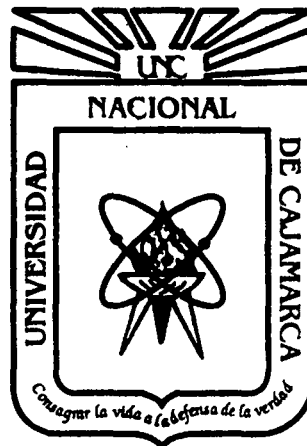


UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



USO DEL CONTROL INTERNO PARA OPTIMIZAR LA GESTIÓN
EN EL PROCESO DE EVALUACIÓN DE CRÉDITOS EN LA EMPRESA
FINANCIERA EDYFICAR SA. AGENCIA CAJAMARQUINA

TESIS

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
CONTADOR PÚBLICO

PRESENTADA POR LA BACHILLER:
JUANA LUCÍA CUEVA GUEVARA

ASESOR :
CPC. JUAN JOSÉ JULIO VERA ABANTO

INFORME DE CULMINACIÓN DE TESIS

AL : M.Cs. CPC. FREDY TORRES IZQUIERDO
Decano de la Facultad de Ciencias Económicas,
Contables y Administrativas.

Del : C.P.C. VERA ABANTO JUAN JOSÉ JULIO.
Docente Asesor de Tesis

Asunto : Culminación de la Tesis.

Fecha : Cajamarca, noviembre de 2014.

Tengo a bien dirigirme a Ud. para informarle que la alumna Cueva Guevara, Juana Lucía ha concluido con el desarrollo de la tesis, **USO DEL CONTROL INTERNO PARA OPTIMIZAR LA GESTIÓN EN EL PROCESO DE EVALUACIÓN DE CRÉDITOS EN LA EMPRESA FINANCIERA EDYFICAR SA. AGENCIA CAJAMARCA**, la misma que ha sido revisada por mi persona y está debidamente estructurada conforme al Reglamento de la Escuela de Contabilidad.

Es todo cuanto informo a Ud. para su conocimiento y tramite respectivo.

Atentamente


C.P.C. VERA ABANTO JUAN JOSÉ JULIO

Dedicatoria

Con todo mi cariño y amor a mis padres, que hicieron todo en la vida para que yo pudiera lograr mis sueños, por motivarme y darme la mano cuando sentía que el camino se terminaba.

A tu paciencia y comprensión, preferiste sacrificar tu tiempo para que yo pudiera cumplir con el mío. Por sacrificio me inspiraste a ser mejor, ahora puedo decir que esta tesis lleva mucho de ti, gracias por estar siempre a mi lado Kokito.

A ustedes por siempre mi corazón y mi agradecimiento.

Lucía

Agradecimiento

A Dios por protegerme y permitirme llegar a este momento tan especial en mi vida. Por los triunfos y los momentos difíciles que me han enseñado a valorarlo cada día más.

Agradezco la confianza y el apoyo brindado por mis padres, que sin duda alguna en el trayecto de mi vida me han demostrado su amor, corrigiendo mis faltas y celebrando mis triunfos.

Al CPCC. Juan José Julio Vera Abanto, asesor de tesis, por su valiosa guía y asesoramiento a la realización de la misma, al CPCC. Julio Sánchez de la Puente, por la colaboración brindada, al CPCC. Héctor Villegas por su apoyo y sugerencias, al CPCC Evelio Mostacero por sus valiosas aportaciones, a la CPCC María León, por su guía y presteza a solucionar dudas y a todos mis maestros que son coactores de mi trabajo por su apoyo así como por la sabiduría que me transmitieron en el desarrollo de mi formación profesional.

A mis amigos por su amistad verdadera y haber logrado nuestro gran objetivo con mucha perseverancia. A Jorge Ugaz, Wilmer Zafra y Carlos Vargas por demostrarme que podemos ser grandes amigos aun con los pocos momentos compartidos, por su colaboración constante y consejos que me han ayudado a afrontar los retos que se me han presentado a lo largo de mi vida y por la gran calidad humana que me han demostrado con su amistad.

Lucía.

ÍNDICE

Dedicatoria	2
Agradecimiento	3
Resumen	7
Abstrac	8
Introducción	9
CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	11
1.1.Determinación del problema	12
1.2. Formulación del problema	13
1.3. Objetivos de la investigación	14
1.3.1. Objetivo general	14
1.3.2. Objetivos específicos	14
1.4. Importancia y alcance de la investigación	14
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	16
2.1. Antecedentes	17
2.2. Bases teóricas - científicas	20
2.2.1. Bases Teóricas Del Control Interno	20
A. Generalidades Del Control Interno	21
B. Definiciones Del Control Interno	21
C. Importancia Del Control Interno	24
D. Objetivos Del Control Interno	27
E. Características Del Control Interno	27
F. Componentes Del Control Interno	28
G. Teorías	36
2.2.2. Bases Teóricas De La Gestión De Evaluación De Créditos	40
A. Generalidades De La Gestión De Evaluación De Créditos	40
B. Definiciones De La Gestión De Evaluación De Créditos	41
C. Importancia De La Gestión De Evaluación De Créditos	42
D. Objetivos De La Evaluación De Créditos	43

E. Metodología de la evaluación de créditos	44
F. Teorías	47
2.2.3 Bases científicas	48
2.3. Definición de términos	49
2.4. Sistema De Hipótesis	67
a. Hipótesis principal	67
b. Hipótesis secundarias	67
2.5. Sistema De Variables	68
2.5.1. Control interno	68
2.5.2. Gestión En El Proceso De Evaluación De Créditos	68
• Operacionalización de la variable Control Interno.	69
• Operacionalización de la variable Gestión en el Proceso de Evaluación de Créditos	71
 CAPÍTULO III METODOLOGÍA	 72
3.1. Tipo de investigación	73
3.2. Diseño de la investigación	73
3.3. Población y muestra de la investigación	74
3.4. Métodos de la investigación	74
3.5. Técnicas e instrumentos de investigación	74
3.6. Técnicas de procesamiento y análisis de información	75
3.7. Tratamiento estadístico	76
 CAPÍTULO IV RESULTADOS	 77
4.1. Control interno.	78
4.2. Gestión en el proceso de evaluación de créditos	112
Operatividad de la evaluación crediticia	115
Propuesta de lineamientos generales para mejorar el Control Interno y la evaluación crediticia	125
 CAPÍTULO V DISCUSIÓN CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	 133

Discusión	134
Conclusiones	136
Recomendaciones	138
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	140
ANEXOS	143

RESUMEN

Las constantes preocupaciones por reincidencia de fallas en los procesos, fraudes o malos entendidos, el conformismo de ciertos directivos y empleados en obtener solo lo suficiente para satisfacer sus necesidades, no preocupándoles la dirección empresarial ni el futuro de la empresa, y si le agregamos la falencia propia por falta de control interno en la empresa, entonces la posibilidad de que se incurra en pérdida patrimonial será cada vez más acertada. De ahí que el propósito fundamental del trabajo fue determinar la influencia del Control – Interno en la gestión de evaluación de créditos en la empresa financiera Edyficar de Cajamarca, para lo cual se analizó el proceso de evaluación de créditos llevado a cabo; se confrontó con el marco teórico empírico, el cual señala que en el área de negocios el proceso de evaluación de créditos es una actividad clave dentro de la organización y que para lograr la eficiencia, eficacia y economía de los recursos que administra es necesario contar con un eficiente sistema de control interno, el mismo que influirá favorablemente en la ética, prudencia y transparencia de éste, en el marco de las normas de control interno, los preceptos contenidos en el informe COSO y los nuevos paradigmas de gestión y control institucional, monitoreándolo sistemáticamente para determinar si está operando en la forma esperada o si es necesario hacer modificaciones y así evitar o reducir pérdidas e incrementar los ingresos por los créditos otorgados y cobranzas efectuadas.

Para el desarrollo de este trabajo se ha aplicado la metodología, las técnicas e instrumentos necesarios para una adecuada investigación, en el marco de las normas establecidas por la Universidad Nacional de Cajamarca

Palabras clave: Control Interno, gestión, créditos.

ABSTRACT

The constant concerns about recidivism process failures, fraud or misunderstanding, conformity of certain managers and employees to obtain just enough to meet your needs, not to worry about a business address or the future of the company, and if we add the shortcoming own lack of internal control in the company, then the possibility of capital loss incurred will be increasingly successful. Hence, the primary purpose of the study was to determine the influence of management control-Inner credit evaluation in Cajamarca Edyficar financial company for which the credit assessment process carried out was analyzed; was confronted with the empirical framework, which states that in the area of business process credit evaluation is a key activity within the organization and to achieve efficiency, effectiveness and economy of resources managed are needed an effective system of internal control, the same will favorably influence the ethics of prudence and transparency it as part of the internal control standards, the provisions contained in the COSO report and new management paradigms and institutional control and monitoring this systematically to determine whether it is operating as expected or if modifications are necessary to avoid or reduce losses and increase revenue, loans and collections made.

For the development of this work has applied the methodology, techniques and tools necessary for a proper investigation, under the standards established by the National University of Cajamarca

Keywords: internal control, management, credit.

INTRODUCCIÓN

La investigación titulada **“Uso del Control Interno para optimizar la Gestión en el Proceso de Evaluación de Créditos en la Empresa Financiera Edyficar SA. Agencia Cajamarca”**, tiene como objetivo conocer la incidencia del Control Interno en la gestión del proceso de evaluación de créditos en Financiera Edyficar Agencia Cajamarca, teniendo en cuenta el informe COSO y los nuevos paradigmas de gestión y control de tal modo que se obtenga información oportuna y razonable para una adecuada gestión en el área de negocios.

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

Por consiguiente, el Control Interno comprende el plan de organización en todos los procedimientos coordinados de manera coherente a las necesidades del negocio, para proteger y resguardar sus activos, verificar su exactitud y confiabilidad de los datos, así como también llevar la eficiencia, productividad y custodia en las operaciones para estimular la adhesión a las exigencias ordenadas por la gerencia. De lo anterior se desprende, que todos los departamentos que conforman una empresa son importantes, pero, existen dependencias que siempre van a estar en constantes cambios, con la finalidad de afinar su funcionalidad dentro de la organización.

Siendo las cosas así, resulta claro, que dichos cambios se pueden lograr implementando y adecuando controles internos, los cuales sean capaces de salvaguardar y preservar los bienes de la empresa.

De allí que la investigación **“Uso del Control Interno para optimizar la Gestión en el Proceso de Evaluación de Créditos en la Empresa Financiera Edyficar S.A. Agencia**

Cajamarca” busca conocer la incidencia del Control Interno en la gestión del proceso de evaluación de créditos en Financiera Edyficar Agencia Cajamarca.

Para tal efecto, la tesis ha sido organizada en cinco capítulos. En el primer capítulo, se presenta el problema de la investigación, los objetivos, la justificación, las limitaciones y la viabilidad del estudio.

El segundo capítulo, muestra el marco teórico que consiste en conocer y sistematizar la producción científica-tecnológica que es necesario reconocer para sustentar la investigación.

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

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

En el quinto capítulo, se consigna la discusión que viene a ser la parte central de la investigación y donde se analizan cada una de las variables de estudio e interpretan los resultados. Asimismo las conclusiones y recomendaciones producto del estudio.

Y por último, las fuentes de información donde se consignan las obras y artículos que han sido utilizados para la elaboración del trabajo de investigación, y como anexos se adjunta los documentos que complementan el trabajo de investigación como cuadros que sustentan el análisis de las variables y la comprobación de la hipótesis, así como la matriz de consistencia, la entrevista y el cuestionario.

CAPÍTULO I
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DETERMINACIÓN DEL PROBLEMA

El problema está centrado en la determinación de la efectividad del Control Interno como soporte para la mejora continua en la gestión de procesos como el de la evaluación de créditos. Es de vital importancia saber cuál es el impacto más resaltante al poner en práctica un adecuado Control Interno en una empresa y en los diferentes procesos que realiza.

Las Empresas Financieras peruanas realizan su giro o actividad como persona jurídica de derecho público con independencia y sin intervención del Estado, dependiendo únicamente del Banco Central de Reservas del Perú, además debe ser “constituidas como Sociedades Anónimas inscritas en Registros Públicos”. Se ha establecido que estas entidades deben realizar sus actividades sin dejar de lado estudios y evaluaciones del sistema de Control Interno para dimensionar los procedimientos de auditoría y deficiencias en la suficiencia y competencia de la evidencia de auditoría sobre todo al momento de identificar los nichos de mercado y al definir las políticas en materia crediticia.

Con el ánimo de evitar riesgos que no se puedan controlar, se deben establecer requerimientos estrictos, por razón de las características del nicho de mercado que atienden las financieras, en relación con los negocios o actividades que serán o no objeto de financiación por parte de éstas, bien por su actividad económica, su ubicación geográfica, sus riesgos relativos, límites de crédito para deudores individuales (topes máximos por prestatario y criterios para su renovación y reestructuración), límites de crédito para grupos relacionados que constituyan riesgo común (parentesco por consanguinidad o afinidad, relaciones comerciales, etc.), límites de concentración de riesgos por actividad económica, o por ubicación geográfica, con el ánimo de mantener un control a la exposición al riesgo de crédito, definición de las condiciones en que se concederán los créditos, límites e instancias de aprobaciones, plazos y condiciones financieras.

También existen observaciones en el sentido que los analistas dejan pasar por alto la aplicación de los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados y la consistencia de los mismos al momento de evaluar su capacidad de endeudamiento y el análisis de los Estados Financieros mediante ratios. La determinación de toda esta problemática,

sin duda conlleva a la falta de valor en la opinión de los analistas.

La problemática descrita se viene manifestando en las empresas financieras, debido a la diversidad en las características de los clientes y por los diversos métodos que estos usan para vulnerar la investigación realizada por los analistas para acceder a un mayor monto en créditos, y al mismo tiempo a la presión ejercida sobre los analistas por la gerencia para el cumplimiento de metas cada vez más altas que provoca un proceso de evaluación poco fiable.

De este modo los analistas, no facilitan la relevancia del Control Interno y por otro lado el Control Interno no aporta lo suficiente para concretar la optimización de la gestión de las mencionadas empresas financieras.

Las deficiencias o falta de razonabilidad de la información que logran obtener los analistas de Edyficar Agencia Cajamarca, conlleva a que la empresa no tenga la credibilidad necesaria para la aprobación de créditos, y si llegan a ser aprobados éstos presentan alto riesgo de morosidad o incobrabilidad puesto que inclusive la fragmentación del mercado de Micro finanzas en el Perú, que tiene en su haber mercados maduros de alta competencia y mercados de competencia limitada, determina el nivel de riesgo por endeudamiento, lo que ha supeditado la política respecto al número máximo de acreedores y reportantes de un cliente. Toda esta situación, sin duda, no facilita la optimización de la gestión de la empresa haciendo del proceso de otorgamiento de crédito lento y poco eficiente.

De allí que el presente trabajo de investigación permitirá identificar la influencia e importancia del Control Interno en el proceso de evaluación de créditos en Financiera Edyficar Agencia Cajamarca así como dar algunas sugerencias para mejorarlo.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

- **INTERROGANTE GENERAL**

¿De qué manera el Control Interno incide en la mejora del proceso de evaluación de créditos en la Financiera Edyficar Agencia Cajamarca?

- **INTERROGANTES ESPECÍFICAS**

- ¿Cuál es la opinión que tienen los trabajadores de la financiera, respecto al cumplimiento de los componentes del Control Interno?
- ¿Los trabajadores de la Financiera Edyficar Agencia Cajamarca, conocen y cumplen el proceso de evaluación crediticia?
- ¿La operatividad de la evaluación de créditos en la Financiera Edyficar Agencia Cajamarca es adecuada?

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar la incidencia del Control Interno en la Financiera Edyficar Agencia Cajamarca, para mejorar el proceso de evaluación de créditos.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Determinar la opinión que tienen los trabajadores de la financiera, respecto al cumplimiento de los componentes del Control Interno.
2. Determinar el conocimiento del proceso de evaluación crediticia por parte de los trabajadores de la Financiera Edyficar Agencia Cajamarca, para verificar su cumplimiento.
3. Evaluar la operatividad del proceso de otorgamiento de créditos en la Financiera Edyficar Agencia Cajamarca.

1.4. IMPORTANCIA Y ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación, ayuda a determinar lo importante que le resulta a las empresas financieras la aplicación de un adecuado sistema de Control Interno, pues contribuye eficaz y eficientemente a la buena gestión empresarial mediante la evaluación de procesos y políticas contables y administrativas de la empresa, estos sistemas tienen como objetivo determinar la razonabilidad de la información financiera, económica y patrimonial de una empresa y determina el correcto

funcionamiento de los procesos de la institución. Es importante el Control Interno para las empresas del sector financiero, pues disminuye los riesgos presentados en la evaluación de la colocación de créditos, al momento de otorgar financiamiento a los micros y pequeños empresarios teniendo en cuenta que la mayoría de ellos son informales. La implementación de políticas de control ayudan a optimizar la gestión empresarial moderna, a fin de poder posicionarse competitivamente en un contexto de desarrollo continuo; por tanto se necesita de herramientas como la auditoría financiera para evaluar el Control Interno que se aplicara en una empresa, así como los aspectos legales, financieros, tributarios, contables, laborales, entre otros. De allí la gran importancia que tiene la aplicación de la auditoría financiera, especialmente, la efectividad del Control Interno en la evaluación de créditos.

Dentro del alcance de la investigación podremos determinar la población y la muestra de la siguiente manera:

- Población: La población de la investigación es de 44 personas conformada por analistas, jefes y, gerentes, de la Empresa Financiera S.A. Dada la cantidad de la población, el estudio se realizará con todas las personas que la conforman, es decir para este caso la población será equivalente a la muestra.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES:

Martínez González Juan Ramón (2005)¹, concluye que la auditoría financiera es una herramienta que facilitará información sobre la razonabilidad de la información financiera y económica de las empresas cooperativas de servicios múltiples, la misma que facilitará la planeación, toma de decisiones y control empresarial.

Escalante Cano Erick (2006)²; concluye que el proceso que de la auditoría financiera está compuesto por la planeación, ejecución e informe. En la planeación se establece el objetivo, alcance, se diseñan los procedimientos y técnicas, entre otras actividades. En la ejecución se aplican los procedimientos y técnicas de auditoría para obtener evidencia suficiente, competente y relevante. En el Informe, el auditor expresa su opinión sobre la razonabilidad de la información financiera y económica. Por otro lado se acompaña la denominada Carta de Recomendaciones del Control Interno, donde se facilita una serie de pautas sobre la gestión municipal.

Medina Panta Luis (2005)³; concluye que, no es suficiente cumplir con el proceso de auditoría, sino que es necesario, evaluar el trabajo de los auditores para asegurar un desarrollo eficiente y efectivo. El control de calidad aplicado a la auditoría es la garantía de un trabajo con los mejores estándares.

Vega Segura Eduardo (2004)⁴; concluye que la auditoría se desarrolla sobre la base de un proceso sistémico, procedimientos, técnicas y prácticas que se relacionan con las actividades administrativas, comerciales, contables, tributarias y de otro tipo que llevan a cabo las empresas.

Hernández Celis Domingo (2007)⁵, concluye que la auditoría financiera es una herramienta que al evaluar la información financiera y económica, establece que la misma cumple o no cumple con los principios de contabilidad generalmente aceptados (Normas Internacionales de Contabilidad), es decir si la información de las fuentes de financiamiento, inversiones, ingresos, costos, gastos y resultados está adecuadamente

¹ Martínez González Juan Ramón (2005) Tesis: "La auditoría Financiera en la gestión de las empresas cooperativas de servicios múltiples" Universidad de Lima

² Escalante Cano Erick (2006) "El Proceso de la Auditoría Financiera en la gestión municipal" Universidad Nacional Mayor de San Marcos;

³ Medina Panta Luis (2005) Tesis: "Control de calidad en el desarrollo de la auditoría", Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

⁴ Vega Segura Eduardo (2004) Tesis: "La auditoría financiera en la empresa moderna" Universidad San Martín de Porres

⁵ Hernández Celis Domingo (2007) Trabajo de investigación docente: "Auditoría financiera de las Organizaciones No Gubernamentales de Desarrollo para la eficacia de la Cooperación Técnica Internacional", Universidad Nacional Federico Villarreal.

presentada y por tanto puede facilitar la toma de decisiones que facilite la el logro de las metas, objetivos y misión de las Organizaciones No Gubernamentales de Desarrollo.

Flores González Julián (2007)⁶; concluye que la contabilidad es la herramienta que valúa, registra y presenta la información; en cambio la auditoría financiera, examina la información presentada por la contabilidad para determinar el grado de razonabilidad; luego, ambas se constituyen en herramientas que pueden facilitar el logro de las metas, objetivos y misión de las empresas en general, por cuanto la información que contienen puede ser utilizada en la formulación de nuevos planes, en decisiones de financiamiento e inversión, rentabilidad y riesgos; y, también como medio de control empresarial.

Andrade García Enrique Marcos (2005)⁷; concluye que en los últimos tiempos ha cambiado el rol del auditor financiero, pasando del enfoque tradicional del control al enfoque de la facilitación de la gestión integral de las empresas de servicios, mediante la entrega de recomendaciones bien documentadas sobre planeación, organización, dirección, coordinación y control. Es decir a la par que examina el grado de razonabilidad de la información contable, también aporta información para la gestión en la denominada Carta de recomendaciones de Control Interno.

Vargas Buendía Raúl (2006)⁸, concluye que si bien la auditoría financiera no tiene como objetivo identificar actos de corrupción, si no la razonabilidad de la información contable; sin embargo, cuando exista indicios de actos contrarios a las normas, se modificará el plan de trabajo, los programas, procedimientos y técnicas para evidenciar dichos actos, analizarlos y comunicarlos oportunamente a los responsables de la gestión de los entes correspondientes. Asimismo se indica que la auditoría financiera previene actos de corrupción a través de las recomendaciones que facilita en la Carta de recomendaciones de Control Interno.

⁶ Flores González Julián (2007), Trabajo de investigación docente: "La contabilidad y la auditoría financiera, herramientas para la efectividad de la gestión de las empresas", Universidad Nacional del Callao;

⁷ Andrade García Enrique Marcos (2005) Monografía: "El nuevo rol del auditor financiero en las empresas de servicios". Universidad de Buenos Aires – Argentina

⁸ Vargas Buendía Raúl (2006)⁸ Monografía: "Auditoría financiera: herramienta para combatir la corrupción". Pontificia Universidad Católica del Perú.

Carrasco Mamani, Blanca Lourdes (2006)⁹, señala que el papel que desempeña el crédito dentro de la economía de una empresa es de gran importancia, debido a que, entre otras cosas, es un instrumento muy eficaz en el proceso de reactivación económica, ya que es mediante el crédito una de las formas más eficaces en cómo puede impulsarse el desarrollo de una economía, pero a su vez el riesgo que significará para la empresa otorgar un determinado crédito y para ello es necesario conocer a través de un análisis cuidadoso los estados financieros del cliente, análisis de los diversos puntos, tanto cualitativos como cuantitativos que en conjunto permitirá tener una mejor visión sobre el cliente y la capacidad para poder pagar dicho crédito.

Teniendo un adecuado Control Interno se podría tener menor cantidad de cuentas de incobrables.

Magallanes Diego, Pedro James (2006)¹⁰, afirma que el Control Interno constituye como una herramienta de apoyo para las directivas de la empresa, para modernizarse, cambiar y producir los mejores resultados con calidad y eficiencia. La persona encargada de esta función debe asegurarse de que se cumplan todas las medidas adecuadas y necesarias en la implementación del sistema de evaluación del Control Interno.

Paz Cuadros, Mario Leonardo (2009)¹¹, señala que la evaluación del sistema de Control Interno por medio de los manuales de procedimientos afianza las fortalezas de la empresa frente a la gestión. En razón de esta importancia que adquiere el sistema de Control Interno para cualquier entidad, se hace necesario hacer el levantamiento de procedimientos actuales, los cuales son el punto de partida y el principal soporte para llevar a cabo los cambios que con tanta urgencia se requieren para alcanzar y ratificar la eficiencia, efectividad, eficacia y economía en todos los procesos.

Salinas Fernández, Edith Rosario (2010)¹², señala que Las Mypes de la actividad minera del oro constituidas formalmente, se ven afectadas financieramente por el desarrollo de las actividades que realizan los mineros artesanales y/o informales, los cuales operan fuera del control tributario; esta falta de control y supervisión de parte de la Administración

⁹ Carrasco Mamani, Blanca Lourdes (2006) Tesis: "Incidencia del funcionamiento del Control Interno en la Políticas Crediticias y de Cobranza en el comportamiento de las actividades de una empresa comercializadora de maquinaria", Universidad de San Martín de Porres

¹⁰ Magallanes Diego, Pedro James (2006) Tesis: "La implementación de un sistema de Control Interno en una empresa de Maquinaria Hidroeléctricas". Universidad de San Martín de Porres.

¹¹ Paz Cuadros, Mario Leonardo (2009) Tesis: "El control interno de gestión de las clínicas privadas de Lima Metropolitana" Universidad de San Martín de Porres

¹² Salinas Fernández, Edith Rosario (2010), Tesis: "Efectos tributarios en la Gestión de las MYPES de la actividad minera del oro en la Región de Arequipa" Universidad de San Martín de Porres

Tributaria y de los organismos que regulan el sector minero, así como de la ausencia o poca participación activa del Estado, es la causa que la minería artesanal no logre formalizarse.

Saavedra Kahn, Cristina del Carmen (2010)¹³, señala que el arrendamiento financiero es una alternativa de financiamiento que tiene muchos años de vigencia en el país. Las medianas y grandes empresas conocen de sus ventajas y lo utilizan cada vez que requieren de financiamiento para la adquisición de activos fijos. Sin embargo, existen muchos factores que “limitan” el acceso a esta línea de financiamiento por parte de la micro y pequeña empresa. Teniendo el panorama de la informalidad que existe en la actualidad y que es muy significativa en el país, ya que estudios especializados indican que superan el 70% en las MYPES. En tal sentido, las consecuencias de esta informalidad es que no tendrán acceso a fuente de financiamientos formales, perjudicando la competencia leal, al vender sin los comprobantes de pagos respectivos e inclusive perjudican a sus trabajadores, al no gozar de sus beneficios laborales que por ley le corresponde.

Prado Ayala, Arlene (2010)¹⁴, señala que las estrategias de gestión que debe manejar el empresario de las MYPES del sector textil-confecciones, debido a la problemática del financiamiento y su necesidad de éstas, en conseguir recursos para su crecimiento. Las MYPES contribuyen al 42% del PBI (producto bruto interno), el 98% de las empresas en el país son Micro y Pequeñas, son las principales generadoras de empleo en la economía. Sin embargo, alrededor del 74% opera en la informalidad y todas ellas, sin duda tienen una gran necesidad de financiamiento para un desarrollo sostenido. Las MYPES son el colchón que soporta la crisis del desempleo en nuestro país, es un importante sector de la economía nacional, es por ello el interés en desarrollar el tema.

2.2. BASES TEÓRICAS-CIENTIFICA:

2.2.1. BASES TEÓRICAS DEL CONTROL INTERNO

A. GENERALIDADES DEL CONTROL INTERNO

En toda empresa existen diferentes formas de controlar el desarrollo de las operaciones, en las organizaciones grandes hay procedimientos para

¹³ Saavedra Kahn, Cristina del Carmen (2010) Tesis: “El arrendamiento financiero (leasing) en la Gestión financiera de las micro y pequeñas empresas (MYPES) en el distrito de La Victoria”. Universidad de San Martín de Porres

¹⁴ Prado Ayala, Arlene (2010), Tesis “El financiamiento como estrategia de optimización de Gestión en las MYPES textil-confecciones de Gamarra”. Universidad de San Martín de Porres

vigilar y controlar que las actividades y las soluciones se lleven a partir del análisis de la información proporcionada.

El Control Interno se ha reconocido desde hace mucho tiempo como fundamental e indispensable en las empresas. Este reconocimiento surgió gradualmente en las primeras épocas de la profesión conforme los auditores fueron descubriendo que en la práctica pocas veces es necesario examinar todas las transacciones para lograr sus objetivos.

Recientemente se ha profundizado en el estudio del Control Interno y su relación con la auditoría en parte como resultado de los avances logrados por los administradores profesionales y por los especialistas

El entorno económico político y social genera cambios en los sistemas de Control Interno de las organizaciones empresariales, ya que los riesgos varían, las necesidades son otras, las culturas se transforman y los avances tecnológicos son vertiginosos, su implementación y evaluación no puede ser responsabilidad aislada de la administración, el contador y la auditoría.

El Control Interno significa cosas distintas para cada empresa. Ello origina confusiones entre personas de negocios, legisladores, reguladores y otros. Dando como resultado malas comunicaciones y distintas expectativas.

B. DEFINICIONES DEL CONTROL INTERNO

Según C.P.C.C. José Luis García Quispe¹⁵ el Control Interno es el proceso integrado de operaciones efectuado por la dirección y el resto del personal de una entidad para proporcionar una seguridad razonable en sus objetivos.

- **EL CONTROL INTERNO SEGÚN COSO¹⁶**. Se define al Control Interno como un proceso sistemático de acciones, procedimientos y funciones positivas extendida a todas las actividades de la entidad, inherentes a la gestión e integradas a los demás procesos básicos de la empresa tales como: planificación, ejecución y supervisión, y se

¹⁵Álvarez Illanes Juan Francisco. 2013. Control interno-Modelo COSO Actualidad Gubernamental, N° 55 – Mayo 2013

¹⁶García Quispe José Luis. 2012. El Control Interno y la auditoría interna. Actualidad Empresarial N° 266 Primera Quincena de Noviembre

considera como un instrumento de gestión que se utiliza para proporcionar una garantía razonable del cumplimiento de los objetivos establecidos por la dirección o gerencia de la empresa.

a. El Informe COSO como sistema

La adecuada implantación y funcionamiento sistemático del Control Interno en empresas o entidades diversas exige que la dirección o gerencia prevea y diseñe apropiadamente un sistema de Control Interno basado en el Informe COSO, para tal efecto, debe promoverse niveles sistematizados de ordenamiento, racionalidad y aplicación de criterios uniformes de control y seguimiento a las diversas actividades desarrolladas en la empresa que contribuyan a desarrollar una buena gestión y cumplir con los objetivos trazados por la empresa. En tal sentido, se debe sistematizar:

- **El autocontrol**, todo funcionario de nivel gerencial y empleado de la empresa, debe controlar su trabajo, detectar deficiencias o desviaciones y efectuar correctivos para el mejoramiento de sus labores y el logro de los resultados esperados.
- **La autorregulación**, capacidad institucional para desarrollar las disposiciones, métodos y procedimientos que le permitan cautelar, realizar y asegurar la eficacia, eficiencia, transparencia y legalidad en los resultados de sus procesos, actividades u operaciones.
- **La autogestión**, compete a cada entidad conducir, planificar, ejecutar, coordinar y evaluar las funciones a su cargo cifiéndose a la normativa y objetivos previstos para su cumplimiento.

b. El Informe COSO como proceso: El primer aspecto clave de

la definición sobre Control Interno de sí mismo, propuesta por el Informe COSO, es que se trata de un proceso. En consecuencia, los controles internos no deben ser hechos a través de mecanismos aislados, o directivas de la dirección o la gerencia, sino una serie de acciones, cambios o funciones que, en conjunto, conducen a cierto fin o resultado. Por tanto, el Control Interno como proceso:

- Es un medio para alcanzar un fin.
- No es un evento o circunstancia sino una serie de acciones que hace transparente las actividades de una organización.
- Es una cadena de acciones positivas extendida a todas las actividades inherentes a la gestión e integradas a los demás procesos básicos de la misma: planificación, ejecución y supervisión.
- Los controles deben constituirse dentro de la infraestructura de la organización por ejemplo: Delimitar las responsabilidades, segregar funciones de carácter incompatible, dividir el procesamiento de cada transacción, seleccionar funcionarios hábiles y capaces, crear procedimientos que aseguren la exactitud de la información, dar instrucciones por escrito, utilizar cuentas de control, crear procedimientos que aseguren la totalidad de la autorización, evaluar los sistemas computarizados, usar documentos pre numerado, evitar el uso de dinero en efectivo, hacer depósitos inmediatos e intactos de fondos, mantener orden y aseo entre otros.

La Contraloría General de la República¹⁷ lo define como uno de los tres pilares para una gestión pública limpia y eficiente puesto que es el conjunto de acciones, actividades,

¹⁷ https://apps.contraloria.gob.pe/packanticorruptcion/control_interno.html

planes, políticas, normas, registros, procedimientos y métodos, incluido el entorno y actitudes que desarrollan autoridades y personal a cargo, con el objetivo de prevenir posibles riesgos que afectan a una entidad.

C. IMPORTANCIA DEL CONTROL INTERNO

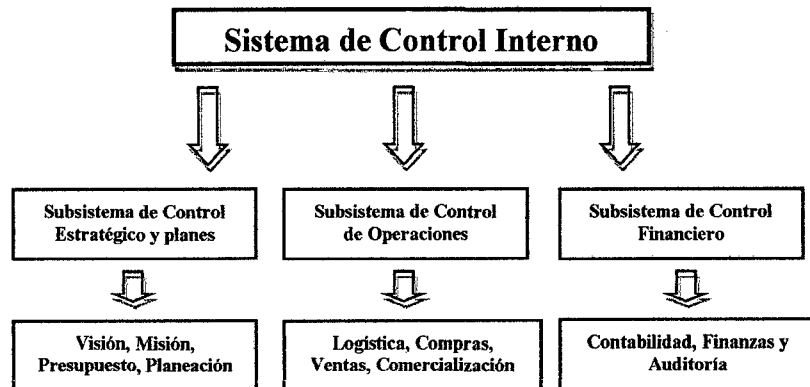
Dentro de una empresa deben existir controles adecuados que satisfagan las necesidades de gerencia y así lograr los objetivos establecidos. El Control Interno sienta bases para permitir la evaluación de los procesos de la toma de decisiones, cuando se refiere al grado de efectividad eficiencia y economía de la empresa.

Lo esencial del Control Interno está en las acciones tomadas para dirigir o llevar a cabo operaciones, dichas medidas incluyen el corregir las deficiencias y adaptar las operaciones, para que estén de conformidad con las normas o con los objetivos deseados. Los siguientes pasos básicos deben ser parte de un Sistema de Control interno Gerencial eficaz:

1. Establecer normas, metas u objetivos (criterios).
2. Analizar el rendimiento y evaluar los resultados (comparación).
3. Tomar acciones correctivas.

Figura N°1

Importancia de la aplicación del Control Interno en la empresa



Fuente: Artículo publicado en la Revista www.barandilleros.com. Por José Alejandro RM El 8 de Diciembre de 2008.

Cada uno de estos pasos implica algún tipo de acción. Su eficacia depende de la competencia y actitud de todos los funcionarios y empleados directamente encargados de llevar a cabo una tarea y rendir cuenta de los resultados.

Es inobjetable su importancia para la recuperación de la economía y el control de los recursos materiales, financieros y humanos.

En nuestro país donde casi la totalidad de entidades y sus recursos son propiedad social, administradas por las instituciones estatales, la aplicación del sistema de control en todos sus aspectos es de gran importancia, pues para obtener resultados de eficiencia eficacia y economía en la gestión empresarial no se puede ignorar la planeación y la aplicación de un sistema de control Interno con los requerimientos necesarios para el logro de dichos objetivos.

Dentro de este concepto para el IRTP¹⁸ un sistema de Control Interno se establece bajo la premisa del concepto de costo/beneficio. El postulado principal al establecer el Control Interno diseña pautas de control cuyo beneficio supere el costo de implementación. Es notorio manifestar, que el Control Interno tiene como misión ayudar en la consecución de los objetivos generales trazados por la empresa, y esto a su vez a las metas específicas planeadas que sin duda alguna mejorar la conducción de la organización, con el fin de optimizar la gestión administrativa.

Pero también es importante señalar que para que el Control Interno rinda su cometido debe ser oportuno, claro, sencillo, ágil, flexible, adaptable, eficaz, objetivo y realista.

Un sistema de Control Interno es importante por cuanto no se limita solo a la confiabilidad en las cifras reflejadas en los Estados Financieros, sino que también evalúa el nivel de eficiencia operacional en los procesos contables y administrativos.

Teniendo en cuenta que el Control Interno está orientado a prevenir errores, estos pueden clasificarse en no intencionales e irregulares los cuales se refieren

¹⁸Instituto Nacional de Radio y Televisión del Perú MANUAL SCI - Sistema de Control Interno por Canal TV Perú
<http://www.slideshare.net/TVPeruperfil>

a errores intencionales. Entonces podríamos decir que el Sistema De Control Interno debe estar preparado para descubrir o evitar cualquier irregularidad que se relacione con falsificación, fraude o colusión, y aunque posiblemente los montos no sean significativos o relevantes en los Estados Financieros, es importante que estos sean descubiertos oportunamente, debido a que tienen implicaciones sobre la correcta conducción del negocio.

Su fin es tratar de fomentar la eficiencia en el manejo de operaciones y el desempeño teniendo en cuenta las políticas fijadas por la organización; y por último procurar que la administración se mantenga informada del manejo operativo y financiero y que dicha información sea confiable y llegue en el momento oportuno, para permitir tomar decisiones adecuadas a la situación real que está atravesando la empresa.

Para complementar la información según coso¹⁹ se señala que los controles internos se aplican para mantener a la empresa en la dirección de sus objetivos de rentabilidad; así como para minimizar sorpresas en el camino, los cuales son percibidos como solución a una variedad de problemas potenciales.

Efectivamente el Control Interno constituye una función administrativa que concluye el ciclo de dirección y que permite comprobar la efectividad de las funciones anteriores (planificación organización, integración de los recursos humanos y dirección), pero además es imprescindible para iniciar un nuevo ciclo, por cuanto a partir del análisis comparativo de lo logrado, se puede proponer nuevas metas, cambiar estructuras, capacitar al personal y tomar una serie de medidas y decisiones con el objetivo de alcanzar niveles superiores.

En conclusión el Control Interno en los últimos años ha ido tomando vital importancia, por ello se debe hacer insidencia en la responsabilidad no solo de la empresa en su implementación sino también de todo el personal y para ello es necesario que la administración conozca cada término y concepto que implica para que pueda actuar adecuadamente y sobretodo en casos de contingencia para mejorar el desenvolvimiento de la organización.

¹⁹ PricewaterhouseCoopers, Punto de Vista 2014, año de transición al nuevo COSO 2013

D. OBJETIVOS DEL CONTROL INTERNO

Telléz²⁰ (2004) menciona 4 objetivos fundamentales

- Proteger los activos de la empresa.
- Obtener información correcta y confiable, y los medios para comprobarla.
- Promover la eficiencia de las operaciones.
- Lograr la adhesión a las políticas de dirección de la empresa.

E. CARACTERÍSTICAS DEL CONTROL INTERNO²¹

a. Es llevado a cabo por la dirección o gerencia y el resto del personal.

- Es efectuado por personas a través de lo que ellos hacen y dicen. La gente diseña los objetivos de la entidad y establece los mecanismos de control.
- La dirección es responsable de la existencia de un eficaz y eficiente Sistema de Control mediante la vigilancia del control, proporcionar directrices y aprobar transacciones y políticas.
- Cada individuo dentro de la organización tiene algún cargo, por ejemplo:
 - Al realizar conciliaciones de diversos informes.
 - Al identificar rápidamente errores importantes.
 - Hallar divergencias importantes al corroborar datos agrupados
 - Al promover información financiera completa y oportuna
 - Al analizar los reclamos por errores.

b. Proporciona una seguridad razonable

- No asegura con certeza el cumplimiento de los objetivos de la organización, sino que contribuye a ello.
- No importa lo bien diseñado que esté el sistema de control, lo más que se puede esperar es que proporcione una seguridad razonable.

²⁰ Téllez, B. (2004). Auditoría un enfoque práctico. México. Editorial International Thomson Editores,S.A. de C.V.

²¹ Álvarez Illanes Juan Francisco (2013) Control interno-Modelo COSO Actualidad Gubernamental, N° 55 – Mayo 2013

El sistema de Control Interno proporciona una seguridad razonable. Para Óscar Falconí Panana²². El término “razonable” significa que el Control Interno tiene limitaciones inherentes; esto puede traducirse en que el directivo y sus trabajadores deben pensar que, una vez creado el sistema, no han erradicado las probabilidades de errores y fraudes en la organización y que todos sus objetivos serán alcanzados, ya que estarían obviando la posibilidad de que, así estén establecidos los procedimientos más eficientes, se puedan cometer errores por descuido, malas interpretaciones, desconocimiento o distracción del personal o sencillamente que algunas personas decidan cometer un hecho delictivo. Por tanto, el diseño del sistema debe ir enfocado a los recursos humanos y las vías y métodos para su mejoramiento continuo.

En conclusión, el sistema de Control Interno está enlazado con las actividades operativas y es más efectivo cuando los controles se incorporan a la infraestructura de la empresa y forman parte de la esencia de ésta, así se evitan correr riesgos y gastos innecesarios, permitiendo una respuesta rápida ante circunstancias cambiantes. Por lo tanto, los controles internos fomentan la eficiencia, reducen el riesgo de pérdida de valor de los activos y ayudan a garantizar la fiabilidad de los Estados Financieros y el cumplimiento de las leyes y normas vigentes.

F. COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO

De acuerdo al marco COSO²³, el Control Interno consta de cinco componentes relacionados entre sí. Estos derivarán de la manera en que la dirección dirija la unidad y estarán integrados en el proceso de dirección.

Los componentes serán los mismos para todas las organizaciones (públicas o privadas) y dependerá del tamaño de la misma su implantación, estos son:

- a) Ambiente de control
- b) Evaluación y gestión de riesgos
- c) Actividades de control

²² NIA 315 Identificación y evaluación de los riesgos de imprecisiones o errores significativos a través del conocimiento de la entidad y su entorno Óscar Falconí Panana Actualidad Empresarial N° 298 – Primera Edición

²³ Álvarez Illanes Juan Francisco (2013) Control interno-Modelo COSO Actualidad Gubernamental, N° 55 – Mayo 2013

- d) Información y comunicación
- e) Supervisión, monitoreo o seguimiento de resultados

Dichos componentes son reconocidos internacionalmente por las principales organizaciones mundiales especializadas en materia de Control Interno y, si bien su denominación, elementos o componentes conformantes pueden admitir variantes, su utilización facilita la implantación estandarizada de la estructura de Control Interno, contribuyendo su ordenada, uniforme e integral evaluación por los órganos de control de auditoría interna.

❖ **COSO II o COSO ERM**

Hacia fines de septiembre de 2004, el comité COSO publicó el Marco Integrado de Control Interno y de Gestión de Riesgos y sus Aplicaciones Técnicas Asociadas.

Este nuevo enfoque incorpora la gestión de riesgos como parte de él, permitiendo a las entidades y empresas mejorar sus prácticas de Control Interno como sistema. Establece objetivos estratégicos, selecciona las estrategias que se irradian en toda la empresa, clasificando los objetivos en las categorías de estrategias, considerando los riesgos que puedan atender en contra de los objetivos previstos (alineados con la misión de la empresa y dándole apoyo a la misma), operaciones (vinculados al uso eficaz y eficiente de recursos), información (objetivos de confianza y fiabilidad), cumplimiento (de leyes y reglamentos internos y externos) y salvaguarda de activos (establecimiento de seguros, inspección de bienes, valores y efectivo, acceso limitado y otros).

La premisa principal del Control Interno y la gestión integral de riesgo es que cada entidad, existe para proveer valor a sus distintos “grupos de interés” (clientes, usuarios y público en general).

Cuadro N°1
Diferencias entre coso I y coso II

COSO I	COSO II
a) Ambiente de control	a) Ambiente de control
b) Evaluación y gestión de riesgos	b) Gestión estratégica y establecimiento de objetivos
c) Actividades de control	c) Gestión de riesgos ERM
d) Información y comunicación	• Identificación de riesgos
e) Supervisión y monitoreo	• Evaluación de riesgos
	• Respuesta al riesgo
	d) Actividades de control
	f) Información y comunicación
	g) Seguimiento de resultados (supervisión y monitoreo)
	h) Compromisos de mejoramiento

Fuente: Control Interno Modelo Coso Revista Actualidad empresarial primera quincena de marzo del 2013

I. El ambiente de control²⁴ Entendido como el entorno organizacional favorable al ejercicio de prácticas, valores, conductas y reglas apropiadas para el funcionamiento del Control Interno y una gestión escrupulosa, está integrado por los siguientes componentes:

1. **Filosofía de la dirección y estilo operativo de la dirección:** comprende la conducta y actitudes que deben caracterizar a la gestión de la empresa. Debe tender a establecer un ambiente de confianza positivo y de apoyo hacia el Control Interno, por medio de una actitud abierta hacia el aprendizaje e innovaciones, la transparencia en la toma de decisiones, conducta orientada hacia valores y ética, y una clara determinación para la medición objetiva del desempeño.
2. **Integridad y valores éticos:** Los principios y valores éticos son fundamentales para el ambiente de control de las entidades. Debido a que estos rigen la conducta de las personas, funcionarios y empleados.

La gerencia debe incorporar estos principios y valores como parte de la cultura organizacional, para que subsistan a los cambios de las personas que ocupan cargos temporales. También debe contribuir a su fortalecimiento en el marco de la vida institucional y su entorno.

²⁴ Álvarez Illanes Juan Francisco (2013) Control interno-Modelo COSO Actualidad Gubernamental, N° 55 – Mayo 2013

3. **Estructura de la organización:** debe estar precedida de un análisis que permita elegir la que mejor contribuya al logro de objetivos estratégicos y los objetivos de planes operativos anuales. Para ello debe analizarse, entre otros:
 - La eficacia de los procesos operativos
 - La velocidad de respuesta frente a cambios internos y externos
 - La satisfacción de los clientes, usuarios.
 - La identificación de necesidades y recursos para el futuro.
 - Las unidades orgánicas o áreas existentes
 - Los canales de comunicación y coordinación, informales e formales que contribuyen a los ajustes de la estructura organizativa.

4. **Consejo de Administración:** entiende y ejerce la responsabilidad de supervisión relacionada con el reporte de la información financiera y el Control Interno relacionado.

5. **Recursos humanos:** Es necesario que la Gerencia establezca políticas y procedimientos necesarios para asegurar una apropiada planificación y administración de los recursos humanos de la entidad, de manera que se garantice el desarrollo profesional y asegure la transparencia, eficacia y vocación de gestión. La eficacia del funcionamiento de los sistemas de Control Interno radica en el elemento humano.

6. **Competencia profesional:** incluye el conocimiento, capacidades y habilidades necesarias para asegurar una actuación ética, ordenada, económica, eficaz y eficiente, al igual que un buen entendimiento de las responsabilidades individuales relacionadas con el Control Interno.

7. **Asignación de autoridad y responsabilidades:** concedidas a los diferentes miembros de la organización para que desarrollen sus

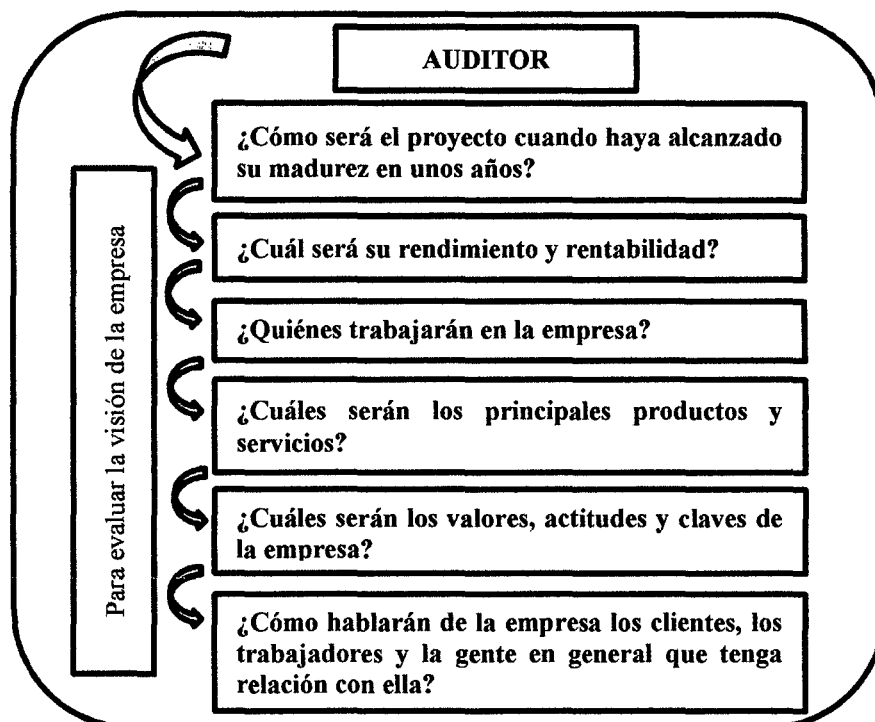
funciones. Para delegar funciones y responsabilidades dentro de la empresa debe conocerse el perfil de cada sujeto que la integra, basándose en su experiencia, conocimiento, responsabilidad y confiabilidad en el desempeño de sus labores.

8. **Órgano de auditoría interna:** La existencia de actividades de Control Interno a cargo de las oficinas de auditoría interna, contribuye al buen ambiente de control. Los que genera no deben limitarse a evaluar los procesos de control vigentes, sino que deben extenderse a la identificación de necesidades u oportunidades de mejora en los demás procesos de la entidad, tales como la producción o comercialización de los bienes o servicios, la confiabilidad de los registros y estados financieros, la calidad de los productos y servicios y la eficiencia de las operaciones, entre otros.

II. Gestión estratégica y establecimiento de objetivos: Se entiende por administración estratégica al proceso de planificación y fijar objetivos estratégicos asociados, a la visión, misión, y posicionamiento empresarial. En tal sentido, toda empresa debe promover la tendencia a elaborar planes estratégicos y operativos, así como programar sus actividades y finanzas, gestionándolos en función de ellos. Sin administración estratégica, el Control Interno carecería de fundamentos importantes limitándose a la verificación del cumplimiento de aspectos y actividades formales efectuadas en las organizaciones. La base para un buen plan estratégico radica en definir la visión, misión y objetivos estratégicos

- **Visión:** lo que aspira a ser la empresa. Creada por la dirección, la gerencia o el gobierno corporativo, quienes incluirán las aspiraciones de los agentes que la componen. Una vez que la visión ha sido creada e integrada a la empresa, el auditor evaluará los propósitos estratégicos y objetivos.

Gráfico 2
¿Cómo se realiza la visión de una empresa?



Fuente: Elaboración propia

- **Misión:** es el motivo, propósito, fin o razón de ser de una empresa u organización define: lo que pretende cumplir en su entorno, lo que pretende hacer, para quién lo va a hacer.

En la misión se define: la necesidad a satisfacer a los clientes a alcanzar, productos y servicios a ofertar.

En conclusión, la misión expresa lo que hace la empresa, lo que produce, para qué está, qué necesidades cubre, lo que una empresa trata de hacer para satisfacer muy bien y con calidad a sus clientes.

III. Gestión de Riesgos²⁵: Permite a la entidad considerar el grado en el cual eventos potenciales podrían impactar en el logro de los objetivos.

- **Identificación de Eventos:** Se deben identificar eventos potenciales que afectan la implementación de la estrategia o el logro de los objetivos, con impacto positivo, negativo o ambos

²⁵ Cra. Kirschenbaum Patricia Cra. Manguian Jennifer 2010. Marco Integrado de Administración de Riesgos Corporativos, Lima San Marcos.

- **Distinguiendo Riesgos y Oportunidades:** Los eventos con un impacto negativo representan riesgos, los cuales necesitan ser evaluados y administrados.

Los eventos con un impacto positivo representan oportunidades, estas son re canalizadas por la Gerencia al proceso de establecimiento de estrategia y objetivos.

- **Factores a considerar:** los eventos pueden provenir de factores internos y externos. La Gerencia reconocerá la importancia de comprender estos factores y el tipo de eventos que pueden estar asociados a los mismos.
- **Técnicas de Identificación de Eventos:** Existen técnicas focalizadas en el pasado y otras en el futuro así como de diverso grado de sofisticación. Por ejemplo: Inventarios de eventos, análisis de información histórica (de la empresa/sector), indicadores de excepción, entrevistas y cesiones grupales guiadas por facilitadores, análisis de flujos de procesos.
- **Evaluación de Riesgos:** puede realizarse desde dos perspectivas; probabilidad de ocurrencia e impacto.

Considera que la evaluación se debe realizar tanto para riesgos inherentes como residuales. La metodología de evaluación de riesgos comprende una combinación de técnicas cualitativas y cuantitativas.

- **Respuesta al Riesgo:** Una vez evaluado el riesgo, la Gerencia identifica y evalúa posibles respuestas al riesgo en relación al apetito de riesgo de la entidad.
- **Evaluando Posibles Respuestas:** Las Respuestas son evaluadas con el objetivo de obtener un riesgo residual alineado con el nivel de tolerancia definida. En la evaluación de las respuestas al riesgo, la Gerencia considera varios aspectos:

- **Evitarlo:** Se toman acciones de modo de discontinuar las actividades que generan riesgo.
- **Reducirlo:** Se toman acciones de modo de reducir el impacto, la probabilidad de ocurrencia del riesgo o ambos.
- **Compartirlo:** Se toman acciones de modo de reducir el impacto o la probabilidad de ocurrencia al transferir o compartir una porción del riesgo.
- **Aceptarlo:** No se toman acciones que afecten el impacto y probabilidad de ocurrencia del riesgo.

IV. Actividades de control: comprenden políticas y procedimientos establecidos por la gerencia y los niveles competentes en relación con las funciones asignadas para asegurar que los controles sean efectivos y se estén llevando a cabo las acciones necesarias en la administración de los riesgos que pueden afectar los objetivos de la entidad, contribuyendo a asegurar el cumplimiento de estos, generalmente se utilizan **actividades de Control** preventivas, detectivas, manuales, computarizadas y controles gerenciales.

V. Información y comunicación: Promueve la existencia de un conjunto de métodos, procesos, procedimientos, canales, medios de información, documentación y comunicación generados por la entidad; comprenden los sistemas de información y comunicación existentes en la empresa, los cuales deben permitir la generación, la captura, el procesamiento y la transmisión de información relevante sobre las actividades de la empresa; se utiliza para la toma de decisiones en los distintos niveles. La información es necesaria en todos los niveles de la organización para identificar, evaluar y dar una respuesta al riesgo.

VI. El seguimiento de resultados: Promueve el seguimiento de la evaluación de la calidad y efectividad del Control Interno en el tiempo, es por ello que el seguimiento determina si el Control Interno es efectivo, está operando en la forma esperada, y de acuerdo con los resultados, se puede introducir las mejoras necesarias para ser más eficaz en cada caso

y debe ser objeto de seguimiento para valorar su efectividad y calidad de su funcionamiento en el tiempo, que permitir su retroalimentación.

Implica monitorear que el proceso de Administración de Riesgos mantiene su efectividad a lo largo del tiempo mediante actividades de monitoreo continuo, durante el curso normal de operaciones y evaluaciones puntuales, realizadas por personal que no es el responsable directo de la ejecución de las actividades.

VII. Compromisos de mejoramiento: representan expresiones de ejecutar acciones de progreso y perfeccionamiento gradual en el sistema de Control Interno, por parte de los niveles de dirección, y del personal clave en primera instancia y, después, de todo el personal y asumir responsabilidades frente a los procesos, acciones y actividades de mejora para obtener resultados, el mejoramiento es una condición innata de preservar la calidad de las acciones de Control Interno.

La importancia de los compromisos de mejoramiento en el Control Interno radica en que con su aplicación se puede contribuir a mejorar las debilidades y áreas críticas de la empresa y afianzar sus fortalezas.

G. TEORÍAS

- La Noción Clásica Del Control

Dentro de la **teoría clásica de la administración**, **Frederick Winslow Taylor (1856-1915) fundador de la Administración Científica**. Taylor aporta una concepción del control clásica, enclaustrada dentro de principios de la administración científica, denominados principios de planeación, de preparación, control y de ejecución. El principio de control, es controlar el trabajo para certificar que el mismo está siendo efectuado de acuerdo con las normas establecidas y según el plan previsto. La gerencia debe cooperar con los empleados para que la ejecución sea lo mejor posible²⁶. Taylor enfoca el control al trabajo de los empleados, mostrando una noción policiva y micro empresarial, que

²⁶ Chiavenato Idalberto. 1997. Introducción a La Teoría General de La Administración. Séptima edición. México Mac Graw Hill.

limita la magnitud de lo que realmente es implementar el control en las organizaciones.

Henri Fayol (1841-1925) en su teoría clásica administrativa argumenta que existen seis funciones básicas de la empresa, las funciones técnicas, comerciales, financiera, de seguridad, contables y administrativas y es precisamente en la funciones administrativas en las que el autor introduce el concepto del **control**, adicionalmente nos menciona la planeación, organización, dirección y coordinación. Según Fayol controlar es verificar que todo lo que suceda este de acuerdo con la reglas establecidas y las órdenes dadas²⁷.

Lyndall F. Urwick menciona el control como principio, pero en este caso le llama principio de amplitud del control y éste destaca que cada superior no debe tener más que un cierto número de subordinados que varía según el nivel de cargos y la naturaleza de los mismos, indica también que el supervisor no solo supervisa personas sino también, las relaciones entre ellas²⁸.

Idalberto Chiavenato menciona en el capítulo quinto de su obra introducción a la teoría general de la administración, sobre la reivindicación de la teoría clásica a un enfoque neoclásico en el que actualizan y se redimensionan a los problemas administrativos actuales y al tamaño de las organizaciones de hoy. Según Chiavenato el control puede ser utilizado como función restrictiva o coercitiva utilizado con el fin de cohibir desvíos indeseables o de comportamientos no aceptados. Dentro de los significados que tiene el control, Chiavenato también menciona el control como función administrativa en el proceso de la planeación, organización y dirección, en esta ocasión se describe que el control pasa por varias fases, las cuales inician con el establecimiento de estándares o criterios que representen el desempeño deseado, enfocando lo que deberá hacerse y cuál es el desempeño que se aceptara como normal o deseable.

²⁷ Chiavenato Idalberto. 1997. Introducción a La Teoría General de La Administración. Séptima edición. México. Mac Graw Hill.

²⁸ Chiavenato Idalberto. (1997). Introducción a La Teoría General de La Administración. Séptima edición. México. Mac Graw Hill.

Chiavenato también menciona la cobertura de control, indicando que puede hacerse a nivel global, departamental y operacional dentro de los planes estratégicos, técnicos y operacionales. Se considera que la cobertura del control debe hacerse a nivel global y compete a los integrantes de la empresa y sus stakeholders.

Amiati Etzioni, indica que el control tiene unos medios aplicados por una organización los cuales son el control físico basado en medios físicos y sanciones aplacadas a las personas, el control materia, basado en la aplicación de medios materiales y recompensas constituidos por bienes o servicios ofrecidos y por último el control simbólico o normativo basado en el prestigio y la estima como los son el amor y la aceptación. El enfoque de Etzioni está dado al control que se ejerce en los empleados pero de una manera psicológica y es evidente que no contempla en su investigación el control como un todo que abarca no solo las personas si no también la organización.

- **Los Modelos De Control En La Actualidad**

El informe COSO (Committe of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission). COSO es la integración de cinco organismos profesionales la Asociación Americana De Contadores (AAA), Instituto Americano De Contadores Públicos Autorizados (AICPA), Instituto De Ejecutivos Financieros (FEI), Instituto De Auditores Internos (IIA) y el Instituto De Contadores Gerenciales (IMA). El concepto del Control Interno en el informe COSO, se define como un proceso llevado a cabo por el concejo de administración, la gerencia y otro personal de la organización, diseñado para proporcionar una seguridad razonable sobre el logro de los objetivos organizacionales, clasificados en efectividad y eficiencia de las operaciones, en confiabilidad de la información financiera y cumplimiento con leyes, reglamentos, normas y políticas²⁹, Dentro del informe se definen los componentes necesarios para ejercer el Control Interno. En general el

²⁹ Jenith E. Linares Galván, (2011). Gobierno Corporativo Y Control Interno

COSO conceptualiza el proceso de control como una pirámide de componentes y elementos interrelacionados³⁰.

Dentro del informe COSO se concibe el Control Interno como un proceso que tiene elementos, componentes e implicación de gran extensión y su implementación no solo depende de una función administrativa.

El informe COCO³¹, modelo que surgió en el Instituto Canadiense De Contadores Certificados (CICA) a través del consejo encargado de diseñar o emitir criterios o lineamientos generales sobre el control. El consejo es denominado The Criteria Of Control Board³². Este modelo busca proporcionar un entendimiento del control y dar respuesta al impacto de la tecnología y al recorte de las estructuras organizativas, a la creciente demanda de informar públicamente la eficacia del control y el énfasis de las autoridades para proteger los intereses de los accionistas. El modelo tiene como objetivo dar facilidad para entender el sistema de control en las organizaciones³³.

El modelo COCO expone cuatro grupos divididos en veinte criterios. El primero es el propósito y lleva inmerso la idea de que los objetivos deben ser comunicados, el segundo es el compromiso y uno de sus criterios es que se deben establecer y comunicar los valores éticos de la organización. El tercer grupo es la aptitud y dentro de sus cinco criterios se encuentra que el personal debe tener los conocimientos, las habilidades y herramientas necesarias para el logro de metas, por último encontramos la evaluación y el aprendizaje, en sus criterios se contempla que el desempeño debe ser evaluado contra las metas e indicadores.

COBIT modelo creado por La ISACF, (Information Systems Audit and Control Foundation). Este modelo nos lleva al Control Interno informático, controla que todas las actividades del sistema de

³⁰ Jenith E. Linares Galván, (2011). Gobierno Corporativo Y Control Interno

³¹ Canadian Criteria of control Committee. Informe más sencillo y comprensible ante las dificultades del informe COSO, <http://es.slideshare.net/linapoveda/informe-coco>

³² Fernández Menta Adriana, (2003). Nuevo Marco Coso de Gestión de Riesgos. Argentina. Instituto de auditores interno de Argentina

³³ Fernández Menta Adriana, (2003). Nuevo Marco Coso de Gestión de Riesgos. Argentina. Instituto de auditores interno de Argentina

información sean realizadas cumpliendo los procedimientos, estándares y normas fijados por la dirección de la organización o la dirección informática³⁴. Se diseñó como una fuente de instrucción para los profesionales dedicados a las actividades de control. Ofrece buscar, desarrollar, publicar y promover un autoritario y actualizado conjunto internacional de objetivos de control de tecnologías de la información, generalmente aceptadas, para el uso diario por parte de gestores de negocio y auditores.

2.2.2. BASES TEÓRICAS DE LA GESTIÓN DE EVALUACIÓN DE CRÉDITOS

A. GENERALIDADES DE LA GESTIÓN DE EVALUACIÓN DE CRÉDITOS

El otorgamiento del crédito está determinado por la capacidad de pago del solicitante que, a su vez, está definida fundamentalmente por su flujo de caja y sus antecedentes crediticios.

La evaluación del solicitante para el otorgamiento del crédito, a deudores no minoristas debe considerar, su entorno económico, la capacidad de hacer frente a sus obligaciones ante variaciones cambiarias (comercial, político o regulatorio, el tipo de garantías que respalda el crédito, la calidad de la dirección de la empresa y clasificaciones asignadas por las demás empresas del sistema financiero).

Para evaluar el otorgamiento de créditos a deudores minoristas, se analizará la capacidad de pago en base a los ingresos del solicitante, su patrimonio neto, el importe de sus diversas obligaciones, y el monto de las cuotas asumidas para con la empresa; así como las clasificaciones crediticias asignadas por las otras empresas del sistema financiero.

³⁴ Ruiz González, Francisco. (1999). Planificación y Gestión de sistemas de información. España. Universidad de Castilla

- **Calificación de cliente según nivel de riesgo:** Esta clasificación se establece según la valoración del scoring de la Financiera, proporciona información de apoyo al Ejecutivo/Asesor de Negocios para complementar la evaluación del cliente.

Cuadro N°2
Calificación de cliente según nivel de riesgo 2013

Riesgo Muy Bajo	Riesgo Bajo	Riesgo Moderado	Sin Score	Riesgo Alto	Riesgo Muy Alto
RMB	RB	RM	N	RA	RMA

Fuente: Elaboración Propia

B. DEFINICIONES DE LA GESTIÓN DE EVALUACIÓN DE CRÉDITOS

El producto de microcrédito está ligado a encontrar maneras de tomar decisiones crediticias y gestionar los riesgos de prestar a clientes que se caracterizan por una débil gestión empresarial (falta de información contable, alto nivel de informalidad, falta de registros y documentación de compras y ventas principalmente). En consecuencia, en el proceso de evaluación de créditos utiliza una metodología de evaluación crediticia, que considera los siguientes temas:

- **Tecnología Crediticia (Riesgo Individual y Diversificable):**
 - Análisis del entorno familiar del cliente.
 - Análisis de la voluntad de pago y capacidad de pago, ("in situ").
 - Análisis de la Gestión empresarial.
 - Plan de inversión del crédito.
 - Riesgos inherentes a la actividad (estacionalidad, niveles de informalidad)
 - Seguimiento oportuno de la cartera en mora.
- **Riesgo Sistémico (Competencia)**
 - Deterioro de la relación con el cliente.

- Monitoreo del sobreendeudamiento.
 - Comportamiento del entorno geográfico o sectorial.
 - Comportamiento del mercado y su vinculación con variaciones en el tipo de cambio que generen exposición riesgo cambiario y crediticio.
- **Riesgo de Crédito y Riesgo Operativo:** relación estrechamente vinculada al microcrédito, a través de:
- Registro de clientes (posición en el sistema financiero).
 - Registro de información cuantitativa del cliente (cuando los clientes no cuentan con información comercial, financiera o económica).
 - Valorización de garantías reales.
 - Prevención del Fraude de Crédito (en el proceso de evaluación y recuperación).
 - Seguridad de la información.

C. IMPORTANCIA DE LA GESTIÓN DE EVALUACIÓN DE CRÉDITOS

La Evaluación Crediticia facilita la evaluación crediticia de clientes al momento de la asignación de un crédito, de la apertura de cuentas bancarias o de una tarjeta de crédito.

Está orientado a mejorar la performance de las entidades financieras, incrementando la rentabilidad y productividad, reduciendo costos, y por ende mejorando los servicios y la relación con los clientes.

El Proceso de Evaluación Crediticia es una herramienta de suma utilidad en la evaluación de solicitudes para el otorgamiento de créditos porque se ha demostrado que:

Para la institución:

- Reduce los incobrables

- Disminuye costos operativos
- Personaliza el trato con los clientes
- Evalúa y gestiona el riesgo a nivel cliente
- Reduce el riesgo crediticio-operativo, sin poner en riesgo la posición competitiva de la empresa en relación con el mercado de Microfinanzas.

Para el cliente:

- Facilidad para el acceso a créditos.
- Mayores oportunidades en el desarrollo empresarial
- Flexibilidad para el acceso a nuevas solicitudes

D. OBJETIVOS DE LA EVALUACIÓN DE CRÉDITOS

Los objetivos que persigue la evaluación crediticia son:

- Determinar factores cualitativos y cuantitativos que determinen la capacidad y voluntad de pago del cliente 5Cs del crédito.
 - **Carácter:** voluntad para pagar el préstamo (cualitativo)
 - **Capacidad:** capacidad de generar liquidez, el flujo de ingresos permita el reembolso, considerando contingencias (cuantitativo)
 - **Capital:** activos y pasivos del negocio, otras actividades relevantes y hogar (cuantitativo).
 - **Condiciones:** acorde con la realidad e idiosincrasia del cliente, incluye monto, plazo, tasa de interés del préstamo (cualitativo y cuantitativo)
 - **Colaterales:** no son factor de decisión excluyentes pero nos sirven como medio de presión: garantías, avales (cuantitativo y cualitativo)
- Determinar los riesgos que afecten la voluntad y capacidad de pago de clientes.

- Conocer las características de los negocios principales y complementarios de los clientes.
- Comprender analizar y elaborar el estado de pérdidas y ganancias para los diferentes negocios de los clientes.
- Identificar y analizar los indicadores financieros para verificar la rentabilidad, liquidez, solvencia y gestión del negocio.

E. METODOLOGÍA DE LA EVALUACIÓN DE CRÉDITOS

La metodología de evaluación debe caracterizarse 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, contempla cinco sub-procesos:

- **Análisis del solicitante:** Es el primer paso en el análisis y evaluación crediticio se recurre a:
 - **Referencias Crediticias:** centrales de riesgos, desfase de 30 días, verificación del estado de sus créditos vigentes y cancelados (históricos).
 - **Referencias Comerciales:** proveedores, clientes, Sunat.
 - **Referencias Personales:** vecinos, comerciantes, etc.
 - **Personas jurídicas:** consultas a la empresa, representante legal, socios, cónyuges, avales.
 - Protestos, regularizados o aclarados.
 - Política de la empresa
- **Análisis “In situ”:** Visita al negocio y domicilio La principal herramienta es la “OBSERVACIÓN”. Busca:
 - Conocer el entorno familiar y del negocio.
 - Recopilación de información suficiente y veraz para tomar decisiones.
 - Identificar factores de riesgo.

- La visita debe realizarse sin previo aviso, a fin de evitar un probable montaje del negocio.
- Información sobre los antecedentes crediticios, comerciales y personales se confronta con la realidad

La visita al negocio y domicilio es un factor clave porque determina la viabilidad de la solicitud crediticia. Tener capacidad analítica basada en la “observación integral” del negocio y de su entorno, incluye:

- La verificación del negocio, domicilio (de titular y garantes) y de las garantías presentadas para el préstamo.
 - Determinar las referencias personales del solicitante, a través de preguntas o entrevistas principalmente con los vecinos.
- **Análisis de Factores Cualitativos:** Esta evaluación debe ser más rigurosa y exhaustiva. Es de carácter subjetivo y complementa los datos cuantitativos para determinar la calidad del cliente y determinar su voluntad de pago, no son monetarios ni medibles con exactitud, sin embargo es determinante a la hora de aprobar o denegar un crédito. Se debe hacer hincapié en:
- **La observación de detalles:** el orden del negocio, cuidado de registros y archivo de documentos, disposición a brindar información porque permite un pronóstico positivo o negativo de la recuperación del crédito
 - **Conocer la realidad del negocio y la unidad familiar.** Como se compone su unidad familiar, ¿la carga familiar es excesiva para los ingresos del negocio? Conocer la estructura familiar nos permitirá plasmar esta información en datos cuantitativos (en el rubro gastos familiares).
 - **Identificar posibles casos de intento de fraude o estafa.** ¿El negocio realmente es del solicitante?, ¿Existen otros socios o participantes del negocio?, ¿El cliente es veraz y transparente a

la hora de brindar la información del negocio?, ¿Existen indicios de que la documentación sea falsificada, adulterada?

- **Posibles casos de fraude:**

- Solicitante afirma ser soltero o separado, porque su cónyuge se encuentra mal en central de riesgos.
- Solicitante muy joven con negocio bien establecido (negocio grande) cuyos padres (dueños reales del negocio) se encuentran con créditos morosos.
- Montaje de negocios. Solicitante estafador arma negocio bien surtido con mercadería prestada que cerrará una vez obtenido el crédito.
- Solicitante presenta como suyo un negocio que no le pertenece.
- Cliente en perspectiva presenta documentación falsa.
- Contratos de alquiler, compra de terreno, etc.

- **Posibles casos de riesgo**

- Poca experiencia o nuevos negocios.
- Para consumo o gastos personales.
- Cancelar deudas en problemas.
- Negocios que presentan deficiencias de capital de trabajo por pérdidas operativas.
- Préstamos sin información suficiente para medir capacidad de pago.
- Clientes cuya honradez e integridad son dudosas.

- **Análisis de Factores Cuantitativos:**

- De preferencia se debe analizar balances de las tres últimas gestiones
- Balance con antigüedad no mayor a 6 meses
- Análisis de balances consolidados (Grupos Económicos).

- Cálculo del margen de ventas.
 - Elaboración del flujo de caja, sustentado con ratios financieros.
 - Análisis horizontal y vertical de Estados Financieros.
- **Propuesta de crédito:** sintetiza la evaluación en un sustento cualitativo y cuantitativo del negocio resumiendo características, entre ellas el giro y ubicación del negocio y experiencia crediticia.

Refleja las fortalezas y debilidades del negocio para la toma de decisiones (evaluación del análisis financiero)

Considera el sustento y respaldo que debe tener el crédito propuesto (garantías del crédito propuesto.

Además brinda conclusiones para el crédito propuesto como el detalle del plan de inversión del cliente, los riesgos asumidos y las medidas para minimizarlo.

F. TEORÍAS

Los analistas de crédito usan con frecuencia cinco criterios para aprobar un crédito definidos por Lawrence J. Gitman³⁵

- **Historial Crediticio (Carácter):** El registro del cumplimiento de las obligaciones pasadas del solicitante (financiero, contractual y moral). El historial de pagos anteriores, así como cualquier juicio legal resuelto o pendiente contra el solicitante, son utilizados para evaluar su reputación.
- **Capacidad:** Posibilidad del solicitante para reembolsar el crédito requerido. El análisis se relaciona con la volatilidad de los ingresos y/o gastos. Y a la obtención de un puesto de trabajo.
- **Capital:** La solidez financiera del solicitante, que se refleja por su posición de propietario. A menudo, se realizan análisis de la deuda

³⁵ Gitman, Lawrence J. 2003. Fundamentos de Administración Financiera, Prentice Hall.

del solicitante, en relación con el capital contable y sus razones de rentabilidad, para evaluar su capital.

- **Colaterales:** La cantidad de activos que el solicitante tiene disponible para asegurar el crédito. Cuanto mayor sea la cantidad de activos disponibles y éstos tengan la capacidad de hacerse líquidos, mayor será la oportunidad de que una empresa recupere sus fondos si el solicitante no cumple con los pagos.
- **Condiciones:** El ambiente de negocios y actuales condiciones económicas, así como cualquier circunstancia peculiar que afecte a alguna de las partes son consideradas para evaluar las condiciones.

El analista de crédito centra su atención, sobre todo, en las dos primeras (Historial crediticio y capacidad de pago); porque representan los requisitos básicos para la concesión del crédito. Las tres últimas (capital, garantías y condiciones), son importantes para elaborar el contrato de crédito y tomar la decisión de crédito final, que depende de la experiencia y el criterio del analista de crédito.

2.2.3. BASES CIENTÍFICAS

La presente investigación se ha basado en el contenido de las siguientes ciencias:

Contabilidad: porque su contenido contribuyó para facilitar la comprensión del Control Interno y de la evaluación de créditos como variables de la investigación.

Economía: su contenido fue importante porque aportó las definiciones básicas de algunas categorías importantes en el funcionamiento empresarial como por ejemplo créditos, interés, etc.

Estadística: su contenido científico fue de utilidad porque aportó los conocimientos, técnicas e instrumentos para el tratamiento de la información acopiada

Investigación: se recurrió a esta ciencia para planificar implementar y ejecutar la investigación mediante el uso de métodos y diseños de investigación.

Psicología: esta ciencia hizo entender las reacciones de los usuarios frente a los servicios que brindan la empresa y la de los trabajadores en su relación con los usuarios.

Sociología: su contenido fue importante para entender las diferentes relaciones sociales que se producen entre los usuarios y la empresa

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

- Destino de créditos

- **Capital de Trabajo:** Son créditos destinados a la compra de materia prima, insumos, mercadería, mano de obra o servicios con el fin de mantener o incrementar la actividad y operatividad del negocio.
- **Activo Fijo:** Son créditos destinados a la adquisición, remodelamiento, mantenimiento y/o repotenciación de bienes muebles (maquinaria, equipos, mobiliario, vehículos) y otros bienes con vida útil mayor a un (01) año, así como, bienes inmuebles destinados a ser usados por la microempresa.
- **Consumo:** Son créditos destinados a gastos no relacionados al negocio y que contribuyan a la mejora de calidad de vida del cliente.
- **Vivienda:** Créditos destinados al mejoramiento de la vivienda, para compra de terrenos, construcción sobre terreno propio o para procesos de saneamiento legal.
- **Libre Disponibilidad:** Créditos destinados a la compra de bienes, servicios y gastos no relacionados con la actividad empresarial, destinados a la mejora de la calidad de vida del cliente.

- **Línea de Crédito:** créditos por un monto determinado sobre el cual el cliente puede efectuar retiros o disposiciones de efectivo a cuenta de la línea otorgada. La Línea de Crédito es bajo modalidad por parciales.
 - **Proyectos Especiales:** créditos que se otorgan a un grupo de clientes o asociación de micro y pequeños empresarios con el objetivo de adquirir terrenos, construir locales comerciales o construir una galería comercial para los clientes, grupo o asociación.
- **Modalidades de Crédito:**
- **Crédito Nuevo:** se otorga al cliente por primera vez.
 - **Crédito Recurrente:** se otorga a quien ha cancelado un crédito y es cliente.
 - **Recurrente sin Saldo:** Cuando el monto recibido por el cliente solo incluye una nueva disponibilidad de efectivo.
 - **Recurrente con Saldo** Cuando el monto recibido por el cliente incluye el saldo del crédito vigente y una nueva disponibilidad de efectivo.
 - **Crédito Paralelo:** Es el financiamiento adicional que se otorga a un cliente con préstamo activo. La tasa de interés del crédito paralelo podrá ser similar, menor o mayor, en forma indistinta, a la tasa de interés del préstamo activo. El crédito paralelo y el crédito activo deben estar a cargo de un solo Asesor/Ejecutivo de Negocios.
 - **Crédito Refinanciado:** créditos que han presentado variaciones de plazo, tasa y/o monto respecto a condiciones pactadas en el crédito original. Se pueden refinanciar créditos vigentes o vencidos y se producen por la disminución de capacidad de pago debido a eventos externos; salud, siniestro del negocio, desastres naturales, crisis económica, mala gestión.

Previa evaluación, las facilidades incluyen posibilidad de

disminución de la tasa de interés y/o aceptación del pago parcial de intereses y cargos e incluso la condonación de éstos. Las nuevas condiciones deben ser pactadas en un nuevo contrato de crédito.

- **Crédito Reprogramado:** aplica a un crédito vigente con buen comportamiento de pago cuyo titular sufre variaciones en su flujo de caja temporales por razones coyunturales.

- **Créditos Vinculados:**

1. Tratamiento de los Créditos Vinculados: La Vinculación por Riesgo Único (VRU) en la clientela de la empresa está ligada a las microempresas, considerando que se constituyen en unidades empresariales familiares, por lo que es necesario que la empresa tome precauciones y determine un riesgo aceptable por VRU, ante la realidad que muestra el mercado y sus características sociales.

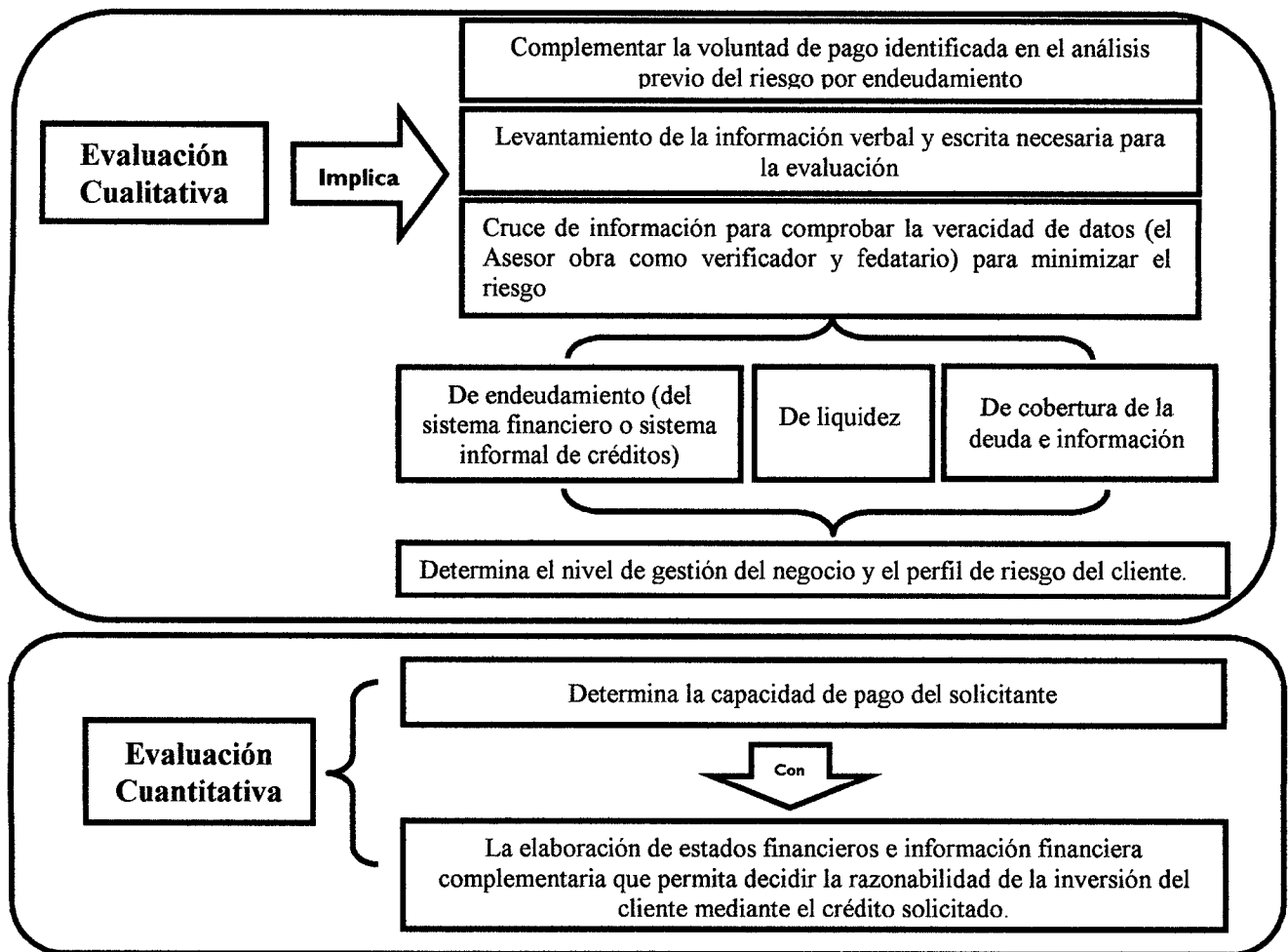
- **Análisis del Riesgo de Sobreendeudamiento:** Se identificará los clientes con riesgo de sobreendeudamiento durante la evaluación del crédito.

Usando:

- **Central de Riesgos Interna**, para mitigar el riesgo crediticio desde el registro de la solicitud del cliente.
- **Base de alerta**, mantiene información actualizada de antecedentes de riesgo que no son reportados por Centrales de Riesgo, como: base de clientes obtenidos la Cámara de Comercio, centrales de riesgos locales, ONG's locales, registro de todos los préstamos rechazados y, registro de personas naturales y jurídicas identificadas como posibles clientes de alto riesgo (intentos de estafa, suplantación de identidad, etc.).

- **Análisis de la Voluntad y Capacidad de Pago:** Todos los créditos, incluirán dos tipos de Evaluación, las que serán tomadas en cuenta para su aprobación:

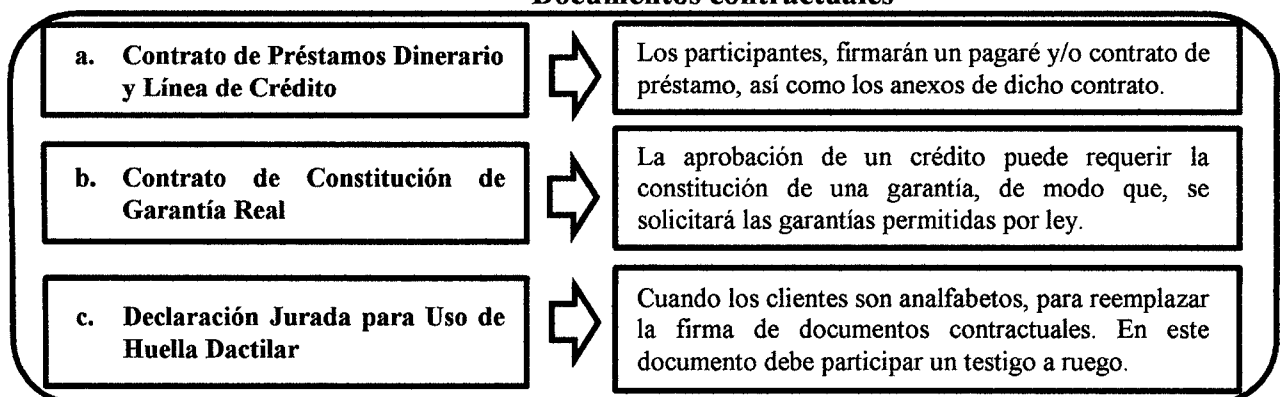
Gráfico N° 3
Evaluación cualitativa y cuantitativa



Fuente: Manual créditos y recuperaciones Financiera Edyficar

- **Documentos Contractuales:** Como constancia de un acuerdo entre partes, y la obligación del cliente (persona natural o jurídica).

Gráfico N° 4
Documentos contractuales



Fuente: Manual créditos y recuperaciones Financiera Edyficar

1. **Las Garantías:** instrumento de recuperación y cobertura del riesgo, respaldo de financiamientos concedidos en caso de incumplir el pago.

La garantía no determina la decisión del crédito, es complementaria, por lo tanto no sustituye la capacidad de pago del cliente o la información que se tenga de este como elementos de decisión. La Gerencia de Negocios determinará las garantías aceptables, la metodología de su valorización y la relación de cobertura entre el monto de la garantía respecto al monto del crédito.

Todas las garantías reales deberán ser valorizadas por un perito tasador registrado en el REPEV³⁶.

- **Cobertura:** La cobertura de las garantías se basa en el valor de realización³⁷, el que reflejará su valor de venta en el mercado.

El bien en garantía puede cubrir el préstamo hasta por su valor de realización, cubriendo como máximo hasta 02 operaciones.

- **Constitución:** Para evaluar si un cliente requiere constituir garantía real se evaluará el saldo de capital de todos los préstamos vigentes más el importe del nuevo préstamo directo o indirecto.
- **Actualización de las garantías:** Las garantías reales se actualizan cada dos años durante la vigencia del préstamo. Cuando el plazo del crédito es mayor al plazo de vigencia, se procederá a su actualización al momento del vencimiento del plazo de la tasación, si la calificación del cliente ha dejado de tener calificación normal.
- **Extensión de las Garantías**
- a. **Garantías Genéricas o Sábana:** la garantía se extiende a todas las obligaciones directas o indirectas. Si el cliente ha cancelado el

³⁶ Registro de Peritos Valuadores calificados para Instituciones Financieras supervisadas por la Superintendencia de Bancos **NORMA SOBRE PERITOS VALUADORES QUE PRESTEN SERVICIOS A LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO (CD-SIBOIF-227-1-NOV21-2002)**

³⁷ Valor neto que la empresa espera recuperar como consecuencia de la eventual venta del bien, en la situación cómo y dónde esté. Este valor debe considerar los castigos y cargos por concepto de impuestos en las ventas, comisiones, fletes, mermas, etc.

préstamo garantizado y solicita otro de forma posterior, se debe verificar en registros públicos que el bien no tenga una carga de forma posterior a la garantía real inscrita, para asegurar la primera preferencia para la financiera.

- b. Garantías Específicas:** Cuando la garantía se extiende a un solo préstamo, de modo que una vez cancelado, la garantía pierde su vigencia. De requerirse un nuevo préstamo se volverá a constituir una nueva garantía.
- **Aprobación de Propuesta de Crédito:** La aprobación de una propuesta de crédito se realizará de acuerdo a los niveles de autonomías establecidos, quienes al aprobar el crédito verificarán que cumplan con:
 - Documentación exigida según el tipo de crédito.
 - Evaluación de riesgo crediticio y viabilidad financiera que sustenten la operación y capacidad de pago.
 - Las políticas establecidas para el tipo de operación que se evalúa.
 - Condiciones determinadas de monto, plazo de gracia, plazo y tasa de interés que correspondan a la operación evaluada.
 - Indicaciones del tipo de garantías exigible al desembolso del crédito aprobado.
 - Indicaciones específicas de cualquier otro tipo de documentación.

 - **Aprobación del Desembolso de un Préstamo:** una instancia determinada autoriza que un préstamo sea desembolsado siempre y cuando cumpla con:
 - Requerimientos exigidos para la aprobación.
 - Que el expediente de crédito cuente con condiciones de monto, plazo de gracia, plazo total y tasas de interés autorizadas en la aprobación del préstamo.
 - Se cuente con prueba documentaria de la inscripción en registros públicos de la garantía real exigible.

- **Niveles de Aprobación de crédito:** La aprobación se realizará de acuerdo a autonomías establecidas:

Cuadro N° 3
Niveles de aprobación de créditos

Cargo	Importe expresado en Nuevos Soles o equivalente en moneda extranjera
Asesor de Negocios 3	Hasta S/. 1,000.00
Asesor de Negocios 2	Hasta S/. 2,500.00
Asesor de Negocios 1	Hasta S/. 3,500.00
Asesor de Negocios Senior y Ejecutivo de Negocios	Hasta S/. 7.500.00
Supervisor de oficina compartida	Hasta S/. 15,000.00
Jefe de negocios/Jefe de oficina especial	Hasta S/. 30,000.00
Gerente de agencia	Hasta S/. 75,000.00
Gerente regional/analista de negocios ³⁸	Hasta S/. 90,000.00
Gerente territorial	Hasta S/. 120,000.00
Gerente de negocios	Hasta S/. 150,000.00
Gerente general	Hasta S/. 300,000.00
Comité de administración de riesgos	Hasta S/. 3'000,000.00
Directorio	Hasta el 10% del patrimonio

Fuente: Manual Créditos y Recuperaciones Financiera Edyficar 2013

- **Autorizaciones Especiales (Excepciones):** se sustentan en el nivel de información específica que se tenga del cliente, en la correcta aplicación de la metodología de evaluación de préstamos y selección de prestatarios, en el análisis del entorno competitivo (sobreendeudamiento y condiciones de competencia), en el análisis del probable rechazo de buenos clientes con excelente récord crediticio (pérdidas de oportunidad) y en el comportamiento de la calidad de cartera de la agencia.
- **Comité de Crédito**

³⁸ El Analista de Negocio apoya al Gerente Regional en la revisión y aprobación de propuestas de créditos que superan la autonomía del Gerente de Agencia, siempre que estén bajo su supervisión.

Cuadro N° 4
Tipos de comité

Tipo de comité	Nivel de aprobación	Participantes mínimos
Comité 1 a 1	Hasta S/4,000.00	Dos (02) participantes: Asesor de Negocios que propone la operación + gerente de agencia, o jefe de negocios, o jefe de oficina especial, o supervisor de of. Compartida, o asesor de negocios Senior con autonomía
	Hasta S/ 30,000.00	Dos (02) participantes: Asesor de Negocios que propone la operación +Gerente de Agencia, o Jefe de Negocios, o Jefe de Oficina Especial
Mini comité	Más de S/ 30,000.00	Tres (03) participantes: Asesor de Negocios que propone la operación+ Gerente de Agencia +Jefe de Negocios o Jefe de Oficina Especial
Comité en oficina principal	Hasta S/ 90,000.00	Gerente Regional+ analista de negocios
	Hasta S/ 150,000.00	Gerente de Negocios + Gerente Regional
	Hasta S/ 300,000.00	Gerente General + Gerente de Negocios
	Hasta S/3'000,000.00	Comité de administración de Riesgos
	Hasta 10 % del patrimonio	Directorio
Comité de crédito ampliado	Más de S/ 30,000.00	Más de 03 Ejecutivos / Asesores de Negocios, incluyendo al Asesor que propone la operación + Gerente de Agencia o Jefe de Negocios o Jefe de Oficina Especial o Supervisor de Op. Compartida o Asesor de Negocios Senior con autonomía

Fuente: Manual Créditos y Recuperaciones Financiera Edyficar 2013

- **Otros Comité:**

- **Comité de Cobranza:** reunión realizada periódicamente para establecer acuerdos y estrategias de recuperación a seguir, en el caso de préstamos de difícil cobranza.
- **Comité de Riesgo Crediticio:** reunión realizada periódicamente para analizar los principales riesgos en el ámbito de la Agencia y determinar las estrategias correctivas para cumplir el Plan de Negocios de la Agencia.

- **Operaciones Especiales**

- i. **Cuota Balón:** es el traslado de una cuota (aún no pagada) a otra cuota posterior o su distribución entre todas las cuotas siguientes. dirigida a clientes con un problema de liquidez coyuntural. La aprobación corresponde al Gerente Regional.

- ii. **Cambio de Fecha en Cronograma de Pago:** Se denomina cambio de fecha a la modificación de las fechas de pago de las cuotas pendientes a partir de una fecha determinada. Está dirigida a los clientes que desean hacer coincidir la fecha de pago con la fecha de mayor liquidez de su negocio y que cumplan además las condiciones establecidas.
 - iii. **Prepagos:** El titular del crédito un participante del crédito o un tercero indistintamente podrá efectuar un prepago en cualquier momento dentro del periodo de vigencia del crédito a partir del día siguiente al desembolso.
- **Supervisión de cartera:** Los supervisores realizarán periódicamente visitas de supervisión a clientes, orientadas a minimizar el riesgo de fraude así como con la finalidad de evaluar el servicio brindado quedando evidenciado en los formatos de supervisión establecidos.
 - **Actividad de Auditoría Interna:** Un departamento, división, equipo de consultores, u otro/s practicante/s que proporciona/n servicios independientes y objetivos de aseguramiento y consulta, concebidos para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización. La actividad de auditoría interna ayuda a una organización a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno.
 - **Auditoría de estados financieros:** Una auditoría que se realiza para determinar si los estados financieros globales de cualquier entidad se presentan de acuerdo con criterios específicos (por lo general los PCGA).
 - **Capacidad:** Aptitud de una organización, sistema o proceso para realizar un producto que cumple con los requisitos para ese producto.
 - **Código de Ética:** El propósito del Código de Ética de The Institute of Internal Auditors (IIA) es el de promover una cultura ética en la profesión global de auditoría interna. Es necesario y apropiado contar con un código de ética para la profesión de auditoría interna ya que ésta se basa en la confianza que se imparte a su aseguramiento objetivo sobre los riesgos, los

controles y el gobierno. El Código de Ética se aplica tanto a las personas como a las entidades que suministran servicios de auditoría interna.

- **Colusión:** Un esfuerzo cooperativo entre empleados para defraudar a una empresa en efectivo, inventario u otros activos.

Es un medio comúnmente empleado para el cometimiento de irregularidades calificadas como actos fraudulentos. La colusión implica asociación de dos o más personas para causar daño a un tercero, por lo general en su patrimonio. Se busca prevenir la colusión mediante un sistema de Control Interno apropiado, y específicamente separando aquellas funciones que sean incompatibles.

- **Comité de créditos³⁹:** Un comité de créditos es una exposición de un crédito, donde se reúnen los analistas, asesores de negocios o funcionarios con la persona con la autoridad de aprobar el caso en el sistema, en la cual donde todos los presentes dan sus opiniones para resolver el caso sea aprobar o rechazar, y se aprueba por mayoría o unanimidad. En el comité de créditos se analiza la capacidad de pago en base a los ingresos del solicitante, su patrimonio neto, importe de sus obligaciones, y el monto de las cuotas asumidas con la entidad que está solicitando, así como las clasificaciones asignadas por otras empresas del sistema financiero.
- **Comprobación:** El uso de documentos para apoyar operaciones o montos registrados.
- **Concordancia:** Conformidad de una cosa con otra. Los papeles de trabajo deben demostrar que el trabajo o examen se ha efectuado en concordancia con las normas de auditoría.
- **Control:** Cualquier medida que tome la dirección, el Consejo y otros, para mejorar la gestión de riesgos y aumentar la probabilidad de alcanzar los objetivos y metas establecidos. La dirección planifica, organiza y dirige la

³⁹ <http://bancafinanciera.com/microfinanzas/que-es-un-comite-de-creditos>

realización de las acciones suficientes para proporcionar una seguridad razonable de que se alcanzarán los objetivos y metas.

- **Créditos soberanos**⁴⁰: Créditos con bancos centrales, tesoros públicos y otras entidades del sector público que posean partidas asignadas por el tesoro público para pagar específicamente dichas exposiciones.
- **Desfalco**: Robo de activos.
- **Economía**: Administración recta y prudente de los bienes. A este requisito que debe tener toda organización debe contribuir permanentemente el sistema de Control Interno y la auditoría interna.
- **Efectividad**: Se refiere al grado en el cual un programa o actividad gubernamental logra sus objetivos y metas u otros beneficios que pretendían alcanzarse, previstos en la legislación o fijados por otra autoridad.
- **Ejecutivo**: Funcionario de una Entidad a quien se le ha conferido la autoridad para tomar decisiones relacionadas con la administración de los recursos. Los Ejecutivos son los receptores individuales de las responsabilidades conferidas y por consiguiente tienen la obligación de rendir cuenta por dichas responsabilidades a otros ejecutivos o a organismos superiores de organización y control.
- **Estrategia**: Acción de largo y mediano plazo necesaria para alcanzar la visión. Camino a seguir por la organización para garantizar su supervivencia en el largo plazo. Medios o caminos escogidos (necesarios) para alcanzar posiciones futuras favorables (metas) con relación a otros competidores en determinado mercado.
- **Ética**: Conjunto de principios o valores morales. Evaluación del riesgo por parte de la administración. Identificación y análisis que hace la administración de los riesgos pertinentes a la preparación de estados

⁴⁰ Numeral 2 sustituido por la Resolución SBS N° 14353-2009 del 30/10/2009

financieros de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados.

- **Factores de riesgo:** Son los criterios utilizados para identificar la importancia relativa y la probabilidad de que las condiciones y eventos adversos pudieran ocurrir. Contribuyen a la formación de juicios sobre la importancia relativa de las Unidades Organizacionales por la cantidad de empleados que en ella se desempeñan, la complejidad de las operaciones, la cultura de control, el presupuesto, etc.
- **Fraude:** Cualquier acto ilegal caracterizado por engaño, ocultación o violación de confianza. Estos actos no requieren la aplicación de amenaza de violencia o de fuerza física. Los fraudes son perpetrados por individuos y por organizaciones para obtener dinero, bienes o servicios, para evitar pagos o pérdidas de servicios, o para asegurarse ventajas personales o de negocio.
- **Función:** Una función puede ser una persona, una sección o un departamento de una Entidad con responsabilidades específicas y definidas en el proceso de operaciones (por ejemplo el Tesorero, el Departamento de Ventas.); o la actividad desempeñada por un empleado, la sección o el departamento (por ejemplo la aprobación de pagos el recibo de materiales)
- **Gestión:** La gestión es un proceso de coordinación de los recursos disponibles que se lleva a cabo para establecer y alcanzar objetivos y metas precisos.

La gestión comprende todas las actividades organizacionales que implican:

- El establecimiento de metas y objetivos.
- El análisis de los recursos disponibles.
- La apropiación económica de los mismos.
- La evaluación de su cumplimiento y desempeño
- Una adecuada operación que garantice el funcionamiento de la organizan.

- **Herramientas para la evaluación:** Documentos e instrumentos de trabajo que facilitan la realización de los procesos de evaluación. Existen diferentes tipos según el programa de evaluación correspondiente.
- **Información significativa:** Se refiere a los datos con importancia estadística o relevante por su trascendencia en la operación de un sistema o proceso.
- **Inspección:** Cargo o cuidado de velar sobre una cosa. Muchos de los datos relativos a las características operativas de la empresa deben ser concordadas mediante inspección personal del auditor a las diferentes instalaciones.
- **Matriz del riesgo de control:** Una metodología que se utiliza para ayudar al auditor a evaluar el riesgo de control igualando controles internos importantes y debilidades del control interna con los objetivos de auditoría relacionados con operaciones.
- **Mercado de capitales⁴¹:** El mercado de capitales es el lugar donde se emiten y transan instrumentos financieros. Este mercado existe como una alternativa al financiamiento tradicional bancario, permitiendo a las empresas reducir el costo de fondeo mediante la colocación de títulos y a los inversionistas obtener una mayor rentabilidad por sus fondos.

Los principales emisores son por lo general el Estado y las empresas privadas, especialmente las de mayor tamaño y con mejor perfil de riesgo. Los principales inversionistas son los llamados inversionistas institucionales, que en nuestro país comprenden a administradoras de fondos privados de pensiones (AFP), los fondos mutuos de inversión y las compañías de seguros.

El mercado de capitales se subdivide en mercado primario, que es donde se colocan los instrumentos financieros nuevos, y el mercado secundario, donde se negocian los instrumentos existentes. En nuestro país, el

⁴¹ Nota Semanal / MERCADO DE CAPITALES / CAPITAL MARKETS 2009 Banco Central de Reservas del Perú

segmento de mayor expansión a lo largo de los últimos 10 años ha sido el mercado primario de bonos, destacando en particular las emisiones de bonos corporativos emitidos por empresas privadas no financieras.

- **Objetividad:** Es una actitud mental independiente, que exige que los auditores internos lleven a cabo sus trabajos con honesta confianza en el producto de su labor y sin comprometer de manera significativa su calidad. La objetividad requiere que los auditores internos no subordinen su juicio al de otros sobre temas de auditoría.
- **Objetivos del Trabajo:** Declaraciones generales establecidas por los auditores internos que definen los logros pretendidos del trabajo.
- **Operaciones:** Son los componentes básicos de los procesos de una Entidad y se refieren a las actividades recurrentes de una organización encaminadas a la fabricación de productos o generación de servicios. Tales actividades pueden incluir pero no limitarse a: Mercadeo, Ventas, Producción, Compras, Recursos Humanos, Finanzas y Asistencia Gubernamental.
- **Opinión:** Juicio formado, concepto. Hace parte del dictamen que debe emitir el auditor
- **Opinión del ente auditado:** Es un elemento útil para ratificar o rectificar las apreciaciones del diagnóstico. Asimismo permite al ente auditado formular sus descargos
- **Papeles de trabajo:** Conjunto de documentos preparados por el auditor mientras realiza su examen, en donde registra toda la información importante y los resultados obtenidos en la auditoría. Sirven al auditor como referencia y base para la ejecución de su informe.

Los archivos que conserva el auditor de los procedimientos aplicados, las pruebas realizadas, la información obtenida y las conclusiones pertinentes alcanzadas en la auditoría.

- **Parte interesada:** Persona o grupo que tenga un interés en el desempeño o éxito de una organización.
- **Parte relacionada:** Empresa afiliada, principal propietario de la empresa cliente o cualquier parte con la cual el cliente trate, donde una de las partes puede influir en la administración y políticas de operación de la otra.
- **Persona Natural:** Puede ser dependiente laboralmente o independiente que realiza actividades económicas que le genere ingresos de manera lícita.
 - **Dependientes,** disponen de un flujo de ingresos periódicos, que tienen su origen en un sueldo fijo o ingresos variables, por la prestación de algún servicio.
 - **Independientes,** conformado por personas naturales o personas jurídicas que se dedican a actividades empresariales y generan ingresos económicos, mediante sus microempresas o pequeñas empresas siendo éstas su principal fuente de ingreso.
- **Persona Jurídica⁴²:** Aquellas micros y pequeñas empresas que desarrollan una actividad económica de manera lícita, constituidas bajo una razón social o algún tipo de constitución.
- **Plan de revisión estratégica:** Acciones limitadas de evaluación, durante la fase Planeamiento, tendientes a determinar el alcance del examen así como su auditabilidad.
- **Principios:** Base, origen, fundamentos máximos por el que cada quien rige sus actuaciones. La actuación del auditor está regida por principios éticos profesionales.
- **Procedimientos:** Son los métodos para procesar las operaciones (la autorización de cancelación, la preparación del comprobante de pago, etc.)

⁴² Artículo 14 de la Ley del impuesto a la Renta

Forma especializada de llevar a cabo una actividad o un proceso. Los procedimientos pueden estar documentados o no.

- **Procedimientos alternos:** Seguimiento de una confirmación positiva no regresada por el deudor con el uso de evidencia documentada para determinar si la cuenta por cobrar registrada existe y se puede cobrar.
- **Programa de auditoría:** Instrucciones detalladas para la recopilación total de evidencias de un área o de toda una auditoría. El programa de auditoría incluye procesos de auditoría y también tamaños de muestra, partidas a escoger y momento de las pruebas.

Como última fase de la etapa de planeamiento, se deberá confeccionar el Programa de Auditoría, el que reúne evidencias suficientes, pertinentes y válidas para sustentar los juicios a emitir respecto a la materia sometida a examen.

El programa de auditoría servirá de guía de evaluación de los problemas seleccionados en la fase anterior y en la determinación de sus causas y efectos.

- **Recomendaciones:** Medidas sugeridas por el auditor a la administración para la superación de las observaciones identificadas. Deben estar dirigidas a los funcionarios que tengan competencia para disponer su adopción y estar encaminadas a superar la condición y causas de los problemas.

Mediante éstas se intentará superar los problemas encontrados, evitar problemas futuros y sus consecuencias.

Las recomendaciones deben enfocar aspectos significativos de la organización y de su gestión, además ser técnica y financieramente factibles de aplicar en los entes, de acuerdo a sus propias características.

- **Recomendaciones de auditoría:** Son acciones que los Auditores creen necesarias para corregir condiciones existentes o mejorar las operaciones.

- **Relación de Propiedad:** Aquella en la que una persona tiene 4% o más del total de acciones o participaciones con derecho a voto de una persona jurídica. Dicha relación también se da cuando la persona propietaria es el cónyuge o un pariente en 2do grado de consanguinidad, o cuando la propiedad se da a través de una persona jurídica.
- **Relación de Gestión:** Cuando un grupo de personas naturales ejercen el control de un grupo económico, entre el accionista de una persona jurídica y un funcionario principal de la misma.

Cuando una persona es representada por otra, cuando una persona es destinataria final del financiamiento otorgado a otra persona, cuando las obligaciones de una persona son garantizadas o financiadas por otra. Cuando una misma garantía respalda obligaciones de dos personas. Cuando existe dependencia comercial directa no sustituible en el corto plazo entre dos personas jurídicas.

- **Responsabilidad:** Se entiende como el deber de los funcionarios o empleados de rendir cuenta ante una autoridad superior y, ante el público, por los fondos o bienes del Estado a su cargo y/o por una misión u objetivo asignado y aceptado.
- **Resultados:** Logros y efectos obtenidos de la aplicación de los enfoques. Se evalúan los niveles de desempeño en los procesos, en función de la realidad de la organización, su comparación con las mejores prácticas, las tendencias a través de los años y la relación de causalidad con respecto al enfoque y la implementación.
- **Revisión de papeles de trabajo:** Revisión de los papeles de trabajo de la auditoría terminada por parte de otro miembro del despacho de auditores para asegurar la calidad y contrarrestar el prejuicio.
- **Revisión estratégica:** Tiene como objetivo explorar en forma efectiva y eficiente las áreas de trabajo de auditoría establecidas durante la etapa de

revisión general y profundizar el conocimiento inicial de los asuntos más importantes.

- **Riesgo:** Es la incertidumbre de que ocurra un acontecimiento que pudiera pueda afectar el logro de los objetivos. El riesgo se mide en términos de consecuencias y probabilidad.
- **Riesgo de control:** Una medida de la evaluación que hace el auditor de la probabilidad de que errores superiores a un monto tolerable en un segmento no se prevengan ni se detecten por parte de la estructura de Control Interno del cliente. Véase también, riesgo de control evaluado.
- **Riesgo empresarial:** Riesgo que el auditor o el despacho de auditores sufra un daño debido a una relación con un cliente, aunque el informe de auditoría que se presente para el cliente sea correcto.
- **Riesgo inherente:** Medida de la evaluación que hace el auditor de la probabilidad de que existan errores importantes en un segmento antes que considerar la eficacia de la estructura de Control Interno.
- **Valor de Realización⁴³:** Es el precio estimado de venta de un activo en el curso normal del negocio menos los costos estimados para terminar su producción y los necesarios para llevar a cabo la venta.
- **Verificaciones de control: Procedimientos** de auditoría para verificar la eficacia de las políticas y procedimientos de control en apoyo a un menor riesgo de control ponderado.
- **Verificaciones independientes: Procedimientos** de Control Interno para la verificación continua interna de otros controles en una estructura de Control Interno.
- **Verificaciones sustantivas de operaciones:** Verificación que realiza un auditor de errores e irregularidades monetarias para una operación.

⁴³ Aplicación de la NIC 2 Inventarios: Reconocimiento y valuación de las existencias Actualidad Empresarial N° 274 – Primera Quincena de Marzo 2013

- **Verificar:** Probar que es verdad una cosa que se adeudaba. Salir cierto y verdadero lo que se predijo. La auditoría operativa es un examen que verifica y evalúa la administración integral de la empresa.
- **Vinculación por Grupo Económico (VGE)⁴⁴:** Conjunto de no menos de dos personas jurídicas nacionales o extranjeras donde alguna ejerce control sobre otra o las demás, o cuando el control sobre las personas jurídicas corresponde a una o varias personas naturales con capacidad de decisión sobre ellas. De preferencia, estos créditos deben ser presentados al Comité de Créditos.
- **Vinculación por Riesgo Único (VRU):** Relación entre dos o más personas naturales y/o jurídicas, donde la situación financiera o económica de una repercute en la otra (u otras), de modo que cuando una de éstas enfrente problemas financieros o económicos, la otra u otras, podrían enfrentar dificultades para atender sus obligaciones. Puede existir VRU entre cónyuges y entre personas naturales y/o jurídicas que tienen relación de propiedad y/o de gestión.

2.4. SISTEMA DE HIPÓTESIS

a. HIPÓTESIS PRINCIPAL

La aplicación del Control Interno en la Financiera Edyficar Agencia Cajamarca genera altos niveles de gestión, en el proceso de evaluación de créditos.

b. HIPÓTESIS SECUNDARIAS

1. El conocimiento del control interno permite determinar la importancia de su funcionamiento adecuado para la Financiera Edyficar Agencia Cajamarca.
2. Los trabajadores de la financiera tienen formada una opinión respecto al cumplimiento de los componentes del control interno.

⁴⁴ Superintendencia de Banca, Seguros y AFP

3. Los trabajadores de la Financiera Edyficar Agencia Cajamarca conocen y cumplen el proceso de evaluación crediticia, que se aplica en la financiera.

4. La operatividad del proceso de otorgamiento de créditos en la Financiera Edyficar Agencia Cajamarca, es adecuada.

2.5. SISTEMA DE VARIABLES

2.5.1. CONTROL INTERNO: Proceso sistemático de acciones, procedimientos y funciones positivas extendida a todas las actividades de la entidad, inherentes a la gestión e integradas a los demás procesos básicos de la empresa tales como a la planificación, ejecución y supervisión, y se considera como un instrumento de gestión que se utiliza para proporcionar una garantía razonable del cumplimiento de los objetivos establecidos por la dirección o gerencia de la empresa. Proceso efectuado por la dirección y el resto del personal de una entidad.

2.5.2. GESTIÓN EN EL PROCESO DE EVALUACIÓN DE CRÉDITOS

CUADRO N° 7: Operacionalización de la variable Control Interno.

Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	INDÍCES DE MEDICIÓN
<p>Control Interno proceso sistemático de acciones, procedimientos y funciones positivas extendida a todas las actividades de la entidad, inherentes a la gestión e integradas a los demás procesos básicos de la empresa</p>	<p>Ambiente de control: Promueve el espíritu ético en una entidad respecto del comportamiento de los agentes, la responsabilidad en sus actividades, y la importancia que le asignan al Control Interno.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Filosofía de la dirección • Integridad y los valores éticos • Estructura organizacional • Competencia profesional • Asignación de autoridad y responsabilidades 	Encuesta sobre Control Interno.
	<p>Gestión estratégica y establecimiento de objetivos La misión, los objetivos y las políticas de cada empresa deben estar relacionados y ser consistentes entre sí, debiendo estar explicitados en documentos formales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Plan estratégico • Plan operativo • Programaciones 	Encuesta sobre Control Interno
	<p>Gestión de riesgos Empresariales ERM: proceso efectuado por la dirección, y el personal, para identificar eventos potenciales de riesgos de errores, fraudes, incumplimiento de objetivos y otros que puedan afectar a la organización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Planeamiento de gestión de riesgos • Identificación del riesgo • Evaluación, estimación y análisis del riesgo 	Encuesta sobre Control Interno
	<p>Actividades de control comprende políticas y procedimientos establecidos por la gerencia y niveles competentes relacionadas con las funciones ara asegurar que los controles son efectivos y se están llevando a cabo las acciones necesarias en la administración de los riesgos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Políticas de operación y manuales de gestión • Procedimientos de autorización y aprobación • Controles sobre el acceso a recursos o archivos • Evaluación de desempeño • Revisión de procesos, actividades y tareas 	Encuesta sobre Control Interno

	<p>Información y comunicación Promueve la existencia de métodos, procesos, procedimientos, de información, documentación y comunicación generados por la entidad, y comprenden los sistemas de información y comunicación existentes en la empresa, para la generación, procesamiento y la transmisión de información sobre las actividades de la empresa.</p> <p>El seguimiento de resultados Promueve el seguimiento de la evaluación de la calidad y efectividad del Control Interno en el tiempo, determina si el Control Interno es efectivo y está operando en la forma esperada, y de acuerdo con los resultados se puede introducir las mejoras necesarias.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Información y responsabilidad • Calidad y suficiencia de la información • Comunicación interna • Canales de comunicación • Normas básicas para actividades de prevención y monitoreo • Monitoreo oportuno del Control Interno • Seguimiento e implantación de medidas correctivas 	<p>Encuesta sobre Control Interno</p> <p>Entrevista semiestructurada y Encuesta sobre Control Interno</p>
	<p>Compromisos de mejoramiento representan expresiones de ejecutar acciones de progreso y perfeccionamiento gradual en el sistema de Control Interno y asumir responsabilidades frente a los procesos, acciones y actividades de mejora que deben desarrollarse en la empresa</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Obtener el compromiso de la alta dirección • Establecer equipo encargado del mejoramiento continuo • Conseguir la participación individual • Desarrollar e implantar planes de mejoramiento a corto plazo y estrategia de mejoramiento a largo plazo. 	<p>Entrevista semiestructurada y Encuesta sobre Control Interno</p>

CUADRO N° 8: Operacionalización de la variable Gestión en el Proceso de Evaluación de Créditos

DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍNDICES DE MEDICIÓN
<p>Cuando decimos gestión en el proceso de evaluación de créditos hacemos referencia al proceso de administración de las tareas dirigidas a encontrar maneras de tomar decisiones crediticias y gestionar los riesgos de prestar a clientes que se caracterizan por una débil gestión empresarial, falta de información contable, alto nivel de informalidad, falta de registros y documentación sustentatoria, así como también implementar buenas acciones para que no exista problema alguno durante la recuperación de créditos.</p>	<p>Procedimiento de evaluación crediticia</p>	<p>Análisis del solicitante Análisis "in situ" Análisis de factores cuantitativos Análisis de factores cualitativos Propuesta de crédito</p>	<p>Entrevista semiestructurada.</p>
	<p>Operatividad de la evaluación crediticia</p>	<p>Cumplimiento de procedimientos y tareas dirigidas Gestionar riesgos de otorgamiento Recuperación de crédito</p>	

CAPÍTULO III
METODOLOGÍA

3.1. TIPO DE INVESTIGACION. Por el tipo de investigación el presente estudio reúne las características necesarias para ser denominado en esta modalidad como investigación aplicada y explicativa.

3.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN. El diseño es el plan o estrategia que se desarrollará para obtener la información que se requiere en la investigación⁴⁵.

- **El diseño descriptivo simple:** Observa y describe la manera en que se realizan las actividades de evaluación de créditos y los controles que se toman para este proceso.
- **El Diseño no experimental** se define como la investigación que se realizará sin manipular deliberadamente variables: Control Interno y la gestión del proceso de evaluación de créditos en Financiera Edyficar Agencia Cajamarca. En este diseño se observan los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos.
- **El diseño de investigación transversal** que se aplicará consiste en la recolección de datos sobre el Control Interno y la gestión en el proceso de evaluación de créditos en Financiera Edyficar Agencia Cajamarca. Su propósito es describir las variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.



Dónde:

M: Muestra (trabajadores de la Financiera Edyficar Agencia Cajamarca)

X: Control Interno

Y: Gestión del proceso de evaluación de créditos

➔ Relación de influencia

⁴⁵Hernández Sampieri Roberto 2010 "Metodología De La Investigación" quinta edición Mac Graw Hill Mexico DF pp 101

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN. La población de la investigación es de 44 personas conformada por analistas, jefes y, gerentes, de la Empresa Financiera S.A. Dada la cantidad de la población, el estudio se realizará con todas las personas que la conforman, es decir para este caso la población será equivalente a la muestra.

3.4. MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN. En esta investigación se utilizará los siguientes métodos:

- **Descriptivo:** Para describir todos los aspectos relacionados con el Control Interno.
- **Explicativos:** Porque buscan encontrar las razones o causas que provocan que el Control Interno sea tan importante y tenga tanta incidencia durante el proceso de evaluación de créditos.

3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOPIACIÓN DE DATOS. Las técnicas que se usarán en la investigación serán las siguientes:

- 1) **Encuestas.-** Se aplicará al personal de la muestra para obtener respuestas en relación al Control Interno y la gestión del proceso de evaluación de créditos en Financiera Edyficar Agencia Cajamarca.
- 2) **Toma de información.-** Se aplicará para tomar información de libros, textos, normas y demás fuentes de información relacionadas con el Control Interno y la gestión del proceso de evaluación de créditos en Financiera Edyficar Agencia Cajamarca.
- 3) **Análisis documental.-** Se utilizará para evaluar la relevancia de la información que se considerará para el trabajo de investigación, relacionada con el Control Interno y la gestión del proceso de evaluación de créditos en Financiera Edyficar Agencia Cajamarca.

Los instrumentos que se utilizarán en la investigación son los cuestionarios, fichas de encuesta y Guías de análisis.

- 1) **Cuestionarios.**- Contienen las preguntas de carácter cerrado sobre el Control Interno y la Gestión del Proceso de Evaluación de Créditos en Financiera Edyficar Agencia Cajamarca. El carácter cerrado es por el poco tiempo que disponen los encuestados para responder sobre la investigación. También contiene un cuadro de respuesta con las alternativas correspondientes.
- 2) **Fichas bibliográficas.**- Se utilizan para tomar anotaciones de los libros, textos, revistas, normas y de todas las fuentes de información correspondientes al Control Interno y la Gestión del Proceso de Evaluación de Créditos en Financiera Edyficar Agencia Cajamarca.
- 3) **Entrevista semi estructurada.**- se utilizará para preguntar sobre el Control Interno y la Gestión del Proceso de Evaluación de Créditos en Financiera Edyficar Agencia Cajamarca.
- 4) **Internet.**- para la presente investigación se utilizara esta técnica puesto que mediante ella se puede recabar amplia información bibliográfica que me permitirá complementar el cuerpo de mi tesis.

3.6. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN

Las técnicas de procesamiento de información son:

- 1) **Ordenamiento y clasificación.** Para tratar la información cualitativa y cuantitativa en forma ordenada, para interpretarla y sacarle el máximo provecho.
- 2) **Registro manual.** Para digitar la información de diferentes fuentes.
- 3) **Proceso computarizado con Excel.** Para determinar diversos cálculos matemáticos y estadísticos de utilidad para la investigación.

Las técnicas de análisis de información son:

- 1) **Análisis documental.** Permitirá conocer, comprender, analizar e interpretar cada una de las normas, revistas, textos, libros, artículos de Internet y otras

fuentes documentales sobre el Control Interno y la Gestión del Proceso de Evaluación de Créditos en Financiera Edyficar Agencia Cajamarca.

- 2) **Indagación.** Facilitará disponer de datos cualitativos y cuantitativos de cierto nivel de razonabilidad sobre el Control Interno y la Gestión del Proceso de Evaluación de Créditos en Financiera Edyficar Agencia Cajamarca.
 - 3) **Conciliación de datos.** Los datos sobre el Control Interno y la Gestión del Proceso de Evaluación de Créditos en Financiera Edyficar Agencia Cajamarca de algunos autores serán conciliados con otras fuentes, para que sean tomados en cuenta.
 - 4) **Tabulación de cuadros con cantidades y porcentajes.** La información cuantitativa sobre el Control Interno y la Gestión del Proceso de Evaluación de Créditos en Financiera Edyficar Agencia Cajamarca.
 - 5) **Comprensión de gráficos.-** Se utilizarán los gráficos para presentar información sobre el Control Interno y la Gestión del Proceso de Evaluación de Créditos en Financiera Edyficar Agencia Cajamarca.
 - 6) **Otras.-** El uso de instrumentos, técnicas, métodos y otros elementos no es limitativa, es meramente referencial; por tanto en la medida que fuera necesario se utilizarán para tener información integral sobre el Control Interno y la Gestión del Proceso de Evaluación de Créditos en Financiera Edyficar Agencia Cajamarca.
- 3.7. TRATAMIENTO ESTADÍSTICO.** La información acopiada mediante la aplicación de instrumentos considerados será sistematizada en cuadros de frecuencias y luego graficada mediante grafico de barras para su interpretación.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. CONTROL INTERNO.

AMBIENTE DE CONTROL

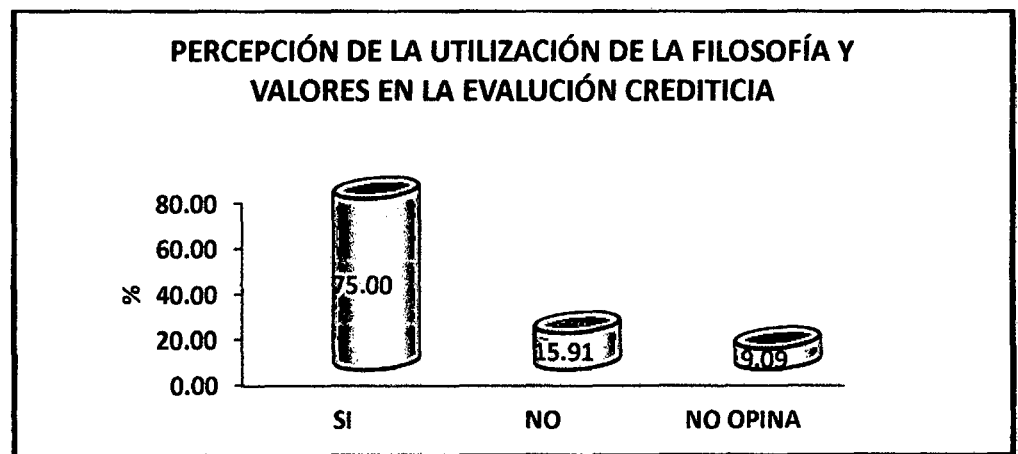
1. ¿Considera usted que la filosofía y los valores son utilizados al momento de la evaluación crediticia?

CUADRO N° 9

P 01	fi	hi%
SI	33	75.00
NO	7	15.91
NO OPINA	4	9.09
Total	44	100.00

Fuente: Encuesta control interno y el proceso de evaluación de créditos

GRÁFICO N° 5



Fuente: Cuadro N°9

Interpretación de resultados

El 75% de los encuestados utilizan la filosofía y los valores que promueve la entidad al momento de evaluar los créditos, un 15.91% no los aplica y el 9.09% se omite a opinar.

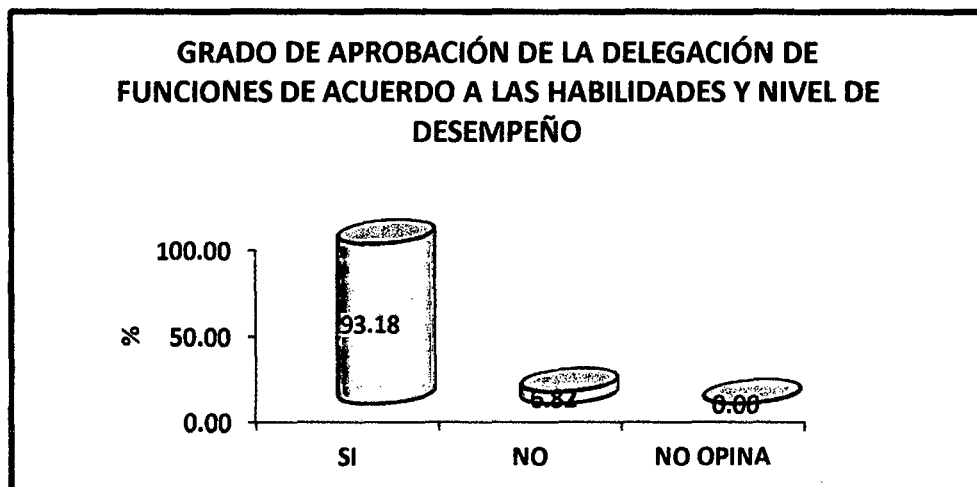
2. ¿Está de acuerdo con la delegación de funciones que establece la financiera, teniendo en cuenta las habilidades y nivel de desempeño de los trabajadores?

CUADRO N° 10

P 02	fi	hi%
SI	41	93.18
NO	3	6.82
NO OPINA	0	0.00
Total	44	100.00

Fuente: Encuesta control interno y el proceso de evaluación de créditos

GRÁFICO N° 6



Fuente: Cuadro N°10

Interpretación de resultados

El 93.18% de los encuestados considera estar de acuerdo con la delegación de funciones que establece la financiera, teniendo en cuenta las habilidades y nivel de desempeño de los trabajadores, sin embargo un 6.82% no está de acuerdo con dicha delegación de funciones.

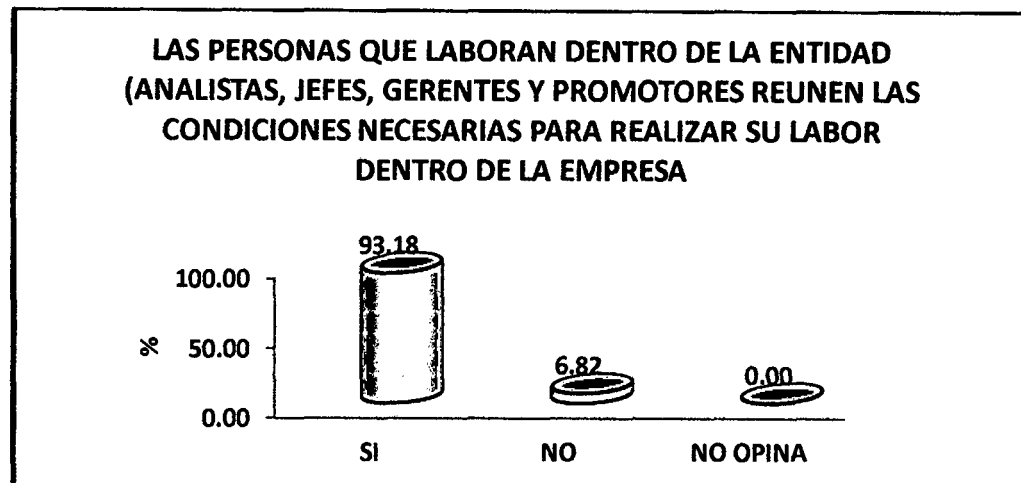
3. ¿Considera usted que las personas que laboran dentro de la entidad, ya sea analistas jefes de las diferentes área, gerentes y promotores reúnen las condiciones necesarias para realizar su labor dentro de la empresa?

CUADRO N° 11

P 03	fi	hi%
SI	41	93.18
NO	3	6.82
NO OPINA	0	0.00
Total	44	100.00

Fuente: Encuesta control interno y el proceso de evaluación de créditos

GRÁFICO N° 7



Fuente: Cuadro N°11

Interpretación de resultados

Del total de encuestados el 93.18% consideran que las personas que laboran dentro de la entidad, ya sea analistas, jefes de las diferentes área, gerentes y promotores reúnen las condiciones necesarias para realizar su labor dentro de la empresa, mientras que un 6.82% considera que esto es falso.

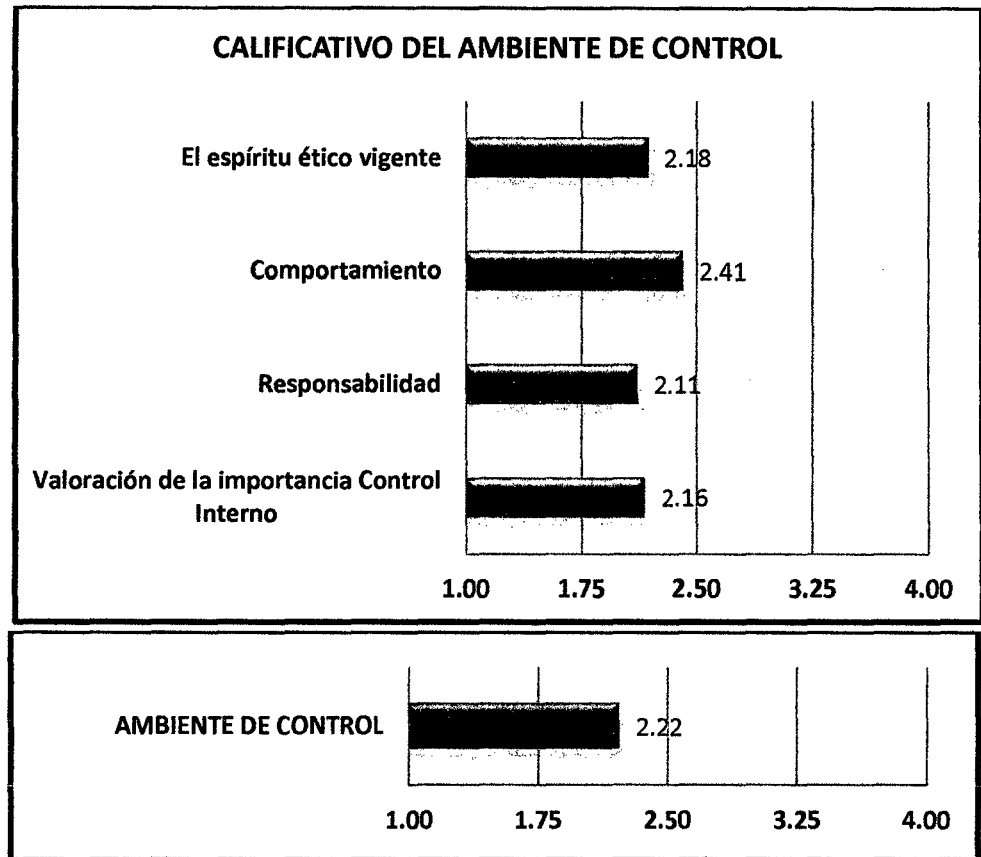
4. Califique los siguientes rubros relacionados con el ambiente de control

CUADRO N° 12

P 04	C. PROM
Valoración de la importancia Control Interno	2.16
Responsabilidad	2.11
Comportamiento	2.41
El espíritu ético vigente	2.18
AMBIENTE DE CONTROL	2.22

Fuente: Encuesta control interno y el proceso de evaluación de créditos

GRÁFICO N° 08



Fuente: Cuadro N° 12

Interpretación de resultados

Del total de los encuestados se puede concluir que no existe un buen ambiente de control en la entidad específicamente en el área de negocios de Financiera Edyficar-Agencia Cajamarca pese a que se piensa que el personal trata de poner en práctica los valores de la empresa y además reúne las características necesarias para desempeñar eficientemente su trabajo.

El ambiente de control es algo que compete a cada uno de los miembros de la empresa y que deben actuar como un grupo lo cual lleve a la sinergia para el logro de sus objetivos y propósitos.

GESTIÓN ESTRATÉGICA Y ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS

5. ¿Cree usted que los manuales y políticas que establecen los órganos directivos, reflejan las acciones y pasos necesarios para alcanzar los objetivos de la entidad?

CUADRO N° 13

P 05	Fi	hi%
SI	44	100.00
NO	0	0.00
NO OPINA	0	0.00
Total	44	100.00

Fuente: Encuesta control interno y el proceso de evaluación de créditos

GRÁFICO N° 9



Fuente: Cuadro N° 13

Interpretación de resultados

Del total de encuestados todos creen que los manuales y políticas que establecen los órganos directivos, reflejan las acciones y pasos necesarios para alcanzar los objetivos de la entidad.

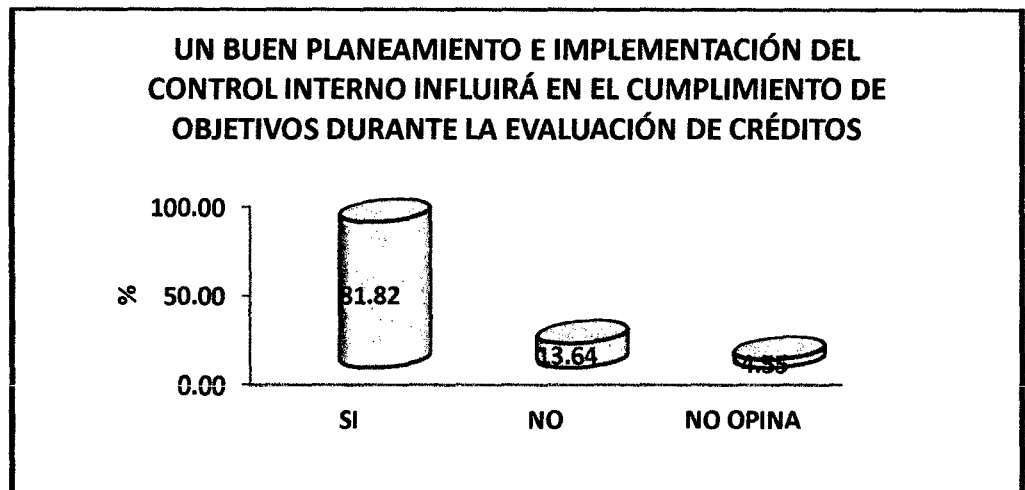
6. ¿Cree usted que si se realiza un buen planeamiento e implementación del Control Interno influirá en el cumplimiento de objetivos durante la evaluación de créditos?

CUADRO N° 14

P 06	fi	hi%
SI	36	81.82
NO	6	13.64
NO OPINA	2	4.55
Total	44	100.00

Fuente: Encuesta control interno y el proceso de evaluación de créditos

GRÁFICO N° 10



Fuente: Cuadro N° 14

Interpretación de resultados

El 81.82% considera que si se realiza un buen planeamiento e implementación del Control Interno influirá en el cumplimiento de objetivos durante la evaluación de créditos, el 13.64% considera que no tendrá influencia alguna y el 4.55% no opina.

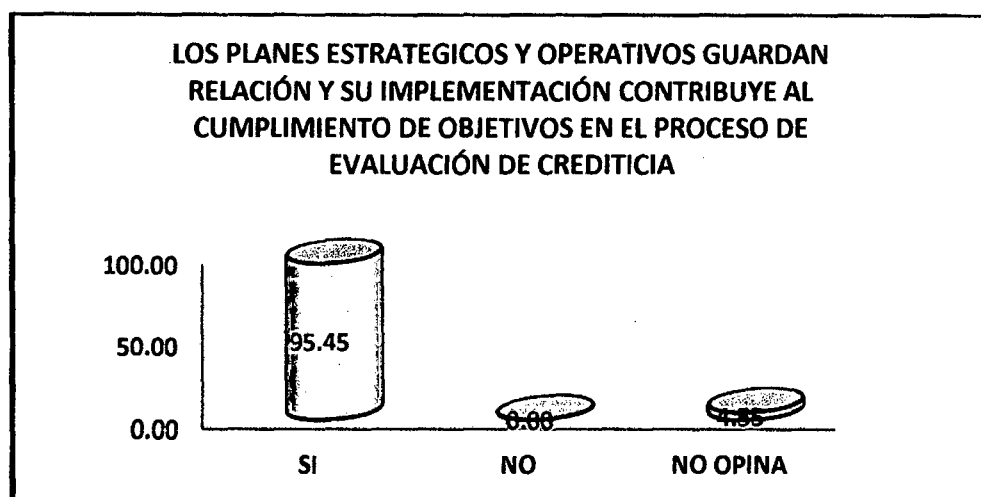
7. ¿Cree usted que tanto los planes estratégicos y operativos guardan relación y la implementación de los mismos contribuye al cumplimiento de objetivos en el área de negocios específicamente en el proceso de evaluación crediticia?

CUADRO N° 15

P 07	fi	hi%
SI	42	95.45
NO	0	0.00
NO OPINA	2	4.55
Total	44	100.00

Fuente: Encuesta control interno y el proceso de evaluación de créditos

GRÁFICO N° 11



Fuente: Cuadro N° 15

Interpretación de resultados

Del total de encuestados el 95.45% cree que tanto los planes estratégicos y operativos guardan relación y la implementación de los mismos contribuye al cumplimiento de objetivos en el área de negocios específicamente en el proceso de evaluación crediticia, y el 4.55% omite su opinión.

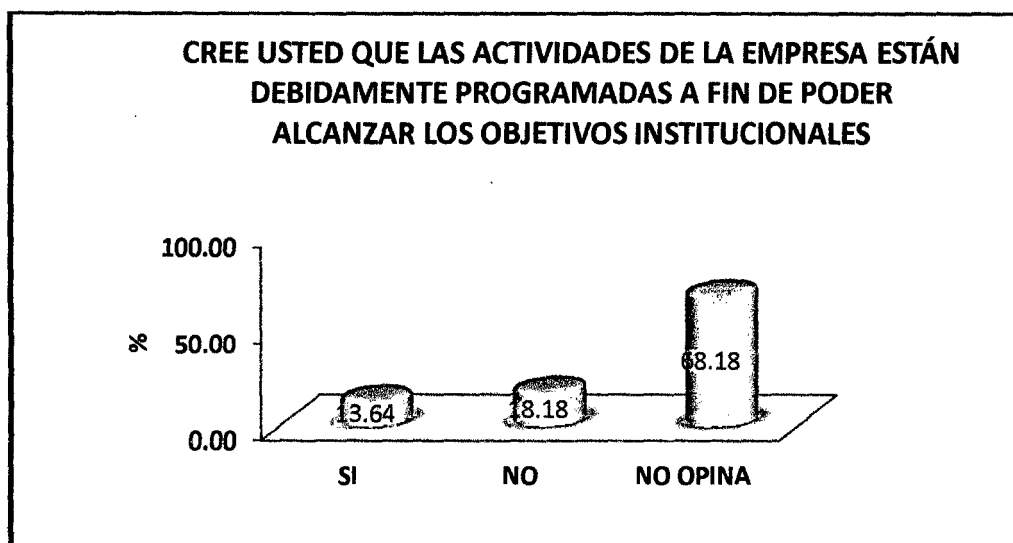
8. ¿Cree usted que las actividades de la empresa están debidamente programadas a fin de poder alcanzar los objetivos institucionales?

CUADRO N° 16

P 08	fi	hi%
SI	6	13.64
NO	8	18.18
NO OPINA	30	68.18
Total	40	100.00

Fuente: Encuesta control interno y el proceso de evaluación de créditos

GRÁFICO N° 12



Fuente: Cuadro N° 16

Interpretación de resultados

Del total de encuestados el 68.18% prefiere no opinar cuando se habla de que si las actividades de la empresa están debidamente programadas a fin de poder alcanzar los objetivos institucionales, el 18.18% opina que no existe programación y tan solo el 13.64% cree que si hay una programación de actividades.

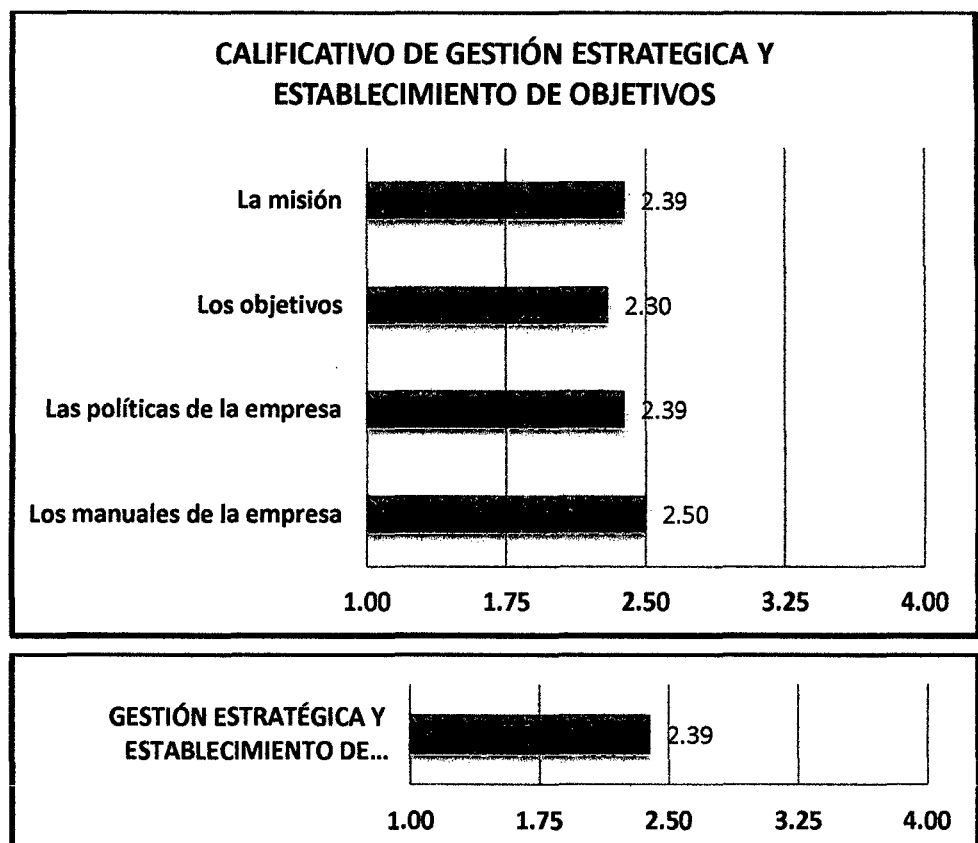
9. Califique los siguientes rubros relacionados con la Gestión estratégica y establecimiento de objetivos

CUADRO N° 17

P 09	C. PROM
Los manuales de la empresa	2.50
Las políticas de la empresa	2.39
Los objetivos	2.30
La misión	2.39
GESTIÓN ESTRATÉGICA Y ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS	2.39

Fuente: Encuesta control interno y el proceso de evaluación de créditos

GRÁFICO N° 13



Fuente: Cuadro N° 17

Interpretación de resultados

Los resultados ratifican que la gestión estratégica y el establecimiento de objetivos es deficiente, posiblemente no exista coherencia entre los procedimientos y objetivos por ello debe acercarse a la gestión estratégica con el propósito de unir los procedimientos con una visión, tendencias futuras esperadas e ideas comunes.

GESTIÓN DE RIESGOS EMPRESARIALES

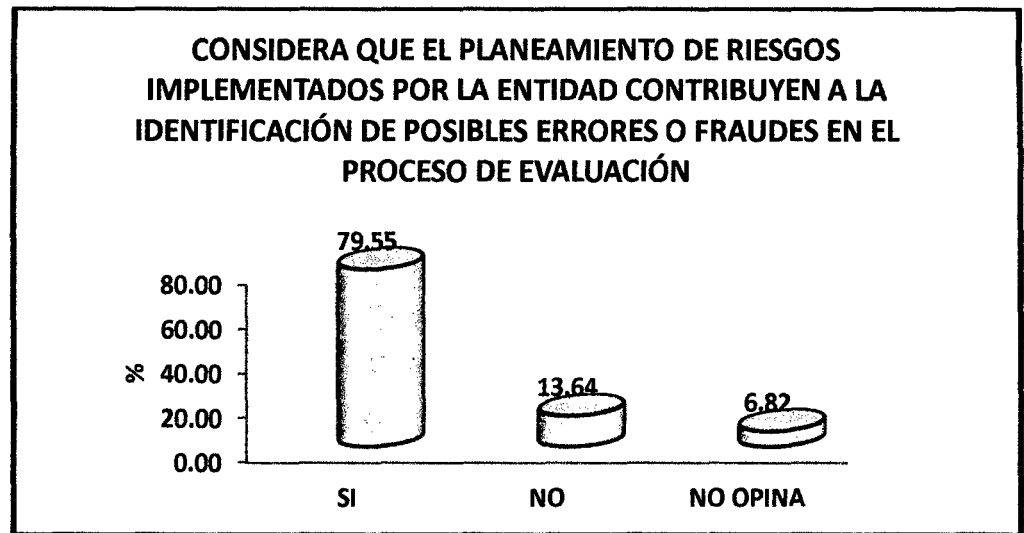
10. ¿Cree usted que el planeamiento de riesgos implementados por la financiera contribuyen a la identificación de posibles errores y fraudes durante el proceso de evaluación?

CUADRO N° 18

P 10	fi	hi%
SI	35	79.55
NO	6	13.64
NO OPINA	3	6.82
Total	44	100.00

Fuente: Encuesta control interno y el proceso de evaluación de créditos

GRÁFICO N° 14



Fuente: Cuadro N° 18

Interpretación de resultados

Del total de encuestados 79.55% cree que el planeamiento de riesgos implementados por la financiera contribuye a la identificación de posibles errores y fraudes durante el proceso de evaluación, el 13.64% no lo cree y el 6.82% no opina.

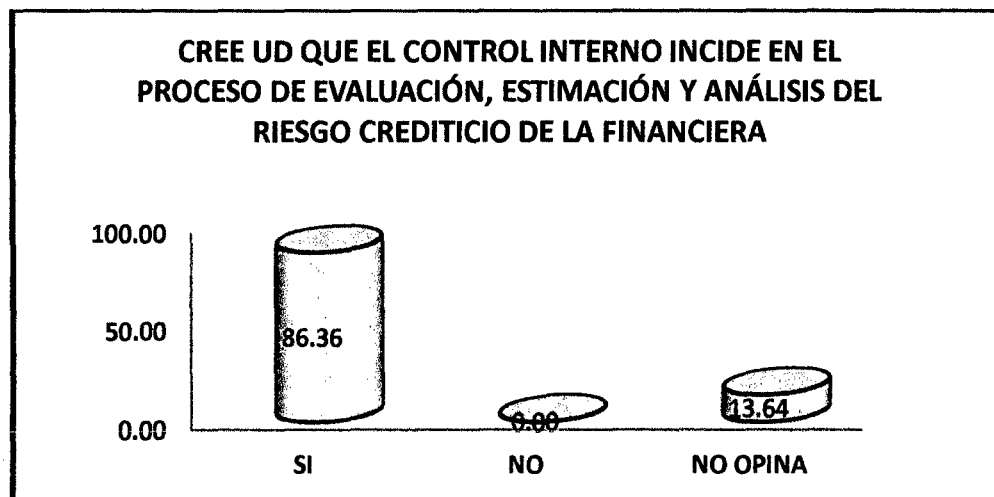
11. ¿Cree usted que el Control Interno incide en el proceso de evaluación, estimación y análisis de riesgo crediticio de la financiera?

CUADRO N° 19

P 11	fi	hi%
SI	38	86.36
NO	0	0.00
NO OPINA	6	13.64
Total	44	100.00

Fuente: Encuesta control interno y el proceso de evaluación de créditos

GRÁFICO N° 15



Fuente: Cuadro N° 19

Interpretación de resultados

Del total de encuestados el 86.36% cree que el Control Interno incide en el proceso de evaluación, estimación y análisis de riesgo crediticio de la financiera, mientras que el 13.64% no opina.

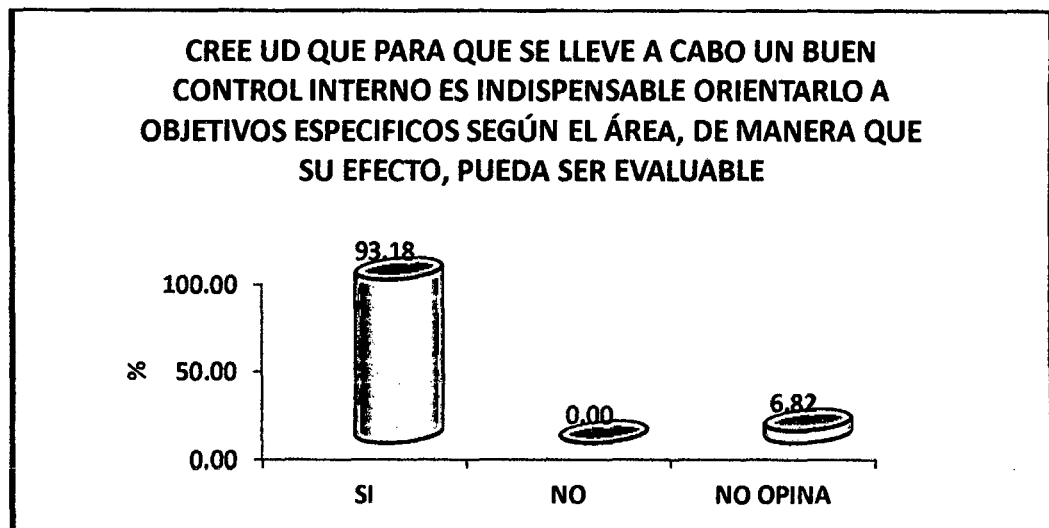
12. ¿Cree usted que para que se lleve a cabo un buen Control Interno es indispensable orientarlo a objetivos específicos según el área, de manera que su efecto, pueda ser evaluable?

CUADRO N° 20

P 12	fi	hi%
SI	41	93.18
NO	0	0.00
NO OPINA	3	6.82
Total	44	100.00

Fuente: Encuesta control interno y el proceso de evaluación de créditos

GRÁFICO N° 16



Fuente: Cuadro N° 20

Interpretación de resultados

Del total de encuestados el 93.18% cree que para que se lleve a cabo un buen Control Interno es indispensable orientarlo a objetivos específicos según el área, de manera que su efecto, pueda ser evaluable y un 6.82% no opina.

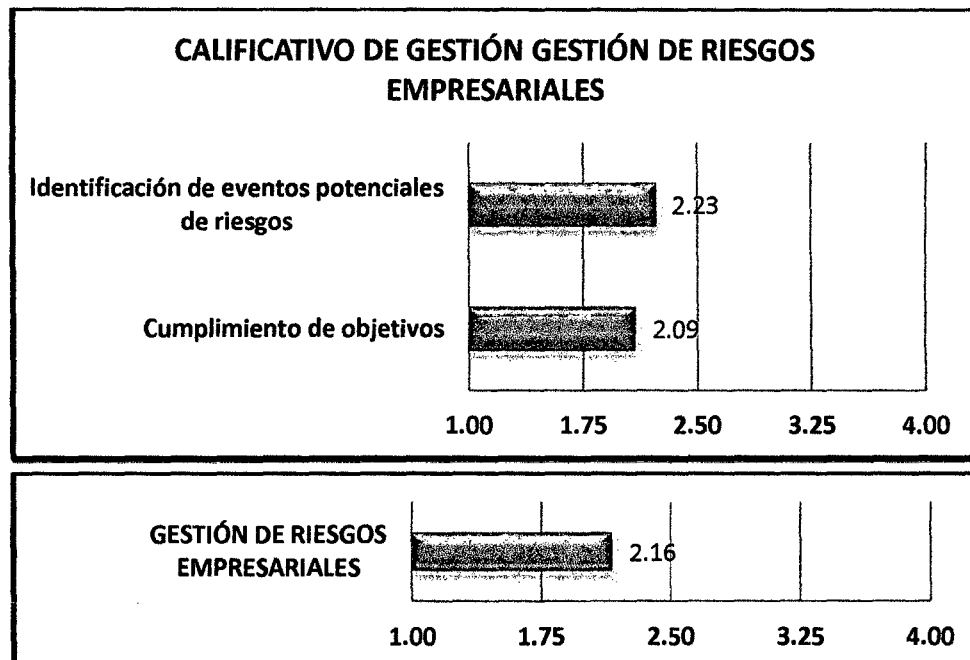
13. Califique los siguientes rubros relacionados con la Gestión de riesgos Empresariales y establecimiento de objetivos

CUADRO N° 21

P 13	C. PROM
Cumplimiento de objetivos	2.09
Identificación de eventos potenciales de riesgos	2.23
GESTIÓN DE RIESGOS EMPRESARIALES	2.16

Fuente: Encuesta control interno y el proceso de evaluación de créditos

GRÁFICO N° 17



Fuente: Cuadro N° 21

Interpretación de resultados

Aun cuando se tiene una concepción adecuada de la gestión de riesgos, en la práctica este componente no se desarrolla a cabalidad puesto que la mayoría de encuestados respondieron que la identificación de eventos potenciales de riesgos es mala y en consecuencia el cumplimiento de objetivos no se realiza, entonces podríamos inferir que aunque las bases para la identificación y análisis de los riesgos sean sólidas éstas no se practican.

Por ello una vez clasificados los riesgos en internos y externos, por procesos, actividades y operaciones, y evaluadas las principales vulnerabilidades, se deberá determinar los objetivos de control y se conformará el Plan de Prevención de Riesgos para definir el modo en que habrán de gestionarse.

ACTIVIDADES DE CONTROL

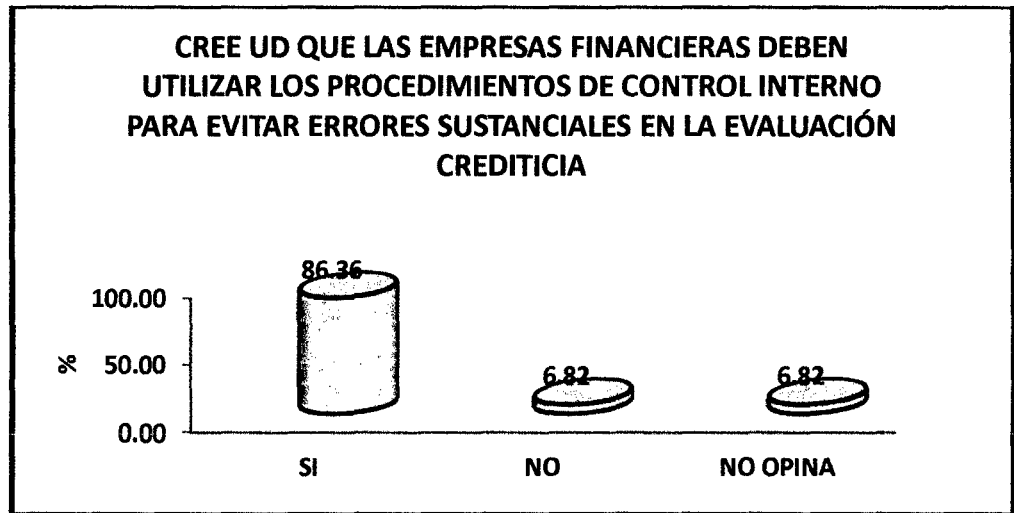
14. ¿Cree usted que las empresas financieras deben utilizar políticas de operación para evitar errores sustanciales en la evaluación crediticia?

CUADRO N° 22

P 14	Fi	hi%
SI	38	86.36
NO	3	6.82
NO OPINA	3	6.82
Total	41	93.18

Fuente: Encuesta control interno y el proceso de evaluación de créditos

GRÁFICO N° 18



Fuente: Cuadro N° 22

Interpretación de resultados

Del total de encuestados el 86.36% cree que las empresas financieras deben utilizar los procedimientos de Control Interno para evitar errores sustanciales en la evaluación crediticia, un 6.82% no lo cree y el 6.82% no opina.

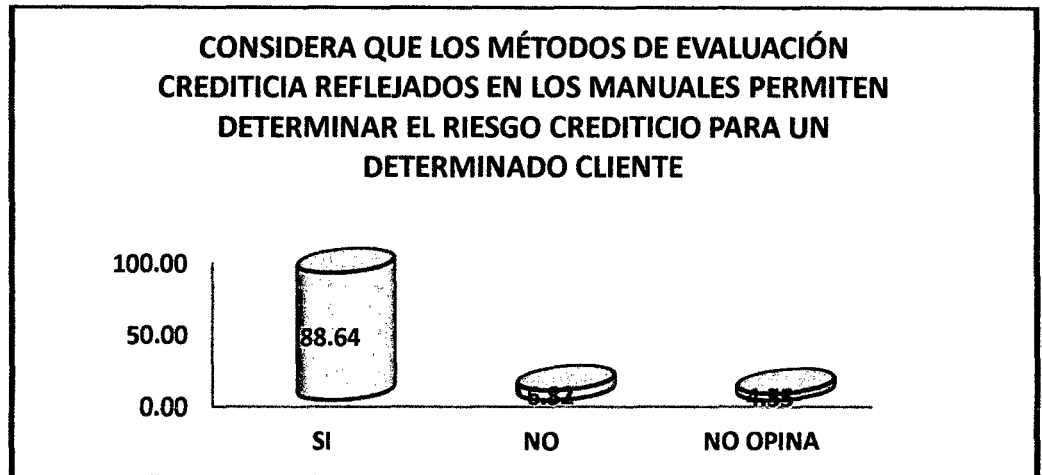
15. ¿Considera usted que los métodos de evaluación reflejados en los manuales permite determinar el riesgo crediticio para un determinado cliente?

CUADRO N° 23

P 15	fi	hi%
SI	39	88.64
NO	3	6.82
NO OPINA	2	4.55
Total	44	100.00

Fuente: Encuesta control interno y el proceso de evaluación de créditos

GRÁFICO N° 19



Fuente: Cuadro N° 23

Interpretación de resultados

Del total de empleados el 88.64% considera que los métodos de evaluación crediticia utilizados permiten determinar el riesgo de crédito y el límite de crédito para un determinado cliente, el 6.87% no lo considera así y el 4.55% no opina

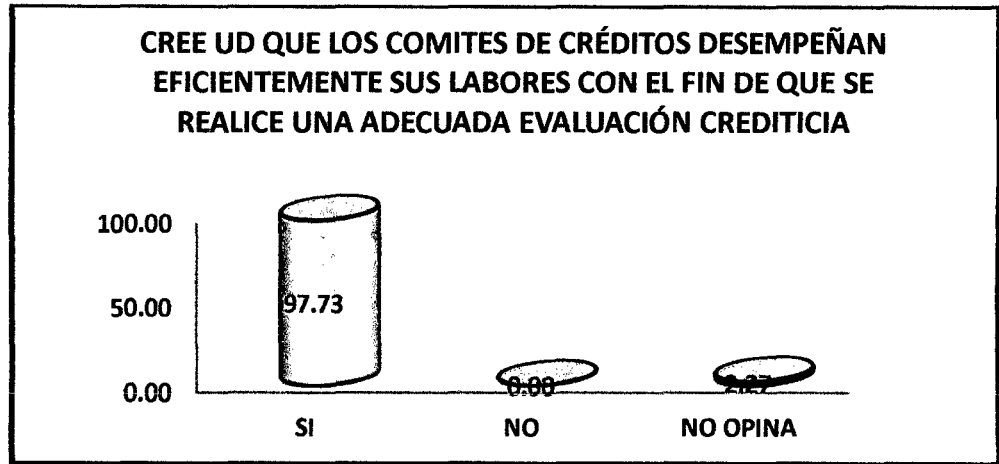
16. ¿Cree usted que los comités de crédito desempeñan eficientemente sus labores en cuanto a la aprobación y autorización al momento de otorgar un crédito?

CUADRO N° 24

P 16	fi	hi%
SI	43	97.73
NO	0	0.00
NO OPINA	1	2.27
Total	44	100.00

Fuente: Encuesta control interno y el proceso de evaluación de créditos

GRÁFICO N° 20



Fuente: Cuadro N° 24

Interpretación de resultados

Del total de encuestados el 97.73% cree que los comités de crédito desempeñan eficientemente sus labores con el fin de que se realice una adecuada evaluación crediticia y el 2.27% no opina.

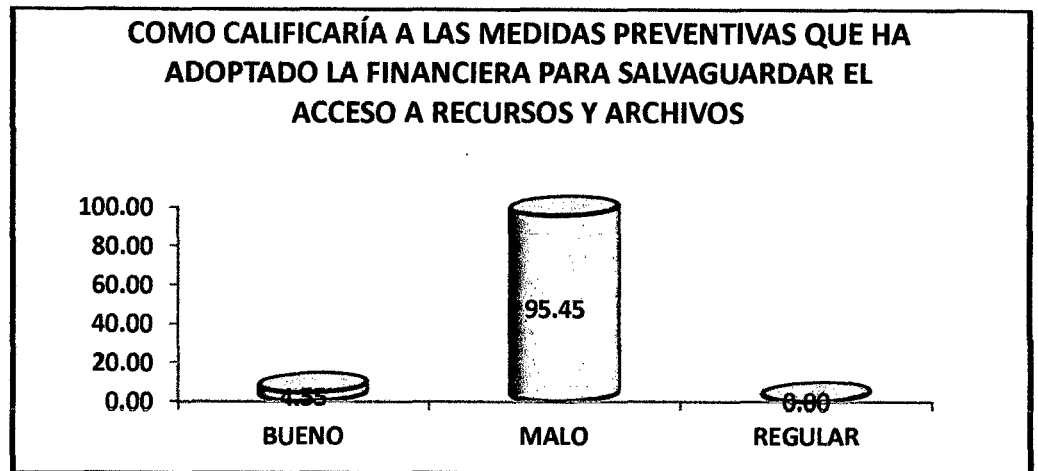
17. ¿Cómo calificaría a las medidas preventivas que ha adoptado la financiera para salvaguardar el acceso a recursos y archivos?

CUADRO N° 25

P 17	Fi	hi%
BUENO	2	4.55
MALO	42	95.45
NO OPINA	0	0
Total	44	100.00

Fuente: Encuesta control interno y el proceso de evaluación de créditos

GRÁFICO N° 21



Fuente: Cuadro N°25

Interpretación de resultados

Del total de empleados el 95.45% considera que las medidas preventivas que ha adoptado la financiera para mejorar los controles en la evaluación de créditos a otorgar no son buenas y solo un 4.55% cree que si lo son.

18. ¿Cree usted que la gerencia ejerce una labor de supervisión para asegurar que las actividades se realicen de manera eficiente y eficaz?

CUADRO N° 26

P 18	fi	hi%
SI	41	93.18
NO	3	6.82
NO OPINA	0	0.00
Total	44	100.00

Fuente: Encuesta control interno y el proceso de evaluación de créditos

GRÁFICO N° 22



Fuente: Cuadro N°26

Interpretación de resultados

Del total de encuestados el 93.28 % considera que la gerencia ejerce una labor de supervisión para asegurar que las actividades se realicen de manera eficiente y eficaz, mientras que el 6.82% no lo cree.

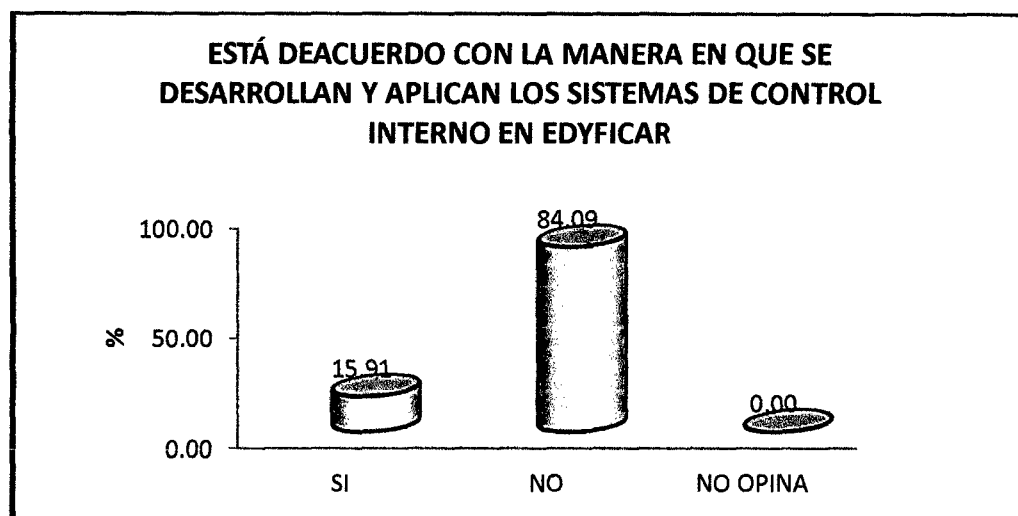
19. ¿Está usted de acuerdo con la manera en que se desarrollan y aplican los sistemas de Control Interno en Edyficar?

CUADRO N° 27

P 19	Fi	hi%
SI	7	15.91
NO	37	84.09
NO OPINA	0	0
Total	44	100.00

Fuente: Encuesta control interno y el proceso de evaluación de créditos

GRÁFICO N° 23



Fuente: Cuadro N°27

Interpretación de resultados

Del total de encuestados el 84.09% no está de acuerdo con la manera en que se desarrollan y aplican los sistemas de Control Interno en Financiera Edyficar Agencia Cajamarca, mientras que tan solo el 15.91% está de acuerdo

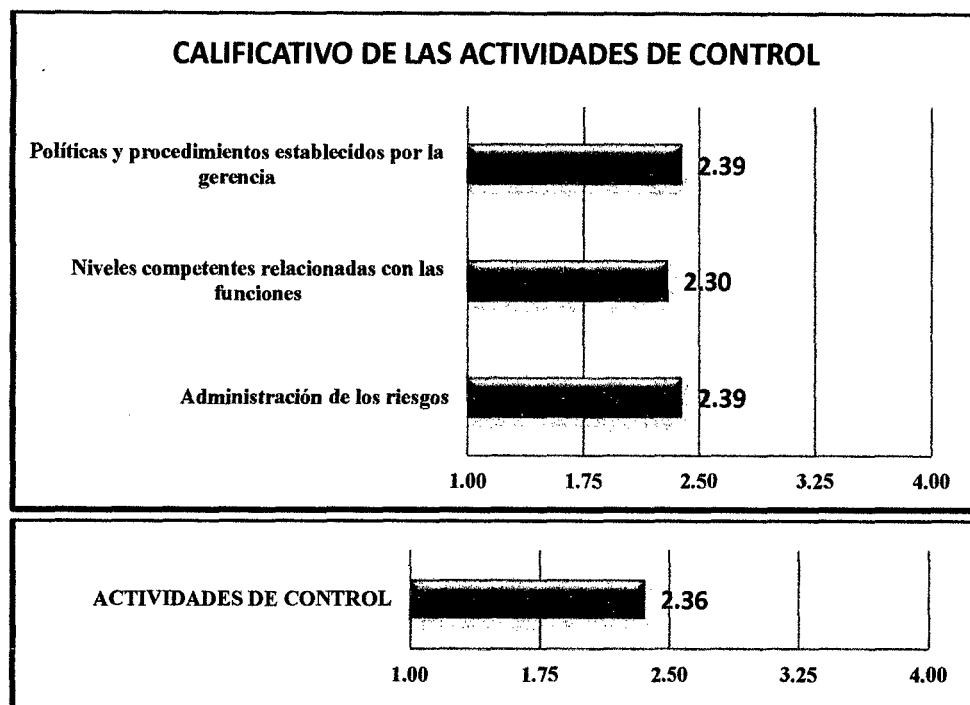
20. Califique los siguientes rubros relacionados con las Actividades de Control

CUADRO N° 28

P 20	C. PROM
Administración de los riesgos	2.39
Niveles competentes relacionadas con las funciones	2.30
Políticas y procedimientos establecidos por la gerencia	2.39
ACTIVIDADES DE CONTROL	2.36

Fuente: Encuesta control interno y el proceso de evaluación de créditos

GRÁFICO N° 24



Fuente: Cuadro N°28

Interpretación de resultados

Las actividades de control en Financiera Edyficar son deficientes tanto en la concepción que tienen los trabajadores como en la manera en que realmente se desarrollan, esto nos indica que las políticas, disposiciones legales y procedimientos de control necesarios para gestionar y verificar la calidad de la gestión durante la evaluación de créditos, no se han establecido adecuadamente y existe la posibilidad de que la coordinación entre áreas, la separación de tareas, responsabilidades y niveles de autorización, documentación, registro oportuno y adecuado de las transacciones y hechos, acceso restringido a los recursos, activos y registros, rotación del personal en las tareas claves, control de las tecnologías de la información y las comunicaciones e indicadores de rendimiento y de desempeño, no se esté realizando como debería.

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

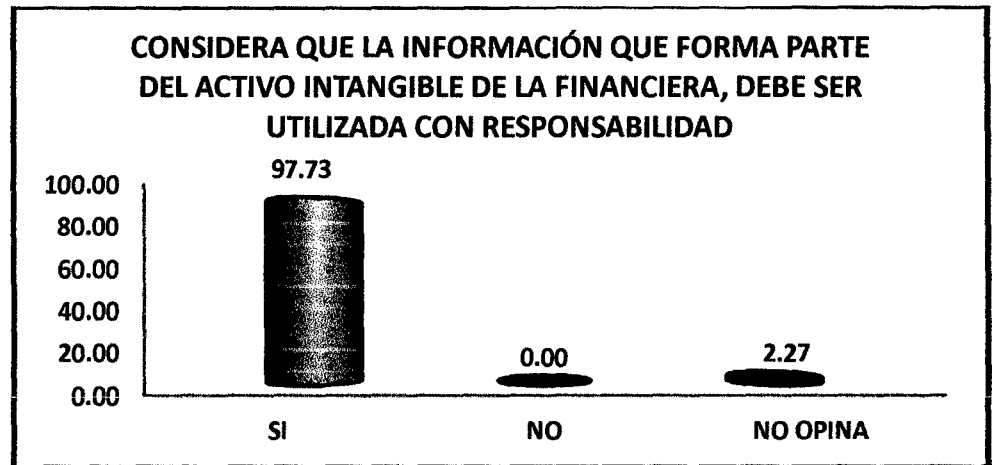
21. ¿Considera usted que la información que forma parte del activo intangible de la Financiera, debe ser utilizada con responsabilidad ya que cualquier error o descuido en su control afectará a la empresa?

CUADRO N° 29

P 21	fi	hi%
SI	43	97.73
NO	0	0.00
NO OPINA	1	2.27
Total	44	100.00

Fuente: Encuesta control interno y el proceso de evaluación de créditos

GRÁFICO N° 25



Fuente: Cuadro N°29

Interpretación de resultados

Del total de encuestados el 97.73% considera que la información que forma parte del activo intangible de la Financiera, debe ser utilizada con responsabilidad ya que cualquier error o descuido en su control afectará a la empresa, mientras que el 2.27% no opina.

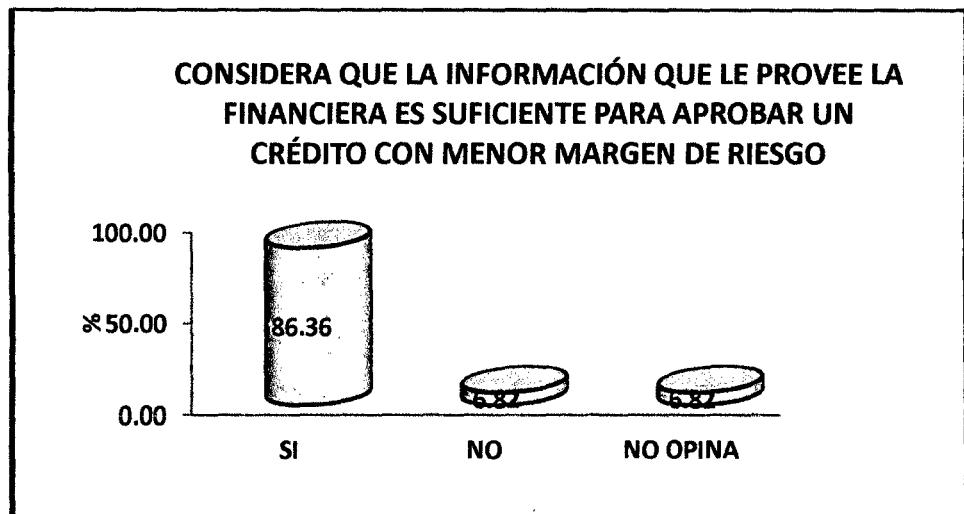
22. ¿Considera usted que la información que le provee la Financiera es suficiente para verificar la información obtenida durante la evaluación, y así poder aprobar un crédito con el menor margen de riesgo?

CUADRO N° 30

P 22	Fi	hi%
SI	38	86.36
NO	3	6.82
NO OPINA	3	6.82
Total	44	100.00

Fuente: Encuesta control interno y el proceso de evaluación de créditos

GRÁFICO N° 26



Fuente: Cuadro N°30

Interpretación de resultados

Del total de encuestados el 86.36% considera que la información que le provee la Financiera es suficiente para verificar la información obtenida durante la evaluación, y así poder aprobar un crédito con el menor margen de riesgo, el 6.82% cree que no y el 6.82% no opina

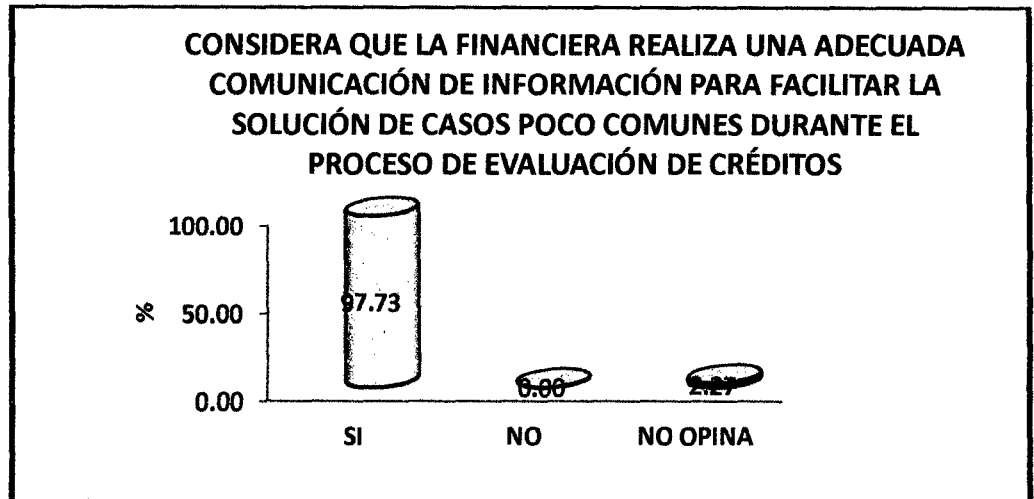
23. ¿Considera usted que la financiera realiza una adecuada comunicación de información con el fin de facilitar la solución de casos poco comunes durante el proceso de evaluación de créditos?

CUADRO N° 31

P 23	fi	hi%
SI	43	97.73
NO	0	0.00
NO OPINA	1	2.27
Total	44	100.00

Fuente: Encuesta control interno y el proceso de evaluación de créditos

GRÁFICO N° 27



Fuente: Cuadro N°31

Interpretación de resultados

El 97.73% del total de encuestados considera que la financiera realiza una adecuada comunicación de información con el fin de facilitar la solución de casos poco comunes durante el proceso de evaluación de créditos, mientras que el 2.27 % prefiere no opinar.

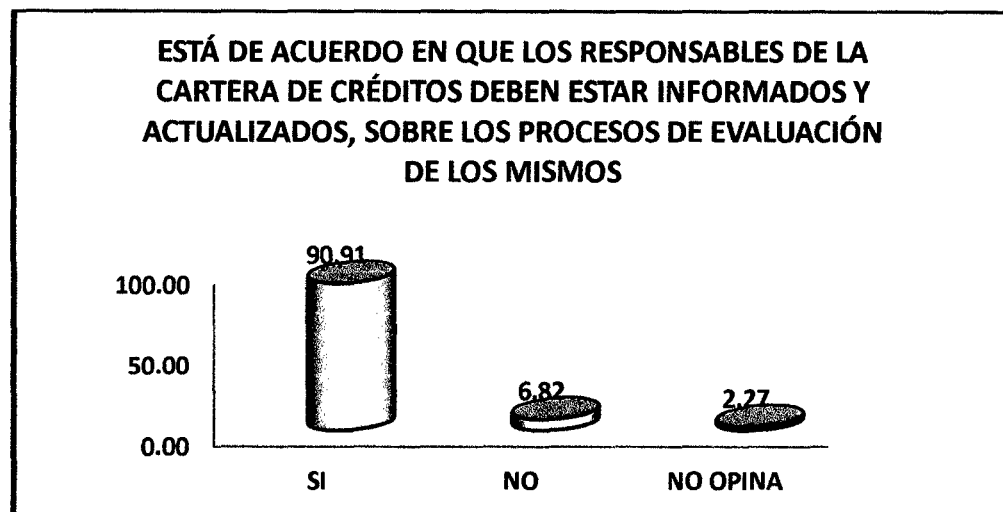
24. ¿Está usted de acuerdo en que los responsables de la cartera de crédito deben estar suficientemente informados y actualizados, sobre los procesos de evaluación de créditos?

CUADRO N° 32

P 24	fi	hi%
SI	40	90.91
NO	3	6.82
NO OPINA	1	2.27
Total	44	100.00

Fuente: Encuesta control interno y el proceso de evaluación de créditos

GRÁFICO N° 28



Fuente: Cuadro N°32

Interpretación de resultados

El 90.91% de los encuestados está de acuerdo con que los responsables de la cartera de crédito deben estar suficientemente informados y actualizados, sobre los procesos de evaluación de créditos, el 6.82% no está de acuerdo y el 2.27% no opina.

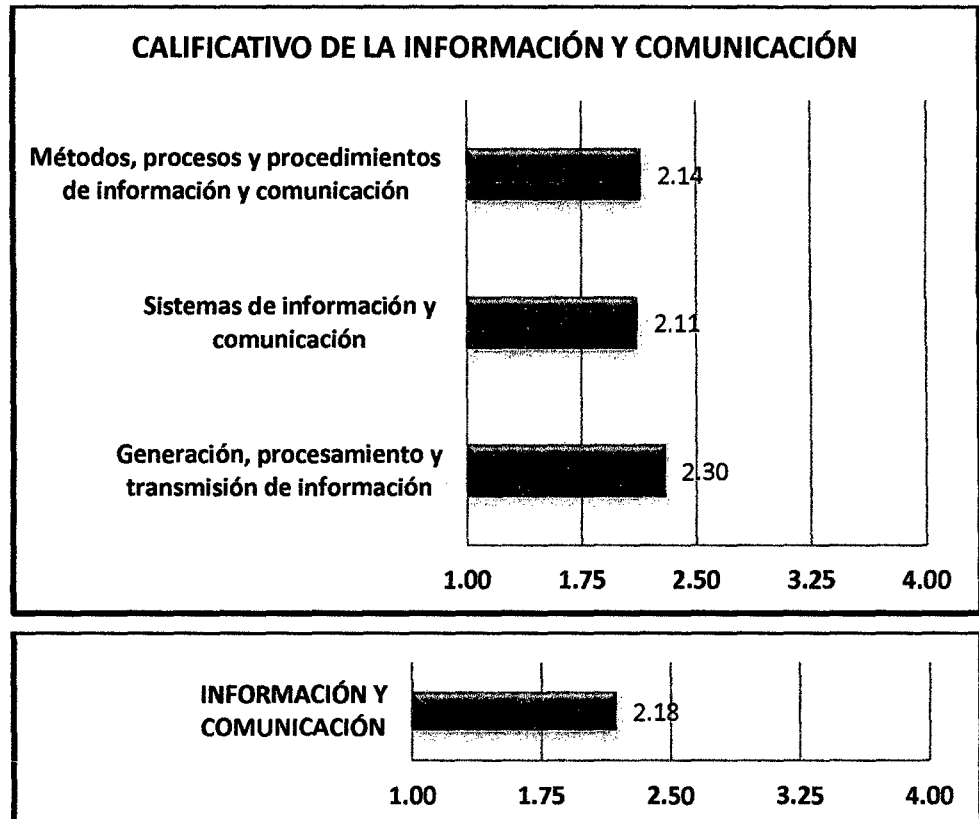
25. Califique los siguientes rubros relacionados con la Información y comunicación

CUADRO N° 33

P 25	C. PROM
Generación, procesamiento y transmisión de información	2.30
Sistemas de información y comunicación	2.11
Métodos, procesos y procedimientos de información y comunicación	2.14
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	2.18

Fuente: Encuesta control interno y el proceso de evaluación de créditos

GRÁFICO N° 29



Fuente: Cuadro N°33

Interpretación de resultados

Pese a que se tiene la concepción de que la información que se maneja en Financiera Edyficar es administrada eficientemente, no se promueve la existencia de métodos, procesos y procedimientos, de información, documentación y comunicación para generar y transmitir información sobre las actividades, existe la posibilidad de que la información no sea oportuna y fiable evitando que generen datos, documentos y reportes que sustentan los resultados de las actividades operativas, financieras y relacionadas con el cumplimiento de los objetivos, metas y estrategias, con mecanismos de retroalimentación y la rendición transparente de cuentas.

EL SEGUIMIENTO DE RESULTADOS

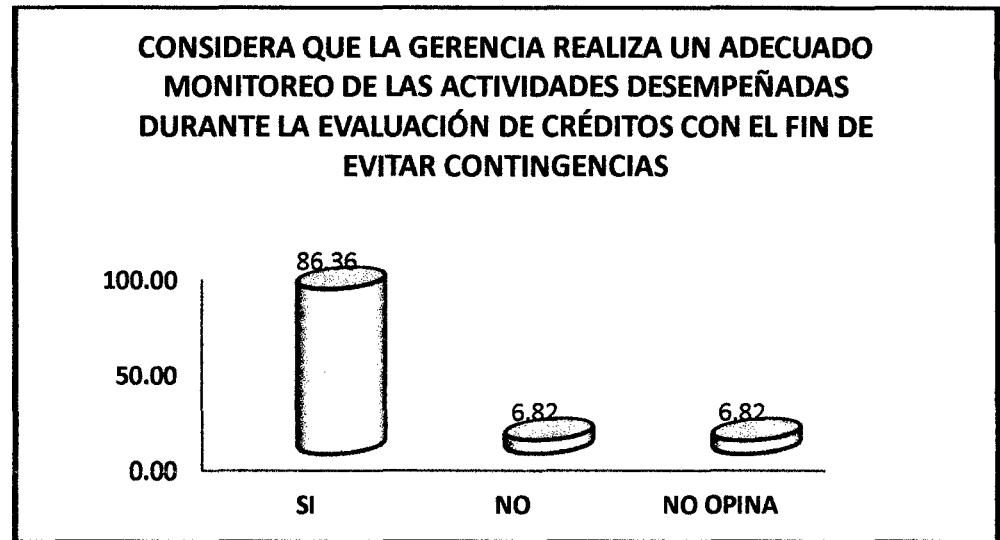
26. ¿Considera usted que la gerencia realiza un adecuado monitoreo de las actividades desempeñadas durante la evaluación de créditos con el fin de evitar contingencias?

CUADRO N° 34

P 26	fi	hi%
SI	38	86.36
NO	3	6.82
NO OPINA	3	6.82
Total	44	100.00

Fuente: Encuesta control interno y el proceso de evaluación de créditos

GRÁFICO N° 30



Fuente: Cuadro N°34

Interpretación de resultados

El 86.36% de los encuestados considera que la gerencia realiza un adecuado monitoreo de las actividades desempeñadas durante la evaluación de créditos, sin embargo el 6.82% no considera que sea así y el 6.82% prefiere no opinar.

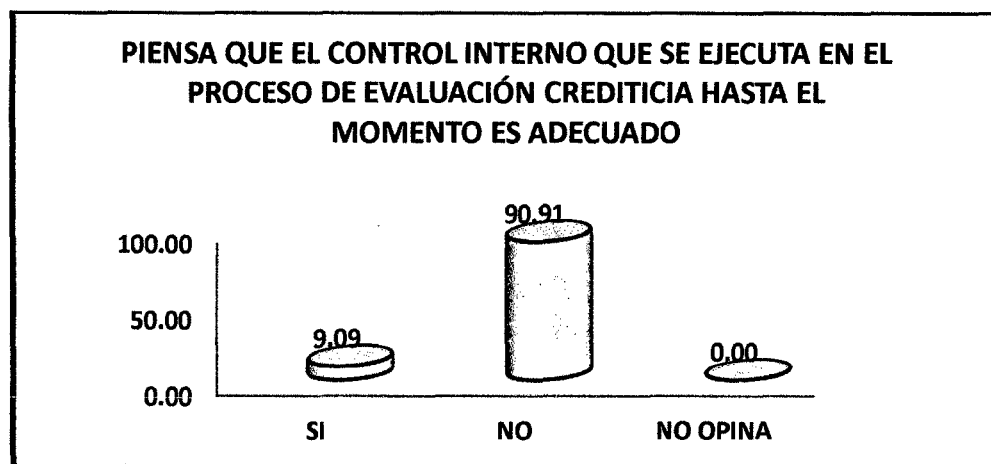
27. ¿Piensa usted que el Control Interno que se ejecuta en el proceso de evaluación crediticia hasta el momento es adecuado?

CUADRO N° 35

P 27	fi	hi%
SI	4	9.09
NO	40	90.91
NO OPINA	0	0
Total	44	100.00

Fuente: Encuesta control interno y el proceso de evaluación de créditos

GRÁFICO N° 31



Fuente: Cuadro N°35

Interpretación de resultados

El 90.91% de los encuestados piensan que el Control Interno que se ejecuta en el proceso de evaluación crediticia hasta el momento no es adecuado y el 9.09% piensa que si lo es.

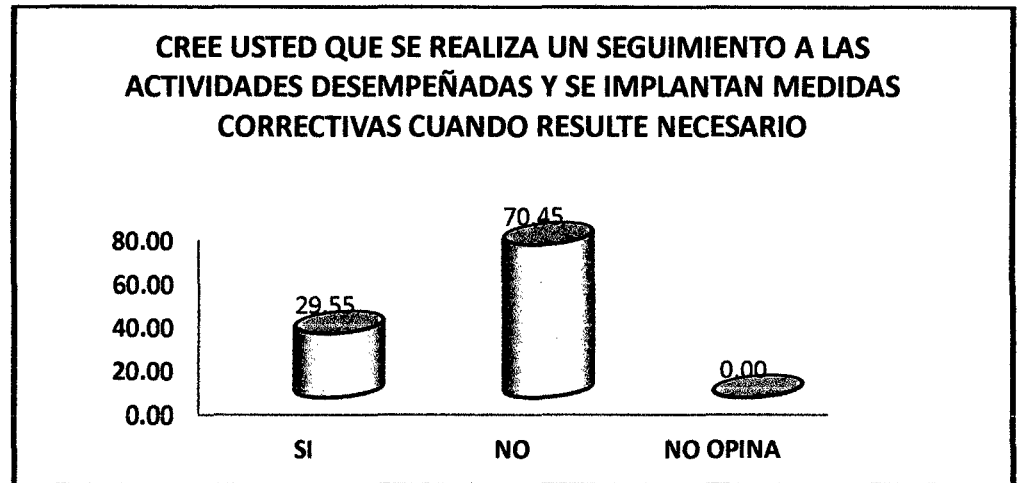
28. ¿Cree usted que se realiza un seguimiento a las actividades desempeñadas y se implantan medidas correctivas cuando resulte necesario?

CUADRO N° 36

P 28	fi	hi%
SI	13	29.55
NO	31	70.45
NO OPINA	0	0
Total	44	100.00

Fuente: Encuesta control interno y el proceso de evaluación de créditos

GRÁFICO N° 32



Fuente: Cuadro N°36

Interpretación de resultados

Del total de encuestados un 70.45% consideran que no se realiza un seguimiento a las actividades desempeñadas y se implantan medidas correctivas cuando resulte necesario, mientras que aquellos que consideran que si se realiza seguimiento representan solo el 29.55%

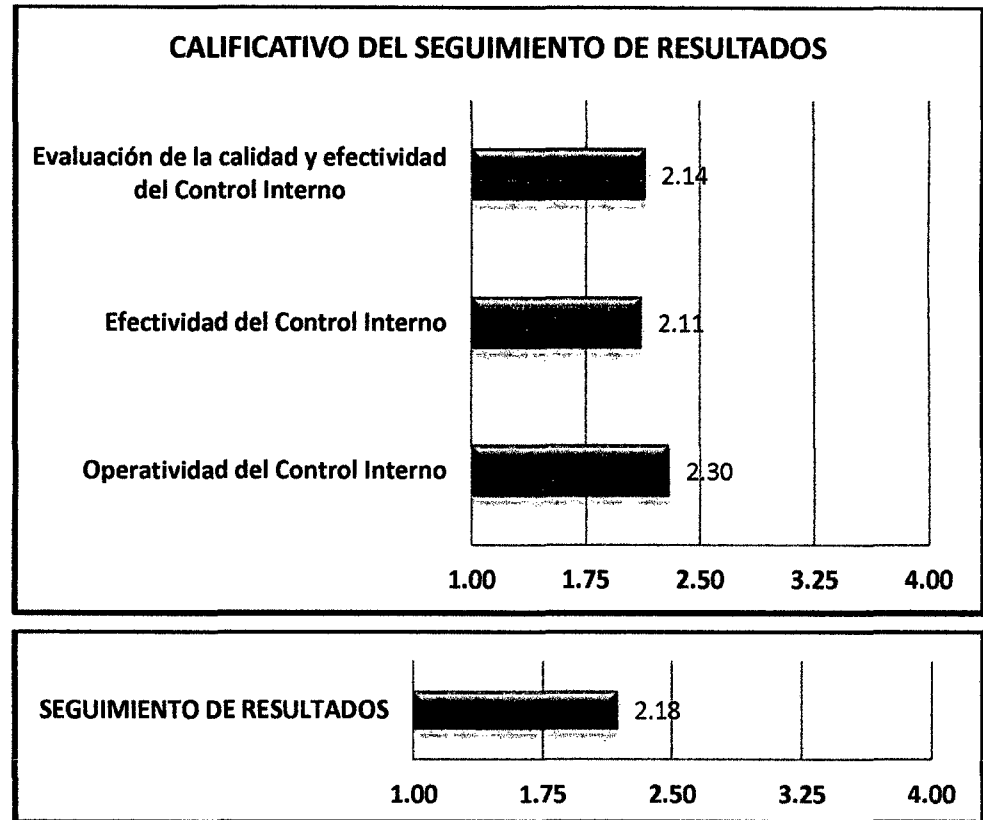
29. Califique los siguientes rubros relacionados con el seguimiento de resultados:

CUADRO N° 37

P 29	C. PROM
Operatividad del Control Interno	2.30
Efectividad del Control Interno	2.11
Evaluación de la calidad y efectividad del Control Interno	2.14
SEGUIMIENTO DE RESULTADOS	2.18

Fuente: Encuesta control interno y el proceso de evaluación de créditos

GRÁFICO N° 33



Fuente: Cuadro N°37

Interpretación de resultados

En cuanto al seguimiento de resultados en Financiera Edyficar; no se promueve el seguimiento de la evaluación de la calidad y efectividad del Control Interno y si se lo hace no es de manera adecuada, esto coincide con la concepción general que se tiene de la entidad, debido a ello la detección de errores e irregularidades que no fueron detectados con las actividades de control, siguen siendo pasadas por alto evitando que se realicen las correcciones y modificaciones necesarias.

COMPROMISO DE MEJORAMIENTO

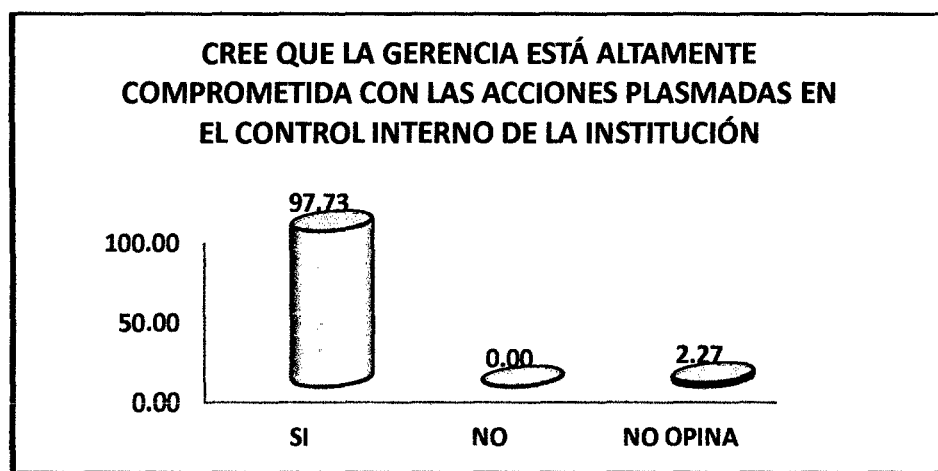
30. ¿Cree usted que la gerencia está altamente comprometida con las acciones plasmadas en el Control Interno de la institución?

CUADRO N° 38

P 30	fi	hi%
SI	43	97.73
NO	0	0.00
NO OPINA	1	2.27
Total	44	100.00

Fuente: Encuesta control interno y el proceso de evaluación de créditos

GRÁFICO N° 34



Fuente: Cuadro N°38

Interpretación de resultados

Del total de encuestados un 97.73% piensa que la gerencia está altamente comprometida con las acciones plasmadas en el Control Interno de la institución, mientras que tan solo un 2.27% prefiere no opinar

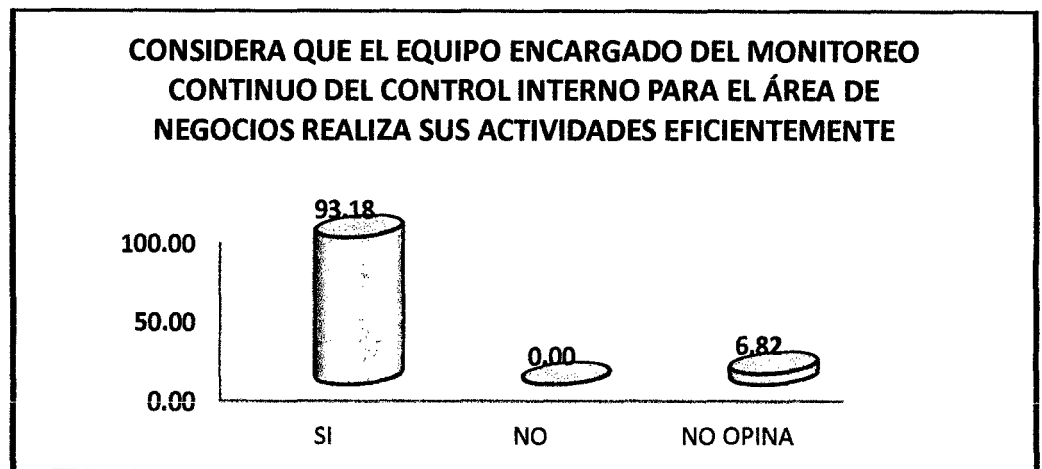
31. ¿Considera usted que el equipo encargado del monitoreo continuo del Control Interno para el área de negocios realiza sus actividades eficientemente?

CUADRO N° 39

P 31	Fi	hi%
SI	41	93.18
NO	0	0.00
NO OPINA	3	6.82
Total	44	100.00

Fuente: Encuesta control interno y el proceso de evaluación de créditos

GRÁFICO N° 35



Fuente: Cuadro N°39

Interpretación de resultados

El 93.18% del total de encuestados considera que el equipo encargado del monitoreo continuo del Control Interno para el área de negocios realiza sus actividades eficientemente, y únicamente un 6.82% no opina

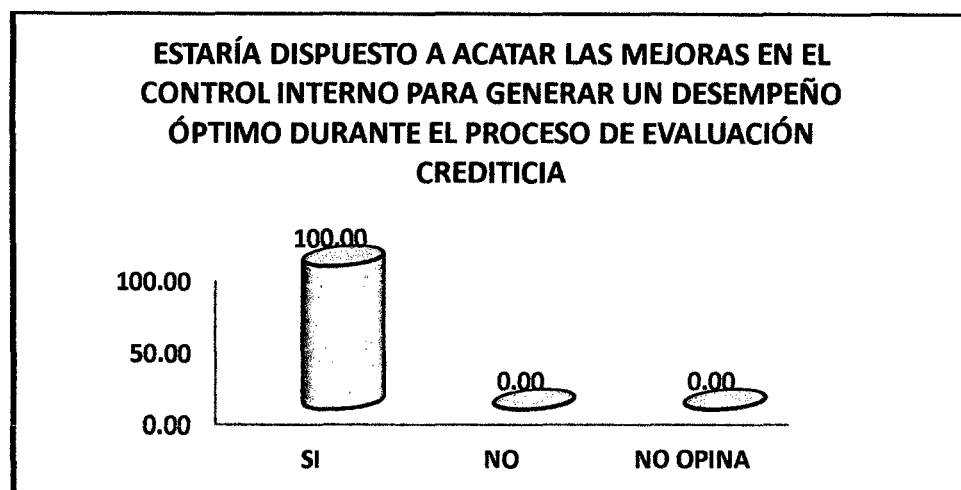
32. ¿Estaría usted dispuesto a acatar las mejoras en el Control Interno para generar un desempeño óptimo durante el proceso de evaluación crediticia?

CUADRO N° 40

P 32	fi	hi%
SI	44	100.00
NO	0	0.00
NO OPINA	0	0.00
Total	44	100.00

Fuente: Encuesta control interno y el proceso de evaluación de créditos

GRÁFICO N° 36



Fuente: Cuadro N°40

Interpretación de resultados

El 100% de los encuestados consideran que el equipo encargado del monitoreo continuo del Control Interno para el área de negocios realiza sus actividades eficientemente.

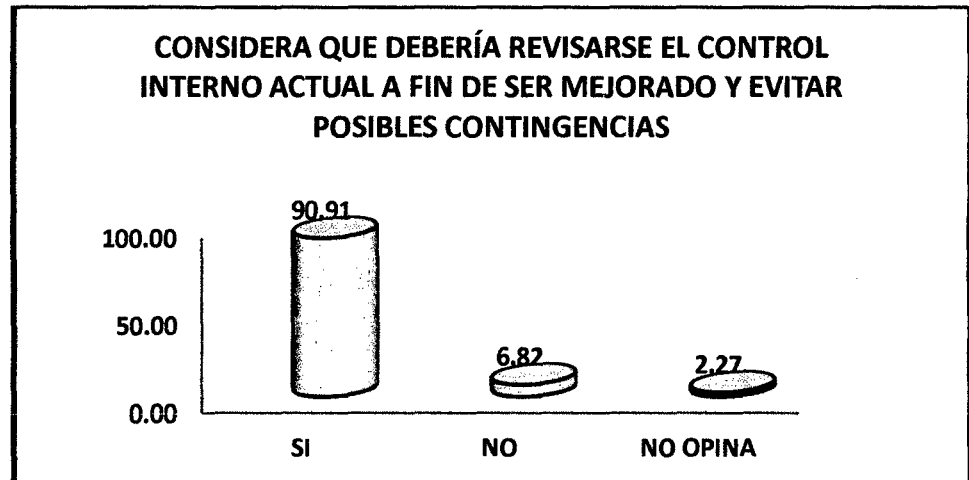
33. ¿Considera usted que debería revisarse el Control Interno actual a fin de ser mejorado y así evitar posibles contingencias?

CUADRO N° 41

P 33	fi	hi%
SI	40	90.91
NO	3	6.82
NO OPINA	1	2.27
Total	44	100.00

Fuente: Encuesta control interno y el proceso de evaluación de créditos

GRÁFICO N° 37



Fuente: Cuadro N°41

Interpretación de resultados

El 90.91% de total de encuestados consideran que se debería revisar el Control Interno actual a fin de ser mejorado, por el contrario el 6.82% no lo considera así y el 2.27% no opina.

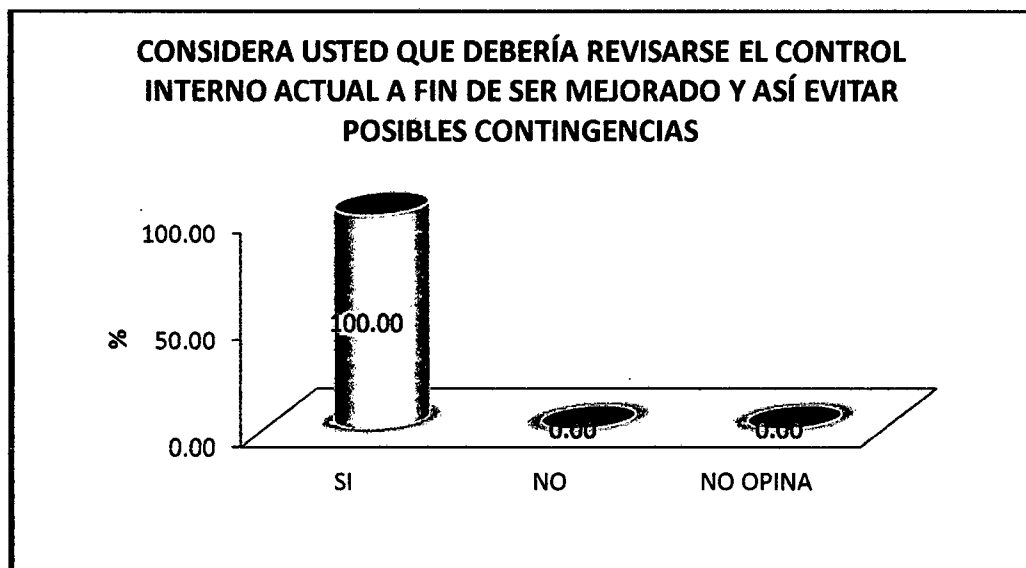
34. ¿Considera usted que debería revisarse el Control Interno actual a fin de ser mejorado y así evitar posibles contingencias?

CUADRO N° 42

P 34	fi	hi%
SI	44	100.00
NO	0	0.00
NO OPINA	0	0.00
Total	44	100.00

Fuente: Encuesta control interno y el proceso de evaluación de créditos

GRÁFICO N° 38



Fuente: Cuadro N°42

Interpretación de resultados

El 100% de total de encuestados consideran que debería revisarse el Control Interno actual a fin de ser mejorado y así evitar posibles contingencias.

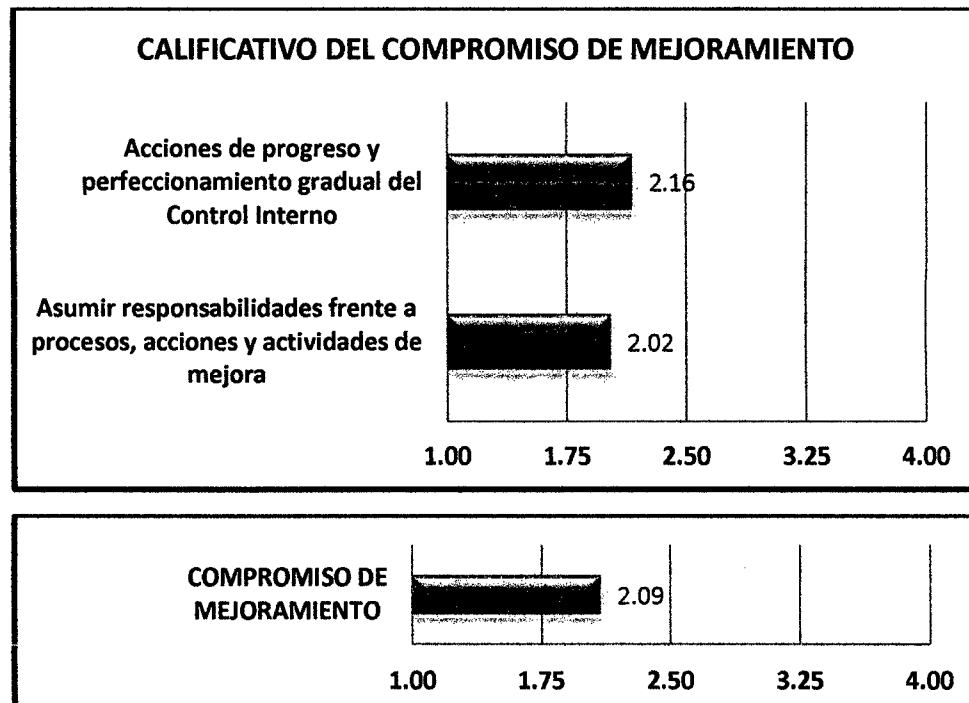
35. Califique los siguientes rubros relacionados con el compromiso de mejoramiento

CUADRO N° 43

P 35		C. PROM
Asumir responsabilidades frente a procesos, acciones y actividades de mejora		2.02
Acciones de progreso y perfeccionamiento gradual del Control Interno		2.16
COMPROMISO DE MEJORAMIENTO		2.09

Fuente: Encuesta control interno y el proceso de evaluación de créditos

GRÁFICO N° 39



Fuente: Cuadro N°43

Interpretación de resultados

Pese a que se piensa que se debería establecer actividades de mejoramiento no existe compromiso de ejecutar acciones de progreso y perfeccionamiento en el sistema de Control Interno para asumir responsabilidades de mejora.

Sería importante su aplicación porque contribuirá a mejorar las debilidades y áreas críticas de la empresa y afianzar sus fortalezas, obligando al personal a dar cumplimiento a las disposiciones o recomendaciones que se formulen para la mejorar sus labores.

4.2. GESTIÓN EN EL PROCESO DE EVALUACIÓN DE CRÉDITOS.

PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN CREDITICIA SEGÚN ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA

- a) **Jerarquía:** Gerente de la Financiera Edyficar Agencia Cajamarca.

b) **Funciones que desempeña:** supervisa y controla el cumplimiento de la política de créditos establecidos por Financiera Edyficar fijando los requisitos necesarios para uniformizar el análisis de riesgos y rentabilidad, revisa y observa cuando así corresponda el uso de autonomía de los créditos otorgados por los funcionarios. Resuelve situaciones específicas no señaladas en reglamentos políticas y procedimientos de créditos. Una de sus funciones más importantes es supervisar controlar consultar y coordinar, además de aprobar créditos mayores a S/.15000-75000.

c) **Horario de trabajo:** 8.45 am - 1.00 pm y 3.00 pm - 6.00pm.

d) **Comentar que características del cliente son las que se toma en cuenta, al momento de realizar una evaluación crediticia.**

Principalmente el entorno familiar y el nivel de ingresos netos que perciben tanto el titular como los integrantes de la familia, luego de discriminar gastos.

Si el negocio al que se dedica tiene experiencia.

e) **¿Considera relevante conocer la situación familiar del cliente?**

Por supuesto, porque en función a ello se analiza la voluntad de pago de los clientes, incluso se debe tener en cuenta las relaciones familiares para poder tener una apreciación sus características y personalidad.

f) **¿Realiza las visitas de monitoreo respectivos a los créditos pre-aprobados?**

Sí en función al monto, cuando son mayores a S/15,000 básicamente, yo realizo las visitas y compruebo la información tomada volviendo a realizar las preguntar y mediante la corroboración fehaciente de la información.

g) **¿Se realiza un análisis de las actividades comerciales de los clientes, e indaga sobre el destino del financiamiento para evitar fraudes y estafas?**

Sí se realiza un flujo de efectivo de acuerdo al destino del crédito a partir de S/.10000, se pide un documento sustentatorio del destino del crédito, puesto que las excusas más comunes que usan los clientes cuando no pueden cancelar el

crédito, es que solicitaron el dinero para un familiar cercano y son ellos los que no pueden cumplir con la obligación, iban a financiar la compra de un inmueble para un hijo, el negocio en el que querían invertir no funcionó como esperaban entre otros.

h) ¿Qué inconvenientes se presentan durante la implementación de acciones de Control Interno en Financiera Edyficar Agencia Cajamarca?

Los asesores tienen una normativa que no deben transgredir pese a ello como nuestro personal trabaja en función de metas a cumplir, tienden a transgredir los reglamentos dando créditos sin pedir la información suficiente, para solucionar esto se hace necesaria la supervisión diaria de los créditos otorgados y por otorgar, principalmente los de montos altos.

i) ¿De qué manera afronta al momento de hacer la evaluación de créditos, a los negocios que no cuentan con personería jurídica, es decir que carecen de EE.FF.?

Simplemente constatación visual y declaraciones juradas firmadas por el cliente donde indica que los datos que está brindando son verdaderos, además puede incluirse fotos o imágenes del lugar donde realiza sus actividades comerciales y de las propiedades que posee.

j) ¿El grado de confianza en los trabajadores contribuye a que el comité de créditos tenga menos objeciones al momento de aprobarlos?

Claro que sí porque cuando el comité conoce la forma de trabajo de cada analista, el grado de desconfianza disminuye y los jefes le presentan menos objeciones, además esto está relacionado con el nivel al que pertenece el asesor un asesor de nivel Senior tiene una probabilidad más alta de aprobación de sus créditos con respecto a un Asesor 1, no solo por el tiempo de servicio sino también por la experiencia.

OPERATIVIDAD DE LA EVALUACIÓN CREDITICIA.

a) Antecedentes de la entidad

Los orígenes de la empresa se remontan al Programa Crediticio de CARE Perú, que se dedicaba a apoyar al Sector de la Microempresa y a las actividades generadoras de ingresos efectuadas por mujeres, a través de proyectos de promoción y servicios financieros y no financieros. EDYFICAR se funda como sociedad anónima del Sistema Financiero para que continúe con los servicios financieros que llevaba a cabo el Programa de Créditos de CARE Perú; constituyéndose específicamente en 1997, mediante Resolución SBS Nro. 831-97 del 28-11-97. Esta empresa adoptó a partir de ahí una estrategia que le permita trasladar progresivamente sus oficinas a todo el país, por medio del programa crediticio de CARE Perú, situada en los mismos espacios autorizados por la SBS, mediante un Convenio Interinstitucional entre CARE y EDYFICAR.

EDYFICAR inicia operaciones en enero de 1998, por autorización del Gobierno para la conversión de las Organizaciones no Gubernamentales (ONGs) en entidades reguladas por la SBS, teniendo como accionista mayoritario a CARE. Inicialmente operaba en Lima, Arequipa y La Libertad.

Actualmente, están presentes en 21 departamentos del país con una red de 199 puntos de atención: 56 agencias, 103 oficinas especiales y 40 oficinas compartidas a través de un convenio con el Banco de la Nación. Cuentan con un equipo de más de 4,000 colaboradores, atendiendo las necesidades crediticias de más de 540 mil clientes pertenecientes a sectores de menores recursos.

Durante este tiempo, han marcado hitos en el desarrollo del mercado de microfinanzas peruano. En el 2005 participan en la primera operación a nivel mundial de titularización de cartera para microfinanzas (BlueOrchard). En el 2006 adquirió mediante fusión por absorción, la Edpyme Crear Cusco. Fue la primera empresa de microfinanzas en suscribir un convenio con el BN para el uso compartido de sus locales.

En el 2007, logran ser la primera empresa microfinanciera no bancaria en acceder exitosamente al Mercado de Capitales y en recibir una autorización de organización

para transformación a Financiera por la SBS. En el 2009, Edyficar pasó a ser parte del Grupo CREDICORP al convertirse en subsidiaria del BCP que pasó a ser accionista mayoritario al haber adquirido el 100% de las acciones de CARE.

A mediados del 2013 Financiera Edyficar se consolidó como la primera entidad en participación de mercado en el segmento de microempresas y líderes en bancarización, dando acceso al sistema financiero a personas que requieren de un préstamo para hacer crecer sus negocios. Hoy con una participación accionaria de 62.18% Financiera EDYFICAR se ha convertido en accionista mayoritaria de MiBanco S.A, entidad pionera en las microfinanzas en nuestro país

b) Objetivos y alcance del examen

a. Objetivos:

- Evaluar la operatividad de la gestión en el proceso de evaluación crediticia de la empresa Financiera Edyficar Agencia Cajamarca.
- Conocer las políticas y normatividad internas de la gestión de evaluación de créditos.

b. Alcances del examen.

El examen se efectuó de conformidad con las normas de auditoría generalmente aceptadas (NAGAS) y comprende la gestión en la evaluación de créditos de la financiera.

c) Criterios de auditoría

- Reglamento interno de la Financiera Edyficar Agencia Cajamarca.
- Manual de organización y funciones de la Financiera Edyficar Agencia Cajamarca.
- Normas técnicas de Control Interno, aprobado por Resolución de Contraloría General N° 072-2000-CG.
- Plan Operativo.

d) Programa de procedimientos

PROGRAMA DE PROCEDIMIENTOS

1. Solicitar una relacion de los funcionarios y servidores a cargo de las labores operativas del area de negocios. Apellidos, nombres, cargo fecha de ingreso y domicilio.
2. Solicitar la documentación e información de carácter tecnico, normativo y de gestión siguiente.
 - Organización funcional
 - Manual de organización y funciones
 - Manual de procedimientos
 - Plan operativo y evaluaciones semestrales y anuales
 - Otras normas internas emitidas por la institución como por la propia gerencia, relacionada con la materia de examen.
3. Evaluar la solidez del sistema de Control Interno aplicado en el proceso de evaluación de creditos en el área de negocios. (Cuestionario)
4. Determinar el tamaño de la muestra a ser examinada de los reclamos, verifique in situ y pida las aclaraciones pertinentes al usuario para determinar las causas.
5. Establezca si son correctos los criterios utilizados.
6. Solicite comprobantes de las operaciones de la muestra seleccionada y verifique que los importes registrados sean los mismos que figuran en los reportes de encontrar diferencias pida aclaraciones y determine las causas.
7. Comunique las observaciones encontradas, evalúe los descargos recibidos y determine las responsabilidades de ser el caso.

e) Presupuesto de tiempo

CUADRO N°44

Actividad	Días útiles		
	N°	Del	Al
Planeamiento	2	15-08-14	16-08-14
Trabajo de campo	18	17-09-14	05-09.14
Elaboración de comentarios	2	06-09-14	07-09-14
Elaboración de informe	2	08-09-14	09-09-14
TOTAL	24		

CUADRO N° 45

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

ÁREA DE NEGOCIOS

N°	CUESTIONARIO DE AUDITORIA	RESPUESTAS		OBSERV.
		SI	NO	
1	¿La normatividad interna respecto al otorgamiento de créditos se cumple a cabalidad?			
2	¿Tiene conocimiento acerca de la aplicación de las normas y políticas de créditos de la financiera?			
3	¿Conoce el procedimiento a seguir cuando el cliente solicita un crédito?			
4	¿En todos los Créditos otorgados por la Financiera, se han aplicado adecuadamente los intereses y gastos?			
5	¿Se ha calificado de igual manera a todos los clientes?			
6	¿Se ha realizado un análisis pormenorizado de los antecedentes crediticios del solicitante de crédito?			
7	¿Se ha informado al jefe supervisor acerca de la aceptación de ciertos créditos poco comunes para reducir el riesgo crediticio?			
8	¿Cuenta la financiera con las herramientas o instrumentos informativos de consulta necesarios para realizar una evaluación objetiva de los clientes o solicitantes de crédito?			

EVALUACIÓN DE RESULTADOS

1. ¿La normatividad interna respecto al otorgamiento de créditos se cumple a cabalidad?

CUADRO N° 46

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos		
Si	5	16.67%
No	25	83.33%
No opina	0	
TOTAL	30	100%

Fuente: Cuestionario De Control Interno-Área de negocios-Cuadro N° 45

El 83.33% de los analistas de créditos no cumplen la normatividad interna a cabalidad, posiblemente sea debido a presión existente para el cumplimiento de metas, esto podría ocasionar una deficiente evaluación crediticia y posiblemente irrecuperabilidad del crédito o mora en el mismo.

2. ¿Tiene conocimiento acerca de la forma de aplicación de todas las normas y políticas de créditos de la financiera?

CUADRO N° 47

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos		
Si	14	46.67%
No	14	46.67%
No opina	2	6.67%
TOTAL	30	100%

Fuente: Cuestionario De Control Interno-Área de negocios-Cuadro N° 45

El 46.67% de los analistas de créditos no tienen conocimiento de la forma correcta de la aplicación de las normas y políticas de créditos posiblemente sea esta la razón de la evaluaciones erróneas, mientras que el otro 46.67% si aplica las normas y políticas de manera adecuada.

3. ¿Conoce el procedimiento a seguir cuando el cliente solicita un crédito o necesariamente necesita hacer uso del manual?

CUADRO N° 48

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos		
Si	12	40%
No	8	26.67%
No opina	10	33.33%
TOTAL	30	100%

Fuente: Cuestionario De Control Interno-Área de negocios-Cuadro N° 45

El 40% de los analistas no necesita recurrir a manuales de créditos ya que conocen las normas y políticas para otorgarlos, el 33,33% prefiere no opinar y el 26.67% tiene que recurrir a los manuales. Para que los analistas realicen bien sus labores es necesario que conozcan todas y cada una de sus funciones y los procedimientos que deben seguir cuando van a otorgar un crédito.

4. ¿En todos los Créditos otorgados por la Financiera, se han aplicado adecuadamente los intereses y gastos?

CUADRO N° 49

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos		
Si	13	43.33%
No	10	33.33%
No opina	7	2.33%
TOTAL	30	100%

Fuente: Cuestionario De Control Interno-Área de negocios-Cuadro N° 45

El 43,33% ha aplicado en los créditos otorgados los intereses de manera adecuada, mientras que un 33.33% no ha optado por seguir las normas y ha procedido otorgando tasas más bajas o superiores de acuerdo a su conveniencia, sin tomar en cuenta políticas y normas de la Financiera.

5. ¿Se ha calificado de igual a todos los clientes?

CUADRO N° 50

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos		
Si	2	6.67%
No	20	66.67%
No opina	8	26.67%
TOTAL	30	100%

Fuente: Cuestionario De Control Interno-Área de negocios-Cuadro N° 45

El 66.67% no ha calificado en igual condiciones a todos los clientes generalmente esto ocurre porque los analistas están condicionados a cumplir metas semanales y mensuales.

6. ¿Se ha realizado un análisis pormenorizado de los antecedentes crediticios del solicitante de crédito?

CUADRO N° 51

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos		
Si	10	33.33%
No	20	66.67%
No opina	0	0
TOTAL	30	100%

Fuente: Cuestionario De Control Interno-Área de negocios-Cuadro N° 45

El 66.67% no ha hecho el seguimiento necesario de los antecedentes crediticios del solicitante para poder otorgarle un crédito y han procedido sin tomar ninguna medida preventiva y solo un 33.33% si han realizado el procedimiento establecido.

7. ¿Se ha informado al jefe supervisor acerca de la aceptación de ciertos créditos poco comunes para reducir el riesgo crediticio?

CUADRO N° 52

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos		
Si	7	2.33%
No	10	33.33%
No opina	13	43.33%
TOTAL	30	100%

Fuente: Cuestionario De Control Interno-Área de negocios-Cuadro N° 45

El 43.33% prefieren no opinar acerca de si han informado al jefe supervisor de créditos riesgosos o poco comunes, mientras que el 33.33% no lo han hecho posiblemente para que sus carteras crediticias no sean afectadas. Y puedan llegar a cumplir sus metas.

8. ¿Cuenta la financiera con las herramientas o instrumentos informativos de consulta necesarios para realizar una evaluación objetiva de los clientes o solicitantes de crédito?

CUADRO N° 53

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos		
Si	8	26.67%
No	15	50.00%
No opina	7	2.33%
TOTAL	30	100%

Fuente: Cuestionario De Control Interno-Área de negocios-Cuadro N 45

La financiera no cuenta con las herramientas necesarias para poder hacer un análisis profundo de las características de los clientes, esto es asegurado por el 50% de los analistas; sobre todo cuando nos referimos a las características cualitativas, dificultando la labor y haciendo propicia la existencia de fraudes y errores.

Podemos concluir entonces que:

- El grado de compromiso que tiene el personal de la entidad para definir y aplicar procedimientos adecuados a efectos de mejorar en el área de negocios es insuficiente.
- Las políticas utilizadas no son suficiente y no responden a las actuales circunstancias que afronta la financiera, debido a que el área de negocios no ha exigido un estudio y análisis de la efectividad de las políticas existentes.
- Algunas normas de créditos no se cumplen, porque debido a que las evaluaciones crediticias se efectúan en forma indiscriminada a clientes sin un examen riguroso; lo que hace poco confiable y en muchos casos irrecuperables los créditos. Esto genera una brecha en el nivel de recuperación y costos de cobranzas cada vez mayores.
- Asimismo se conceden créditos sin parámetros uniformes de clasificación de los tipos de clientes de acuerdo a sus características y clasificaciones de riesgo; en muchos casos no se establecen las condiciones de pago en forma clara y sobre la base de criterios de costos de recuperación. Esto genera serios problemas en las acciones de cobranza y no permite mantener un óptimo nivel de la cartera de cobranzas.

- Se ha observado que la empresa no utiliza el análisis financiero para evaluar a los clientes, debido al escaso criterio técnico y profesional del personal del área responsable, ocasionando que las cuentas por cobranza aumente considerablemente.
- Las políticas de créditos de la empresa tiene deficiencias en cuanto a las normas, procedimientos y reglamentos que hacen incorrecta la toma de decisiones para conceder los créditos y esto está perjudicando al aspecto financiero y económico de la entidad.

Durante la evaluación de créditos se han encontrado errores de carácter cuantitativo y cualitativo.

a) Errores cualitativos más comunes:

- Búsqueda insuficiente de información.
- Débil manejo de las situaciones (creer todo lo que el cliente nos dice).
- Ausencia de impresión personal (empatía con el cliente).
- Insuficiente valoración de algún aspecto (carga familiar).
- No considerar eventuales riesgos (fenómenos naturales).
- Sobrevalorar el prestamos (exceso de confianza en el negocio).
- No identificar el real destino del crédito.

b) Errores cuantitativos más comunes:

- Al momento de evaluar los la información financiera:
 - Valorización de los productos a precio de compra.
 - No tener en cuenta el estado de obsolescencia, operatividad o conservación de los inventarios.
 - Asumir que todos los inventarios tienen la misma rotación.
 - Una mala verificación de sus ingresos según registros para determinar sus flujos de caja.
 - Calcular e interpretar incorrectamente los indicadores financieros
 - No tener en cuenta que los intereses (TE) sea mayor que la rentabilidad calculada del cliente.

- Subvaluación de costos y gastos.
- Sobreendeudamiento.
- Incobrabilidad y periodo real de recuperación de cuentas por cobrar.
- Inconsistencia entre el monto solicitado y el tamaño del negocio.

Veamos las normas de crédito que tiene la empresa para hacer un análisis de las mismas.

El cliente debe cumplir con los siguientes requisitos:

1. Ser persona natural mayor de edad o persona jurídica.
2. Realizar una actividad económica con experiencia comprobada.
3. El solicitante deberá tener casa propia u otro tipo de propiedad inmueble (stand, local comercial, terreno, etc.) caso contrario se exigirá un fiador solidario con casa propia u otra propiedad inmueble, el documento que sustente la propiedad (Recibo de luz o agua).
4. No tener obligaciones morosas directas o indirectas en el sistema financiero y/o comercial a nivel nacional.
5. Al tratarse de clientes analfabetos, sean estos titulares, avales o fiadores se requerirá un testigo a ruego y se actuará a los dispositivos legales vigentes.

Estas son las norma de créditos generales de la empresa Financiera Edyficar Agencia Cajamarca, que hacen posible brindar créditos de montos mínimos, al tratarse de mayores montos los requisitos tienden a aumentar tal como figura en el manual de productos de la entidad, teniendo como base la calificación del cliente y su nivel de ingresos.

Analizando las normas, se concluye que éstas no son suficientes para tener la seguridad de que la persona evaluada es un buen cliente y podrá cancelar sus créditos de manera puntual, además el área de negocios, no muestra la situación financiera real del cliente, su capacidad de pago y su solvencia económica, ya que aparte de los requisitos que vimos no presenta información financiera, como un balance general respaldado por un contador público, tampoco se tiene información sobre volumen de servicios o compras que es muy importante; este es el mayor problema que presenta la financiera debido a que su mercado objetivo son los empresarios informales, o micro negocios.

Por otro lado, la financiera afronta otro problema, el respaldo de repago de los montos colocados se basa en el cumplimiento de sus clientes, ya que no podrá respaldarse en los requisitos que exige, porque estos no representan garantías, haciendo que el cobro del crédito no pueda ser exigible, salvo por proceso judicial que en ocasiones resulta más costoso que la pérdida de dicho crédito.

Otro punto importante es que los datos del clientes son simples, solo se pide datos personales como domicilio, teléfono, razón social, monto de crédito, condiciones de pago, poco sustento de ingreso, etc., pero cuando se trata de clientes nuevos con poco sustento, informales; los asesores exigen requisitos mínimos, a fin de ganar nuevos clientes, pues como se mencionó anteriormente, el personal trabaja bajo metas de créditos en periodos mensuales, lamentablemente con esto en lugar de tener mayor número de clientes es el índice de morosidad el que incrementa.

PROPUESTA DE LINEAMIENTOS GENERALES PARA MEJORAR EL CONTROL INTERNO Y LA EVALUACIÓN CREDITICIA.

- **Respecto a la política de créditos**

La financiera debería otorgar créditos, teniendo en cuenta:

- **La voluntad de pago:** define la decisión de otorgar o no el crédito, puesto que si el cliente no desea pagar así tenga el dinero, no pagará.
- **La capacidad de pago:** es determinada por el flujo de efectivo histórico del cliente y no por las expectativas de ingreso que se tengan. Pues si el cliente no tiene dinero aun cuando desee pagarnos no lo podrá hacer.
- **La necesidad de inversión:** es la razón de ser del crédito y valida el monto, el plazo, y el retorno del mismo. Si no existe una razón para solicitar el crédito, no existe una razón para otorgarlo.
- **La experiencia en la gestión del negocio:** determina la capacidad de generar riqueza y la sostenibilidad del negocio en el tiempo así como válida la necesidad

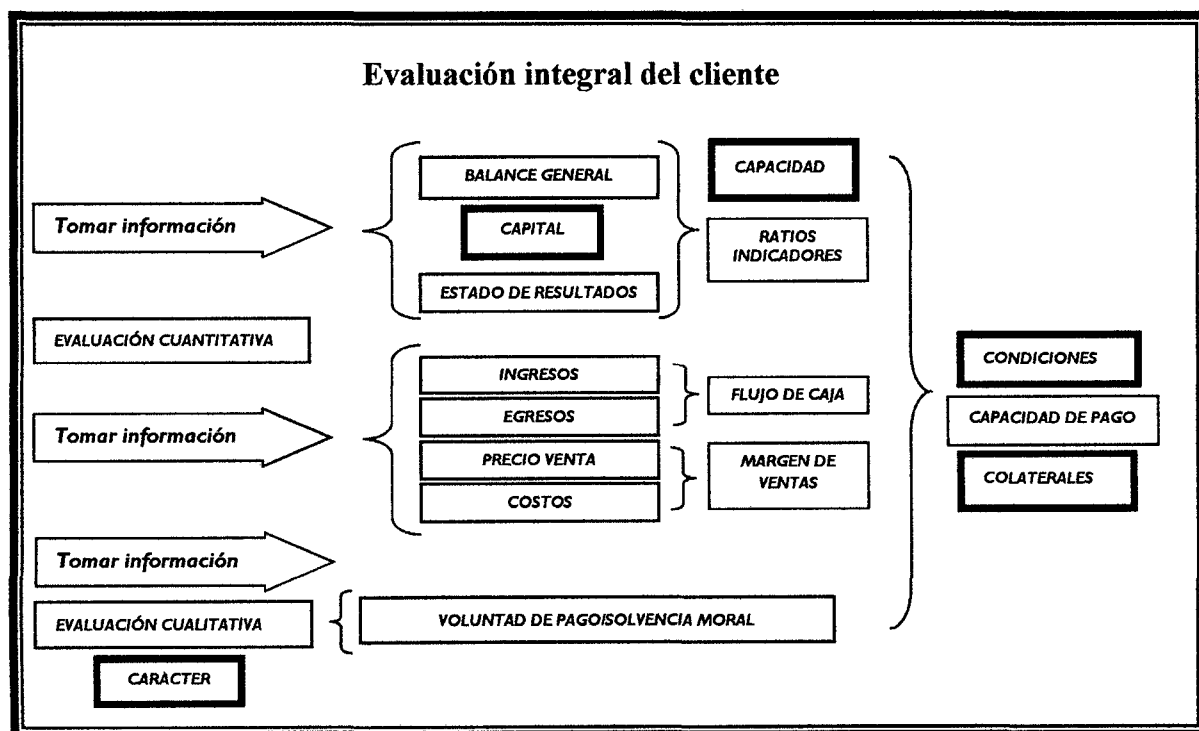
de expansión de3l negocio. Si demuestra que tiene capacidad de crecimiento entonces hay carta abierta para arriesgar por él.

- El costo de la transacción de la operación, e acceso y la oportunidad del crédito tienen mayor valor que el costo financiero, (tasa de interés del préstamo), cuando un servicio o bien vale lo que cuesta su precio percibido es considerado justo.

El crédito debe tener como objetivo la utilidad y beneficio para la entidad y para poderlo otorgar evitando al máximo el riesgo se ha hecho el estudio de sus políticas crediticias, y de las características de los profesionales que forman parte de ella, luego del análisis se proponen algunas alternativas que beneficien a la empresa.

- Plantear el siguiente esquema para la evaluación de créditos basado en la teoría de las 5 c.

GRÁFICO N° 40



Fuente: Elaboración propia

1. Información del crédito.

Cuando un cliente desea obtener un crédito, el área de negocios debe hacer que el solicitante llene algunos formularios donde se solicite información cuantitativa y cualitativa.

- **Cualitativa**

- **Entorno familiar personal y social:** Carga familiar, salud del cliente, familiares vulnerables, idiosincrasia, orden y limpieza, nivel de acumulación de bienes, referencias, trato entre familiares.
- **Entorno empresarial:** Antigüedad y experiencia en el rubro, tiempo de funcionamiento del negocio, evolución del negocio, grado de formalidad, referencia de sus proveedores y clientes, destino de deudas contratadas.

- **Cuantitativas**

- **Estrategia de financiamiento:** confrontar al cliente, reevaluar el crédito, consultar otra opinión. No se debe tener excesiva credibilidad en el cliente y por tener una buena calificación dejar de contrastar la información, considerar riesgos asociados a la actividad, determinar cuan vulnerable es el negocio y contrastarlo con el monto y plazo, tomar en cuenta competencia actual y potencial, considerar riesgo de compra de la deuda, hacer correcta lectura de los ratios y cruce de información.
- **Estados Financieros,** cuando se trata de personas jurídicas, se deben utilizar EEFF para evaluar el riesgo que ofrece un futuro cliente, en cuanto a la valorización correcta de sus patrimonio, identificación de los costos y gastos en los que incurre, trabajar con una adecuada proyección de flujos de efectivo, los estados financieros deberán estar firmados por un contador público colegiado.

Esto servirá no solo para que la financiera pueda realizar buenas evaluaciones sino también para que al mismo tiempo se inculque en los microempresarios

la necesidad de tener una adecuada organización de su información financiera.

- **Referencias bancarias**, el jefe de créditos debe ponerse en contacto con los bancos del solicitante, como parte del proceso de recolección de información (saldo promedio en cuenta corriente, historial crediticio, solvencia entre otros), ya que los sistema con los que cuenta la financiera les brinda datos no actualizados teniendo como tiempo de retraso aproximadamente 3 meses.
- **Información de otras entidades**: además de los Estados Financieros y las referencias bancarias se debe obtener información de entidades como cámara de comercio o entidades privadas que trabajan con el solicitante.

En base a esta información se debe otorgar una calificación general de crédito al solicitante.

Cuadro N° 54

Calificación de cliente según nivel de riesgo 2013

Riesgo Muy Bajo	Riesgo Bajo	Riesgo Moderado	Sin Score	Riesgo Alto	Riesgo Muy Alto
RMB	RB	RM	N	RA	RMA

Fuente: Elaboración Propia

2. Análisis del crédito

Luego de obtener la información se debe analizar tanto características cuantitativas como cualitativas. Mediante la aplicación de razones financieras, se medirá principalmente la liquidez, rentabilidad, capacidad de pago; luego las referencias tanto comerciales como bancarias y posteriormente las no menos importantes características cualitativas de los clientes.

El área de negocios deberá evaluar esta información para tomar la decisión de aceptar o rechazar este crédito.

- **Capacitación profesional al área de negocios:** el staff de profesionales en el área de negocios debe ser capacitado para que puedan, manejar aparte de las situaciones cotidianas presentadas al realizar sus labores, hacer frente a situaciones poco comunes donde será necesario recurrir a otro tipo de medidas para poder otorgar un crédito, sin embargo al mismo tiempo debe capacitárseles en temas relacionados con la ética profesional, e incentivarlos y motivarlos para que se sientan parte de la entidad evitando malas prácticas como los créditos fantasma, estafas o simplemente no seguir la metodología de evaluación de créditos.
- **Normas de crédito de la entidad:** las normas crediticias representan el máximo riesgo que la empresa debe enfrentar al conceder créditos y debe referirse especialmente al cumplimiento, la capacidad de pago, la garantía, los requisitos que debe cumplir el solicitante para acceder a los mismo.

Estas normas como parte de una buena política de créditos, debe servir para cumplir los objetivos trazados en la entidad por ello se propone revisarlas, complementarlas e implementarlas cada que sea necesario.

Como medida de precaución, el jefe del área de créditos debe hacer visitas al cliente tanto en el domicilio comercial como en un lugar de residencia, no solo del titular sino de garantes y personas vinculadas a él, para verificar los datos plasmados en la solicitud de crédito, y obtener información de personas cercanas a los clientes (negocios afines proveedores, clientes, vecinos, familiares) por otro lado estas visitas deben ser complementadas por visitas del gerente para verificar que lo analistas cumplan su trabajo, con la ética y compromiso profesional que la empresa exige.

CUADRO Nº 55

CUADRO PARA EL ANÁLISIS CUALITATIVO

A	UNIDAD FAMILIAR			
1	Tipo de Garantía			
	Real constituida a favor de la Institución (Hipoteca y/o Prenda)			
	Simple			
	2	Carga familiar		
		No tiene dependientes		
		Tiene Dependientes no vulnerables		
		Tiene Dependientes Menores a 5 años		
		Tiene Algún Dependiente con enfermedades frecuente y/o grave		
	3	Riesgo por edad máxima		
		Menor de 65 años		
		Mayor de 65 años		
B	UNIDAD EMPRESARIAL			
1	¿Tiene antecedentes crediticios?			
	Créditos en Edyficar			
	Créditos en otras Entidades del Sistema Financiero			
	Crédito con Proveedores			
	No ha tenido créditos			
2	Cuál fue el récord de pago del último préstamo			
	Fue con pagos oportunos (en su fecha de pago)			
	Fue con retraso menor a 8 días			
	Fue con retraso entre 9 y 30 días			
	Fue con retraso mayor a 30 días o no ha tenido préstamos			
3	Nivel de Desarrollo del Negocio			
	Acumulación Ampliada			
	Acumulación Simple			
	Emergente			
	Sobrevivencia			
4	Desde que tiempo viene funcionando el negocio			
	Mayor a 3 años			
	Entre 1 a 3 años			
	Menor a 1 año			
5	¿Se muestran evidencia del manejo y control de sus ingresos y gastos?			
	Suficiente y adecuadamente registrada			
	Suficiente pero inadecuadamente registrada			
	Insuficiente			
6	Las ventas totales se declaran			
	Formalmente de manera parcial			
	No las declara			
7	El Comportamiento de la Actividad Económica en el Ámbito de la Agencia			
	Bajo riesgo			
	Mediano riesgo			
	Alto riesgo			
TOTAL PUNTAJE ANÁLISIS CUALITATIVO				

Fuente: Manual de créditos de Financiera Edyficar

CUADRO N° 56

UNIDAD FAMILIAR**Tipos de garantías**

Garantía Real: Se refiere a las garantías que respaldan el préstamo, pueden ser inmuebles, vehículos, maquinaria y diversos equipos que se inscriben en el registro de propiedad a favor de la institución

Garantía simple : Documento original de los bienes o declaración jurada de bienes , dejadas en custodia

Dependientes Vulnerables

Relaciona los gastos que se generen respecto a la salud de los dependientes.

Los dependientes son: hijos, padres u otras personas a quien deba mantenerse y le representen gastos constantes.

Riesgo por edad máxima

La cobertura del Seguro de Desgravamen cubre fallecimientos de clientes que acceden al crédito hasta los 64 años y 06 meses.

Por lo tanto, los que ingresen con mayor edad, no tendrán esta cobertura. Tampoco estarán cubiertas las Personas Jurídicas.

UNIDAD EMPRESARIAL**Antecedentes Crediticios**

Se consideraran créditos otorgados en Edyficar y Care Perú, lo que se requiere es saber de la experiencia crediticia que pueda tener en instituciones financieras, otorgándole un mayor peso a la experiencia que tenga con Edyficar y Care Perú.

Record del último préstamo

Se refiere a retrasos por mes (mayor retraso en alguno de los meses), en créditos con Edyficar, CarePerú u otras instituciones financieras.

Pago Oportuno: Cuando ha sido pagado en la fecha programada o antes de ella.

Nivel de Desarrollo del Negocio

De sobrevivencia, disponen de ingresos para reproducir el ciclo productivo o comercial a nivel de autoempleo y/o autoconsumo.

Los clientes de este nivel generalmente acceden a préstamos hasta US\$400.00. Emergentes, se consideran las que generan cierta acumulación de capital producto de la actividad económica. Acceden hasta US \$2000.00 de préstamo.

De acumulación simple, aquellas que generan pequeños porcentajes de reinversión y posibilidades de generar empleo. Acceden hasta US \$6000.00 de préstamo. De acumulación ampliada, se consideran aquellas microempresas con capacidad de reinversión, de generación de empleo, crecimiento y de mayores utilidades. Están en un nivel anterior al que constituye una Pequeña

Empresa. Se considera endeudamiento máximo de US \$30000.00

Funcionamiento del negocio

Se requiere saber la experiencia que tiene en el manejo de su negocio, y la solidez que presenta el negocio en el transcurso de un determinado período de tiempo. Cuanto más tiempo de funcionamiento tenga el negocio significará que ha podido soportar diversos cambios en su entorno, y lo más probable es que no dejará de funcionar en un período corto de tiempo.

Manejo y control

Es importante saber cuál es el nivel de manejo contable del negocio, es necesario saber si cuenta con libros contables u otros registros o declaraciones formales de sus ingresos y egresos, si cuenta con registros propios, guías de remisión u otro documento que demuestre ese manejo.

Declaración de Ventas

Es necesario saber si el total de sus ventas son declaradas a la SUNAT, que porcentaje de sus ventas y compras se declaran formalmente, un alto porcentaje de sus ventas no declaradas implicará un riesgo mayor a ser multado.

Comportamiento de Actividad Económica

Específicamente se refiere al contexto económico, político y social actual que engloba el sector al que pertenece el negocio, existen variables diversas que implican un mayor riesgo, los productos importados, la recesión, la recesión del sector, políticas económicas, factores climáticos, la estacionalidad y otros.

Para la evaluación cuantitativa se debe realizar:

- Un Balance General y un Estado de Resultados simple para cliente pequeño y uno mayores especificaciones cuando se trata de empresas, con su respectivo análisis horizontal y vertical
- Un cálculo del Margen de Ventas por cada producto que se comercializa.
- Gastos del negocio.
- Gastos de la familia.
- Destino del préstamo.
- Datos del préstamo.
- Indicadores financieros.
- Flujo de caja proyectado.
- Criterios de aprobación.

Se presenta un modelo de todos ellos en los anexos

CAPÍTULO V
DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES

DISCUSIÓN

Este capítulo tiene el propósito de presentar el proceso que conduce a la demostración de la hipótesis de la investigación **“La aplicación de un adecuado Control Interno en el proceso de evaluación de créditos en Financiera Edyficar Agencia Cajamarca genera altos niveles en gestión del área de negocios”**, a través del cumplimiento de los objetivos específicos propuestos:

- Definir el Control Interno y determinar porque es tan importante que funcione adecuadamente en la empresa.
- Conocer los tipos de Control Interno con el propósito de identificar cada uno de ellos y saberlos aplicar adecuadamente de acuerdo a las circunstancias
- Determinar la influencia del Control en el establecimiento de Objetivos y Metas del área de negocios de la Entidad

La falta de confiabilidad y de inversión son factores que se repiten a nivel macro (Estado --- empresa) y micro (empresa----empleado) lo cual bloquea el buen desarrollo impidiendo el flujo de operaciones y rentabilidad.

Mientras que en las empresas el secreto empresarial, es uno de los factores que obstaculizan el Control Interno y la reducción de costos al no invertir en la contratación de personal idóneo designado específicamente para esta política de Control Interno, mayormente en el área de negocios, al Control Interno se le asigna como una función más al administrativo, por lo cual éste no se encuentra debidamente capacitado; sumándose que el proceso de auditoría no se realiza de forma periódica, se multiplican las deficiencias en el óptimo flujo de operaciones en el área de negocios generándose pérdidas para la empresa.

El Control Interno en el área de negocios de una empresa financiera es fundamental e imprescindible pero a su vez debe ser aplicado adecuadamente siendo esta una herramienta muy útil permitiendo su aplicación a determinados procedimientos inclusive. Dentro de este marco existen las dificultades de parte de la gerencia con respecto al tipo de organización que maneja; es decir evaluar el ambiente donde se va a aplicar los procedimientos.

La conclusión más importante es que un sistema de Control Interno debe ser planeado, nunca será consecuencia de la casualidad o surgirá de modo espontáneo. El Control Interno es una trama bien pensada de métodos y medidas de coordinación ensambladas de forma que funcionen coordinadamente con fluidez, seguridad y responsabilidad, que garantice los objetivos de preservar con la máxima seguridad el control de los recursos, las operaciones, las políticas administrativas, las normativas económicas, la confiabilidad, la exactitud de las operaciones anotadas en los documentos primarios y registrados por la contabilidad. En fin debe coadyuvar a proteger los recursos contra el fraude, el desperdicio y el uso inadecuado. Así mismo, se ha llegado a la conclusión de que, para poder introducir procedimientos óptimos y sistemas de control adecuados, el propietario o responsable de la empresa debe tener presente lo importante que es el Control Interno en la gestión de créditos y cobranzas. Se debería apoyar al sector de servicios financieros, reduciendo la tasa de interés promedio dada por la SBS, con la finalidad de que estas puedan proyectar sus mercados a mayor número de microempresarios y con ello no solo contribuir a un mayor crecimiento de sus operaciones sino también apoyar al empresariado peruano.

CONCLUSIONES

Luego del procesamiento, contrastación, interpretación y análisis de la hipótesis propuesta, se arriban a las conclusiones y recomendaciones producto de la investigación.

Conclusión general

La investigación realizada ha determinado que es necesario contar con un sistema de Control Interno para mejorar el nivel de Gestión en el Proceso de Evaluación de Créditos, porque el conocimiento, comprensión y cumplimiento de los indicadores determinará la correcta función de cada uno de los componentes del sistema de Control Interno; situación que redundará en la correcta colocación y oportuna recuperación de los créditos.

Conclusiones parciales

1. En la Financiera el Control Interno; es deficiente, lo que se evidencia en el tratamiento estadístico de la información acopiada referida a la evaluación de los componentes del Sistema de Control Interno; así tenemos que:
 - El Ambiente de Control; tiene un calificativo promedio de 2, 22 puntos (considerado como malo) tal como consta en cuadro N° 12.
 - La Gestión de Riesgos Empresariales y Establecimiento de Objetivos, tiene un calificativo de 2,39 puntos (considerado como malo) tal como se registra en el cuadro N° 17
 - El componente Actividades de Control; también ha obtenido un calificativo considerado como malo ya que solo alcanza 2,36 puntos; tal como figura en el cuadro N° 28.
 - De igual manera el componente Información y Comunicación, también tiene un puntaje promedio considerado como malo ya que equivale solo a 2.18 puntos, lo que está registrado en el cuadro N° 33.
 - El Seguimiento de Resultados tienen un calificativo promedio de 2, 18 puntos (calificativo malo), así se muestra en el cuadro N° 37.
 - Así mismo el Compromiso de Mejoramiento también tiene un mal calificativo (2,09 puntos); lo que está registrado en el cuadro N° 43.

2. Los analistas de crédito de la financiera si conocen el proceso de evaluación de créditos;

pero no lo cumplen de manera eficiente, ya que:

- El 83.33% de los analistas de crédito considera que la normatividad interna respecto al otorgamiento de créditos no se cumple a cabalidad (Cuadro N° 46).
 - Frente al conocimiento del procedimiento a seguir ante la solicitud de un crédito, el 26,67 % manifiesta no conocerlo y el 33,33 % no opina, lo que evidencia un marcada inseguridad ante la interrogante. (Cuadro N°48)
 - El 66,67 % de los analistas manifiesta que no se realiza un análisis pormenorizado de los antecedentes crediticios del solicitante (Cuadro N°51)
 - El 50% de los analistas manifiesta que la Financiera no cuenta con herramientas e instrumentos informativos para realizar una evaluación objetiva de los clientes (Cuadro N° 53)
3. La operatividad de la evaluación de créditos en la Financiera Edyficar Agencia Cajamarca, presenta deficiencias en la aplicación de las normas, los procedimientos, los reglamentos y las políticas debido a que el área de negocios no ha exigido un estudio y análisis de la efectividad de las políticas existentes.

RECOMENDACIONES

Recomendación general

Considerando que la aplicación de estrategias adecuadas para el área negocios permitirá mejorar la posición financiera de la empresa, recomendamos la implementación de un sistema de Control Interno en dicha área, en el marco de mixtura de las normas de Control Interno, los preceptos contenidos en el informe internacional COSO y los nuevos paradigmas de la gestión y control institucional: ética prudencia y transparencia de la gestión, que sea monitoreado sistemática y de manera periódica para determinar si está operando de la manera adecuada o si es necesario hacer modificaciones.

Recomendaciones parciales

- La gerencia debe desarrollar políticas que promuevan la eficiencia y eficacia de todas las actividades de la empresa; así como incidir en la implementación de Controles Internos como herramientas útiles y eficaces que permitan controlar a través de sus técnicas y procedimientos, no solo en la teoría sino impulsar su práctica mediante supervisiones y evaluaciones internas periódicas así con la supervisión rigurosa y constante de cada componente del Control Interno, para que los créditos que se otorguen, enriquezcan la cartera crediticia y disminuya la cartera morosa, minimizando así las pérdidas e incrementar los ingresos toda vez que pueda contribuir a la optimización de la gestión en este tipo de empresas, la gerencia debe diseñar programas de capacitación para el personal del área de negocios con el propósito de que éstos puedan actuar con éxito. Esto los capacitará para tomar mejores y óptimas decisiones para impulsar a la empresa hacia su crecimiento y desarrollo empresarial, además de implementar un pequeño fórum semanal para que se puedan tratar problemas percibidos, y dar a conocer sucesos de importancia o simplemente aclarar dudas, a cargo de gerencia y jefes de área.
- Es conveniente que la gerencia realice un estudio de la política de créditos de la empresa a fin de adecuarlas a su verdadero objetivo, con el propósito de desarrollar en forma efectiva cada una de las operaciones crediticias y conseguir así más rentabilidad, cada uno de los pasos planteados en el proceso de evaluación deben ser

seguidos rigurosamente para evitar contingencias, enriqueciéndolos con cualquier tipo de información adicional, (mientras más información se tenga del cliente la evaluación será más consistente y la recuperación del crédito podría estar asegurada), además es recomendable adoptar la propuesta de lineamientos generales para mejorar el control interno en la evaluación crediticia planteado en esta investigación. Haciendo énfasis sobretodo en el análisis de las características cuantitativas y cualitativas de, aspecto que es dejado de lado en cada proceso de evaluación.

- Implementar a la empresa con un manual de procedimientos para optimizar los procesos y planear metas claras y precisas que conlleven a una buena gestión y una efectiva toma de decisiones para poder controlar el uso del flujo de efectivo a fin de superar las deficiencias en la gestión de evaluación de créditos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez Illanes, Juan Francisco (2013) Control interno-Modelo COSO Actualidad Gubernamental, N° 55.
- Andrade García, Enrique Marcos (2005) Tesis: "El nuevo rol del auditor financiero en las empresas de servicios", Universidad de Buenos Aires. Argentina.
- Carrasco Mamani, Blanca Lourdes (2006) Tesis: "Incidencia del funcionamiento del Control Interno en la Políticas Crediticias y de Cobranza en el comportamiento de las actividades de una empresa comercializadora de maquinaria", Universidad de San Martín de Porres.
- Escalante Cano, Erick (2010) Tesis: "El Proceso de la Auditoría Financiera en la gestión municipal". Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Falconí Panana, Óscar (2013) NIA 315 Identificación y evaluación de los riesgos de imprecisiones o errores significativos a través del conocimiento de la entidad y su entorno Actualidad Empresarial N° 298 – Primera Edición
- Flores González, Julián (2007), Tesis: "La contabilidad y la auditoría financiera, herramientas para la efectividad de la gestión de las empresas", Universidad Nacional del Callao.
- García Quispe, José Luis (2012). El Control Interno y la auditoría interna. Actualidad Empresarial N° 266 Primera Quincena de Noviembre.
- Hernández Celis, Domingo (2007) Tesis: "Auditoría financiera de las Organizaciones No Gubernamentales de Desarrollo para la eficacia de la Cooperación Técnica Internacional". Universidad Nacional Federico Villarreal
- Cra. Kirschenbaum, Patricia Cra. Manguian Jennifer (2010). Marco Integrado de Administración de Riesgos Corporativos.
- Magallanes Diego, Pedro James (2006) Tesis: "La implementación de un sistema de Control Interno en una empresa de Maquinaria Hidroeléctricas" Universidad de San Martín de Porres.
- Mamani Bautista, César. (2013). Aplicación de la NIC 2 Inventarios 2013: Reconocimiento y valuación de las existencias Actualidad Empresarial N° 274.
- Martínez González, Juan Ramón (2005) Tesis: "La auditoría Financiera en la gestión de las empresas cooperativas de servicios múltiples" Universidad de Lima.

- Medina Panta, Luis (2005) "Control de calidad en el desarrollo de la auditoria". Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- O'Reilly Sánchez, Lourdes (2008) "Diseño de una estrategia para la óptima implementación del Control Interno en la dirección de finanzas municipal".
- Saavedra Kahn, Cristina del Carmen (2010) "El arrendamiento financiero (leasing) en la Gestión financiera de las micro y pequeñas empresas (MYPES) en el distrito de La Victoria" Universidad de San Martín de Porres.
- Salinas Fernández, Edith Rosario (2010), "Efectos tributarios en la Gestión de las MYPES de la actividad minera del oro en la Región de Arequipa" Universidad de San Martín de Porres
- Prado Ayala, Arlene (2010), "El financiamiento como estrategia de optimización de Gestión en las MYPES textil-confecciones de Gamarra" Universidad de San Martín de Porres.
- Paz Cuadros, Mario Leonardo (2009) "El Control Interno de gestión de las clínicas privadas de Lima Metropolitana" Universidad de San Martín de Porres.
- Thomson Téllez, B. (2004). Auditoría un enfoque práctico. México D.F. Editorial International Editores, S.A. de C.V.
- Vargas Buendía, Raúl (2006) Tesis: "Auditoría financiera: Herramienta para combatir la corrupción", Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Vega Segura, Eduardo (2004). Tesis: "La Auditoría Financiera en la Empresa Moderna". Universidad San Martín de Porres.
- Elementos de auditoría. México, D.F Sexta edición. Editorial Cengage Learning Editores, S.A. de C.V.
- INDICADOR DE DESARROLLO SOCIAL, PROGRAMAS SOCIALES, DEPARTAMENTO DE CAJAMARCA, AÑOS 2004 AL 2010, Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI)
- Instituto Nacional de Radio y Televisión del Perú MANUAL SCI - Sistema de Control Interno por Canal TV Perú.
- Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros.
- Ley de Control Interno de las entidades del Estado LEY N° 28716.
- Marco de las consideraciones del Convenio 182 de la OIT Artículo 3 referidas a las "Peores formas de trabajo infantil".

- Nota Semanal MERCADO DE CAPITALES / CAPITAL MARKETS 2009 Banco Central de Reservas del Perú
- PricewaterhouseCoopers, Punto de Vista 2014, año de transición al nuevo COSO 2013.
- Resolución SBS N° 445 2000 Vinculación y Grupo Económico.
- Resolución SBS N° 14353-2009 del 30/10/2009 Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y la Exigencia de Provisiones.

FUENTES ELECTRÓNICAS

- Banca Financiera ¿QUE ES UN COMITÉ DE CRÉDITOS?.
<http://bancafinanciera.com/microfinanzas/que-es-un-comite-de-creditos>
- Los tres pilares de una gestión pública limpia y eficiente. ¿Qué es el Control Interno?. https://apps.contraloria.gob.pe/packanticorruccion/control_interno.html.
- Rubio Domínguez, Pedro Introducción a la Gestión Empresarial Fundamentos Teóricos y Aplicaciones Prácticas. <http://www.eumed.net/libros-gratis/2006a/prd/indice.htm>
- Cra. Jennifer Manguian, Patricia Kirschenbaum; Marco Integrado de Administración de Riesgos Corporativos.
<http://www.theiia.org/chapters/pubdocs/263/ERM.pdf>
- C.P.C. Bernal Pisfil, Florencio (2008); Sistema de Evaluación del Riesgo.
http://www.aempresarial.com/servicios/revista/160_11_OJTAQWJOCBTKKODRANYYYCRLJJJKFSHUBBUSXDGZFAKPOOHPBF.pdf
- C.P.C.C. Falconí Panana, Óscar (2014) NIA 315 Identificación y evaluación de los riesgos de imprecisiones o errores significativos a través del conocimiento de la entidad y su entorno (Parte I).
http://www.aempresarial.com/servicios/revista/297_11_EFTNFCBHIWRULRIIAMDDOFOQVBKDLMQPSJDXMFFVBWPNNYVOKZ.pdf
- C.P.C.C. Falconí Panana, Óscar (2014) NIA 315 Identificación y evaluación de los riesgos de imprecisiones o errores significativos a través del conocimiento de la entidad y su entorno (Parte II).
http://www.aempresarial.com/servicios/revista/296_11_AJIMFGQVSAWYLDYSXDFICQCLWEYAXFBYPJLUPBQIBMHNQZLNDR.pdf

ANEXOS

**CUADRO N° 58
BALANCE GENERAL**

ACTIVO			ANÁL. VERT.
Caja			
Bancos			
Ctas. Por Cobrar			
Inventarios			
Inventario de Materiales			
Inventario de Prod. En Proceso			
Inventario de Prod. Terminados			
Activo Corriente			
Inmuebles, Maquinaria y Equipo			
Herramientas y Otros			
Activo Fijo			
Total Activos			
PASIVO			
Deudas con Proveedores			
Deudas con Entidades Financieras			
Deuda en EDYFICAR			
Pasivo Corriente			
Pasivo Largo Plazo			
Deuda en EDYFICAR a L. P.			
Otras Cuentas por Pagar			
Total Pasivos			
PATRIMONIO			
PATRIMONIO + PASIVO			
CAPITAL DE TRABAJO			

Fuente: Elaboración Propia

CUADRO N° 59
CÁLCULO DEL MARGEN DE VENTAS

	PRODUCTO 1	PRODUCTO 2	PRODUCTO 3
Descripción de la Actividad y/o Productos			
Unidad de Medida			
ESTRUCTURA POR UNIDAD DE MEDIDA:			
Precio de Venta Unidad de Medida			
Materia Prima (Unidad de Medida)			
M.P.Principal			
M.P.Secundario			
M.P.Complementario			
Mano de Obra (Unidad de Medida)			
Mano de Obra 1			
Mano de Obra 2			
Costo Unidad de Medida			
Producc. Mensual x Producto			
Venta Mensual x Producto			
Costo Mensual x Producto			
Margen de Ventas x Producto			
Total Ingreso Mensual		MARGEN TOTAL	
Total Costo Mensual			
% Costo / Ventas			
Porcentaje Ventas al Crédito			
Porcentaje Irrecuperabilidad			

Fuente: Elaboración Propia

CUADRO N° 60
ESTADO DE RESULTADOS

Venta Neta (Ventas Totales - Irrec. Ventas Créd.)		
-Costo de Ventas		
= Margen Bruto		
-Gastos del Negocio		
= Margen Operativo		
-Gastos Financieros (Pago de Cuotas)		
= Utilidad Neta		
+Otros Ingresos		
-Otros Egresos		
-Gastos de la Familia		
= Utilidad Disponible		

Fuente: Elaboración Propia

CUADRO N° 61

GASTOS DEL NEGOCIO (Nuevos Soles)	
Rubros	Mensual
Servicios Básicos Negocio (Agua, Luz, Telef.)	
Alquiler de Local(es).	
Sueldos:(administrador, contador, ventas, otros)	
Gastos de publicidad, promociones.	
Transportes (fletes, movilidad).	
Impuestos (Sunat, Municipalidad, SISA, etc)	
Imprevistos y Otros	
Depreciación	
Total Gastos del Negocio	

Fuente: Elaboración Propia

CUADRO N° 62

GASTOS DE LA FAMILIA (Nuevos Soles)	
Rubros	Mensual
Alimentación	
Alquiler Casa + Tributos Municipales	
Luz, agua, teléfono, etc.	
Educación	
Transporte (pasajes)	
Salud y medicinas	
Otros	
Total Gastos de la Familia	

Fuente: Elaboración Propia

CUADRO N° 63

DESTINO DEL PRESTAMO (%)		
Ingrese sólo % a Capital de Trabajo		
CAPITAL DE TRABAJO	100%	
ACTIVO FIJO	0%	
Total Expresado en Soles		

Fuente: Elaboración Propia

CUADRO N° 64

DATOS DEL PRESTAMO		
Moneda: Soles (1), Dólares (2)		
Tipo De Cambio		
TASA DE INTERES	% MENSUAL	
MONTO A RECIBIR (Cliente)		
Impuesto Transac. Financ. (I.T.F.)	0.01%	
MONTO ANTES DE I.T.F.		
% DE Seguro	CON SEGURO	
% Comisión Flat		
MONTO DEL PRÉSTAMO		
PLAZO DEL PRESTAMO		
PERIODO DE GRACIA		
CUOTA MENSUAL (Exp.Soles)		
CUOTA MENSUAL (Exp.Soles) + I.T.F.		
CUOTA MENSUAL (Dólares)		El préstamo es en Soles
CUOTA MENSUAL (Dólares)+ I.T.F.		El préstamo es en Soles
NOTA: SIN FLUJO		
Fecha Probable de desembolso		

CUADRO N° 65

INDICADORES FINANCIEROS		
	Índice	Puntaje
1.-Endeudamiento [(Total Pasivos+Préstamo)/Patrimonio]		
2.-Incremento Cap. Trabajo Préstamo (destinado a CT)/Cap. de Trabajo		
3.-Liquidez Activo Corriente/Pasivo Corriente		
4.-Rentabilidad Utilidad Neta/Venta Neta		
5.-Rotación de Capital de Trabajo Venta Neta/Capital de Trabajo	Relevante	Relevante
Total Puntaje Indicadores Financieros:		
Total Puntaje Análisis Cualitativos:		

* Límite habilitado para montos mayores a S/1000

** Límite habilitado para montos hasta S/1000

CUADRO N° 66

CRITERIOS DE APROBACION			
	Resultado	Límite	Semáforo
1.-PUNTAJES (Cualitativo+Ind.Financieros)			
2.-CAPACIDAD DE PAGO (Cuota/Utilidad disponible)			
3.-INDICADORES (¿Puntajes mayores a cero?)			
4.-GARANTIAS SIMPLE (Cobertura del préstamo)			
5.-FLUJO ¿Con algún saldo negativo? (Si usa Flujo, Saldos deben ser positivos)	NO NECESITA FLUJO		

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS

CUADRO Nº 67 FLUJO DE CAJA PROYECTADO

	jul 14	ago 14	sep 14	oct 14	nov 14	dic 14	ene 15	feb 15	mar 15	abr 15	may 15	jun 15	jul 15
MESES	M - 0	M - 1	M - 2	M - 3	M - 4	M - 5	M - 6	M - 7	M - 8	M - 9	M - 10	M - 11	M - 12
Proyección de Ventas Normales													
Proyección de Ventas Conservador													
Ventas Totales													
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Ingresos													
Ventas al Contado													
Ventas al Crédito Netas 0%													
Otros Ingresos													
Préstamo EDYFICAR													
Total Ingresos (A)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Egresos													
Costos de Producción Total													
Otros Egresos													
Cuota EDYFICAR													
Gastos Financieros (Pago de cuotas)													
Gastos de la Familia													
Reinversiones y otros													
Incremento de Capital de Trabajo													
Compra de Activo Fijo													
Total Egresos (B)													
Saldo Neto (A-B)													
Saldo Anterior de Caja													
Saldo Final de Caja (C)													
Interés del préstamo													
Amortización de capital													
Saldo Deuda EDYFICAR													

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

EL CONTROL INTERNO PARA OPTIMIZAR LA GESTIÓN EN EL PROCESO DE EVALUACIÓN DE CRÉDITOS EN FINANCIERA EDYFICAR AGENCIA CAJAMARCA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	POBLACIÓN MUESTRA	INSTRUMENTO	PROCESAMIENTO
<p>PROBLEMA PRINCIPAL</p> <p>¿De qué manera el Control Interno incide en la buena gestión del proceso de evaluación de créditos en Financiera Edyficar Agencia Cajamarca?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>¿Cuál es la importancia del funcionamiento adecuado del Control Interno para la empresa?</p> <p>¿Cuál es la percepción que se tiene de los componentes del Control Interno en Financiera Edyficar Agencia Cajamarca?</p> <p>¿Cuál es el proceso de evaluación crediticia realizada por la Financiera Edyficar Agencia Cajamarca?</p> <p>¿La operatividad de la evaluación de créditos en Financiera Edyficar Agencia Cajamarca es adecuada?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Conocer la incidencia del Control Interno en la gestión del proceso de evaluación de créditos en Financiera Edyficar Agencia Cajamarca.</p> <p>OBJETIVOS ESPECIFICOS</p> <p>Definir el Control Interno y determinar porque es tan importante que funcione adecuadamente en la Financiera Edyficar Agencia Cajamarca.</p> <p>Evaluar la percepción de los componentes del Control Interno en Financiera Edyficar Agencia Cajamarca.</p> <p>Conocer el proceso de evaluación crediticia realizada por la Financiera Edyficar Agencia Cajamarca.</p> <p>Evaluar la operatividad de la evaluación de créditos en Financiera Edyficar Agencia Cajamarca.</p>	<p>HIPÓTESIS PRINCIPAL</p> <p>La aplicación de un adecuado Control Interno genera altos niveles de gestión del área de negocios, en el proceso de evaluación de créditos en Financiera Edyficar Agencia Cajamarca.</p> <p>HIPÓTESIS SECUNDARIAS</p> <p>Conocer en que consiste en control interno favorecerá a que el personal de la empresa comprenda la importancia de este.</p> <p>Si se tiene una buena percepción de los componentes del control interno aplicado en la financiera entonces se realiza una buena evaluación crediticia.</p> <p>Conocer el proceso de evaluación crediticia contribuirá para que este sea aplicado correctamente y pueda realizarse una óptima evaluación.</p> <p>Si las políticas normas y reglamentos establecidos por la entidad se cumplen entonces se realizara una buena colocación de crédito, siendo garantizada la recuperación y buena salud crediticia.</p>	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE:</p> <p>X. CONTROL INTERNO</p> <p>VARIABLE DEPENDIENTE:</p> <p>Y. GESTION DEL PROCESO DE EVALUACIÓN DE CRÉDITOS</p> <p>VARIABLE INTERVINIENTE:</p> <p>Z. FINANCIERA EDYFICAR AGENCIA CAJAMARCA</p>	<p>La población de la investigación estará compuesta por 44 personas entre analistas, jefes y gerentes, de Financiera Edyficar Agencia Cajamarca</p> <p>La muestra estará compuesta por 44 personas entre analistas, jefes y gerentes, de Financiera Edyficar Agencia Cajamarca</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Cuestionarios. - Fichas bibliográficas - Guías de análisis documentario 	<p>Ordenamiento y clasificación.</p> <p>Registro manual</p> <p>Proceso computarizado con Excel</p>

INSTRUMENTO: ENCUESTA

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO A UTILIZAR

- Trabajo de investigación denominado: **“USO DEL CONTROL INTERNO PARA OPTIMIZAR LA GESTIÓN EN EL PROCESO DE EVALUACIÓN DE CRÉDITOS EN LA EMPRESA FINANCIERA EDYFICAR AGENCIA CAJAMARCA**
- **AUTOR:** JUANA LUCÍA CUEVA GUEVARA
- **ENTIDAD ACADÉMICA:** UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
- **NIVEL ACADÉMICO:** CONTADOR PUBLICO COLEGIADO
- **ESPECIALIDAD:** CONTABILIDAD
- **MARGEN DE ERROR ASUMIDO:** 5%
- **No. DE ENCUESTADOS:** 44
- **LUGAR DE APLICACIÓN:** FINANCIERA EDYFICAR CAJAMARCA- PERU.
- **TEMAS A EVALUAR:** CONTROL INTERNO, PROCESO DE EVALUACIÓN CREDITICIA EN FINANCIERA EDYFICAR.
- **TIPO DE PREGUNTAS:** CERRADAS.
- **NÚMERO DE PREGUNTAS:** 35

ENCUESTA:

**PREGUNTAS SOBRE: CONTROL INTERNO Y EL PROCESO DE EVALUACIÓN
DE CRÉDITOS**

AMBIENTE DE CONTROL

1. ¿Cree usted que la filosofía y los valores que promueve la entidad al momento de evaluar es utilizada?

- a) SI ()
- b) NO ()
- c) No opina ()

2. ¿Está de acuerdo con la delegación de funciones que establece la financiera, teniendo en cuenta las habilidades y nivel de desempeño de los trabajadores?

- a) SI ()
- b) NO ()
- c) No opina ()

3. ¿Considera usted que las personas que laboran dentro de la entidad, ya sea analistas jefes de las diferentes área, gerentes y promotores reúnen las condiciones necesarias para realizar su labor dentro de la empresa?

- a) SI ()
- b) NO ()
- c) No opina ()

4. ¿Considera usted que el Control Interno es consustancial a todos los actos y procesos administrativos de una entidad, es decir, que no puede ni debe concebirse separado?

- a) SI ()
- b) NO ()
- c) No opina ()

5. Califique los siguientes rubros relacionados con el ambiente de control, en una escala del 1 al 4 donde: 1 Muy malo, 2 Malo, 3 Bueno, 4 Muy bueno

- El espíritu ético vigente ()
- Comportamiento ()
- Responsabilidad ()
- Valoración de la importancia Control Interno ()

GESTIÓN ESTRATÉGICA Y ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS

6. ¿Cree usted que los manuales y políticas que establecen los órganos directivos, reflejan las acciones y pasos necesarios para alcanzar los objetivos de la entidad?
- a) SI ()
 - b) NO ()
 - c) No opina ()
7. ¿Cree usted que si se realiza un buen planeamiento e implementación del Control Interno influirá en el cumplimiento de objetivos durante la evaluación de créditos?
- a) SI ()
 - b) NO ()
 - c) No opina ()
8. ¿Cree usted que tanto los planes estratégicos y operativos guardan relación y la implementación de los mismos contribuye al cumplimiento de objetivos en el área de negocios específicamente en el proceso de evaluación crediticia?
- a) SI ()
 - b) NO ()
 - c) No opina ()
9. ¿Cree usted que las actividades de la empresa están debidamente programadas a fin de poder alcanzar los objetivos institucionales?
- a) SI ()
 - b) NO ()
 - c) No opina ()
10. Califique los siguientes rubros relacionados con la Gestión estratégica y establecimiento de objetivos, en una escala del 1 al 4 donde: 1 Muy malo, 2 Malo, 3 Bueno, 4 Muy bueno
- 1. La misión ()
 - 2. Los objetivos ()
 - 3. Las políticas de la empresa ()
 - 4. Los manuales de la empresa ()

GESTIÓN DE RIESGOS EMPRESARIALES

11. ¿Cree usted que el planeamiento de riesgos implementados por la financiera contribuyen a la identificación de posibles errores y fraudes durante el proceso de evaluación?

- a) SI ()
- b) NO ()
- c) No opina ()

12. ¿Cree usted que el Control Interno incide en el proceso de evaluación, estimación y análisis de riesgo crediticio de la financiera?

- a) SI ()
- b) NO ()
- c) No opina ()

13. ¿Cree usted que para que se lleve a cabo un buen Control Interno es indispensable orientarlo a objetivos específicos según el área, de manera que su efecto, pueda ser evaluable?

- a) SI ()
- b) NO ()
- c) No opina ()

14. Califique los siguientes rubros relacionados con la Gestión de riesgos Empresariales ERM, en una escala del 1 al 4 donde: 1 Muy malo, 2 Malo, 3 Bueno, 4 Muy bueno

- 1. Identificación de eventos potenciales de riesgos ()
- 2. Cumplimiento de objetivos ()

ACTIVIDADES DE CONTROL

15. ¿Cree usted que las empresas financieras deben utilizar políticas de operación no para evitar errores sustanciales en la evaluación crediticia?

- a) SI ()
- b) NO ()
- c) No opina ()

16. ¿Considera usted que los métodos de evaluación reflejados en los manuales permite determinar el riesgo crediticio para un determinado cliente?

- a) SI ()
- b) NO ()
- c) No opina ()

17. ¿Cree usted que los comités de crédito desempeñan eficientemente sus labores en cuanto a la aprobación y autorización al momento de otorgar un crédito?

- a) SI ()
- b) NO ()
- c) No opina ()

18. ¿Cómo calificaría a las medidas preventivas que ha adoptado la financiera para salvaguardar el acceso a recursos y archivos?

- a) Buena ()
- b) Mala ()
- c) No opina ()

19. ¿Cree usted que la gerencia ejerce una labor de supervisión para asegurar que las actividades se realicen de manera eficiente y eficaz?

- a) SI ()
- b) NO ()
- c) No opina ()

20. ¿Está usted de acuerdo con la manera en que se desarrollan y aplican los sistemas de Control Interno en Edyficar?

- a) SI ()
- b) NO ()
- c) No opina ()

21. Califique los siguientes rubros relacionados con las Actividades de control, en una escala del 1 al 4 donde: 1 Muy malo, 2 Malo, 3 Bueno, 4 Muy bueno

- 1. Políticas y procedimientos establecidos por la gerencia ()
- 2. Niveles competentes relacionadas con las funciones ()
- 3. Administración de los riesgos ()

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

22. ¿Considera usted que la información que forma parte del activo intangible de la Financiera, debe ser utilizada con responsabilidad ya que cualquier error o descuido en su control afectará a la empresa

- a) SI ()
- b) NO ()
- c) No opina ()

23. ¿Considera usted que la información que le provee la Financiera es suficiente para verificar la información obtenida durante la evaluación, y así poder aprobar un crédito con el menor margen de riesgo?

- a) SI ()
- b) NO ()
- c) No opina ()

24. ¿Considera usted que la financiera realiza una adecuada comunicación de información con el fin de facilitar la solución de casos poco comunes durante el proceso de evaluación de créditos?

- a) SI ()
- b) NO ()
- c) No opina ()

25. ¿Está usted de acuerdo en que los responsables de la cartera de crédito deben estar suficientemente informados y actualizados, sobre los procesos de evaluación de créditos?

- a) SI ()
- b) NO ()
- c) No opina ()

26. Califique los siguientes rubros relacionados con la Información y comunicación, en una escala del 1 al 4 donde: 1 Muy malo, 2 Malo, 3 Bueno, 4 Muy bueno

- a) Métodos, procesos, procedimientos, de información y comunicación ()
- b) Los sistemas de información y comunicación ()
- c) Generación, procesamiento y transmisión de información sobre las actividades de la empresa ()

EL SEGUIMIENTO DE RESULTADOS

27. ¿Considera usted que la gerencia realiza un adecuado monitoreo de las actividades desempeñadas durante la evaluación de créditos con el fin de evitar contingencias?

- a) SI ()
- b) NO ()
- c) No opina ()

28. ¿Piensa usted que el Control Interno que se ejecuta en el proceso de evaluación crediticia hasta el momento es adecuado?

- a) SI ()
- b) NO ()
- c) No opina ()

29. ¿Cree usted que se realiza un seguimiento a las actividades desempeñadas y se implantan medidas correctivas cuando resulte necesario?

- a) SI ()
- b) NO ()
- c) No opina ()

30. Califique los siguientes rubros relacionados con el seguimiento de resultados, en una escala del 1 al 4 donde: 1 Muy malo, 2 Malo, 3 Bueno, 4 Muy bueno

- a) Promueve el seguimiento de la evaluación de la calidad y efectividad del Control Interno en el tiempo ()
- b) Determina si el Control Interno es efectivo ()
- c) El Control Interno está operando en la forma esperada ()

COMPROMISO DE MEJORAMIENTO

31. ¿Cree usted que la gerencia está altamente comprometida con las acciones plasmadas en el Control Interno de la institución?

- a) SI ()
- b) NO ()
- c) No opina ()

32. ¿Considera usted que el equipo encargado del monitoreo continuo del Control Interno para el área de negocios realiza sus actividades eficientemente?

- a) SI ()
- b) NO ()
- c) No opina ()

33. ¿Estaría usted dispuesto a acatar las mejoras en el Control Interno para generar un desempeño óptimo durante el proceso de evaluación crediticia?

- a) SI ()
- b) NO ()
- d) No opina ()

34. ¿Considera usted que debería revisarse el Control Interno actual a fin de ser mejorado y así evitar posibles contingencias?

- a) SI ()
- b) NO ()
- c) No opina ()

35. Califique los siguientes rubros relacionados con el compromiso de mejoramiento, en una escala del 1 al 4 donde: 1 Muy malo, 2 Malo, 3 Bueno, 4 Muy bueno

- a) Acciones de progreso y perfeccionamiento gradual del Control Interno ()
- b) Asumir responsabilidades frente a procesos, acciones y actividades de mejora ()

INSTRUMENTO: ENTREVISTA

GUIA DE ENTREVISTA		
Preámbulo	<ul style="list-style-type: none"> • Presentación 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Pequeña explicación del propósito de la reunión 	Determinar la relación que existe entre la influencia del control interno en el proceso de evaluación crediticio en Financiera Edificar en Cajamarca.
Contenido	<ul style="list-style-type: none"> • Relación a entrevistado 	<ul style="list-style-type: none"> • Jerarquía • ¿Qué funciones desempeña? • ¿Horario de trabajo?
	<ul style="list-style-type: none"> • Relación control interno en la evaluación de créditos 	Luego de la presentación <ul style="list-style-type: none"> • Comentar que características del cliente son las que se toma en cuenta, al momento de realizar una evaluación crediticia • ¿Considera relevante conocer la situación familiar del cliente? • ¿Realiza las visitas de monitoreo respectivos a los créditos pre-aprobados? • ¿Se realiza un análisis de las actividades comerciales de los clientes, e indaga sobre el destino del financiamiento para evitar fraudes y estafas? • ¿Qué inconvenientes se presentan durante la implementación de acciones de Control Interno en Edyficar? • ¿De qué manera afronta al momento de hacer la evaluación de créditos, a los negocios que no cuentan con personería jurídica, es decir que carecen de EEFF? • ¿El grado de confianza en los trabajadores contribuye a que el comité de créditos tenga menos objeciones al momento de aprobarlos?
Cierre	<ul style="list-style-type: none"> • Agradecimiento 	Finalmente agradecemos por su tiempo prestado en la entrevista.