

**UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN**

Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales

Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras

**LA AUDITORÍA INTERNA EN EL DEPARTAMENTO  
DE CRÉDITOS Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN  
DEL RIESGO CREDITICIO DE LA CAJA  
MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO  
CUSCO S.A. – TACNA 2017**

**TESIS**

Presentada por:

**Bach. JHON ALVARO MOISES VASQUEZ BALUARTE**

Para optar el Título Profesional de:

**CONTADOR PÚBLICO**

**TACNA-PERÚ**

2024

**UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN**

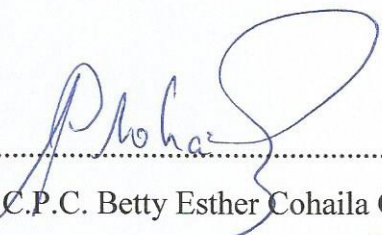
**Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales**

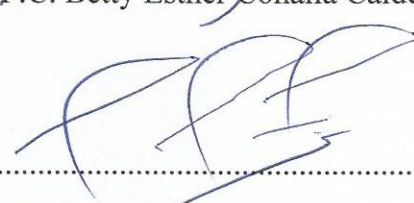
**Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras**

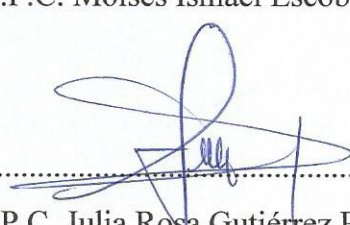
**TESIS**


**LA AUDITORÍA INTERNA EN EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS  
Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO  
DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO  
CUSCO S.A. – TACNA 2017**

Tesis sustentada y aprobada el 04 de octubre del 2024; estando el jurado calificador integrado por:

PRESIDENTE :   
Dra. C.P.C. Betty Esther Cohaila Calderón

SECRETARIO :   
Mgr. C.P.C. Moisés Ismael Escobedo Dueñas

VOCAL :   
Dra. C.P.C. Julia Rosa Gutiérrez Pérez

ASESOR :   
Dr. C.P.C. Augusto Cahuapaza Morales

---

## CERTIFICADO DE SIMILITUD

Yo, Augusto Cahuapaza Morales, en mi condición de asesor acreditado por la Resolución de Facultad N° 6409 -2018-FCJE/UNJBG de la Tesis titulado:

LA AUDITORÍA INTERNA EN EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO CUSCO S.A. – TACNA 2017.

Presentado por Bachiller, Jhon Alvaro Moises Vasquez Baluarte, para optar el Título Profesional de: CONTADOR PÚBLICO.

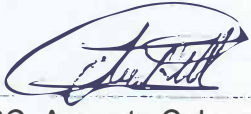
Habiendo cumplido con lo establecido en el reglamento de originalidad y de similitud de trabajo de investigación y producción intelectual, considerando que según la revisión, evaluación y análisis realizado a través del software de similitud textual TURNITIN, cuenta con el nivel de similitud permitido cuyo porcentaje es 17%. Por lo que, CERTIFICO LA SIMILARIDAD de la Tesis/monografía/trabajo/informe, está de acuerdo al nivel PERMITIDO, para continuar con los trámites correspondientes y para su publicación en el repositorio institucional.

Se emite el presente certificado con fines de continuar con los trámites respectivos para su obtención de Título.

Tacna, 24 de setiembre del 2024

FIRMA ASESOR


Nombres y apellidos  
DNI

  
Dr. CPC. Augusto Cahuapaza Morales  
DNI N° 00511951



FIRMA TESISTA

Nombres y apellidos  
DNI

  
Bach. Jhon Alvaro Moises Vasquez Baluarte  
DNI N° 72471591



## **DEDICATORIA**

*La presente investigación está dedicada en primer lugar a Dios, a mi familia y a todas aquellas personas que me dieron y me dan ánimos para lograr mi realización profesional.*

## ÍNDICE

|  |             |
|--|-------------|
| <b>DEDICATORIA</b> .....                                   | <b>iv</b>   |
| <b>RESUMEN</b> .....                                       | <b>xii</b>  |
| <b>ABSTRACT</b> .....                                      | <b>xiii</b> |
| <b>INTRODUCCIÓN</b> .....                                  | <b>14</b>   |
| <b>CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b> .....         | <b>16</b>   |
| 1.1. Descripción de la realidad problemática .....         | 16          |
| 1.2. Formulación del problema .....                        | 22          |
| 1.2.1. Problema general .....                              | 22          |
| 1.2.2. Problemas secundarios .....                         | 22          |
| 1.3. Justificación e importancia de la investigación ..... | 23          |
| 1.3.1. Justificación.....                                  | 23          |
| 1.3.2. Importancia .....                                   | 24          |
| 1.4. Objetivos de la investigación .....                   | 26          |
| 1.4.1. Objetivo general.....                               | 26          |
| 1.4.2. Objetivos específicos.....                          | 26          |
| 1.5. Hipótesis de la investigación .....                   | 27          |
| 1.5.1. Hipótesis General .....                             | 27          |
| 1.5.2. Hipótesis específicas .....                         | 27          |
| <b>CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO</b> .....                     | <b>29</b>   |
| 2.1 Antecedentes relacionados con la investigación .....   | 29          |
| 2.1.1 Antecedentes a nivel internacional .....             | 29          |
| 2.1.2 Antecedentes a nivel nacional .....                  | 37          |
| 2.1.3 Antecedentes a nivel local .....                     | 42          |
| 2.2 Bases teóricas .....                                   | 45          |
| 2.2.1 Auditoria .....                                      | 45          |
| 2.2.1.1 Definición.....                                    | 45          |

|         |  |            |
|---------|--|------------|
| 2.2.1.2 | Tipos de auditoría .....   | 47         |
| 2.2.2   | Auditoría interna .....  | 54         |
| 2.2.2.1 | Definición.....  | 54         |
| 2.2.2.2 | Alcance y objetivos .....  | 59         |
| 2.2.2.3 | Componentes de la auditoría interna en el departamento de créditos ..... | 61         |
| 2.2.3   | La gestión del riesgo de crédito.....                                    | 79         |
| 2.2.3.1 | Definición.....  | 79         |
| 2.2.3.2 | Componentes del riesgo crediticio.....                                   | 81         |
| 2.2.4   | Las instituciones de microfinanzas y microcréditos.....                  | 89         |
| 2.2.4.1 | Antecedentes .....   | 89         |
| 2.2.4.2 | Las microfinanzas.....   | 90         |
| 2.2.4.3 | Los microcréditos.....   | 92         |
| 2.2.5   | La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A.....                     | 94         |
| 2.2.5.1 | Antecedentes .....   | 94         |
| 2.2.5.2 | Misión .....   | 95         |
| 2.2.5.3 | Visión.....  | 96         |
| 2.2.5.4 | Estructura organizacional.....   | 96         |
| 2.3     | Definición de términos básicos .....                                     | 97         |
|         | <b>CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO .....</b>                             | <b>101</b> |
| 3.1     | Tipo y diseño de investigación.....                                      | 101        |
| 3.1.1   | Tipo de investigación.....   | 101        |
| 3.1.2   | Diseño de investigación .....  | 102        |
| 3.2     | Población y muestra del estudio.....                                     | 102        |
| 3.2.1   | Población .....  | 102        |
| 3.2.2   | Muestra .....  | 104        |
| 3.3     | Técnicas e instrumentos .....  | 105        |
| 3.3.1   | Técnicas.....  | 105        |

|   |            |
|---|------------|
| 3.3.2 Instrumentos .....  | 106        |
| 3.4 Tratamiento de datos .....                                  | 106        |
| <b>CAPÍTULO IV RESULTADO.....</b>                               | <b>108</b> |
| 4.1 Presentación, análisis e interpretación de resultados ..... | 108        |
| 4.1.1 Presentación .....  | 108        |
| 4.1.2 Análisis de tablas y figuras de las variables .....       | 109        |
| 4.2 Contrastación de la hipótesis.....                          | 165        |
| <b>CAPÍTULO V DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....</b>                 | <b>177</b> |
| 5.1 Discusión de resultados .....                               | 177        |
| <b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>                         | <b>192</b> |

## ÍNDICE DE TABLAS

| <b>Tabla</b> | <b>Descripción</b>  | <b>Pág.</b> |
|--------------|---|-------------|
| Tabla 1      | Población   | 100         |
| Tabla 2      | Muestra   | 102         |
| Tabla 3      | Auditoría interna en el departamento de créditos                  | 106         |
| Tabla 4      | Gestión de riesgo crediticio                                      | 108         |
| Tabla 5      | Políticas de crédito  | 110         |
| Tabla 6      | Otorgamiento de crédito   | 112         |
| Tabla 7      | Gestión de cobranza   | 114         |
| Tabla 8      | Riesgo de impago  | 116         |
| Tabla 9      | Riesgo de calificación  | 118         |
| Tabla 10     | Cumplimiento de condiciones normativas para sujetos de crédito    | 120         |
| Tabla 11     | Cumplimiento de condiciones normativas para no sujetos de crédito | 121         |
| Tabla 12     | Destino del crédito para capital de trabajo                       | 122         |
| Tabla 13     | Destino de crédito para activo fijo                               | 123         |
| Tabla 14     | Destino de crédito para consumo                                   | 124         |
| Tabla 15     | Definición del monto del crédito                                  | 125         |
| Tabla 16     | Definición del monto del crédito                                  | 126         |
| Tabla 17     | Garantías de crédito según reglamento                             | 127         |
| Tabla 18     | Promoción del crédito mediante visita al cliente                  | 128         |
| Tabla 19     | Promoción del crédito con recursos necesarios                     | 129         |
| Tabla 20     | Información al cliente  | 130         |
| Tabla 21     | Capacitación a los analistas de crédito                           | 131         |
| Tabla 22     | Evaluación del crédito respecto a la antigüedad del negocio       | 132         |
| Tabla 23     | Evaluación del crédito respecto a la capacidad de pago            | 133         |

| <b>Tabla</b> | <b>Descripción</b>   | <b>Pág.</b> |
|--------------|--|-------------|
| Tabla 24     | Evaluación del crédito a la actividad económica                        | 134         |
| Tabla 25     | Evaluación de crédito y la visita in situ                              | 135         |
| Tabla 26     | Evaluación del crédito en la capacidad y voluntad de pago              | 136         |
| Tabla 27     | Evaluación de créditos en comité de créditos                           | 137         |
| Tabla 28     | Evaluación de créditos para créditos nuevos                            | 138         |
| Tabla 29     | Aprobación de créditos en comité de créditos                           | 139         |
| Tabla 30     | Verificación de desembolsos de crédito                                 | 140         |
| Tabla 31     | Suscripción de documentos en los desembolsos de crédito                | 141         |
| Tabla 32     | Custodia de los títulos valores en los desembolsos de crédito          | 142         |
| Tabla 33     | Control y seguimiento de crédito                                       | 143         |
| Tabla 34     | Cobranza de créditos vigentes  | 144         |
| Tabla 35     | Refinanciamiento de créditos   | 145         |
| Tabla 36     | Gestión de cobranza de créditos reestructurados                        | 146         |
| Tabla 37     | Gestión de cobranza de créditos vencidos                               | 147         |
| Tabla 38     | Gestión de cobranza de créditos en cobranza judicial                   | 148         |
| Tabla 39     | Determinación de la capacidad de pago en el negocio in situ            | 149         |
| Tabla 40     | Viabilidad del crédito en base a la capacidad de pago                  | 150         |
| Tabla 41     | Determinación de la voluntad de pago                                   | 151         |
| Tabla 42     | Consultas de centrales de riesgo para determinar la voluntad de pago   | 152         |
| Tabla 43     | Análisis de la evaluación familiar para determinar la voluntad de pago | 153         |
| Tabla 44     | Seguimiento oportuno a los créditos en la categoría normal             | 154         |
| Tabla 45     | Trámites oportunos a los créditos en categoría normal                  | 155         |

| <b>Tabla</b> | <b>Descripción</b>   | <b>Pág.</b> |
|--------------|--|-------------|
| Tabla 46     | Seguimiento oportuno a los créditos en categoría con problemas potenciales | 156         |
| Tabla 47     | Trámites oportunos a los créditos en categoría con problemas potenciales   | 157         |
| Tabla 48     | Seguimiento oportuno a los créditos en categoría dudoso                    | 158         |
| Tabla 49     | Trámites oportunos a los créditos en categoría dudoso                      | 159         |
| Tabla 50     | Seguimiento oportuno a los créditos en categoría pérdida                   | 160         |
| Tabla 51     | Trámites oportunos a los créditos en categoría pérdida                     | 161         |
| Tabla 52     | Correlaciones  | 163         |
| Tabla 53     | Correlaciones  | 166         |
| Tabla 54     | Correlaciones  | 169         |
| Tabla 55     | Correlaciones  | 172         |

## ÍNDICE DE FIGURAS

| <b>Figura</b> | <b>Descripción</b>  | <b>Pág.</b> |
|---------------|---|-------------|
| Figura 1      | Cartera de alto riesgo y cartera atrasada                               | 20          |
| Figura 2      | Roles de la auditoría Interna   | 52          |
| Figura 3      | Tipos de riesgo   | 77          |
| Figura 4      | Estructura orgánica de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. | 94          |
| Figura 5      | Auditoría interna en el departamento de créditos                        | 106         |
| Figura 6      | Gestión de riesgo crediticio  | 108         |
| Figura 7      | Políticas de crédito  | 110         |
| Figura 8      | Otorgamiento de crédito   | 112         |
| Figura 9      | Gestión de cobranza   | 114         |
| Figura 10     | Riesgo de impago  | 116         |
| Figura 11     | Riesgo de calificación  | 118         |
| Figura 12     | Correlación de la hipótesis general                                     | 164         |
| Figura 13     | Correlación de la primera hipótesis específica                          | 167         |
| Figura 14     | Correlación de la segunda hipótesis específica                          | 170         |
| Figura 15     | Correlación de la tercera hipótesis específica                          | 173         |

## RESUMEN

La investigación determinó en qué medida la auditoría interna en el departamento de créditos influye en la gestión del riesgo crediticio de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. – Tacna, año 2017. En tal sentido, se utilizó el tipo básico de investigación, no experimental transversal de nivel correlacional, la población la conformaron 89 trabajadores, y la muestra probabilística 73 trabajadores, se aplicó la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario, asimismo, los resultados muestran que el 75,3 % de los encuestados percibe que la Auditoría interna en el departamento de créditos es regularmente adecuada, mientras que el 74 % percibe que la gestión de riesgo crediticio es regularmente adecuado, mediante la prueba estadística Rho Spearman, se determinó que el valor de probabilidad de 0,000 menor al nivel de significancia, por lo que se rechazó la hipótesis nula concluyendo que “La auditoría interna en el departamento de créditos influye significativamente en la gestión del riesgo crediticio de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. – Tacna, año 2017”, asimismo, el coeficiente Rho resultó en 0,492, interpretándose como una correlación positiva moderada.

Palabras clave: Auditoría interna, gestión del riesgo crediticio, políticas de crédito, otorgamiento del crédito, gestión de cobranza.

## **ABSTRACT**

The investigation determined to what extent the internal audit in the credit department influences the credit risk management of Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. – Tacna, year 2017. In this sense, the basic type of research was used, non-experimental, cross-sectional, correlational level, the population was made up of 89 workers, and the probabilistic sample 73 workers, the survey technique and the instrument of the survey were applied. questionnaire, likewise, the results show that 75.3% of those surveyed perceive that the internal audit in the credit department is regularly adequate, while 74% perceive that credit risk management is regularly adequate, through the statistical test Rho Spearman, it was determined that the probability value of 0.000 less than the level of significance, for which the null hypothesis was rejected, concluding that "Internal audit in the credit department significantly influences the credit risk management of the Caja Municipal de Savings and Credit Cusco S.A. – Tacna, year 2017", likewise, the Rho coefficient was 0.492, interpreting it as a moderate positive correlation.

Keywords: Internal audit, credit risk management, credit policies, credit granting, collection management.

## INTRODUCCIÓN

La investigación determina en qué medida la auditoría interna en el departamento de créditos influye en la gestión del riesgo crediticio de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. – Tacna, año 2017.

Las entidades financieras del Perú se han ido consolidando con el pasar de los años, y sumado a ello la SBS ha efectuado importantes cambios en materia de supervisión, que han hecho que la economía peruana obtenga una condición favorable para el financiamiento de los negocios a largo plazo y de esta forma surja un mayor desarrollo. Siendo la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Cusco S.A. (CMAC Cusco), una de las empresas Financieras no Bancarias, comenzó una serie de cambios para lograr una mayor eficiencia y efectividad, y en ello destaca la oficina de control interno, que ha efectuado una auditoría interna emitiendo el Informe Especial N° 011-2016-2-0948-OCI-CMACC que se contrasta con los resultados en su parte preliminar con la presente investigación, esta auditoría es de utilización confidencial para los accionistas, ya que, mediante las mismas, se podrán detectar riesgos y falencias, las cuales se propondrán mejoras continuas. Por ende, evaluar las políticas de crédito,

los otorgamientos de crédito y la gestión de cobranzas es imprescindible para lograr una mejor gestión del riesgo crediticio.

El presente estudio desarrolla en el primer capítulo el problema de investigación, en el cual se plantea el problema que da origen al presente estudio, además se formulan los objetivos, se enuncian las hipótesis que guían el estudio y definen las variables que se estudian. El segundo capítulo desarrolla el marco teórico, muestra al detalle la teoría de las variables de estudio. El tercer capítulo, marco metodológico expone todos los procedimientos seguidos en la realización del presente estudio, especialmente el procesamiento de información. El cuarto capítulo expone los resultados del estudio. El quinto capítulo refiere a la discusión de los resultados obtenidos luego del análisis de la información recopilada. Finalmente, se alcanzan las conclusiones del estudio y las recomendaciones que posibilitarán intervenir en la situación problemática sobre la base de los resultados efectuados.

## **CAPÍTULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1. Descripción de la realidad problemática**

A partir de la concepción inicial desarrollada por Muhammad Yunus y puesta en práctica con la fundación del Banco Grameen en la India, la inclusión de personas de bajos recursos al sistema financiero fue posible; se desarrollaron conceptos como los de microfinanzas y microcréditos, que permitían que personas de bajos recursos económicos pudieran conseguir financiamiento, así, la inclusión financiera resultó una práctica novedosa y se multiplicó rápidamente en el mundo.

En este contexto, se dio lugar, a las primeras instituciones en otorgar créditos a personas de escasos recursos que no calificaban como sujetos de crédito por la banca, así aparecieron las ONG, las Cajas Rurales de Ahorro y crédito, las Cajas Municipales de Ahorro y crédito, Bancos de las microfinanzas, entre otras cuyo objetivo principal era el de incluir personas al sistema financiero, la gran banca no fue ajena a dichas prácticas de inclusión, es así que las

fusiones por absorción y la compra de instituciones microfinancieras por parte de la gran banca, resultó un negocio rentable y puesto de moda, en consecuencia y por mencionar algunos ejemplos, la fundación BBVA del Banco Continental cuenta en el sector microfinanzas con Financiera Confianza, el grupo BCP cuenta con Mi Banco institución microfinanciera, el Scotiabank con el CrediScotia.

Asimismo, el sector público dio la posibilidad de que las municipalidades provinciales pudieran participar de este mercado mediante las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito, es así que, la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. inicia sus operaciones el 28 de marzo de 1988 en su local institucional de la Calle Afligidos N° 118 y en el año 1990, la Caja Municipal Cusco obtiene autorización para operar y otorgar créditos no prendarios.

Por otra parte, ha sido inevitable en las entidades del sistema financiero, lidiar con el hecho de que el cliente a quien se otorga un crédito caiga en default financiero o impago del crédito, este grupo de clientes que incumplen los pagos programados por el crédito pactado, integran una cartera de clientes morosos, en consecuencia,

la morosidad del crédito otorgado ha representado la disminución de las utilidades y en muchas oportunidades el cierre de las instituciones financieras, la venta de su cartera de crédito o la venta de la misma institución por parte de los accionistas, es por ello que, es preciso mencionar, la importancia que recae sobre las instituciones financieras la función que cumple el departamento de créditos, compuesta por los analistas o asesores de créditos, los coordinadores, jefes de agencia y administradores, ya que representan el motor de la institución así como el éxito o fracaso en su administración, en la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Cusco S.A. existen procesos establecidos en normativas, directivas, además de la legislación que compete bajo la supervisión de la SBS; dicha normativa es de cumplimiento obligatorio por el departamento de créditos y pretende establecer pautas que permitan una mejor gestión del riesgo crediticio.

En consecuencia, la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Cusco S.A. ha mostrado dificultades en cuanto al cumplimiento de los procesos establecidos en las normativas, reglamentos y directivas en cuanto a las políticas de crédito que involucran al sujeto de crédito, el destino del crédito, el monto del crédito, y la garantía del

crédito, a la vez, el otorgamiento del crédito en sus etapas de promoción, evaluación, aprobación, desembolso y control y seguimiento del crédito, como en la gestión de cobranza de los créditos vigentes, refinanciados, reestructurados, vencidos y en cobranza judicial, no se han cumplido a cabalidad de acuerdo al marco normativo de la Caja Cusco, existen observaciones en las auditorías internas realizadas como la mala determinación en cuanto a la capacidad de pago y voluntad de pago del cliente, la evaluación en oficina del negocio del cliente, así como evitar tomar referencias al domicilio del cliente a fin de determinar su viabilidad, la falta de documentación que sustente la actividad y una mala gestión del riesgo de créditos.

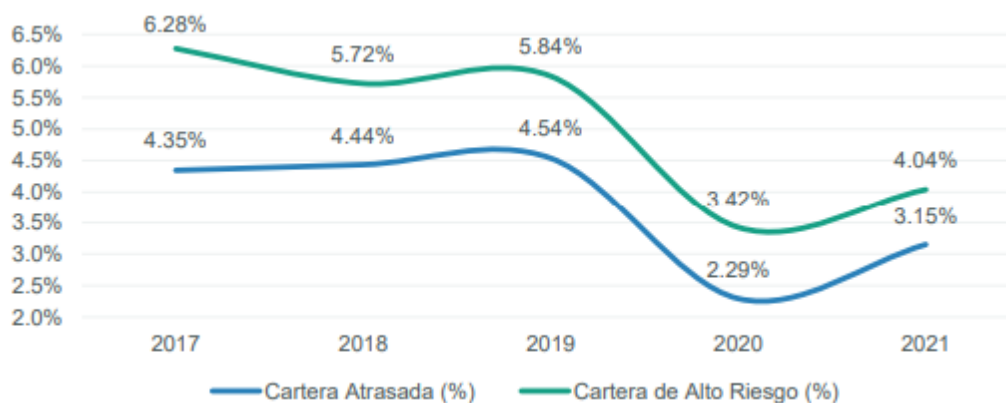
Esto se pone en evidencia en la auditoría interna efectuada por OCI de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco que emitió el Informe Especial N° 011-2016-2-0948-OCI-CMACC (Parte preliminar), en la que da cuenta de errores ocurridos en el otorgamiento de créditos a los clientes, siendo así la auditoría interna una herramienta que ha logrado identificar errores y emitir recomendaciones y pedir aclaraciones, en tal sentido, dichas falencias de las auditorías internas realizadas, muestran que por

ejemplo, al realizarse la evaluación Económica Financiera de un cliente, se evidenció que el analista de créditos, para determinar los ingresos del cliente y ver si tienen capacidad de pagar el crédito que quiere sacar, se le pidió solo su manifestación de las ventas, maquillando o inflando las ventas para que califique en el crédito, por lo que se evidencia incumplimiento del reglamento que pide documentos que acrediten sus ventas, formalización tributaria, entre otros, reflejando un grave problema en la institución financiera. En consecuencia, por dicha operación se generó un perjuicio a la Caja Cusco de S/ 56 732,03 siendo dicho monto castigado por incumplimiento de pago del cliente, la problemática descrita anteriormente, se repite constantemente en las entidades financieras, por lo que la auditoría interna en el departamento de créditos es fundamental para la gestión del riesgo crediticio, según la Caja Cusco (2021), se muestra que la Caja Cusco en el 2017 muestra una cartera de alto riesgo de 6,28 %, históricamente la más alta en los últimos cinco años, asimismo, muestra un porcentaje de cartera atrasada de 4,35 %, siendo un nivel elevado por la morosidad, lo que evidencia, que en el año de estudios 2017, la Caja Cusco mantenía índices altos de riesgo crediticio, asimismo, las auditorías realizadas en la Caja Cusco evidencian falencias en el

otorgamiento de crédito, causando perjuicio para la entidad financiera.

**Figura 1**

*Cartera de alto riesgo y cartera atrasada*



*Nota.* Tomado de Caja Cusco (2021)

En consecuencia, si no se toman las medidas necesarias para hacer frente al problema, la entidad financiera incrementará su riesgo crediticio así una mala administración de créditos, lo que se reflejará en las auditorías que se realicen, es por ello, la necesidad de realizar la investigación sobre la auditoría interna en el departamento de créditos y la gestión del riesgo crediticio de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. – Tacna, año 2017.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿En qué medida la auditoría interna en el departamento de créditos influye en la gestión del riesgo crediticio de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. – Tacna, año 2017?

### **1.2.2. Problemas secundarios**

- a) ¿De qué manera la auditoría interna en las políticas de crédito influye en la gestión del riesgo crediticio de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. – Tacna, año 2017?
  
- b) ¿Cómo la auditoría interna en el otorgamiento de crédito influye en la gestión del riesgo crediticio de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. – Tacna, año 2017?

- c) ¿De qué forma la auditoría interna en la gestión de cobranzas influye en la gestión del riesgo crediticio de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. – Tacna, año 2017?

### **1.3. Justificación e importancia de la investigación**

#### **1.3.1. Justificación**

La presente investigación sobre la auditoría interna en el departamento de créditos en la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Cusco S.A. - Tacna, se elaboró debido a que según Equilibrium (2018), la cartera problema compuesta por los créditos refinanciados, reestructurados, vencidos y judiciales se incrementaron en un 21,7 % reflejando así el mayor riesgo crediticio del sistema financiero, en tal sentido el ratio cartera problema / colocaciones brutas se incrementó de 6,1 % a 6,3 %, mientras que la mora real que incluye los créditos castigados, se incrementó de 6,9 % a 7,3 % entre el 2016 al 2017, en tal sentido, el incremento de la morosidad de la cartera en la Caja Cusco, refleja un maneja inadecuado

de las políticas normativas de la institución, el incumplimiento de dicha normativa, le ocasiona a la institución pérdidas económicas e incluso de reputación que deben evitarse, esto se justifica en la auditoría interna efectuada por OCI de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco que emitió el Informe Especial N° 011-2016-2-0948-OCI-CMACC (Parte preliminar).

En tal sentido la presente investigación se justifica ya que se estudió las variables de la auditoría interna en el departamento de créditos y la gestión del riesgo crediticio de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. – Tacna, año 2017.

### **1.3.2. Importancia**

La importancia de realizar la presente investigación radica en que la auditoría interna no solo identifica procesos que permitan minimizar el riesgo crediticio, por ende, la posibilidad de que el cliente incumpla su pago del crédito otorgado por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco

S.A., sino que, propone mejoras en las normativas vigentes a fin de mitigar el impacto del impago identificando las falencias en las políticas de crédito, el otorgamiento del crédito y la gestión de cobranza evitando posibles pérdidas y la acumulación de una cartera morosa que perjudique a la institución, considerando además que los indicadores de morosidad según Equilibrium (2018), se han incrementado incrementándose así el riesgo crediticio de la institución, además que según la auditoría interna efectuada por OCI de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco que emitió el Informe Especial N° 011-2016-2-0948-OCI-CMACC (Parte preliminar), se comprueba todo lo afirmado.

De lo anterior se deduce, la importancia de realizar un trabajo de investigación que permita determinar la influencia de la auditoría interna en el departamento de créditos sobre la gestión del riesgo crediticio de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. – Tacna, año 2017.

## **1.4. Objetivos de la investigación**

### **1.4.1. Objetivo general**

Determinar en qué medida la auditoría interna en el departamento de créditos influye en la gestión del riesgo crediticio de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. – Tacna, año 2017.

### **1.4.2. Objetivos específicos**

- a) Analizar de qué manera la auditoría interna en las políticas de crédito influye en la gestión del riesgo crediticio de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. – Tacna, año 2017.
- b) Comprobar cómo la auditoría interna en el otorgamiento de crédito influye en la gestión del riesgo crediticio de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. – Tacna, año 2017.

- c) Establecer de qué forma la auditoría interna en la gestión de cobranzas influye en la gestión del riesgo crediticio de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. – Tacna, año 2017.

## **1.5. Hipótesis de la investigación**

### **1.5.1. Hipótesis General**

La auditoría interna en el departamento de créditos influye significativamente en la gestión del riesgo crediticio de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. – Tacna, año 2017.

### **1.5.2. Hipótesis específicas**

- d) La auditoría interna en las políticas de crédito influye significativamente en la gestión del riesgo crediticio de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. – Tacna, año 2017.

- e) La auditoría interna en el otorgamiento de crédito influye significativamente en la gestión del riesgo crediticio de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. – Tacna, año 2017.
  
- f) La auditoría interna en la gestión de cobranzas influye significativamente en la gestión del riesgo crediticio de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. – Tacna, año 2017.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Antecedentes relacionados con la investigación**

##### **2.1.1 Antecedentes a nivel internacional**

Tamimi (2021) realizó la investigación “The Role of Internal Audit in Risk Management from the Perspective of Risk Managers in the Banking Sector” publicada en la revista científica “Australasian Accounting Business & Finance Journal”. El trabajo tiene como objetivo identificar el papel de la función de auditoría interna en la gestión de riesgos desde la perspectiva de los gestores de riesgos en los bancos que operan en Palestina, con una revisión del concepto, importancia, objetivos y principios de la auditoría interna y su papel en la gestión de riesgos para los bancos. La población objetivo son los gestores de riesgos en los bancos que operan en Palestina. Los principales hallazgos del presente trabajo son los siguientes. Primero, el factor principal en la gestión de riesgos es la eficiencia del gestor de riesgos, y la auditoría

interna se centra en evaluar el departamento de gestión de riesgos y garantizar la eficiencia de las prácticas de gestión de riesgos al enfrentar estos riesgos. Segundo, los departamentos de auditoría interna en los bancos que operan en Palestina participan en proporcionar asesoramiento, sugerencias y recomendaciones al departamento de gestión de riesgos. Con base en los resultados, la junta directiva y la alta gerencia de estos bancos deben continuar prestando atención al departamento de gestión de riesgos, y es necesario coordinar entre estos departamentos para lograr los mejores resultados a nivel bancario y económico.

Mujalli (2024) realizó la investigación “Factors Affecting the Implementation of Risk-Based Internal Auditing” publicado en la revista científica “Journal of Risk and Financial Management”, el artículo investiga los factores que afectan la implementación de la auditoría interna basada en riesgos (RBIA) en el sector público de Arabia Saudita. Se utilizaron 234 cuestionarios respondidos por gerentes de auditoría interna, auditores internos, contadores y ejecutivos de agencias del sector público saudí, y los datos se analizaron mediante

modelado de ecuaciones estructurales de mínimos cuadrados parciales (PLS-SEM). Los resultados indican que el apoyo de la gestión, el rol del auditor interno, el sistema de gestión de riesgos y la capacitación en gestión de riesgos influyen positiva y significativamente en la RBIA. Se concluye que mejorar los procedimientos de auditoría interna y contar con un sistema de monitoreo interno eficiente reduce los riesgos, disminuye la manipulación de datos financieros y mejora la precisión de los informes financieros. Estos hallazgos son cruciales para gerentes del sector público, jefes de auditoría interna, auditores internos y contadores interesados en mejorar la fiabilidad de las auditorías internas y la calidad de la información financiera. Este estudio aporta a la escasa literatura sobre la implementación de la RBIA en el sector público saudí y proporciona información relevante para otros países con sistemas de gobernanza similares.

Kzykeyeva (2022) realizó el trabajo titulado “Risk-Based Approach to Improving the Quality of Internal Audit” publicado en la revista científica “Calitatea: Acces la Success”, el estudio tiene como objetivo identificar las direcciones clave para

transformar las competencias de la auditoría interna, mejorando su calidad y garantizando una gestión de riesgos eficiente y sostenible en las empresas. Se realizó una encuesta en línea a directores de empresas en Kazajistán durante 2019-2020, utilizando un cuestionario basado en el Global Internal Audit Common Body of Knowledge (CBOK). Los resultados revelaron el grado de gestión formal de riesgos y posicionaron la auditoría interna como parte integral de la gestión de riesgos en las empresas kazajas, mostrando ciertos éxitos en la gestión de riesgos y el desarrollo continuo del papel de la auditoría interna. Sin embargo, persiste la tendencia a la disminución de la cualificación de los auditores y la mayoría de los departamentos de auditoría interna no cumplen con los estándares internacionales de calidad. El estudio concluye que existen múltiples oportunidades para que los auditores internos transformen sus funciones y aborden eficazmente los problemas de riesgo en las empresas de Kazajistán, incluyendo la implementación de técnicas innovadoras, métodos de análisis dinámico y modelización predictiva, así como la gestión avanzada de datos. Se proporcionan recomendaciones

específicas para mejorar la calidad de las auditorías internas y combatir el fraude.

Ardianingsih y Payamta (2022) realizaron la investigación "Analysis Of the Effectiveness of Risk- Based Internal Audit Implementation: A Case Study" publicado en la revista científica "Calitatea: Acces la Success", la auditoría interna basada en riesgos es una actividad clave en el control y supervisión realizada por auditores internos, quienes emplean los resultados de la gestión de riesgos para guiar su labor. El propósito de este estudio fue obtener una comprensión profunda de la implementación de la auditoría interna basada en riesgos en BPJS Ketenagakerjaan. Para lograrlo, los auditores internos deben tener un conocimiento sólido de la gestión de riesgos y de la madurez del riesgo, lo cual les permite identificar las áreas clave que requieren una supervisión y seguimiento inmediato. El método utilizado en esta investigación fue un estudio de caso cualitativo con un enfoque descriptivo. Los datos se recolectaron a través de entrevistas, observación y documentación, y se empleó la técnica de triangulación para analizar los datos, reducir la

información y llegar a conclusiones. Los resultados revelaron que BPJS Ketenagakerjaan, una institución encargada de gestionar las cuotas de seguridad social laboral y de implementar una buena gobernanza, también maneja los riesgos empresariales de manera efectiva. La gestión de riesgos realizada en esta entidad sirve como base para llevar a cabo una auditoría interna, facilitando así la identificación de riesgos y áreas específicas que requieren atención. En la discusión, se destacó que BPJS Ketenagakerjaan realiza una gestión de riesgos exhaustiva para identificar riesgos, detectar áreas con potencial de riesgo y elaborar perfiles de riesgo. Este enfoque permite a los auditores internos llevar a cabo sus auditorías de manera más eficaz y eficiente. El impacto de este enfoque radica en que los resultados de la gestión de riesgos proporcionan a los auditores una visión clara de los riesgos y áreas críticas, optimizando así el proceso de auditoría interna.

Onay (2020) realizó la investigación “The Role of Internal Audit from New Enterprise Risk Management Frameworks Perspective: Research in Turkey” publicado en la revista científica “Istanbul Business Research”, el principal propósito

de este estudio es determinar el grado en el que las actividades de los auditores internos han cambiado con el tiempo en relación con las actividades de Gestión de Riesgos Empresariales (ERM) y en qué medida se llevan a cabo estas tareas en la práctica. Para ello, se examinaron la literatura y los nuevos marcos de riesgo relacionados con el papel de la auditoría interna en ERM. Los datos recopilados de 245 auditores internos en organizaciones de Turquía se analizaron mediante pruebas t y análisis de varianza (ANOVA). Los hallazgos indicaron que las opiniones de los auditores internos sobre las situaciones ideales en términos de tareas de ERM asumidas bajo ciertas condiciones diferían de las observadas en la práctica. Los análisis mostraron que algunas opiniones variaban estadísticamente según variables demográficas como edad, experiencia profesional y sector empresarial. Los resultados se compararon con estudios realizados en diferentes muestras, permitiendo una comparación de las opiniones y la situación actual en Turquía con otras regiones, revelando resultados distintos a los de estudios en otros países.

Petros et al. (2021) realizaron la investigación “Risk-based internal audit: factors related to its implementation” publicado en la revista científica “Corporate Governance”, este estudio tiene como objetivo investigar los factores asociados con la implementación de la auditoría interna basada en riesgos (RBIA, por sus siglas en inglés). Como primer paso, se realiza una revisión de la literatura relevante y se identifican cinco factores potenciales relacionados con la implementación de RBIA. Basado en esto, se construye una encuesta enviada a 185 auditores internos, ejecutivos y contadores en Grecia, recibiendo 90 respuestas durante el período de noviembre de 2019 a enero de 2020. Se lleva a cabo un análisis de regresión múltiple para identificar los factores relacionados con la implementación de RBIA. Los hallazgos muestran que existe una relación positiva estadísticamente significativa entre la implementación de RBIA y la provisión de capacitación en gestión de riesgos, el papel activo del comité de auditoría y el establecimiento de un sistema de gestión de riesgos formalizado. Los resultados tienen importantes implicaciones para auditores internos, directores ejecutivos y contadores que

desean mejorar la efectividad de la auditoría interna y la precisión y calidad de la información financiera.

### **2.1.2 Antecedentes a nivel nacional**

Flores (2023) realizó la investigación “Auditoría interna y su incidencia en la gestión de riesgos en las entidades financieras” por la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo para optar el título de Contador Público, la auditoría interna y la gestión de riesgos son fundamentales para mantener la estabilidad y el éxito de las organizaciones. La auditoría interna proporciona una evaluación imparcial de los controles internos y los procesos de gestión, lo cual es crucial para identificar y mitigar los riesgos que enfrenta la organización. A su vez, la gestión de riesgos permite a las instituciones identificar y manejar los riesgos de manera efectiva para reducir sus impactos negativos y aprovechar las oportunidades. En el contexto de las entidades financieras, ambos aspectos son especialmente vitales para una gestión integral y proactiva de los riesgos, fomentando una sólida cultura de control. Este artículo de revisión tiene como objetivo

analizar el impacto de la auditoría interna en la gestión de riesgos en las entidades financieras, basado en una revisión exhaustiva de la literatura de diversas fuentes.

Arrieta (2020) realizó la investigación “Auditoría Interna y Gestión de Riesgos en Mi Banco, Agencia El Agustino, 2018” por la Universidad César Vallejo para optar el título de Licenciado en administración, el propósito de este estudio fue determinar la relación entre la auditoría interna y la gestión de riesgos en Mi Banco, Agencia El Agustino, en el año 2018. La investigación es de tipo aplicada, de corte transversal o transaccional, y de nivel relacional. La muestra consistió en 33 colaboradores de ambos sexos que laboran en Mi Banco, Agencia El Agustino. La variable de auditoría interna se midió mediante un cuestionario tipo Likert, desarrollado y validado estadísticamente, mientras que la variable de gestión de riesgo crediticio se evaluó de manera similar con un cuestionario validado con el Alfa de Cronbach, obteniendo coeficientes de 0,825 y 0,820, respectivamente, ambos cuestionarios constan de 24 preguntas y fueron sometidos a juicios de expertos. Los resultados indicaron una alta relación positiva entre la auditoría

interna y la gestión de riesgo crediticio. Se recomienda prestar atención a cada variable y sus dimensiones presentadas en la investigación, ya que la auditoría interna y las dimensiones de metas, políticas y resultados muestran una relación positiva moderada. Además, se sugiere implementar un área de auditoría interna que realice un seguimiento constante y proponga mejoras continuas, evaluando y diagnosticando la agencia El Agustino, con el compromiso de todo el personal en función de los objetivos de la empresa.

Domínguez (2020) realizó la investigación “Aplicación de auditoría interna basada en riesgos para generar un valor agregado en la gestión de colocaciones de créditos grupales de la Coopac Kori, periodos 2018 – 2019, Arequipa” por la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa para optar el título de Contador Público, la finalidad de este trabajo de investigación es demostrar el papel crucial de la auditoría interna en las COOPAC, ya que mediante actividades de control contribuye al cumplimiento de metas, normas y políticas institucionales, mejorando cuantitativamente la salud financiera de la COOPAC KORI. La investigación plantea la pregunta: ¿La

aplicación de una auditoría interna basada en riesgos genera valor agregado en la gestión de colocaciones de créditos de la COOPAC KORI 2018-2019? Para abordar esta problemática, se estableció como objetivo principal aplicar una auditoría interna basada en riesgos para generar valor agregado en la gestión de colocaciones de créditos grupales de la COOPAC KORI durante los periodos 2018-2019. El estudio utilizó un diseño no experimental, longitudinal y cuantitativo, con una investigación descriptiva, explicativa y correlacional. El nivel de investigación es básico, analítico y aplicado. La población de estudio incluyó gerencias y jefes de área, con 494 unidades de análisis, y se tomó una muestra de 22 gerentes de la COOPAC KORI. Los resultados de la investigación determinaron que la auditoría interna genera un valor agregado en la institución financiera, promoviendo la efectividad de sus funciones desde el inicio hasta el fin, alineando la visión y misión de la empresa con sus objetivos estratégicos, minimizando riesgos y mejorando la competitividad frente a sus competidores.

Coral (2021) realizó la investigación “Auditoría interna y gestión de riesgo en empresas automotriz, distrito de San

Isidro, año 2020” por la Universidad César Vallejo para optar el título de Contador Público, el objetivo general de esta investigación es determinar la relación entre la auditoría interna y la gestión de riesgos en empresas automotrices del distrito de San Isidro en el año 2020. El estudio es de tipo aplicado, con un diseño no experimental y de corte transaccional. Para la recopilación de datos, se utilizaron 40 encuestas con 28 ítems, obteniendo información relevante de los participantes. Esta información fue evaluada, interpretada y procesada estadísticamente para posteriormente contrastar los resultados. Los hallazgos indicaron una relación significativa entre la auditoría interna y la gestión de riesgos, proporcionando conclusiones que subrayan la importancia de estas prácticas y ofreciendo recomendaciones para mejorar la salud empresarial en el sector automotriz.

### **2.1.3 Antecedentes a nivel local**

Zavala (2019) realizó la investigación “La Auditoría Interna y su Incidencia en la Prevención de Lavado de Activos en Financiera Crediscotia, Sede Tacna, 2017” por la Universidad Privada de Tacna para optar el grado de maestro en Contabilidad Tributación y Auditoría, el presente trabajo de investigación se centra en la auditoría interna y el lavado de activos, destacando las consecuencias negativas que comprometen directamente la continuidad de las funciones, servicios y operaciones de la institución. Este estudio es de tipo aplicado y diseño no experimental, ya que se obtienen datos directamente de la realidad estudiada. Además, es descriptivo, explicativo y correlacional, de acuerdo con el objetivo de la investigación. Enmarcado en la auditoría financiera, el estudio examina cómo la auditoría interna influye en la prevención del lavado de activos en CrediScotia, sede Tacna, durante el periodo 2017, utilizando indicadores como sistema de control interno, evaluación de riesgos, eficiencia y eficacia, y comparándolos con las operaciones financieras, el circuito económico formal y el control de actividades. Se observa que

en Perú, el lavado de activos distorsiona el sistema económico al introducir recursos obtenidos de actividades ilícitas en el mercado interno, y aunque existe la Ley Penal contra el Lavado de Activos, la tecnología insuficiente y la deficiente conexión entre instituciones limitan la eficiencia operativa. Un adecuado proceso de auditoría interna puede revelar fallas y riesgos de lavado de activos, mejorando los mecanismos de control interno. En conclusión, se determinó que existe una influencia significativa entre la auditoría interna y la prevención del lavado de activos en CrediScotia, sede Tacna, durante el periodo 2017.

Alpaca (2020) realizó la investigación “La auditoría interna como herramienta de soporte a la gestión financiera de las Empresas Hoteleras: un caso de estudio” por la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann para optar el grado de doctor en Ciencias Contables y Financieras, la presente investigación tuvo como objetivo general demostrar que la implementación de la auditoría interna mejora la gestión financiera en las empresas hoteleras. Para cumplir con este objetivo, se llevó a cabo una investigación de método

experimental con dos empresas, utilizando un diseño Pre Test – Post Test. El marco teórico de la investigación identificó la auditoría interna como la variable independiente y la gestión financiera como la variable dependiente. La población y muestra incluyeron 16 hoteles, tomando como muestra dos hoteles de tres estrellas: uno como empresa caso o experimento y el otro como empresa control. En la empresa caso, se aplicó un programa de auditoría interna, y en ambas se utilizó una ficha de recolección de datos para obtener una visión clara de la situación financiera, detectar deficiencias y proponer mejoras significativas. Los resultados mostraron que la implementación de la auditoría interna en la empresa caso mejoró significativamente la gestión financiera. La conclusión principal fue que la auditoría interna tuvo un impacto positivo en la gestión financiera de la empresa analizada.

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1 Auditoria**

#### **2.2.1.1 Definición**

De acuerdo a Paredes (2014), con el transcurrir del tiempo la auditoría, ha desarrollado una nueva metodología de trabajo, que va primero por un cambio de mentalidad y actitud del auditor. Por ello, en la actualidad se habla de la auditoría a medida, planeamiento estratégico, de arriba hacia abajo, riesgos, controles claves, etc.; todo con el propósito de hacer más eficiente, eficaz y económico el trabajo del auditor frente a los retos de complejidad de las organizaciones, globalización de la economía y los negocios, los avances insospechables de la informática, volumen de operaciones, etc.

Al respecto Arens et al. (2007), señalan que es la acumulación y evaluación de la evidencia basada en

información para determinar y reportar sobre el grado de correspondencia entre la información y los criterios establecidos. La auditoría debe realizarla una persona independiente y competente. Asimismo, Para realizar una auditoría debe existir información verificable y algunas normas, mediante los cuales el auditor pueda evaluarla. A su vez, la información puede asumir diferentes formas. Los auditores realizan de manera rutinaria auditorías de información cuantificable, entre la cual se incluyen los estados financieros de la compañía y las declaraciones individuales de ingresos para impuestos.

Los auditores también realizan auditorías de información más subjetiva, como la que se refiere a la eficacia de los sistemas de cómputo y la eficiencia de las operaciones de manufactura. Por otro lado, De la Peña (2008), señala que la palabra auditoría es sinónimo de investigar, verificar, consultar, examinar y comprobar las evidencias sobre la información de registros, procesos, etc.

### **2.2.1.2 Tipos de auditoría**

#### **A. De acuerdo al alcance y objetivos**

##### **a. Auditoría financiera**

Paredes (2014), indica que, el objetivo principal de una auditoría financiera es examinar los estados financieros en su conjunto para expresar una opinión, acerca de si estos presentan o no razonablemente la situación financiera, resultados de operaciones y los flujos de efectivo, de conformidad con los principios de contabilidad generalmente aceptados y normas internacionales: de contabilidad.

##### **b. Auditoría interna**

Para Paredes (2014), en la práctica, se le denomina auditoría operativa, auditoría gerencial, auditoría operacional, auditoría de desempeño,

auditoría de gestión, auditoría de rendimiento, auditoría integral, etc. Este tipo de auditoría se introduce en Estados Unidos de Norteamérica a fines de la década del 50, en Canadá y en Inglaterra con mayor énfasis en los años 1977 y 1978 por intermedio de la auditoría gubernamental y auditoría interna. Al respecto Edward F. Norbeck señala que es una Auditoría de Operaciones o Interna y que se define como una nueva disciplina de control, para evaluar la efectividad de los procedimientos operativos y los controles internos”.

**c. Auditoría gubernamental**

Paredes (2014), menciona que, es el examen de operaciones financieras, internas y presupuestales, así como la evaluación de la gestión a las entidades gubernamentales, efectuada con posterioridad a su ejecución, con la finalidad de emitir un informe largo y los

correspondientes dictámenes. También en la auditoría gubernamental se realiza exámenes especiales orientados a la revisión específica de determinados aspectos de las actividades de las entidades públicas, tales como la evaluación de obras públicas, donaciones, adquisición de bienes y servicios, pero en todos los casos siempre es necesaria la evaluación de la funcionabilidad de los controles internos y riesgos.

**d. Auditoría tributaria**

Paredes (2014), refiere que, es el examen fiscalizador que realiza un auditor fiscal o independiente para determinar la veracidad de los resultados de operaciones y situación financiera declarados por la empresa (contribuyente), a través de su información financiera u otros medios.

**e. Auditoría informática**

Paredes (2014), indica que, este tipo de auditoría tiene como propósito principal evaluar la funcionabilidad del sistema computarizado, en cuanto si opera con eficiencia, eficacia y economicidad, proporcionando información confiable, oportuna y útil para la toma de decisiones.

**f. Auditoría ambiental**

Paredes (2014), explica que, sus objetivos conllevan a proteger la vida de todo ser viviente, entre ellos la vida humana. El ámbito del medio ambiente puede ser a nivel global, regional y nacional, y tiene relación con la naturaleza, esto es la tierra, los bosques, la diversidad biológica, el agua dulce y de mar, el aire y los desastres.

## **B. De acuerdo a la forma de aplicación**

### **a. Auditoría interna**

Paredes (2014) sostiene que, la auditoría interna, es la evaluación independiente de operaciones financieras, internas y presupuestales, así como de gestión y sobre todo los controles internos, con el propósito de emitir un informe con sus comentarios, observaciones y recomendaciones.

Asimismo, Ramón (2013), refiere que, auditoría interna es una función que coadyuva con la organización en el logro de sus objetivos; para ello se apoya en una metodología sistemática para analizar los procesos de negocio y las actividades y procedimientos relacionados con los grandes retos de la organización, que deriva en la recomendación de soluciones.

Para Ramón (2013), la auditoría interna es una función practicada por auditores internos profesionales con un profundo conocimiento en la cultura de negocios, los sistemas y los procesos. La función de auditoría interna provee seguridad de que los controles internos instaurados son adecuados para mitigar los riesgos y alcanzar el logro de las metas y objetivos de la organización.

**b. Auditoría externa**

Paredes (2014), hace referencia a que, los contadores públicos ejercen la auditoría en forma independiente, ya sea en forma individual o asociada, pero, en todos los casos, se requiere que tengan capacidad, entrenamiento y experiencia como auditores.

Borrajo (2002), menciona que, la auditoría externa, en su definición más tradicional, sería el servicio prestado por profesionales cualificados

en contabilidad, consistente en la revisión de los estados financieros de una empresa, según normas y técnicas específicas, a fin de expresar su opinión independiente sobre la situación económica – financiera de dicha empresa en un momento dado, sus resultados y los cambios en ella habidos durante un periodo determinado, de acuerdo con los principios contables, generalmente aceptados.

Cañibano (1996), indica que, el objetivo de un examen de los estados financieros de una compañía, por parte de un auditor independiente, es la expresión de una opinión sobre si los mismos reflejan razonablemente su situación patrimonial, los resultados de sus operaciones y los cambios en la situación financiera, de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados y con la legislación vigente.

## **2.2.2 Auditoría interna**

### **2.2.2.1 Definición**

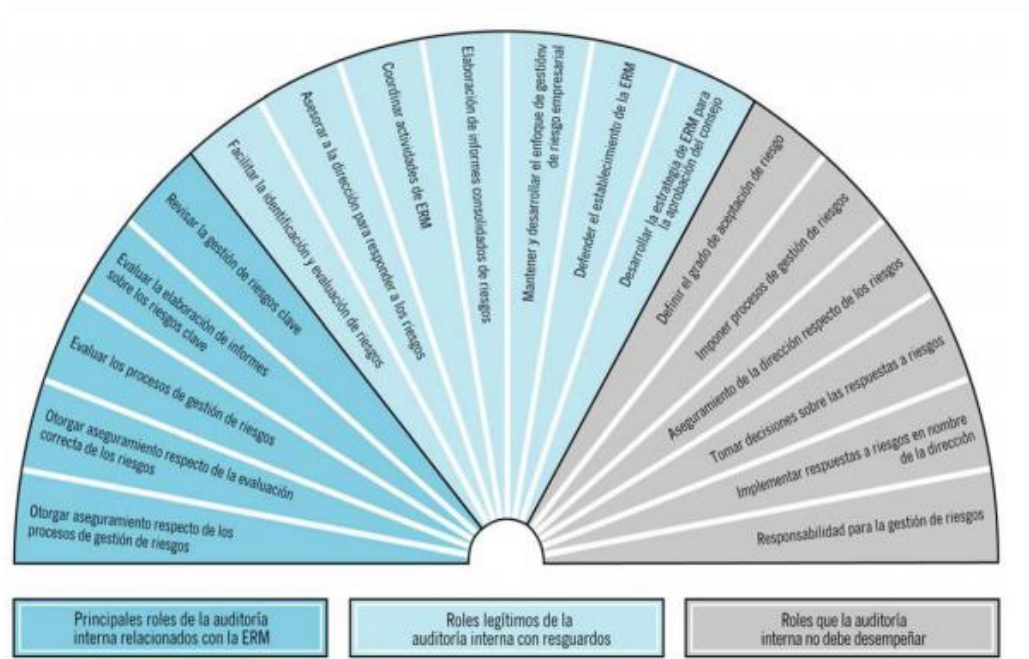
Según la INTOSAI (1999), comprende un medio funcional, que permite la reducción de posibles fraudes o errores, de acuerdo a la información obtenida de los procesos internos, y mediante ello, los responsables de las entidades podrán tomar decisiones para la mejora y eficiencia de los procesos internos. Asimismo, McNamee (1995), menciona que es de naturaleza interna de la propia entidad y es importante para cualquier institución.

De acuerdo a Sánchez (2015), consiste en la realización de forma objetiva e independiente de una actividad para la mejora de cada uno de los procesos que posea una organización, de tal forma que las recomendaciones permitan el logro de los objetivos institucionales.

De acuerdo al Código de ética del Instituto de auditores interno de España, la auditoría interna es considerada una actividad objetiva e independiente, que asegura la mejora de las operaciones de una entidad, mediante un enfoque sistemático de evaluación de los procesos tanto de control, gestión y dirección que engloba que sostiene una entidad en sus actividades cotidianas.

**Figura 2**

*Roles de la auditoría Interna*



*Nota.* Tomado de Estupiñan Gaitán Rodrigo, Administración de riesgos ERM y la auditoría.

Asimismo, Ramón (2013), refiere que, auditoría interna es una función que coadyuva con la organización en el logro de sus objetivos; para ello se apoya en una metodología sistemática para analizar los procesos de negocio y las actividades y procedimientos relacionados con los grandes retos de la organización, que deriva en la recomendación de soluciones.

Para Ramón (2013), la auditoría interna es una función practicada por auditores internos profesionales con un profundo conocimiento en la cultura de negocios, los sistemas y los procesos. La función de auditoría interna provee seguridad de que los controles internos instaurados son adecuados para mitigar los riesgos y alcanzar el logro de las metas y objetivos de la organización.

Para Carbajal (2015), la auditoría interna es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, diseñada para agregar valor y mejorar las

operaciones de la organización. La actividad de auditoría interna ayuda a la organización a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión, control y gobierno

Badillo, Rodríguez y Sánchez (2008), refieren que, la auditoría interna, es el examen crítico, sistemático y detallado de un sistema de información de una unidad económica, realizado por un profesional con vínculo laborales con la misma, utilizando técnicas determinadas y con el objetivo de emitir informes y formular sugerencias para el mejoramiento de la misma. Estos informes son de circulación interna y no tienen trascendencia a terceros.

Borrajo (2002), define a la auditoría interna como, una función de control, de gestión y de consulta, adscrita al Comité de Auditoría, con la misión establecida por el Consejo de Administración, de vigilancia y mantenimiento de un adecuado sistema de

control interno y la prevención y valoración de los riesgos, que trabaja sometida al cumplimiento de las normas para el ejercicio profesional de la auditoría interna del Instituto de Auditores Internos.

The Institute of Internal Auditors (2002), indica que, la Auditoría Interna es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización. Ayuda a una organización a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno.

Cañibano (2016), refieren que, es el control realizado por los empleados de una empresa para garantizar que las operaciones se llevan a cabo de acuerdo con la política general de la entidad, evaluando la eficacia y la eficiencia, y proponiendo soluciones a los problemas detectados.

Asimismo, refiere Cañibano (2016), la auditoría interna se puede concebir como una parte del control interno. La realizan personas dependientes de la organización con un grado de independencia suficiente para poder realizar el trabajo objetivamente; una vez acabado su cometido han de informar a la Dirección de todos los resultados obtenidos. La característica principal de la auditoría interna es, por tanto, la dependencia de la organización y el destino de la información.

#### **2.2.2.2 Alcance y objetivos**

De acuerdo a la Norma Internacional de Auditoría 610 (2009), el alcance y los objetivos de la auditoría interna, dependerán de como este constituida una organización, además de considerar los requerimientos que tenga la administración de la misma. Asimismo, una auditoría interna incluye las siguientes actividades:

- a. **Monitoreo del control interno:** consta en revisar los controles de la entidad, revisando de forma específica su operatividad y efectuando recomendaciones para su mejora. Así también, la administración es la encargada de fomentar un control adecuado, para el normal funcionamiento de la organización.
  
- b. **Examinar la información financiera y de operación:** Comprende la revisión de los procedimientos, de la verificación de partidas individuales, de la contrastación de los detalles de transacciones.
  
- c. Revisar la efectividad, la economía y la eficiencia de todas las operaciones que realice la entidad, incluyendo aquellos controles que no sean financieros.

- d. Revisar el cumplimiento de la normativa interna y externa de acuerdo al ámbito de aplicación y políticas vigentes, y otros requisitos internos.

### **2.2.2.3 Componentes de la auditoría interna en el departamento de créditos**

#### **A. Políticas de crédito**

De acuerdo a ESAN (2016), Son aquellos lineamientos técnicos de los que dispone el gerente financiero de una empresa, con la finalidad de otorgar facilidades de pago a un determinado cliente. Dicha política implica la determinación de la selección de crédito, las normas de crédito y las condiciones de crédito.

La política de crédito de una empresa da la pauta para determinar si debe concederse crédito a un cliente y el monto de éste. La empresa no solamente debe ocuparse de los

estándares de crédito que establece, sino también de la utilización correcta de estos estándares al tomar decisiones de crédito.

Las políticas de crédito para la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. comprenden los siguientes aspectos básicos como ser:

**a. Sujetos de crédito**

Según la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Cusco S.A. (2012) en su reglamento de créditos, explica que son sujetos de crédito, aquellas personas mayores de edad, asimismo para el caso de las personas jurídicas que realicen actividades económicas, independientemente de su forma empresarial. Además, las personas naturales con ingresos dependientes que cumplan con las condiciones exigidas en las diferentes formas o modalidades

de crédito establecidas. Por otro lado, el sujeto de crédito comprende la edad entre los 20 años hasta los 75 años con 11 meses y 29 días, tanto para el titular, cónyuge y garante, si fuera el caso, se aceptará una edad mayor hasta el límite de los 78 años.

De lo anteriormente mencionado, la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Cusco S.A. (2012), deja claro quienes además no serán sujetos de crédito, mencionando aquellos que tengan o hayan tenido procesos en cobranza judicial y/o créditos castigados con la institución u otra entidad, con deuda directa o indirecta, los clientes con calificación deficiente, dudoso o pérdida en el sistema financiero, los fallidos o sometidos a junta de acreedores, los que registren en la OFAC o Archivo negativo de clientes, los impedidos por el código civil, las personas registradas en el SIMAC C como rechazados por intento de fraude, estafa,

adulteración de documentos u otra situación similar.

#### **b. Destino del crédito**

La Caja Municipal de Ahorro y Créditos Cusco S.A. (2012), menciona que, el destino del crédito otorgado podrá ser utilizado en capital de trabajo, activo fijo que comprende la compra de local comercial, maquinaria, equipo, adquisición de terrenos, inmuebles y otros, además el destino del crédito podrá ser invertido en vivienda, construcción, ampliación, remodelación, refacción y otros, asimismo, en la reestructuración de pasivos, libre disponibilidad y/o consumo.

#### **c. Monto del crédito**

Para la CMAC Cusco (2012), en su reglamento de créditos, indica que, los montos de

crédito serán determinados en función de la capacidad y voluntad de pago del solicitante, considerando además la evaluación de la unidad familiar y empresarial, además, para el monto máximo de cualquier tipo de crédito, será el 10% del patrimonio efectivo de la CMAC Cusco S.A. Por otro lado, el monto mínimo del crédito es de S/ 300,00 soles o US \$ 1 000,00 Dólares. Asimismo, para créditos de consumo no revolvente vía convenio institucional, el monto mínimo de crédito es de S/ 500,00 Soles, para créditos de consumo o revolvente sin convenio institucional (personales), el monto mínimo de crédito es de S/ 800,00 Soles.

#### **d. Garantía del crédito**

La CMAC Cusco (2012), hace referencia que, para el caso de las garantías, estas pueden ser Garantías preferidas cuando permiten una conversión de la garantía en dinero, con el cual

se puede cancelar la obligación garantizada, sin generar costos significativos, por ejemplo. Joyas de oro con entrega física, inmuebles (casas, terrenos), asimismo, estas deben contar con documentación legal adecuada, además son garantías preferidas, las que no presenten obligaciones previas que pudieran disminuir su valor o de alguna manera impedir que la CMAC Cusco S.A., adquiera clara titulación, además de que su valor debe estar permanentemente actualizado.

CMAC Cusco (2012), menciona que, también las garantías pueden ser no preferidas, estas pueden ser: Cobertura garantía cliente que es medida en función al patrimonio del cliente, Garantía de bienes muebles como artefactos mediante una Declaración Jurada de Bienes, Garantía mobiliaria con gravamen vehicular, Garantía mobiliaria con gravamen industrial, garantía hipotecaria no preferida. Por otro lado,

están las garantías preferidas auto liquidables como los depósitos en efectivo en moneda nacional o en moneda extranjera.

## **B. Otorgamiento de crédito**

El otorgamiento de crédito comprende las siguientes etapas:

### **a. Promoción del crédito**

Para la CMAC Cusco (2012), la promoción del crédito, es una de las funciones fundamentales del analista de créditos, es el primer contacto con el cliente y se realiza mediante la visita del analista de créditos al cliente o mediante visita del cliente a la CMAC Cusco S.A., en tal sentido el reglamento de créditos, menciona que la institución deberá proveer a sus analistas de créditos del departamento de créditos los medios y recursos

necesarios promocionales que faciliten el contacto con el cliente potencial a través de folletos informativos o desarrollar ciertos mecanismos de información estándar, cuidando de no incurrir en altos costos administrativos en la capacitación del cliente.

En tal sentido, el analista de créditos del departamento de créditos, es el responsable de brindar información al cliente sobre los productos que ofrece la CMAC Cusco S.A., cuidando que dicha información sea clara, oportuna y transparente, por ende, el analista de créditos del departamento de créditos, deberá conocer el proceso del otorgamiento de créditos, los productos financieros que ofrece la CMAC Cusco S.A., los requisitos que se requiere para cada uno de los productos financieros que ofrece, así también, los Administradores, Jefes de oficina especiales y los coordinadores, deben de capacitar en forma permanente a los analistas de

crédito en el desempeño de sus funciones con respecto a la Tecnología crediticia, la normativa correspondiente, las modificaciones a la normativa, metodología de evaluación de crédito, técnicas de venta, calidad de atención al cliente, el analista recibirá la documentación e información necesaria del cliente para evaluar el crédito.

#### **b. Evaluación del crédito**

Para esta etapa, existen requisitos dispuestos por la CMAC Cusco S.A. (2012), el reglamento de créditos del departamento de créditos indica que, la antigüedad de la actividad a evaluar debe ser mínimo de seis meses, el crédito está determinado por la capacidad de pago del solicitante que, a su vez, está definido fundamentalmente por su flujo de caja y sus antecedentes crediticios, la capacidad de pago estará en base a los ingresos del solicitante, su

patrimonio neto, el importe de sus diversas obligaciones, y el monto de las cuotas asumidas para con la empresa, asimismo, con las calificaciones crediticias asignadas por las otras empresas del sistema financiero.

Por otro lado, la CMAC Cusco S.A. (2012), indica en su reglamento de créditos del departamento de créditos que, el cliente debe tener y/o desarrollar actividades económicas en el ámbito donde opera la CMAC Cusco S.A., dicha evaluación empieza con la solicitud de crédito del cliente, indicando monto, plazo, destino entre otros, la CMAC Cusco S.A., debe informar sobre los requisitos, condiciones, tasa de interés del crédito y demás datos, así como el analista de créditos del departamento de créditos es responsable de la evaluación, conforme a la metodología de evaluación de la CMAC Cusco S.A., para esto el analista de créditos debe verificar en las centrales de riesgo la información

que permita determinar los antecedentes financieros del cliente, por otra parte, el analista de créditos debe realizar la visita in situ de manera inopinada tanto del negocio como del domicilio del cliente para hacer la evaluación correspondiente, con dicha evaluación a la unidad económica familiar, el analista de créditos determina la capacidad de pago y la voluntad de pago que se sustentan documentariamente.

En consecuencia, el crédito será sustentado en comité de créditos, donde puede ser aprobado, observado o denegado, determinación que debe constar en el libro de comité de créditos, por ende, si se prueba el crédito pasará al nivel de aprobación correspondiente de acuerdo al monto del crédito, todos los créditos deberán consignar croquis de ubicación del negocio y domicilio del cliente, así como del domicilio del fiador si fuera el caso con referencias de la zona.

### **c. Aprobación del crédito**

La CAJA Cusco S.A. (2012), en el reglamento de créditos, menciona que, todo crédito nuevo para su aprobación debe ser sustentado en el comité de créditos, donde se determina si el crédito procede o no, además aclara que, los créditos son sustentados en comité de créditos, donde se determina si el crédito procede o no, los comités de crédito se desarrollan de manera diaria en todas las agencias de la CMA Cusco S.A. y está presidida por el administrador de agencia y conformada por el coordinador de créditos y los analistas de créditos.

### **d. Desembolso del crédito**

Para la CAJA Cusco S.A. (2012), una vez aprobado el crédito físicamente, el auxiliar de operaciones encargado de desembolsos

verificará la autorización realizada por el nivel de aprobación correspondiente y el cumplimiento de las normas de crédito según el tipo y monto de los créditos y procederá a desembolsar, asimismo, es responsable del auxiliar de operaciones o encargado de desembolso, verificar que se cumplan todas las condiciones establecidas para un adecuado desembolso del crédito, se debe cumplir con las observaciones indicadas en el expediente de crédito, debiendo coordinar las mismas con el administrador de agencia y/o analista de créditos, así también, las garantías deben de estar constituidas si las tuviera, debe contener los estados financieros, valorizaciones vigentes, además las pólizas de seguro vigentes, si corresponde.

Por otro lado, para realizar el desembolso del crédito, los titulares del crédito y/o avales de ser el caso, deberán suscribir el contrato de préstamo, los anexos y el pagaré, previa

verificación de los documentos de identidad de acuerdo a las políticas de la CMAC Cusco S.A., así como cualquier otra información relevante para las partes, según lo considere esta o la SBS, de la misma forma, debe contener el cronograma de pagos con la tasa de costo efectivo anual que pagaría el cliente, además de la hoja de resumen que muestra el detalle de las tasas de interés compensatorio y moratorio, las comisiones y los gastos que serán de cuenta del cliente y resume algunas obligaciones contraídas por el cliente y/o por la CMAC Cusco S.A. que sean relevantes para ambas partes, la hoja de resumen junto con el contrato, debidamente firmados, deberán mantenerse en los archivos de la CMAC Cusco S.A.

La CAJA Cusco S.A. (2012), aclara en su reglamento de créditos del departamento de réditos que, el administrador de la agencia o jefe de ofician especial, es responsable de la custodia

de títulos valores (pagarés, contratos, garantías, etc.), el analista de créditos y el auxiliar de operaciones encargado de desembolso, cuando corresponda, son responsables de la seguridad, custodia o confidencialidad de los expedientes de crédito, debiendo mantener condiciones adecuadas para su archivo.

#### **e. Control y seguimiento del crédito**

Para la CAJA Cusco S.A. (2012), la Gerencia de créditos, sub Gerencia de créditos, jefes regionales de créditos, jefe de recuperaciones, jefes de productos, Administradores de agencia, jefes de oficina especial, Coordinadores de crédito y Analistas de crédito darán principal importancia a la calidad de la cartera de créditos dentro de sus niveles de competencias, además, el analista de créditos deberá realizar el seguimiento, control y mantenimiento de los créditos que forman su

cartera. Que quedan bajo su responsabilidad, así también indica que, el personal del departamento de recuperaciones, cobranza judicial y contratos, coordinadores de crédito y analistas de crédito son responsables de la seguridad, custodia y confidencialidad de los expedientes de crédito a su cargo, el analista de créditos es responsable de verificar el plan de inversión posterior a los 30 días realizado el desembolso del crédito.

### **C. Gestión de cobranza**

López (2018), refiere que, es una actividad cuyo principal objetivo consiste en reactivar la relación comercial con el cliente, a fin de que éste mantenga sus créditos al día. Para que la gestión de cobranzas sea efectiva se deben llevar a cabo ciertas actividades y aplicar estrategias específicas.

#### **a. Gestión de cobranza a créditos vigentes**

Blas (2014), menciona que son aquellos créditos otorgados en sus distintas modalidades, cuyos pagos se encuentran al día, de acuerdo con lo pactado. La transferencia de los créditos no pagados se realiza de acuerdo a lo señalado en la definición de créditos vencidos.

#### **b. Gestión de cobranza a créditos refinanciados**

Blas (2014) indica que, son créditos que han sufrido variaciones de plazo y/o monto respecto al contrato original, las cuales obedecen a dificultades en la capacidad de pago del deudor.

#### **c. Gestión de cobranza a créditos reestructurados**

Blas (2014) indica que son créditos, cualquiera sea su modalidad, sujeto a la reprogramación de pagos aprobada en el proceso

de reestructuración, de concurso ordinario o preventivo.

#### **d. Gestión de cobranza a créditos vencidos**

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2015), son los créditos que no han sido cancelados o amortizados por los obligados en la fecha de vencimiento y que contablemente son registrados como vencidos. En el caso de los créditos corporativos, a grandes empresas y a medianas empresas, corresponde al saldo total de los créditos con atraso mayor a 15 días. En los créditos a pequeñas empresas y microempresas, corresponde al saldo total de los créditos con atraso mayor a 30 días. En los créditos de consumo, hipotecario para vivienda, arrendamiento financiero y capitalización inmobiliaria, corresponde a las cuotas impagas si el atraso es mayor a 30 días y menor a 90 días y al saldo total del crédito si el atraso supera los 90

días. En el caso de sobregiros en cuenta corriente, se considerará como crédito vencido a partir del día 31 de otorgado el sobregiro.

#### **e. Gestión de cobranza a créditos en cobranza judicial**

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2015), Corresponde a los créditos cuya recuperación se encuentra en proceso judicial.

### **2.2.3 La gestión del riesgo de crédito**

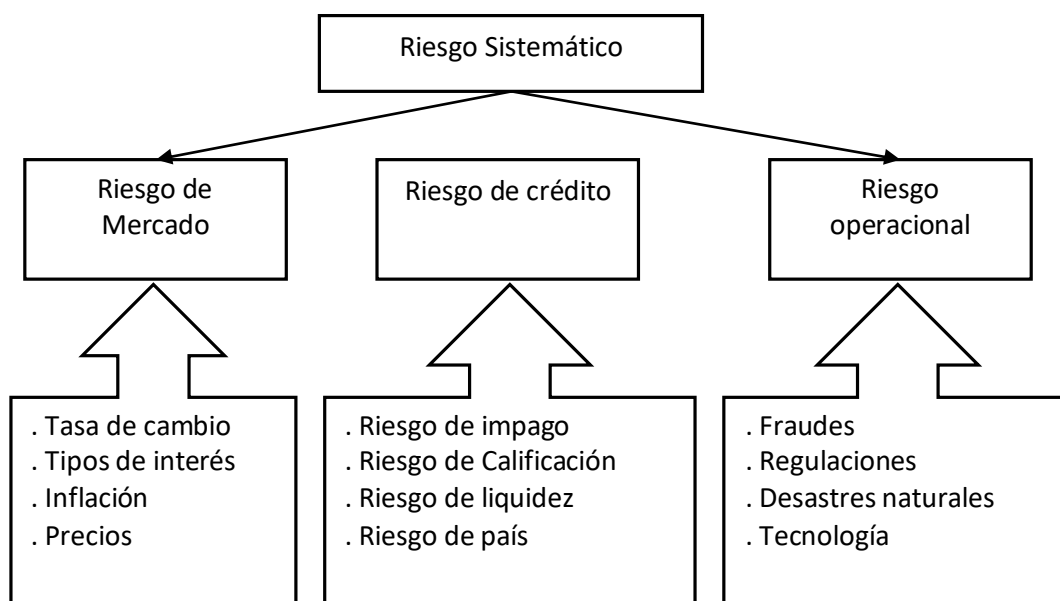
#### **2.2.3.1 Definición**

De acuerdo a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2016), es la posibilidad de pérdida por la incapacidad o falta de voluntad de los deudores, emisores, contrapartes, o terceros obligados para cumplir sus obligaciones contractuales.

Según Lara (2010), proviene de los cambios negativos de la calificación crediticia, que surgen por la probabilidad de que surja un impago de las obligaciones crediticias, asimismo, señala que los elementos del riesgo son: el riesgo de impago, el riesgo de calificación, el riesgo de liquidez y el riesgo país.

**Figura 3**

*Tipos de riesgo*



*Nota.* Tomado de Juan Lara (2010), en su investigación titulada "La gestión del riesgo de crédito en las instituciones de microfinanzas".

### **2.2.3.2 Componentes del riesgo crediticio**

#### **A. Riesgo de impago**

Para Samaniego (2005), citado en Lara (2010), es aquella duda que se asocia a la capacidad de la organización para afrontar sus obligaciones económicas en un futuro.

##### **a. Capacidad de pago**

Según Toledo (2009), es una evaluación que se centra en el análisis cuantitativo de la Mype y de la unidad familiar con el objeto de determinar la factibilidad del crédito sobre la base del cálculo del excedente familiar mensual. Se realiza el cálculo financiero a través del levantamiento de la información en el negocio del cliente; se determinan sus niveles de venta, costo de ventas y sus gastos familiares. La evaluación crediticia de la micro y pequeña empresa y de la

unidad familiar debe realizarse independientemente del monto del crédito. Sobre la base de una buena evaluación, se sustenta la decisión del otorgamiento del crédito. La evaluación crediticia debe ser rigurosa desde el primer crédito cualquiera sea el monto del préstamo a otorgar. Una buena evaluación crediticia cuantitativa generará a largo plazo una cartera de calidad.

#### **b. Voluntad de pago**

De acuerdo a Toledo (2009), este aspecto se orienta a evaluar la moral de pago del cliente. Se busca información sobre si es responsable, paga sus deudas, tiene una vida familiar moderada, etcétera a través de terceros, como sus proveedores, casas comerciales, clientes, dirigentes del mercado/asociación donde participa, vecinos del lugar de residencia y familiares. Esto es más exigente en los primeros

créditos, cuando no conocemos al cliente. En las renovaciones de préstamos, el cumplimiento de los pagos nos advierte sobre su voluntad de pago. La metodología se sustenta en una evaluación cualitativa: Evaluación del carácter del cliente. Donde se revisa la evaluación en las centrales de riesgos y de personas relacionadas con el cliente, como proveedores, clientes y terceros (vecinos y/o familiares). Análisis de la gestión del negocio. Consiste en revisar los aspectos cualitativos del negocio, como la existencia del mismo (a través de la visita in situ realizada por el asesor), tiempo en el lugar del negocio, experiencia como empresario, mejoras de crecimiento de su negocio, tiempo dedicado al negocio y cumplimiento con los requisitos exigidos por la municipalidad respectiva. Análisis de la situación familiar. Tiene como objetivo conocer la situación cualitativa de la unidad familiar del cliente, calidad y tipo de vivienda (propia o alquilada), número de

dependientes a su cargo y situación de salud de sus integrantes.

## **B. Riesgo de Calificación**

De acuerdo a Lara (2010), es aquel riesgo que se vincula a la posibilidad de que una agencia de rating, otorgue una calificación positiva, que afecte la figura de cliente puntual en un futuro.

### **a. Créditos en categoría normal**

De acuerdo a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2015), en el caso de los créditos corporativos, a grandes empresas y a medianas empresas, corresponde a los créditos de los deudores que presentan una situación financiera líquida, con bajo nivel de endeudamiento patrimonial y adecuada estructura del mismo con relación a su capacidad

de generar utilidades; y cumplen puntualmente con el pago de sus obligaciones.

Asimismo, la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2015), señala que, en el caso de los créditos a pequeñas empresas, a microempresas y de consumo, corresponde a los créditos de los deudores que vienen cumpliendo con el pago de sus cuotas de acuerdo a lo convenido o con un atraso de hasta 8 días calendario.

En los créditos hipotecarios para vivienda, corresponde a los créditos de los deudores que vienen cumpliendo con el pago de acuerdo a lo convenido o con un atraso de hasta 30 días calendario.

## **b. Créditos en categoría con problemas potenciales**

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2015), en el caso de los créditos corporativos, a grandes empresas y a medianas empresas corresponde a los créditos de los deudores que presentan una buena situación financiera y rentabilidad, con moderado endeudamiento patrimonial y adecuado flujo de caja para el pago de las deudas por capital e intereses, aunque su flujo de caja, en los próximos doce meses podría debilitarse para afrontar los pagos; o registran incumplimientos ocasionales en el pago de sus créditos que no exceden los 60 días calendario.

En el caso de los créditos a pequeñas empresas, a microempresas y de consumo, corresponde a los créditos de los deudores que registran atraso en el pago entre 9 y 30 días

calendario. En los créditos hipotecarios para vivienda, corresponde a los créditos de los deudores que muestran atraso entre 31 y 60 días calendario.

**c. Créditos en categoría dudoso**

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2015), en el caso de los créditos corporativos, a grandes empresas y a medianas empresas comprende los créditos de los deudores que presentan un flujo de caja insuficiente, no alcanzando a cubrir el pago de capital ni de intereses, y que muestran una situación financiera crítica con un alto nivel de endeudamiento patrimonial; o que registran atrasos entre 121 y 365 días calendario. Para el caso de los créditos a pequeñas empresas, a microempresas y de consumo se consideran los créditos de los deudores que registran atraso en el pago de 61 a 120 días calendario, mientras que

en los créditos hipotecarios para vivienda corresponde a los créditos de los deudores que muestran atraso entre 121 y 365 días calendario.

**d. Créditos en categoría pérdida**

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2015), en el caso de los créditos corporativos, a grandes empresas y a medianas empresas comprende los créditos de los deudores que presentan un flujo de caja que no alcanza a cubrir sus costos, se encuentran en suspensión de pagos, en estado de insolvencia decretada; o registran atrasos mayores a 365 días calendario. Así también para el caso de los créditos a pequeñas empresas, a microempresas y de consumo considera los créditos de los deudores que presentan atraso en el pago mayor a 120 días calendario, mientras que en los créditos hipotecarios para vivienda comprende

los créditos de los deudores que muestran más de 365 días calendario de atraso.

## **2.2.4 Las instituciones de microfinanzas y microcréditos**

### **2.2.4.1 Antecedentes**

De acuerdo a Lara (2010), en el mundo, hace más 25 años, nacieron muchas iniciativas para financiar a la microempresa, y partieron principalmente de las Organizaciones no Gubernamental (ONG's). En tal sentido, durante la mitad de los años 80, en los países de América Latina, muchas instituciones sin fines de lucro son financiadas con donaciones por organismos internacionales, con la finalidad de atender a determinados sectores que se encuentren marginados, es decir que no tengan recursos económicos. El mencionado apoyo se realizaba ofreciendo servicios financieros, tanto para áreas rurales como para urbanas, por tal motivo algunas entidades se convirtieron en motor de desarrollo económico para el sector microempresarial.

Por consiguiente, Lara (2010), señala que desde la década de los 80, las ONG's por su cobertura geográfica, se posicionaron como una fuente importante de financiamiento, desplazando a las grandes entidades bancarias que no podían atender la oferta crediticia a la pequeña y microempresa. Asimismo, las ONG's no eran supervisadas, porque no había ninguna legislación financiera que las regule. Es así que, las entidades financieras del sector microfinanzas, en sus comienzos como ONG's, ahora utilizan esas metodologías para gestionar los créditos. Por otro lado, las primeras entidades que surgieron en el marco de las microfinanzas fueron el Grameen Bank, que funciona en Bolivia, país en el cual las microfinanzas han evolucionado para luego expandirse por todo América incluido el Perú.

#### **2.2.4.2 Las microfinanzas**

Para Lara (2010), son aquellas entidades que tienen como objetivo principal obtener microempresas

y personas que posean escasos recursos, y darles servicios financieros que le permitan invertir en los negocios, y de esta forma obtener rentabilidad periódicamente del mismo. Entonces para las instituciones de microfinanzas se convierten en clientes, a quienes se les otorga microcréditos, que son préstamos. Se clasifican en:

#### **A. Organizaciones no gubernamentales (ONG's)**

Para Zavala (1994), son instituciones que poseen características sociales, son autónomas e independientes, además son instituciones que no tienen finalidad lucrativa, y se constituyen de forma jurídica.

#### **B. Instituciones financieras graduadas**

Según Lara (2010), Son aquellas instituciones que provienen de las ONG's, y que poseen de cierta forma independencia financiera. Su principal objetivo es proveer de servicio

financiero a la población, conjugando este objetivo con objetivos sociales.

### **C. Cooperativas de ahorro y créditos**

Para Arzbach, Durán y Báez (2005), son intermediarios financieros, que se dedican a realizar operaciones financieras que aúnan esfuerzos junto a otras instituciones del sistema financiero.

#### **2.2.4.3 Los microcréditos**

Para Lara (2010), son aquellas entidades que tienen como objetivo principal obtener microempresas y personas que posean escasos recursos, y darles servicios financieros que le permitan invertir en los negocios, y de esta forma obtener rentabilidad periódicamente del mismo. Entonces para las instituciones de microfinanzas se convierten en clientes, a quienes se les otorga microcréditos, que son préstamos. Se clasifican en:

## **A. Las Cajas Municipales de ahorro y crédito**

Su creación se remota a la aprobación del Decreto Legislativo N°23039, que regula el funcionamiento de las Cajas que se ubicaban fuera del departamento de Lima y Callao. Posteriormente, el Decreto Legislativo N° 770-93-EF, le otorga jerarquía de ley al D. S. 157-90-EF, dictándose en la línea de la Constitución Política del año 1979.

Lara (2010), señala que actualmente, las cajas municipales de ahorro y crédito son supervisadas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, creada en 1931, y reconocida en la Constitución del año 1993, considerada como un organismo que se encarga de la vigilancia del Sistema Financiero de Seguros y del Sistema privado de Pensiones del Perú. Asimismo, las Cajas municipales se sujetan a las disposiciones relacionadas al encaje bancario, y son miembros

del Fondo de Seguro de Depósitos del Perú (FDS), que protege a los depositantes, en un caso fortuito de que quiebre la Institución financiera.

## **2.2.5 La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A.**

### **2.2.5.1 Antecedentes**

La Caja Municipal Cusco, inició sus operaciones el 28 de marzo de 1988 en su local institucional de la Calle Afligidos N° 118, contando con la Asesoría Técnica del Convenio Perú Alemania GTZ. Al inicio, sus operaciones se concentraron en la atención de los créditos prendarios, en el año 1,989 la Superintendencia de Banca y Seguros autorizó a la Caja Municipal Cusco la captación de ahorros del público en sus modalidades de Ahorro Corriente y Plazo Fijo, ese mismo año se empezó a operar en moneda extranjera en la modalidad de compra- venta y posteriormente el año 1993 captó ahorros en moneda extranjera.

En 1990, la Caja Municipal Cusco obtiene autorización para operar y otorgar créditos no prendarios, cumpliendo de esta forma con los objetivos institucionales: fomentar la Pequeña y Microempresa, constituyéndose desde entonces en líder en la atención créditos PYMES.

En 1994, como resultado de una eficiente gestión la Caja Municipal Cusco adquiere el local ubicado en Portal Espinar N° 146, donde instala su Oficina Principal, dejando el anterior local para el funcionamiento de la Agencia Afligidos.

#### **2.2.5.2 Misión**

Contribuimos al desarrollo de los emprendedores siendo la mejor alternativa de financiamiento y ahorro con calidad de servicio, impulsamos el desarrollo personal y profesional de nuestros colaboradores, generamos el desarrollo económico de la sociedad mediante la inclusión

financiera y garantizamos el crecimiento sostenible de la organización.

### **2.2.5.3 Visión**

“Ser la mejor opción microfinanciera, reconocidos por brindar un servicio rápido y confiable enfocado en la satisfacción de los clientes”.

### **2.2.5.4 Estructura organizacional**

La estructura organizacional de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco con sede en Tacna, es la siguiente:



grandes retos de la organización, que deriva en la recomendación de soluciones.

Cañibano (2016), refieren que, es el control realizado por los empleados de una empresa para garantizar que las operaciones se llevan a cabo de acuerdo con la política general de la entidad, evaluando la eficacia y la eficiencia, y proponiendo soluciones a los problemas detectados.

Borrajo (2002), define a la auditoría interna como, una función de control, de gestión y de consulta, adscrita al Comité de Auditoría, con la misión establecida por el Consejo de Administración, de vigilancia y mantenimiento de un adecuado sistema de control interno y la prevención y valoración de los riesgos, que trabaja sometida al cumplimiento de las normas para el ejercicio profesional de la auditoría interna del Instituto de Auditores Internos.

### **Gestión de riesgo crediticio**

Para la SBS (2011) en la Resolución S.B.S. N° 3780-2011, Gestión de riesgo crediticio es el proceso que permite mantener el

riesgo de crédito dentro de parámetros aceptables, establecidos en las políticas y procedimientos internos aprobados por el Directorio, y alcanzar sus objetivos de rentabilidad y eficiencia.

### **Políticas de crédito**

Para Gestión (2016), las políticas de crédito son los lineamientos técnicos de los que dispone el gerente financiero de una empresa, con la finalidad de otorgar facilidades de pago a un determinado cliente. Dicha política implica la determinación de la selección de crédito, las normas de crédito y las condiciones de crédito.

### **Otorgamiento de crédito**

Grupo AIS (2017) indica que, es una fase crítica y fundamental en la gestión del riesgo que, gestionada adecuadamente, nos debe garantizar la generación de una cartera sana. Los modelos de scoring y rating son las herramientas fundamentales que nos permiten medir el riesgo que asumimos y fijar los niveles admisibles.

## **Gestión de cobranza**

López (2018), es una actividad cuyo principal objetivo consiste en reactivar la relación comercial con el cliente, a fin de que éste mantenga sus créditos al día. Para que la gestión de cobranzas sea efectiva se deben llevar a cabo ciertas actividades y aplicar estrategias específicas.

## **Riesgo de impago**

Para Lara (2010), es aquella duda que se asocia a la capacidad de la organización para afrontar sus obligaciones económicas en un futuro.

## **Riesgo de calificación**

De acuerdo a Lara (2010), es aquel riesgo que se vincula a la posibilidad de que una agencia de rating, otorgue una calificación positiva, que afecte la figura de cliente puntual en un futuro.

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1 Tipo y diseño de investigación**

##### **3.1.1 Tipo de investigación**

Para Aranzamendi (2015), la investigación básica busca aportar teorías, crear conceptos para el desarrollo de un sistema, formula nuevas teorías, modifica o cuestiona las existentes, incrementa los conocimientos sin la posibilidad de contrastarlos con aspectos prácticos. Bernal (2016), refiere que, no existe acuerdo entre tratadistas en torno a clasificación de los tipos de investigación, en tal sentido, refiere que, los tipos básicos de investigación son a la vez descriptivos que sirven como base de otros tipos de investigación. Asimismo, refiere que, algunos temas de investigación descriptivo son estudios de carácter diagnóstico. En consecuencia, tomando el aporte al estado del arte de Aranzamendi (2015) y Bernal (2016), la presente investigación es de tipo básica descriptiva y busca un estudio de carácter diagnóstico.

### **3.1.2 Diseño de investigación**

Hernández, Fernández y Baptista (2014), refieren que, los estudios no experimentales, son aquellos en las cuales no se manipulan deliberadamente las variables, observándose los fenómenos en su naturalidad con la finalidad de analizarlos, asimismo, Hernández et al. (2014) refiere que, estudios correlacionales permiten asociar variables mediante un patrón predecible para un grupo o población.

En consecuencia, Hernández et al. (2014), sustenta la presente investigación como de diseño no experimental de nivel correlacional.

## **3.2 Población y muestra del estudio**

### **3.2.1 Población**

Para Hernández et al. (2014), la población es un conjunto de la totalidad de los casos que concuerdan con descripciones definitivas, así también, Bernal (2016), indica

que, la población es el conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación, también es el conjunto de todas las unidades de muestreo.

La población que se consideró para efectuar el presente trabajo de investigación es de 89 trabajadores entre Analistas de crédito, Gestores de cobranza, Coordinadores de crédito, Jefes de operaciones, Auxiliares de operaciones, Administradores, Ejecutivo de negocios y Jefe regional de las agencias de Tacna, Basadre y Santa Rosa de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito S.A.

**Tabla 1**

*Población*

| <b>Cargo</b>              | <b>Ag. Tacna</b> | <b>Ag. Basadre</b> | <b>Ag. Santa Rosa</b> | <b>Total</b> |
|---------------------------|------------------|--------------------|-----------------------|--------------|
| Analistas de Créditos     | 25               | 14                 | 25                    | <b>64</b>    |
| Gestores de cobranza      | 1                | 1                  | 2                     | <b>4</b>     |
| Coordinadores de créditos | 2                | 1                  | 2                     | <b>5</b>     |
| Jefe de operaciones       | 1                | 1                  | 1                     | <b>3</b>     |
| Auxiliar de operaciones   | 3                | 3                  | 2                     | <b>8</b>     |
| Administrador             | 1                | 1                  | 1                     | <b>3</b>     |
| Ejecutivo de negocios     |                  | 1                  |                       | <b>1</b>     |
| Jefe Regional             |                  |                    | 1                     | <b>1</b>     |
| <b>Total</b>              | <b>33</b>        | <b>22</b>          | <b>34</b>             | <b>89</b>    |

*Nota.* Tomado del área de Recursos humanos de la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Cusco S.A.

### 3.2.2 Muestra

Bernal (2016), refiere que, la muestra es una parte de la población que se selecciona y del que se obtiene información para el desarrollo de la investigación. Ríos (2017), refiere que, las muestras pueden ser de dos tipos, probabilísticas y no probabilísticas, siendo el primero el que se elige al azar, el segundo los elige el investigador de acuerdo a su criterio.

En tal sentido la muestra es probabilística y fue representada por 73 trabajadores en forma aleatoria entre Analistas de crédito, Gestores de cobranza, Coordinadores de crédito, Jefes de operaciones, Auxiliares de operaciones, Administradores, Ejecutivo de negocios y Jefe regional de las agencias de Tacna, Basadre y Santa Rosa de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito S.A.

$$\text{Tamaño de Muestra} = \frac{p(1-p) \cdot Z^2 \cdot N}{D^2 \cdot (N-1) + p(1-p) Z^2}$$

**Tabla 2**

*Muestra*

|                |                     |             |
|----------------|---------------------|-------------|
| <b>N</b>       | <b>Población</b>    | <b>89</b>   |
| <b>p</b>       | Proporción de éxito | <b>0.5</b>  |
| <b>Z</b>       | Nivel del Confianza | <b>1.96</b> |
| <b>D</b>       | Nivel de Precisión  | <b>0.05</b> |
| <b>MUESTRA</b> |                     | <b>73</b>   |

### **3.3 Técnicas e instrumentos**

Hernández et al. (2014), refiere que, cada vez es más común observar estudios en las que se utilizan diferentes métodos de recolección de datos, en tal sentido, la utilización de diversos instrumentos depende del presupuesto para investigar. En la presente investigación se utilizó la encuesta/cuestionario.

#### **3.3.1 Técnicas**

##### **Encuesta**

Para el presente trabajo de investigación, se utilizó la técnica de la encuesta que se aplicó a los trabajadores de la

Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. del departamento de Tacna.

### **3.3.2 Instrumentos**

#### **Cuestionario**

Para el presente trabajo de investigación, se aplicó el instrumento del cuestionario dirigido a los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. de las agencias del departamento de Tacna en forma aleatoria.

### **3.4 Tratamiento de datos**

Los datos fueron sometidos a un análisis estadístico utilizando los siguientes programas:

- Almacenamiento en una hoja de Base de Datos con el programa Microsoft Excel y soporte informático SPSS 24 Edition.
- Tablas de frecuencia absoluta y relativa (porcentual). Estas tablas sirvieron para la presentación de los datos procesados y

ordenados según sus categorías, niveles o clases correspondientes.

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADO**

#### **4.1 Presentación, análisis e interpretación de resultados**

##### **4.1.1 Presentación**

En este capítulo se procedió a analizar y discutir los resultados producto de la recolección de datos, para esto se aplicó la estadística descriptiva, se presentaron tablas de frecuencia y porcentajes, asimismo en primer lugar se presentan las variables, seguidas de las dimensiones y luego los indicadores, la interpretación de los resultados está dada en base a la aplicación del cuestionario.

#### 4.1.2 Análisis de tablas y figuras de las variables

a) **VARIABLE INDEPENDIENTE:** AUDITORÍA INTERNA EN EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS

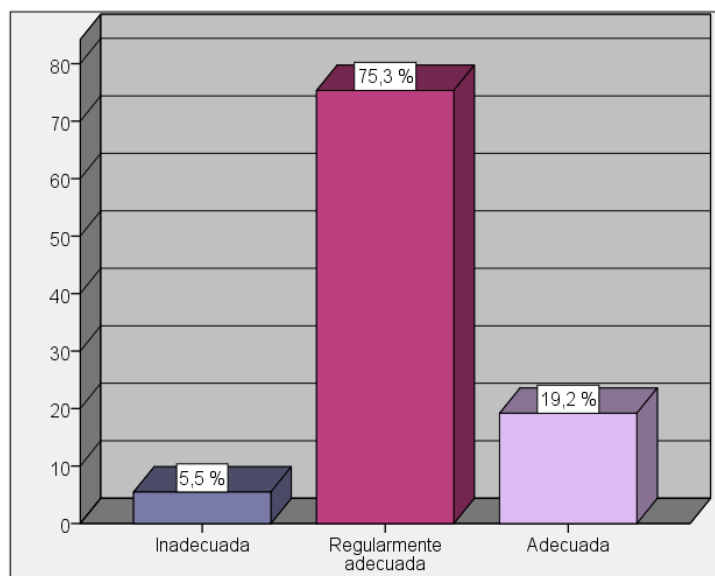
**Tabla 3**

*Auditoría interna en el departamento de créditos*

| Categoría             | Frecuencia | Porcentaje | % acumulado |
|-----------------------|------------|------------|-------------|
| Inadecuada            | 4          | 5,5        | 5,5         |
| Regularmente adecuada | 55         | 75,3       | 80,8        |
| Adecuada              | 14         | 19,2       | 100,0       |
| Total                 | 73         | 100,0      |             |

**Figura 5**

*Auditoría interna en el departamento de créditos*



### **Análisis e interpretación de la tabla 3**

En la tabla 3, se muestra el resultado del cuestionario de la variable independiente Auditoría interna en el departamento de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. – Tacna, año 2017.

Del 100 % de los trabajadores encuestados, el 5,5 % refiere que la Auditoría interna en el departamento de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. es inadecuada. Asimismo, el 75,3 % de los trabajadores encuestados manifiestan que la Auditoría interna en el departamento de créditos es regularmente adecuada y un 19,2 % manifiestan que es adecuada.

En suma, la mayor parte de los trabajadores encuestados de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. refieren que la Auditoría interna en el departamento de créditos es regularmente adecuada, tal como se visualiza en la tabla 3.

## b) VARIABLE DEPENDIENTE: GESTIÓN DE RIESGO CREDITICIO

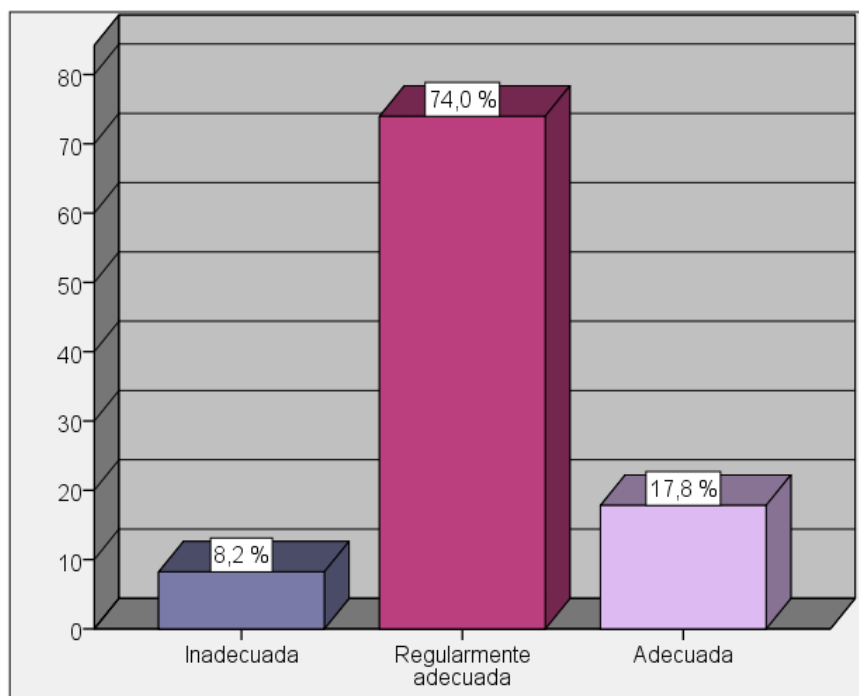
**Tabla 4**

*Gestión de riesgo crediticio*

| Categoría             | Frecuencia | Porcentaje | % acumulado |
|-----------------------|------------|------------|-------------|
| Inadecuada            | 6          | 8,2        | 8,2         |
| Regularmente adecuada | 54         | 74,0       | 82,2        |
| Adecuada              | 13         | 17,8       | 100,0       |
| Total                 | 73         | 100,0      |             |

**Figura 6**

*Gestión de riesgo crediticio*



#### **Análisis e interpretación de la tabla 4**

En la tabla 4, se muestra el resultado del cuestionario de la variable dependiente Gestión del riesgo crediticio de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. – Tacna, año 2017.

Del 100 % de los trabajadores encuestados, el 8,2 % refiere que la Gestión del riesgo crediticio de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. es inadecuada. Asimismo, el 74,0 % de los trabajadores encuestados manifiestan que la Gestión del riesgo crediticio es regularmente adecuada y un 17,8 % manifiestan que es adecuada.

En suma, la mayor parte de los trabajadores encuestados de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. refieren que la Gestión del riesgo crediticio es regularmente adecuada, tal como se visualiza en la tabla 4.

**VARIABLE INDEPENDIENTE:** AUDITORIA INTERNA EN EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS

**DIMENSIÓN:** Políticas de crédito

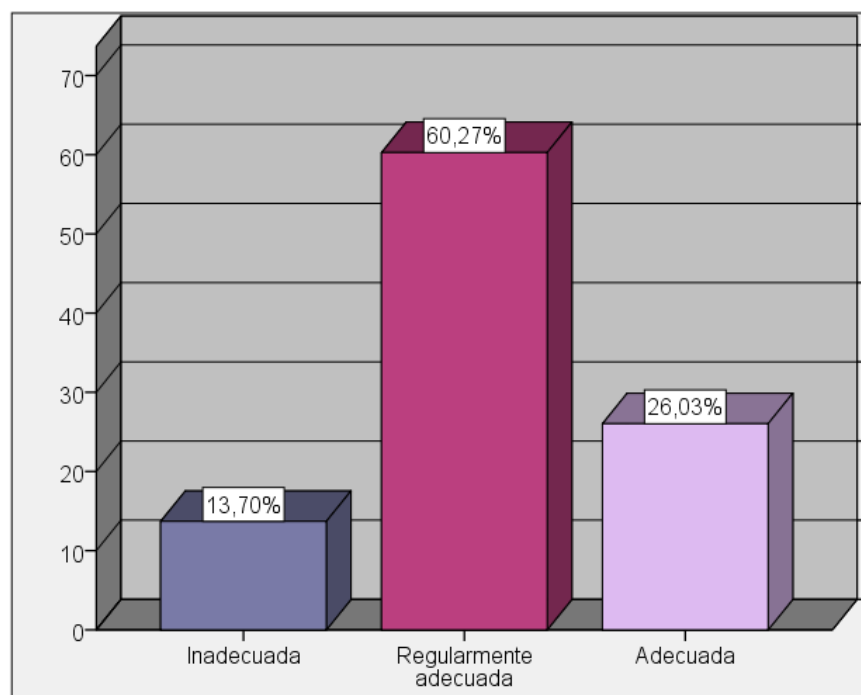
**Tabla 5**

*Políticas de crédito*

| Categoría             | Frecuencia | Porcentaje | % acumulado |
|-----------------------|------------|------------|-------------|
| Inadecuada            | 10         | 13,7       | 13,7        |
| Regularmente adecuada | 44         | 60,3       | 74,0        |
| Adecuada              | 19         | 26,0       | 100,0       |
| Total                 | 73         | 100,0      |             |

**Figura 7**

*Políticas de crédito.*



## **Análisis e interpretación de la tabla 5**

En la tabla 5, se muestra el resultado del cuestionario de la variable independiente Auditoría interna en el departamento de créditos de la dimensión políticas de crédito de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. – Tacna, año 2017.

Del 100 % de los trabajadores encuestados, el 13,7 % refiere que la Auditoría interna en el departamento de créditos de la dimensión políticas de crédito de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. es inadecuada. Asimismo, el 60,27 % de los trabajadores encuestados manifiestan que la Auditoría interna en el departamento de créditos de la dimensión políticas de crédito es regularmente adecuada y un 26,03 % manifiestan que es adecuada.

En suma, la mayor parte de los trabajadores encuestados de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. refieren que la Auditoría interna en el departamento de créditos de la dimensión políticas de crédito es regularmente adecuada, tal como se visualiza en la tabla 5.

**DIMENSIÓN:** Otorgamiento de crédito

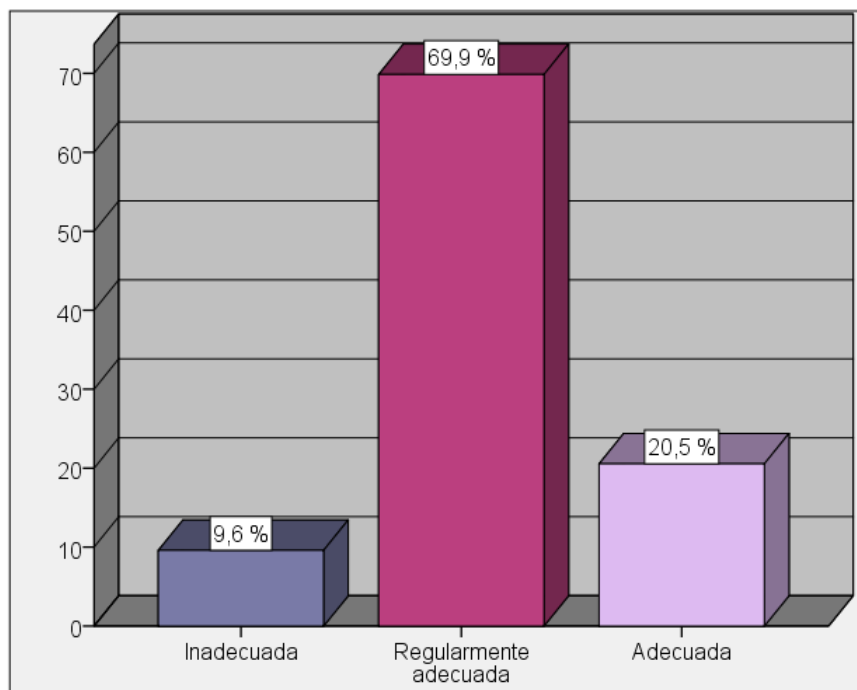
**Tabla 6**

*Otorgamiento de crédito*

| Categoría             | Frecuencia | Porcentaje | % acumulado |
|-----------------------|------------|------------|-------------|
| Inadecuada            | 7          | 9,6        | 9,6         |
| Regularmente adecuada | 51         | 69,9       | 79,5        |
| Adecuada              | 15         | 20,5       | 100,0       |
| Total                 | 73         | 100,0      |             |

**Figura 8**

*Otorgamiento de crédito*



## **Análisis e interpretación de la tabla 6**

En la tabla 6, se muestra el resultado del cuestionario de la variable independiente Auditoría interna en el departamento de créditos de la dimensión otorgamiento de crédito de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. – Tacna, año 2017.

Del 100 % de los trabajadores encuestados, el 9,6 % refiere que la Auditoría interna en el departamento de créditos de la dimensión otorgamiento de crédito de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. es inadecuada. Asimismo, el 69,9 % de los trabajadores encuestados manifiestan que la Auditoría interna en el departamento de créditos de la dimensión otorgamiento de crédito es regularmente adecuada y un 20,5 % manifiestan que es adecuada.

En suma, la mayor parte de los trabajadores encuestados de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. refieren que la Auditoría interna en el departamento de créditos de la dimensión otorgamiento de crédito es regularmente adecuada, tal como se visualiza en la tabla 6.

**DIMENSIÓN:** Gestión de cobranza

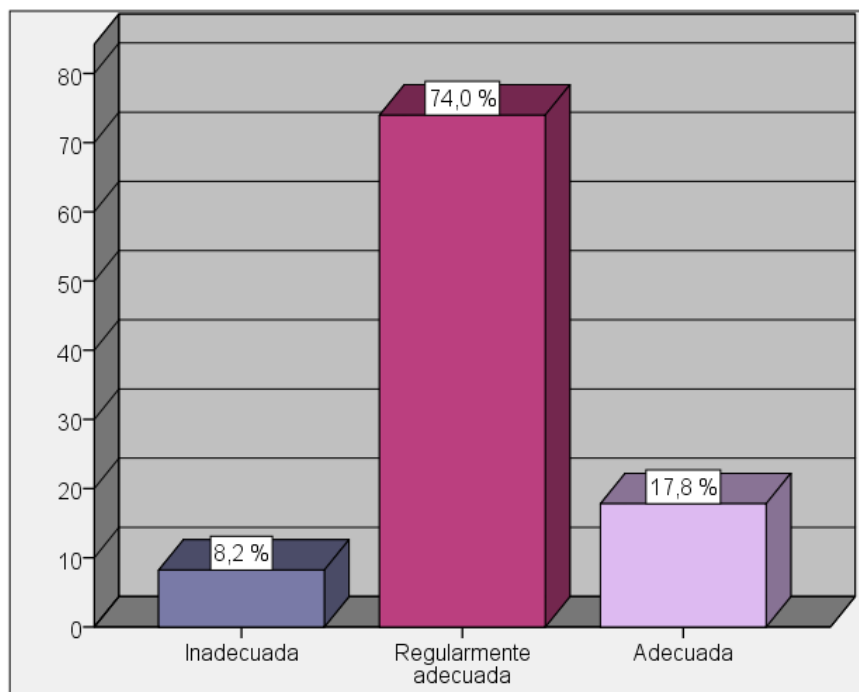
**Tabla 7**

*Gestión de cobranza*

| Categoría             | Frecuencia | Porcentaje | % acumulado |
|-----------------------|------------|------------|-------------|
| Inadecuada            | 6          | 8,2        | 8,2         |
| Regularmente adecuada | 54         | 74,0       | 82,2        |
| Adecuada              | 13         | 17,8       | 100,0       |
| Total                 | 73         | 100,0      |             |

**Figura 9**

*Gestión de cobranza*



## **Análisis e interpretación de la tabla 7**

En la tabla 7, se muestra el resultado del cuestionario de la variable independiente Auditoría interna en el departamento de créditos de la dimensión gestión de cobranza de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. – Tacna, año 2017.

Del 100 % de los trabajadores encuestados, el 8,2 % refiere que la Auditoría interna en el departamento de créditos de la dimensión gestión de cobranza de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. es inadecuada. Asimismo, el 74,0 % de los trabajadores encuestados manifiestan que la Auditoría interna en el departamento de créditos de la dimensión gestión de cobranza es regularmente adecuada y un 17,8 % manifiestan que es adecuada.

En suma, la mayor parte de los trabajadores encuestados de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. refieren que la Auditoría interna en el departamento de créditos de la dimensión gestión de cobranza es regularmente adecuada, tal como se visualiza en la tabla 7.

**VARIABLE:** GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO

**DIMENSIÓN:** Riesgo de impago

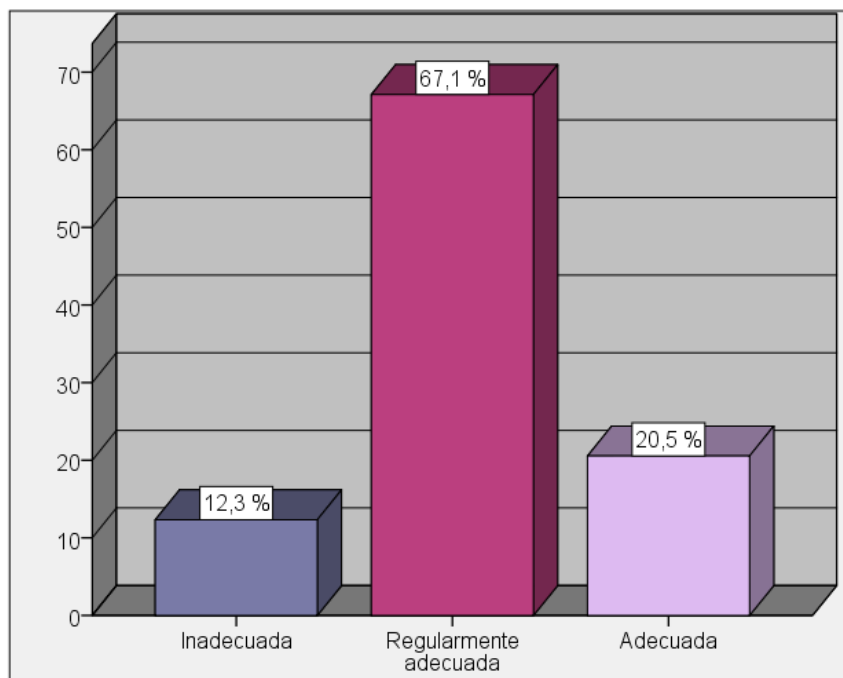
**Tabla 8**

*Riesgo de impago*

| Categoría             | Frecuencia | Porcentaje | % acumulado |
|-----------------------|------------|------------|-------------|
| Inadecuada            | 9          | 12,3       | 12,3        |
| Regularmente adecuada | 49         | 67,1       | 79,5        |
| Adecuada              | 15         | 20,5       | 100,0       |
| Total                 | 73         | 100,0      |             |

**Figura 10**

*Riesgo de impago*



## **Análisis e interpretación de la tabla 8**

En la tabla 8, se muestra el resultado del cuestionario de la variable dependiente Gestión del riesgo crediticio de la dimensión riesgo de impago de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. – Tacna, año 2017.

Del 100 % de los trabajadores encuestados, el 12,3 % refiere que la Gestión del riesgo crediticio de la dimensión riesgo de impago de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. es inadecuada. Asimismo, el 67,1 % de los trabajadores encuestados manifiestan que la Gestión del riesgo crediticio en la dimensión riesgo de impago es regularmente adecuada y un 20,5 % manifiestan que es adecuada.

En suma, la mayor parte de los trabajadores encuestados de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. refieren que la Gestión del riesgo crediticio en la dimensión riesgo de impago es regularmente adecuada, tal como se visualiza en la tabla 8.

**DIMENSIÓN:** Riesgo de calificación

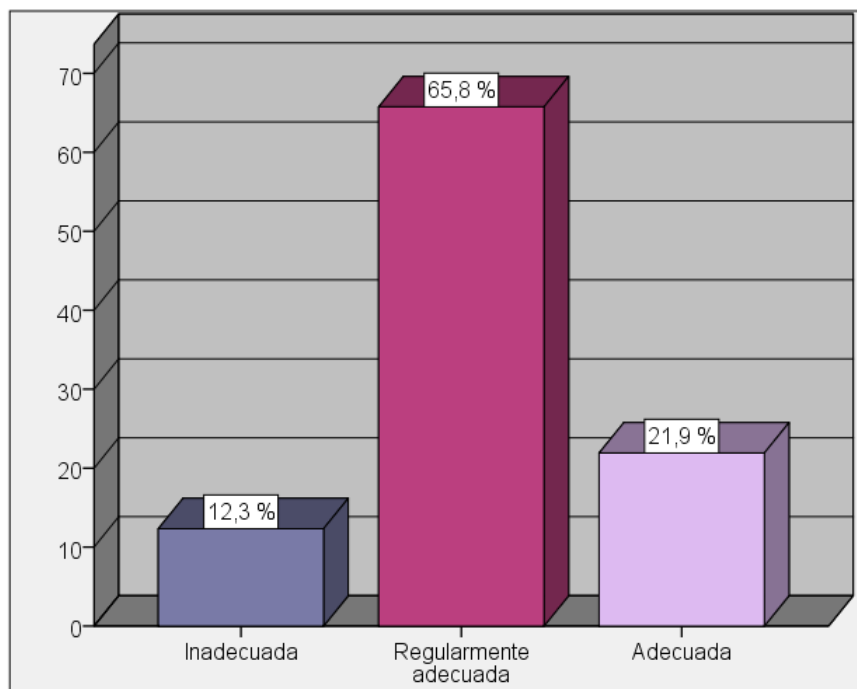
**Tabla 9**

Riesgo de calificación

| Categoría             | Frecuencia | Porcentaje | % acumulado |
|-----------------------|------------|------------|-------------|
| Inadecuada            | 9          | 12,3       | 12,3        |
| Regularmente adecuada | 48         | 65,8       | 78,1        |
| Adecuada              | 16         | 21,9       | 100,0       |
| Total                 | 73         | 100,0      |             |

**Figura 11**

*Riesgo de calificación*



## **Análisis e interpretación de la tabla 9**

En la tabla 9, se muestra el resultado del cuestionario de la variable dependiente Gestión del riesgo crediticio de la dimensión riesgo de calificación de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. – Tacna, año 2017.

Del 100 % de los trabajadores encuestados, el 12,3 % refiere que la Gestión del riesgo crediticio de la dimensión riesgo de calificación de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. es inadecuada. Asimismo, el 65,8 % de los trabajadores encuestados manifiestan que la Gestión del riesgo crediticio en la dimensión riesgo de calificación es regularmente adecuada y un 21,9 % manifiestan que es adecuada.

En suma, la mayor parte de los trabajadores encuestados de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. refieren que la Gestión del riesgo crediticio en la dimensión riesgo de calificación es regularmente adecuada, tal como se visualiza en la tabla 9.

**VARIABLE INDEPENDIENTE:** AUDITORIA INTERNA EN EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS

**INDICADOR 1:** Los analistas de crédito cumplen frecuentemente con las condiciones exigidas en las diferentes formas o modalidades de crédito establecidas para los sujetos de crédito.

**Tabla 10**

*Cumplimiento de condiciones normativas para sujetos de crédito*

| <b>Categoría</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> | <b>Porcentaje acumulado</b> |
|------------------|-------------------|-------------------|-----------------------------|
| Nunca            | 7                 | 9,6               | 9,6                         |
| Casi nunca       | 8                 | 11,0              | 20,5                        |
| Algunas veces    | 28                | 38,4              | 58,9                        |
| Casi siempre     | 21                | 28,8              | 87,7                        |
| Siempre          | 9                 | 12,3              | 100,0                       |
| Total            | 73                | 100,0             |                             |

**Análisis e interpretación de la tabla 10**

En la tabla 10, se observa de una muestra de 73 trabajadores que, el 9,6 % refiere nunca, el 11,0 % manifiesta que casi nunca, el 38,4 % indica que algunas veces, el 28,8 % señala que casi siempre y el 12,3 % refiere que siempre. En conclusión, la mayor parte de los encuestados refiere que, algunas veces.

**INDICADOR 2:** Los analistas de crédito cumplen frecuentemente con las excepciones exigidas en las normativas de créditos para los no sujetos de crédito.

**Tabla 11**

*Cumplimiento de condiciones normativas para no sujetos de crédito*

| <b>Categoría</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> | <b>% acumulado</b> |
|------------------|-------------------|-------------------|--------------------|
| Nunca            | 2                 | 2,7               | 2,7                |
| Casi nunca       | 14                | 19,2              | 21,9               |
| Algunas veces    | 26                | 35,6              | 57,5               |
| Casi siempre     | 20                | 27,4              | 84,9               |
| Siempre          | 11                | 15,1              | 100,0              |
| Total            | 73                | 100,0             |                    |

### **Análisis e interpretación de la tabla 11**

En la tabla 11, se observa de una muestra de 73 trabajadores que, el 2,7 % refiere nunca, el 19,2 % manifiesta que casi nunca, el 35,6 % indica que algunas veces, el 27,4 % señala que casi siempre y el 15,1 % refiere que siempre. En conclusión, la mayor parte de los encuestados refiere que, algunas veces.

**INDICADOR 3:** El destino del crédito para capital de trabajo es verificado por el analista de créditos para el cumplimiento de su fin permanentemente.

**Tabla 12**

*Destino del crédito para capital de trabajo*

| <b>Categoría</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> | <b>% acumulado</b> |
|------------------|-------------------|-------------------|--------------------|
| Nunca            | 5                 | 6,8               | 6,8                |
| Casi nunca       | 10                | 13,7              | 20,5               |
| Algunas veces    | 30                | 41,1              | 61,6               |
| Casi siempre     | 18                | 24,7              | 86,3               |
| Siempre          | 10                | 13,7              | 100,0              |
| Total            | 73                | 100,0             |                    |

**Análisis e interpretación de la tabla 12**

En la tabla 12, se observa de una muestra de 73 trabajadores que, el 6,8 % refiere nunca, el 13,7 % manifiesta que casi nunca, el 41,1 % indica que algunas veces, el 24,7 % señala que casi siempre y el 13,7 % refiere que siempre. En conclusión, la mayor parte de los encuestados refiere que, algunas veces.

**INDICADOR 4:** El destino del crédito para activo fijo es verificado por el analista de créditos para el cumplimiento de su fin permanentemente.

**Tabla 13**

*Destino de crédito para activo fijo*

| <b>Categoría</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> | <b>% acumulado</b> |
|------------------|-------------------|-------------------|--------------------|
| Nunca            | 5                 | 6,8               | 6,8                |
| Casi nunca       | 12                | 16,4              | 23,3               |
| Algunas veces    | 30                | 41,1              | 64,4               |
| Casi siempre     | 16                | 21,9              | 86,3               |
| Siempre          | 10                | 13,7              | 100,0              |
| Total            | 73                | 100,0             |                    |

### **Análisis e interpretación de la tabla 13**

En la tabla 13, se observa de una muestra de 73 trabajadores que, el 6,8 % refiere nunca, el 16,4 % manifiesta que casi nunca, el 41,1 % indica que algunas veces, el 21,9 % señala que casi siempre y el 13,7 % refiere que siempre. En conclusión, la mayor parte de los encuestados refiere que, algunas veces.

**INDICADOR 5:** El destino del crédito para consumo es verificado por el analista de créditos para el cumplimiento de su fin permanentemente.

**Tabla 14**

*Destino de crédito para consumo*

| <b>Categoría</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> | <b>% acumulado</b> |
|------------------|-------------------|-------------------|--------------------|
| Nunca            | 3                 | 4,1               | 4,1                |
| Casi nunca       | 15                | 20,5              | 24,7               |
| Algunas veces    | 30                | 41,1              | 65,8               |
| Casi siempre     | 16                | 21,9              | 87,7               |
| Siempre          | 9                 | 12,3              | 100,0              |
| Total            | 73                | 100,0             |                    |

#### **Análisis e interpretación de la tabla 14**

En la tabla 14, se observa de una muestra de 73 trabajadores que, el 4,1 % refiere nunca, el 20,5 % manifiesta que casi nunca, el 41,1 % indica que algunas veces, el 21,9 % señala que casi siempre y el 12,3 % refiere que siempre. En conclusión, la mayor parte de los encuestados refiere que, algunas veces.

**INDICADOR 6:** Se considera la capacidad de pago y voluntad de pago en forma responsable para definir el monto del crédito frecuentemente.

**Tabla 15**

*Definición del monto del crédito*

| <b>Categoría</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> | <b>% acumulado</b> |
|------------------|-------------------|-------------------|--------------------|
| Nunca            | 4                 | 5,5               | 5,5                |
| Casi nunca       | 9                 | 12,3              | 17,8               |
| Algunas veces    | 41                | 56,2              | 74,0               |
| Casi siempre     | 12                | 16,4              | 90,4               |
| Siempre          | 7                 | 9,6               | 100,0              |
| Total            | 73                | 100,0             |                    |

### **Análisis e interpretación de la tabla 15**

En la tabla 15, se observa de una muestra de 73 trabajadores que, el 5,5 % refiere nunca, el 12,3 % manifiesta que casi nunca, el 56,2 % indica que algunas veces, el 16,4 % señala que casi siempre y el 9,6 % refiere que siempre. En conclusión, la mayor parte de los encuestados refiere que, algunas veces.

**INDICADOR 7:** Se considera la evaluación familiar y/o empresarial en forma responsable para definir el monto de crédito frecuentemente.

**Tabla 16**

*Definición del monto del crédito*

| <b>Categoría</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> | <b>% acumulado</b> |
|------------------|-------------------|-------------------|--------------------|
| Nunca            | 5                 | 6,8               | 6,8                |
| Casi nunca       | 13                | 17,8              | 24,7               |
| Algunas veces    | 30                | 41,1              | 65,8               |
| Casi siempre     | 16                | 21,9              | 87,7               |
| Siempre          | 9                 | 12,3              | 100,0              |
| Total            | 73                | 100,0             |                    |

### **Análisis e interpretación de la tabla 16**

En la tabla 16, se observa de una muestra de 73 trabajadores que, el 6,8 % refiere nunca, el 17,8 % manifiesta que casi nunca, el 41,1 % indica que algunas veces, el 21,9 % señala que casi siempre y el 12,3 % refiere que siempre. En conclusión, la mayor parte de los encuestados refiere que, algunas veces.

**INDICADOR 8:** Se cobertura adecuadamente los créditos mediante las garantías de crédito vigentes en el reglamento permanentemente.

**Tabla 17**

*Garantías de crédito según reglamento*

| <b>Categoría</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> | <b>% acumulado</b> |
|------------------|-------------------|-------------------|--------------------|
| Nunca            | 5                 | 6,8               | 6,8                |
| Casi nunca       | 17                | 23,3              | 30,1               |
| Algunas veces    | 29                | 39,7              | 69,9               |
| Casi siempre     | 17                | 23,3              | 93,2               |
| Siempre          | 5                 | 6,8               | 100,0              |
| Total            | 73                | 100,0             |                    |

**Análisis e interpretación de la tabla 17**

En la tabla 17, se observa de una muestra de 73 trabajadores que, el 6,8 % refiere nunca, el 23,3 % manifiesta que casi nunca, el 39,7 % indica que algunas veces, el 23,3 % señala que casi siempre y el 6,8 % refiere que siempre. En conclusión, la mayor parte de los encuestados refiere que, algunas veces.

**INDICADOR 9:** Se promocionan los créditos mediante la visita del analista de créditos al cliente frecuentemente.

**Tabla 18**

*Promoción del crédito mediante visita al cliente*

| <b>Categoría</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> | <b>% acumulado</b> |
|------------------|-------------------|-------------------|--------------------|
| Nunca            | 4                 | 5,5               | 5,5                |
| Casi nunca       | 14                | 19,2              | 24,7               |
| Algunas veces    | 31                | 42,5              | 67,1               |
| Casi siempre     | 15                | 20,5              | 87,7               |
| Siempre          | 9                 | 12,3              | 100,0              |
| Total            | 73                | 100,0             |                    |

### **Análisis e interpretación de la tabla 18**

En la tabla 18, se observa de una muestra de 73 trabajadores que, el 5,5 % refiere nunca, el 19,2 % manifiesta que casi nunca, el 42,5 % indica que algunas veces, el 20,5 % señala que casi siempre y el 12,3 % refiere que siempre. En conclusión, la mayor parte de los encuestados refiere que, algunas veces.

**INDICADOR 10:** Los analistas de créditos cuentan con los recursos necesarios promocionales para la promoción del crédito frecuentemente.

**Tabla 19**

*Promoción del crédito con recursos necesarios*

| <b>Categoría</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> | <b>% acumulado</b> |
|------------------|-------------------|-------------------|--------------------|
| Nunca            | 4                 | 5,5               | 5,5                |
| Casi nunca       | 10                | 13,7              | 19,2               |
| Algunas veces    | 32                | 43,8              | 63,0               |
| Casi siempre     | 16                | 21,9              | 84,9               |
| Siempre          | 11                | 15,1              | 100,0              |
| Total            | 73                | 100,0             |                    |

### **Análisis e interpretación de la tabla 19**

En la tabla 19, se observa de una muestra de 73 trabajadores que, el 5,5 % refiere nunca, el 13,7 % manifiesta que casi nunca, el 43,8 % indica que algunas veces, el 21,9 % señala que casi siempre y el 15,1 % refiere que siempre. En conclusión, la mayor parte de los encuestados refiere que, algunas veces.

**INDICADOR 11:** Se informa al cliente sobre los productos que ofrece CMAC Cusco S.A. en forma clara, oportuna y transparente frecuentemente.

**Tabla 20**

*Información al cliente*

| <b>Categoría</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> | <b>% acumulado</b> |
|------------------|-------------------|-------------------|--------------------|
| Nunca            | 7                 | 9,6               | 9,6                |
| Casi nunca       | 11                | 15,1              | 24,7               |
| Algunas veces    | 27                | 37,0              | 61,6               |
| Casi siempre     | 15                | 20,5              | 82,2               |
| Siempre          | 13                | 17,8              | 100,0              |
| Total            | 73                | 100,0             |                    |

### **Análisis e interpretación de la tabla 20**

En la tabla 20, se observa de una muestra de 73 trabajadores que, el 9,6 % refiere nunca, el 15,1 % manifiesta que casi nunca, el 37,0 % indica que algunas veces, el 20,5 % señala que casi siempre y el 17,8 % refiere que siempre. En conclusión, la mayor parte de los encuestados refiere que, algunas veces.

**INDICADOR 12:** Los analistas de crédito son capacitados permanentemente en cuanto a la normativa, técnicas de venta, atención al cliente, tecnología crediticia.

**Tabla 21**

*Capacitación a los analistas de crédito*

| <b>Categoría</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> | <b>% acumulado</b> |
|------------------|-------------------|-------------------|--------------------|
| Nunca            | 6                 | 8,2               | 8,2                |
| Casi nunca       | 12                | 16,4              | 24,7               |
| Algunas veces    | 33                | 45,2              | 69,9               |
| Casi siempre     | 13                | 17,8              | 87,7               |
| Siempre          | 9                 | 12,3              | 100,0              |
| Total            | 73                | 100,0             |                    |

**Análisis e interpretación de la tabla 21**

En la tabla 21, se observa de una muestra de 73 trabajadores que, el 8,2 % refiere nunca, el 16,4 % manifiesta que casi nunca, el 45,2 % indica que algunas veces, el 17,8 % señala que casi siempre y el 12,3 % refiere que siempre. En conclusión, la mayor parte de los encuestados refiere que, algunas veces.

**INDICADOR 13:** La evaluación del crédito respecto a la antigüedad del negocio cumple con los parámetros exigidos en el reglamento del crédito permanentemente.

**Tabla 22**

*Evaluación del crédito respecto a la antigüedad del negocio*

| <b>Categoría</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> | <b>% acumulado</b> |
|------------------|-------------------|-------------------|--------------------|
| Nunca            | 8                 | 11,0              | 11,0               |
| Casi nunca       | 8                 | 11,0              | 21,9               |
| Algunas veces    | 30                | 41,1              | 63,0               |
| Casi siempre     | 17                | 23,3              | 86,3               |
| Siempre          | 10                | 13,7              | 100,0              |
| Total            | 73                | 100,0             |                    |

### **Análisis e interpretación de la tabla 22**

En la tabla 22, se observa de una muestra de 73 trabajadores que, el 11,0 % refiere nunca, el 11,0 % manifiesta que casi nunca, el 41,1 % indica que algunas veces, el 23,3 % señala que casi siempre y el 13,7 % refiere que siempre. En conclusión, la mayor parte de los encuestados refiere que, algunas veces.

**INDICADOR 14:** La evaluación del crédito respecto a la capacidad de pago del cliente cuenta con el sustento de sus ingresos permanentemente.

**Tabla 23**

*Evaluación del crédito respecto a la capacidad de pago*

| <b>Categoría</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> | <b>% acumulado</b> |
|------------------|-------------------|-------------------|--------------------|
| Nunca            | 5                 | 6,8               | 6,8                |
| Casi nunca       | 7                 | 9,6               | 16,4               |
| Algunas veces    | 37                | 50,7              | 67,1               |
| Casi siempre     | 14                | 19,2              | 86,3               |
| Siempre          | 10                | 13,7              | 100,0              |
| Total            | 73                | 100,0             |                    |

**Análisis e interpretación de la tabla 23**

En la tabla 23, se observa de una muestra de 73 trabajadores que, el 6,8 % refiere nunca, el 9,6 % manifiesta que casi nunca, el 50,7 % indica que algunas veces, el 19,2 % señala que casi siempre y el 13,7 % refiere que siempre. En conclusión, la mayor parte de los encuestados refiere que, algunas veces.

**INDICADOR 15:** La evaluación del crédito se realiza a clientes cuya actividad económica se encuentra dentro del ámbito donde opera la CMAC Cusco S.A.

**Tabla 24**

*Evaluación del crédito a la actividad económica*

| <b>Categoría</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> | <b>% acumulado</b> |
|------------------|-------------------|-------------------|--------------------|
| Nunca            | 6                 | 8,2               | 8,2                |
| Casi nunca       | 12                | 16,4              | 24,7               |
| Algunas veces    | 42                | 57,5              | 82,2               |
| Casi siempre     | 7                 | 9,6               | 91,8               |
| Siempre          | 6                 | 8,2               | 100,0              |
| Total            | 73                | 100,0             |                    |

**Análisis e interpretación de la tabla 24**

En la tabla 24, se observa de una muestra de 73 trabajadores que, el 8,2 % refiere nunca, el 16,4 % manifiesta que casi nunca, el 57,5 % indica que algunas veces, el 9,6 % señala que casi siempre y el 8,2 % refiere que siempre. En conclusión, la mayor parte de los encuestados refiere que, algunas veces.

**INDICADOR 16:** En la evaluación del crédito se cumple con realizar la visita in situ de manera inopinada tanto del negocio como del domicilio del cliente frecuentemente.

**Tabla 25**

*Evaluación de crédito y la visita in situ*

| <b>Categoría</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> | <b>% acumulado</b> |
|------------------|-------------------|-------------------|--------------------|
| Nunca            | 5                 | 6,8               | 6,8                |
| Casi nunca       | 14                | 19,2              | 26,0               |
| Algunas veces    | 34                | 46,6              | 72,6               |
| Casi siempre     | 15                | 20,5              | 93,2               |
| Siempre          | 5                 | 6,8               | 100,0              |
| Total            | 73                | 100,0             |                    |

### **Análisis e interpretación de la tabla 25**

En la tabla 25, se observa de una muestra de 73 trabajadores que, el 6,8 % refiere nunca, el 19,2 % manifiesta que casi nunca, el 46,6 % indica que algunas veces, el 20,5 % señala que casi siempre y el 6,8 % refiere que siempre. En conclusión, la mayor parte de los encuestados refiere que, algunas veces.

**INDICADOR 17:** La evaluación del crédito en la capacidad y voluntad de pago cuentan con el sustento documentario frecuentemente.

**Tabla 26**

*Evaluación del crédito en la capacidad y voluntad de pago*

| <b>Categoría</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> | <b>% acumulado</b> |
|------------------|-------------------|-------------------|--------------------|
| Nunca            | 7                 | 9,6               | 9,6                |
| Casi nunca       | 6                 | 8,2               | 17,8               |
| Algunas veces    | 33                | 45,2              | 63,0               |
| Casi siempre     | 19                | 26,0              | 89,0               |
| Siempre          | 8                 | 11,0              | 100,0              |
| Total            | 73                | 100,0             |                    |

**Análisis e interpretación de la tabla 26**

En la tabla 26, se observa de una muestra de 73 trabajadores que, el 9,6 % refiere nunca, el 8,2 % manifiesta que casi nunca, el 45,2 % indica que algunas veces, el 26,0 % señala que casi siempre y el 11,0 % refiere que siempre. En conclusión, la mayor parte de los encuestados refiere que, algunas veces.

**INDICADOR 18:** Lo créditos presentados pasan por evaluación del comité de créditos y son inscritos en el libro de comité de créditos de acuerdo a reglamento frecuentemente.

**Tabla 27**

*Evaluación de créditos en comité de créditos*

| <b>Categoría</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> | <b>Porcentaje acumulado</b> |
|------------------|-------------------|-------------------|-----------------------------|
| Nunca            | 9                 | 12,3              | 12,3                        |
| Casi nunca       | 9                 | 12,3              | 24,7                        |
| Algunas veces    | 36                | 49,3              | 74,0                        |
| Casi siempre     | 13                | 17,8              | 91,8                        |
| Siempre          | 6                 | 8,2               | 100,0                       |
| Total            | 73                | 100,0             |                             |

### **Análisis e interpretación de la tabla 27**

En la tabla 27, se observa de una muestra de 73 trabajadores que, el 12,3 % refiere nunca, el 12,3 % manifiesta que casi nunca, el 49,3 % indica que algunas veces, el 17,8 % señala que casi siempre y el 8,2 % refiere que siempre. En conclusión, la mayor parte de los encuestados refiere que, algunas veces.

**INDICADOR 19:** La aprobación de créditos nuevos pasa por comité de créditos para ser sustentados frecuentemente.

**Tabla 28**

*Evaluación de créditos para créditos nuevos*

| <b>Categoría</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> | <b>% acumulado</b> |
|------------------|-------------------|-------------------|--------------------|
| Nunca            | 3                 | 4,1               | 4,1                |
| Casi nunca       | 8                 | 11,0              | 15,1               |
| Algunas veces    | 40                | 54,8              | 69,9               |
| Casi siempre     | 15                | 20,5              | 90,4               |
| Siempre          | 7                 | 9,6               | 100,0              |
| Total            | 73                | 100,0             |                    |

**Análisis e interpretación de la tabla 28**

En la tabla 28, se observa de una muestra de 73 trabajadores que, el 4,1 % refiere nunca, el 11,0 % manifiesta que casi nunca, el 54,8 % indica que algunas veces, el 20,5 % señala que casi siempre y el 9,6 % refiere que siempre. En conclusión, la mayor parte de los encuestados refiere que, algunas veces.

**INDICADOR 20:** La aprobación de créditos en comité de créditos cuenta con la participación del administrador de agencia, el coordinador de créditos y los analistas de créditos permanentemente.

**Tabla 29**

*Aprobación de créditos en comité de créditos*

| <b>Categoría</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> | <b>% acumulado</b> |
|------------------|-------------------|-------------------|--------------------|
| Nunca            | 6                 | 8,2               | 8,2                |
| Casi nunca       | 8                 | 11,0              | 19,2               |
| Algunas veces    | 45                | 61,6              | 80,8               |
| Casi siempre     | 10                | 13,7              | 94,5               |
| Siempre          | 4                 | 5,5               | 100,0              |
| <b>Total</b>     | <b>73</b>         | <b>100,0</b>      |                    |

**Análisis e interpretación de la tabla 29**

En la tabla 29, se observa de una muestra de 73 trabajadores que, el 8,2 % refiere nunca, el 11,0 % manifiesta que casi nunca, el 61,6 % indica que algunas veces, el 13,7 % señala que casi siempre y el 5,5 % refiere que siempre. En conclusión, la mayor parte de los encuestados refiere que, algunas veces.

**INDICADOR 21:** Los desembolsos de créditos son verificados en forma correcta por el auxiliar de operaciones encargado de desembolsos permanentemente.

**Tabla 30**

*Verificación de desembolsos de crédito*

| <b>Categoría</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> | <b>% acumulado</b> |
|------------------|-------------------|-------------------|--------------------|
| Nunca            | 5                 | 6,8               | 6,8                |
| Casi nunca       | 13                | 17,8              | 24,7               |
| Algunas veces    | 35                | 47,9              | 72,6               |
| Casi siempre     | 15                | 20,5              | 93,2               |
| Siempre          | 5                 | 6,8               | 100,0              |
| Total            | 73                | 100,0             |                    |

**Análisis e interpretación de la tabla 30**

En la tabla 30, se observa de una muestra de 73 trabajadores que, el 6,8 % refiere nunca, el 17,8 % manifiesta que casi nunca, el 47,9 % indica que algunas veces, el 20,5 % señala que casi siempre y el 6,8 % refiere que siempre. En conclusión, la mayor parte de los encuestados refiere que, algunas veces.

**INDICADOR 22:** En los desembolsos de crédito se suscriben los documentos correspondientes y necesarios para su recuperación en forma permanente.

**Tabla 31**

*Suscripción de documentos en los desembolsos de crédito*

| <b>Categoría</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> | <b>% acumulado</b> |
|------------------|-------------------|-------------------|--------------------|
| Nunca            | 8                 | 11,0              | 11,0               |
| Casi nunca       | 10                | 13,7              | 24,7               |
| Algunas veces    | 32                | 43,8              | 68,5               |
| Casi siempre     | 16                | 21,9              | 90,4               |
| Siempre          | 7                 | 9,6               | 100,0              |
| Total            | 73                | 100,0             |                    |

### **Análisis e interpretación de la tabla 31**

En la tabla 31, se observa de una muestra de 73 trabajadores que, el 11,0 % refiere nunca, el 13,7 % manifiesta que casi nunca, el 43,8 % indica que algunas veces, el 21,9 % señala que casi siempre y el 9,6 % refiere que siempre. En conclusión, la mayor parte de los encuestados refiere que, algunas veces.

**INDICADOR 23:** Los títulos valores firmados en el desembolso de créditos son custodiados correctamente por el administrador de agencia, jefe de ofician especial, analista de créditos o auxiliar de créditos cuando corresponda en forma permanente.

**Tabla 32**

*Custodia de los títulos valores en los desembolsos de crédito*

| <b>Categoría</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> | <b>% acumulado</b> |
|------------------|-------------------|-------------------|--------------------|
| Nunca            | 4                 | 5,5               | 5,5                |
| Casi nunca       | 10                | 13,7              | 19,2               |
| Algunas veces    | 34                | 46,6              | 65,8               |
| Casi siempre     | 18                | 24,7              | 90,4               |
| Siempre          | 7                 | 9,6               | 100,0              |
| Total            | 73                | 100,0             |                    |

### **Análisis e interpretación de la tabla 32**

En la tabla 32, se observa de una muestra de 73 trabajadores que, el 5,5 % refiere nunca, el 13,7 % manifiesta que casi nunca, el 46,6 % indica que algunas veces, el 24,7 % señala que casi siempre y el 9,6 % refiere que siempre. En conclusión, la mayor parte de los encuestados refiere que, algunas veces.

**INDICADOR 24:** El analista de créditos realiza el control y seguimiento del crédito frecuentemente.

**Tabla 33**

*Control y seguimiento de crédito*

| <b>Categoría</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> | <b>% acumulado</b> |
|------------------|-------------------|-------------------|--------------------|
| Nunca            | 6                 | 8,2               | 8,2                |
| Casi nunca       | 11                | 15,1              | 23,3               |
| Algunas veces    | 27                | 37,0              | 60,3               |
| Casi siempre     | 19                | 26,0              | 86,3               |
| Siempre          | 10                | 13,7              | 100,0              |
| Total            | 73                | 100,0             |                    |

**Análisis e interpretación de la tabla 33**

En la tabla 33, se observa de una muestra de 73 trabajadores que, el 8,2 % refiere nunca, el 15,1 % manifiesta que casi nunca, el 37,0 % indica que algunas veces, el 26,0 % señala que casi siempre y el 13,7 % refiere que siempre. En conclusión, la mayor parte de los encuestados refiere que, algunas veces.

**INDICADOR 25:** La gestión de cobranza de créditos vigente se realiza en forma oportuna y responsable a los clientes permanentemente.

**Tabla 34**

*Cobranza de créditos vigentes*

| <b>Categoría</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> | <b>% acumulado</b> |
|------------------|-------------------|-------------------|--------------------|
| Nunca            | 5                 | 6,8               | 6,8                |
| Casi nunca       | 7                 | 9,6               | 16,4               |
| Algunas veces    | 43                | 58,9              | 75,3               |
| Casi siempre     | 12                | 16,4              | 91,8               |
| Siempre          | 6                 | 8,2               | 100,0              |
| Total            | 73                | 100,0             |                    |

#### **Análisis e interpretación de la tabla 34**

En la tabla 34, se observa de una muestra de 73 trabajadores que, el 6,8 % refiere nunca, el 9,6 % manifiesta que casi nunca, el 58,9 % indica que algunas veces, el 16,4 % señala que casi siempre y el 8,2 % refiere que siempre. En conclusión, la mayor parte de los encuestados refiere que, algunas veces.

**INDICADOR 26:** El refinanciamiento de créditos se realiza en forma oportuna a fin de mejorar la calidad de la cartera de clientes de la CMAC Cusco S.A. permanentemente.

**Tabla 35**

*Refinanciamiento de créditos*

| <b>Categoría</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> | <b>% acumulado</b> |
|------------------|-------------------|-------------------|--------------------|
| Nunca            | 7                 | 9,6               | 9,6                |
| Casi nunca       | 7                 | 9,6               | 19,2               |
| Algunas veces    | 30                | 41,1              | 60,3               |
| Casi siempre     | 23                | 31,5              | 91,8               |
| Siempre          | 6                 | 8,2               | 100,0              |
| <b>Total</b>     | <b>73</b>         | <b>100,0</b>      |                    |

**Análisis e interpretación de la tabla 35**

En la tabla 35, se observa de una muestra de 73 trabajadores que, el 9,6 % refiere nunca, el 9,6 % manifiesta que casi nunca, el 41,1 % indica que algunas veces, el 31,5 % señala que casi siempre y el 8,2 % refiere que siempre. En conclusión, la mayor parte de los encuestados refiere que, algunas veces.

**INDICADOR 27:** La gestión de cobranza de créditos reestructurados se realiza en forma oportuna frecuentemente.

**Tabla 36**

*Gestión de cobranza de créditos reestructurados*

| <b>Categoría</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> | <b>% acumulado</b> |
|------------------|-------------------|-------------------|--------------------|
| Nunca            | 9                 | 12,3              | 12,3               |
| Casi nunca       | 8                 | 11,0              | 23,3               |
| Algunas veces    | 25                | 34,2              | 57,5               |
| Casi siempre     | 25                | 34,2              | 91,8               |
| Siempre          | 6                 | 8,2               | 100,0              |
| Total            | 73                | 100,0             |                    |

**Análisis e interpretación de la tabla 36**

En la tabla 36, se observa de una muestra de 73 trabajadores que, el 12,3 % refiere nunca, el 11,0 % manifiesta que casi nunca, el 34,2 % indica que algunas veces, el 34,2 % señala que casi siempre y el 8,2 % refiere que siempre. En conclusión, la mayor parte de los encuestados refiere que, algunas veces y casi siempre.

**INDICADOR 28:** La gestión de cobranza de créditos vencidos se realiza en forma oportuna frecuentemente.

**Tabla 37**

*Gestión de cobranza de créditos vencidos*

| <b>Categoría</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> | <b>% acumulado</b> |
|------------------|-------------------|-------------------|--------------------|
| Nunca            | 2                 | 2,7               | 2,7                |
| Casi nunca       | 11                | 15,1              | 17,8               |
| Algunas veces    | 26                | 35,6              | 53,4               |
| Casi siempre     | 23                | 31,5              | 84,9               |
| Siempre          | 11                | 15,1              | 100,0              |
| Total            | 73                | 100,0             |                    |

### **Análisis e interpretación de la tabla 37**

En la tabla 37, se observa de una muestra de 73 trabajadores que, el 2,7 % refiere nunca, el 15,1 % manifiesta que casi nunca, el 35,6 % indica que algunas veces, el 31,5 % señala que casi siempre y el 15,1 % refiere que siempre. En conclusión, la mayor parte de los encuestados refiere que, algunas veces.

**INDICADOR 29:** La gestión de cobranza de créditos en cobranza judicial se realiza en forma oportuna frecuentemente.

**Tabla 38**

*Gestión de cobranza de créditos en cobranza judicial*

| <b>Categoría</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> | <b>% acumulado</b> |
|------------------|-------------------|-------------------|--------------------|
| Nunca            | 4                 | 5,5               | 5,5                |
| Casi nunca       | 13                | 17,8              | 23,3               |
| Algunas veces    | 29                | 39,7              | 63,0               |
| Casi siempre     | 25                | 34,2              | 97,3               |
| Siempre          | 2                 | 2,7               | 100,0              |
| Total            | 73                | 100,0             |                    |

**Análisis e interpretación de la tabla 38**

En la tabla 38, se observa de una muestra de 73 trabajadores que, el 5,5 % refiere nunca, el 17,8 % manifiesta que casi nunca, el 39,7 % indica que algunas veces, el 34,2 % señala que casi siempre y el 2,7 % refiere que siempre. En conclusión, la mayor parte de los encuestados refiere que, algunas veces.

## VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO

**INDICADOR 1:** Se determina la capacidad de pago en el negocio del cliente in situ en forma objetiva y oportuna frecuentemente.

**Tabla 39**

*Determinación de la capacidad de pago en el negocio in situ*

| Categoría     | Frecuencia | Porcentaje | % acumulado |
|---------------|------------|------------|-------------|
| Nunca         | 4          | 5,5        | 5,5         |
| Casi nunca    | 14         | 19,2       | 24,7        |
| Algunas veces | 27         | 37,0       | 61,6        |
| Casi siempre  | 23         | 31,5       | 93,2        |
| Siempre       | 5          | 6,8        | 100,0       |
| Total         | 73         | 100,0      |             |

### **Análisis e interpretación de la tabla 39**

En la tabla 39, se observa de una muestra de 73 trabajadores que, el 5,5 % refiere nunca, el 19,2 % manifiesta que casi nunca, el 37,0 % indica que algunas veces, el 31,5 % señala que casi siempre y el 6,8 % refiere que siempre. En conclusión, la mayor parte de los encuestados refiere que, algunas veces.

**INDICADOR 2:** Se determina la viabilidad del crédito a otorgar en base a la capacidad de pago en forma objetiva y oportuna frecuentemente.

**Tabla 40**

*Viabilidad del crédito en base a la capacidad de pago*

| <b>Categoría</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> | <b>% acumulado</b> |
|------------------|-------------------|-------------------|--------------------|
| Nunca            | 6                 | 8,2               | 8,2                |
| Casi nunca       | 10                | 13,7              | 21,9               |
| Algunas veces    | 28                | 38,4              | 60,3               |
| Casi siempre     | 25                | 34,2              | 94,5               |
| Siempre          | 4                 | 5,5               | 100,0              |
| Total            | 73                | 100,0             |                    |

#### **Análisis e interpretación de la tabla 40**

En la tabla 40, se observa de una muestra de 73 trabajadores que, el 8,2 % refiere nunca, el 13,7 % manifiesta que casi nunca, el 38,4 % indica que algunas veces, el 34,2 % señala que casi siempre y el 5,5 % refiere que siempre. En conclusión, la mayor parte de los encuestados refiere que, algunas veces.

**INDICADOR 3:** Se realiza la visita in situ en la vivienda y negocio del cliente para tomar referencias y determinar en forma objetiva la Voluntad de pago frecuentemente.

**Tabla 41**

*Determinación de la voluntad de pago*

| <b>Categoría</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> | <b>% acumulado</b> |
|------------------|-------------------|-------------------|--------------------|
| Nunca            | 6                 | 8,2               | 8,2                |
| Casi nunca       | 11                | 15,1              | 23,3               |
| Algunas veces    | 31                | 42,5              | 65,8               |
| Casi siempre     | 18                | 24,7              | 90,4               |
| Siempre          | 7                 | 9,6               | 100,0              |
| Total            | 73                | 100,0             |                    |

### **Análisis e interpretación de la tabla 41**

En la tabla 41, se observa de una muestra de 73 trabajadores que, el 8,2 % refiere nunca, el 15,1 % manifiesta que casi nunca, el 42,5 % indica que algunas veces, el 24,7 % señala que casi siempre y el 9,6 % refiere que siempre. En conclusión, la mayor parte de los encuestados refiere que, algunas veces.

**INDICADOR 4:** Se realizan las consultas a centrales de riesgo, personas relacionadas, vecinos, terceros, sobre el cliente para determinar la voluntad de pago frecuentemente.

**Tabla 42**

*Consultas de centrales de riesgo para determinar la voluntad de pago*

| <b>Categoría</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> | <b>% acumulado</b> |
|------------------|-------------------|-------------------|--------------------|
| Nunca            | 7                 | 9,6               | 9,6                |
| Casi nunca       | 12                | 16,4              | 26,0               |
| Algunas veces    | 28                | 38,4              | 64,4               |
| Casi siempre     | 19                | 26,0              | 90,4               |
| Siempre          | 7                 | 9,6               | 100,0              |
| <b>Total</b>     | <b>73</b>         | <b>100,0</b>      |                    |

**Análisis e interpretación de la tabla 42**

En la tabla 42, se observa de una muestra de 73 trabajadores que, el 9,6 % refiere nunca, el 16,4 % manifiesta que casi nunca, el 38,4 % indica que algunas veces, el 26,0 % señala que casi siempre y el 9,6 % refiere que siempre. En conclusión, la mayor parte de los encuestados refiere que, algunas veces.

**INDICADOR 5:** Se analiza la unidad familiar para determinar en forma objetiva la voluntad de pago frecuentemente.

**Tabla 43**

*Análisis de la evaluación familiar para determinar la voluntad de pago*

| <b>Categoría</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> | <b>% acumulado</b> |
|------------------|-------------------|-------------------|--------------------|
| Nunca            | 8                 | 11,0              | 11,0               |
| Casi nunca       | 7                 | 9,6               | 20,5               |
| Algunas veces    | 25                | 34,2              | 54,8               |
| Casi siempre     | 24                | 32,9              | 87,7               |
| Siempre          | 9                 | 12,3              | 100,0              |
| Total            | 73                | 100,0             |                    |

#### **Análisis e interpretación de la tabla 43**

En la tabla 43, se observa de una muestra de 73 trabajadores que, el 11,0 % refiere nunca, el 9,6 % manifiesta que casi nunca, el 34,2 % indica que algunas veces, el 32,9 % señala que casi siempre y el 12,3 % refiere que siempre. En conclusión, la mayor parte de los encuestados refiere que, algunas veces.

**INDICADOR 6:** Se hace seguimiento oportuno a los riesgos de calificación de créditos en categoría normal de los clientes permanentemente.

**Tabla 44**

*Seguimiento oportuno a los créditos en la categoría normal*

| <b>Categoría</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> | <b>% acumulado</b> |
|------------------|-------------------|-------------------|--------------------|
| Nunca            | 2                 | 2,7               | 2,7                |
| Casi nunca       | 11                | 15,1              | 17,8               |
| Algunas veces    | 26                | 35,6              | 53,4               |
| Casi siempre     | 23                | 31,5              | 84,9               |
| Siempre          | 11                | 15,1              | 100,0              |
| Total            | 73                | 100,0             |                    |

**Análisis e interpretación de la tabla 44**

En la tabla 44, se observa de una muestra de 73 trabajadores que, el 2,7 % refiere nunca, el 15,1 % manifiesta que casi nunca, el 35,6 % indica que algunas veces, el 31,5 % señala que casi siempre y el 15,1 % refiere que siempre. En conclusión, la mayor parte de los encuestados refiere que, algunas veces.

**INDICADOR 7:** Se hacen los trámites en forma oportuna para minimizar los riesgos de calificación de créditos en categoría normal de los clientes permanentemente.

**Tabla 45**

*Trámites oportunos a los créditos en categoría normal*

| <b>Categoría</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> | <b>% acumulado</b> |
|------------------|-------------------|-------------------|--------------------|
| Nunca            | 4                 | 5,5               | 5,5                |
| Casi nunca       | 8                 | 11,0              | 16,4               |
| Algunas veces    | 32                | 43,8              | 60,3               |
| Casi siempre     | 24                | 32,9              | 93,2               |
| Siempre          | 5                 | 6,8               | 100,0              |
| Total            | 73                | 100,0             |                    |

#### **Análisis e interpretación de la tabla 45**

En la tabla 45, se observa de una muestra de 73 trabajadores que, el 5,5 % refiere nunca, el 11,0 % manifiesta que casi nunca, el 43,8 % indica que algunas veces, el 32,9 % señala que casi siempre y el 6,8 % refiere que siempre. En conclusión, la mayor parte de los encuestados refiere que, algunas veces.

**INDICADOR 8:** Se hace seguimiento oportuno a los riesgos de calificación de créditos en categoría con problemas potenciales de los clientes permanentemente.

**Tabla 46**

*Seguimiento oportuno a los créditos en categoría con problemas potenciales*

| <b>Categoría</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> | <b>% acumulado</b> |
|------------------|-------------------|-------------------|--------------------|
| Nunca            | 4                 | 5,5               | 5,5                |
| Casi nunca       | 8                 | 11,0              | 16,4               |
| Algunas veces    | 37                | 50,7              | 67,1               |
| Casi siempre     | 20                | 27,4              | 94,5               |
| Siempre          | 4                 | 5,5               | 100,0              |
| Total            | 73                | 100,0             |                    |

**Análisis e interpretación de la tabla 46**

En la tabla 46, se observa de una muestra de 73 trabajadores que, el 5,5 % refiere nunca, el 11,0 % manifiesta que casi nunca, el 50,7 % indica que algunas veces, el 27,4 % señala que casi siempre y el 5,5 % refiere que siempre. En conclusión, la mayor parte de los encuestados refiere que, algunas veces.

**INDICADOR 9:** Se hacen los trámites en forma oportuna para minimizar los riesgos de calificación de créditos en categoría con problemas potenciales de los clientes permanentemente.

**Tabla 47**

*Trámites oportunos a los créditos en categoría con problemas potenciales*

| <b>Categoría</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> | <b>% acumulado</b> |
|------------------|-------------------|-------------------|--------------------|
| Nunca            | 4                 | 5,5               | 5,5                |
| Casi nunca       | 14                | 19,2              | 24,7               |
| Algunas veces    | 31                | 42,5              | 67,1               |
| Casi siempre     | 20                | 27,4              | 94,5               |
| Siempre          | 4                 | 5,5               | 100,0              |
| <b>Total</b>     | <b>73</b>         | <b>100,0</b>      |                    |

**Análisis e interpretación de la tabla 47**

En la tabla 47, se observa de una muestra de 73 trabajadores que, el 5,5 % refiere nunca, el 19,2 % manifiesta que casi nunca, el 42,5 % indica que algunas veces, el 27,4 % señala que casi siempre y el 5,5 % refiere que siempre. En conclusión, la mayor parte de los encuestados refiere que, algunas veces.

**INDICADOR 10:** Se hace seguimiento oportuno a los riesgos de calificación de créditos en categoría dudoso de los clientes permanentemente.

**Tabla 48**

*Seguimiento oportuno a los créditos en categoría dudoso*

| <b>Categoría</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> | <b>% acumulado</b> |
|------------------|-------------------|-------------------|--------------------|
| Nunca            | 8                 | 11,0              | 11,0               |
| Casi nunca       | 10                | 13,7              | 24,7               |
| Algunas veces    | 32                | 43,8              | 68,5               |
| Casi siempre     | 18                | 24,7              | 93,2               |
| Siempre          | 5                 | 6,8               | 100,0              |
| Total            | 73                | 100,0             |                    |

**Análisis e interpretación de la tabla 48**

En la tabla 48, se observa de una muestra de 73 trabajadores que, el 11,0 % refiere nunca, el 13,7 % manifiesta que casi nunca, el 43,8 % indica que algunas veces, el 24,7 % señala que casi siempre y el 6,8 % refiere que siempre. En conclusión, la mayor parte de los encuestados refiere que, algunas veces.

**INDICADOR 11:** Se hacen los trámites en forma oportuna para minimizar los riesgos de calificación de créditos en categoría dudoso de los clientes permanentemente.

**Tabla 49**

*Trámites oportunos a los créditos en categoría dudoso*

| <b>Categoría</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> | <b>% acumulado</b> |
|------------------|-------------------|-------------------|--------------------|
| Nunca            | 2                 | 2,7               | 2,7                |
| Casi nunca       | 11                | 15,1              | 17,8               |
| Algunas veces    | 32                | 43,8              | 61,6               |
| Casi siempre     | 22                | 30,1              | 91,8               |
| Siempre          | 6                 | 8,2               | 100,0              |
| Total            | 73                | 100,0             |                    |

#### **Análisis e interpretación de la tabla 49**

En la tabla 49, se observa de una muestra de 73 trabajadores que, el 2,7 % refiere nunca, el 15,1 % manifiesta que casi nunca, el 43,8 % indica que algunas veces, el 30,1 % señala que casi siempre y el 8,2 % refiere que siempre. En conclusión, la mayor parte de los encuestados refiere que, algunas veces.

**INDICADOR 12:** Se hace seguimiento oportuno a los riesgos de calificación de créditos en categoría pérdida de los clientes permanentemente.

**Tabla 50**

*Seguimiento oportuno a los créditos en categoría pérdida*

| <b>Categoría</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> | <b>% acumulado</b> |
|------------------|-------------------|-------------------|--------------------|
| Nunca            | 9                 | 12,3              | 12,3               |
| Casi nunca       | 15                | 20,5              | 32,9               |
| Algunas veces    | 25                | 34,2              | 67,1               |
| Casi siempre     | 17                | 23,3              | 90,4               |
| Siempre          | 7                 | 9,6               | 100,0              |
| Total            | 73                | 100,0             |                    |

**Análisis e interpretación de la tabla 50**

En la tabla 50, se observa de una muestra de 73 trabajadores que, el 12,3 % refiere nunca, el 20,5 % manifiesta que casi nunca, el 34,2 % indica que algunas veces, el 23,3 % señala que casi siempre y el 9,6 % refiere que siempre. En conclusión, la mayor parte de los encuestados refiere que, algunas veces.

**INDICADOR 13:** Se hacen los trámites en forma oportuna para minimizar los riesgos de calificación de créditos en categoría pérdida de los clientes permanentemente.

**Tabla 51**

*Trámites oportunos a los créditos en categoría pérdida*

| <b>Categoría</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> | <b>% acumulado</b> |
|------------------|-------------------|-------------------|--------------------|
| Nunca            | 6                 | 8,2               | 8,2                |
| Casi nunca       | 7                 | 9,6               | 17,8               |
| Algunas veces    | 34                | 46,6              | 64,4               |
| Casi siempre     | 17                | 23,3              | 87,7               |
| Siempre          | 9                 | 12,3              | 100,0              |
| Total            | 73                | 100,0             |                    |

### **Análisis e interpretación de la tabla 51**

En la tabla 51, se observa de una muestra de 73 trabajadores que, el 8,2 % refiere nunca, el 9,6 % manifiesta que casi nunca, el 46,6 % indica que algunas veces, el 23,3 % señala que casi siempre y el 12,3 % refiere que siempre. En conclusión, la mayor parte de los encuestados refiere que, algunas veces.

## **4.2 Contrastación de la hipótesis**

### **VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS GENERAL**

La auditoría interna en el departamento de créditos influye significativamente en la gestión del riesgo crediticio de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. – Tacna, año 2017.

#### **a) Planteamiento de la hipótesis estadística**

##### **Hipótesis nula**

$H_0$ : La auditoría interna en el departamento de créditos no influye significativamente en la gestión del riesgo crediticio de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. – Tacna, año 2017.

##### **Hipótesis alterna**

$H_1$ : La auditoría interna en el departamento de créditos influye significativamente en la gestión del riesgo crediticio de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. – Tacna, año 2017.

#### **b) Nivel de significancia: 0,05**

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

**c) Elección de la prueba estadística:** Correlación de Spearman (Rho de Spearman muestral).

Correlación de la auditoría interna en el departamento de créditos y la gestión del riesgo crediticio de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A.

**Tabla 52**

*Correlaciones*

|                 |  |                            | Auditoría interna en el departamento de créditos | Gestión del riesgo crediticio |
|-----------------|--|----------------------------|--|-------------------------------|
| Rho de Spearman | Auditoría interna en el departamento de créditos | Coeficiente de correlación | 1,000  | 0,492**                       |
|                 |  | Sig. (bilateral)           |  | 0,000                         |
|                 |  | N                          | 73   | 73                            |
|                 | Gestión del riesgo crediticio                    | Coeficiente de correlación | 0,492**  | 1,000                         |
|                 |  | Sig. (bilateral)           | 0,000  |                               |
|                 |  | N                          | 73   | 73                            |

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

**d) 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

**e) Conclusión**

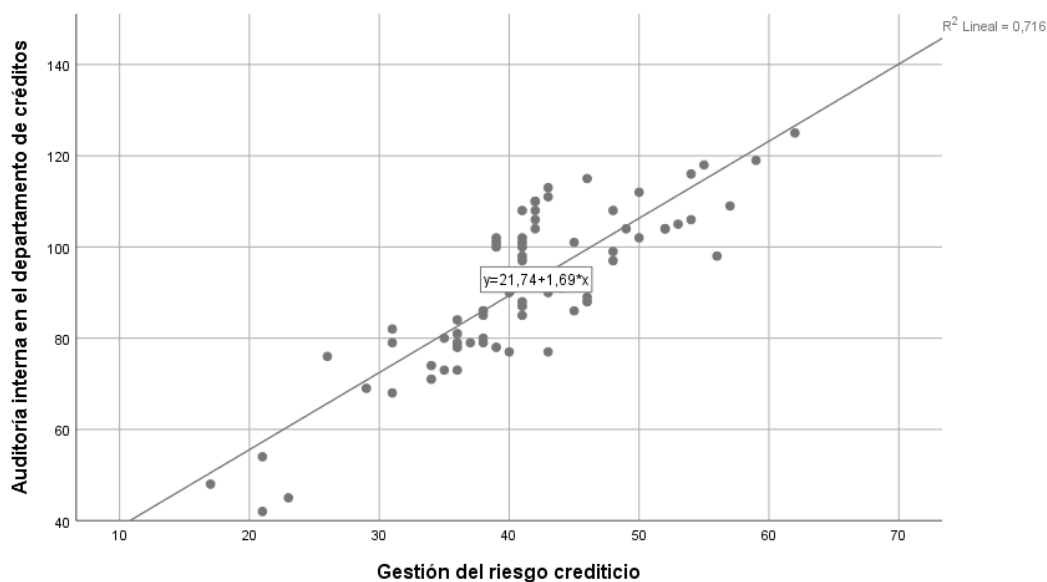
Bajo un nivel de confianza del 95 % y debido a que el valor de probabilidad resulta en 0,000 menor que el nivel de significancia de 0,05,

existe evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula, en consecuencia, existe la probabilidad de que “La auditoría interna en el departamento de créditos influye significativamente en la gestión del riesgo crediticio de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. – Tacna, año 2017”, asimismo, el coeficiente de correlación Rho es de 0,492, lo que se interpreta como una correlación positiva moderada.

#### e) Dispersión de puntos

**Figura 12**

*Correlación de la hipótesis general*



## **VERIFICACIÓN DE LA PRIMERA HIPÓTESIS ESPECÍFICA**

La auditoría interna en las políticas de crédito influye significativamente en la gestión del riesgo crediticio de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. – Tacna, año 2017.

### **a) Planteamiento de la hipótesis estadística**

#### **Hipótesis nula**

Ho: La auditoría interna en las políticas de crédito no influye significativamente en la gestión del riesgo crediticio de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. – Tacna, año 2017.

#### **Hipótesis alterna**

H1: La auditoría interna en las políticas de crédito influye significativamente en la gestión del riesgo crediticio de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. – Tacna, año 2017.

### **b) Nivel de significancia: 0,05**

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

**c) Elección de la prueba estadística:** Correlación de Spearman (Rho de Spearman muestral).

Correlación de la Auditoría interna en las políticas de crédito y la gestión del riesgo crediticio de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. – Tacna, año 2017.

**Tabla 53**

*Correlaciones*

|                    |   |                               | Auditoría interna<br>en las políticas de<br>crédito | Gestión del<br>riesgo<br>crediticio |
|--------------------|---|-------------------------------|---|-------------------------------------|
| Rho de<br>Spearman | Auditoría interna<br>en las políticas de<br>crédito | Coeficiente de<br>correlación | 1,000   | 0,388**                             |
|                    |   | Sig. (bilateral)              | .   | 0,001                               |
|                    |   | N                             | 73  | 73                                  |
|                    | Gestión del riesgo<br>crediticio                    | Coeficiente de<br>correlación | 0,388**   | 1,000                               |
|                    |   | Sig. (bilateral)              | 0,001 .   |                                     |
|                    |   | N                             | 73  | 73                                  |

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

**d) 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

**e) Conclusión**

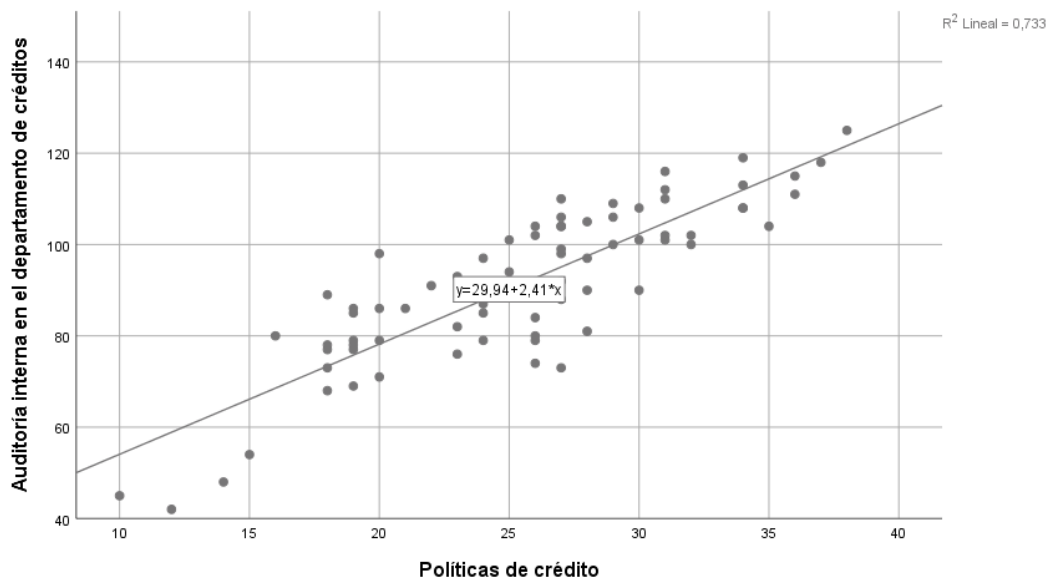
En base a un nivel de confianza del 95 %, en vista que el valor de probabilidad del 0,001 es menor al nivel de significancia del 0,05, existe

evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula y concluir que “La auditoría interna en las políticas de crédito influye significativamente en la gestión del riesgo crediticio de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. – Tacna, año 2017”, por otro lado, el coeficiente de correlación Rho es de 0,388, esto se interpreta como una correlación positiva baja.

### e) Dispersión de puntos

**Figura 13**

*Correlación de la primera hipótesis específica*



## **VERIFICACIÓN DE LA SEGUNDA HIPÓTESIS ESPECÍFICA**

La auditoría interna en el otorgamiento de crédito influye significativamente en la gestión del riesgo crediticio de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. – Tacna, año 2017.

### **a) Planteamiento de la hipótesis estadística**

#### **Hipótesis nula**

Ho: La auditoría interna en el otorgamiento de crédito no influye significativamente en la gestión del riesgo crediticio de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. – Tacna, año 2017.

#### **Hipótesis alterna**

H1: La auditoría interna en el otorgamiento de crédito influye significativamente en la gestión del riesgo crediticio de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. – Tacna, año 2017.

### **b) Nivel de significancia: 0,05**

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

**c) Elección de la prueba estadística:** Correlación de Spearman (Rho de Spearman muestral).

Correlación de la Auditoría interna en el otorgamiento de crédito y la gestión del riesgo crediticio de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. – Tacna, año 2017.

**Tabla 54**

*Correlaciones*

|                 |   |                            | Auditoría interna en el otorgamiento de crédito | Gestión del riesgo crediticio |
|-----------------|---|----------------------------|---|-------------------------------|
| Rho de Spearman | Auditoría interna en el otorgamiento de crédito | Coeficiente de correlación | 1,000   | 0,662**                       |
|                 |   | Sig. (bilateral)           |   | 0,000                         |
|                 |   | N                          | 73  | 73                            |
|                 | Gestión del riesgo crediticio                   | Coeficiente de correlación | 0,662**   | 1,000                         |
|                 |   | Sig. (bilateral)           | 0,000   |                               |
|                 |   | N                          | 73  | 73                            |

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

**d) 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

**e) Conclusión:**

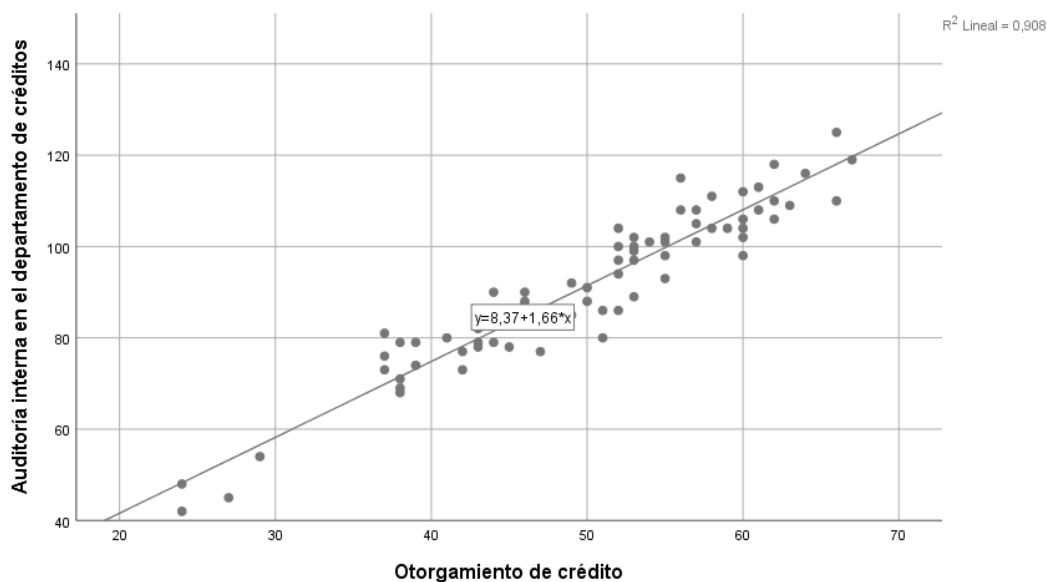
A un nivel de confianza del 95 % y debido a que el valor de probabilidad de 0,000 es menor al nivel de significancia del 0,05, existe

evidencia suficiente para concluir que “La auditoría interna en el otorgamiento de crédito influye significativamente en la gestión del riesgo crediticio de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. – Tacna, año 2017”, asimismo, el coeficiente de correlación Rho es de 0,662, se puede interpretar que la correlación es positiva moderada.

### e) Dispersión de puntos

**Figura 14**

*Correlación de la segunda hipótesis específica*



## **VERIFICACIÓN DE LA TERCERA HIPÓTESIS ESPECÍFICA**

La auditoría interna en la gestión de cobranzas influye significativamente en la gestión del riesgo crediticio de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. – Tacna, año 2017.

### **a) Planteamiento de la hipótesis estadística**

#### **Hipótesis nula**

Ho: La auditoría interna en la gestión de cobranzas no influye significativamente en la gestión del riesgo crediticio de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. – Tacna, año 2017.

#### **Hipótesis alterna**

H1: La auditoría interna en la gestión de cobranzas influye significativamente en la gestión del riesgo crediticio de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. – Tacna, año 2017.

### **b) Nivel de significancia: 0,05**

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

**c) Elección de la prueba estadística:** Correlación de Spearman (Rho de Spearman muestral).

Correlación de la auditoría interna en la gestión de cobranzas y la gestión del riesgo crediticio de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A.

**Tabla 55**

*Correlaciones*

|                 |  |                             | Auditoría interna en la gestión de cobranzas | Gestión del riesgo crediticio |
|-----------------|--|-----------------------------|--|-------------------------------|
| Rho de Spearman | Auditoría interna en la gestión de cobranzas | Coefficiente de correlación | 1,000  | 0,553**                       |
|                 |  | Sig. (bilateral)            | .  | 0,000                         |
|                 |  | N                           | 73   | 73                            |
|                 | Gestión del riesgo crediticio                | Coefficiente de correlación | 0,553**                                      | 1,000                         |
|                 |  | Sig. (bilateral)            | 0,000  | .                             |
|                 |  | N                           | 73   | 73                            |

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

**d) 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

**e) Conclusión**

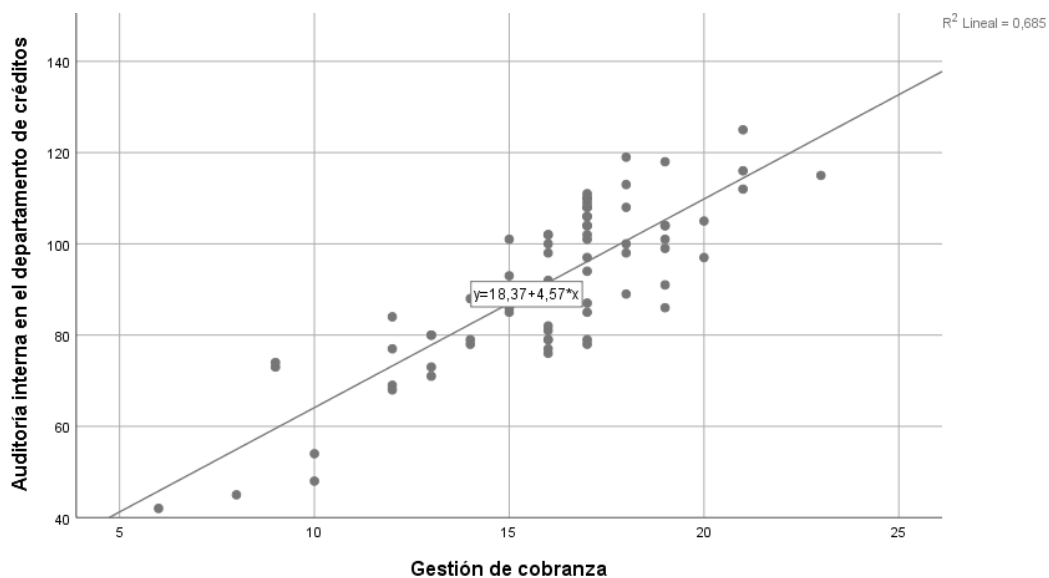
A un nivel de confianza del 95 % y debido a que el valor de probabilidad es del 0,000 menor que el nivel de significancia de 0,05, existe evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula, en consecuencia, se

concluye que “La auditoría interna en la gestión de cobranzas influye significativamente en la gestión del riesgo crediticio de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. – Tacna, año 2017”, por otro lado, el coeficiente Rho es de 0,553, interpretándose que existe una correlación positiva moderada.

### e) Dispersión de puntos

**Figura 15**

*Correlación de la tercera hipótesis específica*



## **CAPÍTULO V**

### **DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

#### **5.1 Discusión de resultados**

El presente trabajo de investigación titulado “La auditoría interna en el departamento de créditos influye en la gestión del riesgo crediticio de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. – Tacna, año 2017”, se efectuó considerando las dimensiones: políticas de crédito, otorgamiento de crédito, gestión de cobranza, riesgo de impago y riesgo de calificación.

Respecto a los resultados obtenidos en el presente estudio, la variable independiente auditoría interna en el departamento de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. – Tacna, año 2017, se observa que, siendo el 75,3 %, la mayor parte de los trabajadores encuestados, refieren que la Auditoría interna en el departamento de créditos es regularmente adecuada, mientras que el 5,5 % refiere que es inadecuada, y un 19,2 % manifiestan que es adecuada. Asimismo, respecto a la dimensión de las Políticas de crédito, el 13,7 % refiere que la Auditoría interna en el departamento de créditos de la dimensión políticas de crédito de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. es inadecuada. Asimismo, el 60,27 % de los trabajadores encuestados manifiestan que la

Auditoría interna en el departamento de créditos de la dimensión políticas de crédito es regularmente adecuada y un 26,03 % manifiestan que es adecuada. De acuerdo a los resultados de la dimensión otorgamiento del crédito, del 100 % de los trabajadores encuestados, el 9,6 % refiere que la Auditoría interna en el departamento de créditos de la dimensión otorgamiento de crédito de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. es inadecuada. Asimismo, el 69,9 % de los trabajadores encuestados manifiestan que la Auditoría interna en el departamento de créditos de la dimensión otorgamiento de crédito es regularmente adecuada y un 20,5 % manifiestan que es adecuada. En suma, la mayor parte de los trabajadores encuestados señalan que otorgamiento de crédito es regularmente adecuada. Por otro lado, los resultados de la dimensión gestión de cobranza, del 100 % de los trabajadores encuestados, el 8,2 % refiere que la Auditoría interna en el departamento de créditos de la dimensión gestión de cobranza de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. es inadecuada. Asimismo, el 74,0 % de los trabajadores encuestados manifiestan que la Auditoría interna en el departamento de créditos de la dimensión gestión de cobranza es regularmente adecuada y un 17,8 % manifiestan que es adecuada. En suma, la mayor parte de los trabajadores encuestados señalan que la gestión de cobranza es regularmente adecuada.

Al comparar estos resultados con estudios internacionales, encontramos paralelismos y diferencias. Tamimi (2021) subraya la importancia de la auditoría interna en la gestión de riesgos en el sector bancario de Palestina, destacando su rol en la evaluación y asesoramiento del departamento de gestión de riesgos. Similarmente, Mujalli (2024) señala que la auditoría interna basada en riesgos (RBIA) en Arabia Saudita se ve favorecida por el apoyo de la gestión y la capacitación en gestión de riesgos, mejorando la precisión de los informes financieros. Estos hallazgos coinciden con la percepción de adecuación moderada de la auditoría interna en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., donde una mayoría la considera regularmente adecuada.

En el contexto kazajo, Kzykeyeva (2022) destaca la necesidad de transformar las competencias de auditoría interna para una gestión de riesgos eficiente. Este estudio resalta que la formalidad en la gestión de riesgos y la cualificación de los auditores son cruciales, aspectos también relevantes en nuestro estudio. Ardianingsih y Payamta (2022) enfatizan que la gestión de riesgos en BPJS Ketenagakerjaan permite a los auditores internos identificar áreas críticas, reflejando la percepción de adecuación en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A.

En Turquía, Onay (2020) explora cómo las actividades de los auditores internos han evolucionado con respecto a la gestión de riesgos empresariales (ERM), encontrando que la práctica varía según demografía y sector. Esto sugiere que las percepciones de los trabajadores en nuestro estudio pueden ser influenciadas por factores contextuales similares. Petros et al. (2021) identifican factores como la capacitación en gestión de riesgos y el rol del comité de auditoría como determinantes en la implementación de RBIA, reforzando la importancia de estos elementos en nuestro contexto.

A nivel nacional, Flores (2023) y Arrieta (2020) destacan la relevancia de la auditoría interna y la gestión de riesgos en entidades financieras, coincidiendo en que una auditoría interna robusta es esencial para una gestión efectiva de riesgos. Esto se alinea con los hallazgos de nuestro estudio, donde la mayoría percibe la auditoría interna como regularmente adecuada. Domínguez (2020) y Coral (2021) refuerzan la idea de que una auditoría interna basada en riesgos agrega valor a la gestión de créditos y riesgos, similar a nuestras observaciones en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A.

Finalmente, Zavala (2019) y Alpaca (2020) en contextos locales, resaltan la influencia significativa de la auditoría interna en la prevención de actividades ilícitas y la mejora de la gestión financiera. Esto subraya la importancia de una auditoría interna eficiente, corroborando la percepción de adecuación moderada en nuestra investigación y sugiriendo áreas de mejora para fortalecer la gestión del riesgo crediticio.

De acuerdo a los resultados de la variable gestión del riesgo crediticio, del 100 % de los trabajadores encuestados, el 8,2 % refiere que la Gestión del riesgo crediticio de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. es inadecuada. Asimismo, el 74,0 % de los trabajadores encuestados manifiestan que la Gestión del riesgo crediticio es regularmente adecuada y un 17,8 % manifiestan que es adecuada. En suma, la mayor parte de los trabajadores encuestados refieren que la Gestión del riesgo crediticio es regularmente adecuada. Asimismo, respecto a la dimensión riesgo de impago, del 100 % de los trabajadores encuestados, el 12,3 % refiere que la Gestión del riesgo crediticio de la dimensión riesgo de impago de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. es inadecuada. Asimismo, el 67,1 % de los trabajadores encuestados manifiestan que la Gestión del riesgo crediticio en la dimensión riesgo de impago es regularmente adecuada y un 20,5 % manifiestan que es

adecuada. En suma, la mayor parte de los trabajadores encuestados señala que la dimensión riesgo de impago es regularmente adecuada. Respecto a la dimensión riesgo de calificación, del 100 % de los trabajadores encuestados, el 12,3 % refiere que la Gestión del riesgo crediticio de la dimensión riesgo de calificación de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. es inadecuada. Asimismo, el 65,8 % de los trabajadores encuestados manifiestan que la Gestión del riesgo crediticio en la dimensión riesgo de calificación es regularmente adecuada y un 21,9 % manifiestan que es adecuada. En suma, la mayor parte de los trabajadores encuestados señalan que el riesgo de calificación es regularmente adecuado.

Tamimi (2021) en su estudio sobre la auditoría interna en la gestión de riesgos en los bancos de Palestina, encontró que la eficiencia del gestor de riesgos es crucial y que la auditoría interna juega un papel vital en evaluar y garantizar la eficiencia de las prácticas de gestión de riesgos. Al igual que en nuestro estudio, se observa que la auditoría interna tiene una influencia significativa en la percepción de la adecuación de la gestión de riesgos, lo que sugiere una correlación positiva entre la auditoría interna y una gestión de riesgos eficaz. Mujalli (2024) analizó los factores que afectan la implementación de la auditoría interna basada en riesgos (RBIA)

en el sector público de Arabia Saudita, destacando el rol del auditor interno y la capacitación en gestión de riesgos como influencias positivas significativas. Este hallazgo coincide con nuestros resultados donde la mayoría de los encuestados perciben la gestión de riesgos como regularmente adecuada, sugiriendo que el fortalecimiento de las capacidades internas podría mejorar aún más la percepción y efectividad de la gestión de riesgos.

Flores (2023) encontró que la auditoría interna y la gestión de riesgos son cruciales para la estabilidad de las entidades financieras en Perú. Nuestro estudio refuerza esta conclusión, mostrando una percepción mayoritariamente positiva sobre la adecuación de la gestión de riesgos, aunque también se señala la necesidad de mejoras continuas. Arrieta (2020) determinó una alta relación positiva entre la auditoría interna y la gestión de riesgos en Mi Banco, Agencia El Agustino. Este hallazgo es consistente con nuestros resultados, donde la auditoría interna se percibe como un factor influyente en la gestión de riesgos, sugiriendo que un enfoque robusto en auditoría interna puede mejorar significativamente la gestión de riesgos. Domínguez (2020) demostró el valor agregado de la auditoría interna en COOPAC KORI, mejorando la gestión de riesgos y la competitividad. Nuestros resultados también indican que la auditoría

interna es percibida como regularmente adecuada en la gestión de riesgos, subrayando su importancia en la mejora de la eficiencia y efectividad.

Zavala (2019) examinó la auditoría interna y la prevención de lavado de activos en CrediScotia, sede Tacna, y encontró una influencia significativa. Similarmente, nuestro estudio muestra que la auditoría interna tiene un impacto perceptible en la gestión de riesgos, aunque se necesita mejorar para alcanzar una percepción mayoritariamente adecuada. Alpaca (2020) demostró que la auditoría interna mejora la gestión financiera en empresas hoteleras. Nuestro estudio también indica que la auditoría interna es crucial para la gestión de riesgos, sugiriendo que mejoras en la auditoría interna podrían conducir a una percepción más positiva de la gestión de riesgos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A.

## **CONCLUSIONES**

### **PRIMERO**

Se concluye que “La auditoría interna en el departamento de créditos influye significativamente en la gestión del riesgo crediticio de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. – Tacna, año 2017”, por tanto se interpreta como una correlación positiva moderada, aquí observamos, como las políticas de crédito, el otorgamiento de crédito, la gestión de cobranzas, si tienen una gestión adecuada y ordenada, generaran un impacto positivo en la gestión del riesgo crediticio de la entidad, para que este argumento tome muchas más fuerza se cita, la auditoría interna efectuada que emitió el Informe Especial N.º 011-2016-2-0948-OCI-CMACC (Parte preliminar), donde coincide en señalar cuando concluye que, de dicha influencia señalada en la investigación, ante la auditoría realizada, por un inadecuado manejo de la gestión del riesgo crediticio, se ha perjudicado económicamente a la Caja Cusco con S/ 56 732,03 por créditos castigados.

### **SEGUNDO**

Se analizó de qué manera la auditoría interna en las políticas de crédito influye en la gestión de riesgo crediticio de Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. – Tacna, año 2017 y se puede afirmar que una

exhaustiva revisión del cumplimiento de las condiciones exigidas en el crédito, comprobar que efectivamente el destino del mismo sea el que se menciona y además perfilar al cliente para que pueda acceder al producto que le corresponde considerando sus atributos positivos y negativos en el sistema financiero, es así como se generan un valor agregado a la hora de medir el riesgo que pueda acontecer. Por tal motivo los reglamentos, manuales que pueda tener la entidad son primordiales, así como la experiencia de los Asesores, administradores o jefes de área de la institución para generar una visión más amplia de los casos particulares que puedan acontecer, asimismo, de acuerdo a la auditoría interna efectuada por OCI de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco que emitió el Informe Especial N° 011-2016-2-0948-OCI-CMACC (Parte preliminar), confirma la existencia de la relación, cuando concluye que, los que gestionan el crédito no han tomado los procedimientos establecidos en el Reglamento de Créditos conforme lo señala la normativa.

### **TERCERO**

Debido a los resultados obtenidos, y validando nuestra hipótesis inicial se comprueba cómo la auditoría interna en el otorgamiento de crédito influye en la gestión del riesgo crediticio de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito

Cusco S.A. – Tacna, año 2017. Desde el momento donde el asesor de créditos obtiene capacitaciones para otorgar un determinado crédito y posteriormente centrándose en la evaluación del usuario, debe usar todas las herramientas que tiene a su disposición, el correcto análisis del cliente así como la correcta revisión de los documentos requeridos para el otorgamiento de crédito hará que mitigar el riesgo crediticio sea posible, pero para eso se deben adoptar medidas que de verdad contribuyan con esta expectativa y así convertirla en realidad. así también, de acuerdo a la auditoría interna efectuada por OCI de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco que emitió el Informe Especial N° 011-2016-2-0948-OCI-CMACC (Parte preliminar), ratifica dicha influencia, debido a que según concluye el informe practicado, no se tomaron los procedimientos de otorgamiento de crédito según el Reglamento de Créditos causando un perjuicio a la Caja Cusco.

#### **CUARTO**

Se concluye que la gestión de cobranzas en todos sus aspectos influye en una gestión de riesgo crediticio adecuada. El seguimiento de recuperación de los créditos que aun están vigentes, es importante, pero para una adecuada gestión de cobranza, es importante poner atención a los créditos restructurados, formular una refinanciación de los créditos castigados

cuando se llegue a un acuerdo, porque todo esto influye en los ingresos que pueda recuperar la entidad, así también, de acuerdo a la auditoría interna efectuada por OCI de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco que emitió el Informe Especial N° 011-2016-2-0948-OCI-CMACC (Parte preliminar), confirma la influencia de la investigación, al concluir que, los que gestionaron el crédito, no tomaron en cuenta para realizar el seguimiento de acuerdo a la normativa en la gestión de cobranza causando perjuicio a la Caja Cusco.

## **RECOMENDACIONES**

### **PRIMERO**

La entidad debe planificar la implementación de un modelo de sistema de control de acuerdo a lo exigido por la Directiva N° 011-2019-CG-INTEG aprobada por Resolución de Contraloría N° 409-2019-CG (2019) para la “Implementación del Sistema de Control Interno en el BCR del Perú, Petroperú S.A., SBS y AFP, FONAFE y entidades que se encuentren bajo la supervisión de ambas, esto para encontrar un equilibrio y que se pueda generar una gestión de riesgos adecuado, y que la entidad pueda revertir los resultados que se están dando, y de esta manera contrarrestar la tendencia en las entidades financieras, en tal sentido, se encuentra el Modelo COSO ERM, el ISO 31000:2009 o el numeral 7.3 de la Directiva N° 006-2019-CG-INTEG. En tal sentido, la implementación debe alinearse a las políticas de auditoría interna, a fin de realizar las recomendaciones necesarias para aplicar mejora continua.

### **SEGUNDO**

La entidad financiera, debe recoger los aportes que realizan los asesores de negocio, funcionarios, y trabajadores en los comités de crédito mediante actas de comité, a fin de emitir informe sobre los aportes y recomendaciones que se requieren para realizar los ajustes a las políticas

de crédito que se reflejan en los reglamentos de crédito, en tal sentido, las modificaciones y actualizaciones a los reglamentos de crédito, permitirán mejorar la gestión de riesgo de crédito, controlando el apetito y tolerancia al riesgo, así como efectuando un mejor seguimiento a la cartera de créditos, logrando una recuperación y evitando el incremento de la morosidad de la cartera.

### **TERCERO**

La entidad financiera, debe formar una escuela de analistas de crédito, que permitan a los nuevos y antiguos trabajadores, una capacitación constante en cuanto a la tecnología crediticia para microcréditos, logrando así, un mejor otorgamiento de créditos a los sujetos que califiquen, en su capacidad y voluntad de pago, en consecuencia, la escuela de analistas, debe realizarse bajo la supervisión de la Gerencia Regional así como el directorio de la Caja Cusco, en forma descentralizada y adoptando las enseñanzas de acuerdo a cada realidad sobre las tecnologías crediticias.

### **CUARTO**

La recuperación de los créditos no solo está a cargo del área de cobranzas, sino del seguimiento de la propia cartera de créditos de los analistas, que buscan una cartera de créditos de calidad, en tal sentido, se deben

establecer estrategias de gestión de cobranzas en coordinación con los analistas de crédito y los gestores de cobranza, de tal manera que se realicen operativos en forma planificada y que permita no solo ubicar a los clientes en mora, sino, darles una alternativa de solución práctica y a su alcance mediante la reprogramación o refinanciamiento de créditos de acuerdo a su capacidad y voluntad de pago, el responsable de los operativos de recuperación es el Administrador y debe realizarlos semanalmente, en horarios diferentes, asimismo, se debe proponer una mejor gestión a los créditos en mora, con la finalidad de retirarlos de la cartera de créditos mediante castigos, conociendo la realidad del sujeto de crédito moroso.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aranzamendi Ninacondor, L. (2015). *Instructivo teórico - práctico del diseño y redacción de la tesis en Derecho*. Lima: Editora y Librería Jurídica Grijley E.I.R.L.
- Ardianingsih, A., & Payamta, P. (2022). Analysis Of the Effectiveness of Risk- Based Internal Audit Implementation: A Case Study. *Calitatea: Acces la Success*, 23(190), 77-84.  
doi:10.47750/QAS/23.190.09
- Arens, A., Elder, R., & Beasley, M. (2007). *Auditoría un enfoque integral. Decimoprimera edición*. México: Pearson Educación.
- Arrieta, B. D. (2020). *Auditoría Interna y Gestión de Riesgos en Mi Banco, Agencia El Agustino, 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]: Repositorio UCV.  
<https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2947916>.
- Arzbach, M., Durán, A., & Báez, B. (2005). *Regulación y supervisión de Cooperativas de ahorro y crédito en America Latina y el Caribe*. Sao Pablo, Brasil: Confederacion Alemana de Cooperativas.
- Badillo Barranco, E., Rodriguez Barajas, M. I., & Sánchez Gómez, I. M. (abril de 2008). *Bases comunes para la práctica y elaboración de auditorias internas*. Obtenido de <http://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/bitstream/handle/123456789/10718/Bases%20auditorias%20internas.pdf?sequence=1>
- Bernal Torres, C. A. (2016). *Metodología de la investigación*. Colombia: Editorial Delfín Ltda.
- Bernal Torres, C. A. (2016). *Metodología de la investigación*. Bogotá: Editorial Delfin Ltda.
- Blas, M. (2014). *Diccionario de Administración y Finanzas*. Estados Unidos: Palibrio LLC.
- Borrajo Dominguez, M. (junio de 2002). *La auditoría interna y externa*. Obtenido de <http://pdfs.wke.es/4/5/6/2/pd0000014562.pdf>
- Bunge, M. (2000). *Investigacion Científica*. Mexico: Laetol.

- Caja Cusco. (2021). *Memoria anual 2021*. Obtenido de <http://www.cmac-cusco.com.pe:8050/userfiles/pdf/docs/Memoria2021.pdf>
- Carvajal. (2015). *MANUAL DE AUDITORÍA INTERNA ORGANIZACIÓN CARVAJAL*. México.
- Coral, M. E. (2021). *Auditoría interna y gestión de riesgo en empresas automotriz, distrito de San Isidro, año 2020*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]: Repositorio UCV. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3411129>.
- Cuñibano, L. (1996). *CURSO DE AUDITORIA CONTABLE*. PIRAMIDE.
- De la Peña, A. (2008). *Auditoría. Un enfoque practico*. Madrid: Paraninfo.
- Dominguez, Z. (2020). *Aplicación de auditoría interna basada en riesgos para generar un valor agregado en la gestión de colocaciones de créditos grupales de la Coopac Kori, periodos 2018 – 2019, Arequipa*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]: Repositorio UNSAA. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3683441>.
- Entre Lineas, S. (2007). *Auditoria tributaria: enfoque teorico practico*. Lima: Real Time E.I.R.L.
- Equilibrium Clasificadora de riesgo S.A. (2018). *Informe de clasificación Caja de Ahorro y Credito Cusco S.A. - CMAC Cusco*. Lima: Equilibrium Clasificadora de Riesgo S.A.
- ESAN. (2016). *Conexionesan*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/12/la-politica-de-creditos-de-una-entidad-financiera/>
- Estupiñan, R. (2006). *Administración de riesgos E.R.M. y la auditoría interna*. Bogotá: ECOE Ediciones.
- Flores, P. (2023). *Auditoría interna y su incidencia en la gestión de riesgos en las entidades financieras*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]: Repositorio UCSTM. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3625578>.
- Gestión. (13 de diciembre de 2016). *esan.edu.pe*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/12/la-politica-de-creditos-de-una-entidad-financiera/>

- Grupo AIS. (2017). *ais-int.com*. Obtenido de <https://www.ais-int.com/servicios-financieros/gestion-riesgo-credito/otorgamiento-del-credito/>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. .
- Hernandez, R., & Fernandez, C. (2014). *Metodologia de la Investigacion científica*.
- Kzykeyeva, A. (2022). Risk-Based Approach to Improving the Quality of Internal Audit. *Calitatea: Acces la Success*, 23(189), 228-237. doi:10.47750/QAS/23.189.26
- Lacalle, M. (2002). *De pobres a microempresarios*. Madrid: Ariel Social.
- López, A. (2018). *Coral Tecnologías y Sistemas*. Obtenido de <https://www.educativo.net/articulos/que-es-la-gestion-de-cobranzas-732.html>
- Mujalli, A. (2024). Factors Affecting the Implementation of Risk-Based Internal Auditing. *Journal of Risk and Financial Management*, 17(5), 1-20. doi:10.3390/jrfm17050196
- Muñoz Razo, C. (2011). *Cómo elaborar y asesorar una investigación de tesis*. México: PEARSON EDUCACIÓN.
- Norma Internacional de Auditoría 610. (2009). Utilización del trabajo de los auditores internos. Estados Unidos.
- Onay, A. (2020). The Role of Internal Audit from New Enterprise Risk Management Frameworks Perspective: Research in Turkey. *Istanbul Business Research*, 49(2), 177-200. doi:10.26650/ibr.2020.49.0032
- Paredes, J. (2014). *Auditoría I*. Lima: Universidad Peruana Unión.
- Petros, L., Drogalas, G., Nerantzidis, M., Georgiou, I., & Gkampeta, E. (2021). Risk-based internal audit: factors related to its implementation. *Corporate Governance*, 21(4), 645-662. doi:10.1108/CG-08-2020-0316
- Sánchez, L. (2015). Evaluación del sistema de control interno basado en la metodología COSO ERM en las áreas de créditos y cobranzas

de la derrama magisterial, 2012-2014. Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

SANTILLANA GONZÁLEZ, J. R. (2013). *Auditoría Interna*. México: PEARSON EDUCACIÓN.

Santillana, J. R. (2013). *Auditoría Interna*. México: Pearson.

SBS. (2011). *www.sbs.gob.pe*. Obtenido de [www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/sf\\_csf/20140926\\_Res\\_3780-2011.doc](http://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/sf_csf/20140926_Res_3780-2011.doc)

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (2015). *Portal SBS*. Obtenido de <https://intranet2.sbs.gob.pe/estadistica/financiera/2015/Setiembre/SF-0002-se2015.PDF>

Tamimi, O. Y. (2021). The Role of Internal Audit in Risk Management from the Perspective of Risk Managers in the Banking Sector. *Australasian Accounting Business & Finance Journal*, 15(2), 114-129. doi:<http://dx.doi.org/10.14453/aabfj.v15i2.8>

The Institute of Internal Auditors . (2002). *Normas para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna*. Obtenido de [csv.go.cr: https://www.csv.go.cr/documents/10179/10843/NEPAIS+Normas+p.el+ejercicio+profesional+de+la+A.I..pdf/88aff866-0250-4615-9502-0e76ea6bec7f](https://www.csv.go.cr/documents/10179/10843/NEPAIS+Normas+p.el+ejercicio+profesional+de+la+A.I..pdf/88aff866-0250-4615-9502-0e76ea6bec7f)

Toledo, E. (2009). Microfinanzas: diagnostico del sector de la micro y pequeña empresa y su tecnología crediticia. *Contabilidad y Negocios*, 23-32.

Zavala, E. R. (2019). *La Auditoría Interna y su Incidencia en la Prevención de Lavado de Activos en Financiera Crediscotia, Sede Tacna, 2017*. [Tesis de posgrado, Universidad Privada de Tacna]: Repositorio UPT. <https://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/1017>.

Zavala, L. (1994). *Las ONGs en España: Origen y evolución*. Madrid: Coordinadora de ONG de cooperación para el desarrollo.

## **ANEXOS**

## ANEXO A - MATRIZ DE CONSISTENCIA

| PROBLEMAS  | OBJETIVOS   | HIPÓTESIS   | VARIABLES   | POBLACIÓN Y MUESTRA   | METODOLOGÍA   |
|--|---|---|---|---|---|
| <p><b>Problema general</b><br/>¿En qué medida la auditoría interna en el departamento de créditos influye en la gestión del riesgo crediticio de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. – Tacna, año 2017?</p> <p><b>Problemas secundarios</b></p> <p>a) ¿De qué manera la auditoría interna en las políticas de crédito influye en la gestión del riesgo crediticio de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. – Tacna, año 2017?</p> <p>b) ¿Cómo la auditoría interna en el otorgamiento de crédito influye en la gestión del riesgo crediticio de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. – Tacna, año 2017?</p> <p>c) ¿De qué forma la auditoría interna en la gestión de cobranzas influye en la gestión del riesgo crediticio de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. – Tacna, año 2017?</p> | <p><b>Objetivo general</b><br/>Determinar en qué medida la auditoría interna en el departamento de créditos influye en la gestión del riesgo crediticio de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. – Tacna, año 2017.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>a) Analizar de qué manera la auditoría interna en las políticas de crédito influye en la gestión del riesgo crediticio de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. – Tacna, año 2017.</p> <p>b) Comprobar cómo la auditoría interna en el otorgamiento de crédito influye en la gestión del riesgo crediticio de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. – Tacna, año 2017.</p> <p>c) Establecer de qué forma la auditoría interna en la gestión de cobranzas influye en la gestión del riesgo crediticio de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. – Tacna, año 2017.</p> | <p><b>Hipótesis principal</b><br/>La auditoría interna en el departamento de créditos influye significativamente en la gestión del riesgo crediticio de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. – Tacna, año 2017.</p> <p><b>Hipótesis secundarias</b></p> <p>a) La auditoría interna en las políticas de crédito influye significativamente en la gestión del riesgo crediticio de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. – Tacna, año 2017.</p> <p>b) La auditoría interna en el otorgamiento de crédito influye significativamente en la gestión del riesgo crediticio de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. – Tacna, año 2017.</p> <p>c) La auditoría interna en la gestión de cobranzas influye significativamente en la gestión del riesgo crediticio de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. – Tacna, año 2017.</p> | <p><b>Variable independiente:</b><br/>X: Auditoría interna en el departamento de créditos.</p> <p><b>Dimensión 1</b><br/>Políticas de crédito<br/><b>Indicadores</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sujetos de crédito</li> <li>- Destino del crédito</li> <li>- Monto del crédito</li> <li>- Garantía del crédito</li> </ul> <p><b>Dimensión 2</b><br/>Otorgamiento del crédito<br/><b>Indicadores</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Promoción del crédito</li> <li>- Evaluación del crédito</li> <li>- Aprobación del crédito</li> <li>- Desembolso del crédito</li> <li>- Control y seguimiento del crédito</li> </ul> <p><b>Dimensión 3</b><br/>Gestión de cobranza<br/><b>Indicadores</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestión de cobranza a créditos vigentes</li> <li>- Gestión de cobranza a créditos refinanciados</li> <li>- Gestión de cobranza a créditos reestructurados</li> <li>- Gestión de cobranza a créditos vencidos</li> <li>- Gestión de cobranza a créditos en cobranza judicial</li> </ul> <p><b>Variable Dependiente:</b><br/>Y: Gestión del riesgo crediticio</p> <p><b>Dimensión 1</b><br/>Riesgo de impago<br/><b>Indicadores</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacidad de pago</li> <li>- Voluntad de pago</li> </ul> <p><b>Dimensión 2</b><br/>Riesgo de calificación<br/><b>Indicadores</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Créditos en categoría normal</li> <li>- Créditos en categoría con problemas potenciales</li> <li>- Créditos en categoría dudoso</li> <li>- Créditos en categoría perdida</li> </ul> | <p><b>Población</b><br/>La población estará integrada por 89 trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito S.A.</p> <p><b>Muestra</b><br/>La muestra estará comprendida por 73 trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito S.A.</p> | <p><b>Tipo de investigación</b><br/>El tipo de investigación es básica, descriptiva (Bunge, 2000)</p> <p><b>Diseño de investigación</b><br/>No experimental<br/>Correlacional<br/>Explicativo</p> <p><b>Técnicas</b><br/>Encuesta</p> <p><b>Instrumentos</b><br/>Cuestionario</p> <p><b>Tratamiento de datos</b><br/>Microsoft Excel<br/>Soporte informático<br/>SPSS 23 Edition.</p> |

## ANEXO B - INSTRUMENTO 1

### “LA AUDITORÍA INTERNA EN EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO CUSCO S.A. – TACNA, AÑO 2017”.

**ESTIMADO SR. SRA. SRTA.:**

Es muy grato presentarme ante usted, el suscrito Bach. Jhon Álvaro Moisés Vásquez Baluarte, aspirante al Título de Contador Público.

Me encuentro realizando un estudio, respecto a “LA AUDITORÍA INTERNA EN EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO CUSCO S.A. – TACNA, AÑO 2017”.

El presente instrumento forma parte de un trabajo de investigación el cual tiene fines exclusivamente académicos y se mantendrá absoluta reserva.

Por favor, lea detenidamente las preguntas del cuestionario, según el criterio de la tabla, marcando con un aspa (X) el dígito que corresponda para cada afirmación.

La información que nos proporcione es completamente **CONFIDENCIAL**.

#### **INSTRUCCIONES**

Todas las preguntas tienen diversas opciones de respuesta, deberá elegir SOLO UNA.

Cada opción tiene un número, marque con un aspa (X) a la opción elegida, de la siguiente forma.

| Nunca | Casi nunca | Algunas veces | Casi siempre | Siempre |
|-------|------------|---------------|--------------|---------|
| 1     | 2          | 3             | 4            | 5       |

#### **LA AUDITORIA INTERNA EN EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS**

|           | Items  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----------|--|---|---|---|---|---|
|           | <b>POLÍTICAS DE CRÉDITO</b>  |   |   |   |   |   |
| <b>1</b>  | Los analistas de crédito cumplen frecuentemente con las condiciones exigidas en las diferentes formas o modalidades de crédito establecidas para los sujetos de crédito. |   |   |   |   |   |
| <b>2</b>  | Los analistas de crédito cumplen frecuentemente con las excepciones exigidas en las normativas de créditos para los no sujetos de crédito.                               |   |   |   |   |   |
| <b>3</b>  | El destino del crédito para capital de trabajo es verificado por el analista de créditos para el cumplimiento de su fin permanentemente.                                 |   |   |   |   |   |
| <b>4</b>  | El destino del crédito para activo fijo es verificado por el analista de créditos para el cumplimiento de su fin permanentemente.  |   |   |   |   |   |
| <b>5</b>  | El destino del crédito para consumo es verificado por el analista de créditos para el cumplimiento de su fin permanentemente.  |   |   |   |   |   |
| <b>6</b>  | Se considera la capacidad de pago y voluntad de pago en forma responsable para definir el monto del crédito frecuentemente.  |   |   |   |   |   |
| <b>7</b>  | Se considera la evaluación familiar y/o empresarial en forma responsable para definir el monto de crédito frecuentemente.  |   |   |   |   |   |
| <b>8</b>  | Se cobertura adecuadamente los créditos mediante las garantías de crédito vigentes en el reglamento permanentemente.   |   |   |   |   |   |
|           | <b>OTORGAMIENTO DE CRÉDITO</b>   |   |   |   |   |   |
| <b>9</b>  | Se promocionan los créditos mediante la visita del analista de créditos al cliente frecuentemente.   |   |   |   |   |   |
| <b>10</b> | Los analistas de créditos cuentan con los recursos necesarios promocionales para la promoción del crédito frecuentemente.  |   |   |   |   |   |
| <b>11</b> | Se informa al cliente sobre los productos que ofrece CMAC Cusco S.A. en forma clara, oportuna y transparente frecuentemente.   |   |   |   |   |   |
| <b>12</b> | Los analistas de crédito son capacitados permanentemente en cuanto a la normativa, técnicas de venta, atención al cliente, tecnología crediticia.                        |   |   |   |   |   |
| <b>13</b> | La evaluación del crédito respecto a la antigüedad del negocio cumple con los parámetros exigidos en el reglamento del crédito permanentemente.                          |   |   |   |   |   |

|    | Items   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----|---|---|---|---|---|---|
| 14 | La evaluación del crédito respecto a la capacidad de pago del cliente cuenta con el sustento de sus ingresos permanentemente.   |   |   |   |   |   |
| 15 | La evaluación del crédito se realiza a clientes cuya actividad económica se encuentra dentro del ámbito donde opera la CMAC Cusco S.A.  |   |   |   |   |   |
| 16 | En la evaluación del crédito se cumple con realizar la visita in situ de manera inopinada tanto del negocio como del domicilio del cliente frecuentemente.  |   |   |   |   |   |
| 17 | La evaluación del crédito en la capacidad y voluntad de pago cuentan con el sustento documentario frecuentemente.   |   |   |   |   |   |
| 18 | Los créditos presentados pasan por evaluación del comité de créditos y son inscritos en el libro de comité de créditos de acuerdo a reglamento frecuentemente.  |   |   |   |   |   |
| 19 | La aprobación de créditos nuevos pasa por comité de créditos para ser sustentados frecuentemente.   |   |   |   |   |   |
| 20 | La aprobación de créditos en comité de créditos cuenta con la participación del administrador de agencia, el coordinador de créditos y los analistas de créditos permanentemente.   |   |   |   |   |   |
| 21 | Los desembolsos de créditos son verificados en forma correcta por el auxiliar de operaciones encargado de desembolsos permanentemente.  |   |   |   |   |   |
| 22 | En los desembolsos de crédito se suscriben los documentos correspondientes y necesarios para su recuperación en forma permanente.   |   |   |   |   |   |
| 23 | Los títulos valores firmados en el desembolso de créditos son custodiados correctamente por el administrador de agencia, jefe de oficio especial, analista de créditos o auxiliar de créditos cuando corresponda en forma permanente. |   |   |   |   |   |
| 24 | El analista de créditos realiza el control y seguimiento del crédito frecuentemente.  |   |   |   |   |   |
|    | <b>GESTIÓN DE COBRANZA</b>  |   |   |   |   |   |
| 25 | La gestión de cobranza de créditos vigente se realiza en forma oportuna y responsable a los clientes permanentemente.   |   |   |   |   |   |
| 26 | La refinanciación de créditos se realiza en forma oportuna a fin de mejorar la calidad de la cartera de clientes de la CMAC Cusco S.A. permanentemente.   |   |   |   |   |   |
| 27 | La gestión de cobranza de créditos reestructurados se realiza en forma oportuna frecuentemente.   |   |   |   |   |   |
| 28 | La gestión de cobranza de créditos vencidos se realiza en forma oportuna frecuentemente.  |   |   |   |   |   |
| 29 | La gestión de cobranza de créditos en cobranza judicial se realiza en forma oportuna frecuentemente.  |   |   |   |   |   |

**Gracias por su atención.**

## ANEXO C - INSTRUMENTO 2

### “LA AUDITORÍA INTERNA EN EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO CUSCO S.A. – TACNA, AÑO 2017”.

**ESTIMADO SR. SRA. SRTA.:**

Es muy grato presentarme ante usted, el suscrito Bach. Jhon Álvaro Moisés Vásquez Baluarte, aspirante al Título de Contador Público.

Me encuentro realizando un estudio, respecto a “**GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO CUSCO S.A. – TACNA, AÑO 2017**”.

El presente instrumento forma parte de un trabajo de investigación el cual tiene fines exclusivamente académicos y se mantendrá absoluta reserva.

Por favor, lea detenidamente las preguntas del cuestionario, según el criterio de la tabla, marcando con un aspa (X) el dígito que corresponda para cada afirmación.

La información que nos proporcione es completamente **CONFIDENCIAL**.

Todas las preguntas tienen diversas opciones de respuesta, deberá elegir SOLO UNA.

Cada opción tiene un número, marque con un aspa (X) a la opción elegida, de la siguiente forma.

| Nunca | Casi nunca | Algunas veces | Casi siempre | Siempre |
|-------|------------|---------------|--------------|---------|
| 1     | 2          | 3             | 4            | 5       |

### GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO

| Nº | Ítems  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----|--|---|---|---|---|---|
|    | <b>RIESGO DE IMPAGO</b>  |   |   |   |   |   |
| 1  | Se determina la capacidad de pago en el negocio del cliente in situ en forma objetiva y oportuna frecuentemente.   |   |   |   |   |   |
| 2  | Se determina la viabilidad del crédito a otorgar en base a la capacidad de pago en forma objetiva y oportuna frecuentemente.   |   |   |   |   |   |
| 3  | Se realiza la visita in situ en la vivienda y negocio del cliente para tomar referencias y determinar en forma objetiva la Voluntad de pago frecuentemente.            |   |   |   |   |   |
| 4  | Se realizan las consultas a centrales de riesgo, personas relacionadas, vecinos, terceros, sobre el cliente para determinar la voluntad de pago frecuentemente.        |   |   |   |   |   |
| 5  | Se analiza la unidad familiar para determinar en forma objetiva la voluntad de pago frecuentemente.  |   |   |   |   |   |
|    | <b>RIESGO DE CALIFICACIÓN</b>  |   |   |   |   |   |
| 6  | Se hace seguimiento oportuno a los riesgos de calificación de créditos en categoría normal de los clientes permanentemente.  |   |   |   |   |   |
| 7  | Se hacen los trámites en forma oportuna para minimizar los riesgos de calificación de créditos en categoría normal de los clientes permanentemente.                    |   |   |   |   |   |
| 8  | Se hace seguimiento oportuno a los riesgos de calificación de créditos en categoría con problemas potenciales de los clientes permanentemente.                         |   |   |   |   |   |
| 9  | Se hacen los trámites en forma oportuna para minimizar los riesgos de calificación de créditos en categoría con problemas potenciales de los clientes permanentemente. |   |   |   |   |   |
| 10 | Se hace seguimiento oportuno a los riesgos de calificación de créditos en categoría dudoso de los clientes permanentemente.  |   |   |   |   |   |
| 11 | Se hacen los trámites en forma oportuna para minimizar los riesgos de calificación de créditos en categoría dudoso de los clientes permanentemente.                    |   |   |   |   |   |
| 12 | Se hace seguimiento oportuno a los riesgos de calificación de créditos en categoría pérdida de los clientes permanentemente.   |   |   |   |   |   |
| 13 | Se hacen los trámites en forma oportuna para minimizar los riesgos de calificación de créditos en categoría pérdida de los clientes permanentemente.                   |   |   |   |   |   |

**Gracias por su atención.**

## ANEXO D

### **MODELO DE AUDITORÍA INTERNA PARA EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO CUSCO S.A.**

El diseño del modelo de auditoría interna para el departamento de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., contribuirá a la mejora de los procedimientos del departamento de créditos, la cual se elaborará bajo procedimientos definidos y de forma ordenada obteniendo resultados confiables.

El modelo diseñado se basa principalmente en la revisión de las políticas de crédito la evaluación del otorgamiento del crédito y el análisis de la gestión de cobranza

Se refuerza el modelo propuesto con la adición de papeles de trabajo, por ende, los papeles de trabajo que se deben utilizar para realizar un diagnóstico del departamento de créditos son:

- Programa de auditoría
- Cartas de salvaguarda
- Inventario de tecnología (Hardware, software)
- Manual de procedimientos
- Descripción del área de tecnología
- Descripción de procesos
- Cédulas de desviaciones detectadas
- Dictamen preliminar

El modelo está constituido por las siguientes etapas:

#### **ETAPA I: Revisión de las políticas de crédito**

Se encuentra todo lo relacionado con la evaluación de los sujetos de crédito, el destino del crédito, el importe del crédito y la garantía del crédito.

## **ETAPA II: Evaluación del otorgamiento del crédito**

Se encuentra todo lo relacionado con la promoción del crédito, la evaluación del crédito, la aprobación del crédito, el desembolso del crédito, el control y seguimiento del crédito, lo anterior bajo la normatividad vigente en Perú.

## **ETAPA III: Análisis de la gestión de cobranza**

Se encuentra todo lo relacionado con la gestión de cobranza de créditos vigentes, refinanciados, reestructurados, vencidos y en cobranza judicial, así como la documentación legal de soporte de dichos créditos.

### **Actividades a realizar para la evaluación del departamento de créditos**

| <b>NRO</b> | <b>DETALLE DE ACCIONES</b>  | <b>AVANCE %</b> |
|------------|---|-----------------|
| <b>1</b>   | Gestión del riesgo de crédito: clasificación y provisión de la cartera de créditos              |                 |
| <b>2</b>   | Cumplimiento de los límites operativos tanto individuales como globales                         |                 |
| <b>3</b>   | Gestión de riesgo operacional del departamento de créditos                                      |                 |
| <b>4</b>   | Sistema de atención al usuario del departamento de créditos                                     |                 |
| <b>5</b>   | Cumplimiento sobre vinculación y grupo económico  |                 |
| <b>6</b>   | Criterios de asignación y cumplimiento de los requerimientos de capital por cada tipo de riesgo |                 |
| <b>7</b>   | Procesos de gestión integral de riesgos en el departamento de créditos                          |                 |
| <b>8</b>   | Gestión del riesgo cambiario crediticio   |                 |
| <b>9</b>   | Operaciones refinanciadas y reprogramadas   |                 |
| <b>10</b>  | Evaluación de la tecnología de información  |                 |
| <b>11</b>  | Implementación del riesgo de crédito en el departamento de créditos                             |                 |

## ANEXO E - VALIDACIÓN

### ESCUELA DE POSGRADO - UNJBG

#### VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1. APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: Ms. C. Alicia Gabriela Llanque Catari
- 1.2. INSTITUCIÓN DONDE LABORA/CARGO: Municipalidad Distrital de Calana
- 1.3. TÍTULO PROFESIONAL: Contador público
- 1.4. GRADO ACADÉMICO: Maestro en ciencias MENCIÓN EN: Gerencia Pública
- 1.5. TITULACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN: LA AUDITORÍA INTERNA EN EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO CUSCO S.A. – TACNA, AÑO 2017.

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

| No  | INDICADOR                | CRITERIOS   | DEFICIENTE<br>0-20% | BAJO<br>21-40% | REGULAR<br>41-60% | BUENA<br>61-80% | MUY BUENA<br>81-100% |
|-----|--------------------------|---|---------------------|----------------|-------------------|-----------------|----------------------|
| 1.  | CLARIDAD DE LA REDACCIÓN | Está formulado con lenguaje apropiado y entendible.   |                     |                |                   |                 | X                    |
| 2.  | OBJETIVIDAD              | Está expresado en conductas observables y medibles hacia los objetivos de la investigación.   |                     |                |                   | X               |                      |
| 3.  | PERTINENCIA              | Es útil y adecuado, las preguntas están relacionadas al tema de investigación.  |                     |                |                   | X               |                      |
| 4.  | ORGANIZACION             | Hay una secuencia lógica en las preguntas.  |                     |                |                   |                 | X                    |
| 5.  | SUFICIENCIA              | El número de preguntas es adecuado y tiene calidad en la transmisión de las mismas.   |                     |                |                   |                 | X                    |
| 6.  | INTENCIONALIDAD          | El conjunto de ítems del cuestionario cumple en; registrar, estructurar las funciones, la finalidad, organización, tipo de preguntas características y naturaleza, utilizando las estrategias científicas para alcanzar las metas del estudio de investigación. |                     |                |                   | X               |                      |
| 7.  | CONSISTENCIA             | Existe solidez y coherencia entre sus preguntas en función al avance de la ciencia en estudio de la investigación.  |                     |                |                   | X               |                      |
| 8.  | COHERENCIA INTERNA       | Entre dimensiones, indicadores, ítems, escala y nivel de medición de las variables en estudio de la investigación.  |                     |                |                   |                 | X                    |
| 9.  | METODOLOGIA              | Los ítems responden a la temática de estudio que está en relación al proceso del Método Científico (Proceso de la investigación).   |                     |                |                   |                 | X                    |
| 10. | INDUCCIÓN A LA RESPUESTA | Entre la comprensión del ítem y la expresión de la respuesta.   |                     |                |                   | X               |                      |
| 11. | LENGUAJE                 | Está acorde al nivel del que será entrevistado.   |                     |                |                   | X               |                      |

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

a) Deficiente..... b) Baja.....c) Regular.....d) Buena x e) Muy Buena.....

3.1. PROMEDIO DE VALORACIÓN: ..... FECHA Y LUGAR: .....

3.2. OBSERVACIÓN ES: Ninguna

.....  
  
 Ms. C. Alicia Gabriela Llanque Catari  
 .....