

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO



Facultad de Ciencias Empresariales y Administrativas

Carrera Profesional de Contabilidad y Finanzas

**LA AUDITORIA DE GESTIÓN Y SU CONTRIBUCIÓN EN EL RIESGO
CREDITICIO DE “MI BANCO”, CAJAMARCA 2019**

Tesis presentada en cumplimiento parcial de los requerimientos para optar el
Título Profesional de Contador Publico

Bachilleres:

Caruanambo Saldaña, César Enrique.

Hernández Salazar, Milagros Jessica.

Asesor:

Mg. Guillermo Alfredo, Rojas Chávez.

Cajamarca – Perú

2019

COPYRIGHT © 2020 by

Caruanambo Saldaña César Enrique.

Hernández Salazar, Milagros Jessica

Todos los derechos reservados

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

APROBACIÓN DE TESIS PARA OPTAR TÍTULO
PROFESIONAL

LA AUDITORIA DE GESTIÓN Y SU CONTRIBUCIÓN EN EL RIESGO
CREDITICIO DE “MI BANCO”, CAJAMARCA 2019

Presidente: _____

Secretario: _____

Vocal: _____

Asesor: _____

Coasesor (*): _____

(*) Si lo hubiera y de ser pertinente

DEDICATORIA

Con especial cariño a nuestros padres y hermanos, por su incondicional apoyo, consejos, palabras de aliento, por la confianza puesta en cada uno de nosotros, durante nuestra formación profesional.

César y Milagros

AGRADECIMIENTO

Agradecemos primeramente a Dios por iluminar nuestro camino, a nuestros padres, hermanos y profesores por apoyarnos incondicionalmente para hacer realidad este trabajo.

César y Milagros

TABLA DE CONTENIDOS

Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Tabla de contenidos	vi
Lista de tablas	viii
Lista de figuras	ix
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT	xii
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN.....	13
1.Planteamiento del problema	13
1.1. Descripción de la Realidad Problemática	13
1.2.Definición del problema	15
1.3.Objetivos.....	15
1.4.Justificación e importancia	16
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	17
2. Fundamentos teóricos de la investigación.....	17
2.1. Antecedentes Teóricos	17
2.2. Marco Histórico	20
2.3. Marco Teórico.....	23
2.4. Marco Conceptual	55
2.5. Hipótesis	56
CAPÍTULO III: MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	57
3.1. Tipo de investigación	57
3.2. Diseño de investigación.....	57
3.3. Área de Investigación.....	57
3.4. Población	57
3.5. Técnicas e Instrumento de recolección de datos.....	58
3.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de datos	58
3.7. Interpretación de datos	59
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	60
4.1. Presentación, análisis e interpretación de resultados	60

4.1. Discusión	80
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	82
5.1. Conclusiones.....	82
5.2. Recomendaciones.....	83
REFERENCIAS	84
ANEXOS.....	89

LISTA DE TABLAS

Tabla 1	76
Correlación entre las dimensiones de la auditoria de gestión y riesgo crediticio de Mi Banco, Cajamarca.....	76
Tabla 2	79
Relación entre la auditoria de gestión y la contribución en el riesgo crediticio de “mi banco”, Cajamarca 2019.....	79

LISTA DE FIGURAS

Figura N° 1: Principios de Auditoria de Gestión.....	28
Figura N° 2: Fases de la Auditoria de Gestión.....	29
Figura 3: Aspecto a considerar en la evaluación del riesgo crediticio.....	45
Figura 4: El balance de otorgar un crédito en una empresa no financiera	46
Figura 5: Aspectos comerciales del crédito.....	47
Figura 6. En “Mi Banco” se establecieron las políticas de control	61
Figura 7. En “Mi Banco” existen procesos claros para los procesos de auditoria	61
Figura 8. Se encuentran claramente definidos las responsabilidades del personal	62
Figura 9. Se identifican claramente los niveles y autoridades en “Mi banco”.....	62
Figura 10. Existe una buena comunicación interna	63
Figura 11. Existen normas claras sobre la actuación del personal	63
Figura 12. Se revisan los expedientes o documentación de las operaciones.....	64
Figura 13. Los documentos de las operaciones crediticias son identificables y legibles	64
Figura 14. Se realizan copias de las operaciones mediante registros informáticos	65
Figura 15. Se documentan las evidencias en un plan de auditoria	65
Figura 16. Se comunica los hallazgos de la auditoria en el informe de auditoría .	66
Figura 17 Se ejecutan las recomendaciones y mejoras de la auditoria	66
Figura 18. El área de cobranza de “Mi Banco” cuenta con procesos claros para la recuperación de los créditos.	69
Figura 19. Se han identificado las principales deficiencias del área de cobranza de “Mi Banco”.....	69
Figura 20. Conoce las principales políticas del proceso de cobranza de “Mi Banco”.....	70
Figura 21. El jefe de Cobranza de “Mi Banco” se encarga de difundir las políticas del área.	70
Figura 22. Ha recibido capacitaciones sobre identificación de riesgo de morosidad en los créditos en “Mi banco”	71
Figura 23. Con que frecuencia recibe capacitaciones sobre los riesgos del crédito.....	71

Figura 24. Para ingresar al área de cobranza tuvo un riguroso proceso de selección...	72
Figura 25. La empresa se preocupa en mantener a su personal fidelizado	72
Figura 26. Con que frecuencia el personal es retirado de la empresa por errores en la recuperación de créditos.....	73
Figura 27. Cuenta con un sistema adecuado para analizar a los clientes que acceden a un crédito.....	73
Figura 28. Es fácil de manejar el sistema de evaluación de los clientes que acceden a un crédito	74
Figura 29. Con que frecuencia ocurren fallas en el sistema de cobranza	74
Figura 30. El personal está pendiente del crecimiento económico para realizar la cobranza	75
Figura 31. La inflación es un motivo de preocupación para la recuperación de créditos.....	75
Figura 32. Correlación entre la dimensión criterios de auditoria de gestión y riesgo crediticio de Mi Banco, Cajamarca.....	76
Figura 33. Correlación entre la dimensión información para la planeación y ejecución de la auditoria de gestión y riesgo crediticio de Mi Banco, Cajamarca.	77
Figura 34. Correlación entre la dimensión procedimientos para obtener evidencia de auditoria de gestión y riesgo crediticio de Mi Banco, Cajamarca.	78
Figura 35. Puntajes de la auditoria de gestión y la contribución en el riesgo crediticio de “mi banco”, Cajamarca 2019.....	79

RESUMEN

En la presente investigación titulada: La Auditoría de Gestión y su contribución en el riesgo crediticio de “Mi Banco”, Cajamarca 2019, tuvo como objetivo general, Analizar la relación entre la Auditoría de Gestión y el Riesgo Crediticio en la identidad financiera “Mi Banco”, Cajamarca 2019, fue un estudio explicativo, cuantitativo correlacional, con un diseño no experimental, su población estuvo conformado por 10 trabajadores de la empresa, se utilizó como técnicas de recolección de datos, la ficha de recolección de datos para la variable de Auditoría de Gestión y para la segunda variable se utilizara una encuesta.

Como resultados tenemos que el 50% de trabajadores a veces establecen políticas de control, asimismo en la figura N°5, el 70% de los encuestados afirman que a veces establecen procesos claros para la auditoría, de tal manera que en la Figura N°10, el 70% de los trabajadores afirman que casi siempre revisan los expedientes o documentación de las operaciones, por lo tanto en la Figura N°11, el 70% de los encuestados señalan que a veces los documentos de las operaciones crediticias son identificables y legibles. Llegando a la conclusión que existe una relación entre la auditoría de gestión y la contribución en el riesgo crediticio de “mi banco”. Por lo tanto, la Auditoría de Gestión si tiene un nivel positivo en el riesgo crediticio porque a una mayor eficiencia de la auditoría, se tiene un mejor control del riesgo crediticio.

Palabras Claves: Auditoría de Gestión, Contribución y Riesgo crediticio.

ABSTRACT

In this research entitled: The Management Audit and its contribution to the credit risk of "My Bank", Cajamarca 2019, had as general objective, Analyze the relationship between the Management Audit and the Credit Risk in the financial identity "My Bank", Cajamarca 2019, was an explanatory, quantitative correlational study, with a non-experimental design, its population was made up of 10 company workers, the data collection form was used as data collection techniques for the Management Audit variable and a survey will be used for the second variable.

As results we have that 50% of workers sometimes establish control policies, also in figure N ° 5, 70% of the respondents affirm that sometimes they establish clear processes for the audit, in such a way that in Figure N ° 10, 70% of the workers affirm that they almost always review the files or documentation of the operations, therefore in Figure N ° 11, 70% of the respondents indicate that sometimes the documents of the credit operations are identifiable and readable. Reaching the conclusion that there is a relationship between the performance audit and the contribution to the credit risk of "my bank". Therefore, the Management Audit does have a positive contribution to credit risk because the greater the efficiency of the audit, there is a better control of credit risk.

Keywords: Management Audit, Contribution and Credit Risk.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1. Planteamiento del problema

1.1. Descripción de la Realidad Problemática

A Nivel Internacional

En Ecuador, Salvatore, Morán, & Cárdenas (2018) señala que la situación del sistema bancario ecuatoriano se encuentra en óptimo estado, la gestión del riesgo durante el periodo analizado ha sido imponderable. La política en temas financieros y bancarios ha permitido que los bancos puedan mantener las reservas necesarias, de esta manera se amortiguan los efectos ocasionados por las fluctuaciones del mercado y ciertos eventos naturales. No existen transacciones bancarias sin riesgo, por lo que es necesario garantizar un proceso de gestión de riesgos adecuado para evitar cualquier consecuencia negativa para un banco y sus activos y pasivos. El riesgo debe identificarse primero, luego medirse, regularse y administrarse de manera efectiva. (pág. 1)

Estrada, Andrade , & Espín (2018) afirma que el riesgo crediticio es el resultado de inapropiados o fallidos procedimientos internos susceptibles de administrar por parte del equipo directivo y de situaciones externas no controladas.

En países europeos como Grecia, Italia y España se encuentran altos niveles de vulnerabilidad y riesgo de presentar una crisis de deuda, debido a la materialización de la probabilidad del incumplimiento de pago de sus obligaciones financieras contraídas, en otras palabras, en un riesgo de crédito (Góngora , 2018).

En el sistema financiero mundial, la deuda de las empresas y la asunción de riesgos han aumentado, y la capacidad crediticia de los prestatarios se ha

deteriorado. Por lo tanto, hay una mayor vulnerabilidad de los clientes, y las probabilidades de incumplimiento del pago se incrementan (Adrian & Natalucci, 2018).

En Brasil, Forero, Cerquera , & Mendoza (2017) Reconocen que la organización utiliza auditorías de desempeño como un medio para descubrir declaraciones falsas o apropiaciones indebidas y determinar el estado financiero y los beneficios de la misión; posteriormente, el objetivo intenta investigar si los controles contables y autorizados son satisfactorios a través de recomendaciones importantes para lograr la máxima competencia y ganancias, evaluando la productividad en las actividades, la adecuación en la organización y la eficiencia a gastos razonables a través de propuestas que sean importantes para el cliente.

A Nivel Nacional

Lizarzarburu, Barriga, Burneo y Noriega (2018) afirma que en la actualidad, las empresas están comenzando a dar mayor énfasis a la gestión de riesgos, producto de diversos eventos que se presentan de manera interna y externa. Dichos riesgos siempre han estado presentes dentro las empresas, aunque abordados desde un enfoque financiero sin embargo, se tiene más consciencia de ellos a partir de los últimos años. Estos casos y las grandes pérdidas que generaron evidencian los problemas que puede causar la ausencia de una gestión integral de riesgos, llegando a afectar incluso a las más grandes compañías financieras. Como resultado, instrumentos más especializados para monitorear, mitigar y controlar las gestiones del sector financiero fueron adoptados por parte de las entidades públicas a cargo de velar por los intereses del público y del buen desempeño de dicho sector.

Asbanc (2017) señala que el sistema financiero peruano lidera diferentes actividades para lograr el suficiente peligro del directorio utilizando nuevos avances que otorgan mayor seguridad en las tareas monetarias. En este sentido, la utilización de identificación facial y biométrica está en el plan de sustancias que permitirán un mejor aseguramiento de los activos abiertos y un dinamismo de crédito más prominente, es básico para realizar los nuevos aparatos para mejorar el peligro operativo las medidas ejecutivas, la progresión del negocio y seguridad de los datos, particularmente a pesar del desarrollo de los rubros bancarios y las administraciones en este período de auge de la digitalización.

A nivel local se estima que la variable incidencia del riesgo crediticio en las financieras locales, es mínimo en un 40%; aceptable a en un 36.7% y deficiente en un 23.3%. Asimismo, mas de cincuenta mil acreedores podrían mejorar su comportamiento de pago en el futuro; con la prevención y control de riesgo del componente economico politico a partir de un plan estratégico corporativo (Paredes,2018).

1.2. Definición del problema

¿Cuál es la relación que existe entre la Auditoria de Gestión y el Riesgo Crediticio de Mi Banco, Cajamarca 2019?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General

Determinar la relación entre la Auditoria de Gestión y el Riesgo Crediticio en “Mi Banco”, Cajamarca 2019

1.3.2. Objetivos Específicos

- Identificar el tipo de Auditoria de gestión que se realiza actualmente en Mi Banco, Cajamarca.
- Evaluar el Riesgo Crediticio en Mi Banco, Cajamarca.
- Establecer la correlación entre las dimensiones de la Auditoria de Gestión y el Riesgo Crediticio Mi Banco, Cajamarca.

1.4. Justificación e importancia

1.4.1. Justificación Metodológica

La investigación tiene valor metodológico porque analiza la correlación entre las variables auditorio de gestión y riesgo crediticio con el fin de obtener recomendaciones que puedan mejorar la actividad crediticia en la entidad financiera

1.4.2. Justificación Teórica

La investigación tiene valor teórico porque contribuye con el análisis conceptual de la auditoria de gestión y el riesgo crediticio en una identidad en financiera así de esta forma profundizar en el conocimiento de dichos procesos administrativos contables.

1.4.3. Justificación Práctica

El estudio tiene utilidad práctica porque intervienen en la solución de problemas relacionados con las variables de estudio, asimismo los instrumentos de investigación pueden ser utilizados en otros estudios que tengan el mismo propósito. Finalmente, el aporte de este estudio tiene relevancia social con responsabilidad empresarial debido a que los beneficiarios son los clientes que solicitan créditos para facilitar los emprendimientos de las MYPES.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2. Fundamentos teóricos de la investigación

2.1. Antecedentes Teóricos

2.1.1. Internacionales

En Colombia, Aron & Jaramillo (2020) en la tesis “Auditoria forense basada en el riesgo crediticio, análisis a partir de las cooperativas de ahorro y crédito”, Universidad Cooperativa de Colombia, mediante un estudio cuantitativo, se encargaron de establecer sistema de administración de riesgo crediticio, dentro de los resultados encontraron en base al seguimiento de la ejecución del crédito que la empresa cuenta con inadecuadas políticas de evaluación del riesgo crediticio. Por lo tanto, debe contar con adecuadas proceso de políticas, calificación del riesgo, garantías, desembolsos, a fin de que se garantice la recuperación del préstamo.

En Colombia, Alejo & Gracia (2017) en la tesis titulada: Modelo de auditoria para el mejoramiento del sistema de control interno de instituciones financieras en Colombia basado en lineamientos de la ley sarbanes oxley sección 404 Universidad Católica de Colombia. Su objetivo es estructurar un modelo de revisión para la mejora del Sistema de Control Interno de las Instituciones presupuestarias dependiente de las reglas del segmento 404 de la Ley Sarbanes Oxley. Se trata de un examen cuantitativo proactivo y no probatorio. Por ejemplo, Banco CorpBanca, el uso de las reglas construidas en la Ley Sarbanes Oxley da grandes cambios a las regiones de la asociación, particularmente a los territorios Financieros y Tecnológicos a través del significado de enfoques y procedimientos enfocados en la seguridad de los informes monetarios con la utilización de etapas que tienen innovación de vanguardia, ya que estos mantienen ampliamente la

respetabilidad de la información y, como el producto se acomoda, esta razón asegura el mantenimiento de los datos y su accesibilidad. Llegando al resultado final de hacer preparativos intermitentes a la facultad de la zona Financiera y Tecnológica, donde se asocian los controles actuales dentro del Sistema de Control Interno, por lo tanto, las posibilidades son limitadas y el límite del deber se amplía.

En Guayaquil, Salas & Salazar (2015) abordó su investigación en “auditoría financiera en el área de cuentas por cobrar para el mejoramiento en la gestión de créditos comerciales y cobranzas de la empresa Lactocomerce S.A”, en la Universidad Técnica Salesiana, con el objetivo de aplicar una revisión presupuestaria para mejorar el control de las regiones. La región muestra que la expansión del dinero adeudado hace pagos vencidos a proveedores y jefes de préstamos, en la determinación se distinguió que los registros de ventas de 2013 los clientes superaron los 30 días de la cuota y no hicieron ninguna cuota prima, incluido el pago de 90 días, por lo que, al 31 de diciembre de 2013, el récord de cuentas por cobrar sumaba 14 703. 99 dólares, colocando esta suma en a cuenta en otros activos no corrientes, realizando amortizaciones de cuentas incobrables, las conclusiones del estudio indican que el personal no está preparado porque no cuentan con un plan de trabajo en el área, no se realiza el seguimiento al block de las cuentas de ventas y se encontraron facturas caducadas, también las facturas eran enviadas al cliente si ser el envío del producto, ocasionando que el cliente solicitará la anulación porque el pedido llegaba a destiempo, afectando a la empresa en la declaración del IVA.

2.1.2. Nacionales

Flores (2016) en Trujillo presentó el estudio titulado “Propuesta de un plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los socios en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chimú Cartavio Ltda”, a la Universidad Nacional de Trujillo. La investigación es de tipo aplicada, porque consistió en demostrar que un plan crediticio permite minimizar el riesgo de morosidad en la cooperativa generada por los socios. Los resultados demuestran que al menos el 75% de los socios han solicitado un crédito a la empresa, y el 54% no conoce las políticas de crédito, y el 80% conoce la tasa de interés, el 52% no ha cumplido en el plazo pactado el pago del crédito. Por lo tanto, concluye que el plan crediticio logró minimizar el riesgo de morosidad, y que existe una falta de concientización del riesgo sobre el otorgamiento de crédito.

En Lima, Eyzaguirre (2016) en la tesis titulada: La auditoría financiera y su incidencia en la gestión de las entidades que reciben donaciones de organismos internacionales, 2013-2014. Universidad San Martín de Porres. Su objetivo es decidir cómo la Auditoría Financiera influye en la Gestión de las sustancias que reciben obsequios de asociaciones globales. Su filosofía es un examen correlacional cuantitativo, por lo que de este examen se resuelve que, por las razones, el inspector debe considerar la ordenación, el programa, el uso de estrategias, la evaluación del control interno, la consistencia con la legalidad y los informe, ajustado a la medida de la asistencia de expertos requerida, estableciendo la naturaleza, el grado y el momento de sus pruebas de revisión. Se concluye que la investigación de la información hizo concebible descubrir que el seguimiento de la ejecución de las propuestas del directorio incide favorablemente en la valoración de las metas y

objetivos en las sustancias que reciben obsequios de asociaciones mundiales en el Perú.

En Lambayque, Acuña & Fernandez (2019) en la tesis titulada: Gestión de riesgo crediticio y operativo en la cooperativa de ahorro y crédito Santa Verónica LTDA. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Tiene como objetivo determinar la relación de gestión de riesgo crediticio y operativo en la cooperativa de ahorro y crédito Santa Verónica LTDA. Su metodología es un estudio cuantitativo correlacional, con un diseño no experimental. Tiene como resultados en términos generales, la COOPAC Santa Verónica tiene una gestión de riesgo crediticio óptima. Sin embargo, no incluyen el estudio de los egresos de los socios con relación a sus deudas en otras entidades, por lo que el 44% de socios indicaron tener deudas en otros bancos y un 38% aseguraron tener entre 1 a 2 tarjetas de crédito se concluye que al brindar a los trabajadores una adecuada inducción del Sistema, dicho de otro modo, explicar las utilidades de cada herramienta del software de manera sencilla y práctica.

No se encontraron estudios relacionados al tema.

2.2. Marco Histórico

2.2.1. Evolución de la Auditoría

La Auditoría tiene sus inicios en la acción empresarial, donde surge la necesidad de que el vendedor controle cada una de sus medidas de negocio, para lo cual se concibieron sistemas para administrar y filtrar a sus representantes, estos son los principales signos de la revisión interna practicada por el propietario de la organización. Después de la Revolución Industrial, donde el intercambio se desarrolló significativamente, el fabricante y el vendedor ven que hacer este

movimiento por sí solo no es ventajoso ya que no se completaría un control más satisfactorio de las actividades que se están realizando; Por sí solo, no tendrá la opción de cuantificar los grados de viabilidad; Por eso surge la necesidad de extender este relevamiento y control a un personal más específico en la materia, que o que estima, investiga e informa el nivel de competencia y adecuación de las tareas.

Las Auditorías internas se realizan después de las auditorías externas debido a la necesidad de mantener controles constantes y más factibles dentro de la organización, y la necesidad de hacer que los inspectores externos sean más rápidos y eficientes. (Saavedra, 2010)

El control permanente en una asociación es de suma importancia para ella, ya que esta esquivaba el peligro de deficiencias, extorsiones y diferentes cuestiones que conducen a la ausencia de control y fiscalización de las tareas.

Últimamente ha habido una cierta propensión con respecto a los revisores internos a adoptar el término Auditor Operacional. Esto se debe a que la revisión interna se ha relacionado habitualmente con la evaluación monetaria. Se considera que el revisor interno, que tampoco está operativo, se ha quedado atrás en su práctica profesional. (Alfaro, 2010, p. 2)

En la actualidad, mano de obra competente y preparada practica la acción de revisión en sus diversas especialidades, con respecto a la Auditoría de Gestión se puede ver muy bien cómo diversas organizaciones han expandido su estructura natural, la oficina de revisión como sustancia controladora y administrativa que es bajo el nivel administrativo.

2.2.2. Auditoria de gestión

El examen de Auditoría de los procesos que se llevan a cabo en el departamento contable se realizará mediante la utilización de estrategias y técnicas de revisión, en vista de la valoración de lineamientos, enfoques, metas y otros que decida la asociación (Saavedra, 2010).

La Auditoría de Gestión que se realizó en la organización estará planificada para estimar la competencia y viabilidad de sus tareas, para lo cual todos los medios asociados al año de revisión, ordenación, ejecución e introducción de resultados, es decir, un informe que contendrá los fines y propuestas particulares que pretenden apoyar a la organización y en particular a la división de contabilidad para mejorar sus tiempos. La revisión se realizó de acuerdo con las Normas Generales de Auditoría Aceptadas, las Normas Internacionales de Auditoría y los arreglos, leyes y lineamientos de consistencia obligatoria que el caso amerita, por ejemplo, todos los arreglos que el SRI, la Superintendencia de Compañías y el Ministerio de Relaciones Laborales exijan. en su caso, que incorpore un estudio de los manuales de métodos, la evaluación del control interior y la utilización de estrategias y técnicas de revisión.

2.2.3. Riesgo Crediticio

Respecto al Riesgo de control Crediticio se puede decir que existe la posibilidad que una entidad incurra en pérdidas y se disminuya el valor de sus activos como consecuencia de que sus deudores fallen en el cumplimiento oportuno o cumplan imperfectamente los términos contractuales acordados (Aron & Jaramillo, 2020).

El proceso de gestión de Riesgo de Crédito consiste en identificar, analizar, controlar y decidir, sobre el Riesgo de Crédito incurrido por la operativa del Grupo.

Considera tanto la visión operación, cliente y cartera, como la visión integral del periodo de riesgo de crédito. Durante el proceso intervienen las áreas de negocio y de riesgos, y la alta dirección. La identificación del riesgo de Crédito es un componente esencial para realizar una gestión activa y un control efectivo de las carteras. La identificación y categorización de los riesgos externos e internos para cada uno de los negocios permite adoptar medidas correctivas y mitigantes (Santander, 2018).

2.3. Marco Teórico

2.3.1. Auditoria

Según Sánchez (2016), la Auditoría es la verificación, oportuna de la información financiera, administrativa y operativa de la entidad. Es decir, para poder asesorar a la empresa al finalizar la auditoría, ésta le informará sobre si la entidad es verdadera o falsa, lo que ayuda a revisar los hechos, fenómenos y operaciones en el plan elegible (p.45)

2.3.2. Gestión

Según Benjamín (2007), la Gestión es el proceso de la entidad que se desarrolla en las actividades de la organización y ayuda a ver la correcta decisión de la organización, esto son procesos que ayuda a realizar operaciones correctas para que la dirección de la entidad se desarrolle correctamente. (pág. 51)

Según Romero (2014), la Gestión en las empresas es fundamental, ya que ayuda dirigir u organizar las metas indicadas que tiene que desarrollarse durante el periodo y cumplirse en cierto tiempo indicado. A la vez son procedimientos básicos que se utilizan para que una empresa pueda dirigir u organizar de la manera más adecuada para que tenga buenos resultados. (pág. 78)

2.3.3. Auditoría de Gestión

La Auditoría de Gestión es una técnica relativamente nueva de asesoramiento que ayuda a analizar, diagnosticar y establecer recomendaciones a las empresas, con el fin de conseguir con éxito una estrategia. (Cepeda, 1997, pág.175).

Es importante precisar el significado de revisión interna, ya que la Auditoría de Gestión es una revisión interior de los años que se realizan dentro de una asociación, obviamente numerosos creadores la caracterizan como dos tipos distintos de revisión, de todas formas, considero que el diseño es el equivalente, busca lograr el grado de competencia de los ciclos. El Instituto de Auditores Internos - IAI caracteriza la inspección interna como:

"Una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, que pretende incluir la estima y mejorar las actividades de una asociación. Permite a una asociación cumplir con sus destinos al brindar una forma metódica y capacitada para enfrentar la evaluación y mejora de la viabilidad de las medidas de peligro de los ejecutivos, control y gobierno (Cepeda, 1997). "

Por otra parte, se puede indicar que este tipo de auditoría surge debido a la necesidad de construir un control invariable y viable dentro de las asociaciones. El requisito del examen interior se hace evidente en una organización a medida que aumenta en volumen, tamaño geográfico y naturaleza multifacética y hace que el control directo de las actividades por parte de los ejecutivos sea extravagante. La administración de la organización ya practicaba legítimamente el control mediante el contacto permanente con sus jefes de centro e incluso con los representantes de la organización. En la enorme organización actual, este método imposible de perder

de practicar el control no es, en este punto concebible hoy, posteriormente el desarrollo de la supuesta revisión interna (Cepeda, 1997).

2.3.4. Características

Sin duda existen numerosos atributos que distinguen a la Auditoría de Gestión del resto de revisiones, entre ellas haré referencia a las primarias (Cepeda, 1997):

- Es una prueba que evalúa la organización y administración fundamental de la asociación en la utilización del control interno y el cumplimiento de los destinos estratégicos.
- Es un ciclo continuo de evaluaciones que se cierra con el detalle de sugerencias útiles para ser aplicadas en la asociación.
- Requiere profesores competentes y experimentados con modelos administrativos especializados.
- Presenta un informe convencional con fines y propuestas dependientes de los descubrimientos, a fin de lograr la adecuación y efectividad "E" de las actividades operativas.

Para Gustavo Cepeda en su libro Auditoría y Control, manifiesta que:

- Es una función inscrita en la estructura de la organización.
- Analiza la veracidad de la información que se reporta a la gerencia.
- Informa sobre el cumplimiento y mantenimiento de la eficacia, eficiencia y economía en los sistemas y procedimientos dentro de la organización (Cepeda, 1997).

2.3.5. Objetivo de la Auditoría de Gestión

La Auditoría de Gestión tiene como objetivo medir los niveles de eficiencia y eficacia y economía de las tareas realizadas en una asociación; así como reconocer las anomalías encontradas que están influyendo en la mejora típica de las actividades.

2.3.6. Enfoque de la Auditoría de Gestión

Es una auditoría de economía y eficiencia ya que se orienta a constatar que se han obtenido activos financieramente (insumos) y su uso efectivo o beneficioso en la creación de mercancías, administraciones o trabajo comunicado en una creación amplificada en la cantidad y calidad entregada con la utilización de una determinada y mínima medida de activos, es decir, ampliar la rentabilidad con reducción de costes.

Es una auditoría de eficiencia ya que se planifica para decidir en qué medida una sustancia, programa o empresa está cumpliendo con las metas, resultados o ventajas preestablecidos, comunicados en cuanto a cantidad, calidad, tiempo, costo, etc.

Es una Auditoría de enfoque Gerencia-Operativo y de resultados, ya que se evalúa la administración cumplida para lograr los destinos y objetivos a través de la ejecución de planes, programas, ejercicios, emprendimientos y tareas de una sustancia, comunicadas en la creación de mercancías, administraciones y obras de calidad y cuantía normales, socialmente valiosas y cuyos resultados son cuantificables por su calidad y efecto. (Estado, p. 38)

2.3.7. Utilidad o Beneficio de la Auditoría de Gestión

Para Gustavo Cepeda en su libro Auditoría y Control, manifiesta que:

“La Auditoría Operativa educa a los socios donde los activos se utilizan apropiadamente, al igual que en qué organizaciones en general se siguen prácticas de gestión reconocidas; además, plantea direcciones generales para la actividad para el desarrollo" (Cepeda, 1997, p. 181).

Las ventajas que presenta efectuar un examen de auditoría a los procesos de un departamento en específico, se describen a continuación.

a) Brinda ayuda esencial a los ejecutivos en la evaluación de los marcos de la asociación y del directorio con moderada libertad.

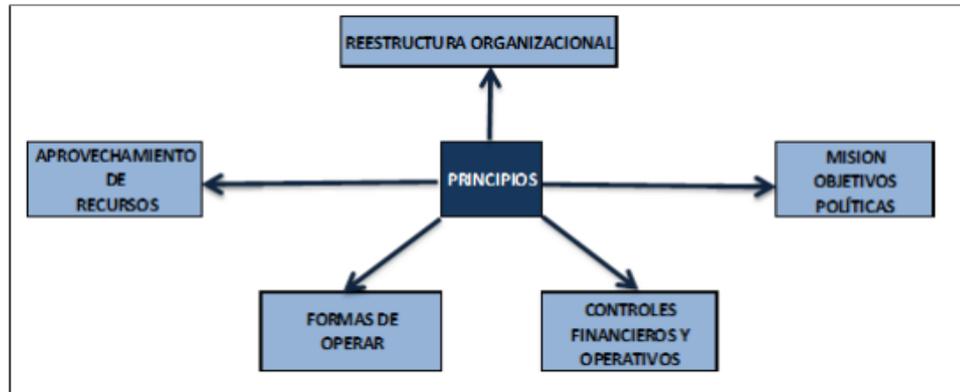
b) Fomenta una evaluación mundial y objetivo de los problemas de la organización, que comúnmente son descifrados en una ruta incompleta por las oficinas influenciadas.

c) Contribuye de manera viable a mantenerse alejado de los ejercicios de rutina y la ociosidad burocrática que en su mayor parte crean en las grandes organizaciones.

Es por ello que favorece directamente a la toma de decisiones a nivel gerencial y a cada uno de los miembros del departamento en donde es aplicada la auditoría.

2.3.8. Principios

Figura N° 1: Principios de Auditoria de Gestión.



Fuente: Hurtado (2003)

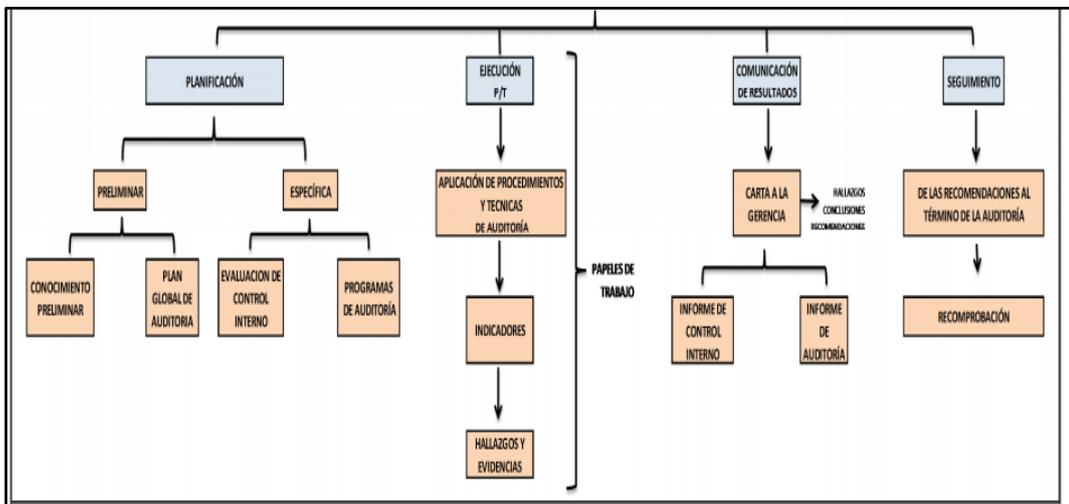
- a) **Reestructuración organizacional;** La nueva estructura organizativa debe ser coherente con la estrategia de la empresa, lo que se refleja principalmente en la definición de los puestos y responsabilidades del superior de línea y su equipo de trabajo para alcanzar los objetivos estratégicos definidos por la empresa.
- b) **Aprovechamiento de recursos;** El uso de recursos en proyectos o actividades que tienen un impacto significativo suele requerir la obtención de un permiso, permiso o autorización previa, dependiendo del impacto sobre el medio ambiente y los recursos utilizados.
- c) **Formas de operar;** El funcionamiento de una empresa se refiere a todas las actividades relacionadas con un mismo campo, que producen productos o servicios prestados a los clientes. Podemos decir que son "la forma de hacer las cosas dentro de la empresa", por lo que sus actividades les permiten brindar servicios o producir productos que se brindan o entregan a los clientes para cumplir con sus expectativas.

- d) **Controles financieros y operativos;** Puede entenderse como la investigación y análisis de los resultados reales de la empresa, desde una perspectiva a corto y medio plazo, así como a largo y largo plazo, frente a los objetivos, planes y planes de negocio, desde un ángulo y tiempo diferente.
- e) **Misión, objetivos y políticas;** Es el proceso de seleccionar las metas organizacionales, determinar las políticas y planes necesarios para lograr metas específicas que conduzcan a las metas y determinar los métodos necesarios para asegurar la implementación de estrategias y planes estratégicos.

2.3.9. Fases de la Auditoría de Gestión

Todo análisis de Auditoría, debe acordar y seguir fundamentalmente un ciclo, similar, que comienza con la ordenación, la ejecución, la introducción del informe y finalmente la verificación resultante.

Figura N° 2: Fases de la Auditoria de Gestión



Fuente: Investigación realizada

2.3.9.1. Fase 1 - Planificación

La primera fase de la auditoría corresponde a la planificación del trabajo de Auditoría, que a pesar de dar su consentimiento a un estándar de revisión, es de

importancia crucial para dirigir el liderazgo de la evaluación de revisión y elaborado por el grupo que la ejecutará.

En la planeación del trabajo de auditoría operacional deben determinar y crear los ángulos que lo acompañan: metas, examen fundamental, evaluación del marco de control interno, plan de estrategias / pruebas y estructura de los papeles de trabajo. "(Pinilla, 1996, pág. 151)

a) Planificación Preliminar

En el plan preliminar, el objetivo básico es comprender la organización y completar la investigación de registros persistentes, es decir, comportamientos, códigos, hojas de registro, contratos, códigos, estructuras naturales y vínculos a través de visitas a asociaciones y conferencias. Con estos datos, la mano de obra preparará un informe básico para acumular calidad y defectos para determinar los peligros innatos.

La disposición inicial se motivó por la obtención o actualización de datos generales sobre el elemento y un gran número de ejercicios descriptivos básicos con el fin de distinguir en general las condiciones actuales de desarrollo y revisión y acordar el estándar de sus características.

La planificación preliminar es un tiempo a partir de la emisión de una solicitud de trabajo, se elabora una guía para la última visita para obtener datos sobre los elementos a inspeccionar, se prosigue con el procedimiento de revisión general y se emite un informe para consideración del jefe de la Administración General o del departamento de auditoría, que aprueba los principios descritos en los requisitos del trabajo y aborda las partes a evaluar durante el próximo período de revisión. (Manual de auditoría gubernamental, 2012)

A continuación, se presenta un modelo de la Matriz de Conocimiento Preliminar en donde se analiza cada uno de los componentes:

- Estructura organizacional
- Calidad de control interno
- Direccionamiento estratégico
- Formas de operar
- Canal de comunicación
- Aprovechamiento de recursos
- Indicadores

b) Plan Global de Auditoría

En el Plan Global de Auditoría se establece la metodología de la Auditoría que se aplicará, el motivo, los objetivos de la auditoría general y específicos, el alcance, la base legal, los recursos que se utilizarán, humanos, financieros y materiales.

En esta fase se caracteriza el sistema a seguir en el trabajo de campo. Influye en la utilización eficaz de los activos y en el cumplimiento de los objetivos y metas caracterizados para la revisión. Depende de los datos adquiridos por primera vez durante la organización inicial. (Manual de auditoría gubernamental, 2012)

c) Planificación Específica

La planificación específica tiene como propósito principal evaluar el control interno, adquirir datos adicionales, evaluar y calificar las oportunidades de revisión y seleccionar la metodología de revisión que se aplicará a cada segmento en la etapa

de ejecución, a través de los proyectos separados. (Manual de auditoría gubernamental, 2012)

2.3.9.2. FASE 2: Ejecución del trabajo de Auditoría

La segunda fase del proceso de Auditoría está relacionada con la implementación del trabajo de Auditoría, y todos los métodos y estrategias de auditoría se aplicarán al trabajo de Auditoría. En esta etapa, los revisores tienen la responsabilidad de comenzar desde el área básica (obviamente posible) y realizar pruebas de revisión desde diferentes perspectivas para que puedan extraer evidencia convincente y recibir el apoyo adecuado.

El Auditor analiza los datos y formula su juicio sobre cada tema. Durante la presentación de la revisión, el evaluador examina sus descubrimientos con el personal directivo de la organización inspeccionada. Esto le da confianza en sus descubrimientos y credibilidad en su trabajo. La mejora de esta etapa incorpora las asignaciones acompañantes:

- Realizar los procedimientos de auditoría.
 - Analizar las situaciones.
 - Determinar los hallazgos.
 - Sopesar los hallazgos (evidencias).
- Registrar y culminar los papeles de trabajo, debidamente revisados, aprobados y sustentado. (Cepeda, 1997, pág. 180)

a) Aplicación de Procedimientos y Técnicas de Auditoría

a.1.) Procedimientos

Son un conjunto de tecnologías que deben aplicarse de manera precisa y metodológica para lograr el propósito de verificar un área, cosa o conjunto de realidades o condiciones específicas del informe financiero a evaluar, estos fundamentos deben ser evaluados. Obtenga pruebas, obtenga más, evalúe. Existen procedimientos generales, como la evaluación de los procedimientos de control interno; y sistemas de aplicación específicos que se aplican según el tipo de auditoría, por ejemplo, en una auditoría de dinero se ha cumplido el compromiso de saldo.

a.2.) Técnicas

Son métodos útiles para el examen y las pruebas que se utilizan para garantizar que los datos obtenidos se completen como prueba para la evaluación de Auditoría.

Existen varias técnicas de auditoría como se en lista a continuación:

- Estudio general
- Análisis
- Inspección
- Confirmación
- Comprobación
- Revisión
- Computación
- Indagación
- Muestreo

- Investigación
- Declaración
- Observación
- Certificación
- Rastreo

b) Preparación de Papeles de Trabajo

La definición de los papeles de trabajo se toma del contenido del analista de mercado Marco Bonilla con experiencia práctica en Control Interno y Auditoría, en su sitio, donde expresa que:

Son la disposición de archivos, estructuras o avales, en los que el examinador registra la información y los datos obtenidos durante el periodo de Auditoría, los resultados y las pruebas realizadas.

Al preparar los documentos de trabajo, el evaluador debe abstenerse de recopilar documentación de abundancia, (Calidad Vs Cantidad), esto se simplifica utilizando denota de revisión, es decir, confirmando o aprobando datos o actividades físicas que estaban a la vista, a través de impresiones y referencias recientemente caracterizado, tales como:

√ Verificado y cruzado contra registros contables.

∑ Sumado

% Porcentaje observado.

‡ Totalizado

≈ Cifras verificadas.

∞ Soportes originales vistos.

Los papeles de trabajo tienen los siguientes propósitos:

- Soporte grabado en copia impresa la organización del trabajo de Auditoría.
- Instrumento o métodos para la gestión y relevamiento del trabajo de auditoría.
- Registra la prueba en el lado de la revisión y el informe.
- Establece ayuda legal en la medida en que se requiera prueba
- Informe escrito de la Auditoría.

En los papeles de trabajo se registran:

- La planeación.
- La naturaleza, oportunidad y el alcance de las estrategias de Auditoría desarrollados.
- Los resultados.
- Las conclusiones extraídas y las evidencias obtenidas.
- Incluya solo los problemas críticos que se requieren junto con la decisión del inspector y las realidades que el evaluador conocía durante el ciclo de auditoría.

La NIA "Documentación" expresa que la expansión de los papeles de trabajo es una instancia del juicio de expertos, por lo que es fundamental y pragmático registrar los asuntos inmensamente significativos que el evaluador considere.

La SAS y NIA muestran que los papeles de trabajo incorporan, entre otros, los datos adjuntos:

- Información con respecto a la estructura natural de la sustancia analizada.
- Extractos o duplicados de informes, compromisos y resoluciones autorizados importantes.
- Información sobre la condición monetaria y autoritaria dentro de la cual trabaja el elemento.
- Evidencia del proceso de planeamiento incluyendo programas de Auditoría y cualquier cambio al respecto.
- Evidencia de la comprensión de los sistemas de contabilidad y de control interno.
- Evidencia de evaluaciones de los riesgos inherentes y de control.
- Evidencia sobre la evaluación del trabajo de auditores internos y las conclusiones alcanzadas.
- Análisis de transacciones y balances.
- Un registro de la naturaleza, tiempo y nivel de las estrategias de revisión completadas y las consecuencias de dichos sistemas.
- Una indicación sobre quien desarrolló los procedimientos de auditoría y cuando fueron desarrollados.
- Copias de cartas o notas alusivas a la revisión de materias impartidas o comentadas con el elemento, incluyendo las condiciones del trabajo y deficiencias significativas en el control interno.

- Conclusiones alcanzadas por el Auditor, concernientes a aspectos importantes de la Auditoría, incluyendo cómo se resolvieron los asuntos excepcionales o inusuales, revelados por los procedimientos del Auditor.

- Copias de dictamen u otros informes del Auditor.

c) Propiedad y custodia de los papeles de trabajo

Los papeles de trabajo son propiedad de los órganos de revisión o firmas. El evaluador debe monitorear con cautela y vigilancia la rectitud de los papeles de trabajo, y debe garantizar de manera consistente, y bajo cualquier condición, el misterio de los datos contenidos en ellos.

Es difícil establecer cuánto tiempo un funcionario debe continuar funcionando con los documentos, sin embargo, es apropiado conservarlos, ya que son importantes para revisiones futuras y para dar su consentimiento a los requisitos previos legítimos en el caso de un enjuiciamiento.

d) Indicadores de Gestión

Un indicador es una expresión cualitativa o cuantitativa observable, que permite retratar cualidades, prácticas o maravillas de la realidad a través del desarrollo de una variable o fundamento de una conexión entre factores, que contrastada con períodos pasados o contra un objetivo o responsabilidad, permite evaluar la ejecución y su avance después de algún tiempo.

Los marcadores se utilizan para construir el logro y la satisfacción de los objetivos, proyectos o enfoques cruciales de un sistema específico, por lo que podemos decir que lo más importante es que los datos incluyen estima y no solo un fragmento de datos, Dado que la información se compara con unidades de datos que

pueden incorporar números, percepciones o cifras, sin embargo, en caso de que no estén conectados a los entornos para su examen, son insignificantes. En lo que respecta a su importancia, los datos son una disposición compuesta de información, que cuando se maneja, puede mostrar una maravilla y ofrecer significado a una circunstancia específica.

Los Indicadores permiten comprobar el grado de coherencia con lo que está haciendo la asociación y los impactos de sus ejercicios (Cubillos y Núñez, 2012)

Estos indicadores de administración son extremadamente valiosos cuando se ejecuta una Auditoría de Gestión, ya que ayudan a medir los grados adecuados de competencia y viabilidad de los ciclos.

Existen diferentes tipos de indicadores de gestión, como los siguientes:

- **Indicadores de Eficacia**

Eficacia en su concepción más conocida es el cumplimiento de los objetivos en un tiempo determinado, por lo que aludir a un marcador se identifica con la estimación del grado de satisfacción de los distintos destinos dentro de una asociación.

- **Indicadores de Eficiencia**

Los indicadores de eficiencia son responsables de evaluar cómo se utilizaron los activos para satisfacer un objetivo utilizando el tiempo más breve, es decir, estimar el nivel de utilización de los activos.

- **Indicadores de Efectividad**

Estos indicadores es la conjugación de los dos anteriores, miden la capacidad de alcanzar una meta u objetivo planteado con el aprovechamiento de estos en el proceso.

• **Indicadores Financieros**

Los Indicadores Financieros o Ratios Financieros serán proporciones o medidas que pretendan diseccionar la condición de la organización desde una perspectiva individual, de manera similar con la oposición o con el jefe de mercado. La mayoría de las conexiones se pueden determinar a partir de los datos proporcionados por los informes fiscales. Por lo tanto, los indicadores financieros se pueden utilizar para investigar patrones y mirar los informes presupuestarios de la organización con los de diferentes organizaciones.

Los indicadores monetarios se pueden ordenar por los datos que brindan. Los tipos de marcadores adjuntos se utilizan con recurrencia específica:

- Indicadores financieros de liquidez, que proporcionan datos sobre la capacidad de una organización para cumplir con sus compromisos presupuestarios transitorios.
- Ratios de rotación de activos muestran cuán eficientemente la organización utiliza sus ventajas.
- Indicadores financieros de apalancamiento, que dan una señal de la prolongada disolubilidad de la organización.
- Indicadores financieros de beneficio, que ofrecen algunas proporciones únicas del logro de la organización en la producción de beneficios.

- Indicadores financieros sobre la estrategia de ganancias, que dan una idea de la estrategia de ganancias de la organización y las posibilidades de desarrollo futuro. (Enciclopedia monetaria).

e) Hallazgos

Estos son asuntos que atraen la atención del inspector y que como él vería deberían ser trasladados al elemento, ya que se refieren a insuficiencias críticas que podrían tener un impacto negativo.

Pueden aludir a diferentes partes de la estructura de control interna, por ejemplo, condición de control, marco de contabilidad y sistemas de control.

Un hallazgo de auditoría tiene 4 características que deben estar constantemente disponibles, estas son:

• Condición

Alude a la innegable realidad encontrada por el inspector, al dirigir la valoración, es decir, "lo que es"

• Criterio

Es "lo que debería haber sido", es decir, es el término de examen entre lo que se ha encontrado y cómo debería haber sido terminado por una ley, arreglo o norma sustancial.

• Causa

Es la o las razones del "porqué no se cumplió" el criterio de la ley, directriz u ordenamiento, lo que permite al Auditor dar sus sugerencias planificadas para subsanar los errores cometidos.

- **Efecto**

El resultado "se adquiere al no estar de acuerdo" con algo establecido en la asociación. Adicionalmente, en un hallazgo de auditoría siempre debe existir:

- **Conclusiones**

Se establece los principales hallazgos del informe de Auditoría

- **Recomendaciones**

Una vez establecido las conclusiones del informe de revisión, las sugerencias se coordinan a los directores de ranking, así como a los territorios que temas actuales en la revisión, estos deben planificarse para mejorar las carencias encontradas y cómo mantenerse alejados o anticipados.

2.3.9.3. FASE 3: Comunicación de resultados

a) Informe de Auditoría Definitivo

El informe de Auditoría es una opinión formal, o renuncia de los mismos, o aquiescencia del mismo, dado por un examinador interno o por un evaluador externo libre debido a una revisión o evaluación interna o externa realizada sobre un elemento legal o sus desarrollos (llamado "auditado").

De esta manera, el informe se presenta a un "cliente" (por ejemplo, un individuo, una reunión de individuos, una organización, una administración o incluso la población en general, entre otros) como una administración de aseguramiento con el objetivo de que el cliente pueda decidirse por opciones que dependan de las consecuencias de la revisión. (Reporte de revisión)

Después del trabajo de revisión, el experto puede dar uno de los cuatro tipos de informes, cada uno tiene cualidades únicas que los separan entre sí. Estos informes son:

- Informe de Auditoría sin Salvedades
- Informe de Auditoría con Salvedades
- Informe de Auditoría sin Opinión
- Informe de Auditoría Adverso

b) Tipos de Cartas de Auditoría

En auditoría existen tres tipos de documentos generalmente denominados como cartas y son las siguientes:

- **Carta compromiso**, Este registro caracteriza el detalle del trabajo de revisión a realizar, mostrando las obligaciones tanto del revisor como del cliente y demostrando los elementos a transmitir. La carta de dedicación es redactada por el inspector de acuerdo con el cliente y debe marcarse mutuamente. Aquí y allá la carta de responsabilidad es fundamental para la propuesta de empleo y el contrato.
- **Carta a Gerencia (Carta de Control Interno)**

Este documento constituye un valor agregado del trabajo de auditoría y se relaciona con un informe de las secuelas de la evaluación del control interno comunicado a través de comentarios, finales y sugerencias. El resultado fundamental de la revisión es la conclusión, sin embargo, pensando que en general en cada revisión se evalúa el control interior, es común reportar las secuelas de la valoración aludida y transmitir las al cliente.

- **Carta de Representación**

Este documento lo configura el inspector y, de manera consensuada, el cliente exige que sea marcado, en sentido general, para dejar un relato de las articulaciones verbales más significativas de la administración, en particular con respecto a aquellos puntos de vista que no puede adquirirse a través de sistemas de revisión ordinarios mediante métodos de prueba adecuada y hábil.

2.3.9.4. FASE 4: Seguimiento

En esta última fase de Auditoría, se comprueba que todas las propuestas entregadas en el informe de revisión están siendo consensuadas de manera suficiente e idónea según se muestra, en esta línea se cumplirán los objetivos dispuestos para adquirir la viabilidad, competencia y economía en los ciclos que se realizan.

Las diferentes normas de auditoría referidas al seguimiento, señalan que el Jefe de Auditoría debe filtrar el avance de los resultados y examinar con el Jefe de Servicio como él vería el grado de peligro que no es adecuado para la asociación, al no recibir las proporciones reparadoras o preventivas de las realidades detalladas por la revisión. A pesar de esta actividad, será imprescindible que el evaluador deje un relato de dicha circunstancia. (Consejo de Auditoría Interna del Gobierno General).

2.3.10. Definición de Riesgo crediticio

Una empresa cuando vende productos o servicios lo puede realizar al contado o a crédito, entonces otorgar crédito a los clientes es invertir en el cliente, porque se genera una cuenta por cobrar. (Ross, Westerfield, & Jaffe, 1995).

Entonces un plan consiste en administrar el riesgo de crédito ante la “posibilidad de pérdida ocasionada por el incumplimiento en el pago de las obligaciones asumidas por un cliente”. (Tavera, 2014, p. 8)

Además, es importante que se establezcan aquellos factores que van a influir en la venta al crédito y la cobranza mediante las políticas de crédito, las mismas que debe contener los siguientes componentes:

Cuadro 1: Política de crédito

COMPONENTES DE LA POLÍTICA DE CRÉDITO	
Términos de la venta	Condiciones la venta: periodo de cobro, descuentos por pronto pago y el instrumento de crédito
Análisis del crédito	Identificar aquellos clientes que pagarán y aquellos que no lo harán, mediante instrumentos de probabilidad de que el cliente pague
Periodo de cobro	Políticas para el cobro del efectivo

Fuente: Elaboración propia en base a (Ross et al., 1995)

La evaluación del riesgo crediticio, involucra ciertos aspectos a considerar:

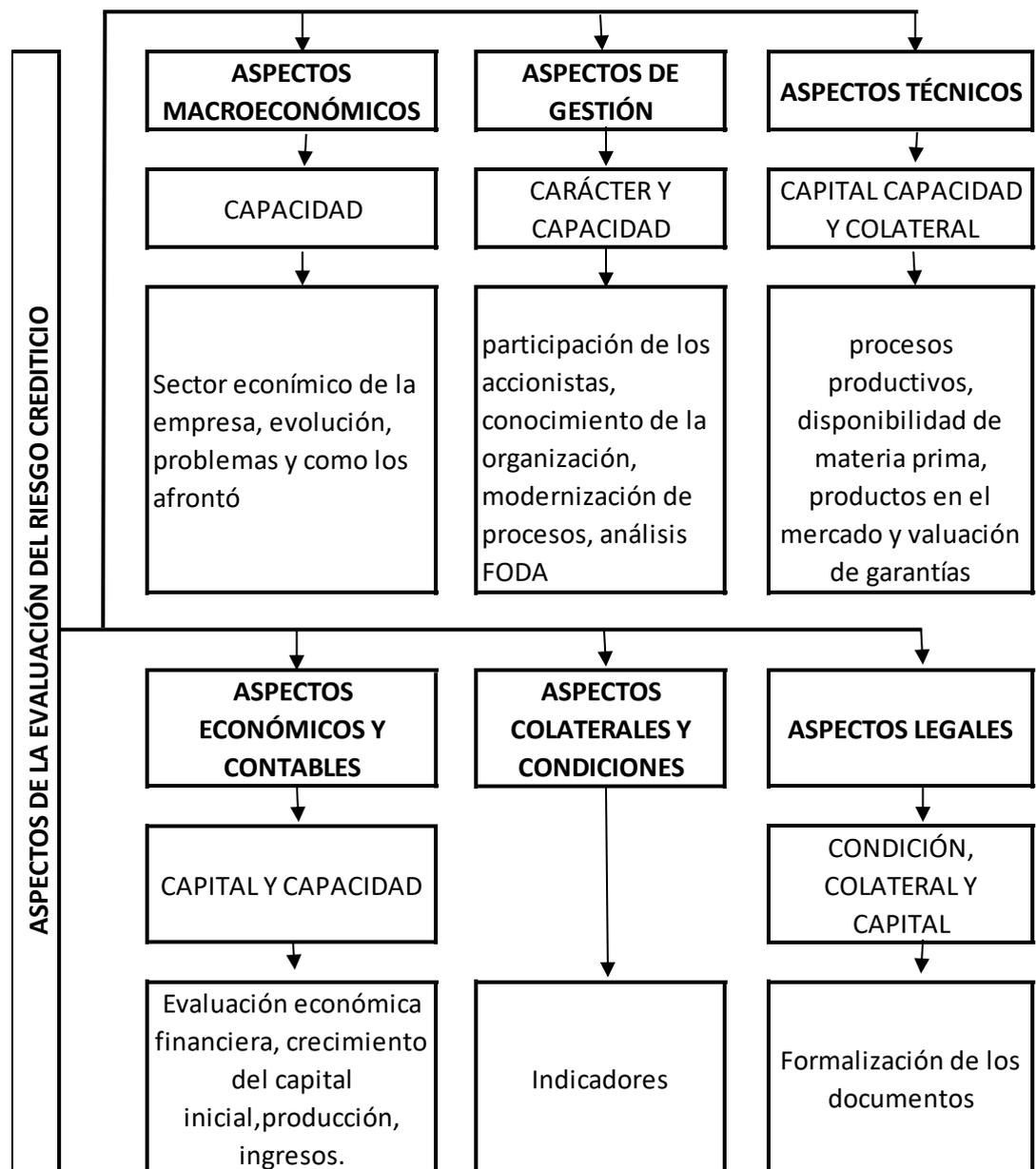


Figura 3: Aspecto a considerar en la evaluación del riesgo crediticio

Fuente: Elaboración propia en base a (Institución de Formación Bancaria, 2011).

En los aspectos se deben considera las técnicas de las 5 “C”, que son:

Carácter; Revisión y análisis de las características cualitativas de los clientes, solvencia moral y referencias cercanas.

Capacidad; Observación del nivel de conocimiento del negocio, calidad técnica y dirección.

Capital; revisión del dinero invertido, adquisiciones, nivel de endeudamiento.

Colateral; fidelización de clientes.

Condiciones; Seguimiento y supervisión del crédito concedido. (IFB, 2011)

Por lo tanto, otorgar un crédito tiene que convertirse en un arte en una empresa porque implica:

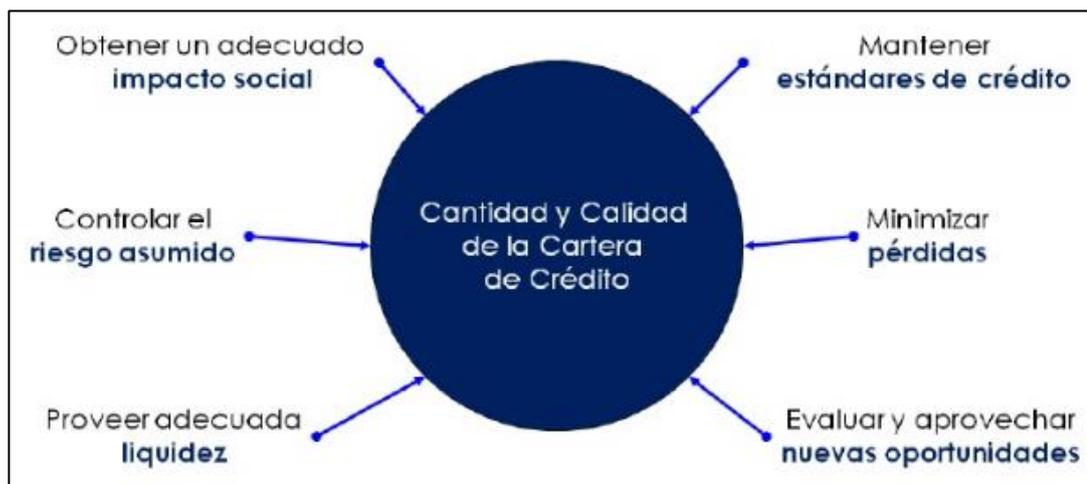


Figura 4: El balance de otorgar un crédito en una empresa no financiera

Fuente: (Hunter, 2009)

Entonces significa que el riesgo se tiene que gestionar, a un punto se debe analizar el impacto social que este puede generar; por falta de liquidez, generando no realizar los pagos a los trabajadores o proveedores, También incluye mantener los estándares de crédito, aquellas políticas que se deben cumplir para establecer el crédito, ya que la finalidad es minimizar las pérdidas, se busca evaluar nuevas

oportunidades, porque los créditos se utilizan para mantener a los clientes u obtener nuevo clientes, requiere que se lleve un control del ciclo de efectivo para que no afecte la liquidez, los días promedio de cobranza debe ser menor a los días promedio de pago, asimismo verificar los promedio de los inventarios inmovilizados y el último y no menos importante el control del riesgo, mediante instrumentos y técnicas que permitan determinar si el crédito se debe realizar al cliente. (Hunter, 2009)

Entonces la gestión del riesgo del crédito involucra desde la preventa hasta la postventa.



Figura 5: Aspectos comerciales del crédito

Fuente: Tomado de (Suárez, s.f)

Etapas de la evaluación del riesgo de crédito

Identificar los tipos de clientes; Consumidores finales, mayoristas, distribuidores o clientes minoristas.

Esta identificación es importante, porque de él depende como se debe analizar el riesgo, puesto que cada cliente significa un riesgo distinto.

Modelos adecuados, son modelos o instrumentos que se utilizan para evaluar el riesgo crediticio de un cliente tal es el caso del credit Scoring, considerando la morosidad, de esta manera ordena según el riesgo que representa el cliente. También evalúa (Antigüedad del historial crediticio, solicitud de nuevos créditos, deudas actuales, historial de pago, tipos de crédito, etc). (Hunter, 2009).

Hunter (2009), menciona que el análisis para un cliente natural y una empresa es diferente.

Por lo tanto un plan de evaluación del riesgo de crédito está según (Suárez, s.f) conformado por:

Planificación; se evalúa las estrategias, metas, objetivos, políticas y planes. Además incluye la administración estratégica del riesgo de crédito y los impactos mediante el seguimiento de la medición (cartera de colocación, calidad de la cartera, costos utilidad marginal), asimismo el plan implementación, seguimiento y control.

Entorno institucional del crédito; corresponde la organización, recursos, procedimientos, y presupuesto y el entorno interno (cliente), externo (mercado).

Es necesario que se evalué el riesgo del crédito donde se considera:

Registro de clientes (se requiere conocer su posición actual en el sistema financiero).

Registro de información cuantitativa del cliente (en la medida que los clientes no necesariamente cuentan con registros de información comercial, financiera o económica).

Valorización de garantías reales.

Prevención del Fraude de Crédito (en el proceso de otorgamiento y en el de recuperación).

Seguridad de la información. (IFB, 2011)

Metodología de la evaluación del riesgo de crédito, se tiene que caracterizar por su imparcialidad y rigurosidad desde el primer crédito, con la finalidad de determinar la viabilidad de la propuesta de crédito y reducir riesgos crediticios

Análisis cualitativo

Corresponde a determinar si el cliente cuenta con las condiciones necesarias para realizar un adecuado pago de su crédito. Está orientada a determinar su nivel de ingresos así como la estabilidad de estos en el tiempo y la capacidad de pago; es la predisposición del cliente para honrar sus deudas, se estima en base a la evaluación de sus antecedentes crediticios, asimismo se debe cumplir los siguientes requisitos: Referencias, verificaciones, antecedentes crediticios internos, antecedentes crediticios externos y la capacidad de cobranza (condiciones que facilitan la labor de ubicar al cliente para la cobranza) (IFB, 2011)

Si es en una empresa, al final se debe realizar un análisis FODA de la empresa, historia de la empresa, análisis del entorno externo e interno. (IFB, 2011).

Análisis del entorno Familiar

Verificar en caso que el cliente haya constituido su negocio como negocio unipersonal. Consiste en comprobar.

Carga familiar

Participación de la familia en la administración

Participación de la familia en el proceso comercial

Familiares a cargo y que no participan en el negocio

Aporte intelectual de la familia

Experiencias familiares en la actividad empresarial

Cantidad de familiares que laboran en la empresa.

También es una herramienta importante cuando no se sabe con certeza los ingresos y/o situación financiera del cliente. (Sánchez, s.f)

En cambio, Sánchez (s.f), considera los siguientes indicadores en la evaluación cualitativa: Datos financieros, documentación, información secundaria, conocimiento del solicitante y entrevistas. Los cuales van a permitir establecer las condiciones y patrones de comportamiento y el perfil de riesgo.

La metodología incluye los siguientes pasos:

Solicitud del cliente y Documentación

Entrevista de negocio

Centrales de Riesgo

Rating y/ o Scoring

Verificación de la actividad del cliente

Verificación de la existencia del negocio

Tradición del negocio

Verificación de ingresos

Verificación de costos

Verificación de Gastos Personales o Familiares.

Verificación de Activos - Patrimonio

Verificación de clientes

Relación con proveedores

Verificación de pasivos

Flujo de caja (Sánchez, s.f)

Análisis cuantitativo

Se realiza mediante la información económica financiera de los deudores

Análisis cuantitativo de los estados financieros, elaborados por el analista, análisis vertical y horizontal, análisis de indicadores o ratios, interpretando sus resultados.

El análisis vertical y horizontal permite tener una visión general de la estructura financiera de la empresa y la productividad de sus operaciones, además se puede hacer comparaciones con empresas con características similares.

Elaboración del flujo de caja

Indicadores financieros

Indicador de liquidez, Mide la capacidad de una empresa para hacer frente a sus obligaciones en el corto plazo, así como conseguir dinero para financiar sus operaciones. (IFB. 2011)

Indicador de Solvencia, Analiza las deudas de la empresa tanto a corto como largo plazo, indican respaldo en cuanto a sus deudas, indicándola proporción del patrimonio comprometido. (IFB, 2011)

Indicador Rentabilidad, Indican el poder de la empresa para generar utilidades y capacidad de generar rendimiento sobre los recursos invertidos (IFB, 2011)

Asignación y administración de cupos de crédito; consiste en establecer el monto y líneas de crédito del cliente en base a capacidad de pago, temporalidad del flujo de caja, frecuencia de compra, capacidad de endeudamiento, hábitos de pago, vencimiento, rotación del producto, estacionalidad de ingresos y gastos.

Capacidad de pago

Corresponde a la voluntad y capacidad de pago, que consiste en verificar la calificación del cliente, de las líneas de crédito que tiene, así como de los cupos disponibles y su comportamiento en los pagos con los créditos que tiene. Se tiene que realizar simulaciones de crédito y el registro de las solicitudes de crédito. (Centro de desarrollo territorial Holguín. 2015).

Se evalúa lo siguiente:

Cuadro 2: Capacidad de pago

Disponible	Cuota
Ingresos – Egresos	Cuantía del crédito Expectativa de disponible
Cupo de crédito	Márgenes de endeudamiento
Estabilidad de la cuota de pago Capacidad financiera	Pasivo/ patrimonio
Hábitos de pago	
Estabilidad de la fuente generadora. Cobertura	

Fuente: Adaptado de (Sánchez, s.f)

Selección de clientes, contiene toda información referente al perfil del cliente, segmentación y riesgos.

Solicitud de crédito, es el instrumento primario de la administración y control de riesgos. Que contiene la información del cliente y su entorno: económico, social y familiar para control de riesgos. (Sánchez, s.f)

Administración del riesgo; actividades de verificarlas garantías, seguimiento y protección del riesgo del crédito. (Sánchez, s.f)

Westerfield (2012). El riesgo del crédito debe ser administrado mediante políticas de crédito, basada en cinco factores básicos:

En los efectos sobre los ingresos. Desde el punto de vista que el crédito genera demora de la cobranza de los ingresos, entonces tienen que cobrar un precio más alto, por lo tanto, los ingresos aumentan.

Efectos sobre los costos. Aunque la empresa puede experimentar un retraso en el recibo de ingresos si otorga crédito e incurre en el costo de ventas porque tendrá que adquirir o producir la mercancía y pagarla.

El costo de la deuda. La empresa tiene que financiar las cuentas por cobrar resultantes. En resumen, la empresa tiene que tomar la decisión de otorgar el crédito.

La probabilidad de incumplimiento de pago. Siempre existe la probabilidad de que un porcentaje de clientes que no paguen los créditos.

El descuento por pronto pago. La empresa tiene que ofrecer descuentos por pronto pago como parte de sus términos de crédito, Porque hay clientes que pagan antes con la finalidad de aprovechar el descuento.

Por último, la política de cobranza, se lleva el control del periodo promedio de cobranza (PPC), porque permiten verificar los aumentos, y la empresa tome medidas e identifiquen las causas del porqué los clientes tardan en pagar. (Westerfield, 2012)

2.4. Marco Conceptual

Auditoria: Es la revisión de cuentas con el objetivo de investigar si están de acuerdo con las disposiciones establecidas previamente y de esta manera reparar si fueron implementadas con eficacia.

Control Contable. Técnica de control interno que se identifica legítimamente con la seguridad de los beneficios o la calidad inquebrantable de los registros contables.

Eficacia. Cuánto se cumplen los destinos y la conexión entre el impacto ideal en una acción y su impacto real. Productividad. La relación que existe entre el artículo (en cuanto a mercancías, administraciones o diferentes resultados) y los activos utilizados en su creación.

Riesgo. Posibilidad de que no se pueden prevenir o distinguir errores o anomalías importantes.

Riesgo inherente. Hay un error que es enorme y se puede unir a diferentes errores cuando no hay control. *f* Control de riesgo. Error que no se puede evitar o identificar de manera ideal por el marco de control interno. *f* Riesgo de ubicación. Las pruebas fructíferas se realizan a partir de un sistema de prueba indecoroso.

Riesgo Operacional (RO) Es la posibilidad de ocurrencia de pérdidas financieras debido a deficiencias o fallas ocasionadas por algún factor de riesgo operacional. Esta definición incluye el riesgo legal, pero excluye el riesgo estratégico y el de reputación.

Incidentes de Operación Son eventos internos o externos, que pueden o no afectar las operaciones de la empresa durante un periodo de tiempo y no tiene un impacto económico cuantificable.

Pérdidas por Riesgo Operacional Son pérdidas económicas para la empresa que están relacionados con algún factor de riesgo operacional (personas, procesos, sistemas o eventos externos). Ejemplo: Pago de multas impuestas por organismos reguladores, robo de activos, penalizaciones de proveedores.

Técnicas de auditoría. Técnicas que utilizaron el inspector para completar las verificaciones propuestas en los programas de revisión, que están previstas para la adquisición de pruebas.

2.5. Hipótesis

H1: Existe relación entre la auditoria de gestión y el riesgo crediticio de Mi Banco Cajamarca 2019.

H0: No existe relación entre la auditoria de gestión y el riesgo crediticio de Mi Banco Cajamarca 2019.

CAPÍTULO III: MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación

El tipo de estudio fue explicativo; busca el conocimiento establecer la causa efecto de la auditoria de gestión en el riesgo operativo (Hernández et al, 2010, p.53).

Cuantitativo y correlacional

Cuantitativo: La investigación fue cuantitativa porque, mediante al instrumento se tabuló la información obtenida en Mi Banco (Hernández et al, 2010, p. 43).

Correlacional: el propósito del estudio fue analizar la relación entre las variables del estudio que fue auditoria de gestión y el riesgo crediticio, y se logró evaluar dicha relación (Hernández et al, 2010, p.50).

3.2. Diseño de investigación

No experimental

No experimental; porque se efectuaron sin la manipulación deliberada de las variables, la base de datos fue realiza el programa Excel con la información que se obtuvo y fueron datos reales al estudio (Hernández et al, 2009, p. 60).

3.3. Área de Investigación

El lugar donde se desarrollaron la investigación fue en la empresa: “MI BANCO”,

CAJAMARCA

3.4. Población

3.4.1. Población

La población para el presente estudio sería mi banco como entidad financiera.

3.4.2. Muestra:

La muestra fue una población censal bajo el muestreo no probabilístico para ello se eligió la sucursal mi Banco Cajamarca.

3.5. Técnicas e Instrumento de recolección de datos

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las técnicas son las distintas formas o maneras de obtener la información de la investigación.

Técnica: Fue utilizado para el recojo de la información de la presente investigación la técnica fue la encuesta la cual va permitir recoger la información sobre las características de los trabajadores que formaron parte de esta investigación utilizando para ello procedimientos de interrogación (Hernández et al, 2010, p.43).

En la presente investigación fue la técnica la ficha de recolección de datos para la variable de auditoria de gestión y para segunda variable fue una encuesta para medir el riesgo operativo.

3.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de datos

La técnica fue la ficha de recolección para la primera variable que es auditoria de gestión, para la segunda variable fue una encuesta la cual permitió recoger la información sobre las características de los trabajadores que formaron parte de esta investigación utilizando para ello procedimientos de interrogación. Como instrumentos fue la entrevista para la variable auditoria de gestión y cuestionario para la segunda variable. En el presente estudio se explicaron a los trabajadores la importancia y relevancia de la información; a través de una orientación acerca del llenado del instrumento, los datos que se obtendrá de la

encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa. Dicho informe será de mucha ayuda a nuestra investigación.

En el análisis de datos se especificaron como han sido tratados todos los datos de la investigación, es por ello; que se realizaron tablas de frecuencias y figuras con sus respectivos análisis e interpretaciones. Por otro lado; para la prueba de hipótesis se tuvo en cuenta el análisis paramétrico y el no paramétrico. Asimismo; se procesó una base de datos para ambas variables donde se almacenaron los valores obtenidos a través de la aplicación de los instrumentos de medición para luego ser manipulados en el análisis descriptivo e inferencial mediante el programa SPSS y el Excel.

3.7. Interpretación de datos

Los criterios éticos que se tomaron en cuenta para la investigación son los determinados por Noreña, Alcaraz, Rojas y Rebolledo (2012) que a continuación se detallaron:

Consentimiento informado; A los participantes de la presente investigación se les manifestó las condiciones, derechos y responsabilidades que el estudio involucra donde asumirán la condición de ser informantes.

Confidencialidad; Se les informó la seguridad y protección de su identidad como informantes valiosos de la investigación.

Observación participante; El investigador actuó con prudencia durante el proceso de acopio de los datos asumiendo su responsabilidad ética para todos los efectos y consecuencias que se derivarán de la interacción establecida con los sujetos participantes del estudio.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Presentación, análisis e interpretación de resultados

Tabla 1. Periodicidad de las auditorías de control

Dimensiones	Periodo
Procedimientos para obtener evidencias de auditoría de gestión	Semestral
Determinación de los criterios de auditoría de gestión	Periodicidad anual
Información para la planeación de la auditoría de gestión	Mensual

Fuente: Lara; Brucil & Saráuz (2019) Auditoría financiera

En Mi Banco, se realiza la auditoría de gestión sobre todo la anual que incluye la evaluación de los criterios de la información financiera, donde se analiza la rentabilidad, comportamiento de la morosidad, reprogramaciones de deuda, así como las provisiones de las deudas.

Ante el aumento de la morosidad, también se disponen a realizar mayores provisiones para los créditos.

Así como para responder al sobreendeudamiento de la financiera.

En análisis mensual de la auditoría de gestión consiste en evaluar la clasificación de la colocación de los créditos e identificar el comportamiento de la morosidad, según su clasificación.

Determinar el tipo de auditoria que se realiza actualmente en Mi Banco, Cajamarca.

Se evaluó mediante un cuestionario de 15 preguntas, que estuvo dirigido a un total de 10 trabajadores.

Dimensión criterios de auditoria de gestión



Figura 6. En “Mi Banco” se establecieron las políticas de control

El 50% de los trabajadores considera que a veces se establecen políticas de control en la empresa “Mi Banco”, el 40% casi siempre y el 10% siempre. Donde se evidencian que existen políticas, pero aún falta que el personal las conozca o se incluya a todo el personal en el compromiso de las mismas.

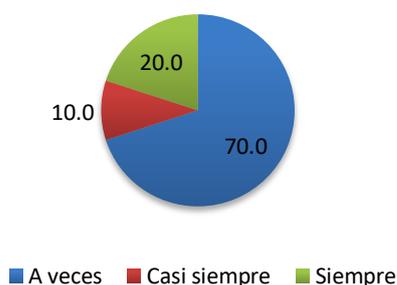


Figura 7. En “Mi Banco” existen procesos claros para los procesos de auditoria

El 70% de los trabajadores considera que a veces se establecen procesos claros para la auditoria en “Mi Banco”, el 20% siempre y el 10% casi siempre. Se muestra que

a pesar que se han contemplado los procesos de auditoría no es una práctica constante.

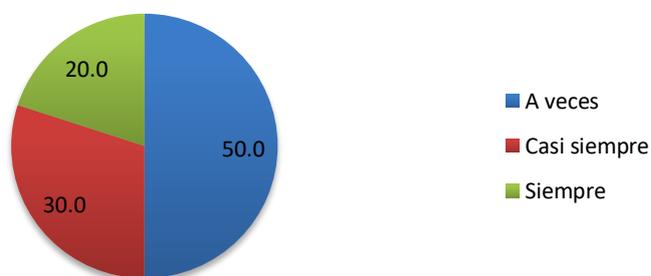


Figura 8. Se encuentran claramente definidos las responsabilidades del personal. El 50% de los trabajadores consideran que a veces se encuentran claramente definidos las responsabilidades del personal, el 30% casi siempre y para el 20% si está claramente definido. En “Mi Banco” se requiere establecer de forma clara las funciones de cada uno de los puestos de trabajo y deben ser parte para la capacitación del personal.

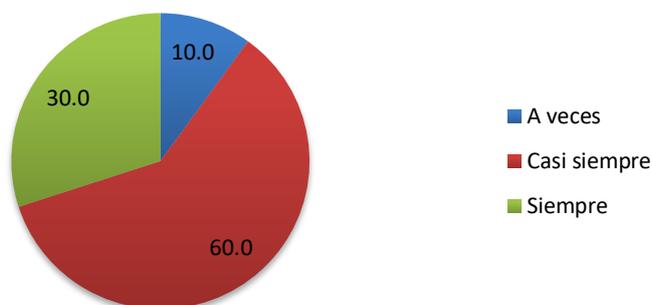


Figura 9. Se identifican claramente los niveles y autoridades en “Mi banco”. El 60% de los trabajadores consideran que casi siempre conocen los niveles y las autoridades de “Mi banco”, el 30% siempre y el 10% a veces. Se muestra que en la empresa si hay una preocupación porque se conozca los niveles jerárquicos y a quien deben cada personal debe reportarse.

Dimensión información para la planeación y ejecución de la auditoria de gestión

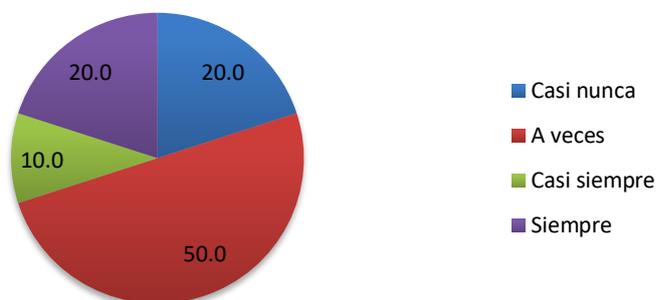


Figura 10. Existe una buena comunicación interna

El 50% de los trabajadores consideran que a veces existe una buena comunicación interna, el 20% casi nunca, el 20% siempre y el 10% casi siempre, donde se muestra que la empresa "Mi Banco". Le hace falta mejorar su comunicación entre el personal y áreas para mejorar el control de las operaciones.

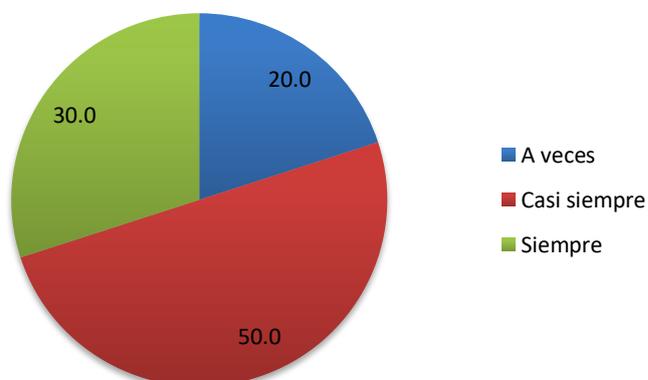


Figura 11. Existen normas claras sobre la actuación del personal

El 50% de los trabajadores casi siempre considera que las normas son claras para la actuación del personal y el 20% a veces y un 30% siempre. Se evidencia una necesidad de mejorar las normas de la empresa "Mi Banco".

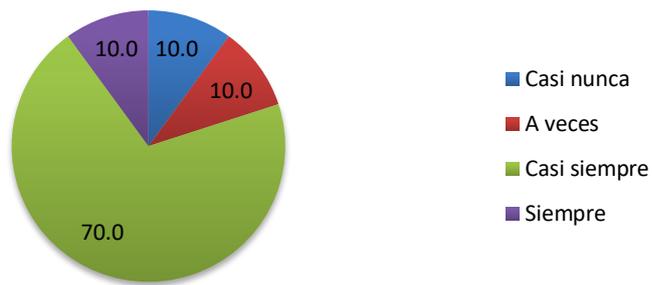


Figura 12. Se revisan los expedientes o documentación de las operaciones. El 70% de los trabajadores consideran que casi siempre se revisan los expedientes o documentación de las operaciones. Se muestra que en la empresa con cierta regularidad se realiza la revisión de los expedientes, pero no es una práctica que se realiza de todas las operaciones.

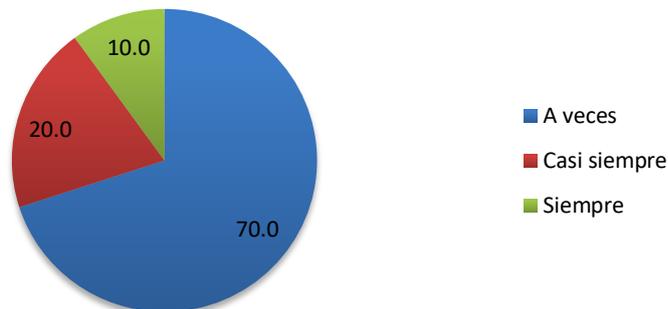


Figura 13. Los documentos de las operaciones crediticias son identificables y legibles

El 70% de los trabajadores a veces considera que los documentos de las operaciones crediticias son identificables y legibles, el 20% casi siempre y el 10% siempre, se muestra que en la empresa aún hace falta establecer las políticas del llenado de los documentos.

Dimensión procedimientos para obtener evidencia de auditoria de gestión

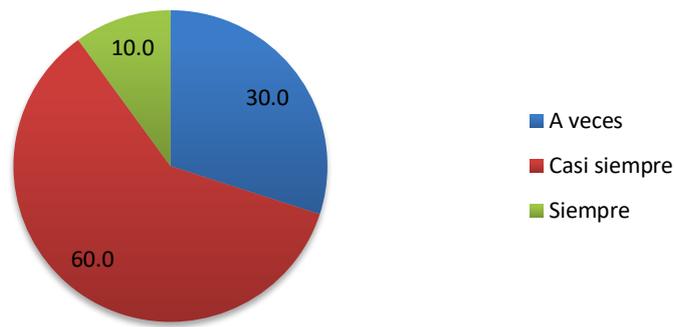


Figura 14. Se realizan copias de las operaciones mediante registros informáticos. El 60% de los trabajadores consideran que casi siempre se realizan las copias de las operaciones en los registros informáticos, el 30% a veces y el 10% siempre. Donde se debe a que la empresa emplea las compras como un respaldo de las operaciones, las cuales se mantienen en registro.

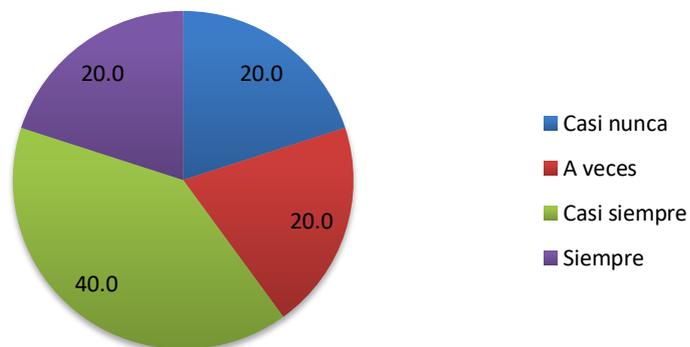


Figura 151. Se documentan las evidencias en un plan de auditoría. El 40% de los trabajadores consideran que casi siempre se documentan las evidencias del plan tributario. Donde se muestra que la empresa si tiene una preocupación por registrar las evidencias.

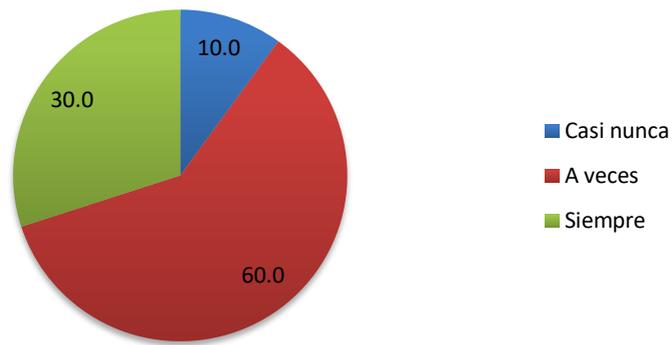


Figura 26. Se comunica los hallazgos de la auditoria en el informe de auditoría. El 60% de los trabajadores indican que a veces se comunican los hallazgos de la auditoria, el 30% siempre y el 10% casi nunca. Se evidencia que los hallazgos sólo se comunican a cierto grupo de la empresa y no a todo el personal.

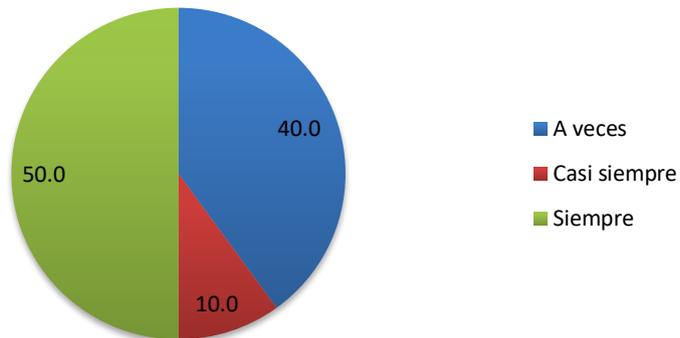


Figura 37 Se ejecutan las recomendaciones y mejoras de la auditoria. El 50% de los trabajadores siempre se ejecutan las recomendaciones y mejoras de auditoria, el 40% a veces y el 10% casi siempre. Se evidencia que existe una retroalimentación de los hallazgos al realizar mejoras de la auditoria.

Evaluar el riesgo crediticio de Mi Banco, Cajamarca.

Tabla 2. Situación de morosidad comparada con otras entidades crediticias

	Cartera de riesgo (morosidad) 2018	2019
Mi banco	6.3%	6.64%
Financiera Credinka	5.2%	6.8%
Multicredit	6.6%	6.6%
Financiera Confianza	4.1%	4.2%
Compartamos	4.2%	4%

Fuente: documentación económica de la financiera Mi Banco – Cajamarca

Se muestra que en la financiera Mi banco se presentó la tasa más alta de morosidad en el 2018 (6.3%); sin embargo, en el 2019 la tasa de morosidad se ubicó en un segundo lugar (6.64%) por debajo de la financiera Credinka; el motivo relevante se debió a la presión comercial y falta de garantías suficiente otorgadas por la identidad financiera.

Esta pequeña variación se produjo también por la elevada competencia en la colocación de créditos en el largo plazo

Análisis de los riesgos crediticios en la identidad financiera Mi Banco Cajamarca

Tabla 3. Riesgos crediticios Mi Banco Cajamarca -2019

Riesgos crediticios	Valor	Periodicidad
Reducción de cartera	6,5%	Anual
Reducción saldo de Microempresas	(-S/ 373 MM)	Anual
Aumento del crédito promedio	De S/10,800 a S/12,400.	
Sectores comercio, y en transporte, almacenamiento y comunicaciones,	63% de las colocaciones	
Morosidad bastante moderada, con un nivel de cartera de alto riesgo		
Inadecuados sistemas de control		
Retraso de pago de algunos créditos reenganche otorgados en el 2017 y dirigidos a clientes recurrentes		
Crecimiento de la cartera “Deficiente”	S/ 36 MM	

Fuente: documentación económica de la financiera Mi Banco – Cajamarca

Mi Banco se enfrenta dentro sus riesgos crediticios a la reducción de su cartera, pues está disminuyó en 6,5%. Que indica que las colocaciones de créditos han disminuido.

Esta colocación de créditos se evalúa de manera general, así como por tipo de créditos, tal es el ejemplo de Reducción saldo de Microempresas (-S/ 373 MM),

También evalúan si se incrementa el monto de los créditos promedios, es decir saber si cada cliente cada vez obtiene un crédito con un mayor monto.

Se realizó con un total de 13 preguntas donde se encuestó a un total de 10 trabajadores a continuación se muestran los resultados por dimensiones y variable general.

Dimensión. Políticas y procesos

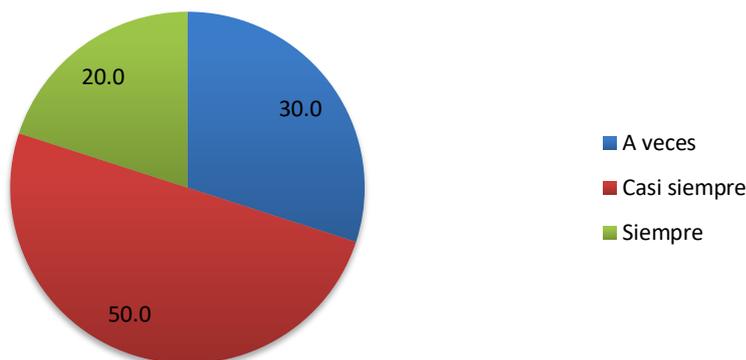


Figura 18. El área de cobranza de “Mi Banco” cuenta con procesos claros para la recuperación de los créditos.

Se muestra que el 50% del personal manifiesta que casi siempre los procesos son claros para la recuperación de los créditos, el 30% a veces y el 20% siempre, donde se muestra que a pesar de existir planes, aún no se cumplen en su totalidad. De manera que puede originar un riesgo operativo en las políticas y procesos.

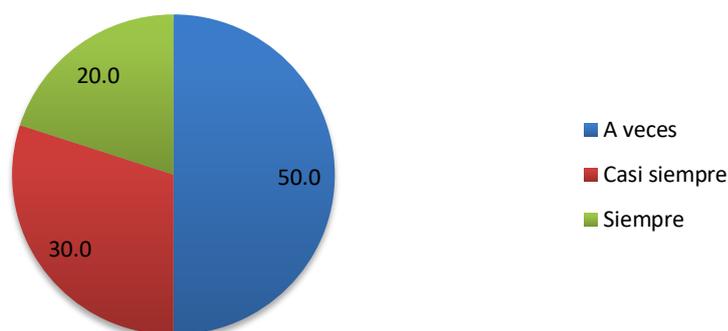


Figura 19. Se han identificado las principales deficiencias del área de cobranza de “Mi Banco”

Se identifica que el 50% de los trabajadores a veces ha identificado principales deficiencias en el área de cobranza, el 30% casi siempre y el 20% siempre, verificando que el área de cobranza con cierta frecuencia se enfrenta a problemas.

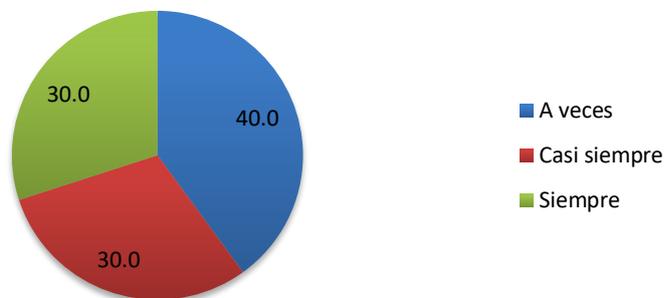


Figura 204. Conoce las principales políticas del proceso de cobranza de “Mi Banco”

Se identificó que el 40% de los trabajadores indican que a veces dan a conocer las principales políticas del proceso de cobranza, mientras el 30% casi siempre lo conoce y el 30% siempre conoce las políticas. Mostrando que hace falta dar a conocer las políticas del proceso de cobranza.

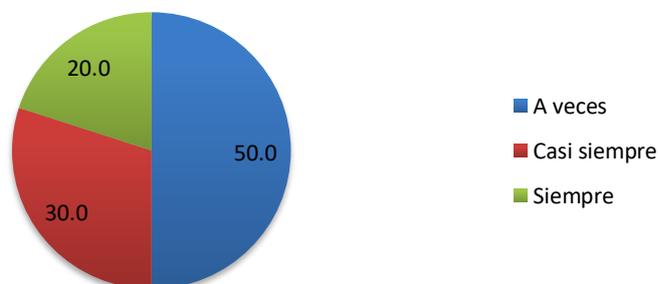


Figura 21. El jefe de Cobranza de “Mi Banco” se encarga de difundir las políticas del área.

El 50% de los trabajadores manifiestan que a veces el jefe de cobranza se encarga de difundir las políticas, el 30% casi siempre difunde y el 20% siempre difunde, donde se evidencia que aún falta que se convierta en una práctica constante en “Mi Banco”

Dimensión personas

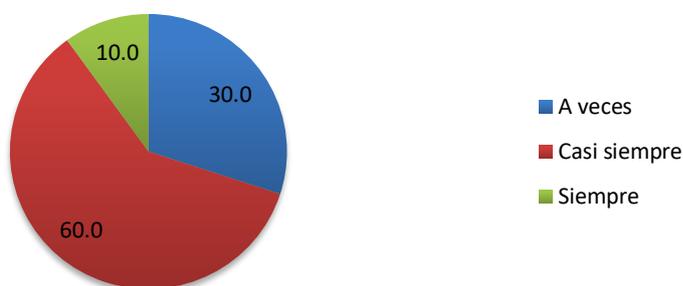


Figura 52. Ha recibido capacitaciones sobre identificación de riesgo de morosidad en los créditos en “Mi banco”

El 60% de los trabajadores casi siempre recibe capacitaciones de los riesgos de morosidad, el 30% a veces y el 10% siempre. Donde se muestra que hay una necesidad de que todo el personal acceda a las capacitaciones sobre el riesgo de morosidad

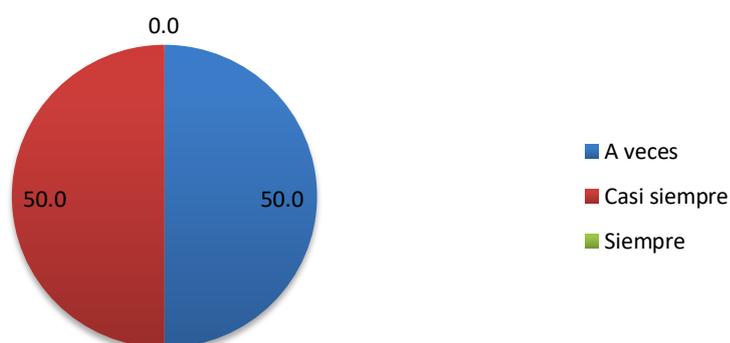


Figura 63. Con que frecuencia recibe capacitaciones sobre los riesgos del crédito

El 50% de los trabajadores consideran que a veces reciben capacitaciones sobre los riesgos de créditos y el 50% casi siempre recibe. Se muestra que no todo el personal accede a las capacitaciones el cual puede originar que no se uniformice el conocimiento y las capacidades del personal.

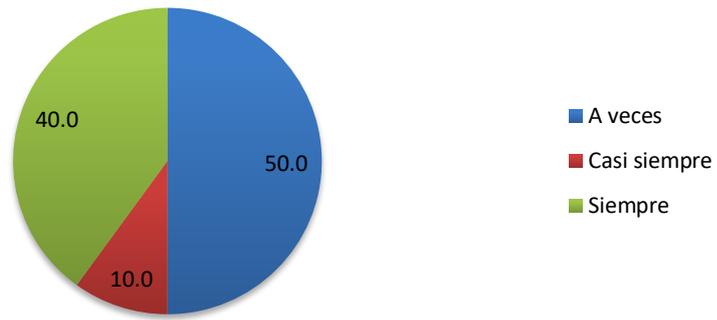


Figura 74. Para ingresar al área de cobranza tuvo un riguroso proceso de selección.

El 50% de los trabajadores a veces menciona que para ingresar a cobranza tuvo un riguroso proceso de selección, el 40% siempre y el 10% casi siempre. Mostrando que se requiere mejorar el proceso de reclutamiento del personal y establecer un mejor perfil para el personal de cobranza.

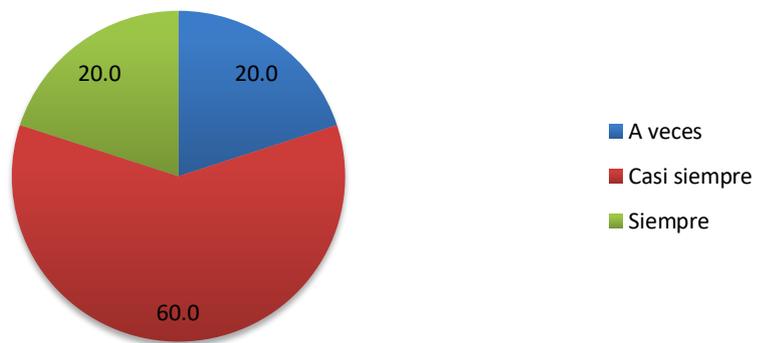


Figura 85. La empresa se preocupa en mantener a su personal fidelizado

El 60% de los trabajadores casi siempre la empresa se preocupa por mantener un personal fidelizado, el 20% siempre y el 20% a veces. Donde se muestra que la empresa si considera importante mantener a los trabajadores.

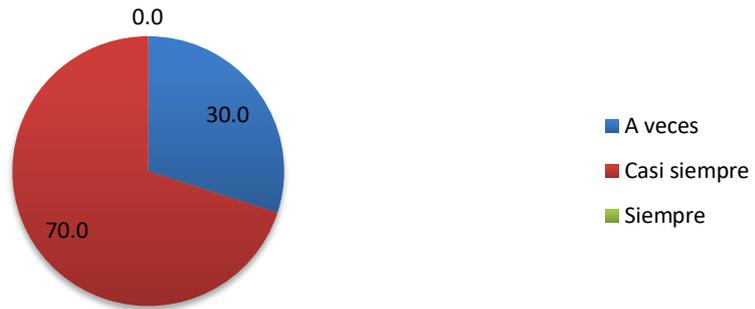


Figura 96. Con que frecuencia el personal es retirado de la empresa por errores en la recuperación de créditos.

El 70% de los trabajadores consideran que casi siempre el personal es retirado de la empresa por errores de recuperación de créditos y el 30% indica que a veces. Donde se muestra que los errores de recuperación no son perdonados en la empresa, ya que se considera un factor clave para la liquidez de “Mi Banco”

Dimensión sistemas

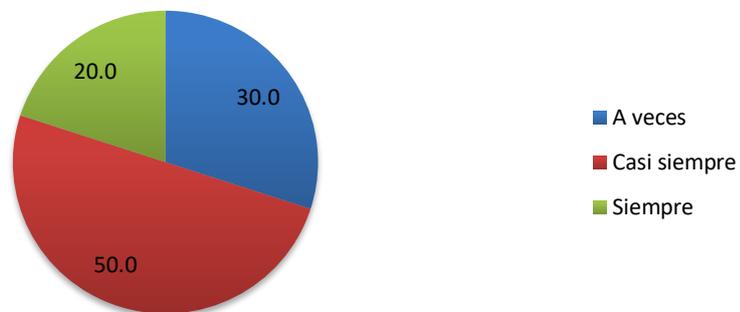


Figura 107. Cuenta con un sistema adecuado para analizar a los clientes que acceden a un crédito.

El 50% de los trabajadores consideran que casi siempre se cuenta con un sistema adecuado para analizar a los clientes cuando acceden a un crédito y el 30% a veces y el 20% siempre. Donde se muestra que se debe mejorar al sistema e identificar las dificultades que tiene el personal al momento de colocar un crédito.

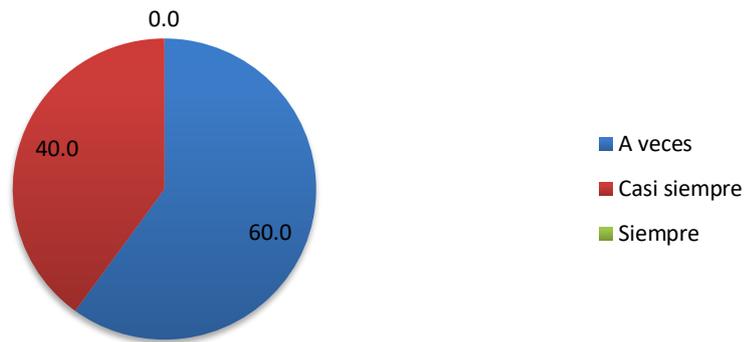


Figura 118. Es fácil de manejar el sistema de evaluación de los clientes que acceden a un crédito

El 60% de los trabajadores a veces considera que es fácil manejar el sistema de evaluación de los clientes, el 40% casi siempre es fácil, donde se evidencia que el personal aún está aprendiendo a manejar el sistema. Además, porque se refleja una rotación en el personal.

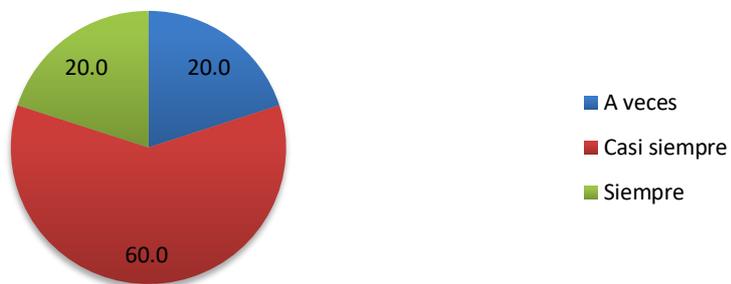


Figura 2912. Con que frecuencia ocurren fallas en el sistema de cobranza

El 60% de los trabajadores considera que con frecuencia ocurren fallas en el sistema, el 20% siempre y el 20% a veces. Se muestra que la empresa necesita mejorar el aspecto técnico del área de sistema para que el personal pueda realizar una buena labor y el cliente no se vea afectado.

Dimensión factores externos

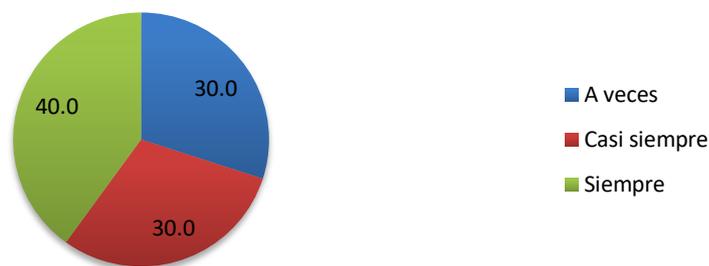


Figura 3013. El personal está pendiente del crecimiento económico para realizar la cobranza

El 40% de los trabajadores considera que siempre el personal está pendiente del crecimiento económico para realizar la cobranza, el 30% casi siempre y un 30% a veces. Que deja en evidencia sobre la importancia del crecimiento económico, porque en base a esto se establece un menor riesgo de la recuperación de cobranza.

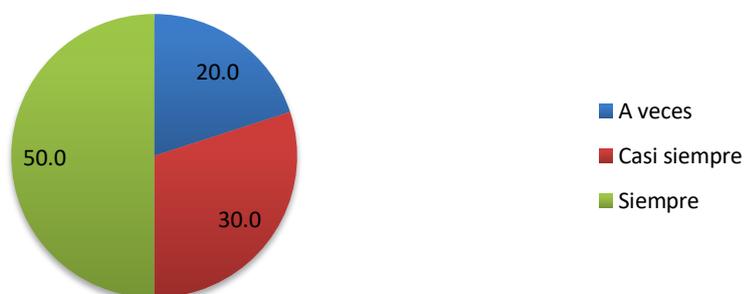


Figura 3114. La inflación es un motivo de preocupación para la recuperación de créditos

El 50% de los trabajadores consideran que la inflación es un motivo de preocupación para los créditos y el 20% a veces. Donde se muestra que si hay un interés del personal por conocer los indicadores macroeconómicos al momento de colocar los créditos. Porque representan un menor o mayor riesgo de recuperación.

Formular la correlación entre las dimensiones de la auditoría de gestión y riesgo crediticio de Mi Banco, Cajamarca.

Tabla 4

Correlación entre las dimensiones de la auditoría de gestión y riesgo crediticio de Mi Banco, Cajamarca.

Dimensiones	Riesgo crediticio		
	R ²	Sig. (bilateral)	N
Criterios de auditoría de gestión	,732*	,016	10
Información para la planeación y ejecución de la auditoría de gestión	,794**	,006	10
Procedimientos para obtener evidencia de auditoría de gestión	,791**	,006	10

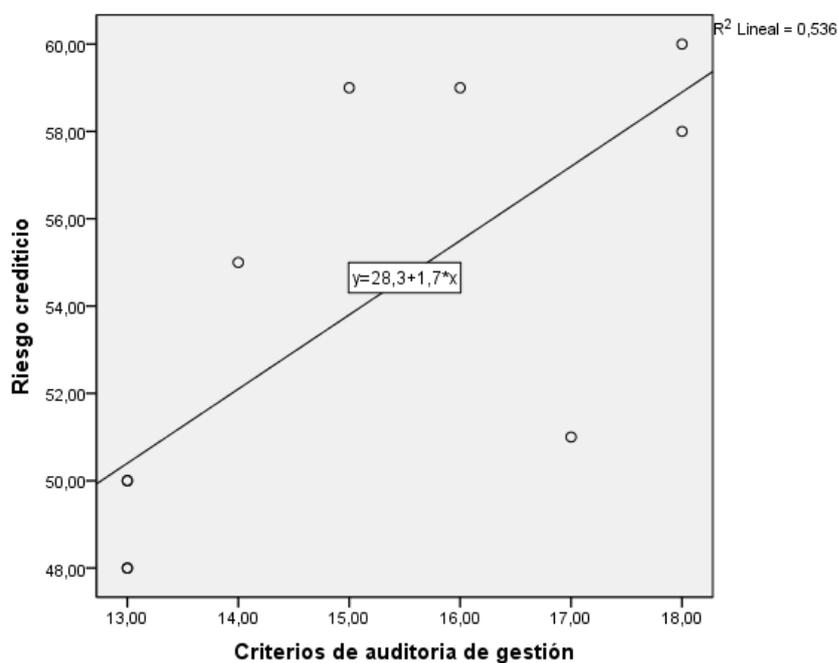


Figura 3215. Correlación entre la dimensión criterios de auditoría de gestión y riesgo crediticio de Mi Banco, Cajamarca.

Se muestra a un nivel de significancia de $0,016 < 0,05$ y con un coeficiente de Pearson ($R^2 = ,732$), que la dimensión criterios de auditoría de gestión de la auditoría de gestión y riesgo crediticio de Mi Banco se relacionan, en un nivel “alta”.

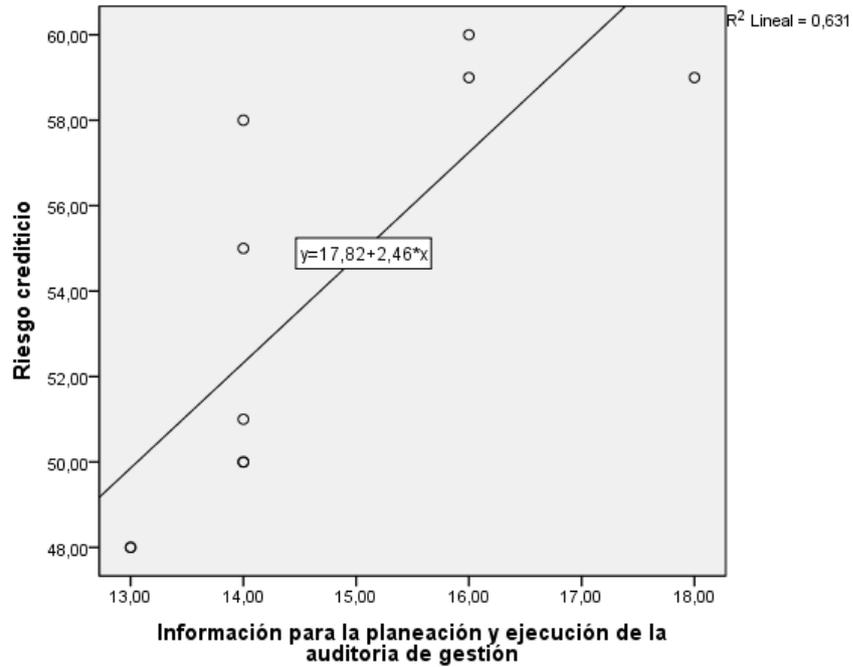


Figura 163. Correlación entre la dimensión información para la planeación y ejecución de la auditoría de gestión y riesgo crediticio de Mi Banco, Cajamarca.

Se muestra a un nivel de significancia de $0,006 < 0,05$ y con un coeficiente de Pearson ($R^2=,794$), se establece una relación significativa alta entre la información para la planeación y ejecución de la auditoría de gestión y riesgo crediticio de Mi Banco.

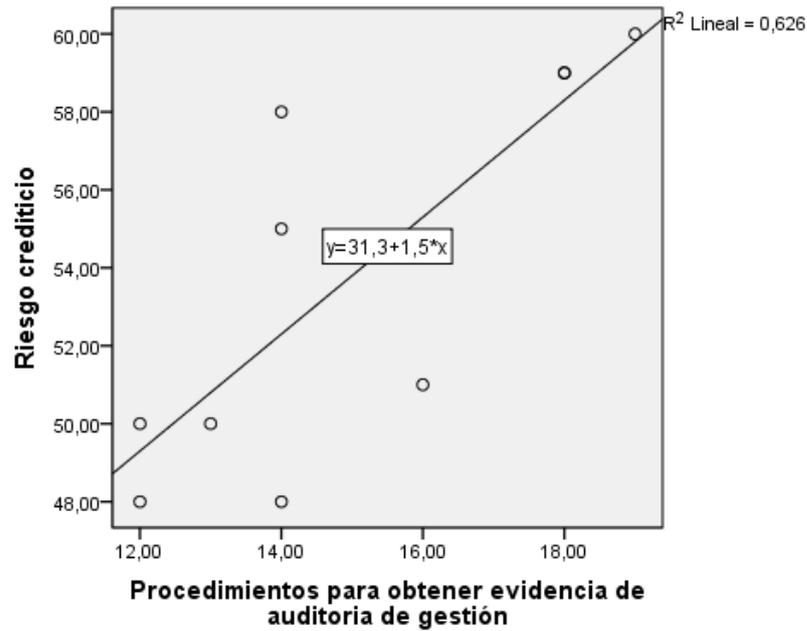


Figura 174. Correlación entre la dimensión procedimientos para obtener evidencia de auditoria de gestión y riesgo crediticio de Mi Banco, Cajamarca.

Se muestra a un nivel de significancia de $0,006 < 0,05$ y con un coeficiente de Pearson ($R^2 = 0,791$), se establece una relación significativa alta entre la dimensión procedimientos para obtener evidencia de auditoria de gestión y riesgo crediticio de Mi Banco.

Contrastación de hipótesis

H1: Existe relación entre la auditoria de gestión y su contribución en el riesgo crediticio de Mi Banco Cajamarca 2019.

H0: No existe relación entre la auditoria de gestión y su contribución en el riesgo crediticio de Mi Banco Cajamarca 2019.

Tabla 5

Relación entre la auditoria de gestión y la contribución en el riesgo crediticio de “mi banco”, Cajamarca 2019

		Auditoria de gestión	Riesgo crediticio
Auditoria de gestión	Correlación de Pearson	1	,880**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	10	10
Riesgo crediticio	Correlación de Pearson	,880**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	10	10

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

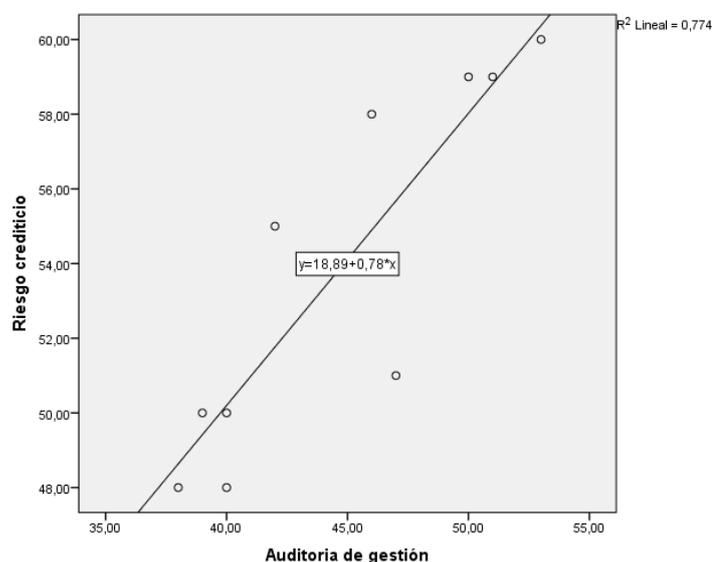


Figura 185. Puntajes de la auditoria de gestión y la contribución en el riesgo crediticio de “mi banco”, Cajamarca 2019.

A un nivel de significancia de $0,001 < 0,05$ y con un coeficiente de Pearson ($R^2 = ,880$), que existe una relación “muy alta” entre la auditoria de gestión y la contribución en el riesgo crediticio de “mi banco”, Cajamarca 2019. Por lo tanto, la auditoría de Gestión si tiene una contribución positiva en el riesgo crediticio porque a una mayor eficiencia de la auditoria, se tiene un mejor control del riesgo crediticio.

4.1. Discusión

La discusión empieza con el análisis del objetivo general; Determinar la relación entre la auditoria de gestión y su contribución con el riesgo crediticio de “mi banco”, Cajamarca 2019, donde señala que a un nivel de significancia de $0,001 > 0,05$, y con un coeficiente de Pearson ($R^2=,880$), entonces existe una relación “muy alta entre las variables.

El primer objetivo específico: determinar el tipo de auditoria que se realiza actualmente en Mi Banco, Cajamarca. En la figura N°4 señala que el 50% de trabajadores a veces establecen políticas de control, asimismo en la figura N°5, el 70% de los encuestados afirman que a veces establecen procesos claros para la auditoria, de tal manera que en la Figura N°10, el 70% de los trabajadores afirman que casi siempre revisan los expedientes o documentación de las operaciones, por lo tanto en la Figura N°11, el 70% de los encuestados señalan que a veces los documentos de las operaciones crediticias son identificables y legibles, en la figura N°14, señala que el 60% de los trabajadores afirman que a veces se comunican los hallazgos de la auditoria, asimismo en la figura N°15, el 50% de los trabajadores, siempre están atentos a las recomendaciones para mejorar las auditorias. Estos hallazgos coinciden con Alejo & Gracia (2017) donde señala que es la evaluación multidisciplinaria, independiente, con enfoque de sistemas, del grado y forma de cumplimiento de los objetivos de una organización, de las relaciones con su entorno, así como de sus operaciones, con el objeto de proponer alternativas para el logro más adecuado de sus fines y/o mejor aprovechamiento de sus recursos.

En el análisis del segundo objetivo específico; Evaluar el riesgo crediticio de Mi Banco, Cajamarca. En la Figura N° 16, el 50% de los trabajadores señalan

que los procesos son claros aunque, no se cumple con totalidad, lo que puede causar un riesgo crediticio, en la figura N°17, el 50% de los trabajadores a veces han tenido problemas en el área de cobranza, de tal manera que en la figura N°18, el 40% de los encuestados a veces dan a conocer las políticas del proceso de cobranza al cliente, lo que también puede causar un riesgo crediticio, al no informar al clientes de las políticas de la empresa. En la Figura N°21, el 50% de los trabajadores a veces reciben capacitaciones sobre los riesgos de créditos, lo que debería ser constante para las capacitaciones. En la figura N°25, el 50% de los trabajadores consideran que casi siempre cuentan con sistema adecuado para poder analizar a los clientes cuando acceden a un crédito, sin embargo, a veces demuestran dificultades lo que se tendría que mejorar el sistema. Estos hallazgos coinciden con Acuña & Fernández (2019) donde en su estudio señala que los eventos de riesgo más críticos hallados en el Área de Créditos del banco se encuentran aquellos relacionados al desenvolvimiento del personal en el desarrollo de sus funciones, luego siguen en importancia los eventos que son originados por fuentes fuera del alcance del manejo del banco, continúan los eventos relacionados a los procesos y, finalmente, a los sistemas informáticos.

Por último, en el tercer objetivo específico; establecer la correlación entre las dimensiones de la auditoria de gestión y riesgo crediticio de Mi Banco, Cajamarca. En la tabla N°1; concerniente a la primera dimensión, señala que un, 732, se relaciona en un nivel alto con la variable riesgo crediticio, asimismo en la segunda dimensión el, 794, afirma que relación significativa alta entre la información para la planeación y ejecución de la auditoria de gestión y riesgo crediticio, por lo tanto en la dimensión Procedimientos para obtener evidencia de auditoria de gestión, 791, se establece que existe una relación significativa alta.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

A continuación, se enumera las conclusiones de la investigación basadas en los objetivos propuestos y a partir del análisis de los resultados obtenidos de la aplicación de las encuestas y la discusión de los mismos, las conclusiones empiezan por el objetivo general y se responde a cada objetivo específico.

1. Se llega a concluir que existe una relación entre la auditoría de gestión y el riesgo crediticio “mi banco”. Por lo tanto, la auditoría de Gestión si tiene un nivel positivo en el riesgo crediticio porque a una mayor eficiencia de la auditoría, se tiene un mejor control del riesgo crediticio.
2. Se concluyó que, en Mi Banco, se realizan de manera permanente la auditoría financiera, la cual revisa las cuentas anuales, así como los datos contables y financieros. También se muestra que en la empresa con cierta regularidad se realiza la revisión de los expedientes, pero no es una práctica que se realiza de todas las operaciones. Asimismo, al personal les falta aprender sobre el llenado de los documentos crediticios.
3. Se determinó en Mi Banco, no se realizan de manera periódica evaluaciones de riesgos crediticios tampoco se enfrentan los problemas de manera directa generando mayores pérdidas económicas, es importante distinguir que el área de cobranzas se enfrentan enfrenta problemas por parte de los clientes, y eso sucede porque a los trabajadores les falta conocer las políticas del proceso de cobranza y no brindan esa información al cliente, ya que no todo el personal recibe o se capacita de los riesgos operativos, asimismo se debe mejorar al sistema e identificar las dificultades que tiene el personal al momento de colocar un crédito.

4. Se concluye que las dimensiones de la auditoria de gestión con el riesgo crediticio son altas y con una correlación de Pearson de ($R^2=,794$) y se establece una relación significativa alta entre la dimensión de la información para la planeación y ejecución de la auditoria de gestión y riesgo crediticio de Mi Banco.

5.2. Recomendaciones

1. Se sugiere planificar sistemas de auditoria de control digitalizando el proceso a través de un software de auditoría financiera con el fin de que el riesgo crediticio sea de manera sostenida y práctica. Así mismo esta herramienta debe permitir a la gerencia general controlar el aspecto financiero de la organización

2. Se sugiere que para lograr una adecuada gestión de riesgo crediticio todo el personal desde los niveles más altos como el directorio y las gerencias hasta los niveles que están directamente relacionados con el proceso de otorgamiento de crédito deben estar involucrados en la gestión de riesgo crediticio.

3. Para investigaciones posteriores que tomen como base el presente estudio, se recomienda abarcar los otros dos tipos de crédito: Riesgo de mercado y Riesgo de Liquidez, de tal manera que se logre un análisis de riesgos en otros enfoques.

REFERENCIAS

- Aron, K & Jaramillo D (2019) Auditoria forense basada en el riesgo crediticio, análisis a partir de las cooperativas de ahorro y crédito. Tesis post grado. Universidad Cooperativa de Colombia sede Ibagué.
- Acuña, S., & Fernandez, M. (2019). Gestión de riesgo crediticio y operativo en la cooperativa de ahorro y crédito santa verónica ltda. Tesis post grado, Unversidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Alejo, D., & Gracia , E. (2017). Modelo de auditoria para el mejoramiento del sistema de control interno de instituciones financieras en colombia. Tesis post grado , Universidad Católica de Colombia , Bogota .
- Alfaro, J. (2010). *Auditoría Operacional*. . Nicaragua .
- Arbeláez, J. (2006). Riesgo operacional: reto actual de las entidades financieras. *Scielo*. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?Script=sci_arttext&pid=S1692-33242006000200009
- Asbanc. (2017). Perú lidera aplicación de nuevas tecnologías para gestionar el riesgo operacional. *Finanzas*. Obtenido de <https://masfinanzas.com.pe/finanzas/asbanc-peru-lidera-aplicacion-de-nuevas-tecnologias-para-gestionar-el-riesgo-operacional/>
- Ávila, J. (2015). *Medición y control de riesgos financieros en empresas del sector real*. Obtenido de <https://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/economia/tesis01.pdf>
- BCBS. (2003). *Buenas prácticas para la gestión y supervisión del riesgo operativo*. Documento Consultivo.
- Benjamín , J. (2007). *Auditoria Administrativa*. México: Edición Pearson educación.
- Caldas, L., Carrión, R., & Heras, R. (2014). *Transacciones financieras*. Bogotá: Andorra Ediciones .

- Cepeda, G. (1997). *Auditoría y Control Interno*. Bogotá, Colombia: Mc Graw Hill.
- Cubillos, M., & Nuñez, S. (2012). *Guía para la construcción de indicadores de gestión*. Obtenido de http://portal.dafp.gov.co/form/formularios.retrieve_publicaciones?No=1445
- Davis, V. (2008). *Factores del riesgo operacional*. México : Ediciones Antillas .
- Estado, C. (S.F.). *Manual de Auditoría de Gestión*. .
- Estrada, I., Andrade, A., & Espín, M. (2018). Riesgo operacional: control y mitigación en pérdidas financieras de Cooperativas Segmento 4. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/03/cooperativas-segmento4.html>
- Eyzaguirre, D. (2016). *La auditoría financiera y su incidencia en la gestión de las entidades que reciben donaciones de organismos internacionales, 2013-2014*. Tesis post grado , Universidad San Martín de Porres, Lima.
- Forero, A., Cerquera , H., & Mendoza, L. (2017). La auditoría financiera y su influencia en el sector empresarial. *FACCEA*, 7(1). Obtenido de <http://www.udla.edu.co/revistas/index.php/faccea/article/view/653/724>
- Gómez, & López. (2002). *Riesgos Financieros y Operaciones Internacionales*. . Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?Codigo=56810>
- Gonzáles, R. (2009). Nuevo enfoque del Riesgo Operativo. Instituciones Financieras. *Deloitte*. Obtenido de <https://www2.deloitte.com/ec/es/pages/deloitte-analytics/articles/nuevos-enfoques-al-riesgo-operativo-para-instituciones-financier.html>
- Hernández R., Fernández C., & Baptista M. (2010). Metodología de la Investigación 5ta Edición. Obtenido de https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf
- Lara, E; Brucil G & Saráuz V (2019) Auditoria financiera. Editorial Universidad Técnica del Norte UTN.

- Lizarzarburu, E., Barriga, G., Burneo, K., & Noriega, E. (2018). Gestión integral de Riesgos y Antisoborno: Un enfoque operacional desde la perspectiva ISO 31000 E ISO 37001. *Universidad & Empresa*, 21(36). Obtenido de <https://revistas.urosario.edu.co/xml/1872/187258177005/html/index.html>
- Llaguno, J. (2005). *Gestión del riesgo operativo en las entidades de crédito: un camino*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/html/2743/274320899003/>
- Llaguno, J. (2016). Gestión de riesgo operativo en las entidades de crédito: un camino sin retorno. *Redalyc*, 5(1), 53-77.
- López, D. (2009). *Riesgo operacional. Conceptos y mediciones*. Obtenido de http://www.sbif.cl/sbifweb/internet/archivos/publicacion_8511.pdf
- Manual de Auditoria Gubernamental. (2012). *Auditoria Gubernamental*. Obtenido de <http://ai.espe.edu.ec/wp-content/uploads/2012/07/Manual-de-Auditor%C3%ada-Gubernamental-Cap-V.pdf>
- Marshall, C. (2001). *Measuring and managing operational risks techniques and other resources*. Madrid: John Wiley & Sons.
- Merma , J. (2019). *EL RIESGO OPERACIONAL Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DEL BANCO FINANCIERO PERIODO 2015-2017*. Tesis post grado, Universidad Privada de Tacna , Tacna .
- Mirach, H. (2010). *Gestión de crédito. Un estudio de caso de Wegagen Bank Share Company en la región de Tigray*. Obtenido de <https://opendocs.ids.ac.uk/opendocs/handle/123456789/5174>
- Morgan, J. (2014). *Gestión del Riesgo Operacional*. Obtenido de Chase Bank. Obtenido de <https://www.jpmorgan.com/jpmpdf/1320694344011.pdf>
- Muncha, A. (2018). *Administración del riesgo operativo y los efectos económicos-financieros antes y posterior a la normativa de la gestión del riesgo operativo*. Tesis post grado, Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.
- Noreña, A.L.; Alcaraz-Moreno, N.; Rojas, J.G.; y Rebolledo-Malpica, D. (2012). Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa.

Aquichan, 12(3). 263-274. Disponible
<http://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/1824/pdf>

Paredes A. (2018) Riesgo crediticio y su influencia en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana Filial Cajamarca - 2017. Tesis de maestría. Disponible en:
https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_212419322175b086c87a0dac299ab3fb

Pacheco, D. (2009). *Riesgo Operacional: Conceptos y Mediciones*. . Obtenido de Dirección de Estudios y Análisis Financiero :
https://www.sbif.cl/sbifweb/internet/archivos/publicacion_8511.pdf

Pinilla , J. (1996). *Auditoría Operacional*. Bogotá: Imprenta Universidad Nacional Santafé.

Romero. (2014). *Auditoria de Gestión*. Nueva York: Irwin/mcgraw-Hill.

Ruiz, F. (2008). *Riesgo operativo*. Obtenido de AMIS:
http://www.amis.org.mx/informaweb/Documentos/Archivos/Francisco_Ja

Saavedra, M. (2010). Estudio del Control Interno y Externo y auditoria de gestión en el cumplimiento de objetivos. Obtenido de <http://bibliotecadigital.academia.cl/bitstream/123456789/380/4/Tesis%20T>

Salinas , E. (2013). *Elaboración de un plan de mitigación de riesgo operativo aplicado a la cooperativa de ahorro y crédito Fasayñan ltda. De la parroquia principal del cantón Chordeleg de la provincia del Azuay*. Universidad Politécnica Salesiana Sede Cuenca, Cuenca.

Salvatore , N., Morán, C., & Cárdenas , S. (2018). La gestión de riesgo en las operaciones de bancos privados en el periodo 2013-2016. *Innova Research Journal*, 3(11), 95-108.

Sánchez. (2016). *Auditoria de estados financieros* (2 Edición ed.). Lima: Prentice Hall.

Sulca, G. (2016). *Gestión de Riesgo Operativo en el Banco Ecuatoriano de la Vivienda Diseño de un Modelo de Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos para el Banco Ecuatoriano de la Vivienda*. Tesis post grado , Universidad Andina Simon Bolivar , Ecuador.

Superintendencia de Bancos y Seguros. (2012). *Administración del riesgo operativo*. Quito: Ministerio de Finanzas.

ANEXOS

Anexo 1: Operacionalización de variables

Variables x	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Técnicas/instrumentos
Auditoria de gestión	Es el examen que se realiza a una organización con el propósito de evaluar el grado de eficiencia y eficacia con que se manejan los recursos disponibles y se logran los objetivos previstos por el ente.	Criterios de auditoria de gestión	Grado de coordinación para determinar los criterios de auditoria de gestión.	Técnica: Ficha de recolección de datos
		Información para la planeación y ejecución de la auditoria de gestión	Grado de calidad y cantidad de la información.	
		Procedimientos para obtener evidencia de auditoria de gestión	Grado de suficiencia, relevancia y competencia de la evidencia.	
Variable Y Riesgo crediticio	la “posibilidad de pérdida ocasionada por el incumplimiento en el pago de las obligaciones asumidas por un cliente”. (Tavera, 2014, p. 8)	Planificación	Objetivos Políticas	Técnica: encuesta y análisis documental
		Entorno del crédito	Organización Registro de riesgo	
		Metodología del seguimiento del crédito	Evaluación cualitativa Evaluación cuantitativa	
		Administración del crédito	Capacidad de pago	
		Administración del riesgo	Garantías Control	

Anexo 2: Auditoria de gestión

Objetivo. Estimado colaborador estamos interesado en identificar la auditoria operativa.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

	1	2	3	4	5
Criterios de auditoria de gestión					
1. ¿En “Mi Banco” se establecieron las políticas de control?					
2. ¿En “Mi Banco” existen procesos claros para los procesos de auditoria?					
3. ¿Se encuentran claramente definidos las responsabilidades del personal?					
4. ¿Se identifican claramente los niveles y autoridades en “Mi banco”?					
Información para la planeación y ejecución de la auditoria de gestión					
5. ¿Existe una buena comunicación interna?					
6. ¿Existen normas claras sobre la actuación del personal?					
7. ¿Se revisan los expedientes o documentación de las operaciones?					
8. ¿Los documentos de las operaciones crediticias son identificables y legibles?					
Procedimientos para obtener evidencia de auditoria de gestión					
9. ¿Se realizan copias de las operaciones mediante registros informáticos?					
10. ¿Se documentan las evidencias en un plan de auditoria?					
11. ¿Se comunica los hallazgos de la auditoria en el informe de auditoría?					
12. ¿Se ejecutan las recomendaciones y mejoras de la auditoria?					

Anexo 3: Cuestionario para evaluar el riesgo crediticio dirigido al personal de “Mi Banco”

Objetivo. Estimado colaborador estamos interesado en identificar los riesgos relacionados a la actividad operativa de cobranza.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

	1	2	3	4	5
Políticas y procesos					
1. El área de cobranza de “Mi Banco” cuenta con procesos claros la recuperación de los créditos.					
2. Se han identificados las principales deficiencias del área de cobranza de “Mi Banco”					
3. Conoce las principales políticas del proceso de cobranza de “Mi Banco”					
4. El jefe de Cobranza de “Mi Banco” se encarga de difundir las políticas del área.					
Personas					
5. Ha recibido capacitaciones sobre identificación de riesgo de morosidad en los créditos en “Mi banco”					
6. Con que frecuencia recibe capacitaciones sobre los riesgos del crédito					
7. Para ingresar al área de cobranza tuvo un riguroso proceso de selección.					
8. La empresa se preocupa en mantener a su personal fidelizado.					
9. Con que frecuencia el personal es retirado de la empresa por errores en la recuperación de créditos.					
Sistemas					
10. Cuenta con un sistema adecuado para analizar a los clientes que acceden a un crédito.					
11. Es fácil de manejar el sistema de evaluación de los clientes que acceden a un crédito.					
12. Con que frecuencia ocurren fallas en el sistema de cobranza.					
Factores externos					
13. El personal está pendiente del crecimiento económico para realizar la cobranza.					
14. La inflación es un motivo de preocupación para la recuperación de créditos.					