al control interno en el otorgamiento de créditos.

Se ha podido observar que existen trabajos de investigación referidos al de Control Interno, no habiendo ninguno referido directamente al control en el otorgamiento de créditos de una empresa del sistema financiero. Sin embargo, los trabajos que existen aportan algunos puntos importantes para nuestra investigación.

Uno de los primeros trabajos revisados es el de Hernández (2007:10), autor de la investigación titulada “Deficiencias de Control Interno en el proceso de ejecución presupuestal” y que tiene como objetivo proponer la implementación de un sistema de Control Interno para los hospitales del Sector Salud, en el marco de las normas de control, el Informe COSO y los nuevos paradigmas de gestión y control; de tal modo que se obtenga información presupuestal, financiera, económica y patrimonial oportuna y razonable para una adecuada gestión institucional

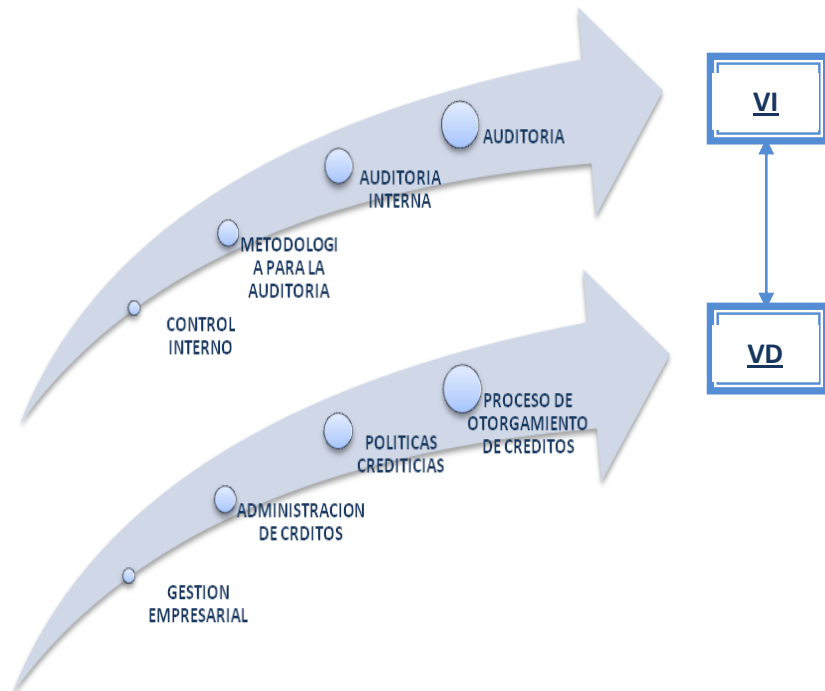
Otro trabajo de investigación es el de **Schmitt (2007:10-12)**, autor de la investigación “Auditoría de sistemas y su incidencia en la labor del Control Interno en las empresas por departamentos en Lima Metropolitana”, cuya finalidad es que las empresas medianas y grandes cuenten con adecuados sistemas de auditoría que brinden información e instrumentos al Control Interno para poder tomar medidas correctivas y así poder reducir los errores y las pérdidas en la empresa.

**Noya (2007:9-12)**, autor de la investigación “El Control Interno en la gestión financiera de una empresa comercializadora de gas licuado de petróleo”, hace mención que el problema es la falta de orden, tanto contable como administrativo; sobre todo en las políticas, normas y procesos administrativos, porque no están bien definidos o porque no existe un manual de control y lo que es más no cuentan con un sistema de contabilidad ni de gestión.

Asimismo, **Avendaño (2002: 65)**, autora de la investigación “Trabajo real en el área de presupuesto de una entidad pública”, argumenta que su investigación está referida a los sistemas de control. En términos generales es una descripción del proceso de ejecución del presupuesto en el pliego salud, con la finalidad de cumplir con los objetivos y metas. Se puede establecer un nexo con nuestra investigación en la medida que ambos trabajos precisan los recursos humanos y financieros que necesita la empresa para ejecutar sus actividades y cumplir sus objetivos.

En el presente trabajo se efectuarán entrevista a los trabajadores que participen directamente en la admonición y aprobación de créditos donde se podrá determinar que en la Caja Municipal de Ahorros y Créditos de Tacna Agencia San Martín, no se ha realizado una investigación respecto a la eficiencia en el otorgamiento de créditos, por lo tanto la investigación a realizar contribuirá a la institución y permitirá asegurar que el trabajo investigativo planteado tiene un enfoque de originalidad y sus resultados permitirán poner las bases en control interno de la empresa.

## 2.2 INTERRELACIÓN DE LAS VARIABLES



**GRÁFICO 3 INTERRELACIÓN DE LAS VARIABLES**

Elaborado: Paul Pari Jimenez

## 2.3 CONCEPTUALIZACIÓN DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE

### 2.3.1 AUDITORÍA

Según **ÁMEZ Fernando Martín, (2013)** “Verificación que realiza un auditor sobre los aspectos típicos de su profesión en una empresa o entidad para llegar a formarse una opinión profesional sobre la situación de la misma que le puede conducir a la emisión de su informe técnico.”

#### **Clasificación de la Auditoría**

- Auditoría Externa
- Auditoría Interna

#### **Auditoría Externa**

Según **TAIPE Marlene Raquel, (internet 2014)** “La auditoría externa es el examen crítico, sistemático y detallado hecho por una persona o firma independiente de capacidad profesional reconocidas, utilizando técnicas determinadas y con el objeto de emitir una opinión independiente sobre la forma como opera el sistema, control interno del mismo y formular sugerencias para su mejoramiento”.

### 2.3.2 AUDITORÍA INTERNA

Según Roberto **Gómez López, autor del libro Generalidades en la Auditoría**, describe lo siguiente:

“La auditoría interna clásica se ha venido ocupando del sistema de control interno, es decir del conjunto de medidas, políticas y procedimientos establecidos en las empresas para proteger el activo, minimizar las posibilidades de fraude, incrementar la eficacia operativa y optimizar la calidad de la información económico-financiera.”

Según **FONSECA René, (internet 2014)** “La auditoría interna es una de las funciones más sobresalientes dentro del sistema de control de una empresa, es de mucha importancia para la gerencia como ayuda lógica en el descargo de sus responsabilidades. Es una actividad de evaluación dentro de una organización para la revisión de las operaciones como un servicio para la administración”.

La auditoría interna solo interviene en las operaciones y decisiones propias de su oficina, pero nunca en las operaciones y decisiones de la organización a la cual presta sus servicios, pues como se dijo es una función asesora.

### **Tipos de Auditoría**

- Auditoría Operacional
- Auditoría Administrativa
- Auditoría Financiera

### **Auditoría de Operacional**

Según **FONSECA René, (internet 2014)** “se refiere a un examen completo de una entidad de operación o de una organización completa para evaluar sus sistemas, controles y desempeño, en la forma medida por los objetivos de su gerencia”.

### **Auditoría administrativa**

Según **TAIPE, Marlene Raquel (internet 2014)** “es la que se encarga de **verificar**, evaluar y promover el cumplimiento y apego al correcto funcionamiento de las fases o elementos del proceso administrativo y lo que incide en ellos es su objetivo también el evaluar la calidad de la administración en su conjunto”.

### **Auditoría financiera**

Según **FONSECA René, (internet 2014)** “es el examen total o parcial de la información financiera y la correspondiente operacional y administrativa, así como los medios utilizados para identificar, medir, clasificar y reportar esa información”.

### **2.3.3 METODOLOGÍA PARA LA AUDITORÍA**

Según **TAIPE, Marlene Raquel (internet 2009:595)** la Metodología para la auditoria comprende las siguientes fases:

- Planeamiento
- Ejecución
- Informe

Se refiere a la determinación de los objetivos y alcance de la auditoría, el tiempo que requiere, los criterios, la metodología a aplicarse y la definición de los recursos que se consideran necesarios para garantizar que el examen cubra las actividades más importantes de la entidad, los sistemas y sus correspondientes controles gerenciales.

## **PLANEAMIENTO**

Según **TAIPE, Marlene Raquel (internet 2009)** “el planeamiento garantiza que la auditoría satisfaga sus objetivos y tenga efectos productivos, ya que promueve significativos ahorros en el presupuesto de tiempo programado”.

## **EJECUCIÓN**

Según **TAIPE, Marlene Raquel (internet 2009)** la fase de ejecución de la auditoría está focalizada en la obtención de evidencias, suficientes, competentes y pertinentes sobre los asuntos más importantes aprobados en el Plan de la Auditoría”. Los papeles de trabajo son los documentos elaborados u obtenidos por el auditor durante las fases de planeamiento y ejecución, los cuales sirven como fundamento y respaldo del informe.

## ELABORACIÓN DEL INFORME

Según **TAIPE, Marlene Raquel (internet 2014)** “el informe de auditoría es el producto final del trabajo del auditor, en el cual presenta sus observaciones, conclusiones y recomendaciones”.

Por esta razón el informe de auditoría cubre dos funciones básicas:

- Comunica los resultados de la auditoría de gestión.
- Persuade a la gerencia para adoptar determinadas acciones y, cuando es necesario llamar su atención, respecto de algunos problemas que podrían afectar adversamente sus actividades y operaciones.

Cada auditoría de gestión culmina en un informe por escrito que es puesto en conocimiento de la entidad auditada.

El contenido del informe define que la estructura del informe de auditoría de gestión es la siguiente:

- Síntesis gerencial.
- Introducción.
- Conclusiones.
- Observaciones y recomendaciones.

Ya sea que el manual se redacte en el departamento de Créditos y Cobranzas o fuera de él, es importante que el

personal de las demás áreas involucradas tenga la oportunidad de intervenir en la redacción y aprobación de aquellos aspectos que atañen a sus áreas.

#### **2.3.4 CONTROL INTERNO**

Según **Gustavo Zepeda Alonso, Autor Libro Auditoría y Control Interno (1998)** describe lo siguiente:

“Control interno es el conjunto de planes, métodos y procedimientos adoptados por una organización con el fin de asegurar que los activos estén debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolle eficazmente y de acuerdo con las políticas trazadas por la gerencia, en atención a las metas y los objetivos previstos.”

Según **Paul Grady** describe lo siguiente:

“El control interno contable comprende el plan de organización y procedimientos coordinados usados en el negocio para salvaguardar los activos de pérdidas provenientes de fraudes o errores, verificar la exactitud y confianza de los datos contables que la administración usa para la toma de decisiones y promover eficiencia en sus operaciones y fomentar la adhesión a las políticas adoptadas en aquellas áreas, en las cuales la contabilidad y los departamentos financieros tienen responsabilidad directa o indirecta. (Grady, 2000)”

Según **LA CONTRALORÍA GENERAL DE REPÚBLICA**, “El control interno es un proceso integral efectuado por el titular, funcionario y servidores de una entidad, diseñado para enfrentar los riesgos y para dar seguridad razonable de que en la consecución de la misión de la entidad, se alcanzarán los objetivos de la misma, es decir es la gestión misma orientada a minimizar los riesgos”.

Ahora que conocemos diferentes puntos de vista del concepto de control interno se puede determinar que:

Control interno es el plan de organización, los métodos y procedimientos coordinados, la asignación de deberes, responsabilidades y el diseño de cuentas e informes empleados para asegurar que los activos estén protegidos, confirmar la confiabilidad y exactitud de los datos contables para la toma de decisiones, promover que las actividades operativas se desarrollen eficazmente, comunicar las políticas administrativas y fomentar su cumplimiento.

### 2.3.4.1 COMPONENTES DEL COSO ERM

De acuerdo al marco definido en el informe COSO, la gestión de riesgos corporativos está conformada por ocho componentes relacionados entre sí, los cuales se describen brevemente a continuación:

1. Ambiente de control
2. Establecimiento de objetivos
3. Identificación de eventos
4. Evaluación de riesgos
5. Respuesta al riesgo
6. Actividad de control
7. Información y comunicación
8. Monitoreo



### ENTORNO O AMBIENTE DE CONTROL

Abarca el talante de una organizaci\u00f3n y establece la base de c\u00f3mo el personal de la entidad percibe y trata los riesgos, incluyendo la filosof\u00eda para su gesti\u00f3n, el riesgo aceptado, la integridad y valores \u00e9ticos y el entorno en que se act\u00faa.

### ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS

Los objetivos deben existir antes de que la direcci\u00f3n pueda identificar potenciales eventos que afecten a su consecuci\u00f3n. La gesti\u00f3n de riesgos corporativos asegura que la direcci\u00f3n ha establecido un proceso para fijar objetivos y que los objetivos seleccionados apoyan la misi\u00f3n de la entidad y est\u00e1n en l\u00ednea con ella, adem\u00e1s de ser consecuentes con el riesgo aceptado.

## **IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS**

Los acontecimientos internos y externos que afectan a los objetivos de la entidad deben ser identificados, diferenciando entre riesgos y oportunidades. Estas últimas revierten hacia la estrategia de la dirección o los procesos para fijar objetivos.

## **EVALUACIÓN DE RIESGO**

Los riesgos se analizan considerando su probabilidad e impacto como base para determinar cómo deben ser gestionados y se evalúan desde una doble perspectiva, inherente y residual.

## **RESPUESTA AL RIESGO**

La dirección selecciona las posibles respuestas, evitar, aceptar, reducir o compartir los riesgos, desarrollando una serie de acciones para alinearlos con el riesgo aceptado y las tolerancias al riesgo de la entidad.

## **ACTIVIDADES DE CONTROL**

Políticas y procedimientos que la administración ha establecido para cumplir con sus objetivos de informes financieros. Refiriéndonos a lo citado anteriormente, podemos decir que los elementos del control interno son aquellos diseñados para impedir o detectar errores. Además proporcionan una seguridad razonable de que los objetivos del control se llevarán a cabo.

## **INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

Toda entidad requiere un sistema de información gerencial para la toma de decisiones y una fluida comunicación entre sus departamentos y personal. El sistema COSO da mucha importancia a este subsistema.

### **Supervisión (Monitoreo)**

Todo el proceso de control interno debe ser permanentemente supervisado con el fin de tomar medidas correctivas de manera oportuna con el fin de reaccionar rápidamente y cambiar según las circunstancias.

Según Ramón **Abella Rubio (Coso II y la gestión integral de riesgos del negocio)** los objetivos del control interno son:

**Objetivos estratégicos.-** Se trata de los objetivos establecidos al más alto nivel, y relacionados con el establecimiento de la misión y visión de la compañía.

**Confiabilidad de los informes financieros.-** La administración es responsable de preparar los estados financieros para los inversionistas, los acreedores y otros usuarios. La administración tiene la responsabilidad legal y profesional de asegurarse de que la información se presente de manera imparcial de acuerdo con los requisitos de información, como los principios de contabilidad generalmente aceptados. El objetivo del control interno efectivo sobre los informes financieros es cumplir con las responsabilidades de los informes financieros.

**Eficiencia y eficacia de las operaciones.-** Los controles dentro de una empresa tienen como objetivo invitar al uso eficaz y eficiente de sus recursos con el fin de optimizar las metas de la compañía. Un objetivo importante de estos controles es la información financiera y no financiera precisa de las operaciones de la empresa para tomar decisiones.

**Cumplimiento con las leyes y reglamentos.-** Todas las compañías públicas deben emitir un informe referente a la eficacia de la operación del control interno sobre los informes financieros. Además se requiere que las organizaciones públicas, no públicas y sin fines de lucro sigan varias leyes y reglamentaciones. Algunas sólo tienen una relación indirecta con la contabilidad, como las leyes de protección ambiental y derechos civiles. Otras tienen relación con la contabilidad, como las reglamentaciones de impuestos sobre la renta y el fraude.

#### **2.3.4.2 EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO ENFOQUE COSO**

Según **PORRAS Carlos, (2004)** El presente enfoque COSO trata de las necesidades y las expectativas de los directores de empresas y otros interesados. Por lo que este estudio trata de:

- Establecer una definición común del control interno que responda a las necesidades de las distintas partes.
- Facilitar un modelo a base del cual las empresas y otras entidades grandes o pequeñas, públicas o privadas y

lucrativas o no puedan evaluar sus sistemas de control y decidir cómo mejorarlos.

En un sentido amplio, se defina como un proceso efectuado por el Concejo de Administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de procurar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos.

#### **2.3.4.3 MÉTODOS DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO**

Según **ARENS A., Randal J. Elder, Mark S. Beasley**, “Auditoría un enfoque integral” los métodos de evaluación del control interno son:

**Narrativa.-** Una narrativa es una descripción por escrito de la estructura del control interno del cliente. Una narrativa adecuada de un sistema de contabilidad y los procesos de control relacionados incluye cuatro características:

**El origen de cada documento y registro en el sistema.** Por ejemplo, la descripción indica de dónde provienen los pedidos del cliente y cómo se generan las facturas de venta.

**Cómo se llevó a cabo todo el procesamiento.** Por ejemplo, si los montos de las ventas se determinan mediante un programa de cómputo que multiplica las cantidades enviadas por los precios normales de almacenado, se debe describir este proceso.

**La disposición de cada documento y registro en el sistema.** También se debe indicar el registro de documentos, el envío de éstos a los clientes o su destrucción.

**Una indicación de los procedimientos de control pertinentes a la evaluación del riesgo de control.** Éstos comúnmente incluyen la separación de responsabilidades (como separar el registro de efectivo del manejo de efectivo), autorizaciones y aprobaciones (como aprobaciones de crédito), y verificación interna (como la comparación del precio de venta unitario con los contratos de venta).

#### **2.3.4.4 CUESTIONARIO**

En un cuestionario de control interno se hace una serie de preguntas referentes a los controles en cada área de la auditoría como medio para indicar al auditor los aspectos de la estructura de control interno que pueden ser inadecuados. En la mayoría de los casos, los cuestionarios requieren una respuesta como “sí” o “no” en donde una respuesta con “no” indica deficiencias potenciales de control interno.

Puedo concluir de lo manifestado anteriormente, que para un diseño efectivo del control interno, la administración debe contar con estos tres objetivos y de esta manera cumplir con las responsabilidades de los informes financieros.

#### **2.3.4.5 COMBINACIÓN DE MÉTODOS**

Ninguno de los métodos por sí solos permite la evaluación eficiente de la estructura de control interno, pues se requiere de la aplicación combinada de métodos.

#### **2.3.4.6 EVALUACIÓN DEL RIESGO Y PUNTOS DE CONTROL**

##### **Establecer objetivos**

Según **ESTUPIÑAN Rodrigo, (2006)** en su artículo el control en la empresa argumenta que: “Los objetivos se interrelacionan y debe existir una estructuración coherente de los mismos”.

La definición más usual hasta hace pocos años, incluía como objetivos del mismo, el adecuado reflejo de los registros contables y la salvaguarda de los activos. También debe lograr un nivel adecuado de información sobre la consecución de los objetivos operativos.

##### **Identificar riesgos**

Según **ESTUPIÑAN Rodrigo, (2006)** expresa que: “El riesgo es un concepto que se puede considerar fundamentalmente por su vínculo con todo el quehacer, casi se podría afirmar que no hay actividad de la vida, los negocios, o de cualquier otro asunto que no incluya el riesgo; es por ello que la humanidad desde sus inicios, buscó maneras de protegerse contra las contingencias y desarrolló al igual que la mayoría de las especies animales,

maneras de evitar, minimizar o asumir riesgos a través de acciones preventivas”.

### **Medir y analizar riesgos**

Según **ESTUPIÑAN Rodrigo (2006)** en su presentación control interno basado en el modelo coso argumenta que: “La identificación y el análisis de riesgos es un proceso interactivo que involucra al personal responsable de cumplir con los objetivos fijados, ya que es el más idóneo.

Los riesgos pueden ser el resultado del efecto de factores internos y externos, por ejemplo: las averías de los sistemas informáticos, los cambios en la responsabilidad de los directivos, etc.

Una vez identificados, debe estimarse su importancia, evaluar la probabilidad de que impacte a la organización y qué medidas deben tomarse para atenuar sus efectos”.

### **Implementar actividades de control**

Según **ESTUPIÑAN Rodrigo (2006)** en su presentación control interno basado en el modelo coso indica que: “Son políticas, procedimientos y acciones que afectan a una o más áreas de la organización.

Algunos ejemplos serían:

- Análisis efectuados por la Dirección.
- Gestión directa de los responsables.
- Proceso de información.
- Controles físicos.
- Indicadores de rendimiento y segregación de funciones.

Las actividades de control, al enfrentar adecuadamente a los riesgos, ayudan a alcanzar los objetivos de los departamentos y actividades, logrando así alcanzar los objetivos del negocio”.

Monitorear las actividades de control Según **ESTUPIÑAN Rodrigo (2006)** en su presentación control interno basado en el modelo coso argumenta que “Debe asegurarse que se obtenga información de calidad y no meros datos.

- La información debe ser protegida, ya que se trata de un activo valioso.
- Las vías de comunicación interna deben asegurar que el personal conozca los elementos suficientes para cumplir con su tarea.
- Las actividades de supervisión continua y evaluaciones puntuales.
- Las deficiencias detectadas deben ser oportunamente comunicadas.

## **2.4 CONCEPTUALIZACIÓN DE LA VARIABLE DEPENDIENTE**

### **2.4.1 GESTIÓN EMPRESARIAL**

Según **LEÓN Carlos y otros, (2007)** “Es la actividad empresarial que busca a través de personas (como directores institucionales, gerentes, productores, consultores y expertos) mejorar la productividad y por ende la competitividad de las empresas o negocios. Una óptima gestión no busca sólo hacer las cosas mejor, lo más importante es hacer mejor las cosas correctas y en ese sentido es necesario identificar los factores que influyen en el éxito o mejor resultado de la gestión”.

### **2.4.2 ADMINISTRACIÓN DE CRÉDITOS**

Según **BACA-Urbina G. (1997)**, “La administración del crédito y las cobranzas se encuentran entre las actividades más difíciles de realizar.

Esta actividad está incluida entre las muchas que desempeña una empresa que produce artículos para la venta, o que compre dichos artículos para luego revenderlos”.

Cualquiera que sea la modalidad de las operaciones, se espera obtener un margen de utilidad razonable con relación a sus costos y gastos. Las políticas y procedimientos utilizados para la concesión de los créditos, recaudación del dinero que produzca los cobros de los créditos, los instrumentos que utilice la firma para ejercer un control efectivo sobre los créditos y las cobranzas

y la aversión al riesgo de los empresarios, entre otras; van a ser las variables que los empresarios con agudeza de visión financiera tendrán que considerar a fin de orientar efectiva y eficientemente la gerencia de crédito y cobranzas. Así se pretende lograr los objetivos propuestos para la empresa, donde el volumen de sus ventas y el nivel de sus utilidades netas periódicas dependen de las ventas a crédito.

### **2.4.3 POLÍTICAS CREDITICIAS**

Según **WESTON Fred. (1987)**, “Afirma que Las políticas crediticias son las distintas normas que toda entidad financiera establecen con la finalidad de administrar los créditos”. Esto permite a los integrantes de la institución ligados a créditos y cartera conocer cuáles son las normativas de cobranza, plazos, garantías requeridas y montos establecidos.

### **2.4.4 EL OTORGAMIENTO DEL CRÉDITO**

Según **SUÁREZ Suárez Andrés, (1991)** “El proceso y administración de crédito busca en toda y cada una de sus etapas cuantificar el riesgo que involucra una operación financiera y a la vez, determinar la viabilidad que representa esta colocación para el banco”.

Poder dividir un proceso administrativo requiere, en primer lugar, que se identifiquen las diferentes actividades que lo componen. Los propósitos metodológicos que inspiran este texto

permiten que podamos, dividir el proceso de administración de crédito en las siguientes fases: definición del mercado, meta al cual está orientado el esfuerzo comercial del banco; una vez formalizados los contactos comerciales, el banco debe analizar la elegibilidad del crédito y, finalmente el prestatario deberá administrar el crédito otorgado.

La prontitud con que se determine que una operación no llegará a buen fin permitirá que la institución financiera no incurra en los altos costos que implica el paso de una a otra etapa. Asimismo, si ya fue cursada una operación, el propósito del proceso de crédito es identificar posibles situaciones de no pago en el futuro, induciendo a que los ejecutivos adopten las medidas tendientes a mejorar la posición financiera del banco ante el posible incumplimiento por parte de un deudor.

#### **2.4.4.1 CICLOS**

Toda institución financiera posee un proceso crediticio para dar trámite al servicio que prestan.

#### **2.4.4.2 CALIFICACIÓN**

La calificación de crédito es una puntuación que mide la calidad crediticia de una empresa o persona. Se determina mediante una evaluación del historial de crédito y capacidad para pagar la deuda. Esta capacidad se mide teniendo en cuenta tanto los activos como

los pasivos, esta calificación es regulada por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFPs.

#### **2.4.4.3 FINANCIAMIENTO**

Según **SÁNCHEZ Alan, (Internet: 2014)** “Indica que al momento de la aprobación de un crédito, el financiamiento es el paso final, lo demás es solo documentación; es así que una vez evaluado, aprobado y legalizado se pasa al desembolso del dinero a la brevedad posible para satisfacer las necesidades del cliente”.

#### **2.4.4.4 RECUPERACIÓN**

Según **Banca Fácil, (Internet: 2011)** “La colocación y recuperación de cartera de un determinado crédito, es un importante indicador de eficiencia y eficacia del proceso crediticio y de la confianza hacia el cliente, de esto depende mantener una liquidez y un buen posicionamiento en el mercado financiero.

### **2.5 CRÉDITOS**

Según **ABAN Lugo José, (1998)** “El crédito es una operación o transacción de riesgo en la que el acreedor (prestamista) confía a cambio de una garantía, el tomador del crédito o deudor (prestatario), con la seguridad que este último cumplirá en el futuro con sus obligaciones de pagar el capital recibido (amortización de la deuda), más los intereses pactados tácitamente (servicio de la deuda)”.

El papel que desempeña el crédito dentro de la economía es de gran importancia, debido a que es un instrumento muy eficaz en el proceso de reactivación económica, ya que es mediante el crédito una de las formas más eficaces en cómo puede impulsarse el desarrollo de una economía.

También podemos mencionar que solamente a través de esquemas crediticios adecuados, será posible que la economía recupere el dinamismo, ello con la finalidad de dar solución a las necesidades de trabajo y desarrollo del país. El crédito ha sido motor de la recuperación económica. La existencia del crédito es un factor determinante que se debe propiciar para consolidar estrategias de desarrollo económicos.

## **2.6 TIPOS DE CRÉDITOS**

Según Superintendencia de Banca, Seguros y AFPs (2003) según Resolución S.B.S N° 808-2003 los tipos de créditos son:

### **2.6.1 CRÉDITOS COMERCIALES**

Son aquellos créditos directos o indirectos otorgados a personas naturales o jurídicas destinados al financiamiento de la producción y comercialización de bienes y servicios en sus diferentes fases.

También se consideran dentro de esta definición, los créditos otorgados a las personas jurídicas, a través de tarjetas de crédito, operaciones de arrendamiento financiero u otras formas de

financiamiento que tuvieran fines similares a los señalados en el párrafo anterior.

### **2.6.2 CRÉDITOS DE CONSUMO**

Son aquellos créditos que se otorgan a las personas naturales con la finalidad de atender el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con una actividad empresarial.

También se consideran dentro de esta definición, los créditos otorgados a las personas naturales, a través de tarjetas de crédito, los arrendamientos financieros y cualquier otro tipo de operación financiera, de acuerdo a los fines establecidos en el párrafo anterior.

### **2.6.3 CRÉDITOS HIPOTECARIOS**

Son aquellos créditos destinados a personas naturales para la adquisición, construcción, refacción, remodelación, ampliación, mejoramiento y subdivisión de vivienda propia; siempre que en uno u otros casos, 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 en esta categoría, los créditos hipotecarios para vivienda, instrumentados en 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.

Se consideran también créditos hipotecarios para vivienda, los concedidos con dicha finalidad a los directores y trabajadores de la respectiva empresa del sistema financiero.

Se consideran también en esta categoría, las acreencias producto de contratos de capitalización inmobiliaria, siempre que tal operación haya estado destinada a la adquisición o construcción de vivienda propia.

## **2.7 CATEGORÍAS DE CRÉDITOS**

Según la Superintendencia de banca seguros y AFPs, las categorías se dividen en:

### **Si el deudor es clasificado en categoría Normal**

Esto significa que es capaz de atender holgadamente todos sus compromisos financieros, es decir que presenta una situación financiera líquida, bajo nivel de endeudamiento patrimonial y adecuada estructura del mismo, con relación a su capacidad de generar utilidades, cumple puntualmente con el pago de sus obligaciones; entendiéndose que el cliente los cancela sin necesidad de recurrir a nueva financiación directa o indirecta de la empresa.

### **Si la clasificación está en la categoría con Problemas Potenciales.**

Esto significa que el deudor puede atender la totalidad de sus obligaciones financieras, sin embargo existen situaciones que de no

ser controladas o corregidas en su oportunidad, podrían comprometer la capacidad futura de pago del deudor. Los flujos de fondos del deudor tienden a debilitarse y se presentan incumplimientos ocasionales y reducidos.

**Si es clasificado en categoría Deficiente.**

Esto quiere decir que el deudor tiene problemas para atender normalmente la totalidad de sus compromisos financieros, que de no ser corregidos, pueden resultar en una pérdida para la empresa del sistema financiero.

En este caso, el deudor presenta una situación financiera débil y un nivel de flujo de fondos que no le permite atender el pago de la totalidad del capital y de los intereses de las deudas, pudiendo cubrir solo estos últimos y además incumplimientos mayores a 60 días y que no exceden de 120 días.

**Si es clasificado en categoría dudoso.**

Significa que es altamente improbable que el deudor pueda atender a la totalidad de sus compromisos financieros. El deudor no puede pagar ni capital ni intereses, presentando una situación financiera crítica y muy alto nivel de endeudamiento, con incumplimientos mayores a 120 días y que no exceden de 365 días.

**Si la clasificación es considerada en categoría pérdida.**

Esto quiere decir que las deudas son **consideradas** incobrables, pese a que pueda existir un valor de recuperación bajo en el futuro. El deudor ha suspendido sus pagos, siendo posible que incumpla

eventuales acuerdos de reestructuración. Además, se encuentra en estado de insolvencia decretada, ha pedido su propia quiebra, presentando incumplimientos mayores a 365 días.

## **2.8 FACTORES DE EVALUACIÓN DEL RIESGO CREDITICIO**

Parte de la medición del riesgo constituyen los factores de evaluación del riesgo que no siendo un tema de orden nos permite tener un criterio sustancial que luego detallaremos.

Una vez recopilados los informes por medios oficiales o extra oficiales, se debe llegar a una conclusión sobre la calificación y condiciones del posible cliente en lo que respecta a su carácter, capacidad y capital; además de analizar los aspectos colaterales y las condiciones del entorno económico, formando las cinco C de los **FACTORES DE CRÉDITO**, porque la esencia misma del crédito al comercio es llegar a una decisión sobre el otorgamiento o no del crédito; si la información que se obtuvo es adecuada, valuada y cuidadosamente analizada reflejarán juicios más sanos y racionales sobre la función que se está desempeñando. Esto resaltarán la experiencia del responsable de créditos.

### **2.8.1 EL CARÁCTER**

Este es un factor importante porque cada transacción de crédito implica una promesa de pago. Este factor está referido a un punto de vista moral que tiene que ver con el esfuerzo que hará el deudor para honrar su deuda frente a la posibilidad de excusarse de cumplir con esta obligación. Un punto de vista de

carácter moral y mental que identifica al cliente cuando adquiere un compromiso económico y acepta implícitamente el pago de la misma.

Consideramos que la honradez, integridad, imparcialidad, responsabilidad y confianza son cualidades fundamentales del carácter; sin descuidar los hábitos que refleja su comportamiento frente a la sociedad, ya que el juicio del carácter se basa en evidencias cuya confirmación se determina mediante las técnicas de investigación los análisis de sus referencias y la veracidad de lo expresado en su documentación.

Teniendo en cuenta que un crédito es inconcebible sin la confianza que otorga el solicitante, la pregunta en este aspecto será ¿pagará?

### **2.8.2 LA CAPACIDAD**

La capacidad es un juicio subjetivo de las posibilidades materiales para pagar. Está relacionada con su historial como deudor y su comportamiento para hacer frente a sus deudas, sumado a esto, observaciones físicas o limitativas de su negocio y de sus métodos y costumbres comerciales. A nuestro juicio, los clientes no siempre pueden medir su grado de endeudamiento y difícilmente pueden manejar un poder de pago que vaya con su voluntad de pagar, porque no están acostumbrados a trabajar bajo un patrón de gastos o exigencias. En el caso de una persona natural, serán sus ingresos, profesión, edad, estabilidad de su empleo y de la empresa donde trabajaba, etc.

La capacidad también se mide por el grado de educación, entrenamiento, experiencia, prestigio; la habilidad para utilizarlos en su favor y mantener su solvencia frente a sus acreedores. Aquí la pregunta será: ¿puede pagar?

### **2.8.3 EL CAPITAL**

Este factor se mide por la posición y solidez financiera general del negocio, sometida a un análisis de razones o ratios financieros, con atención especial al valor neto tangible de la empresa (activos, inversiones y otros recursos). Objetivamente es la seguridad que un deudor representa por la exposición de sus bienes, de que pagará así sea a largo plazo, si el carácter o la capacidad fallaran.

El capital constituye la garantía de que un acreedor puede tomar como base, que el deudor cumplirá con el pago de su deuda, si este es utilizado inadecuadamente. Un trabajo serio y profesional deberá ser ejecutado cuando se trata de analizar los estados financieros.

En una empresa el capital se ve reflejado en los estados financieros, en la conformación de los mismos, en la evaluación adecuada de los activos fijos, en la pronta negociabilidad de sus inventarios y de acuerdo al tipo de empresa, en los bienes negociables con que cuentan los socios.

No nos olvidemos que una mala interpretación de los estados financieros afecta substancialmente la reducción y la decisión de

crédito como lo señala Indacochea quien dice “Si se efectúan reajustes inflacionarios, cualquier estado financiero no merece fe para un análisis técnico ni científico”. Asimismo, la legislación sobre presentación de estados financieros auditados, obliga a un análisis sobre reevaluación de activos fijos, cambios en el patrimonio neto, situación del flujo de caja, etc.

Un análisis de los estados financieros ayudará al encargado de créditos a tomar decisiones objetivas. Si el negocio no tuviera al alcance esta información, entonces es recomendable elaborar un cuadro analítico con la información que se tiene. Aquí la pregunta que se formulará será ¿cuánto puede pagar?

$$\begin{aligned} \text{Razón Corriente} &= \text{Activo Corriente} / \text{Pasivo Corriente} \\ &= 708/540 = 1,31 \text{ veces} \end{aligned}$$

#### **2.8.4 EL COLATERAL**

Está representado por activos, hipotecas, avales o fianzas, que el empresario puede ofrecer como garantías accesorias para asegurar aún más el pago de la obligación a contraer.

Aquí es importante considerar la capacidad de realización efectiva que pueden tener el o los activos puestos en garantía por el comerciante. También consideramos que las garantías colaterales no alteran la condición del riesgo, un crédito otorgado en función de las garantías ofrecidas conserva la condición de riesgo, este riesgo siempre se mantiene hasta que el cliente pague.

Todo lo concerniente a las garantías colaterales por considerarse una opción gravitante para afianzar las operaciones crediticias.

### **2.8.5 LAS CONDICIONES DEL ENTORNO**

Manifiestan el efecto producido en la empresa por las tendencias económicas o acontecimientos no previsibles de orden político, económico, moral o social, que afectan la capacidad del cliente para cumplir con sus obligaciones de pago o en su incapacidad de manejar a su favor, su propia generación de recursos. Siendo estos factores principales que determinan el índice de morosidad de nuestra cartera de clientes.

También son acciones provocadas por el mismo cliente, que pueden alterar todo un programa establecido de créditos.

Dentro del riesgo son acciones provocadas por el mismo cliente que pueden alterar todo un programa establecido de créditos.

Dentro del riesgo crediticio las variables constituyen efectos de consideración, y deben ser tomadas en cuenta a la hora de otorgar créditos.

## **2.9 FUNDAMENTACIÓN LEGAL**

Todo proyecto de investigación para su desarrollo debe respaldarse en ley, en normas legales que determinan las instituciones que regulan el desarrollo económico del país; así el trabajo investigativo propuesto se desarrollará tomando como base la normativa que se detalla a continuación.

- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.
- Ley general del sistema financiero y del sistema de seguros y orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros.
- Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS).
- Como Marco referencia se considera Basilea I y II.
- Resolución de Contraloría N° 320-2016-CG.

### **2.9.1 SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP.**

La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP es el organismo encargado de la regulación y supervisión de los Sistemas Financieros, de Seguros y del Sistema Privado de Pensiones; así como de prevenir y detectar el lavado de activos y financiamiento del terrorismo. Su objetivo primordial es preservar los intereses de los depositantes, de los asegurados y de los afiliados al SPP.

La SBS es una institución de derecho público cuya autonomía funcional está reconocida por la Constitución Política del Perú. Sus objetivos, funciones y atribuciones están establecidos en la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y

Orgánica de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (Ley 26702).

## **ENFOQUE**

El enfoque de la SBS es crear, a través de la regulación, un sistema de incentivos que propicie que las decisiones privadas de las empresas sean consistentes con el objetivo de lograr que los sistemas bajo supervisión, adquieran la solidez e integridad necesarios para mantener su solvencia y estabilidad en el largo plazo.

La SBS confía en el mercado como mecanismo de organización y asignación de recursos, siempre que los incentivos dados por la regulación orienten a las empresas a internalizar los costos sociales en sus decisiones. Para que este enfoque se pueda desarrollar en la práctica, la SBS se apoya sobre la base de cuatro principios básicos relacionados a (i) la calidad de los participantes del mercado, (ii) la calidad de la información y análisis que respalda las decisiones de las empresas supervisadas (iii) la información que revelan las empresas supervisadas para que otros agentes económicos tomen decisiones y (iv) la claridad de las reglas de juego.

### **2.9.2 LEY GENERAL DEL SISTEMA FINANCIERO Y DEL SISTEMA DE SEGUROS Y ORGÁNICA DE LA SBS.**

La Ley establece el marco de regulación y supervisión a que se someten las empresas que operen en el sistema financiero y

de seguros, así como aquellas que realizan actividades vinculadas complementarias al objeto social de dichas personas.

Es objeto principal de esta ley propender al funcionamiento de un sistema financiero y un sistema de seguros competitivos, sólidos y confiables, que contribuyan al desarrollo nacional.

### **2.9.3 LAS NORMAS DE AUDITORÍA GENERALMENTE ACEPTADAS (NAGAS)**

Las normas de auditoría generalmente aceptadas (NAGAS) son los principios fundamentales de auditoría a los que deben enmarcarse el desempeño los auditores durante el proceso de la auditoría. El cumplimiento de estas normas garantiza la calidad del trabajo profesional del auditor.

Las normas de auditoría generalmente aceptadas, están constituidas por un grupo de 10 normas adoptadas por el American Institute Of Certified Public Accountants, su finalidad es garantizar la calidad de los auditores. Las normas tienen que ver con la calidad de la auditoría realizada por el auditor independiente.

#### **2.9.3.1 CLASIFICACIÓN (NAGAS)**

Los socios del Instituto Americano de Contadores Públicos Autorizados AICPA, han aprobado y adoptado diez Normas De Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS), que se dividen en tres grupos:

- Normas generales.
- Normas de la ejecución del trabajo.
- Normas de información.

### **2.9.3.2 NORMAS GENERALES: CAPACIDADES DEL AUDITOR Y CALIDAD DEL TRABAJO**

Las normas generales son de índole personal se refieren a la formación del auditor y a su competencia, a su independencia y a la necesidad de suficiente cuidado profesional. Se aplica a todas las partes de la auditoría, entre ellas a la ejecución, al trabajo y a la preparación de informes.

#### **a. Entrenamiento y capacidad profesional**

Como se aprecia de esta norma, no sólo basta ser Contador Público para ejercer la función de Auditor, sino que además se requiere tener entrenamiento técnico adecuado y pericia como auditor. Es decir, además de los conocimientos técnicos obtenidos en los estudios universitarios, se requiere la aplicación práctica en el campo con una buena dirección y supervisión. Este adiestramiento, capacitación y práctica constante forma la madurez del juicio del auditor, a base de la experiencia acumulada en sus diferentes intervenciones, encontrándose recién en condiciones de ejercer la auditoría como especialidad.

### **b. Independencia**

Esta norma requiere que el auditor sea independiente; además de encontrarse en el ejercicio liberal de la profesión, no debe estar predispuesto con respecto al cliente que audita, ya que de otro modo le faltaría aquella imparcialidad necesaria para confiar en el resultado de sus averiguaciones, a pesar de lo excelentes que puedan ser sus habilidades técnicas. Sin embargo, la independencia no implica la actitud de un fiscal, sino más bien una imparcialidad de juicio que reconoce la obligación de ser honesto, no sólo para con la gerencia y los propietarios del negocio, sino también para con los acreedores que de algún modo confían al menos en parte, en el informe del auditor.

### **c. Cuidado o esmero profesional.**

Esta norma requiere que el auditor independiente desempeñe su trabajo con el cuidado y la diligencia profesional debida. La diligencia profesional impone la responsabilidad sobre cada una de las personas que componen la organización de un auditor independiente, de apegarse a las normas relativas a la ejecución del trabajo y al informe.

## **2.9.3.3 NORMAS DE EJECUCIÓN DEL TRABAJO**

Las tres normas de ejecución del trabajo se refieren a planear la auditoría y a acumular y evaluar suficiente información para que los auditores formulen una opinión sobre los estados financieros. La planificación consiste en diseñar una estrategia global que permita recabar y evaluar la evidencia. Si los auditores conocen e

investigan el control interno, podrán determinar si garantiza que los estados financieros no contengan errores materiales ni fraude. Esto les permite evaluar los riesgos de falsedad en los estados financieros.

#### **a. Planeamiento y Supervisión**

La planeación del trabajo tiene como significado, decidir con anticipación todos y cada uno de los pasos a seguir para realizar el examen de auditoría. Para cumplir con esta norma, el auditor debe conocer a fondo la empresa que va a ser objeto de su investigación, para así planear el trabajo a realizar, determinar el número de personas necesarias para desarrollar el trabajo, decidir los procedimientos y técnicas a aplicar, así como la extensión de las pruebas a realizar. La planificación del trabajo incluye aspectos, tales como el conocimiento del cliente, su negocio, instalaciones físicas, colaboración del mismo, etc.

#### **b. Estudio y Evaluación del Control Interno**

La segunda norma sobre la ejecución del trabajo indica se debe llegar al conocimiento o comprensión del control interno del cliente como una base para juzgar su confiabilidad y para determinar la extensión de las pruebas y procedimientos de auditoría para que el trabajo resulte efectivo. El control interno es un proceso desarrollado por todo el recurso humano de la organización, diseñado para proporcionar una seguridad razonable de conseguir eficiencia y eficacia en las operaciones,

suficiencia y confiabilidad de la información financiera y cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables al ente.

### **c. Evidencia Suficiente y Competente**

La mayor parte del trabajo del auditor independiente al formular su opinión sobre los estados financieros, consiste en obtener y examinar la evidencia disponible. La palabra evidencia es un galicismo tomado del inglés, pues en español la palabra correcta es prueba. La suficiencia de la evidencia comprobatoria, se refiere a la cantidad de evidencias obtenidas por el auditor, por medio de las técnicas de auditoría (confirmaciones, inspecciones, indagaciones, cálculo, etc.). La evidencia comprobatoria competente corresponde a la calidad de la evidencia adquirida por medio de esas técnicas de auditoría.

#### **2.9.3.4 NORMAS DE INFORMACIÓN O PREPARACIÓN DEL INFORME**

Las cuatro normas de información establecen directrices para preparar el informe de auditoría, debe estipular si los estados financieros se ajustan a los principios de contabilidad generalmente aceptados. También contendrá una opinión global sobre los estados financieros o una negativa de opinión. Se supondrá la consistencia en la aplicación de los principios de contabilidad y la revelación informativa adecuada en ellos, a menos que el informe señale lo contrario.

**a. Aplicación de los principios de contabilidad generalmente aceptados.**

Esta norma relativa a la rendición de informes exige que el auditor indique en su informe, si los estados financieros fueron elaborados conforme a los principios de contabilidad generalmente aceptados PCGA. El término "principios de contabilidad" que se utiliza en la primera norma de información, se entenderá que cubre no solamente los principios y las prácticas contables, sino también los métodos de su aplicación en un momento particular. No existe una lista comprensiva de PCGA, pues en la contabilidad son aceptados, tanto principios escritos como orales.

**b. Consistencia**

El objetivo de la norma sobre uniformidad, es dar seguridad de que la comparabilidad de los estados financieros entre períodos, no ha sido afectada substancialmente por cambios en los principios contables empleados o en el método de su aplicación, o si la comparabilidad ha sido afectada substancialmente por tales cambios; requerir una indicación acerca de la naturaleza de los cambios y sus efectos sobre los estados financieros.

**c. Revelación Suficiente**

La tercera norma relativa a la información del auditor a diferencia de las nueve restantes, es una norma de excepción, pues no es obligatoria su inclusión en el informe del auditor. Se

hace referencia a ella, solamente en el caso de que los estados financieros no presenten revelaciones razonablemente adecuadas sobre hechos que tengan materialidad o importancia relativa a juicio del auditor.

#### **d. Opinión del Auditor**

El propósito principal de la auditoría a estados financieros, es la de emitir una opinión sobre si éstos presentan o no razonablemente la situación financiera y resultados de operaciones de la entidad auditada.

#### **2.9.3.5 INFORME O DICTAMEN**

Es el documento emitido por el auditor como resultado final de su examen y/o evaluación, incluye información suficiente sobre observaciones, conclusiones de hechos significativos, así como recomendaciones constructivas para superar las debilidades en cuanto a políticas, procedimientos, cumplimiento de actividades.

#### **2.9.3.6 TIPOS DE OPINIÓN**

- Opinión Limpia o Sin Salvedades
- Opinión con Salvedades o Calificada
- Opinión Adversa o Negativa
- Abstención de Opinar.

## **2.9.4 COMO MARCO REFERENCIA SE CONSIDERA BASILEA I Y II**

### **2.9.4.1 BASILEA I**

En 1988, el Comité de Basilea, hizo público el primero de los Acuerdos de Basilea, que no era más que un conjunto de recomendaciones, con un objetivo común: fijar un límite para el valor de los créditos que puede conceder una entidad bancaria en función de su capital propio. Esas recomendaciones limitaron la capacidad de apalancamiento de las entidades bancarias en 12,5 veces el valor de los recursos propios de la entidad.

Ya hemos comentado que quedaba a elección de cada país, la incorporación de estas recomendaciones, al ordenamiento jurídico nacional, pero finalmente entró en vigor en más de cien países.

### **2.9.4.2 BASILEA II**

Sin embargo, ese límite fijado en Basilea I no tenía en cuenta la capacidad de devolución del prestatario, es decir el límite de crédito a conceder, de 12,5 veces los recursos propios de cada entidad, era el mismo si se prestaba a personas o entidades de gran solvencia que a otros con mayor riesgo de recuperación de la inversión. En definitiva, no se tenía en cuenta el riesgo de crédito.

Para solventar este inconveniente, en 2004 el Comité de Basilea, volvió a proponer un nuevo conjunto de recomendaciones, basadas en los llamados tres pilares de Basilea II.

Pilar I: Los requisitos mínimos de capital.

1. Pilar II: El proceso de supervisión de la gestión de los Fondos propios.
2. Pilar III: La disciplina de mercado.

#### **2.9.5 RESOLUCIÓN DE CONTRALORÍA N° 320-2016-CG**

Las normas de control interno, constituyen lineamientos, criterios, métodos y disposiciones para la aplicación y regulación del control interno en las principales áreas de la actividad administrativa u operativa de las entidades, incluidas las relativas a la gestión financiera, logística, de personal, de obras, de sistemas de información y de valores éticos, entre otras. Se dictan con el propósito de promover una administración adecuada de los recursos públicos en las entidades del estado. Los titulares, funcionarios y servidores de cada entidad, según su competencia, son responsables de establecer, mantener, revisar y actualizar la estructura de control interno; en función a la naturaleza de sus actividades y volumen de operaciones. Asimismo, es obligación de los titulares, la emisión de las normas específicas aplicables a su entidad, de acuerdo con su naturaleza, estructura, funciones y procesos en armonía con lo establecido en el presente documento.

Las normas de control interno se fundamentan en criterios y prácticas de aceptación general, así como en aquellos lineamientos y estándares de control. Estas se describen en el capítulo Marco Conceptual de la estructura de control interno que forma parte de este documento.

## **2.10 ESTUDIO Y EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO**

Según **MACO Suyon Henry Junior(2001)**, “debe estudiarse y evaluarse apropiadamente la estructura del control interno (de la empresa, cuyos estados financieros se encuentran sujetos a auditoría, como base para establecer el grado de confianza que merece y consecuentemente, para determinar la naturaleza, el alcance y la oportunidad de los procedimientos de auditoría”.

El estudio del control interno constituye la base para confiar en los registros contables y así poder determinar la naturaleza, alcance y oportunidad de los procedimientos o pruebas de auditoría. En la actualidad, se ha puesto mucho énfasis en los controles internos, su estudio y evaluación conlleva a todo un proceso que comienza con una comprensión, continúa con una evaluación preliminar, pruebas de cumplimiento, reevaluación de los controles, arribándose finalmente, de acuerdo a los resultados de su evaluación, a limitar o ampliar las pruebas sustantivas.

En tal sentido, el control interno funciona como un termómetro para graduar el tamaño de las pruebas sustantivas.

La concepción moderna del control interno, incluye los componentes de ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, y los de supervisión y seguimiento.

Los métodos de evaluación que generalmente se utilizan son:

- **Descriptivo y cuestionarios.**

## **2.11 FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA**

Para realizar la investigación, es necesaria la asistencia de un paradigma de investigación acorde a las necesidades, por ello el crítico - propositivo es el adecuado, según **HERRERA E. Luis y otros, (2004)**

### **Paradigma crítico-propositivo**

“La ruptura de la dependencia y transformación social requieren de alternativas coherentes en investigación, una de ellas es enfoque crítico - propositivo. Crítico porque cuestiona los esquemas molde de hacer investigación, que están comprometidos con la lógica instrumental del poder, porque impugna las explicaciones reducidas a casualidad lineal.

Propositivo en cuanto la investigación, no se detiene en la contemplación pasiva de los fenómenos, sino que además plantea alternativas de solución, construidas en un clima de sinergia y pro actividad.

Este enfoque privilegia la interpretación, comprensión y explicación de los fenómenos sociales en perspectiva de totalidad. Busca la esencia de los mismos, al analizar los inmersos en una red de interrelaciones e interacciones, en la dinámica de las contradicciones que generan cambios cualitativos profundos.

La investigación está comprometida con los seres humanos y su crecimiento en comunidad de manera solidaria y equitativa, y por eso propicia la participación de los actores sociales en calidad de protagonistas durante todo el proceso de estudio.

La presente investigación se fundamenta en el paradigma de investigación crítico – propositivo, puesto que plantea alternativas de solución que permiten una mejor aplicación de métodos que facilitan la investigación de lo que proporciona el cumplimiento de metas y objetivos propuestos.

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1 ENFOQUE**

La investigación realizada se determina de acuerdo al enfoque cuantitativo, también denominado empírico - analítico, racionalista; es el paradigma dominante en algunas comunidades científicas.

Para el presente estudio se trabajará con una población que facilitará el desarrollo del trabajo de campo, con la colaboración del personal que conforma la institución financiera y sus resultados no serán generalizables, debido a que se investigará exclusivamente en el contexto en que se desarrolla la CMAC Tacna S.A. Agencia San Martín; la investigación se desarrollará con un criterio de validez, fiabilidad y objetividad, a fin de garantizar la objetividad de la Información obtenida.

#### **3.2 MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN**

El estudio se realizará en base a la composición de las modalidades de investigación de campo y documental - bibliográfica.

##### **3.2.1. DE CAMPO**

El término investigar proviene del latín: “investigare”, “investigatio”, que hace referencia a inquirir, indagar, averiguar, descubrir algo desconocido. En general, investigar es averiguar

sobre algo no conocido, buscar la solución a un problema, descubrir la verdad, conforme lo señala **Víctor Hugo Abril (2008: 30)** en su trabajo sobre elaboración y evaluación de proyectos de investigación.

Según lo que indica **Mario Tamayo (2008: Internet)**, en su libro sobre el Proceso de la Investigación, define a la Investigación de campo como el tipo de investigación que se apoya en informaciones que provienen entre otras, de entrevistas, cuestionarios, encuestas y observaciones. Como es compatible desarrollar este tipo de investigación, junto a la investigación de carácter documental, se recomienda que primero se consulten las fuentes de carácter documental, a fin de evitar una duplicidad de trabajos.

A través de la investigación de campo, lograremos estar en contacto con la realidad a investigarse, esta modalidad de investigación nos permite recolectar y analizar información de todos los hechos y acontecimientos que se producen en la institución; utilizando técnicas de investigación adecuadas, tales como la observación, encuesta y entrevista principalmente.

### **3.2.2 BIBLIOGRÁFICA – DOCUMENTAL**

Para **Leopoldo Fuente (2008: Internet)**, la investigación documental es la que se realiza, como su nombre lo indica, apoyándose en fuentes de carácter documental, esto es en documentos de cualquier especie, como subtipos de esta

investigación, encontramos la investigación bibliográfica, la hemerográfica y la archivística; la primera se basa en la consulta de libros, la segunda en artículos o ensayos de revistas y periódicos, y la tercera en documentos que se encuentran en los archivos, como cartas, oficios, circulares, expedientes y otros.

Se aplicará este tipo de investigación, porque a través de ella, se toma como soporte todos aquellos documentos relacionados al tema de investigación, en este caso nos referimos principalmente a la base legal referenciada, las disposiciones escritas respecto de normas de seguridad para funcionarios, y todos los medios escritos para el desarrollo del presente proyecto que servirán de base para la investigación, como son libros, periódicos, revistas, folletos y otros.

### **3.3 NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN**

La investigación está enmarcada en un nivel **descriptivo y nivel correlacionado**.

#### **3.3.1 DESCRIPTIVA**

Según **GRAJALES Tevni, (Internet: 2009)** “Los estudios descriptivos buscan desarrollar una imagen o fiel representación (descripción) del fenómeno estudiado a partir de sus características. Describir en este caso es sinónimo de medir. Miden variables o conceptos con el fin de especificar las propiedades importantes de comunidades, personas, grupos o fenómenos bajo análisis”.

El énfasis está en el estudio independiente de cada característica, es posible que de alguna manera se integren las mediciones de dos o más características, con el fin de determinar cómo es o cómo se manifiesta el fenómeno. Pero en ningún momento se pretende establecer la forma de relación entre estas características.

En algunos casos, los resultados pueden ser usados para predecir.

En el presente trabajo este tipo de investigación es aplicable, porque permite detallar y recolectar las características más importantes del otorgamiento de crédito, en lo que respecta a su origen y desarrollo de este proceso.

### **3.3.2 CORRELACIONAL**

Según GRAJALES Tevni, (Internet: 2009) “Los estudios correlacionales pretenden medir el grado de relación y la manera cómo interactúan dos o más variables entre sí. Estas relaciones se establecen dentro de un mismo contexto, y a partir de los mismos sujetos en la mayoría de los casos.

En caso de existir una correlación entre variables, se tiene que cuando una de ellas varía, la otra también experimenta alguna forma de cambio a partir de una regularidad que permite anticipar la manera cómo se comportará una por medio de los cambios que sufra la otra.”

En el presente trabajo, se aplicará este tipo de investigación, debido a que es necesario realizar la observación inmediata del área, los elementos y las relaciones que se desarrollan en el área de créditos de la Caja Municipal de Ahorros y Créditos de Tacna Agencia San Martín, con el propósito de captar todos los eventos que se producen en esta área, como requisito previo para fijar los puntos clave de referencia, además se realiza un estudio de la documentación pertinente y a las personas directamente relacionadas con el trabajo crediticio.

### **3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA**

#### **3.4.1. POBLACIÓN**

Según **HERRERA Luis y otros, (2004)**. “La población o universo es la totalidad de elementos a investigar respecto a ciertas características. En muchos casos, no se puede investigar a toda la población, sea por razones económicas, por falta de auxiliares de investigación o porque no se dispone del tiempo necesario; circunstancias en que se recurre a un método estadístico de muestreo, que consiste en seleccionar una parte de las unidades de un conjunto, de manera que sea lo más representativa del colectivo en las características sometidas al estudio”.

Para el presente estudio se trabajará con una población de (28) analistas de créditos, los mismos que laboran en la Agencia San Martín, además se entrevistará a (3) Funcionarios, Jefe de Agencia, Administrados de Agencia y Coordinador de Créditos;

esta servirá para la recopilación de información mediante la utilización de encuestas y entrevistas que se proponen. Se trabajará con la población que se resume en la siguiente tabla:

**TABLA 5 DESCRIPCIÓN DE LA POBLACIÓN EN ESTUDIO**

DETALLE	ÁREAS	UNIVERSO(f)
Empleados	Analistas	28
TOTAL		28

Fuente: CMAC Tacna S.A. Agencia San Martín

Elaborado por: Paul Pari Jimenez 2015

### 3.4.2. MUESTRA

Según **HERRERA Luis y otros, (2004)** “La muestra para ser confiable, debe ser representativa, y además ofrecer la ventaja de ser la más práctica, la más económica y la más eficiente en su aplicación. No se debe perder de vista, que por más perfecta que sea la muestra, siempre habrá una diferencia entre el resultado que se obtiene de ésta y el resultado del universo; esta diferencia es lo que se conoce como error de muestreo (E); por esta razón, mientras más grande es la muestra, menor es el error de muestreo, y por lo tanto existe mayor confiabilidad en sus resultados.”

Al extraer la muestra se debe:

- Definir la población que sirve de base para la muestra.
- Disponer de un registro de la población, es decir una lista de sus elementos.

- Determinar el tamaño de la muestra, para obtener el resultado al menor costo, menor tiempo y con el personal indispensable.
- Lograr que la muestra sea representativa, es decir que refleje las características de la población en la misma proporción.
- Aplicar en la muestra los procedimientos e instrumentos de recolección de información.

#### **3.4.2.1 DETERMINACIÓN DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA**

Según el Ing. Allan Silva (Internet, 2010) “Si la población es pequeña y se puede acceder a ella sin restricciones, entonces se trabajará con toda la población. Si la población es muy grande o es demasiado costoso trabajar con toda la población, entonces conviene utilizar una muestra”.

Asimismo “El censo es una de las operaciones estadísticas que no trabaja sobre una muestra estadística, sino sobre la población total; mientras que el período de realización depende de los objetivos para los que se necesiten los datos.

Desde el punto de vista del trabajo de investigación, se considera al censo como técnica, que usa como documento instrumento a la cédula de censo o ficha censal.

El censo se lleva a cabo a través de la aplicación de un instrumento estandarizado o encuesta a toda la población objetivo; en este contexto, se proceden a medir todos los elementos de dicha población.”

Según Tamayo y Tamayo, Mario. El Proceso de la Investigación (2004) "La totalidad de fenómenos a estudiar en donde las unidades poseen una característica común, la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación".

En atención a esto se puede decir que la población es el conjunto de personas que guardan relación o que tienen que ver con el otorgamiento de créditos y el control interno de la empresa.

Para la presente investigación, se considera la totalidad de la población a evaluar por lo que no se tendría un error de muestreo debido a que se puede tener acceso a la información y aplicar las encuestas a la totalidad de la población de los analistas de créditos de la CMAC Tacna S.A. Agencia San Martín.

### **3.5 PLAN DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN**

Según **HERRERA Luis y otros, (2002)** “Este plan contempla estrategias metodológicas requeridas por los objetivos e hipótesis de investigación, de acuerdo con el enfoque escogido. La información requerida para el desarrollo de la investigación, se recolectará a través de la técnica de la entrevista y encuesta a los funcionarios, personal de la CMAC TACNA S.A. Agencia San Martín, para determinar el

grado de relación, vinculación y veracidad de los datos a recolectarse y la observación de información contable con la que cuenta la institución para el desarrollo correcto de la investigación.

### **3.5.1 ENTREVISTA**

Según **HERRERA Luis y otros, (2004)** “Es la conversación directa entre uno o varios investigadores y uno o varios entrevistados, con el fin de obtener información vinculada al objeto de estudio.

### **3.5.2 ENCUESTA**

Según **HERRERA Luis y otros, (2004)** “La Encuesta es una técnica de recolección de información, por la cual los informantes responden por escrito a preguntas entregadas por escrito. La encuesta necesita de un cuestionario, el mismo que es considerado como un instrumento compuesto por una serie de preguntas impresas sobre hechos y aspectos que interesan investigar, las cuales son contestadas por la población o muestra en estudio.”

- Instrumentos seleccionados o diseñados de acuerdo con la técnica escogida para la investigación.

**TABLA 06 PLAN DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN**

<b>Técnica de investigación</b>	<b>Procedimiento</b>
Aplicando el método inductivo	
<b>Entrevista</b>	Funcionarios de la CMAC Tacna S.A. Agencia San Martín
	Mes de marzo del 2015
<b>Encuesta</b>	Analistas de la CMAC Tacna S.A. Agencia San Martín
	Mes de Marzo del 2015

Fuente: CMAC Tacna S.A. Agencia San Martín  
 Elaborado por: Paul Pari Jimenez 2015

Estas actividades se llevarán a cabo personalmente por el investigador partir del mes de Marzo del 2015 en la CMAC Tacna S.A. Agencia San Martín.

### **3.6 PLAN DE PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN**

Según **HERRERA Luis y otros, (2004:183-184)** “Es necesario prever planificadamente el procedimiento de información a recogerse, por lo que se sigue el siguiente esquema”:

- Revisión crítica de la información recogida, es decir limpieza de información defectuosa, contradictoria, incompleta, no pertinente, etc.
- Repetición de la recolección, en ciertos casos individuales, para corregir fallas de contestación.

- Tabulación o cuadros, según variables de cada hipótesis: manejo de información, estudio estadístico de datos para presentación de resultados.

**TABLA 07.TABULACIÓN DE DATOS DE LA ENCUESTA**

Nº	PREGUNTA	SI	NO	EXISTE	NO EXISTE	EXCELENTE	BUENO	MALO	%	OBSERVACIONES

Fuente: Investigación de Campo  
Elaborado por: Paul Pari Jimenez 2015

**TABLA 08.TABULACIÓN DE DATOS DE LA ENTREVISTA**

DIRECTIVOS	PREGUNTA No 1	PREGUNTA No2	PREGUNTA No 3	PREGUNTA No 4	PREGUNTA No 5

Fuente: Investigación de Campo  
Elaborado por: Paul Pari Jimenez 2015

El análisis de la información obtenida será de vital importancia para determinar la calidad, confiabilidad y veracidad de la misma. La información procesada, se ordenará y presentará en gráficos estadísticos y resúmenes para facilitar su comprensión y análisis.

En estos cuadros se presentará y resumirá la información obtenida con las entrevistas y encuestas aplicadas a los funcionarios y analistas de créditos que laboran en la CMAC Tacna S.A. Agencia San Martín.

### **3.7 PLAN DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

Según **HERRERA Luis y otros, (2004)** “El plan de análisis Comprende:”

1. Análisis de los resultados estadísticos, destacando tendencias o relaciones fundamentales de acuerdo con los objetivos e hipótesis.
2. Interpretación de los resultados, con apoyo del marco teórico en el aspecto pertinente.
3. Comprobación de hipótesis, para la comprobación de la misma se utilizará el método chi-cuadrado, ya que éste se aplica cuando las variables de estudio son cualitativas.
3. Establecimiento de conclusiones y recomendaciones.

**TABLA 09 ESTABLECIMIENTO DE CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CONCLUSIONES	RECOMENDACIONES
Analizar el Sistema de Control Interno de la CMAC Tacna S.A. Agencia San Martín con la finalidad de determinar el riesgo crediticio.		
Verificar el proceso de crédito actual de la CMAC Tacna S.A. Agencia San Martín para medir el cumplimiento de los objetivos y metas.		
Proponer una evaluación del control interno en el proceso de otorgamiento de créditos de la CMAC Tacna S.A. Agencia San Martín, con la finalidad de medir la gestión de los directivos de la misma.		

**Fuente:** Investigación de Campo

**Elaborado por:** Paul Pari Jimenez 2015

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

#### **4.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS**

Los datos obtenidos fueron en base a una encuesta realizada a los analistas de créditos de la CMAC Tacna S.A. Agencia San Martín, con una muestra de 28 analistas, los mismos que han sido seleccionados y clasificados numéricamente, de manera que permita tener una visión específica del problema que atraviesa la institución, para consecutivamente elaborar conclusiones y recomendaciones que propondrán soluciones al problema que atraviesa la Caja Tacna.

El procesamiento de los resultados obtenidos, se realizó mediante la aplicación de instrumentos de investigación y su respectiva tabulación en una hoja electrónica en Excel, la misma que sirvió de base para la presentación de resultados en sus respectivas tablas y gráficos estadísticos, y los mismos que fueron utilizados para su respectivo análisis e interpretación resultados. Esta información está representada en cuadros debidamente organizados en filas y columnas que corresponden a las alternativas, frecuencias y porcentajes de las categorías utilizadas en los ítems de los cuestionarios.

Los resultados obtenidos en la presente investigación permitirán a la CMAC Tacna S.A. Agencia San Martín, ejecutar una evaluación del control interno en el proceso de otorgamiento de créditos, que permita medir la gestión de los directivos de la misma.

#### 4.1.1 ANÁLISIS Y ESTADÍSTICA DE LA ENCUESTA A LOS ANALISTAS DE CRÉDITOS DE LA AGENCIA SAN MARTÍN

##### 1. ¿Conoce Ud. todos los productos y servicios que brinda la CMAC TACNA?

PREGUNTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	18	64
No	10	36
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los Analistas

Elaborado por: Paul Pari Jimenez 2014



**GRÁFICO N° 4**

Fuente: Resultado de la Encuesta.

Elaborado por: Paul Pari Jimenez 2015

**Análisis:** El 64% de los analistas si conoce todos los productos y servicios que presta la CMAC Tacna y el 36% expresan no conocerlos.

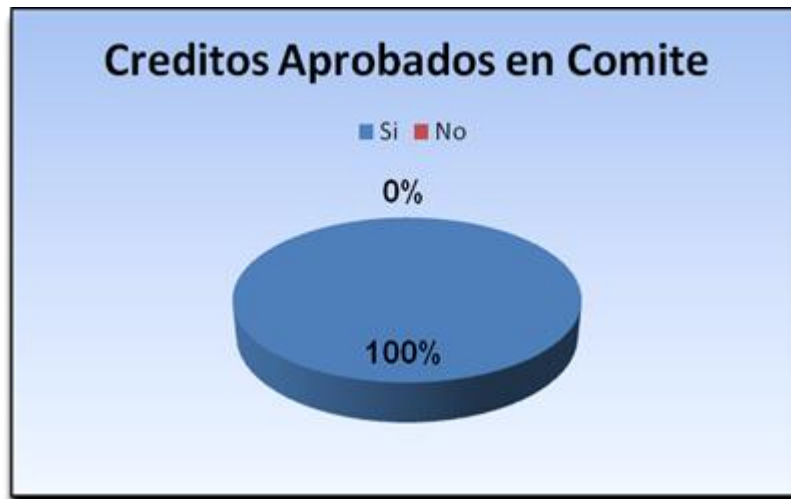
**Interpretación:** La mayoría de los analistas manifiestan que si conocen los productos y servicios que presta ésta institución, pero es necesario que el catálogo de productos y servicios, esté al alcance de todo el personal y se lleven a cabo capacitaciones.

## 2. ¿Los créditos son aprobados en el comité de créditos?

PREGUNTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	28	100
No	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los Analistas

Elaborado por: Paul Pari Jimenez 2015



### GRAFICO N° 5

Fuente: Resultado de la Encuesta.

Elaborado por: Paul Pari Jimenez 2015

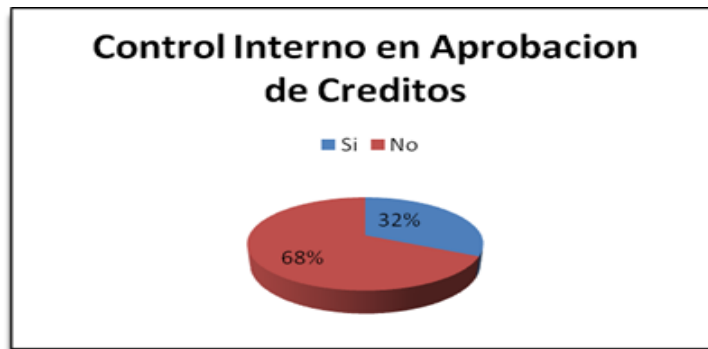
**Análisis:** El 100% de los analistas encuestados, manifiestan que los créditos son aprobados en comité de créditos.

**Interpretación:** Todos los créditos presentados son aprobados por un comité de créditos, si el comité de créditos es eficiente se mitigará el riesgo del crédito; es por eso que es muy importante que todos los créditos se aprueben en un comité de créditos.

3. ¿A su criterio existe un control interno adecuado en la CMAC TACNA para la aprobación de los créditos?

PREGUNTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	9	32
No	19	68
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los Analistas  
Elaborado por: Paul Pari Jimenez 2015



**GRAFICO N° 6**

Fuente: Resultado de la Encuesta.  
Elaborado por: Paul Pari Jimenez 2015

**Análisis:** El 68% de los analistas de créditos, manifiestan que no existe un control interno adecuado y el 32% restante, responde que existe un control interno adecuado.

**Interpretación:** En su gran mayoría los analistas encuestados manifiestan que existe un control interno inadecuado en la aprobación de los créditos, debido a que los créditos presentados por el coordinador de créditos, son revisados por los integrantes de su propio comité de créditos quebrantando el control interno, para lo cual es necesario aplicar una evaluación del control interno para conocer qué falencias tiene este proceso.

#### 4. ¿Cuentan con un Manual de Créditos y Procedimientos?

PREGUNTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	28	100
No	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los Analistas

Elaborado por: Paul Pari Jimenez 2015



**GRAFICO N° 7**

Fuente: Resultado de la Encuesta.

Elaborado por: Paul Pari Jimenez 2015

**Análisis:** El 100% de los analistas encuestados manifiestan que cuentan con un manual de Créditos y Procedimientos.

**Interpretación:** Todos los analistas de créditos manifiestan que la institución cuenta con un Manual de Créditos y Procedimientos. Asimismo, es importante tener conocimiento de los manuales y procedimientos, porque nos permite orientar las actividades a realizar y enmarcarnos en los lineamientos establecidos por la institución.

5. ¿Se realizan capacitaciones respecto a la normativa vigente?

PREGUNTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	2	7
Frecuentemente	17	61
Siempre	9	32
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los Analistas  
Elaborado por: Paul Pari Jimenez 2015



**GRAFICO N° 8**

Fuente: Resultado de la Encuesta.  
Elaborado por: Paul Pari Jimenez 2015

**Análisis:** El 61% de los analistas encuestados manifiestan que frecuentemente se realizan capacitaciones respecto a la normativa vigente, 32% que siempre lo realizan y el 7% manifiesta que nunca se realiza capacitaciones.

**Interpretación:** La mayor parte de los analistas encuestados 61%, manifiestan que frecuentemente son capacitados respecto a la normativa vigente y 32% manifiesta que siempre. Por lo tanto, los analistas de créditos son capacitados respecto a la normativa vigente. Es importante estar capacitados respecto a los cambios y modificaciones de las normativas, para el buen desempeño.

6. ¿Cómo considera la aprobación de los créditos en la CMAc TACNA?

PREGUNTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Eficiente	17	61
Deficiente	11	39
TOTAL	28	100

Fuente: Encuesta aplicada a los Analistas  
Elaborado por: Paul Pari Jimenez 2015



**GRAFICO N° 9**

Fuente: Resultado de la Encuesta.  
Elaborado por: Paul Pari Jimenez 2015

**Análisis:** El 61% de los analistas encuestados, manifiestan que la aprobación de créditos es eficiente, pero el 39% manifiesta que es deficiente la aprobación de los créditos.

**Interpretación:** La mayor parte de los analistas encuestados que son el 61%, manifiestan que la aprobación de los créditos son eficientes y 39% manifiesta que es deficiente. Por lo tanto, se considera revisar el proceso de revisión de la aprobación de los créditos, ya que una considerable parte manifiesta que es deficiente; por lo que se recomienda realizar una evaluación al proceso de aprobación crediticia de CMAc Tacna.

**7. ¿Se sustentan todos los créditos presentados en comité de créditos?**

PREGUNTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	19	68
No	9	32
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los Analistas  
Elaborado por: Paul Pari Jimenez 2015



**GRAFICO N° 10**

Fuente: Resultado de la Encuesta.  
Elaborado por: Paul Pari Jimenez 2015

**Análisis:** El 68% de los analistas encuestados, manifiestan que los créditos presentados al comité se exponen y el 32% manifiesta que no se exponen créditos.

**Interpretación:** La mayor parte de los analistas encuestados que son el 68%, manifiestan que se exponen los créditos y el 32% manifiesta que no. Es importante la exposición de todos los créditos presentados en comité para que los integrantes del comité manifiesten y expresen las debilidades y fortalezas de créditos presentados en el comité de créditos.

**8. ¿Los créditos presentados por el coordinador de créditos se exponen?**

PREGUNTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	19	68
No	9	32
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los Analistas

Elaborado por: Paul Pari Jimenez 2015



**GRAFICO N° 11**

Fuente: Resultado de la Encuesta.

Elaborado por: Paul Pari Jimenez 2015

**Análisis:** El 68% de los analistas encuestados, manifiestan que los créditos presentados por el Coordinador de Créditos se exponen en comité y el 32% manifiesta que no se exponen créditos.

**Interpretación:** La mayor parte de los analistas encuestados que son el 68%, manifiestan que se exponen los créditos del coordinador y 32% manifiesta que no. Es importante la exposición de los créditos presentados por el coordinador, para que los integrantes del comité manifiesten y expresen las debilidades y fortalezas de créditos presentados a fin de minimizar el riesgo del crédito.

9. ¿La propuesta de los créditos presentados por el coordinador de créditos es realizado por los mismos integrantes de su comité?

PREGUNTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	21	75
No	7	25
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los Analistas

Elaborado por: Paul Pari Jimenez 2015



**GRAFICO N° 12**

Fuente: Resultado de la Encuesta.

Elaborado por: Paul Pari Jimenez 2015

**Análisis:** El 75% de los analistas encuestados, manifiestan que los créditos presentados por el coordinador, son propuestos por el mismo comité que preside y el 25% manifiesta que no.

**Interpretación:** La mayor parte de los analistas encuestados que son el 75%, manifiestan que los créditos del coordinador son propuestos por el mismo comité que preside y 25% manifiesta que no. Es importante que la revisión del expediente, lo realice otra persona que no esté bajo la dirección del coordinador y tenga una revisión óptima.

**10. ¿Existe una segregación de funciones respecto a la aprobación de créditos?**

PREGUNTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	15	54
No	13	46
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los Analistas

Elaborado por: Paul Pari Jimenez 2015



**GRAFICO N° 13**

Fuente: Resultado de la Encuesta.

Elaborado por: Paul Pari Jimenez 2015

**Análisis:** El 54% de los analistas encuestados, manifiestan que si existe una segregación de funciones en la aprobación de los créditos, y el 46% manifiesta que no.

**Interpretación:** La mayor parte de los analistas encuestados que son el 54%, manifiestan que si se tiene una segregación de funciones, pero 46% manifiesta que no solo se diferencia de un 8%, que es una cantidad mínima.

#### 4.1.2 ANÁLISIS Y ESTADÍSTICA DE LA ENCUESTA A LOS FUNCIONARIOS

**TABLA Nº 10 ENCUESTA APLICADA A LOS FUNCIONARIOS**

No	PREGUNTAS	COMENTARIOS DE LOS DIRECTIVOS			RESPUESTA	
		JEFE DE AGENCIAS	ADMINISTRADOR	COORDINADOR	SI	NO
1	¿Cuáles son los procesos que usted utiliza para determinar si el control interno está funcionando de acuerdo con su objetivo?	<p>a. Recepción de la solicitud de crédito por parte del Analista, adjunta los documentos como: copia del DNI del Titular y Garante, recibo de servicios donde vive de agua o luz del cliente y garante, documentos del negocio (RUC, documentos que evidencien el negocio), copia del documento de la vivienda.</p> <p>b. Análisis y visita domiciliaria por parte del Analista de crédito, donde determina si el cliente califica o no y las condiciones del crédito, tales como monto, plazos, tasa.</p> <p>c. Aprobación por parte del comité de Créditos.</p> <p>d. Documentación previa impresa de pagarés, hoja resumen y Contrato, con las respectivas firmas del deudor y garante.</p> <p>e. Desembolso del crédito.</p>	<p>a. Recepción de la solicitud de crédito por parte del Analista, anexo los documentos como: copia del DNI titular y garante, copia de carpeta color verde, fotografía tamaño carnet, original de pago de planilla de agua, luz y teléfono del socio y garante, certificado de ingresos, rol de pagos o RUC, copia de la escritura con su certificado de gravamen.</p> <p>b. Informe de análisis y visita domiciliaria por parte del oficial de crédito, donde determina si el socio califica o no y las condiciones en que se entregaría, como monto, plazos</p> <p>c. Aprobación por parte de Comité de Créditos</p> <p>d. Documentación previa impresa de pagarés y Contrato, con las respectivas firmas del deudor y garante.</p> <p>e. Desembolso del crédito.</p>	<p>a. Recepción de la solicitud de crédito por parte del socio, anexo los documentos como: copia de libreta con encaje, copia de cedula y papeleta de votación del socio y garante, copia de carpeta color verde, fotografía tamaño carnet, original de pago de planilla de agua, luz y teléfono del socio y garante, certificado de ingresos, rol de pagos o RUC, copia de la escritura con su certificado de gravamen.</p> <p>b. Informe de análisis y visita domiciliaria por parte del oficial de crédito, donde determina si el socio califica o no y las condiciones en que se entregaría, como monto, plazos</p> <p>c. Aprobación por parte del Comité de Crédito</p> <p>d. Documentación previa impresa de pagarés y Contrato, con las respectivas firmas del deudor y garante.</p> <p>e. Desembolso del crédito.</p>	3	
2	¿Existe una delimitación de funciones y responsabilidades en el otorgamiento de créditos?	<p>Si existe, en la aprobación de los créditos en el nivel del coordinador de créditos, puesto que el mismo tiene que aprobar créditos de su comité y a la vez el mismo lleva una cartera de clientes. Los cual limita un eficiente trabajo en la aprobación y colocación por parte del coordinador.</p>	<p>Si existe, en la propuesta del crédito puesto que los créditos presentados por el coordinador son propuestos por los mismos integrantes de su propio comité el cual preside.</p>	<p>No existe, ya que muchas veces están sobrecargados por las diferentes funciones que se tiene.</p>	2	1

Elaborado por: Paul Pari Jimenez 2015

No	PREGUNTAS	COMENTARIOS DE LOS DIRECTIVOS			RESPUESTAS	
		JEFE DE AGENCIAS	ADMINISTRADOR	COORDINADOR	SI	NO
3	¿El área de créditos posee un manual de procedimientos y es conocido por el personal involucrado?	Existe un manual de crédito, donde consta el procedimiento y políticas aplicables. El que es conocido por el personal	Existe un manual de crédito, donde consta el procedimiento y políticas aplicables. El que es conocido por el personal.	Existe un manual de créditos y procedimientos	3	
4	¿Estaría comprometido en observar e implementar los cambios propuestos y hacer un seguimiento de los mismos?	Luego de un análisis, se podría tomar en consideración su implementación de cambios propuestos siempre y cuando estos permitan la eficiencia en el proceso crediticio, atención al cliente y el crecimiento de la institución	Se podría poner en consideración si estos cambios propuestos van direccionados a prevenir errores y evaluar la eficiencia en los procesos	Se aceptaría los cambios si están direccionados al mejoramiento de los procesos y aprobación de los créditos.	3	

Fuente: Entrevista Aplicada a los Directivos  
Elaborado por: Paul Pari Jimenez 2015

## ENTREVISTA APLICADA A LOS FUNCIONARIOS DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITOS DE TACNA AGENCIA SAN MARTÍN

1.- ¿Cuáles son los procesos que usted utiliza para determinar si el Control interno está funcionando de acuerdo con su objetivo?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	3	100
No	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100</b>

Fuente: Entrevista aplicada a los directivos

Elaborado por: Paul Pari Jimenez 2015



**GRAFICO N° 14**

Fuente: Entrevista aplicada a los directivos

Elaborado por: Paul Pari Jimenez 2015

**Análisis:** El 100% de los funcionarios entrevistados, manifiestan que existen procesos crediticios debidamente detallados para un debido control interno.

**Interpretación:** La totalidad de los funcionarios entrevistados dicen que sí existen procesos debidamente detallados y aplicados en el otorgamiento de créditos, los mismos que permiten un control interno eficiente.

**2.- ¿Existe una delimitación de funciones y responsabilidades en el otorgamiento de créditos?**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	2	67
No	1	33
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Entrevista aplicada a los directivos  
**Elaborado por:** Paul Pari Jimenez 2015



**GRAFICO N° 15**

**Fuente:** Entrevista aplicada a los directivos  
**Elaborado por:** Paul Pari Jimenez 2015

**Análisis:** El 33% de los funcionarios dice que no existe delimitación de funciones en el otorgamiento de créditos respecto a la aprobación de los créditos, mientras que el 67% dice que existe.

**Interpretación:** La mayoría de los funcionarios, dice existir delimitación de funciones en la aprobación del crédito por parte del coordinador de créditos, una mínima parte de los entrevistados manifiesta que no. Por lo que, es necesaria una segregación adecuada de funciones que permita un eficiente proceso de aprobación de créditos.

**3.- ¿El área de créditos posee un manual de procedimientos y es conocido por el personal involucrado?**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	3	100
No	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Entrevista aplicada a los directivos

**Elaborado por:** Paul Pari Jimenez 2015



**GRAFICO N° 16**

**Fuente:** Entrevista aplicada a los directivos

**Elaborado por:** Paul Pari Jimenez 2015

**Análisis:** El 100% de los funcionarios encuestados, manifiesta que existe un manual de funciones.

**Interpretación:** La totalidad de los funcionarios entrevistados, manifiesta que existe un manual de funciones, que es conocido por todo el personal, asimismo es importante que se otorgue una capacitación de los manuales y procedimientos a todo el personal para el cumplimiento de sus funciones.

4.- ¿Estaría comprometido en observar e implementar los cambios propuestos y hacer un seguimiento de los mismos?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	3	100
No	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100</b>

Fuente: Entrevista aplicada a los directivos  
Elaborado por: Paul Pari Jimenez 2015



**GRAFICO N° 17**

Fuente: Entrevista aplicada a los directivos  
Elaborado por: Paul Pari Jimenez 2015

**Análisis:** El 100% de los directivos entrevistados, se comprometen a implementar los cambios propuestos.

**Interpretación:** En su totalidad los directivos encuestados se comprometen a observar e implementar los cambios, siempre y cuando vayan direccionados a prevenir errores y evaluar la eficiencia en los procesos.

## 4.2 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

Una vez que se ha realizado la presentación de los resultados obtenidos con los respectivos análisis e interpretaciones para la verificación de la hipótesis, se aplicará las Pruebas de Normalidad y las Correlaciones de Spearman se utilizarán los datos de las preguntas 3 y 6 de las encuestas aplicadas; donde se podrá determinar “El débil control interno incide significativamente en el otorgamiento de crédito de la Caja Municipal de Ahorros y Créditos de Tacna Agencia San Martín”

## 4.3 TABLAS DE FRECUENCIAS

**TABLA Nº 11 DE CONTINGENCIA**

<b>PREGUNTAS</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>TOTAL</b>
<b>PREGUNTA No 3</b> ¿A su criterio existe un control interno adecuado en la CMAC. TACNA para la aprobación de los créditos?	9	19	<b>28</b>
<b>PREGUNTA No 6</b> ¿Cómo considera la aprobación de los créditos en la CMAC TACNA?	17	11	<b>28</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los Analistas  
**Elaborado por:** Paul Pari Jimenez 2015

#### 4.3.1 FRECUENCIAS OBSERVADAS

**TABLA No 12 Frecuencias Observadas**

<b>PREGUNTAS</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>TOTAL</b>
<b>PREGUNTA No 3</b> ¿A su Criterio existe un control interno adecuado en la CMAC. TACNA para la aprobación de los créditos?	9	19	<b>28</b>
<b>PREGUNTA No 6</b> ¿Cómo considera la aprobación de los créditos en la CMAC TACNA?	17	11	<b>28</b>
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>	<b>30</b>	<b>56</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los Analistas  
**Elaborado por:** Paul Pari Jimenez 2015

#### 4.4 FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS

**Hipótesis Nula (Ho):** El débil control interno no incide en el otorgamiento de créditos de la Caja Municipal de Ahorros y Créditos de Tacna Agencia San Martín en el último trimestre del año 2014.

**Hipótesis Alternativa (H1):** El débil control interno incide en el otorgamiento de créditos de la Caja Municipal de Ahorros y Créditos de Tacna Agencia San Martín en el último trimestre del año 2014.

#### 4.5 ELECCIÓN DE LA PRUEBA ESTADÍSTICA

Prueba de Normalidad y Rho de Spearman.

#### 4.6 CORRELACIONES – PRUEBAS DE NORMALIDAD

##### 4.6.1 PRUEBA DE NORMALIDAD

Tabla N° 13 Pruebas de Normalidad

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
CONTROL INTERNO	,429	28	,000	,591	28	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors; existe normalidad si p es mayor que 0.05

Como se puede apreciar el p-valor (Sig.) es menor a 0,05 se puede concluir que no presenta normalidad por lo que para las correlaciones se aplicará Rho de Spearman.

##### 4.6.2 NIVEL DE SIGNIFICANCIA: 0,05

Para todo valor de la probabilidad igual o menor que 0,05, Se rechaza  $H_0$ .

##### 4.6.3 ELECCIÓN DE LA PRUEBA ESTADÍSTICA:

Correlación de Spearman (Rho de Spearman muestral)

Correlación del control interno y el otorgamiento de crédito.

**Tabla N° 14 Prueba de Correlaciones**

	VARIABLE	ESTADÍSTICA	CONTROL INTERNO	OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS
Rho de Spearman	CONTROL INTERNO	Coeficiente de correlación	1,000	,554**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	28	28
	OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS	Coeficiente de correlación	,554**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	28	28

#### 4.6.4..REGLA DE DECISIÓN

Rechazar  $H_0$  si el valor-p es menor a 0,05

No rechazar  $H_0$  si el valor-p es mayor a 0,05

#### 4.6.5 .DECISIÓN

Dado que el valor-p es menor a 0,05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye que ( $H_1$ ): **El débil control interno incide en el otorgamiento de créditos de la Caja Municipal de Ahorros y Créditos de Tacna Agencia San Martín en el último trimestre del año 2014.**

## **CAPÍTULO V**

### **DISCUSIÓN, CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES Y PROPUESTA**

#### **5.1 DISCUSIÓN**

Este capítulo tiene el propósito de presentar el proceso que conduce a la demostración de las hipótesis de la investigación: “El débil control interno incide significativamente en el otorgamiento de crédito de la Caja Municipal de Ahorros y Créditos de Tacna Agencia San Martín”, a través del cumplimiento de los objetivos específicos propuestos:

- a) Analizar el sistema de control, mediante índices de eficiencia y cumplimiento de objetivos de la institución para evaluar la gestión de los directivos de la misma.
- b) Verificar el control interno en el otorgamiento de crédito de la Caja Municipal de Ahorros y Créditos de Tacna Agencia San Martín para medir su eficiencia.
- c) Proponer una evaluación del control interno en el otorgamiento de crédito, a fin de plantear bases para su adecuado manejo y mejorar la toma de decisiones de los directivos de la empresa.

La falta de un control interno eficaz en los procesos de otorgamiento de crédito respecto a la aprobación, lo que contribuye significativamente en el incremento de la morosidad, las provisiones, la falta de capacitación respecto a las modificaciones de la normativa, procedimientos; además las funciones de los niveles de aprobación no están bien definidas, ya que uno de los niveles de aprobación.

como es el coordinador también lleva una cartera de clientes y los créditos son propuestos por los integrantes de su propio comité, estos hechos contribuyen significativamente al incremento del riesgo crediticio, es por eso que en el ejercicio del año 2014 la CMAC Tacna S.A. ha sufrido una reducción en sus utilidades.

El control interno en la aprobación de créditos en la CMAC Tacna Agencia San Martín, es fundamental e imprescindible pero a su vez debe ser aplicado adecuadamente, siendo esta una herramienta muy útil permitiendo su aplicación en la aprobación de créditos. Dentro de este marco, existen las dificultades de parte de los niveles de aprobación.

La conclusión más importante, es que un sistema de control interno debe ser planeado y evaluado frecuentemente. El control interno debe ser aplicado por todo el personal de forma coordinada, con fluidez, seguridad y responsabilidad, que garantice los objetivos de preservar con la máxima seguridad en el control de los créditos aprobados, las normativas, los manuales y procedimientos. Finalmente, debe coadyuvar a proteger los recursos contra el fraude, el desperdicio y el uso inadecuado de los recursos de la entidad. Asimismo, se ha llegado a la conclusión de que, para poder introducir procedimientos óptimos y sistemas de control adecuados, el propietario o responsable de la empresa debe tener presente lo importante que es el control interno en la gestión de créditos.

Se debería tener un control interno establecido con políticas claras y que sean conocidas por todos los colaboradores de la entidad y realizar capacitaciones periódicas, con el fin de que el personal aplique eficazmente los controles, con lo cual podría obtener un índice menor de morosidad.

## **CONCLUSIONES**

1. En la Agencia San Martín, se ofrecen créditos varios productos y servicios como créditos personales, y para la MYPE (Capital de trabajo, Activo Fijo, Consumo). Asimismo, como diferentes cuentas de ahorros, CTS, Plazo Fijo, etc. De la encuesta aplicada a los analistas, se tiene que hay una gran parte que desconoce los productos y servicios que brinda la entidad.
2. En la Agencia San Martín, todos los créditos son presentados en un comité de créditos, sin embargo existe deficiencias en el control respecto a la aprobación de los créditos presentados por el coordinador, ya que dichos créditos son propuestos por los integrantes del comité que preside el coordinador; este hecho vulnera el control.
3. La Agencia San Martín no expone todos los créditos presentados en comité de créditos, solo se cuenta con un analista quien es responsable de la propuesta de créditos y luego el coordinador quien aprueba el crédito. Este hecho incrementa el riesgo, ya que el crédito solo es revisado por una persona y se lleva un deficiente comité de créditos.

4. La Caja Municipal de Ahorros y Créditos de Tacna, dispone de un manual de crédito donde consta el procedimiento y políticas. Si bien es cierto, que se cuenta con los manuales y procedimiento, se tiene algunos analistas de créditos que desconocen los procedimientos, lineamientos de la institución. Estos hechos influyen en el otorgamiento de crédito, lo que implica que una parte de los créditos aprobados en comité, cuenten con deficiencias y observaciones, lo que incrementa el riesgo del crédito.
  
5. En la Caja Municipal de Ahorros y Créditos de Tacna, no se cuenta con criterios definidos para el control interno en el proceso de otorgamiento de créditos en la aprobación y desembolso de los mismos.
  
6. La Caja Municipal de Ahorros y Créditos de Tacna, mantiene una deficiente segregación de funciones en la aprobación del crédito, lo cual no permite minimizar el riesgo de irregularidades en el otorgamiento de créditos.

## **RECOMENDACIONES**

1. En la Agencia San Martín, es importante realizar un plan de capacitación con el objetivo de difundir de forma extensiva, todos los productos y servicios que ofrece la Caja Municipal de Ahorros y Créditos de Tacna, con el fin de contribuir a los objetivos esperados.
2. Es necesario que los créditos presentados por el coordinador de créditos, lo realice otra persona que no pertenezca al comité que preside, a fin de minimizar los riesgos de irregularidades por parte de los coordinadores y analista de créditos.
3. Es importante el buen desarrollo del comité de créditos, por ello es primordial implementar, que todos los créditos presentados en comité de créditos se expongan con el fin de dar a conocer a los participantes el tipo, tamaño y manejo del negocio que se visitó, y minimizar riesgos.
4. Es indispensable elaborar y ejecutar planes de capacitación para todos los empleados, especialmente para aplicar y dar a conocer los cambios en el manual de créditos y procedimientos que permitan un mayor control en el comité de créditos con la finalidad de disminuir el riesgo del crédito.
5. De acuerdo a los resultados obtenidos, es necesario analizar y aplicar una evaluación del control interno en el proceso de otorgamiento de créditos, con la finalidad de medir la gestión de los directivos de la misma.
6. Es preciso implementar una distribución de trabajo en la aprobación del crédito, manteniendo una eficiente segregación de funciones que permitan evitar irregularidades en la aprobación de los créditos.

## PROPUESTA DE EVALUACIÓN

### “EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITO”



## INDICE DE CONTENIDO

Visión.....	106
Misión.....	106
Eslogan.....	106
Organigrama.....	107
Valores institucionales.....	108

### FASE 1

#### CONOCIMIENTO PRELIMINAR

1.1.	Planificación preliminar.....	110
	Carta de inicio de actividad de control.....	111
1.2.	Visita a la entidad.....	112
	Acta de entrevista con ejecutivos.....	113

### FASE 2

#### PLANIFICACIÓN

2.1.	Planificación.....	115
2.1.1	Antecedentes.....	116
2.1.2	Justificación.....	118
2.1.3	Objetivos de la actividad.....	119
2.1.3.1	Objetivo General.....	119

2.1.3.2	Objetivo Especifico.....	119
2.1.4	Alcance de la actividad.....	119
2.1.5	Criterios de auditoría a utilizar.....	120
2.1.6	Responsables de la actividad.....	121
2.1.7	Fecha de inicio y término de la actividad.....	121
2.1.8	Presupuesto de tiempo y costo.....	121
2.1.9	Cronograma de actividades.....	123
2.1.10	Modelo operativo.....	125
2.1.11	Evaluación del control interno.....	125
2.2.	Elaboración del plan y programas.....	126
2.2.1	Cuestionario de control.....	127
2.2.2	Procedimiento 01.....	129
2.2.2.1	Selección de la muestra.....	129
2.2.2.2	Verificación contenido del expediente.....	130
2.2.2.3	Visitas a clientes (domicilio y negocio).....	130
2.2.2.4	Formato de visitas a clientes.....	131

### **FASE 3**

#### **EJECUCIÓN Y RESULTADOS**

3.1.	Ejecución y resultados .....	132
	Cuestionario de control interno administrador.....	134
	Nivel de confianza cuestionario de control.....	135
	Riesgo de control.....	136
	Cuestionario de control interno coordinador.....	137
	Nivel de confianza cuestionario de control.....	138
	Riesgo de control.....	139
3.2	Procedimiento 01.....	140
3.2.1	Verificación contenido del expediente.....	140
	Nivel de confianza de la muestra.....	144
3.2.2	Visita a clientes (Domicilio y Negocio).....	145
3.3	Consolidado de hallazgos.....	145

### **FASE 4**

#### **COMUNICACIÓN DE RESULTADOS**

4.1	Comunicación de resultados .....	148
4.4.1	Carta a la Gerencia.....	149
4.4.2	Modelo los Informe y resultados.....	150
	Observaciones.....	156
	Recomendaciones.....	160
	Plan de Control Interno en Comité de créditos.....	161

## **VISIÓN**

"Somos una institución microfinanciera comprometida en satisfacer las necesidades de nuestros clientes en forma oportuna con una excelente atención"

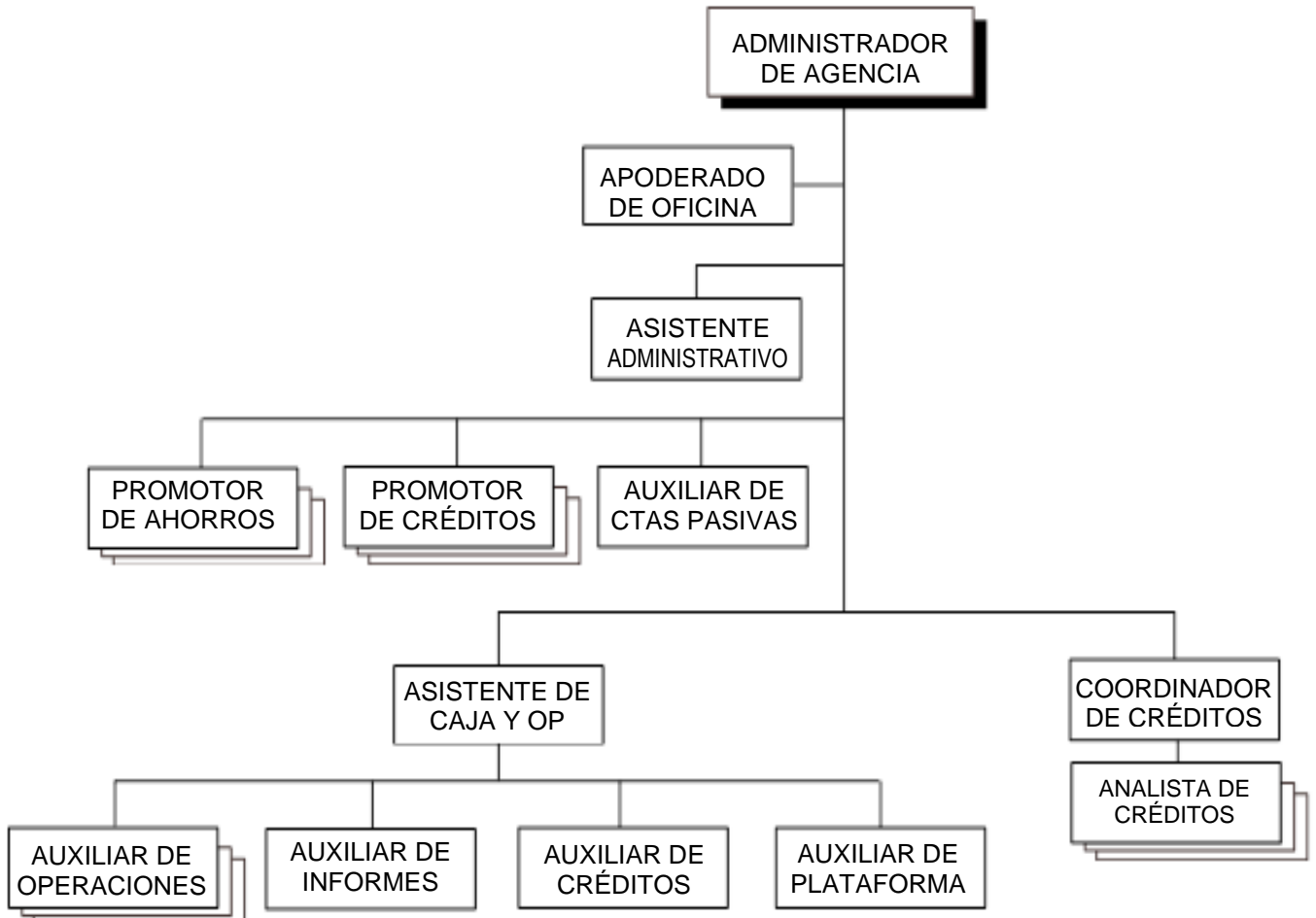
## **MISIÓN**

"Ser una institución microfinanciera reconocida en el Perú, por ofrecer productos y servicios innovadores con una excelente atención al cliente"

## **ESLOGAN**

"Crecemos contigo"

## ORGANIGRAMA AGENCIA CAJA MUNICIPAL DE TACNA



**GRAFICO N° 17**

Fuente: CMAC TACNA

## **LOS VALORES INSTITUCIONALES**

### **INTEGRIDAD**

Facilitamos a nuestros clientes información oportuna, precisa y comprensible sobre sus operaciones, así como información clara y veraz sobre los productos, servicios, costos, gastos y procedimientos para canalizar sus reclamaciones.

### **VOCACIÓN DE SERVICIO**

Valoramos a las personas y sus necesidades, por lo cual hacemos todos los esfuerzos necesarios para ayudarlos en lo que necesiten, buscando crear relaciones duraderas con nuestros clientes.

### **TRABAJO EN EQUIPO**

Promovemos un clima de confianza basado en la relación abierta, el respeto, respaldo mutuo y la comunicación fluida como elemento de integración de los colaboradores.

### **PROACTIVIDAD**

Nos anticipamos a las necesidades de los clientes y colaboradores.

### **INVOCACIÓN**

Buscamos nuevas formas de superar las expectativas de nuestros clientes, ofreciéndoles soluciones en productos y servicios que impacten en el mercado y que mejoren su calidad de vida.

**FASE 1**

**CONOCIMIENTO PRELIMINAR**

## **1.1. PLANIFICACIÓN PRELIMINAR**

**CARTA Nº 001-2015-PPARI**

Tacna, 03 de Enero de 2015

Señores:

**GERENCIA MANCOMUNADA**

CMAC TACNA S.A.

**Ciudad.-**

**Asunto** : Inicio de Actividad de Control.

**Referencia** : Actividad de Control “Evaluación del Control Interno en el Otorgamiento de Créditos en la Agencia San Martín último trimestre 2014”.

Es grato dirigirme a ustedes, para saludarlos cordialmente y a la vez comunicarles que en cumplimiento al trabajo de investigación, se está dando inicio a la actividad de control **denominada “Evaluación del Control Interno en el Otorgamiento de Créditos en la Agencia San Martín Ultimo Trimestre del 2014” Corte cierre de diciembre 2014**, teniendo como alcance: Gerencia Mancomunada, Área de Créditos, Agencia San Martín de la CMAC Tacna S.A.

Al respecto, solicitamos disponer a las áreas correspondientes, nos den las facilidades del caso y atención oportuna a los requerimientos de información, con el fin de cumplir con los objetivos previstos para la presente actividad, en los plazos proyectados.

Sin otro particular, es propicia la oportunidad para manifestarles los sentimientos de mi consideración.

Atentamente,

## **1.2. VISITA A LA ENTIDAD**

## **ACTA DE ENTREVISTA**

A los días 05 del mes enero del 2015, siendo las 11:40 horas, estando presente el Sr. Paul Pari Jimenez Auditor, y el Jefe de Créditos de la CMAC Tacna S.A.

### **Agenda a tratar:**

1. Presentación del Equipo de Trabajo.
2. Alcance
3. Presentación de los Objetivos de la evaluación a realizar.
4. Otros.

### **Desarrollo de la Agenda:**

#### **1. Presentación del Equipo de trabajo.**

Se presentó a los participantes de la reunión, el equipo de trabajo que realizará la “**Evaluación del Control Interno en el Otorgamiento de Créditos**”, quienes son:

<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>CARGO</b>
Paul Nefi Pari Jimenez	Supervisor / Encargado
Edwin Diaz Julca	Integrante

#### **2. Alcance.**

La presente actividad de control se realiza de acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría (NIA'S), Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS), Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna, así como el Código de Ética emitidos

por The Institute of Internal Auditors (IIA), en lo que no se oponga a lo previsto en la normatividad de la Superintendencia de Banca y Seguros.

Revisión de la cartera de créditos, en una muestra de expedientes de créditos, que tiene como fecha de corte de evaluación el último trimestre del 2014.

Las áreas involucradas en la presente actividad de control son: Gerencia de Créditos, Área de Créditos y la Agencia San Martín de la CMAC TACNA S.A.

### **3. Presentación de los objetivos de la evaluación a realizar:**

- a) Analizar el proceso de otorgamiento de créditos de la Agencia San Martín de la CMAC Tacna.
- b) Identificar los riesgos relevantes en la etapa de aprobación de créditos, mediante cuestionario de control interno.
- c) Evaluar los procesos de otorgamiento de crédito.

### **4. Otros**

Siendo las 13:09 horas, del día 05 de enero del 2015, se dio por concluida la entrevista, firmando los presentes, en señal de conformidad la presente acta.

## **FASE II**

### **2.1. PLANIFICACIÓN**

### **2.1.1. ANTECEDENTES**

La Caja Municipal de Ahorros y Créditos de Tacna S.A. (CMAC TACNA S.A.) es una empresa del sistema financiero, con autonomía económica, administrativa y financiera, se constituyó al amparo del Decreto Ley N° 23039 Creación de las CMAC del 14.May.1980, del Decreto Supremo N° 157-90-EF del 28.May.1990, siendo creada por Resolución Municipal N° 0070-91, emitida por la Municipalidad Provincial de Tacna el 12.Jun.1991.

Se encuentra autorizada para su funcionamiento por Resolución SBS N° 505-92 del 21.May.1992. Inició sus actividades el 01.Jun.1992 y se rige actualmente por la Ley N° 26702 “Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros” del 09.Dic.1996 (según su 5ta. Disposición Final y Complementaria continúa regida por sus normas respectivas, excepto para los factores de ponderación de riesgo, capitales mínimos, patrimonios efectivos, límites y niveles de provisiones), y por su Estatuto.

La CMAC TACNA S.A. también rige sus operaciones por disposiciones emitidas por el Banco Central de Reserva, Ministerio de Economía y Finanzas, así como por la Contraloría General de la República, al estar inmersa en el ámbito del Sistema Nacional de Control.

Los órganos que conducen a la entidad son:

El Directorio, es el máximo nivel rector dentro de la entidad, no cuenta con facultades ejecutivas, pero si ejerce la representación institucional. Entre sus diferentes funciones y deberes, formula, evalúa y aprueba los lineamientos de política general de la institución; por otro lado supervisa su ejecución y finalmente aprueba el balance general y estado de ganancias y pérdidas.

El Comité de Gerencia, está conformado por tres (3) gerentes designados por el Directorio, los cuales actúan de manera mancomunada, tienen a su cargo la representación legal, siendo los responsables ejecutivos de la marcha económica y administrativa de la CMAC TACNA S.A.

Su objetivo principal es fomentar el ahorro y otorgar créditos a los sectores populares que generalmente no tienen acceso al crédito bancario.

La CMAC Tacna S.A. cuenta con treinta (30) puntos de atención conformado por seis (6) Agencias Locales, veinte (20) Agencias Remotas, cuatro (4) Oficinas Especiales, y ofrece productos crediticios, productos en Ahorros, servicios varios y servicios electrónicos.

La Agencia San Martín lleva a cabo el otorgamiento de crédito con base a las políticas definidas por la gerencia, los cuales se están incumpliendo debido a que existe un control interno débil, que no permite identificar incumplimiento de las normativas para el otorgamiento de créditos que minimicen los riesgos operacionales,

que sin duda se ven revelados en los resultados de la Institución, ya que se han visto afectados por la morosidad.

Para mejorar el desenvolvimiento de la CMAC Tacna S.A. se propone acciones como:

- De acuerdo a los resultados obtenidos, es necesario analizar y aplicar una evaluación del control interno en el proceso de otorgamiento de créditos con la finalidad de medir la gestión de los funcionarios de la misma.

### **2.1.2. JUSTIFICACIÓN**

La evaluación del control interno que se propone es de gran utilidad para tener un eficiente otorgamiento de crédito en la CMAC Tacna S.A. Agencia San Martín, ya que mediante la ejecución de esta propuesta permite la recuperación de cartera, con la finalidad de lograr una cartera sana que permita mayores niveles de rentabilidad y un servicio más eficiente.

En tal sentido, se realizará la actividad de Control N° 001-2015 denominada “Evaluación del Control Interno en el Otorgamiento de Créditos en la agencia San Martín de la CMAC Tacna último trimestre del 2014”, se ejecuta como una actividad de control; como aporte al trabajo de investigación realizado a la CMAC Tacna.

### **2.1.3. OBJETIVOS DE LA ACTIVIDAD**

#### **2.1.3.1 OBJETIVO GENERAL:**

Realizar una evaluación del control interno y su incidencia en el otorgamiento de crédito de la Caja Municipal de Ahorros y Créditos de Tacna Agencia San Martín del último trimestre 2014 con la finalidad de determinar la correcta gestión de los directivos.

#### **2.1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- a) Analizar el proceso de otorgamiento de créditos de la Agencia San Martín de la CMAC Tacna.
- b) Identificar los riesgos relevantes en la etapa de aprobación de créditos mediante Cuestionario de control interno.
- c) Evaluar los procesos de otorgamiento de crédito.

### **2.1.4. ALCANCE DE LA ACTIVIDAD**

La presente actividad de control se realiza de acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría (NIA'S), Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS), Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna, así como el Código de Ética emitidos por The Institute of Internal Auditors (IIA), en lo que no se oponga a lo previsto en la normatividad de la Superintendencia de Banca y Seguros.

Revisión de la cartera de créditos, en una muestra de expedientes de créditos, que tiene como fecha de corte de evaluación el 31.Dic.2014.

Las áreas involucradas en la presente actividad de control son: Gerencia de Créditos, Área de Créditos y la Agencia San Martín de la CMAC TACNA S.A.

### **2.1.5. CRITERIOS DE AUDITORÍA A UTILIZAR**

#### **Normativa Externa:**

- Ley N° 26702 – Ley Orgánica del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros.
- Resolución S.B.S. N° 6941 -2008 - Reglamento para la Administración del Riesgo de Sobre Endeudamiento de Deudores Minoristas.

#### **Normativa Interna:**

- ACR-PT-01 Política de Crédito CMAC TACNA S.A.
- Reglamento de Organización y Funciones.
- Manual de Organización y Funciones.
- ACR-RG-01 Reglamento de Créditos de la CMAC Tacna S.A.
- ACR-MA-12 Manual de Créditos de la CMAC Tacna S.A.
- ACR-MA-22 Manual de Productos Crediticios
- ACR-PR-98 Supervisión y Verificación de los Expedientes de Créditos
- ACR-RG-20 Reglamento de Excepciones
- ACR-PR-11 Refinanciación de Créditos
- ACR-PR-05 Aprobación de Expedientes de Créditos

### 2.1.6. RESPONSABLES DE LA ACTIVIDAD

La presente Actividad de Control será desarrollada por:

<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>CARGO</b>
Paul Nefi Pari Jimenez	Supervisor / Encargado
Edwin Diaz Julca	Integrante

### 2.1.7. FECHA DE INICIO Y TÉRMINO DE LA ACTIVIDAD

Fecha de inicio : 18.Ene.2015  
Fecha de término : 03.Feb.2015

### 2.1.8. PRESUPUESTO DE TIEMPO Y COSTO DE LA ACTIVIDAD

La presente actividad de control se estima desarrollar desde el 18.Ene.2016 hasta el 03.Feb.2016, con la utilización de ciento sesenta y ocho (168) horas en diez (10) días hábiles, distribuidos de la siguiente manera:

#### PRESUPUESTO DE TIEMPO: HORAS/HOMBRE POR ACTIVIDAD

<b>Actividad</b>	<b>Días Hábiles</b>	<b>Supervisor H/H</b>	<b>Encargado H/H</b>	<b>Integrante 1 H/H</b>	<b>Total H/H</b>
Planificación y Trabajo Preliminar (20%)	2	2	16	16	34
Trabajo de Campo (60%)	6		48	48	96
Redacción del Informe (20%)	2	6	16	16	38
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>80</b>	<b>80</b>	<b>168</b>

Según la programación realizada, la presente actividad de control implicará un costo de Tres mil novecientos setenta 00/100 nuevos soles (S/. 3 970), tal como se detalla a continuación:

**COSTO DEL EXAMEN ESPECIAL**

<b>Recursos Humanos</b>	<b>H/H</b>	<b>Valor Hora</b>	<b>Costo H/H</b>	<b>Viáticos</b>	<b>Pasaje</b>	<b>Costo Total</b>
Supervisor	8	46	360			360
Auditor Encargado	80	18	1 440	630	100	2 170
Auditor Integrante 1	80	18	1 440			1 440
Locación de Servicio						
Locación de Servicio						
<b>Total</b>	<b>168</b>	<b>82</b>	<b>3 240</b>	<b>630</b>	<b>100</b>	<b>3 970</b>

## 2.1.9. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

"EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS"																		
H/S PROGRAMADO				PROCEDIMIENTOS	PR	MES												AVAN %
						ENERO												
S	R	I	T	PLANIFICACIÓN														
2	11	11	24	Planificación de la Actividad de Control.	X	X											100%	
	1	1	2	Obtenga la normatividad interna (políticas, reglamentos, manuales y memorándums) que regulan la Administración del Riesgo Crediticio en la Entidad.	X												100%	
	2	2	4	Verificar la existencia de denuncias y/u observaciones relacionadas con los objetivos de la presente actividad.	X												100%	
	1	1	2	Visita a la entidad y realizar entrevista con el funcionario correspondiente de la Entidad, para presentar a la comisión de auditoría e informar sobre el inicio y finalidad de la actividad de control; asimismo, solicite se brinde facilidades a la comisión para el adecuado cumplimiento de sus objetivos.				X									100%	
	1	1	2	Aplicar Cuestionario de Control al administrador y Coordinadores y nivel de confianza.								X					100%	
2	16	16	34														100%	
S	R	I	T	TRABAJO DE CAMPO														
				1. Verificar en los expedientes de crédito la documentación, evaluación y aprobación que sustentan el otorgamiento de un crédito de acuerdo a nuestra normativa vigente.	PR-01												100%	
	2	2	4	Seleccionar una muestra de expedientes de créditos (Según metodología) y solicitarlos a la agencia para su respectiva revisión		X	X										100%	
	21	21		Verificar la documentación que sustenta el otorgamiento crediticio			X	X	X								100%	
	25	25	50	Realizar visitas a los negocios y domicilios de los créditos desembolsados.								X	X	X			100%	
0	48	48	54														100%	

S	R	I	T	INFORME															
	1	1	2	Redacte el Memorando de Control									X	X	X	X			100%
	1	1	2	Entrevista y entrega de las observaciones a los responsables para que formulen sus comentarios y compromisos												X			100%
	1	1	2	Gestión administrativa y de ser necesario la aplicación de procedimientos complementarios.												X	X		100%
6	11	11	28	Redacte el informe de la actividad de control									X	X	X	X	X	X	100%
	2	2	4	Ordene y efectúe la revisión de los papeles de trabajo.													X	X	100%
6	16	16	38																100%

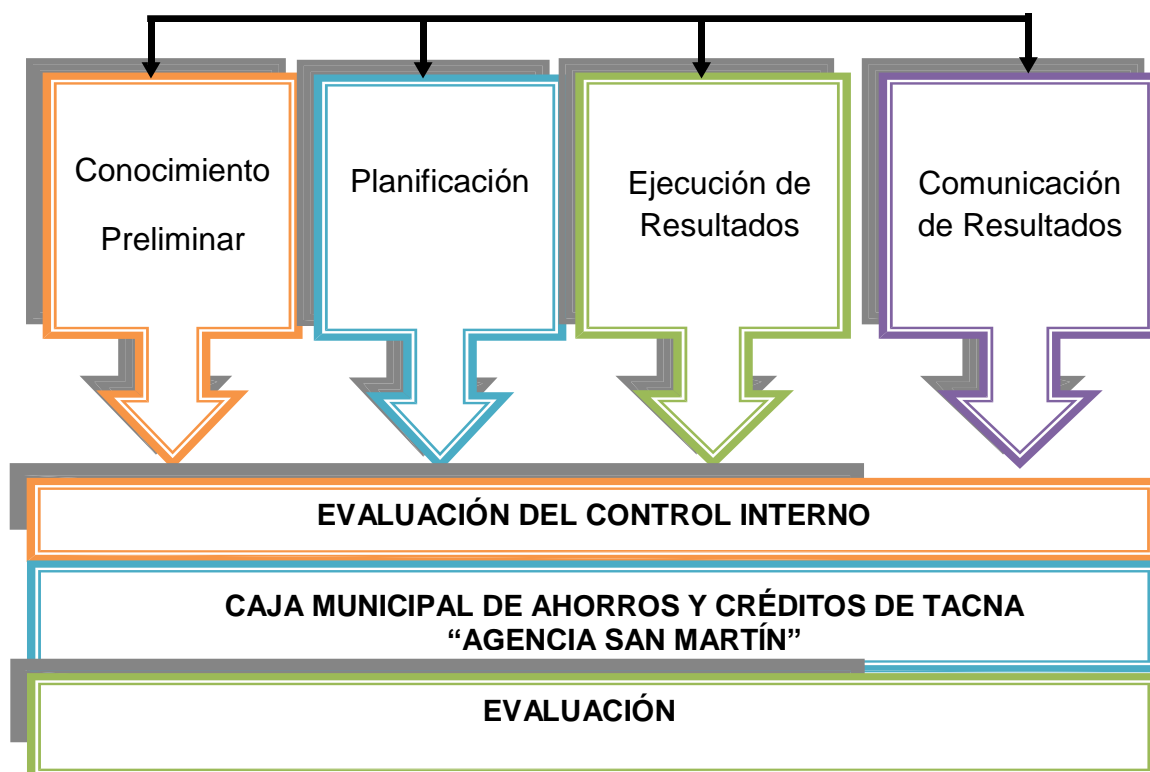
TOTAL HORAS			
S	R	I	T
8	80	80	168

AVAN CE %
100%

S	Supervisor		(Paúl Nefi Pari Jimenez)
R	Responsable		(Paúl Nefi Pari Jimenez)
I	Integrante		(Edwin Díaz Julca)

Elaborado por: Paul Pari Jimenez

### 2.1.10. MODELO OPERATIVO



Elaborado por: Paul Pari Jimenez

### 2.1.11. EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

Se ejecutará la evaluación del control interno en el otorgamiento de créditos de la Caja Municipal de Ahorros y Créditos de Tacna Agencia San Martín, lo cual permitirá medir la gestión de los funcionarios, el mismo que se presenta a continuación.

## **2.2. ELABORACIÓN DEL PLAN Y PROGRAMAS**

"EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS"																										
H/S PROGRAMADO				PROCEDIMIENTOS	PR	MES													AVAN %							
						ENERO																				
						18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30								
<b>S</b>	<b>R</b>	<b>I</b>	<b>T</b>	<b>PLANIFICACION</b>																						
2	11	11	24	Planificación de la Actividad de Control.		X	X																		100%	
	1	1	2	Obtenga la normatividad interna (políticas, reglamentos, manuales y memorándums) que regulan la Administración del Riesgo Crediticio en la Entidad.		X																			100%	
	2	2	4	Verificar la existencia de denuncias y/u observaciones relacionadas con los objetivos de la presente actividad.		X																			100%	
	1	1	2	Visita a la entidad y realizar entrevista con el funcionario correspondiente de la Entidad, para presentar a la comisión de auditoría e informar sobre el inicio y finalidad de la actividad de control; asimismo, solicite se brinde facilidades a la comisión para el adecuado cumplimiento de sus objetivos.																						100%
	1	1	2	Aplicar Cuestionario de Control al administrador y Coordinadores y nivel de confianza.										X											100%	
<b>2</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>34</b>																						<b>100%</b>	

### 2.2.1. CUESTIONARIO DE CONTROL

Se realizará un cuestionario de control con el administrador de la agencia, así como al coordinador de créditos responsables de las aprobaciones de créditos en la agencia.

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

**Entidad** : CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO DE TACNA S.A.  
**Actividad de Control** : Evaluación crediticia a la Agencia San Martín  
**Período a Evaluar** : 4to. Trimestre del 2014  
**Cargo** : Administrador y Coordinador

Nº	PREGUNTA	SI	NO	N/A	COMENTARIOS
1	¿Conoce Ud. las políticas internas sobre otorgamiento de créditos?				
2	¿Ud. capacita a los analistas de créditos referentes a la normativa vigente en los últimos 3 meses?				
3	¿Conoce Ud. el procedimiento de otorgamiento de créditos en su agencia? ¿Cómo es?				
4	¿Los Comités de Créditos se realizan a la hora establecida por la Gerencia?				
5	¿Todos los créditos presentados se exponen en comité de créditos?				
6	¿Cree Ud. que todos los créditos presentados deben ser expuestos en comité? Por qué?				
7	¿Se <u>propone y aprueba</u> los créditos presentados por los coordinadores de créditos?				
8	¿Existe una segregación de funciones para la aprobación de los créditos?				
9	Se verifican los procedimientos para el otorgamiento de créditos, continuamente o periódicamente para determinar la eficacia de los mismos?				
10	¿Tiene Ud. inconvenientes para realizar óptimamente su trabajo?				

**Elaborado por:** Paul Pari Jimenez

## 2.2.2. PROCEDIMIENTO 01

CRONOGRAMA DE ACTIVIDAD DE CONTROL "EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS"																	
H/S PROGRAMADO				PROCEDIMIENTOS	PR	MES											AVANCE %
						ENERO											
						18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	
<b>S</b>	<b>R</b>	<b>I</b>	<b>T</b>	TRABAJO DE CAMPO													
				1. Verificar en los expedientes de crédito la documentación, evaluación y aprobación que sustentan el otorgamiento de un crédito de acuerdo a nuestra normativa vigente.	PR-01											100%	
	2	2	4	Seleccionar una muestra de expedientes de créditos (Según metodología) y solicitarlos a la agencia para su respectiva revisión		X	X									100%	
	21	21		Verificar la documentación que sustenta el otorgamiento crediticio				X	X	X						100%	
	25	25	50	Realizar visitas a los negocios y domicilios de los créditos desembolsados.									X	X	X	100%	
<b>0</b>	<b>48</b>	<b>48</b>	<b>54</b>													100%	

<b>S</b>	Supervisor		(Paúl Nefi Pari Jimenez)
<b>R</b>	Responsable		(Paúl Nefi Pari Jimenez)
<b>I</b>	Integrante		(Edwin Diaz Julca)

### 2.2.2.1 Seleccionar una muestra de expedientes de créditos (Según metodología) y solicitarlos a la agencia para su respectiva revisión

Se solicitó la BD de Préstamos a TICs cierre de Diciembre 2014, por intermedio del módulo Discovery Web con Ticket de Atención N° 14738 de fecha 11.Ene.2016 obteniendo el archivo TK\_24538\_CRD\_VIGENTES\_SUP\_DIC2015\_V2.xlsx.

#### **2.2.2.2 Verificar la documentación que sustenta el otorgamiento crediticio.**

De la revisión de los expedientes, se verificará que los expedientes de créditos cuenten con los requisitos exigidos por la CMAC Tacna para el otorgamiento de créditos (DNI, Recibo de Servicios, documentos del negocio, documento de la vivienda).

Para determinar la muestra representativa, se trabajará los siguientes criterios:

- Deudores con ninguna cuota pagada.
- Deudores con créditos refinanciados y reprogramados.
- Deudores con atrasos frecuentes.
- Deudores con atrasos en las primeras cuotas.
- Créditos desembolsados en la última semana del mes.
- Créditos con saldos representativos.
- Créditos con periodos de gracias.
- Créditos con pagos normales se seleccionara al azar.

Producto del análisis realizado, se solicitará a las agencias el expediente de crédito para su revisión y/o evaluación. (**Anexo 1**)

#### **2.2.2.3 Realizar las visitas a los negocios y domicilios de los Clientes.**

De la revisión de los expedientes de créditos se tienen los siguientes créditos para realizar las visitas al domicilio y negocio, donde se verificará los datos ingresados en el expediente y se verificará la evaluación ingresada para el otorgamiento del crédito; para la cual se aplicara un “**FORMATO DE VISITAS**” a clientes (**Anexo 2**).

## FORMATO DE VISITAS

FORMATO DE VISITA						FECHA:			
Nombre de cliente:									
Nombre del conyuge:									
Nro. Préstamo:		Fecha desembolso:		Nro. Cuotas de Gracia:					
Cod. Cliente:		Nro. Cuotas:		Familia:					
Nro. Promoción:		Tipo de Gracia :		Producto:					
Analista Evaluador:				Analista Actual					
Dirección Domicilio:				Referencia:					
Dirección Negocio:				Referencia:					
ITEM	DATOS DE LA EVALUACION	COINCIDEN		ITEM	VALIDACION				
Negocio		SI	NO	¿Titular administra el negocio? SI es NO indicar:	SI	NO			
Inventarios		SI	NO	¿El monto es coherente con el destino del crédito?	SI	NO			
Ventas mensuales		SI	NO	¿Existen los otros ingresos considerados en la evaluación?	SI	NO			
Préstamo otorgado		SI	NO	¿Amerita periodo de gracia?	SI	NO			
Destino del crédito		SI	NO	¿El Analista le visitó?	SI	NO			
				¿El croquis ayudo a la ubicación del cliente?	SI	NO			
				¿Comparte el pago del préstamo con otra persona?	SI	NO			
Otras personas en casa con créditos en CMAC Tacna		PARENTESCO		ACTIVIDAD	DESTINO				
¿Cómo llego a CMAC. Tacna?				¿Su cónyuge tiene conocimiento del crédito?	SI	NO			
¿El cónyuge es la misma persona que aparece en el crédito?		SI	NO	Si es NO indicar quien es:					
¿Existió algún cobro de comisión por la atención en este crédito?		SI	NO	De taller :					
¿Alguna vez entregó dinero al Analista por alguna razón?		SI	NO	De taller :					
Los documentos presentados en el expediente tienen indicio de falsificación		SI	NO	¿Existen las garantías presentadas?	SI	NO			
¿El Analista le pidió dinero prestado?		SI	NO	¿La propiedad de las garantías coinciden con el Crédito?	SI	NO			
¿Cómo califica el servicio que le hemos brindado?		Bueno	Regular	Malo	¿Por que?				
COMENTARIOS:.....									
.....									
FIRMA O DATOS DE LA PERSONA ENTREVISTADA									

Elaborado por: Paul Pari Jimenez

## **FASE 3**

### **3.1. EJECUCIÓN DE RESULTADOS**

CRONOGRAMA DE ACTIVIDAD DE CONTROL																	
"EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS"																	
H/S PROGRAMADO				PROCEDIMIENTOS	PR	MES											REALIZADO
						ENERO											
S	R	I	T			18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29
				-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
				<b>PLANIFICACIÓN</b>													
	1	1	2	Aplicar Cuestionario de Control al Administrador y Coordinadores y nivel de confianza.					X								P.P.J.

- Aplicamos el cuestionario de Control al Administrador y Coordinador según planificación realizada.

### CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

**Entidad** : CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO DE TACNA S.A.  
**Actividad de Control** : Evaluación crediticia a la Agencia San Martín  
**Período a Evaluar** : 4to trimestre 2014  
**Cargo** : Administrador  
**Fecha** : 22/01/2015

Nº	PREGUNTA	SI	NO	N/A	COMENTARIOS
1	¿Conoce Ud. las políticas internas sobre otorgamiento de créditos?	X			
2	¿Ud. capacita a los Analistas de créditos referentes a la normativa vigente en los últimos 3 meses?		X		Se ha realizado capacitaciones pero fue el año pasado.
3	¿Conoce Ud. el procedimiento de otorgamiento de créditos en su agencia? ¿Cómo es?	X			
4	¿Los Comités de Créditos se realizan a la hora establecida por la Gerencia?		X		Los fines de mes no se cumple el horario de comités que está establecido, por la premura de del tiempo y el cumplimiento de las metas.
5	¿Todos Los créditos presentados se exponen en comité de créditos?		X		No se exponen todos los créditos, solo se exponen los créditos nuevos y de montos considerables.
6	¿Cree Ud. que todos los créditos presentados deben ser expuestos en comité? Por qué?	X			
7	¿Se <u>propone y Aprueba</u> los créditos presentados por los coordinadores de créditos?	X			
8	¿Existe una Segregación de funciones para la aprobación de los créditos?		X		Referente a la aprobación hay una discrepancia en la aprobación de los créditos por parte del coordinador ya que el mismo tiene que realizar colocaciones y aprobar créditos de su comité hay un problema cuando el coordinador presenta sus créditos ya que muchas veces son propuestos por su mismo comité al cual él preside, incrementando el riesgo.
9	Se verifican los procedimientos para el otorgamiento de créditos, continuamente o periódicamente para determinar la eficacia de los mismos?		X		No se realiza el seguimiento de los procedimientos.
10	¿Participa de los comités de créditos?	X			
	<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	

### **NIVEL DE CONFIANZA DEL CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

**Entidad** : CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y  
CRÉDITO DE TACNA S.A.

**Actividad de Control** : Evaluación crediticia a la Agencia San  
Martín

**Período a Evaluar** : 4to trimestre 2014

**Cargo** : Administrador

**Fecha** : 22/01/2015

Nivel de Confianza = Total de Preguntas Positivas / Total Preguntas

Nivel de Confianza = 5 / 10

Nivel de Confianza =  $0,5 * 100$

Nivel de Confianza = 50%

#### **CONCLUSIONES:**

Luego de haber aplicado el cuestionario de control interno al administrador del 4to. Trimestre del 2014, siendo esta una herramienta para evaluar el control interno que se viene realizando en la CMAC. Tacna. S.A. Se obtuvo un nivel de confianza del 50% lo que es una confianza intermedia donde las probabilidades indican que hay un riesgo del 50% de desconfianza.

## RIEGO DE CONTROL INTERNO

**Riesgo de control = 100% - Nivel de confianza**

**Riesgo de Control =100% - 50%**

**Riesgo de Control = 50%**

RIESGO	DESCRIPCIÓN	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA	%
<b>BAJO</b>	La estructura del control interno posee controles que mitigan el nivel del riesgo, se tiene deficiencias que son de naturaleza menor y puede ser fácilmente administradas.	MÍNIMA	Hasta 30
<b>MEDIO</b>	La estructura del control interno está experimentando una combinación de factores adversos que requiere acciones correctivas de relativa urgencia. Los problemas están identificados y requieren preocupación y monitoreo superior a lo normal.	POSIBLE	Hasta 60
<b>ALTO</b>	La estructura del control interno experimenta una combinación de debilidades y tendencias adversas que están en un punto en que la continuidad del negocio es afectada. Es necesario que se promueva acciones correctivas y se realice seguimiento continuo.	EMINENTE	Hasta 80

### CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

**Entidad** : CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO DE TACNA S.A.  
**Actividad de Control** : Evaluación crediticia a la Agencia San Martín  
**Período a Evaluar** : 4to trimestre 2014  
**Cargo** : Coordinador  
**Fecha** : 22/01/2015

Nº	PREGUNTA	SI	NO	N/A	COMENTARIOS
1	¿Conoce Ud. las políticas internas sobre otorgamiento de créditos?	X			
2	¿Ud. capacita a los Analistas de créditos referentes a la normativa vigente en los últimos 3 meses?		X		Se ha realizado capacitaciones pero fue el año pasado.
3	¿Conoce Ud. el procedimiento de otorgamiento de créditos en su agencia? ¿Cómo es?	X			
4	¿Los Comités de Créditos se realizan a la hora establecida por la Gerencia?		X		Los fines de mes no se cumple el horario de comités que está establecido, por la premura de del tiempo y el cumplimiento de las metas.
5	¿Todos Los créditos presentados se exponen en comité de créditos?		X		No se exponen todos los créditos, solo se exponen los créditos nuevos y de montos considerables.
6	¿Cree Ud. que todos los créditos presentados deben ser expuestos en comité? Por qué?	X			
7	¿Se <u>propone y Aprueba</u> los créditos presentados por los coordinadores de créditos?	X			
8	¿Existe una Segregación de funciones para la aprobación de los créditos?		X		Respecto a las funciones del Coordinador de créditos que también lleva cartera y muchas veces sus créditos son propuestos por integrantes de su propio comité y es ahí donde falla el control.
9	Se verifican los procedimientos para el otorgamiento de créditos, continuamente o periódicamente para determinar la eficacia de los mismos?		X		No se realiza el seguimiento de los procedimientos.
10	¿Participa de los comités de créditos?	X			
	<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	

**Elaborado por:** Paul Pari Jimenez 2015

## **NIVEL DE CONFIANZA DEL CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

**Entidad** : CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y  
CRÉDITO DE TACNA S.A.

**Actividad de Control** : Evaluación crediticia a la Agencia San  
Martín

**Período a Evaluar** : 4to trimestre 2014

**Cargo** : Coordinador

**Fecha** : 22/01/2015

Nivel de Confianza = Total de Preguntas Positivas / Total Preguntas

Nivel de Confianza = 5 / 10

Nivel de Confianza =  $0,5 * 100$

Nivel de Confianza = 50%

### **CONCLUSIONES:**

Luego de haber aplicado el cuestionario de control interno al coordinador de créditos del 4to. Trimestre del 2014, siendo esta una herramienta para evaluar el control interno que se viene realizando en la CMAC. Tacna. S.A. Se obtuvo un nivel de confianza del 50% lo que es una confianza intermedia donde las probabilidades indican que hay un riesgo del 50% de desconfianza.

### RIESGO DE CONTROL INTERNO

Riesgo de control = 100% - Nivel de confianza

Riesgo de Control =100% - 50%

Riesgo de Control = 50%

RIESGO	DESCRIPCIÓN	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA	%
<b>BAJO</b>	La estructura del control interno posee controles que mitigan el nivel del riesgo, se tiene deficiencias que son de naturaleza menor y puede ser fácilmente administradas.	MINIMA	Hasta 30
<b>MEDIO</b>	La estructura del control interno está experimentando una combinación de factores adversos que requiere acciones correctivas de relativa urgencia. Los problemas están identificados y requieren preocupación y monitoreo superior a lo normal.	POSIBLE	Hasta 60
<b>ALTO</b>	La estructura del control interno experimenta una combinación de debilidades y tendencias adversas que están en un punto en que la continuidad del negocio es afectada. Es necesario que se promueva acciones correctivas y se realice seguimiento continuo.	EMINENTE	Hasta 80

### 3.2 PROCEDIMIENTO N° 01

#### DESARROLLO DE LA LABOR REALIZADA

CRONOGRAMA DE ACTIVIDAD DE CONTROL																	
"EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS"																	
H/S PROGRAMADO				PROCEDIMIENTOS	PR	MES											REALIZADO
						ENERO											
						18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	
				-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>S</b>	<b>R</b>	<b>I</b>	<b>T</b>	<b>TRABAJO DE CAMPO</b>													
				1. Verificar en los expedientes de crédito la documentación, evaluación y aprobación que sustentan el otorgamiento de un crédito de acuerdo a nuestra normativa vigente.	PR-01												100%
	21	21		Verificar la documentación que sustenta el otorgamiento crediticio				X	X	X							100%
	25	25	50	Realizar visitas a los negocios y domicilios de los créditos desembolsados.									X	X	X		100%

#### 3.2.1 Verificar contenido del expediente de crédito, documentación que sustenta el otorgamiento crediticio.

Se verificara 99 expedientes de créditos donde revisaremos que los expedientes cuenten con la documentación requerida por la CMAC. Tacana S.A. para el otorgamiento de crédito.

### **Verificadores**

- A. Documentos del Negocio.
- B. Recibo de Servicios (Antigüedad 2 meses).
- C. Documentos del Negocio
- D. Documento de la Vivienda.
- E. Vigencia de poderes.
- F. Minuta de constitución.
- G. Firmas y sellos del comité.
- H. Croquis del Domicilio y Negocio.

### **Marcas**

- V      Cumple
- F      No Cumple
- &      Desactualizado
- No aplica

**Se tiene los siguientes créditos con las siguientes deficiencias:**

ITEM	CLIENTE	NUM CRÉDITO	MONTO	A	B	C	D	E	F	G	H	OBSERVACION
1	AÑAMURO CONDORI SANDRO	854481	15000	V	&	V	V	-	-			
2	CHAMBILLA APAZA ELIOS	854668	35000	&	&	V	V	-	-	F	&	Croquis no indica dirección
3	TAMPA HUANCOILLO PEDRO	854537	5000	V	&	V	V	-	-			
4	QUIROGA SANTA REINA ELENA	854336	10000	V	&	V	V	-	-		F	Falta croquis domicilio
5	MENDOZA AGUILAR GILMAR	853009	30000	V	V	V	V	-	-		F	Falta croquis domicilio
6	POMA MAMANI BIVIANA	854400	60000	V	V	V	V	-	-		F	Falta croquis domicilio
7	FUENTES LOPEZ ANGEL	853442	60000	V	&	V	V	-	-	F		
8	MAMANI CONDORI JULIANA	854448	52000	V	&	V	V	-	-			
9	APAZA CHARAGA RAQUEL DEL PILAR	853528	18650	&	V	V	V	-	-		F	Falta croquis domicilio
10	CERVANTES MERCADO REINA	853653	50000	V	&	V	V	-	-		F	Falta croquis negocio
11	CONDORI CUTIPA HONORATA	852477	35000	V	&	V	V	-	-		F	Falta croquis negocio
12	LIMACHI QUISPE DANY	852800	10000	V	&	V	V	-	-		F	Falta croquis domicilio
13	MAMANI ZALES ANA	852482	60000	V	&	V	V	-	-			
14	LIPAA YUCRA FORTUNATO	853006	50000	&	&	V	V	-	-	F	F	Falta croquis negocio
15	TARQUI TICONA PETRONILA NORMA	854448	55000	V	V	V	V	-	-		&	Croquis no indica dirección
16	VILCA VALENCIA PASTOR	852930	15000	V	V	V	V	-	-		&	Croquis no indica dirección
17	CELSE GONZALO ELISA	854593	40000	&	&	V	V	-	-	F	F	Falta croquis domicilio
18	CCANCA PAREDES NELIDA	852852	45000	&	V	V	V	-	-			
19	HANCCO BOLAÑOS JULIO	853875	70000	V	V	V	V	-	-		F	Falta croquis negocio
20	ARCAYA HUAYHUA EFRAIN	852980	8000	V	&	V	V	-	-			
21	HUAYHUA CALLA MAGDA	853432	5000	&	&	V	V	-	-		F	Falta croquis domicilio
22	SUCATICONA TICONA MANUEL	853609	20000	V	V	V	V	-	-		F	
23	TIPO RODRIGO YANET MARIA	852657	20000	V	&	V	V	-	-		&	Croquis no indica dirección
24	ARI LAURA FLORENCIO	854435	50000	V	&	V	V	-	-		&	Croquis no indica dirección
25	COAQUIRA MAMANI ROSITA	854195	20000	V	&	V	V	-	-	F	F	Falta croquis domicilio
26	CONDORI ARCAYA RICARDO	853008	10000	V	&	V	V	-	-		&	Croquis no indica dirección
27	CONDORI RIOS JUANA EVA	854495	1000	V	&	V	V	-	-	F	&	Croquis no indica dirección
28	CORNEJO DIAZ MIGUEL REYLIER	853945	8000	&	&	V	V	-	-		&	Croquis no indica dirección
29	GONZA CHATA JAVIER	852630	15000	V	V	V	V	-	-		F	Falta croquis domicilio
30	LOZA PILCO EVA LUZ MARINA	854089	23532	V	V	V	V	-	-		F	Falta croquis negocio
31	PAZA LAYME LIZZETH LEYDI	853015	15000	V	V	V	V	-	-	F	F	Falta croquis domicilio
32	GASCA CHURATA ESTEBAN	853104	50000	V	&	V	V	-	-			

ITEM	CLIENTE	NUM CRÉDITO	MONTO	A	B	C	D	E	F	G	H	OBSERVACION
33	COAQUIRA QUISPE MILAGRITOS	853141	10000	V	V	V	V	-	-		F	Falta croquis negocio
34	AGREDA MAMANI ELVIRA	852356	20000	V	V	V	V	-	-	F	F	Falta croquis negocio
35	CONDORI CONDORI JOEL WIFRO	853266	7000	V	&	V	V	-	-			
36	PUMATA JARA LUCIO	854506	50000	V	&	V	V	-	-		&	Croquis no indica dirección
37	SIERRA CUETO ROSEMARY JANETH	852642	30000	V	V	V	V	-	-	F	&	Croquis no indica dirección
38	CASAIRE DE LUQUE PETRONA	852485	60000	V	&	V	V	-	-			
39	PORTILLO PORTILLO ROSSBEL	852823	25000	V	V	V	V	-	-		F	Falta croquis domicilio
40	ANCCO ANCCO RICHARD	852872	26500	V	&	V	V	-	-			
41	ARAPA MAMANI EXALTACION	852934	30000	V	V	V	V	-	-		F	Falta croquis domicilio
42	CHAVEZ ZAPANA MARIELA	853393	60000	V	&	V	V	-	-			
43	UNION PERU E.I.R.L.	853714	420000	V	V	V	V	&	V	F	F	Falta croquis negocio
44	DE LA CRUZ MAMANI JOSEFINO	854013	60000	V	V	V	V	-	-		&	Croquis no indica dirección
45	HUALLANCA MAMANI ADELMA SOFIA	852345	44000	V	&	V	V	-	-			
46	MAMANI FLORES FRISLANIA	853025	7000	V	&	V	V	-	-	F	F	Falta croquis domicilio
47	ZAPANA CAHUANA DAMIANA CARMEN	853186	30000	V	&	V	V	-	-			

Elaborado por: Paul Pari Jimenez 2015

De la revisión a los expedientes de créditos se tienen las siguientes deficiencias:

DEFICIENCIAS ENCONTRADAS		CANTIDAD
A	DNI del titular no se encuentran vigentes	7
B	Recibos de servicios desactualizados	29
C	Documentos del Negocio	0
D	Documento de la Vivienda	0
E	Vigencia de poderes desactualizadas	1
F	Minuta de constitución	0
G	Falta sello y firmas del comité	11
H	Croquis del Domicilio y Negocio	31
TOTAL		79

### **NIVEL DE CONFIANZA DE LA MUESTRA**

<b>Entidad</b>	:	CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO DE TACNA S.A.
<b>Actividad de Control</b>	:	Evaluación crediticia a la Agencia San Martín
<b>Período a Evaluar</b>	:	4to trimestre 2014
<b>Fecha</b>	:	22/01/2015

Nivel de Confianza = Total Créditos con Deficiencias / Total Muestra

Nivel de Confianza = 47 / 99

Nivel de Confianza = 0,475 \* 100

Nivel de Confianza = 47,5%

#### **CONCLUSIONES:**

De la revisión de los expedientes de créditos se tiene 47 créditos cuentan con deficiencias de control los cuales el comité de créditos no observó, lo que no indicaría que el total de la cartera un 47,5% cuenta con deficiencias de control; Por lo tanto la estructura del control interno está experimentando una combinación de factores adversos que requiere acciones correctivas de relativa urgencia. Los problemas están identificados y requieren preocupación y monitoreo superior a lo normal.

### 3.2.2 Realizar visitas al domicilio y negocio de los créditos desembolsados.

Para la visitas al domicilio y negocio de los clientes se utilizó una hoja denominada **“FORMATO DE VISITAS”** donde se entrevistará con el Titular del crédito, asimismo se Evaluará y verificará el otorgamiento de créditos en la Agencia San Martín que cumplan con la normatividad vigente y presenten una adecuada evaluación.

Durante la revisión de los expedientes, visita al domicilio y negocio se han encontrado las siguientes Observaciones de Control, las cuales se detallan a continuación:

### 3.3 Consolidado de hallazgos.

CONDICION	CAUSA	EFECTO	CRITERIO
1. EL CRÉDITO N° 854668 ES OTORGADO SIN CONSIDERAR CUENTAS POR COBRAR.	EL ANALISTA DE CRÉDITOS REALIZÓ UNA DEFICIENTE EVALUACIÓN CUANTITATIVA OMITIENDO LA CUENTAS POR COBRAR.	SITUACIÓN QUE AFECTA EL RESULTADOS DE LA HOJA “BALANCE” Y EL ESTADO DE RESULTADOS (NO SE CONSIDERA PORCENTAJE DE IRRECUPERABILIDAD) ACTUALMENTE EL CLIENTE SE ENCUENTRA CON ATRASOS POR QUE NO PUEDE RECUPERAR LAS VENTAS AL CRÉDITO.	REGLAMENTO DE CRÉDITOS EN SU ART. 63. “OTROS CRITERIOS DE EVALUACIÓN”, MANUAL DE CRÉDITOS EN LOS PUNTOS 3.2. “PROCESO DE EVALUACIÓN DEL CRÉDITO”, 3.2.1.2. “VISITA AL NEGOCIO”, 3.2.1.3. “ANÁLISIS DE FACTORES CUANTITATIVOS”, 3.2.1.4. “ANÁLISIS DE FACTORES CUALITATIVOS”; ASIMISMO INCUMPLE CON EL MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES (MOF) EN SUS ÍTEMS 4, 5, 10, 18, 19 Y 21.
2. EL CRÉDITO N° 853009 ES OTORGADO SIN VERIFICACIÓN DEL NEGOCIO Y LA SOBRESTIMA PRODUCCIÓN, VENTAS Y EL ACTIVO FIJO.	EL ANALISTA EVALUADOR REALIZÓ UNA DEFICIENTE EVALUACIÓN AL NO VERIFICAR EL NEGOCIO Y SOBRESTIMAR LOS ACTIVOS FIJOS DEFICIENTE EVALUACIÓN CUALITATIVA CUANTITATIVA Y	AL NO VERIFICAR EL NEGOCIO SE INCREMENTA EL RIESGO DEL CRÉDITO Y AL SOBRESTIMAR LOS ACTIVOS AFECTA EL RESULTADO DEL BALANCE, ASIMISMO SE VE AFECTADA EN LA EVALUACION LA CAPACIDAD DE PAGO DEL CLIENTES	REGLAMENTO DE CRÉDITOS EN SU ART. 52. “EVALUACIÓN DEL EXPEDIENTE DE CRÉDITO”, ART. 63. “OTROS CRITERIOS DE EVALUACIÓN”, MANUAL DE CRÉDITOS EN LOS PUNTOS 3.2. “PROCESO DE EVALUACIÓN DEL CRÉDITO”, 3.2.1.2. “VISITA AL NEGOCIO”, 3.2.1.3. “ANÁLISIS DE FACTORES CUANTITATIVOS”, 3.2.1.4. “ANÁLISIS DE FACTORES CUALITATIVOS”; ASIMISMO INCUMPLE CON EL MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES (MOF) EN SUS ÍTEMS 4, 5, 10, 18, 19 Y 21.

CONDICION	CAUSA	EFEECTO	CRITERIO
3. EL CRÉDITO N° 852477 ES OTORGADO SIN VERIFICAR EL DOMICILIO, CRÉDITO DESTINADO PARA TERCEROS.	EL ANALISTA DE CRÉDITOS NO REALIZO LA VERIFICACION DEL DOMICILIO Y EL NEGOCIO. REALIZANDO UNA DEFICIENTE EVALUACION CUALITATIVA	AL NO VERIFICAR EL DOMICILIO Y EL NEGOCIO SE INCREMENTA EL RIEGO DEL CRÉDITO.	REGLAMENTO DE CRÉDITOS EN SU ART. 52. "EVALUACIÓN DEL EXPEDIENTE DE CRÉDITO", ART. 63. "OTROS CRITERIOS DE EVALUACIÓN", MANUAL DE CRÉDITOS EN LOS PUNTOS 3.2. "PROCESO DE EVALUACIÓN DEL CRÉDITO", 3.2.1.2. "VISITA AL NEGOCIO", 3.2.1.3. "ANÁLISIS DE FACTORES CUANTITATIVOS", 3.2.1.4. "ANÁLISIS DE FACTORES CUALITATIVOS"; ASIMISMO INCUMPLE CON EL MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES (MOF) EN SUS ÍTEMS 4, 5, 10, 18, 19 Y 21.
4. EL CRÉDITO N° 854593 ES OTORGADO SIN VERIFICAR EL DOMICILIO Y UNIDAD FAMILIAR.	EL ANALISTA DE CRÉDITOS NO REALIZO LA VERIFICACION DEL DOMICILIO Y EL NEGOCIO. REALIZANDO UNA DEFICIENTE EVALUACIÓN CUALITATIVA	AL NO VERIFICAR EL DOMICILIO Y EL NEGOCIO SE INCREMENTA EL RIEGO DEL CRÉDITO.	REGLAMENTO DE CRÉDITOS EN SU ART. 52. "EVALUACIÓN DEL EXPEDIENTE DE CRÉDITO", ART. 63. "OTROS CRITERIOS DE EVALUACIÓN", MANUAL DE CRÉDITOS EN LOS PUNTOS 3.2. "PROCESO DE EVALUACIÓN DEL CRÉDITO", 3.2.1.2. "VISITA AL NEGOCIO", 3.2.1.3. "ANÁLISIS DE FACTORES CUANTITATIVOS", 3.2.1.4. "ANÁLISIS DE FACTORES CUALITATIVOS"; ASIMISMO INCUMPLE CON EL MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES (MOF) EN SUS ÍTEMS 4, 5, 10, 18, 19 Y 21.
5. EL CRÉDITO N° 853432 ES OTORGADO SIN VERIFICAR EL DOMICILIO Y NO VINCULA AL CÓNYUGE POR RIESGO UNICO.	EL ANALISTA DE CRÉDITOS NO REALIZO LA VERIFICACIÓN DEL DOMICILIO Y EL NEGOCIO. REALIZANDO UNA DEFICIENTE EVALUACIÓN CUALITATIVA	AL NO VERIFICAR EL DOMICILIO Y EL NEGOCIO SE INCREMENTA EL RIEGO DEL CRÉDITO.	REGLAMENTO DE CRÉDITOS EN SU ART. 52. "EVALUACIÓN DEL EXPEDIENTE DE CRÉDITO", ART. 63. "OTROS CRITERIOS DE EVALUACIÓN", MANUAL DE CRÉDITOS EN LOS PUNTOS 3.2. "PROCESO DE EVALUACIÓN DEL CRÉDITO", 3.2.1.2. "VISITA AL NEGOCIO", 3.2.1.3. "ANÁLISIS DE FACTORES CUANTITATIVOS", 3.2.1.4. "ANÁLISIS DE FACTORES CUALITATIVOS"; ASIMISMO INCUMPLE CON EL MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES (MOF) EN SUS ÍTEMS 4, 5, 10, 18, 19 Y 21.
6. EL CRÉDITO N° 853945 ES OTORGADO CON DEFICIENTE EVALUACIÓN Y SIN CONSIDERAR GASTOS OPERATIVOS.	EL ANALISTA DE CRÉDITOS REALIZA UNA DEFICIENTE EVALUACIÓN CUANTITATIVA OMITIENDO LOS GASTOS DEL NEGOCIO.	ESTA SITUACIÓN AFECTA LOS ESTADOS DE RESULTADOS DEL NEGOCIO, CONTRIBUYENDO A UN RIESGO DE SOBRE ENDEUDAMIENTO.	REGLAMENTO DE CRÉDITOS EN SU ART. 52. "EVALUACIÓN DEL EXPEDIENTE DE CRÉDITO", ART. 63. "OTROS CRITERIOS DE EVALUACIÓN", MANUAL DE CRÉDITOS EN LOS PUNTOS 2. "DOCUMENTACIÓN DEL EXPEDIENTE", 3.2. "PROCESO DE EVALUACIÓN DEL CRÉDITO", 3.2.1.3. "ANÁLISIS DE FACTORES CUANTITATIVOS", 3.2.1.4. "ANÁLISIS DE FACTORES CUALITATIVOS"; ASIMISMO INCUMPLE CON EL MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES (MOF) EN SUS ÍTEMS 4, 5, 10, 18, 19 Y 21.
7. EL CRÉDITO N° 852356 ES OTORGADO NO CONSIDERA CUENTAS POR COBRAR Y SOBREESTIMA VENTAS Y COSTOS.	ANALISTA DE CRÉDITOS REALIZA UNA DEFICIENTE EVALUACIÓN CUANTITATIVA AL NO CONSIDERAR LAS CUENTAS POR COBRAR Y SOBRE ESTIMANDO LAS VENTAS.	ESTA SITUACION AFECTA A LOS ESTADOS DE RESULTADOS DEL NEGOCIO CONTRIBUYENDO AL RIESGO DE SOBRE ENDEUDAMIENTO DE CLIENTE, RAZÓN POR LA CUAL EL CLIENTE SE ENCUENTRA CON ATRASOS	REGLAMENTO DE CRÉDITOS EN SU ART. 52. "EVALUACIÓN DEL EXPEDIENTE DE CRÉDITO", ART. 63. "OTROS CRITERIOS DE EVALUACIÓN", ART. 64. CRÉDITO RECURRENTE, MANUAL DE CRÉDITOS EN LOS PUNTOS 2. "DOCUMENTACIÓN DEL EXPEDIENTE", 2.1. "DOCUMENTOS SOLICITADOS AL CLIENTE", 2.1.6 OTROS DOCUMENTOS SOLICITADOS, 3.2. "PROCESO DE EVALUACIÓN DEL CRÉDITO", 3.2.1.2. "VISITA AL NEGOCIO", 3.2.1.3. "ANÁLISIS DE FACTORES CUANTITATIVOS", 3.2.1.4. "ANÁLISIS DE FACTORES CUALITATIVOS"; ASIMISMO INCUMPLE CON EL MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES (MOF) EN SUS ÍTEMS 4, 5, 10, 18, 19 Y 21.

CONDICION	CAUSA	EFEECTO	CRITERIO
8. EL CRÉDITO N° 853714 ES OTORGADO SIN VERIFICAR EL DOMICILIO Y NO VINCULA AL CÓNYUGE POR RIESGO ÚNICO.	ANALISTA DE CRÉDITOS REALIZA UNA DEFICIENTE EVALUACIÓN CUALITATIVA, AL NO CONSIDERAR AL CÓNYUGE EN LA EVALUACIÓN.	ESTE HECHO CONTRIBUYE AL RIESGO DEL CRÉDITO.	REGLAMENTO DE CRÉDITOS EN SU ART. 52. "EVALUACIÓN DEL EXPEDIENTE DE CRÉDITO", ART. 60. "EVALUACIÓN DE LA UNIDAD FAMILIAR", ART. 61. "VINCULACIÓN POR RIESGO ÚNICO", MANUAL DE CRÉDITOS EN LOS PUNTOS 2. "DOCUMENTACIÓN DEL EXPEDIENTE", 2.1. "DOCUMENTOS SOLICITADOS AL CLIENTE", 2.1.6 OTROS DOCUMENTOS SOLICITADOS, 3.2. "PROCESO DE EVALUACIÓN DEL CRÉDITO", 3.2.1.2. "VISITA AL NEGOCIO", 3.2.1.3. "ANÁLISIS DE FACTORES CUANTITATIVOS", 3.2.1.4. "ANÁLISIS DE FACTORES CUALITATIVOS"; ASIMISMO INCUMPLE CON EL MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES (MOF) EN SUS ÍTEMS 4, 5, 10, 18, 19 Y 21.
9. EL CRÉDITO N° 853025 ES OTORGADO DEFICIENTE SE EVALUA NEGOCIO QUE NO REALIZA EL CLIENTE.	ANALISTA DE CRÉDITOS NO REALIZA UNA DEFICIENTE EVALUACIÓN CUALITATIVA.	ESTE HECHO CONTRIBUYE AL RIESGO DEL CRÉDITO AL NO REALIZAR EL ANÁLISIS CUALITATIVO SE INCREMENTA EL RIESGO DEL CRÉDITO.	REGLAMENTO DE CRÉDITOS EN SU ART. 52. "EVALUACIÓN DEL EXPEDIENTE DE CRÉDITO", ART. 60. "EVALUACIÓN DE LA UNIDAD FAMILIAR", ART. 61. "VINCULACIÓN POR RIESGO ÚNICO", MANUAL DE CRÉDITOS EN LOS PUNTOS 2.1. "DOCUMENTOS SOLICITADOS AL CLIENTE", 3.2. "PROCESO DE EVALUACIÓN DEL CRÉDITO", 3.2.1.2. "VISITA AL NEGOCIO", 3.2.1.3. "ANÁLISIS DE FACTORES CUANTITATIVOS", 3.2.1.4. "ANÁLISIS DE FACTORES CUALITATIVOS"; ASIMISMO INCUMPLE CON EL MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES (MOF) EN SUS ÍTEMS 4, 5, 10, 18, 19 Y 21.
11. EL CRÉDITO N° 853186 ES OTORGADO SIN VERIFICAR LA UNIDAD FAMILIAR Y NO VINCULA AL CONYUGE POR RIESGO UNICO.	ANALISTA DE CRÉDITOS REALIZA UNA DEFICIENTE EVALUACIÓN CUALITATIVA, AL NO CONSIDERAR AL CÓNYUGE EN LA EVALUACIÓN.	ESTE HECHO CONTRIBUYE AL RIESGO DEL CRÉDITO.	REGLAMENTO DE CRÉDITOS EN SU ART. 52. "EVALUACIÓN DEL EXPEDIENTE DE CRÉDITO", ART. 60. "EVALUACIÓN DE LA UNIDAD FAMILIAR", ART. 61. "VINCULACIÓN POR RIESGO ÚNICO", MANUAL DE CRÉDITOS EN LOS PUNTOS 2.1. "DOCUMENTOS SOLICITADOS AL CLIENTE", 3.2. "PROCESO DE EVALUACIÓN DEL CRÉDITO", 3.2.1.2. "VISITA AL NEGOCIO", 3.2.1.3. "ANÁLISIS DE FACTORES CUANTITATIVOS", 3.2.1.4. "ANÁLISIS DE FACTORES CUALITATIVOS"; ASIMISMO INCUMPLE CON EL MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES (MOF) EN SUS ÍTEMS 4, 5, 10, 18, 19 Y 21.
12. EL CRÉDITO N° 853442 ES OTORGADO SIN CONSIDERAR PASIVOS REALES Y NO CUMPLE CON EL PROCEDIMIENTO DE COMPRA DE DEUDA.	ANALISTA DE CRÉDITOS REALIZA UNA DEFICIENTE EVALUACIÓN CUANTITATIVA, AL NO CONSIDERAR LOS PASIVOS EN EL BALANCE Y ADEMÁS NO SE REALIZA EL SEGUIMIENTO A LA COMPRA DE DEUDA. ESTOS HECHO NO FUERON ADVERTIDOS POR EL COMITÉ DE CRÉDITOS.	ESTE HECHO CONTRIBUYE AL SOBRE ENDEUDAMIENTO DEL CLIENTE Y DENOTA QUE EL COMITÉ DE CRÉDITO REALIZÓ UNA DEFICIENTE REVISIÓN DE LA EVALUACIÓN CUANTITATIVA.	REGLAMENTO DE CRÉDITOS EN SU ART. 52. "EVALUACIÓN DEL EXPEDIENTE DE CRÉDITO", ART. 64. CRÉDITO RECURRENTE, MANUAL DE CRÉDITOS EN LOS PUNTOS 2.1. "DOCUMENTOS SOLICITADOS AL CLIENTE", 2.1.6 OTROS DOCUMENTOS SOLICITADOS, 3.2. "PROCESO DE EVALUACIÓN DEL CRÉDITO", 3.2.1.2. "VISITA AL NEGOCIO", 3.2.1.3. "ANÁLISIS DE FACTORES CUANTITATIVOS", 3.2.1.4. "ANÁLISIS DE FACTORES CUALITATIVOS"; ASIMISMO INCUMPLE CON EL MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES (MOF) EN SUS ÍTEMS 4, 5, 10, 18, 19 Y 21.

Elaborado por: Paul Pari Jimenez 2015

**FASE 4**

**4.1 COMUNICACIÓN DE  
RESULTADOS**

**CARTA N° 003-2015-PPARI**

Tacna, 15 de Marzo de 2015.

Señores:

**GERENCIA MANCOMUNADA**

CMAC TACNA S.A.

**Ciudad.-**

**Asunto** : Informe de Actividad de Control.

**Referencia** : Actividad de Control “Evaluación del Control Interno en el Otorgamiento de Créditos en la Agencia San Martín Último Trimestre del 2014”.

Es grato dirigirme a ustedes, para saludarlos cordialmente y a la vez comunicarles que en cumplimiento al trabajo de investigación; se informa los resultados obtenidos de la Actividad de Control **denomina “Evaluación del Control Interno en el Otorgamiento de Créditos en la Agencia San Martín Último Trimestre del 2014”** *Corte cierre de diciembre 2014. De la Agencia San Martín de la CMAC Tacna S.A.*

Sin otro particular, es propicia la oportunidad para manifestarles los sentimientos de mi consideración.

Atentamente,

## **“EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS EN LA AGENCIA SAN MARTÍN ÚLTIMO TRIMESTRE DEL 2014”**

### **I. INTRODUCCION**

#### **2. ORIGEN DE LA ACTIVIDAD**

La Actividad de Control N° 001-2015 denominada “ **EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS EN LA AGENCIA SAN MARTÍN ÚLTIMO TRIMESTRE DEL 2014**” se ejecuta como parte del trabajo de investigación.

#### **3. OBJETIVOS DE LA ACTIVIDAD**

Evaluar y verificar que el otorgamiento de créditos en la Agencia San Martín cumplan con la normatividad vigente y presenten una adecuada evaluación.

#### **4. ALCANCE DE LA ACTIVIDAD**

La presente Actividad de Control se realiza de acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría (NIA'S), Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS), Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna, así como el Código de Ética emitidos por The Institute of Internal Auditors (IIA), en lo que no se oponga a lo previsto en la normatividad de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP; y en caso de Actividades de Control de Sistemas se tomarán en consideración las directrices de auditoría previstas por el Information Systems Audit and Control Association (ISACA).

**Periodo a evaluar** : 4to. Trimestre 2014.  
**Las áreas involucradas** : Agencia San Martín de la CMAC  
Tacna.S.A.

## 5. TÉCNICAS Y PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA UTILIZADOS

### a) Técnicas utilizadas:

- **Verificación Escrita:** Se levantaron actas de verificación.
- **Verificación Ocular:** Se realizaron comparaciones de reportes y visita a Clientes.
- **Verificación Oral:** Se realizó entrevista con el personal involucrado.
- **Verificación Documental:** Se realizó una revisión a los expedientes de créditos y documentación alcanzada.

### b) Procedimientos utilizados:

- **Procedimiento de Cumplimiento:** Se evaluó la normatividad vigente de acuerdo a los objetivos de la Auditoría y el cumplimiento de la misma.
- **Muestreo de Auditoría:** Se revisó selectivamente la documentación sobre reportes.
- **Procedimiento Sustantivo:** Se evaluó si el sustento del crédito es el adecuado.

## **6. ANTECEDENTES Y BASE LEGAL DE LA ENTIDAD**

### **ANTECEDENTES**

La Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A. (CMAC TACNA S.A.) es una empresa del Sistema Financiero, con autonomía económica, administrativa y financiera, se constituyó al amparo del Decreto Ley N° 23039 Creación de las CMAC del 14.May.1980, del Decreto Supremo N° 157-90-EF del 28.May.1990, siendo creada por Resolución Municipal N° 0070-91, emitida por la Municipalidad Provincial de Tacna el 12.Jun.1991.

Se encuentra autorizada para su funcionamiento por Resolución SBS N° 505-92 del 21.May.1992. Inició sus actividades el 01.Jun.1992 y se rige actualmente por la Ley N° 26702 “Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros” del 09.Dic.1996 (según su 5ta. Disposición Final y Complementaria continúa regida por sus normas respectivas, excepto para los factores de ponderación de riesgo, capitales mínimos, patrimonios efectivos, límites y niveles de provisiones), y por su Estatuto.

La CMAC TACNA S.A. también rige sus operaciones por disposiciones emitidas por el Banco Central de Reserva, Ministerio de Economía y Finanzas, así como por la Contraloría General de la República, al estar inmersa en el ámbito del Sistema Nacional de Control.

Los órganos que conducen a la entidad son:

- El Directorio, es el máximo nivel rector dentro de la entidad, no cuenta con facultades ejecutivas, pero si ejerce la

representación institucional. Entre sus diferentes funciones y deberes, formula, evalúa y aprueba los lineamientos de política general de la institución, por otro lado supervisa su ejecución y finalmente aprueba el Balance General y Estado de Ganancias y Pérdidas.

- El Comité de Gerencia, está conformado por tres (3) gerentes designados por el Directorio, los cuales actúan de manera mancomunada, tienen a su cargo la representación legal, siendo los responsables ejecutivos de la marcha económica y administrativa de la CMAC TACNA S.A.

Su objetivo principal es fomentar el ahorro y otorgar créditos a los sectores populares que generalmente no tienen acceso al crédito bancario.

Actualmente la CMAC Tacna S.A. cuenta con veintisiete (27) puntos de atención conformado por seis (6) Agencias Locales, diecisiete (17) Agencias Remotas, cuatro (4) Oficinas Especiales (Anexo 01), y ofrece cuatro (4) productos crediticios, cuatro (4) productos en Ahorros, seis (6) servicios varios y cinco (5) servicios electrónicos (Anexo 02)

#### **BASE LEGAL GENERAL**

- Constitución Política del Perú de 1993.
- Ley N° 26702 – Ley Orgánica del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros.

- Decreto Supremo N° 157-90-EF – Norma de Funcionamiento en el País de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito.
- Ley 29523 – Ley de mejora de la competitividad de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito.
- Resolución de Contraloría N° 320-2006-CG Normas de Control Interno.
- Resolución SBS N° 11699-2008 “Reglamento de Auditoría Interna.

#### **BASE LEGAL ESPECÍFICA**

- Resolución SBS N° 0037-2008 – Aprueba el Reglamento de la Gestión Integral de Riesgos.
- Resolución SBS N° 3780-2011 – Aprueba el Reglamento de Gestión de Riesgo de Crédito
- Resolución SBS N° 6941-2008 – Aprueba el Reglamento para la Administración del Riesgo de Sobre Endeudamiento de Deudores Minoristas.
- Resolución SBS N° 14354-2009 – Aprueba el Reglamento para el Requerimiento de Patrimonio Efectivo por Riesgo de Crédito.
- Circular N° B-2184-2010 Información mínima requerida para el otorgamiento, seguimiento, control, evaluación y clasificación de créditos

#### **BASE LEGAL DE LA ENTIDAD**

- Reglamento de Organización y Funciones
- Manual de Organización y Funciones
- Reglamento de Créditos
- Reglamento de Excepciones
- Manual de Productos Crediticios

- Manual Crediticio
- Manual de Procedimientos de Cobranzas

## II. RESPONSABLES

La presente Actividad de Control fue desarrollada por:

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO
Paul Nefi Pari Jimenez	Supervisor / Encargado
Edwin Diaz Julca	Integrante

## III. FECHA DE INICIO Y TÉRMINO DE LA ACTIVIDAD

Fecha de inicio : 18.Ene.2015  
 Fecha de término : 30.Ene.2015

## IV. DEFICIENCIAS ENCONTRADAS

Durante la revisión de los expedientes de créditos se ha encontrado las siguientes deficiencias, las cuales no fueron observadas por el comité de créditos.

DEFICIENCIAS ENCONTRADAS		DEF.
A	DNI del titular no se encuentran vigentes	7
B	Recibos de servicios desactualizados	29
C	Documentos del Negocio	0
D	Documento de la Vivienda	0
E	Vigencia de poderes desactualizadas	1
F	Minuta de constitución	0
G	Falta sello y firmas del comité	11
H	Croquis del Domicilio y Negocio	31
TOTAL		79

## V. OBSERVACIONES

Durante la realización de la presente Actividad de Control se han encontrado las siguientes Observaciones de Control, las cuales se detallan a continuación:

CONDICION	CAUSA	EFECTO	CRITERIO
1. El crédito n° 854668 es otorgado sin considerar cuentas por cobrar.	De la visita al negocio y domicilio en entrevisto con el titular del crédito quien manifiesta que se atrasa por que no le pagan las ventas al crédito. Hecho que no se encuentra reflejado en la evaluación realizada por el Analista evaluador.	Situación que afecta el resultados de la hoja "balance" y el estado de resultados (no se considera porcentaje de irrecuperabilidad) actualmente el cliente se encuentra con atrasos por que no puede recuperar las ventas al crédito.	Reglamento de créditos en su art. 63. "otros criterios de evaluación", manual de créditos en los puntos 3.2. "proceso de evaluación del crédito", 3.2.1.2. "visita al negocio", 3.2.1.3. "análisis de factores cuantitativos", 3.2.1.4. "análisis de factores cualitativos"; asimismo incumple con el manual de organización y funciones (Mof) en sus ítems 4, 5, 10, 18, 19 y 21.
2. El crédito n° 853009 es otorgado sin verificación del negocio y sobrestima la producción, ventas y el activo fijo.	De la visita al negocio del cliente se verifico que la producción en promedio es de leche es de 18 litros por vaca, el cliente solo cuenta con 5 vacas en producción y 2 en seca. Hecho que difiere a la evaluación realizada por el Analista Evaluador.	Esta situación incrementa el riesgo del crédito y al sobrestimar los activos afecta el resultado del balance, asimismo se ve afectada en la evaluación la capacidad de pago del clientes	Reglamento de créditos en su art. 52. "evaluación del expediente de crédito", art. 63. "otros criterios de evaluación", manual de créditos en los puntos 3.2. "proceso de evaluación del crédito", 3.2.1.2. "visita al negocio", 3.2.1.3. "análisis de factores cuantitativos", 3.2.1.4. "análisis de factores cualitativos"; asimismo incumple con el manual de organización y funciones (Mof) en sus ítems 4, 5, 10, 18, 19 y 21.
3. El crédito n° 852477 es otorgado sin verificar el negocio, crédito destinado para terceros.	De la visita del negocio se verificó que el negocio pertenece a 2 personas hecho que no fue referenciado por el Analista Evaluador.	Al no verificar el domicilio y el negocio se incrementa el riesgo del crédito.	Reglamento de créditos en su art. 52. "evaluación del expediente de crédito", art. 63. "otros criterios de evaluación", manual de créditos en los puntos 3.2. "proceso de evaluación del crédito", 3.2.1.2. "visita al negocio", 3.2.1.3. "análisis de factores cuantitativos", 3.2.1.4. "análisis de factores cualitativos"; asimismo incumple con el manual de organización y funciones (Mof) en sus ítems 4, 5, 10, 18, 19 y 21.
4. El crédito n° 854593 es otorgado sin verificar el domicilio y unidad familiar.	De la visita al domicilio, del cliente se entrevisto al titular quien manifiesta que vive con su cónyuge. Hecho que el cónyuge no fue vinculado por riesgo único en la evaluación realizada por el Analista Evaluador.	Al no verificar el domicilio y el negocio se incrementa el riesgo del crédito.	Reglamento de créditos en su art. 52. "evaluación del expediente de crédito", art. 63. "otros criterios de evaluación", manual de créditos en los puntos 3.2. "proceso de evaluación del crédito", 3.2.1.2. "visita al negocio", 3.2.1.3. "análisis de factores cuantitativos", 3.2.1.4. "análisis de factores cualitativos"; asimismo incumple con el manual de organización y funciones (Mof) en sus ítems 4, 5, 10, 18, 19 y 21.

CONDICION	CAUSA	EFEECTO	CRITERIO
5. El crédito n° 853432 es otorgado sin verificar el domicilio y no vincula al cónyuge por riesgo único.	De la visita al domicilio, del cliente se entrevisto al titular quien manifiesta que vive con su cónyuge. Hecho que el cónyuge no fue vinculado por riesgo único en la evaluación realizada por el Analista Evaluador.	Al no verificar el domicilio y el negocio se incrementa el riesgo del crédito.	reglamento de créditos en su art. 52. "evaluación del expediente de crédito", art. 63. "otros criterios de evaluación", manual de créditos en los puntos 3.2. "proceso de evaluación del crédito", 3.2.1.2. "visita al negocio", 3.2.1.3. "análisis de factores cuantitativos", 3.2.1.4. "análisis de factores cualitativos"; asimismo incumple con el manual de organización y funciones (Mof) en sus ítems 4, 5, 10, 18, 19 y 21.
6. El crédito n° 853945 es otorgado con evaluación deficiente sin considerar gastos operativos.	De la visita al negocio y domicilio se en entrevisto con el titular del crédito quien manifiesta que se paga de alquiler de un terreno con sembrío de alfalfa S/. 1000. Hecho que no se encuentra reflejado en la evaluación realizada por el Analista evaluador.	Esta situación afecta los estados de resultados del negocio, contribuyendo a un riesgo de sobre endeudamiento.	reglamento de créditos en su art. 52. "evaluación del expediente de crédito", art. 63. "otros criterios de evaluación", manual de créditos en los puntos 2. "documentación del expediente", 3.2. "proceso de evaluación del crédito", 3.2.1.3. "análisis de factores cuantitativos", 3.2.1.4. "análisis de factores cualitativos"; asimismo incumple con el manual de organización y funciones (Mof) en sus ítems 4, 5, 10, 18, 19 y 21.
7. El crédito n° 852356 es otorgado no considera cuentas por cobrar y sobreestima ventas y costos.	De la visita al negocio y domicilio en entrevisto con el titular del crédito quien manifiesta parte de sus ventas las entrega al crédito. Hecho que no se encuentra reflejado en la evaluación realizada por el Analista evaluador.	Esta situación afecta a los estados de resultados del negocio contribuyendo al riesgo de sobre endeudamiento de cliente, razón por la cual el cliente se encuentra con atrasos	reglamento de créditos en su art. 52. "evaluación del expediente de crédito", art. 63. "otros criterios de evaluación", art. 64. crédito recurrente, manual de créditos en los puntos 2. "documentación del expediente", 2.1. "documentos solicitados al cliente", 2.1.6 otros documentos solicitados, 3.2. "proceso de evaluación del crédito", 3.2.1.2. "visita al negocio", 3.2.1.3. "análisis de factores cuantitativos", 3.2.1.4. "análisis de factores cualitativos"; asimismo incumple con el manual de organización y funciones (Mof) en sus ítems 4, 5, 10, 18, 19 y 21.
8. El crédito n° 853714 es otorgado sin verificar el domicilio y no vincula al cónyuge por riesgo único.	De la visita al domicilio, del cliente se entrevistó al titular quien manifiesta que vive con su cónyuge. Hecho que el cónyuge no fue vinculado por riesgo único en la evaluación realizada por el Analista Evaluador.	Situación que incrementa el riesgo del crédito y el sobre endeudamiento de la unidad Familiar.	Reglamento de créditos en su art. 52. "evaluación del expediente de crédito", art. 60. "evaluación de la unidad familiar", art. 61. "vinculación por riesgo único", manual de créditos en los puntos 2. "documentación del expediente", 2.1. "documentos solicitados al cliente", 2.1.6 otros documentos solicitados, 3.2. "proceso de evaluación del crédito", 3.2.1.2. "visita al negocio", 3.2.1.3. "análisis de factores cuantitativos", 3.2.1.4. "análisis de factores cualitativos"; asimismo incumple con el manual de organización y funciones (Mof) en sus ítems 4, 5, 10, 18, 19 y 21.

CONDICION	CAUSA	EFECTO	CRITERIO
9. El crédito n° 853025 es otorgado con una deficiente evaluación se evalúa negocio que no realiza el cliente.	De la visita al domicilio y negocio del cliente, se entrevistó, con el Titular del crédito donde manifiesta que el negocio es de madre y que ella solo ayuda, hecho que evidencia una deficiente evaluación del crédito por el Analista Evaluador.	Situación que incrementa el riesgo del crédito, y que el cliente no pueda asumir sus compromisos de pago.	Reglamento de créditos en su art. 52. "evaluación del expediente de crédito", art. 60. "evaluación de la unidad familiar", art. 61. "vinculación por riesgo único", manual de créditos en los puntos 2.1. "documentos solicitados al cliente", 3.2. "proceso de evaluación del crédito", 3.2.1.2. "visita al negocio", 3.2.1.3. "análisis de factores cuantitativos", 3.2.1.4. "análisis de factores cualitativos"; asimismo incumple con el manual de organización y funciones (Mof) en sus ítems 4, 5, 10, 18, 19 y 21.
11. El crédito n° 853186 es otorgado sin verificar la unidad familiar y no vincula al cónyuge por riesgo único.	De la visita al domicilio, del cliente se entrevistó, al titular quien manifiesta que vive con su cónyuge. Hecho que el cónyuge no fue vinculado por riesgo único en la evaluación realizada por el Analista Evaluador.	Hecho que incrementa el riesgo del crédito y sobre endeudamiento de unidad Familiar.	reglamento de créditos en su art. 52. "evaluación del expediente de crédito", art. 60. "evaluación de la unidad familiar", art. 61. "vinculación por riesgo único", manual de créditos en los puntos 2.1. "documentos solicitados al cliente", 3.2. "proceso de evaluación del crédito", 3.2.1.2. "visita al negocio", 3.2.1.3. "análisis de factores cuantitativos", 3.2.1.4. "análisis de factores cualitativos"; asimismo incumple con el manual de organización y funciones (Mof) en sus ítems 4, 5, 10, 18, 19 y 21.
12. El crédito n° 853442 es otorgado sin considerar pasivos reales y no cumple con el procedimiento de compra de deuda.	De la revisión del expediente de créditos se verifico que el Analista de crédito no considero en los EEFF el saldo y cuota de mi banco pasivo vigente a la fecha de desembolso lo cual se puede evidenciar en las centrales de riesgos. Hecho que fue omitido por el Analista Evaluador.	Este hecho contribuye al sobre endeudamiento del cliente y denota que el comité de crédito realizo una deficiente revisión de la evaluación cuantitativa.	Reglamento de créditos en su art. 52. "evaluación del expediente de crédito", art. 64. Crédito recurrente, manual de créditos en los puntos 2.1. "documentos solicitados al cliente", 2.1.6 otros documentos solicitados, 3.2. "proceso de evaluación del crédito", 3.2.1.2. "visita al negocio", 3.2.1.3. "análisis de factores cuantitativos", 3.2.1.4. "análisis de factores cualitativos"; asimismo incumple con el Manual de organización y funciones (Mof) en sus ítems 4, 5, 10, 18, 19 y 21.

Elaborado por : Paul Pari Jimenez

Asimismo del cuestionario de control aplicado al Coordinador y Administradores se tiene la siguiente deficiencia de control:

13. **Deficiencia de control en la aprobación de créditos presentados por los coordinadores**; del cuestionario de control aplicado a los coordinadores y administradores respecto a la pregunta ¿Existe una segregación de funciones para la aprobación de los créditos? Manifestaron "... (Coordinador) Respecto a las funciones del coordinador de créditos que también lleva cartera y muchas veces sus créditos son propuestos por integrantes de su propio comité y es ahí donde falla el control" y "...(Administrador) Referente a la aprobación hay una discrepancia en la aprobación de los créditos por parte del coordinador, ya que él mismo tiene que realizar colocaciones y aprobar créditos de su comité. Hay un problema cuando el coordinador presenta sus créditos, ya que muchas veces son propuestos por su mismo comité al cual él preside, incrementando el riesgo." Estos hechos quebrantan el control en la propuesta del crédito por parte de los integrantes del comité, ya que los créditos presentados por el analista los aprueba el mismo coordinador de créditos.

## **RECOMENDACIONES:**

**R1.** A la Gerencia Mancomunada, disponer se tomen las medidas correctivas y/o disciplinarias contra el analista encargado de la evaluación del crédito observado, ante el incumpliendo de las disposiciones del Reglamento, Manual de Créditos de la entidad y las funciones establecidas en el Manual de Organización y Funciones vigente. (De la observación 01 al 12).

**R2.** A la Gerencia Mancomunada, disponer las acciones administrativas que correspondan contra los integrantes del Comité de Créditos, encargados de proponer los créditos observados según corresponda, ante el incumpliendo de las disposiciones del Reglamento y Manual de Créditos de la Entidad y las funciones establecidas en el Manual de Organización y Funciones vigente.

**R3.** A la Gerencia Mancomunada, disponer la mejora de los controles de aprobación y propuesta de los créditos presentados por el Coordinador de créditos, a fin de establecer una segregación de funciones entre el Administrador y el Coordinador de Créditos. Se recomienda realizar una segregación de las funciones del Coordinador de Créditos, por realizar 2 funciones (Analista y Nivel Aprobador).

**R4.** A la Gerencia Mancomunada, disponer el levantamiento de las deficiencias encontradas, asimismo implementar medidas para la mejora en la revisión de los expedientes de créditos.

## **PLAN DE CONTROL INTERNO A SEGUIR POR LOS INTEGRANTES DEL COMITÉ DE CRÉDITOS.**

### **1. COMITÉ DE CRÉDITOS**

El Comité de Crédito es la instancia responsable de la aprobación de los créditos, además es la instancia ejecutiva que evalúa, aprueba, observa o desaprueba la solicitudes de crédito de financiamiento presentadas por los Analistas de Crédito. Ejerce sus funciones con carácter deliberativo y resolutivo, se rige por las normas y políticas de crédito.

### **2. UTILIDAD DEL COMITÉ DE CRÉDITOS**

Es un espacio de diálogo y retroalimentación donde se tiene en cuenta:

- ✓ Yo Pienso
- ✓ Nosotros Pensamos.

Asimismo es una instancia Democrática para la Discusión y Análisis de Propuestas de Crédito de forma verbal o escrita.

Debemos tener presente:

- ✓ Tolerancia hacia opiniones discrepantes.
- ✓ Asertivos.
- ✓ El aprendizaje de experiencias.
- ✓ Minimizar el riesgo crediticio y operativo.

### **3. RESOLUCIÓN DEL COMITÉ DE CRÉDITO**

El Comité de Crédito será presidido, de forma permanente, por el Administrador o Coordinador de créditos. Cada miembro tiene derecho a voz y voto solo el que preside el comité tendrá voz, voto y veto, El comité de

créditos será responsable de cumplir a cabalidad las funciones encomendadas por el reglamento de créditos y manuales vigentes de la entidad.

- ✓ En caso de que haya discrepancia en la resolución de la propuesta el Administrador tomará la última decisión.
- ✓ El comité de crédito solamente puede aprobar hasta su nivel de autonomía de quien preside el comité.

#### **4. ESTRUCTURA**

El Comité de Crédito estará integrado al menos por:

- ✓ Administrador de agencia o Coordinador de Créditos.
- ✓ Un Analista Master o Senior.
- ✓ Un Analista Semi Senior.
- ✓ Un Analista Junior.

#### **5. RESPONSABILIDADES DE LOS COMITÉS DE CRÉDITO**

- ✓ Revisar el sustento documentario del expediente de crédito de acuerdo a normatividad.
- ✓ Validar la consistencia de la evaluación, verificar la voluntad y capacidad de pago del cliente
- ✓ Evaluar la viabilidad financiera y el riesgo de la operación crediticia de la operación sustentada.
- ✓ Evaluar y determinar las condiciones de préstamo (monto, periodo de gracia, plazo, tasa de interés y otros).
- ✓ Evaluar el tipo de garantías/garantes de la operación.
- ✓ Otros aspectos relevantes de la evaluación.

## **6. PASOS PARA EL DESARROLLO DEL COMITÉ DE CRÉDITOS.**

- ✓ Analistas presenta los créditos al Administrador o coordinador.
- ✓ Administrador o Coordinador selecciona los créditos para su sustentación y/o exposición, Todos los créditos deberán ser presentados en el horario del comité de créditos.
- ✓ Analista sustenta el crédito de forma verbal ante el comité de créditos.
- ✓ El expediente es revisado por los participantes del comité de créditos.
- ✓ Preguntas del comité al analista.
- ✓ Resolución del comité.
- ✓ En caso de discrepancias el Administrador dará su posición.

## **7. CRITERIOS DE RIESGOS PARA REVISAR EN COMITÉ DE CRÉDITOS**

- ✓ Créditos nuevos.
- ✓ Propuesta a clientes recurrentes.
- ✓ Incremento del monto solicitado respecto al préstamo anterior mayor a 100%.
- ✓ Destino para activo fijo.
- ✓ Actividades identificadas de mayor riesgo en la agencia.
- ✓ Préstamos con excepciones.
- ✓ Préstamos para traslados de deudas.

## **8. CRITERIOS A TENER EN CUENTA POR EL COMITÉ DE CRÉDITOS.**

### **A. INFORMACIÓN CUALITATIVA DEL CLIENTE Y EL NEGOCIO EVALUADO**

#### **a). DESCRIPCIÓN DEL CLIENTE Y ENTORNO FAMILIAR**

- ✓ Datos del cliente vs. unidad familiar
- ✓ Ubicación del domicilio

- ✓ Condición: propietario, alojado o inquilino
- ✓ Carga familiar: estabilidad, vulnerabilidad, Número de dependientes, edad de los mismos.
- ✓ Nuevo o Recurrente
- ✓ Referencias

#### **b). ACTIVIDAD Y NEGOCIO EVALUADO**

- ✓ Giro y antigüedad
- ✓ Ubicación

#### **c). EXPERIENCIA CREDITICIA**

- ✓ Número de Acreedores, montos y plazos otorgados
- ✓ Número de cuotas canceladas y monto de la cuota
- ✓ Destinos de dichos créditos

### **B. INFORMACIÓN CUANTITATIVA O FINANCIERA DEL NEGOCIO EVALUADO**

#### **a). RELACIÓN ENTRE EL BALANCE Y ESTADO DE G/P**

- ✓ Relación de cuentas por cobrar con ventas al crédito.
- ✓ Relación Cuentas por Pagar con Compras al crédito.
- ✓ Relación Incremento del Activo Corriente y Fijo con Incremento de Ventas.
- ✓ Relación Ventas Diarias con Efectivo
- ✓ Incremento de Utilidad con Acumulación Patrimonial

#### **b). ANÁLISIS DE LAS CUENTAS DEL BALANCE**

- ✓ Relación entre Préstamo y Activo Fijo
- ✓ Relación entre Compras e Inventarios
- ✓ Relación entre valorización de activos y precios de mercado
- ✓ Relación entre Rotación de Inventarios con el promedio de la actividad o sector

#### **c). ANÁLISIS DE LAS CUENTAS DEL ESTADO DE G/P**

- ✓ Determinación de las ventas y Compras
- ✓ Relación entre Costo de reposición o Margen y Promedio de la actividad
- ✓ Relación entre Carga familiar y Gastos familiares

#### **d). ANÁLISIS HORIZONTAL Y VERTICAL**

- ✓ **CLIENTES RECURRENTE**S: Análisis Horizontal Diferentes fechas y cambios en tendencia de valores absolutos o relativos, del Balance o Estado de G/P.
- ✓ **CLIENTES NUEVOS**: Análisis Vertical Período, composición de la estructura vertical y relaciones entre cuentas del Balance o Estado G/P.

### **9. COMITÉ DE CRÉDITO NIVELES DE APROBACIÓN.**

Todos los créditos deberán iniciar el proceso de aprobación por el Comité de Créditos de cada Agencia u Oficina, independientemente del monto, si dicho Comité aprueba la operación pero si el monto supera el nivel de autorización que le corresponde, deberá pasar al nivel correspondiente para su aprobación, vía correo electrónico por el

administrador de Agencia o Coordinador de Créditos, la hoja de comentarios deberá contener el análisis de la evaluación cuantitativa así como la determinación de las ventas, destinos de los préstamos contraídas con las otras IFIs., máximo nivel de endeudamiento, gastos financiero, historial de créditos, calificación en el sistema financiero, detalle de excepciones, destino del crédito detallado y comentario de los principales ratios.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ACKOFF, R. (1972). Un concepto de planificación de empresas. Limusa-Wiley, México.
- ALVIN A. Arens, Randal J. Elder, Mark S. Beasley, Auditoría un enfoque integral – cuarta edición – Mexico 2007
- CASTRO M. (2011) Control Interno y su incidencia en el proceso de otorgamiento de Créditos de la cooperativa de Ahorro y crédito Campesina Coopac. LTDA. Ambato – Ecuador
- CARLOS. Warren, James M. Reeve y Philip E. Fess – Contabilidad Financiera, novena edición – México 2005
- Colegio de Contadores Públicos de Lima. Normatividad en el control gubernamental. I Convención de Contadores Públicos del Sector Público. Expositor: CPC Luis Arturo García Cossio.
- Commitee of Sponsoring Organizations of the Treadway Comision – COSO-(2000). Control Interno: Estructura Conceptual Integrada. Ecoe Ediciones, Santa Fe de Bogotá, Colombia.
- Contraloría General de la República. Técnicas de evaluación del Control Interno. Publicada en La Gaceta No.121 del 29 de Junio de 1995
- CROSBY, P. (1996). Quality is still free. Ed. Mc. Graw-Hill, New York.
- DEMING, W. (1991). 14 Points Applied to Service – A. C. Rosander-ASQC Quality Press. New York.
- Diccionario de Contabilidad y Finanzas- México 2000.
- DRUCKER, P. (1972). Lon-Range Planning means Risk-Taking. En Long-Range
- Planning for Management (D.W. EWINC, Harper and Row, New York.

- Federación del Colegio de Contadores Públicos de Venezuela (1994). Principios de contabilidad generalmente aceptados. Venezuela.
- FONSECA B. Rene – Auditoría Interna, un enfoque moderno, la planificación – editorial- ábaco CIA Ltda.- Quito Ecuador 1985
- HERNÁNDEZ Sergio y Rodríguez – Administración, teoría, proceso, áreas funcionales, segunda edición – México 2008
- HOLMES, A. (1994). Auditorías, principios y procedimientos. Editorial Limusa. México.
- Instituto Peruano de Administración de Empresas IPAE. (2002). Como administrar los créditos y las Cobranzas. Lima-Perú.
- JURAN, J. (1990). Juran y el Liderazgo para la Calidad. Un manual para directivos". Ed. Diez de Santos, México.
- MATUS, C. (2009). La planificación. Disponible en [www.slideshare.net/.../clase-6-la-planificacin-segn](http://www.slideshare.net/.../clase-6-la-planificacin-segn). [revisado el 3 de octubre 2009].
- MEIGS, W.; LARSEN, G. (1994). Principios de auditoría. Segunda edición. México. Editorial Diana.
- MINTZGERG (1994). Rethinking strategic planning, en long range planning. Vol. 27, N°3,1. Gran Bretaña.
- POCH, R. (1992). Manual de Control Interno. Editorial Gestión 2000. Segunda Edición. Barcelona España.
- REDONDO, A. (1993). Curso práctico de contabilidad general. Décima edición. Editorial Centro Contable Venezolano. Venezuela. Editorial gestión 2000. Segunda edición. Barcelona-España.

## ANEXO 1

### MUESTRA SELECCIONADA PARA LA VERIFICACIÓN DEL CONTENIDO DEL EXPEDIENTE.

ITEM	CLIENTE	NUM CRÉDITO	TIPO	MODALIDAD	MONTO	SALDO	MONEDA	EVALUADOR	DIAS ATRASO	NUM CUOTAS	CUOTAS PAGADAS	N° SOLICITUD
1	AÑAMURO CONDORI SANDRO	854588	021 - PEQUEÑA EMPRESA	D - REFINANCIADO	15 000	8 464,33	S/.	DARISACAF	46	18	9	202336
2	CHAMBILLA APAZA ELIOS	854346	021 - PEQUEÑA EMPRESA	N - NUEVO	35 000	25 477,23	S/.	FCARCAUSTO	11	24	8	202376
3	MAMANI LARICO TIMOTEO	853287	021 - PEQUEÑA EMPRESA	R - RECURRENTE	30 000	29 002,41	S/.	FCARCAUSTO	0	30	1	202374
4	TAMPA HUANCOILLO PEDRO	853371	021 - PEQUEÑA EMPRESA	V - RENOVADO	5 000	2 300,51	S/.	FCARCAUSTO	21	14	9	202423
5	QUIROGA SANTA REINA ELENA	853403	022 - MICROEMPRESA	V - RENOVADO	10 000	9 116,04	S/.	FCARCAUSTO	56	18	2	202334
6	QUISPE CHACA JUAN VALENTINO	853621	032 - CONSUMO NO REVOLVENTE	V - RENOVADO	8 000	5 891,69	S/.	FCARCAUSTO	24	24	8	202385
7	QUISPE VILCA WILBER	854070	021 - PEQUEÑA EMPRESA	V - RENOVADO	22 000	22 000	S/.	FCARCAUSTO	0	20	0	202405
8	CONDORI CONDORI EPIFANIO	853956	021 - PEQUEÑA EMPRESA	P - PARALELO	40 000	40 000	S/.	JARE	0	18	0	202397
9	CCACCA MAMANI FREDY	854423	022 - MICROEMPRESA	R - RECURRENTE	35 000	35 000	S/.	JARE	0	24	0	202364
10	MENDOZA AGUILAR GILMAR	854247	021 - PEQUEÑA EMPRESA	R - RECURRENTE	30 000	30 000	S/.	JARE	0	18	2	202351
11	POMA MAMANI BIVIANA	854020	021 - PEQUEÑA EMPRESA	V - RENOVADO	60 000	54 125,59	S/.	JARE	0	24	3	202411
12	YANAPA ADCO RONAL	853831	021 - PEQUEÑA EMPRESA	V - RENOVADO	28 000	26 230,54	S/.	JARE	0	24	2	202380
13	TORRES YANA YUDY MAGALY	854068	021 - PEQUEÑA EMPRESA	V - RENOVADO	50 000	26 761,91	S/.	LYUPA	0	18	10	202401
14	FUENTES LOPEZ ANGEL	852337	021 - PEQUEÑA EMPRESA	R - RECURRENTE	60 000	60 000	S/.	ÑRAMOS	0	18	0	202333
15	HUARACHI CANO SATURNINO	852961	022 - MICROEMPRESA	R - RECURRENTE	50 000	48 025,15	S/.	ÑRAMOS	0	36	2	202423
16	MAMANI CONDORI JULIANA	853683	021 - PEQUEÑA EMPRESA	R - RECURRENTE	52 000	51 061,57	S/.	ÑRAMOS	0	36	1	202394
17	TUMI MAMANI FREDY EDUARDO	854098	021 - PEQUEÑA EMPRESA	V - RENOVADO	15 000	15 000	S/.	OVITORINO	0	18	0	202346
18	APAZA CHARAGA RAQUEL DEL PILAR	854144	022 - MICROEMPRESA	D - REFINANCIADO	18 650	14 830,29	S/.	OYTUSACA	30	48	16	202351
19	APAZA HUANCA ALICIA	853069	021 - PEQUEÑA EMPRESA	N - NUEVO	60 000	55 010,9	S/.	OYTUSACA	0	48	6	202394
20	BELIZARIO PELINCO HECTOR	853722	022 - MICROEMPRESA	N - NUEVO	24 500	12 954,51	S/.	OYTUSACA	24	24	13	202389
21	CHURATA TORRES MARICRUZ	853600	021 - PEQUEÑA EMPRESA	N - NUEVO	40 000	11 637,45	S/.	OYTUSACA	0	24	18	202376
22	CERVANTES MERCADO REINA	852444	021 - PEQUEÑA EMPRESA	P - PARALELO	50 000	15 524,97	S/.	OYTUSACA	30	18	13	202344

ITEM	CLIENTE	NUM CRÉDITO	TIPO	MODALIDAD	MONTO	SALDO	MONEDA	EVALUADOR	DIAS ATRASO	NUM CUOTAS	CUOTAS PAGADAS	Nº SOLICITUD
23	CONDORI CUTIPA HONORATA	853342	022 - MICROEMPRESA	P - PARALELO	35 000	27 177,85	S/.	OYTUSACA	0	12	3	202385
24	HUARILLOCLLA ARI CELIA	852857	022 - MICROEMPRESA	R - RECURRENTE	45 000	45 000	S/.	OYTUSACA	0	24	0	202340
25	LIMACHI QUISPE DANY	853501	021 - PEQUEÑA EMPRESA	R - RECURRENTE	10 000	10 000	S/.	OYTUSACA	17	12	0	202371
26	LUCANA MAMANI YESE	853503	021 - PEQUEÑA EMPRESA	R - RECURRENTE	30 000	25 002,8	S/.	OYTUSACA	12	24	5	202395
27	MAMANI ZALES ANA	854112	022 - MICROEMPRESA	R - RECURRENTE	60 000	57 538,67	S/.	OYTUSACA	0	36	2	202329
28	LLISACA CONDORI NELLY	853199	021 - PEQUEÑA EMPRESA	R - RECURRENTE	25 000	6 392,08	S/.	OYTUSACA	29	24	19	202367
29	PANJJA APAZA YNDALECIO	852887	022 - MICROEMPRESA	V - RENOVADO	25 000	5 165,19	S/.	OYTUSACA	27	24	20	202341
30	LIPAA YUCRA FORTUNATO	853571	021 - PEQUEÑA EMPRESA	V - RENOVADO	50 000	31 761,06	S/.	OYTUSACA	91	24	10	202386
31	BALLADARES ARATIA GONZALO ROBERTO	853421	021 - PEQUEÑA EMPRESA	V - RENOVADO	50 000	41 840,96	S/.	OYTUSACA	0	16	3	202330
32	QUISPE PACSI FRANCISCA TIMOTEA	854466	022 - MICROEMPRESA	V - RENOVADO	15 000	14 316,54	S/.	OYTUSACA	0	18	1	202358
33	SANGA LIPA MARIO	852343	021 - PEQUEÑA EMPRESA	V - RENOVADO	60 000	12 766,76	S/.	OYTUSACA	0	10	8	202377
34	SUAÑA TIQUI LUCRECIA	853730	021 - PEQUEÑA EMPRESA	V - RENOVADO	60 000	51 612,34	S/.	OYTUSACA	0	24	4	202343
35	TARQUI TICONA PETRONILA NORMA	854244	021 - PEQUEÑA EMPRESA	V - RENOVADO	55 000	47 403,41	S/.	OYTUSACA	21	24	4	202346
36	VILCA VALENCIA PASTOR	853271	022 - MICROEMPRESA	V - RENOVADO	15 000	7 215,57	S/.	OYTUSACA	44	18	10	202376
37	CELSO GONZALO ELISA	854591	021 - PEQUEÑA EMPRESA	V - RENOVADO	40 000	14 347,5	S/.	OYTUSACA	0	12	8	202370
38	CARBAJAL AGUIRE MARIA NIEVES	853270	021 - PEQUEÑA EMPRESA	N - NUEVO	75 000	75 000	S/.	PARISACAF	0	30	0	202398
39	CCANCA PAREDES NELIDA	853190	021 - PEQUEÑA EMPRESA	N - NUEVO	45 000	35 546,8	S/.	PARISACAF	11	30	8	202401
40	CASAS PAUCAR CONSTANSA	853553	021 - PEQUEÑA EMPRESA	N - NUEVO	50 000	31 740,8	S/.	PARISACAF	0	24	10	202337
41	AGV EIRL	854296	021 - PEQUEÑA EMPRESA	P - PARALELO	130 000	93 712,57	S/.	PARISACAF	12	48	17	202400
42	ESTOFANERO CHAMBI ROBIÑO	853539	021 - PEQUEÑA EMPRESA	R - RECURRENTE	15 000	2 843,88	S/.	PARISACAF	0	12	10	202364
43	HALLASI MAMANI ISACC	854125	021 - PEQUEÑA EMPRESA	R - RECURRENTE	47 000	47 000	S/.	PARISACAF	0	24	0	202413
44	HANCCO BOLAÑOS JULIO	854128	021 - PEQUEÑA EMPRESA	R - RECURRENTE	70 000	67 743,61	S/.	PARISACAF	0	24	1	202414
45	ARCAYA HUAYHUA EFRAIN	854506	021 - PEQUEÑA EMPRESA	R - RECURRENTE	8 000	6 575,83	S/.	PARISACAF	26	14	3	202382
46	HUAYHUA CALLA MAGDA	853803	021 - PEQUEÑA EMPRESA	R - RECURRENTE	5 000	2 490,31	S/.	PARISACAF	87	12	7	202384
47	MURI GONZALES VICTORIA	852870	022 - MICROEMPRESA	S - PLUS	13 000	8 543,91	S/.	PARISACAF	25	30	12	202385

ITEM	CLIENTE	NUM CRÉDITO	TIPO	MODALIDAD	MONTO	SALDO	MONEDA	EVALUADOR	DIAS ATRASO	NUM CUOTAS	CUOTAS PAGADAS	Nº SOLICITUD
48	SINTICCALA ARCA EDITH NANCY	852401	021 - PEQUEÑA EMPRESA	V - RENOVADO	40 000	33 968,57	S/.	PARISACAF	0	12	2	202339
49	SUCATICONA TICONA MANUEL	853631	021 - PEQUEÑA EMPRESA	V - RENOVADO	20 000	8 852,02	S/.	PARISACAF	12	24	15	202386
50	TIPO RODRIGO YANET MARIA	854555	021 - PEQUEÑA EMPRESA	V - RENOVADO	20 000	5 129,32	S/.	PARISACAF	117	18	14	202413
51	AJAHUANA PAREDES AGRIPINA	854027	022 - MICROEMPRESA	N - NUEVO	10 000	3 469,15	S/.	PLARICOP	0	18	6	202326
52	CCALCIN QUENALLA SULMA EPIFANIA	853295	022 - MICROEMPRESA	N - NUEVO	10 000	9 258,85	S/.	PLARICOP	0	12	1	202401
53	ARI LAURA FLORENCIO	852856	022 - MICROEMPRESA	N - NUEVO	50 000	50 000	S/.	PLARICOP	0	24	0	202387
54	COAQUIRA MAMANI ROSITA	852752	022 - MICROEMPRESA	N - NUEVO	20 000	7 310,73	S/.	PLARICOP	15	12	8	202407
55	CONDORI ARCAYA RICARDO	854336	021 - PEQUEÑA EMPRESA	P - PARALELO	10 000	9 696,8	S/.	PLARICOP	50	24	1	202334
56	CONDORI RIOS JUANA EVA	853130	022 - MICROEMPRESA	P - PARALELO	1 000	690,59	S/.	PLARICOP	177	6	2	202374
57	CORNEJO DIAZ MIGUEL REYLIER	854306	022 - MICROEMPRESA	P - PARALELO	8 000	6 870,82	S/.	PLARICOP	60	12	2	202409
58	GONZA CHATA JAVIER	852899	021 - PEQUEÑA EMPRESA	R - RECURRENTE	15 000	12 984,68	S/.	PLARICOP	99	18	3	202416
59	LOZA PILCO EVA LUZ MARINA	853145	021 - PEQUEÑA EMPRESA	R - RECURRENTE	23 532	18 167,64	S/.	PLARICOP	66	40	13	202409
60	MAMANI COLQUE YANNY	853537	021 - PEQUEÑA EMPRESA	R - RECURRENTE	18 000	9 081,78	S/.	PLARICOP	19	18	10	202414
61	PAZA LAYME LIZZETH LEYDI	854505	021 - PEQUEÑA EMPRESA	R - RECURRENTE	15 000	6 713,07	S/.	PLARICOP	86	18	11	202330
62	PALLES QUISPE ALEJANDRINA	852844	022 - MICROEMPRESA	V - RENOVADO	30 000	11 286,51	S/.	PLARICOP	14	18	12	202389
63	GASCA CHURATA ESTEBAN	853881	021 - PEQUEÑA EMPRESA	V - RENOVADO	50 000	26 636,37	S/.	PLARICOP	9	30	16	202377
64	COAQUIRA QUISPE MILAGRITOS	852598	022 - MICROEMPRESA	N - NUEVO	10 000	8 217,99	S/.	VRUELAS	8	18	4	202340
65	AGREDA MAMANI ELVIRA	854159	022 - MICROEMPRESA	P - PARALELO	20 000	13 963,26	S/.	VRUELAS	84	12	4	202411
66	CONDORI CONDORI JOEL WIFRO	854645	022 - MICROEMPRESA	P - PARALELO	7 000	6 321,08	S/.	VRUELAS	25	9	1	202405
67	LIMALOPEZ NICOLAS	853710	021 - PEQUEÑA EMPRESA	R - RECURRENTE	50 000	12 546,94	S/.	VRUELAS	30	18	14	202381
68	MANTA QUISPE JUAN CRISOSTOMO	852430	021 - PEQUEÑA EMPRESA	R - RECURRENTE	7 748,16	9 959,2	S/.	VRUELAS	0	36	20	202337
69	MACHACA DIAZ LUIS FREDY	853904	021 - PEQUEÑA EMPRESA	R - RECURRENTE	60 000	56 957,97	S/.	VRUELAS	0	30	2	202345
70	PUMATA JARA LUCIO	853657	021 - PEQUEÑA EMPRESA	V - RENOVADO	50 000	10 708,05	S/.	VRUELAS	102	36	30	202385
71	COLQUE APAZA CASMIRO	853691	022 - MICROEMPRESA	V - RENOVADO	20 000	17 207,99	S/.	VRUELAS	30	18	3	202332

ITEM	CLIENTE	NUM CRÉDITO	TIPO	MODALIDAD	MONTO	SALDO	MONEDA	EVALUADOR	DIAS ATRASO	NUM CUOTAS	CUOTAS PAGADAS	N° SOLICITUD
72	SIERRA CUETO ROSEMARY JANETH	854081	021 - PEQUEÑA EMPRESA	V - RENOVADO	30 000	30 000	S/.	VRUELAS	14	12	0	202398
73	CASAIRE DE LUQUE PETRONA	853328	022 - MICROEMPRESA	V - RENOVADO	60 000	60 000	S/.	VRUELAS	0	36	0	202358
74	CONDORI COLQUE MERY LUZ	853264	022 - MICROEMPRESA	P - PARALELO	15 000	12 852,03	S/.	XPILCO	0	12	2	202369
75	PERALTA CAHUNA FRANCISCO	854382	021 - PEQUEÑA EMPRESA	V - RENOVADO	30 000	20 896,97	S/.	XPILCO	0	12	4	202371
76	PORTILLO PORTILLO ROSSBEL	854502	022 - MICROEMPRESA	V - RENOVADO	25 000	23 956,22	S/.	XPILCO	30	18	1	202393
77	TIMPO MORALES ROBERTO	853685	021 - PEQUEÑA EMPRESA	V - RENOVADO	60 000	55 877,27	S/.	XPILCO	0	24	2	202392
78	ANCCO ANCCO RICHARD	853689	022 - MICROEMPRESA	D - REFINANCIADO	26 500	17 989,45	S/.	XSONCO	78	36	15	202345
79	APAZA COAQUIRA CESAR	852919	021 - PEQUEÑA EMPRESA	M - REPROGRAMADO	20 000	79 06,95	S/.	XSONCO	22	24	16	202415
80	AQUISE CAUNA MARIANO	854280	021 - PEQUEÑA EMPRESA	N - NUEVO	15 000	12 972,8	S/.	XSONCO	146	18	3	202415
81	ARAPA MAMANI EXALTACION	853964	022 - MICROEMPRESA	N - NUEVO	30 000	27 826,77	S/.	XSONCO	15	12	1	202328
82	CHAVEZ ZAPANA MARIELA	853707	021 - PEQUEÑA EMPRESA	N - NUEVO	60 000	51 208,71	S/.	XSONCO	0	18	3	202331
83	CCALLI CHAIÑA RUBEN	853798	021 - PEQUEÑA EMPRESA	N - NUEVO	45 000	36 213,57	S/.	XSONCO	0	18	4	202365
84	UNION PERU E.I.R.L.	853534	021 - PEQUEÑA EMPRESA	N - NUEVO	420 000	230 595	S/.	XSONCO	0	36	18	202360
85	CHAVEZ HUIZA EUGENIA	852499	022 - MICROEMPRESA	N - NUEVO	30 000	13 198,46	S/.	XSONCO	18	18	11	202415
86	CONDE HUARINO CIPRIANO	852484	021 - PEQUEÑA EMPRESA	P - PARALELO	15 000	15 000	S/.	XSONCO	79	3	2	202356
87	CONDORI LUQUE IRMA	852649	021 - PEQUEÑA EMPRESA	P - PARALELO	15 000	10 120,09	S/.	XSONCO	30	18	7	202347
88	DE LA CRUZ MAMANI JOSEFINO	852936	021 - PEQUEÑA EMPRESA	P - PARALELO	60 000	54 429,04	S/.	XSONCO	0	12	3	202334
89	HUISA CONDE EDITH JENNY	852519	021 - PEQUEÑA EMPRESA	R - RECURRENTE	10 000	10 000	S/.	XSONCO	30	12	0	202365
90	HUMPIRI VELASQUEZ ROMULO	853458	022 - MICROEMPRESA	R - RECURRENTE	10 000	6 134,13	S/.	XSONCO	143	18	8	202399
91	HUALLANCA MAMANI ADELMA SOFIA	852672	021 - PEQUEÑA EMPRESA	R - RECURRENTE	44 000	21 521,89	S/.	XSONCO	10	18	10	202353
92	LIMACHI CRUZ FABIO HECTOR	853026	022 - MICROEMPRESA	R - RECURRENTE	50 000	48 322,93	S/.	XSONCO	0	24	1	202386
93	LOAYZA CUPA MARTIN	853040	022 - MICROEMPRESA	R - RECURRENTE	13 000	10 990,75	S/.	XSONCO	15	24	5	202381
94	MAMANI ARPA LULA CELESTINA	853018	021 - PEQUEÑA EMPRESA	R - RECURRENTE	20 000	18 565,6	S/.	XSONCO	30	12	1	202409
95	MAMANI FLORES FRISLANIA	852730	021 - PEQUEÑA EMPRESA	R - RECURRENTE	7 000	52 53,26	S/.	XSONCO	42	12	4	202410
96	SIÑA KACASACA JUAN FRANCISCO	854006	021 - PEQUEÑA EMPRESA	V - RENOVADO	8 000	6 062,32	S/.	XSONCO	45	14	4	202371

ITEM	CLIENTE	NUM CRÉDITO	TIPO	MODALIDAD	MONTO	SALDO	MONEDA	EVALUADOR	DIAS ATRASO	NUM CUOTAS	CUOTAS PAGADAS	Nº SOLICITUD
97	PINTA CONDORI HILDA	852911	021 - PEQUEÑA EMPRESA	V - RENOVADO	25 000	20 901,25	\$/.	XSONCO	14	24	5	202346
98	VILLALVA CHIPE LUCIA	853853	021 - PEQUEÑA EMPRESA	V - RENOVADO	60 000	45 293,76	\$/.	XSONCO	0	24	7	202354
99	ZAPANA CAHUANA DAMIANA CARMEN	852760	021 - PEQUEÑA EMPRESA	V - RENOVADO	30 000	29 441,24	\$/.	XSONCO	0	36	1	202393

## ANEXO 2

### VISITAS REALIZADAS AL NEGOCIO Y DOMICILIO

ITEM	CLIENTE	NUM CRÉDITO	TIPO	MODALIDAD	MONTO	SALDO	MONEDA	EVALUADOR	DIAS ATRASO	NUM CUOTAS	CUOTAS PAGADAS	N° PROMOCION
1	AÑAMURO CONDORI SANDRO	854588	021 - PEQUEÑA EMPRESA	D - REFINANCIADO	15 000	8 464.33	S/.	DARISACAF	46	18	9	202336
2	CHAMBILLA APAZA ELIOS	854346	021 - PEQUEÑA EMPRESA	N - NUEVO	35 000	25 477	S/.	FCARCAUSTO	11	24	8	202376
3	TAMPA HUANCOILLO PEDRO	853371	021 - PEQUEÑA EMPRESA	V - RENOVADO	5 000	2 300,51	S/.	FCARCAUSTO	21	14	9	202423
4	QUIROGA SANTA REINA ELENA	853403	022 - MICROEMPRESA	V - RENOVADO	10 000	9 116,04	S/.	FCARCAUSTO	56	18	2	202334
5	MENDOZA AGUILAR GILMAR	854247	021 - PEQUEÑA EMPRESA	R - RECURRENTE	30 000	30 000	S/.	JARE	0	18	2	202351
6	POMA MAMANI BIVIANA	854020	021 - PEQUEÑA EMPRESA	V - RENOVADO	60 000	54 125	S/.	JARE	0	24	3	202411
7	FUENTES LOPEZ ANGEL	852337	021 - PEQUEÑA EMPRESA	R - RECURRENTE	60 000	60 000	S/.	ÑRAMOS	0	18	0	202333
8	MAMANI CONDORI JULIANA	853683	021 - PEQUEÑA EMPRESA	R - RECURRENTE	52 000	51 061	S/.	ÑRAMOS	0	36	1	202394
9	APAZA CHARAGA RAQUEL DEL PILAR	854144	022 - MICROEMPRESA	D - REFINANCIADO	18 650	14 830	S/.	OYTUSACA	30	48	16	202351
10	CERVANTES MERCADO REINA	852444	021 - PEQUEÑA EMPRESA	P - PARALELO	50 000	15 524	S/.	OYTUSACA	30	18	13	202344
11	CONDORI CUTIPA HONORATA	853342	022 - MICROEMPRESA	P - PARALELO	35 000	27 177	S/.	OYTUSACA	0	12	3	202385
12	LIMACHI QUISPE DANY	853501	021 - PEQUEÑA EMPRESA	R - RECURRENTE	10 000	10 000	S/.	OYTUSACA	17	12	0	202371
13	MAMANI ZALES ANA	854112	022 - MICROEMPRESA	R - RECURRENTE	60 000	57 538	S/.	OYTUSACA	0	36	2	202329
14	LIPAA YUCRA FORTUNATO	853571	021 - PEQUEÑA EMPRESA	V - RENOVADO	50 000	31 761	S/.	OYTUSACA	91	24	10	202386
15	TARQUI TICONA PETRONILA NORMA	854244	021 - PEQUEÑA EMPRESA	V - RENOVADO	55 000	47 403	S/.	OYTUSACA	21	24	4	202346
16	VILCA VALENCIA PASTOR	853271	022 - MICROEMPRESA	V - RENOVADO	15 000	7 215,57	S/.	OYTUSACA	44	18	10	202376
17	CELSO GONZALO ELISA	854591	021 - PEQUEÑA EMPRESA	V - RENOVADO	40 000	14 347,5	S/.	OYTUSACA	0	12	8	202370
18	CCANCA PAREDES NELIDA	853190	021 - PEQUEÑA EMPRESA	N - NUEVO	45 000	35 546,8	S/.	PARISACAF	11	30	8	202401
19	HANCCO BOLAÑOS JULIO	854128	021 - PEQUEÑA EMPRESA	R - RECURRENTE	70 000	67 743	S/.	PARISACAF	0	24	1	202414
20	ARCAYA HUAYHUA EFRAIN	854506	021 - PEQUEÑA EMPRESA	R - RECURRENTE	8 000	6 575,83	S/.	PARISACAF	26	14	3	202382
21	HUAYHUA CALLA MAGDA	853803	021 - PEQUEÑA EMPRESA	R - RECURRENTE	5 000	2 490,31	S/.	PARISACAF	87	12	7	202384
22	SUCATICONA TICONA MANUEL	853631	021 - PEQUEÑA EMPRESA	V - RENOVADO	20 000	8 852,02	S/.	PARISACAF	12	24	15	202386
23	TIPO RODRIGO YANET MARIA	854555	021 - PEQUEÑA EMPRESA	V - RENOVADO	20 000	5 129,32	S/.	PARISACAF	117	18	14	202413

ITEM	CLIENTE	NUM CRÉDITO	TIPO	MODALIDAD	MONTO	SALDO	MONEDA	EVALUADOR	DIAS ATRASO	NUM CUOTAS	CUOTAS PAGADAS	Nº PROMOCION
24	ARI LAURA FLORENCIO	852856	022 - MICROEMPRESA	N - NUEVO	50 000	50 000	S/.	PLARICOP	0	24	0	202387
25	COAQUIRA MAMANI ROSITA	852752	022 - MICROEMPRESA	N - NUEVO	20 000	7 310,73	S/.	PLARICOP	15	12	8	202407
26	CONDORI ARCAYA RICARDO	854336	021 - PEQUEÑA EMPRESA	P - PARALELO	10 000	9 696,8	S/.	PLARICOP	50	24	1	202334
27	CONDORI RIOS JUANA EVA	853130	022 - MICROEMPRESA	P - PARALELO	1 000	690,59	S/.	PLARICOP	177	6	2	202374
28	CORNEJO DIAZ MIGUEL REYLIER	854306	022 - MICROEMPRESA	P - PARALELO	8 000	6 870,82	S/.	PLARICOP	60	12	2	202409
29	GONZA CHATA JAVIER	852899	021 - PEQUEÑA EMPRESA	R - RECURRENTE	15 000	12 984	S/.	PLARICOP	99	18	3	202416
30	LOZA PILCO EVA LUZ MARINA	853145	021 - PEQUEÑA EMPRESA	R - RECURRENTE	23 532	18 167	S/.	PLARICOP	66	40	13	202409
31	PAZA LAYME LIZZETH LEYDI	854505	021 - PEQUEÑA EMPRESA	R - RECURRENTE	15 000	6 713,07	S/.	PLARICOP	86	18	11	202330
32	GASCA CHURATA ESTEBAN	853881	021 - PEQUEÑA EMPRESA	V - RENOVADO	50 000	26 636	S/.	PLARICOP	9	30	16	202377
33	COAQUIRA QUISPE MILAGRITOS	852598	022 - MICROEMPRESA	N - NUEVO	10 000	8 217,99	S/.	VRUELAS	8	18	4	202340
34	AGREDA MAMANI ELVIRA	854159	022 - MICROEMPRESA	P - PARALELO	20 000	13 963	S/.	VRUELAS	84	12	4	202411
35	CONDORI CONDORI JOEL WIFRO	854645	022 - MICROEMPRESA	P - PARALELO	7 000	6 321,08	S/.	VRUELAS	25	9	1	202405
36	PUMATA JARA LUCIO	853657	021 - PEQUEÑA EMPRESA	V - RENOVADO	50 000	10 708	S/.	VRUELAS	102	36	30	202385
37	SIERRA CUETO ROSEMARY JANETH	854081	021 - PEQUEÑA EMPRESA	V - RENOVADO	30 000	30 000	S/.	VRUELAS	14	12	0	202398
38	CASAIRE DE LUQUE PETRONA	853328	022 - MICROEMPRESA	V - RENOVADO	60 000	60 000	S/.	VRUELAS	0	36	0	202358
39	PORTILLO PORTILLO ROSSBEL	854502	022 - MICROEMPRESA	V - RENOVADO	25 000	23 956	S/.	XPILCO	30	18	1	202393
40	ANCCO ANCCO RICHARD	853689	022 - MICROEMPRESA	D - REFINANCIADO	26 500	17 989	S/.	XSONCO	78	36	15	202345
41	ARAPA MAMANI EXALTACION	853964	022 - MICROEMPRESA	N - NUEVO	30 000	27 826	S/.	XSONCO	15	12	1	202328
42	CHAVEZ ZAPANA MARIELA	853707	021 - PEQUEÑA EMPRESA	N - NUEVO	60 000	51 208	S/.	XSONCO	0	18	3	202331
43	UNION PERU E.I.R.L.	853534	021 - PEQUEÑA EMPRESA	N - NUEVO	420 000	230 595	S/.	XSONCO	0	36	18	202360
44	DE LA CRUZ MAMANI JOSEFINO	852936	021 - PEQUEÑA EMPRESA	P - PARALELO	60 000	54 429	S/.	XSONCO	0	12	3	202334
45	HUALLANCA MAMANI ADELMA SOFIA	852672	021 - PEQUEÑA EMPRESA	R - RECURRENTE	44 000	21 521	S/.	XSONCO	10	18	10	202353
46	MAMANI FLORES FRISLANIA	852730	021 - PEQUEÑA EMPRESA	R - RECURRENTE	7 000	52 53,26	S/.	XSONCO	42	12	4	202410
47	ZAPANA CAHUANA DAMIANA CARMEN	852760	021 - PEQUEÑA EMPRESA	V - RENOVADO	30 000	29 441	S/.	XSONCO	0	36	1	202393

## ANEXO 3

### EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITO DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORROS Y CRÉDITOS DE TACNA AGENCIA SAN MARTÍN DEL ÚLTIMO TRIMESTRE 2014

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
<p><b>PROBLEMA GENERA</b></p> <p>¿Cómo incide el control interno en el otorgamiento de crédito de la Caja Municipal de Ahorros y Créditos de Tacna Agencia San Martín del último trimestre 2014?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>Evaluar el control interno y su incidencia en el otorgamiento de crédito de la Caja Municipal de Ahorros y Créditos de Tacna. Agencia San Martín del último trimestre 2014 con la finalidad de determinar la correcta gestión de los directivos</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL</b></p> <p>El débil control interno incide significativamente en el otorgamiento de crédito de la Caja Municipal de Ahorros y Créditos de Tacna. Agencia San Martín.</p>	<p>X= Variable independiente</p> <p><b>Control Interno.</b></p>	<p><b>1. TIPO</b></p> <p>Analítico.</p> <p><b>2. METODO</b></p> <p>La investigación realizada se determina de acuerdo al enfoque cuantitativo.</p> <p><b>3. DISEÑO</b></p> <p>El presente estudio reúne las condiciones suficiente para ser calificado como una investigación descriptiva y correlacionada.</p> <p><b>4. POBLACION</b></p> <p>La investigación realizada se determina de acuerdo al enfoque cuantitativo. Para el presente estudio se trabajara con una población de (28) Analista de Créditos a demás se trabajara (3) Funcionarios, Jefes de Agencia, Administrador y Coordinador.</p>

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
<p><b>SUB PROBLEMAS</b></p> <p>a). ¿Cómo influye el control Interno en el otorgamiento de crédito de la Caja Municipal de Ahorros y Créditos de Tacna. Agencia San Martín del último trimestre del 2014?</p> <p>b). ¿Qué impacto ha generado el otorgamiento de crédito en la cartera de la Caja Municipal de Ahorros y Créditos de Tacna. Agencia San Martín?</p> <p>c). ¿Qué acciones se deben aplicar en el control interno para tener una correcta gestión de los directivos de la institución?</p>	<p>a) Analizar el sistema de control mediante índices de eficiencia y cumplimiento de objetivos de la institución para evaluar la gestión de los directivos de la misma.</p> <p>b) Verificar el control interno en el otorgamiento de crédito actual de la Caja Municipal de Ahorros y Créditos de Tacna de la agencia san Martín para medir su eficiencia.</p> <p>c) Proponer una evaluación de control interno en el otorgamiento de crédito a fin de plantear bases para su adecuado manejo y mejora la toma de decisiones de los directivos de la empresa.</p>	<p>a) Se realiza deficiente control interno en el otorgamiento de crédito de la Caja Municipal de Ahorros y Créditos de Tacna. Agencia San Martín.</p> <p>b) Deficiente otorgamiento de crédito (evaluación de créditos).</p>	<p>Y= Variable Dependiente</p> <p><b>Otorgamiento de Créditos</b></p>	<p><b>5. MUESTRA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nuestra muestra probabilística de 28 Analistas de Créditos de la CMAC. TACNA.</li> </ul> <p><b>6. TECNICAS:</b> Las técnicas que se aplicaran en la investigación son las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Entrevistas.</li> <li>- Encuestas.</li> <li>- Análisis de documentario.</li> </ul>