

---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**LA INCIDENCIA DE LA AUDITORÍA INTERNA, EN LA  
GESTIÓN CREDITICIA DE LAS CAJAS MUNICIPALES  
DE AHORRO Y CRÉDITO DEL PERÚ: CASO “CMAC  
SANTA S.A”, DE CHIMBOTE, 2017.**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
CONTADOR PÚBLICO**

**AUTORA:**

**BACH. JANNET ELENA ALMENDRA VENTURA**

**ASESOR:**

**MGTR. VICTOR ALEJANDRO SICHEZ MUÑOZ**

**CHIMBOTE – PERÚ**

**2019**



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**LA INCIDENCIA DE LA AUDITORÍA INTERNA, EN LA  
GESTIÓN CREDITICIA DE LAS CAJAS MUNICIPALES  
DE AHORRO Y CRÉDITO DEL PERÚ: CASO “CMAC  
SANTA S.A”, DE CHIMBOTE, 2017.**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
CONTADOR PÚBLICO**

**AUTORA:**

**BACH. JANNET ELENA ALMENDRA VENTURA**

**ASESOR:**

**MGTR. VICTOR ALEJANDRO SICHEZ MUÑOZ**

**CHIMBOTE – PERÚ**

**2019**

**JURADO EVALUADOR DE TESIS**

MGTR. JUAN MARCO BAILA GEMÍN

**PRESIDENTE**

DR. EZEQUIEL EUSEBIO LARA

**MIEMBRO**

MGTR. LUIS FERNANDO ESPEJO CHACÓN

**MIEMBRO**

## **AGRADECIMIENTO**

A mi docente tutor del curso de titulación de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, por los conocimientos entregados y su constante apoyo durante el desarrollo del curso, dedicación que se verá reflejada en el resultado de este informe.

A la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa SA, especialmente a la Unidad de Auditoria Interna, lugar donde no solo me permiten desarrollarme profesionalmente, sino que al mismo tiempo han tenido a bien darme facilidades para el desarrollo y culminación del presente informe.

**Jannet Almendra.**

## **DEDICATORIA**

### **A MI PAPITO DIOS:**

Por su amor incondicional y sin medida

Por la vida que nos regala día con día.

Por su Gracia y sus misericordias.

### **A MI SEÑOR JESUSCRISTO**

Porque tanto me amó que dio

su vida por mí, sin medida,

tanto fue el dolor que soportó

por mí en esa Cruz. Porque

siempre puedo decir “Todo

lo puedo en Cristo, que me

Fortalece”, filipenses 4:13

### **A MI FAMILIA:**

Por su amor, comprensión y apoyo diario

(Esposo, madre, suegra, hermanos).

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: Describir de qué manera incidencia de la Auditoría Interna en la Gestión Crediticia de las Cajas Municipales del Perú y de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A., de Chimbote, 2017. La investigación fue de diseño no experimental – bibliográfica – documental y de caso, para el recojo de la información se utilizó fichas bibliográficas y un cuestionario de preguntas cerradas aplicadas a 30 asesor de negocios de la Caja Municipal del Santa, a través de la técnica entrevista; encontrando los siguientes resultados: **Respecto al objetivo específico 1**, la mayoría de los autores nacionales y regionales no han demostrado estadísticamente la incidencia de la auditoria interna en la gestión de las instituciones públicas-privadas; sin embargo, las bases teóricas establecen que si existe incidencia entre la auditoría interna y gestión crediticia. Así mismo, **respecto al objetivo específico 2**, se ha podido comprobar que la Caja Municipal del Santa cuenta con algunos problemas en la gestión crediticia, la cual se ve, en ocasiones, seriamente afectada, debido a las deficiencias en el control, y el no cumplimiento de la normativa interna, como externa, del personal de negocios; para lo cual se sugerirá implementar algunas ideas de mejora, las cuales deben ser previamente aprobadas por el Directorio de la Institución. **Respecto al objetivo específico 3**, se ha podido concluir que efectivamente la auditoría interna incide en la gestión crediticia en la CMAC SANTA a través de sus técnicas, procedimientos y todos sus mecanismos a fin de detectar los errores que se cometen y aplicar las medidas correctivas o preventivas para mejorar la situación actual de esta organización.

Para el presente informe se realizó el análisis de cada uno de los objetivos; de los cuales se pudo obtener una conclusión particular con un alto grado de similitud entre los mismos; reflejando que es preciso que toda institución financiera cuente con una Unidad de Auditoría Interna que facilite y asegure una buena gestión crediticia y en particular la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa, de manera acertada y en el tiempo preciso la implemento la cual según el Departamento de negocios de la misma institución; la califica como un unidad de gran aporte y sostenimiento ya que no solo realiza un trabajo preventivo usando múltiples metodologías de control; si no que también se mantiene al tanto de todo el procedimiento y levantamiento de posibles observaciones que pudieran suscitarse en el proceder de sus actividades crediticias.

**Palabras clave:** Auditoría Interna, Gestión Crediticia, Cajas municipales.

## ABSTRAC

The main objective of this research work was to: Describe the impact of Internal Auditing on the Credit Management of the Municipal Savings Banks of Peru and the Savings and Credit Municipal Savings Bank of Santa SA, of Chimbote, 2017. The investigation was of non-experimental design - bibliographic - documentary and of case, for the collection of the information bibliographic records and a questionnaire of closed questions applied to 30 business advisor of the Caja Municipal del Santa, through the interview technique; finding the following results: Regarding specific objective 1, most national and regional authors have not shown statistically the incidence of internal audit in the management of public-private institutions; however, the theoretical basis establishes that there is an incidence between internal audit and credit management. Likewise, with regard to specific objective 2, it has been possible to verify that the Caja Municipal del Santa has some problems in credit management, which is sometimes seriously affected due to deficiencies in the control, and the compliance with internal regulations, as external, of business personnel; for which it will be suggested to implement some improvement ideas, which must be previously approved by the Institution's Board. Regarding specific objective 3, it has been possible to conclude that the internal audit effectively affects the credit management in the SANAC CMAC through its techniques, procedures and all its mechanisms in order to detect the errors that are committed and apply the corrective measures or preventive measures to improve the current situation of this organization.

For the present report, the analysis of each of the objectives was carried out; from which a particular conclusion could be obtained with a high degree of similarity between them; reflecting that it is necessary for every financial institution to have an Internal Audit Unit that facilitates and ensures good credit management and in particular the Santa Caja de Ahorro y Credito del Santo, in a timely manner and in the right time, which according to the Business Department of the same institution; it qualifies it as a unit of great contribution and sustainability since it not only performs preventive work using multiple control methodologies; If not, it also keeps abreast of the entire procedure and the raising of possible observations that may arise in the conduct of its credit activities.

Class words: Internal Audit, Credit Management, Municipal Savings Banks.

## CONTENIDO

<b>Caratula</b>	i
<b>Contra Caratula</b>	ii
<b>Hoja de jurado de Tesis</b>	iii
<b>Agradecimiento</b>	iv
<b>Dedicatoria</b>	v
<b>Resumen</b>	vi
<b>Abstract</b>	vii
<b>Contenido</b>	viii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	12
<b>II. REVISIÓN DE LITERATURA</b>	14
2.1 Antecedentes:	14
2.1.1. Internacionales	14
2.1.2 Nacionales	16
2.1.3 Regionales	17
2.1.4. Locales	17
2.2 Bases teóricas:	17
2.2.1. Auditoria Interna	17
2.2.2 La Importancia de la Auditoria Interna en las Organización	20
2.2.3. Independencia de la Auditoría Interna	23
2.2.3.1. Funciones de la Unidad de Auditoría Interna	24
2.2.3.2. Competencia de la Auditoría Interna	25
2.2.3.3. Normas y estándares para la práctica de la auditoría interna	25
2.2.3.4. Plan de Trabajo	26
2.2.3.5. Contenido mínimo del Plan Anual de Trabajo	26
2.2.3.6. Modificaciones del Plan	27
2.2.3.7. Informe sobre el avance del Plan	27
2.2.4. Normas Internacionales para el ejercicio profesional de la Auditoría Interna	27
2.2.5. Auditoría Interna en el Sector Privado	28
2.2.6. Auditoría Interna en el Sector Público	29
2.2.7. Control Interno	30

2.2.8. Gestión Crediticia	37
2.2.9. Cajas Municipales en el Perú	41
2.2.9.1. Normas Especiales	42
2.2.9.2. Importancia del sistema de cajas municipales	43
2.2.9.3.El sistema de las cajas municipales de ahorro y crédito y su evolución	44
2.2.10. Objetivo de Estudio	45
2.3 Marco conceptual:	48
2.3.1 Auditoría Interna	48
2.3.2 Gestión Crediticia	50
2.3.3 Caja de crédito y ahorros	50
<b>III. METODOLOGÍA</b>	<b>52</b>
3.1 Diseño de la investigación:	52
3.2 Población y muestra:	52
3.3 Definición y operacionalización de variables:	52
3.4 Técnicas e instrumentos:	53
3.4.1 Técnicas:	53
3.4.2 Instrumentos:	53
3.5 Plan de análisis:	53
3.6 Matriz de consistencia	54
<b>IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS</b>	<b>55</b>
4.1 Resultados:	55
4.1.1 Respecto al objetivo específico 1:	55
4.1.2 Respecto al objetivo específico 2:	56
4.1.3 Respecto al objetivo específico 3:	62
4.2 Análisis de resultados:	64
4.2.1 Respecto al objetivo específico 1:	64
4.2.2 Respecto al objetivo específico 2:	64
4.2.3 Respecto al objetivo específico 3:	65
<b>V. CONCLUSIONES</b>	<b>66</b>
5.1 Respecto al objetivo específico 1:	66
5.2 Respecto al objetivo específico 2:	66
5.3 Respecto al objetivo específico 3:	66
5.4 Conclusión general:	67

<b>VI. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS</b>	<b>68</b>
6.1 Referencias Bibliográficas	68
6.2 ANEXOS	71
6.2.1 Anexo N° 1: Cuestionario	71
6.2.2 Anexo N° 2: Matriz de consistencia	73

## INDICE DE GRAFICOS

Grafico N° 01	57
Grafico N° 02	57
Grafico N° 03	58
Grafico N° 04	58
Grafico N° 05	59
Grafico N° 06	59
Grafico N° 07	60
Grafico N° 08	60
Grafico N° 09	61
Grafico N° 10	61

## **I. INTRODUCCIÓN**

Los cambios en el entorno económico del país han consentido una evolución constante en las instituciones financieras con mejores oportunidades de negocios, que conlleva a una serie de actividades para mantenerse competitiva dentro del mercado. Otorgar créditos es una de las principales actividades que las financieras y cajas de ahorro y crédito ofrecen.

Las cajas de ahorro y crédito, están reconocidas ante la ley como instituciones financieras de carácter social que se encargan de administrar fondos provenientes de socios inversionistas y clientes. Así mismo deben establecerse como entidades financieras eficientes, efectivas y solventes que cumplan sus objetivos, planes, programas y proyectos, además cuyos indicadores financieros respondan garantizando la sostenibilidad de la entidad no solo en el tiempo y el dinero sino también en el espacio requerido.

La Auditoría interna se emplea como una oportuna respuesta ante la estricta necesidad de obtener un mejor control de los diferentes procesos y actividades para así evaluar las condiciones en que se encuentra el Departamento de Créditos y Cobranzas de la Caja Municipal del Santa S.A.; todo ello con la finalidad de establecer los cambios requeridos y su aplicación.

Los préstamos son activos crediticios e implican un riesgo crediticio directo o indirecto para las instituciones financieras, como la probabilidad de que no se recuperen. Quienes otorgan financiamiento para evitar o minimizar riesgos deben observar cuidadosamente todo el proceso desde que se inicia con el trámite de solicitud de préstamo hasta su efectiva recuperación total del mismo.

Para poder llegar a cumplir con el fin, se debe hacer cumplir la implementación de la normativa interna, como de la externa, para manejar una verdadera gestión crediticia, ya que permite agilice el proceso de colocación de los créditos, dentro de los lineamientos internos de la Institución.

Por lo anteriormente expresado, el enunciado del problema es el siguiente **¿De qué manera Incide la Auditoría Interna, en la Gestión Crediticia de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito del Perú: Caso “CMAC SANTA S.A.” Chimbote, 2017?**

Para dar respuesta al problema, se ha planteado el siguiente objetivo general: **Describir de qué manera Incide la Auditoría Interna, en la Gestión Crediticia de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito del Perú: Caso “CMAC SANTA S.A.”, Chimbote, 2017.**

Para poder conseguir el objetivo general, se ha planteado los siguientes objetivos específicos:

1. Describir como Incide la Auditoria Interna en la Gestión Crediticia de las Cajas de Ahorro y crédito del Perú.
2. Describir como Incide la Auditoria Interna en la Gestión Crediticia de las Caja Municipal de Ahorro y crédito del Santa S.A. de Chimbote, 2017.
3. Realizar un análisis comparativo de los resultados de la incidencia de la Auditoría Interna en la gestión crediticia de las Cajas de Ahorro y Crédito, y la CMAC Santa S.A.

Sin embargo las instituciones financieras hoy en día, siguen atravesando serios inconvenientes en su gestión crediticia, debido al incumplimiento de pagos por parte de sus clientes, entre otras razones.

La investigación se justifica porque nos permitirá conocer de qué manera incide la Auditoria Interna en la Gestión Crediticia de las Cajas de Ahorro y Crédito del Perú: Caso “CMAC SANTA S.A.” de Chimbote, 2017.

Como justificación Teórica; la investigación se sistematizo, ordeno, clasificó información referente a la variable Auditoria interna. Además se abarco conceptos, objetivos, razones financieras; con la finalidad de analizar la incidencia de la Auditoria y así adoptar las medidas pertinentes.

En cuanto a la Justificación Metodológica; se elaboró una guía de análisis documental para el análisis de la incidencia, permitiendo así recoger información sobre la empresa en cuestión, También se elaboró una entrevista la cual fue aplicada al Departamento de negocios de la institución, facilitando así un mejor análisis.

Finalmente justifico el presente informe ya que el análisis demuestra que la Incidencia de la Auditoria Interna en la Gestión Crediticia es positiva y beneficiosa garantizando así un mejor control administrativo en las actividades de su competencia.

## **II. REVISIÓN DE LITERATURA**

### **2.1 Antecedentes**

#### **2.1.1. Internacionales**

**Osneydy Hernández (2015).** *Auditoria Interna y su Alcance Ético Profesional, Universidad de los Andes.* Mérida, Venezuela. “En el contexto cambiante que se está viviendo actualmente de reforzamiento de la ética empresarial y el buen gobierno corporativo, la actividad de la auditoría interna puede jugar un papel determinante en el reforzamiento de la “transparencia empresarial” incrementando su nivel de participación e implicación en la entidad.

La unidad de la Auditoria Interna no es percibida como ente externo de la Organización, sino como un miembro que pertenece al mismo eslabón laboral con el objetivo de brindarle a la institución apoyo y mecanismos adecuados para la prevención y control de riesgos.

En este sentido, es clara la importancia que tiene la Auditoria Interna en ámbito de los negocios, por ser un factor determinante para el desarrollo de la institución, por las funciones y áreas de acción que esta posee como la evaluación y seguimiento de los controles internos, en donde la

adecuada aplicación e implantación de cada componente asegura el beneficio continuo en el tiempo.

**Karla Xóchitl (2009)**. Concluye; en la actualidad la Auditoría Interna sirve como base para obtener mejores resultados que permitan un buen control crediticio, lo cual conlleva a la sostenibilidad de la institución en el mercado.

**Javier Basilio (2013)**. *Director de Unidades de Auditoría del Banco Santander*. Universidad de Cantabria, Cantabria, España. “La Auditoría Interna tiene como misión fundamental aportar una opinión independiente sobre los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno de las unidades auditadas, y concluir sobre si son adecuados y eficaces. Para ello, los auditores tienen primero que **recabar toda la información relevante** sobre la actividad de la unidad auditada y su entorno de control para, a continuación, **analizarla en detalle y concluir** sobre la materialidad del resultado. Esto último exige ir desarrollando progresivamente “criterio auditor”, para lo cual es fundamental, además de la capacitación técnica, el *expertise* que los auditores más senior transmiten a sus equipos. Gracias a la innovación tecnológica, esta fase de ejecución puede llevarse a cabo hoy en día, en gran medida, desde la propia base de auditoría, no siendo necesario, en todos los casos, desplazarse a la unidad auditada.

**John B. Thurston (2010)**, *responsable directo del área de auditoría interna de la North American Company*, Nueva York, Estados Unidos; fue uno de los primeros que con gran esfuerzo impulso la comprensión y aceptación de la Auditoría Interna. Posteriormente compartió con Robert B. auditor general de la Columbia Engineering Corporation y a Victor. Z. Brink la idea de formar una organización de auditores, constituida por las organizaciones Edinson Electric Institute y American Gas Association. Que se consolidó más adelante con el apoyo de 25 colegas que prestaban servicios en diversas organizaciones de aquel tiempo.

### 2.1.2 Nacionales

**Pedro Palomino, J. (2013).** La Auditoria Interna en la Optimización del Gobierno Corporativo nivel de una empresa de producción de biocombustibles (Tesis de postgrado). Universidad San Martín de Porres, Perú. Concluyó que la Auditoría Interna incide en el logro del mayor grado de coordinación entre los intereses de los individuos, las empresas y la sociedad.

**Rosario Soraya, (2013);** concluye que las Cajas de Ahorro y Créditos y Cooperativas de Lima Metropolitana tienen la necesidad de implementar el área de auditoría interna con la finalidad de optimizar o mejorar los mecanismos de control para las diversas operaciones que realizan, evitando de esta manera problemas lamentables en las evaluaciones de rigor.

**En el pleno Nacional Chávez (2009),** “La auditoría de gestión en la política del crédito pignoraticio a nivel de cajas municipales de crédito popular”, Actualmente existen las Cajas Municipales de Crédito Popular de Lima y la de Crédito Popular del Callao, debiendo mencionar que ésta última se encuentra no operativa por más de una década encontrándose obligada si, a informar su situación patrimonial hasta su reactivación o liquidación definitiva, de acuerdo a lo dispuesto por la Contaduría Pública de la Nación XIII mediante Resolución N° 028-95-EF-EF/93.01, por tanto, la presente investigación se orientó a examinar a la Caja Municipal de Crédito Popular de Lima. La "Caja Municipal de Crédito Popular de Lima S.A." de acuerdo a lo señalado en su Ley de creación puede atender el crédito pignoraticio con el propósito de contribuir a aliviar las insuficiencias económicas de las diversas clases sociales, fomentar el ahorro como un medio de hacer productivas las economías de las clases populares y para habilitar con garantías específicas las actividades de trabajo que contribuyan al bienestar social no obstante actualmente es un crédito que resulta muy oneroso por las altas tasas de interés que sobrepasan largamente a las que aplican las diferentes

entidades del sistema bancario, de allí la importancia de la aplicación de la auditoría de gestión y que permita la optimización de la política del crédito pignoraticio en las Cajas Municipales de Crédito Popular.

### **2.1.3 Regionales**

**Chávez Alayo, J. y Rodríguez Rodríguez, E. (2012).** La auditoría interna como herramienta de gestión de las organizaciones públicas y privadas. *Ciencia y Tecnología*, 8(22), p. 173. Concluyeron que las empresas privadas como los organismos públicos de la Región Ancash, que cuentan con una Oficina de Auditoría Interna, la eficacia en el cumplimiento de sus resultados es en promedio el 100%, mientras que las otras organizaciones de los mismos sectores que no cuentan con una Oficina de Auditoría Interna, su gestión no ha sido eficaz porque sólo han alcanzado sus resultados en un promedio del 86%.

### **2.1.4 Locales**

La Caja del Santa ha definido una metodología para la Gestión de Riesgo Operacional basada en esta investigación se entiende por antecedentes locales a todo trabajo de investigación realizado por algún investigador en cualquier ciudad de la provincia de Santa, sobre las variables y unidad de análisis de nuestro estudio. Revisando la literatura pertinente no se ha podido encontrar trabajos de investigación que guarden relación con nuestras variables de estudio y unidades de análisis.

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1. Auditoria Interna**

Según **Emprendepyme (2018)**, la Auditoria Interna es un sistema de control interno de la empresa y consiste en el conjunto de medidas, políticas y procedimientos establecidos en una organización concreta para proteger su activo, minimizar riesgos, incrementar la eficacia de los procesos operativos y optimizar y rentabilizar, en definitiva, el negocio.

Según **Buján (2018)**, Auditoría Interna es un catalizador para mejorar los controles de gobierno de la organización, gestión y administración de riesgos, proporcionando una visión y recomendaciones basadas en el análisis y la evaluación de los datos y procesos de negocio. Con el compromiso con la integridad y la rendición de cuentas, la auditoría interna proporciona valor a los órganos rectores y la administración superior como una fuente objetiva de asesoramiento independiente. Profesionales llamados auditores internos son empleados por las organizaciones para llevar a cabo la actividad de auditoría interna.

Según **Gestiopolis (2007)**, un proceso sistemático, practicado por los auditores de conformidad con normas y procedimientos técnicos establecidos, consistente en obtener y evaluar objetivamente las evidencias sobre las afirmaciones contenidas en los actos jurídicos o eventos de carácter técnico, económico, administrativo y otros, con el fin de determinar el grado de correspondencia entre esas afirmaciones, las disposiciones legales vigentes y los criterios establecidos.

Según **Instituto de Auditores Internos del Perú (2004)**, el Instituto de Auditores Internos ha elaborado la siguiente definición de auditoría interna, aceptada mundialmente: es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta concebida para agregar un valor y mejorar las operaciones de organización. Ayuda a una organización a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno.

La independencia está establecida por la estructura de la organización y las líneas de reporte. La objetividad se logra mediante una apropiada actitud mental. La actividad de auditoría interna evalúa la exposición al riesgo del gobierno, las operaciones y los sistemas informáticos de la organización, con respecto a lo siguiente:

- Eficacia y eficiencia de las operaciones.

- ✓ Confiabilidad e integridad de la información financiera y operativa.
- ✓ Protección de activos.
- ✓ Cumplimiento de leyes, regulaciones y contratos.

Los auditores internos deben proporcionar recomendaciones para mejorar aquellas áreas donde se identifiquen oportunidades o deficiencias. La dirección de la organización es la responsable de los controles internos, mientras que la actividad de auditoría interna proporciona aseguramiento a la dirección y al comité de auditoría de que los controles internos son eficaces y funcionan según fueron establecidos. La actividad de auditoría interna está liderada por el director ejecutivo de auditoría (DEA), quien establece el alcance de las tareas, autoridad e independencia de la auditoría interna en un estatuto escrito que es aprobado por el comité de auditoría.

Una actividad de auditoría interna eficaz es un valioso recurso para la dirección de una organización y su comité directivo, así como para el comité de auditoría, debido a su entendimiento de la organización y su cultura, operaciones y perfil de riesgos. La objetividad, habilidades y conocimientos de los auditores internos competentes pueden agregar un valor de forma significativa a los procesos de control interno, gestión de riesgos y gobierno de la organización. De forma similar, una actividad de auditoría interna eficaz puede proporcionar aseguramiento a otras partes interesadas, tales como los entes de regulación, empleados, proveedores financieros y accionistas.

Como un cuerpo principal para la profesión de auditoría interna, el IIA establece las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna y el Código de Ética. A los socios del IIA se les exige adhesión a las Normas y al Código de Ética.

### **Propósito.**

Según **Argeny (2018)**, con base en la aplicación de un enfoque que asegure eficiencia en los procesos de administración de riesgos de control

y de gobierno, es propósito de la auditoría interna entregar a la alta administración resultados cualitativos, cuantitativos, independientes, confiables, oportunos y objetivos; además de asistir a las organizaciones públicas y privadas a alcanzar sus metas y objetivos.

**Alcance.**

Según **Argeny (2018)**, comprende el examen y valoración de lo adecuado y efectivo de los sistemas de control interno de una organización, y de la calidad de la ejecución al llevar a cabo las responsabilidades asignadas, el cual incluye:

- ✓ Revisión de la fiabilidad e integridad de la información financiera y operativa y de los juicios utilizados para identificar, medir, clasificar e informar sobre la misma.
- ✓ Revisar los sistemas establecidos para asegurar el cumplimiento con aquellas políticas, planes, procedimientos, leyes y regulaciones, que pueden tener un impacto significativo en las operaciones e informales, y determinar si la organización los cumple.
- ✓ Revisar las medidas de salvaguarda de activos y, cuando sea apropiado, verificar la existencia de los mismos.
- ✓ Valorar la economía y eficacia con que se emplean los recursos.
- ✓ Revisar las operaciones o programas para asegurar que los resultados son coherentes con los objetivos y las metas establecidas, y que las operaciones y programas han sido llevados a cabo como estaba previsto.

**2.2.2. La Importancia de la Auditoría Interna en las Organizaciones.** Según **Ponzielli (2015)**, para el funcionamiento de una empresa se requiere de una administración que actúe para cumplir con los objetivos para los

cuales fue creada; sin embargo, también es importante la creación de un órgano que vigile las operaciones de ésta y la actuación de la propia administración.

La auditoría interna es de gran importancia para poder mantener un control permanente y eficaz dentro de la empresa de esta manera se logra hacer más rápida la función del auditor externo.

La auditoría interna se ocupa fundamentalmente del sistema de control interno, es decir, los procedimientos establecidos en las empresas para proteger el activo, minimizar las posibilidades de fraude, incrementar la eficiencia operativa y optimizar la calidad de la información económica financiera.

La auditoría interna es una actividad de evaluación independiente y objetiva para agregar valor y mejorar las operaciones contables, financieras y administrativas de una organización, ayudando a la misma a cumplir sus objetivos, por medio de la evaluación y mejora de la eficacia en sus procesos, proporcionando así un servicio más efectivo a los más altos niveles de la administración.

La necesidad de la auditoría interna se pone en manifiesto en una empresa a medida que ésta aumenta de volumen, extensión geográfica, y complejidad y hace imposible el control directo de las operaciones por parte de la dirección.

El objetivo principal es ayudar a la dirección en el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades, proporcionándole análisis objetivos, evaluaciones, recomendaciones y todo tipo de comentarios pertinentes sobre las operaciones examinadas. Este objetivo se cumple a través de otros más específicos como, por ejemplo: verificar la confiabilidad o grado de razonabilidad de la información contable y extracontable, generada en los diferentes niveles de la organización.

### **¿Por qué una Organización debe contar con Auditoría Interna?**

Según **Bermúdez (2015)**, para el funcionamiento de una organización se requiere de una administración que actúe para cumplir con los objetivos para los cuales fue creada; sin embargo, también es importante la creación de un órgano que vigile las operaciones de ésta y la actuación de la propia administración.

La auditoría interna es de gran importancia para poder mantener un control permanente y eficaz dentro de la empresa de esta manera se logra hacer más rápida la función del auditor externo.

La auditoría interna se ocupa fundamentalmente del sistema de control interno, es decir los procedimientos establecidos en las empresas para proteger el activo, minimizar las posibilidades de fraude, incrementar la eficiencia operativa y optimizar la calidad de la información económica financiera.

La auditoría interna es una actividad de evaluación independiente y objetiva para agrega valor y mejorar las operaciones contables, financieras y administrativas de una empresa, apoyando a la misma a cumplir sus objetivos, por medio de la evaluación y mejora de la eficacia en sus procesos, proporcionando un servicio efectivo a los más altos niveles de la administración.

La necesidad de la auditoría interna se pone en manifiesto en una empresa a medida que ésta aumenta de volumen, extensión geográfica y complejidad y hace imposible el control directo de las operaciones por parte de la dirección.

El objetivo principal de la auditoría interna es ayudar a la dirección en el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades, proporcionándole análisis objetivos, evaluaciones, recomendaciones y todo tipo de comentarios pertinentes sobre las operaciones examinadas. Este objetivo se cumple a través de otros más específicos como, por ejemplo: verificar

la confiabilidad o grado de razonabilidad de la información contable y extracontable, generada en los diferentes niveles de la organización.

Gracias a su carácter independiente, objetivo y riguroso la auditoría interna es un apoyo indispensable, tanto para la dirección de la empresa como para los órganos de supervisión, en el cumplimiento de sus responsabilidades, y permite que su enfoque metódico valore la efectividad del diseño y la correcta aplicación del sistema de control interno y de los métodos de gestión de riesgos. Se puede definir el control interno como un sistema de métodos y actividades que se establece para minimizar y eliminar de manera efectiva, cualquier riesgo que pudiera constituir un obstáculo en la consecución de los objetivos de la organización.

En el sentido, la certificación por parte de la auditoría interna, del eficaz funcionamiento de este control interno y de los sistemas de gestión de la organización, proporciona una garantía inestimable tanto al comité de la institución, como a clientes, entidades financieras y demás terceros interesados, de que los riesgos han sido correctamente previstos y mitigados, debido a la independencia y objetividad con que esta actividad profesional desarrolla su trabajo. Además, debido al profundo conocimiento que los auditores internos adquieren de la empresa en todos sus niveles, este servicio aporte sugerencias de mejora y otras propuestas que redundan en beneficio de la Entidad.

### **2.2.3. Independencia de la Auditoría Interna**

Según **Resolución SBS N° 11699-2008 SBS (2008)**, las empresas deberán contar con una Unidad de Auditoría Interna (UAI), que informará al Comité de Auditoría, cuando exista, y a quien presentará los informes que elabore, salvo que a criterio del auditor deban ser informados también al Directorio. La UAI deberá tener la independencia suficiente para cumplir sus funciones de manera efectiva, eficiente y oportuna, contando para ello con todas las facultades y mecanismos para el logro de sus objetivos. La UAI debe tener acceso a la información que

requiera para el cumplimiento de sus funciones y el desarrollo de sus exámenes, sin limitación que pueda afectar sus conclusiones, incluyendo aquella que se derive de actas del Directorio y de sus Comités, y de cualquier otro órgano de dirección, gerencia o nivel administrativo. En el caso de las CMACS y el FOCMAC, la UAI debe contar con normativa interna que establezca la diferencia de las funciones que le corresponde respecto de aquellas aplicables al Órgano de Control Institucional (OCI), que están sujetas a las normas del Sistema Nacional de Control.

#### **2.2.3.1. Funciones de la Unidad de Auditoría Interna.**

Las funciones que debe desempeñar la UAI incluyen, entre otras, las siguientes:

- a) Evaluar el diseño, alcance y funcionamiento del control interno.
- b) Diseñar el Plan y someterlo a consideración del directorio para su aprobación, así como cumplir con las actividades programadas y elaborar los informes que se deriven de las mismas.
- c) Evaluar el cumplimiento de las disposiciones legales que rigen a las empresas, en el curso de sus exámenes, en particular de la Ley General y las disposiciones emitidas por la Superintendencia.
- d) Evaluar continuamente la calidad y adecuación de los sistemas informáticos y los mecanismos establecidos por la empresa para garantizar la seguridad de la información.
- e) Evaluar continuamente el cumplimiento de los manuales de políticas y procedimientos y demás normas internas de la empresa, así como proponer modificaciones a los mismos.
- f) Evaluar la implementación oportuna y adecuada de las recomendaciones y medidas para superar las observaciones formuladas por la Superintendencia, los auditores externos, así como las realizadas por la propia UAI.
- g) Verificar el cumplimiento del sistema de prevención del lavado de activos y financiamiento del terrorismo.

- h) Evaluar el cumplimiento de aquellos aspectos que determine esta Superintendencia.
- i) Otras actividades de aseguramiento o consulta que la misma empresa señale.

#### **2.2.3.2. Competencia de la Auditoría Interna.**

La UAI y los auditores internos que lo conforman deben reunir los conocimientos, las aptitudes técnicas, la experiencia y otras competencias requeridas para el cumplimiento de sus responsabilidades. Toda Unidad de Auditoría Interna debe contar con un servicio de auditoría de sistemas de información, que colabore en el logro de sus funciones y objetivos. Este servicio debe contar con personal competente y experiencia específica en auditoría de sistemas, apropiado en competencias a la complejidad y tamaño de las operaciones que realiza la empresa, el que podrá ser también subcontratado. La experiencia y especialización requeridos para la práctica profesional de la auditoría interna podrán acreditarse entre otros, mediante certificaciones profesionales vigentes de prestigio internacional como el Certified Internal Auditor (CIA), emitidos por el Instituto de Internos (IIA) y el Certified Information Systems Auditor (CISA), emitida por la Asociación de Auditores en Sistemas de la Información (ISACA).

#### **2.2.3.3. Normas y estándares para la práctica de la auditoría interna.**

En lo que se oponga lo previsto en la normatividad de la Superintendencia, serán de aplicación las Normas Internacionales para el ejercicio profesional de la Auditoría Interna, así como el Código de Ética emitidos por The Institute of Internal Auditors (IIA). En el caso de los auditores de sistemas, se tomarán en consideración las directrices de auditoría prevista por el information Systems Audit and Control Association (ISACA).

#### **2.2.3.4. Plan de Trabajo**

Es un documento de planeación en el cual se consignan los trabajos por realizar de las unidades administrativas, las actividades o los procesos susceptibles de ser auditado. El plan se diseña para un año de calendario.

#### **2.2.3.5. Contenido mínimo del Plan Anual de Trabajo.**

En este documento deberán incluirse todas las labores a desarrollarse. Dicho Plan deberá ser aprobado por el directorio, debiendo remitirse a esta Superintendencia una copia del mismo a más tardar el 31 de diciembre del año previo. Dicho plan deberá ser considerado, por lo menos, los siguientes aspectos:

- a) Objetivos y alcance del plan.
- b) Actividades, exámenes e informes y cronograma de los mismos.
- c) Recursos humanos disponibles para el cumplimiento del Plan, indicando de ser el caso la necesidad de contratación de servicios especializados.
- d) Seguimiento a las observaciones formuladas por la SBS.

Las actividades mencionadas en el literal b), deberán incluir como mínimo lo que señala el anexo adjunto al presente Reglamento, salvo que se obtenga autorización de la Superintendencia, según lo indicado en la Tercera Disposición final. Además, la Superintendencia podrá solicitar actividades adicionales y requerir información complementaria acerca del contenido del Plan. Asimismo, la Superintendencia mediante Oficio Múltiple podrá definir la estructura mínima que deberá contener el Plan, así como su presentación por medios electrónicos.

En el caso de las CMAC, el plan anual de trabajo de auditoría Interna debe estar formulado de modo que no se produzca una duplicidad con relación a las funciones que le corresponden a la OCI, que está sujeta a las normas del Sistema Nacional de Control.

#### **2.2.3.6. Modificaciones del Plan**

Las modificaciones significativas realizadas al Plan deberán ser aprobadas por el Comité de Auditoría e informadas a la Superintendencia como parte del informe de avance del plan a que hace referencia el siguiente artículo.

#### **2.2.3.7. Informe sobre el avance del Plan**

La UAI presentará a la Superintendencia un informe cuatrimestral sobre el avance del Plan, indicando el grado de cumplimiento de los objetivos y actividades realizadas y otros aspectos que se consideren relevantes, entre otros, dentro de los (20) días posteriores al cierre de cada cuatrimestral. El último informe cuatrimestral. El último informe cuatrimestral dará cuenta de las actividades previstas y realizadas en el año. Se incluirá en dicho informe una relación de los informes elaborados por la UAI durante el respectivo período, breve resumen del contenido y las observaciones encontradas y su importancia. Asimismo, dicho informe contendrá una evaluación del estado de las observaciones y recomendaciones formuladas por esta Superintendencia, indicando las superadas, pendientes, en proceso y su antigüedad. El informe deberá ser puesto en conocimiento oportuno del directorio o del comité de auditoría, cuando este último haya sido constituido, para la toma de acciones pertinentes. Respecto al informe sobre el avance del Plan, las ETF deberán presentar los informes con periodicidad semestral, dentro de los veinte (20) días posteriores al cierre de cada semestre.

#### **2.2.4. Normas Internacionales para el ejercicio profesional de la Auditoría Interna.**

Según el **The Institute of Internal Auditors (2012)**, los trabajos que lleva a cabo auditoría interna son realizados en ambientes legales y culturales diversos, dentro de organizaciones que varían según sus propósitos, tamaño y estructura, y por personas de dentro o fuera de la organización. Si bien estas diferencias pueden afectar la práctica de la

auditoría interna en cada ambiente, el cumplimiento de las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna es esencial para el ejercicio de las responsabilidades de los auditores internos. En el caso de que los auditores internos no puedan cumplir con ciertas partes de las Normas por impedimento legales o de regulaciones, deberán cumplir con todas las demás partes y efectuar la correspondiente declaración. Si los auditores internos utilizan estas Normas junto con normas emitidas por otros organismos de regulación, podrán mencionar el uso de las otras normas en sus comunicados de auditoría, cuando sea apropiado.

Si hubiera inconsistencia entre estas Normas y las normas emitidas por otros organismos, los auditores internos deberán cumplir con estas Normas y podrán también cumplir con las otras en caso de que sean más restrictivas. El propósito de las normas es:

1. Definir principios básicos que representen el ejercicio de la auditoría interna tal como lo este debería ser.
2. Proporcionar un marco para ejercer y promover un amplio rango de actividades de auditoría interna de valor añadido.
3. Establecer las bases para evaluar el desempeño de la auditoría interna.
4. Fomentar la mejora de los procesos y operaciones de la organización.

#### **2.2.5. Auditoría Interna en el Sector Privado**

Según **Aznar (2019)**, la Auditoría Interna en el sector privado es una función desempeñada por empleados de la propia empresa, los llamados auditores internos, dependen jerárquicamente de una manera directa, de la alta dirección, según establezca el organigrama de cada empresa. En el sector público el auditor interno también es empleado de la entidad pública.

El auditor interno rendirá cuentas y recibirá instrucciones de la persona a que sea subordinado, esta persona será el usuario de las informaciones

relatadas por el auditor interno. El auditor interno actúa con bastante independencia dentro del organismo y tiene facultad para consultar con la mayor amplitud, todos los elementos de información que considere necesario para el desarrollo de su función, la independencia del auditor interno está relacionada con su misión de ser el proveedor de informaciones a la dirección general.

Por ello, la finalidad de la auditoría interna es prestar un servicio de asistencia constructiva a la administración de la empresa, con el propósito de mejorar la conducción de las operaciones y de obtener un mayor beneficio económico para la empresa o un cumplimiento más eficaz de sus objetivos institucionales.

#### **2.2.6. Auditoría Interna en el Sector Público**

Según **El Cronista (2011)**, la auditoría interna es una función independiente de la organización, cuyo objetivo es examinar y evaluar la eficiencia y la efectividad de su sistema de control interno y su calidad de funcionamiento. Revisa la confiabilidad e integridad de la información, el atacamiento de regulaciones, la protección de los activos, el uso económico y eficiente de los recursos, el cumplimiento de programas, las metas y objetivos; asimismo, abarca actividades financieras y operacionales.

A diferencia del ambiente privado, donde el lucro está presente en todas sus actividades, el sector público tiene particularidades. Aquí el sentido político prima en todas las etapas de la decisión de los funcionarios de primera línea y los fines están directamente relacionados con la satisfacción de necesidades de orden colectivo. Los “auditados” tienen a su cargo la administración de fondos que no les son propios, sino que les han sido entregados para su utilización y por cuya gestión deben rendir cuentas.

Es importante para los auditores internos gubernamentales mantener la neutralidad política, tanto la real como la percibida, y así lo recomienda el Código de Ética que encuadra su desempeño.

La auditoría interna contribuye a concientizar a los funcionarios respecto de la importancia de la generación de información confiable. Favorece el cambio cultural, ofreciendo análisis innovadores, desde una visión independiente, con el componente de la evaluación de riesgo efectuada para emitir opinión y crear conciencia de la importancia de la gestión de los riesgos.

### **2.2.7. Control interno**

Es el conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, organización, procedimientos y métodos, incluyendo las actitudes de las autoridades y el personal, organizados y establecidos en cada entidad del Estado; cuya estructura, componentes, elementos y objetivos se regulan por la Ley N° 28716 y la normativa técnica que emite la Contraloría sobre la materia.

Según COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway) el Control Interno es un proceso llevado a cabo por la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías:

- ✓ Eficacia y eficiencia de las operaciones
- ✓ Confiabilidad de la información financiera
- ✓ Cumplimiento de las leyes, reglamentos y normas que sean aplicables

La estructura del estándar se divide en cinco componentes:

#### **a) Ambiente de Control**

Cosiste en el establecimiento de un entorno que se estimule e influencie la actividad del personal con respecto al control de sus actividades.

Es la base de los demás componentes de control a proveer disciplina y estructura para el control e incidir en la manera como:

- ✓ Se estructuran las actividades del negocio.

- Se asigna autoridad y responsabilidad.
- Se organiza y desarrolla la gente.
- Se comparten y comunican los valores y creencias.
- La personal toma conciencia de la importancia del control.

Factores del Ambiente de Control:

- La integridad y los valores éticos.
- El compromiso a ser competente.
- Las actividades de la junta directiva y el comité de auditoría.
- La mentalidad y estilo de operación de la gerencia.
- La estructura de la organización.
- La asignación de autoridad y responsabilidades.
- Las políticas y prácticas de recursos humanos.

El ambiente de control tiene gran influencia en la forma como se desarrollan las operaciones, se establecen los objetivos y se minimizan los riesgos. Tiene que ver igualmente en el comportamiento de los sistemas de información y con la supervisión en general. A su vez es influenciado.

## **b) Evaluación de Riesgos**

Es la identificación y análisis de riesgos relevantes para el logro de los objetivos y la base para determinar la forma en que tales riesgos deben ser mejorados. Así mismo, se refiere a los mecanismos necesarios para identificar y manejar riesgos específicos asociados con los cambios, tanto los que influyen en el entorno de la organización como en su interior.

En toda entidad, es indispensable el establecimiento de objetivos tanto globales de la organización como de actividades relevantes, obteniendo con ello una base sobre la cual sean identificados y analizados los factores de riesgo que amenazan su oportuno cumplimiento.

La evolución de riesgos debe ser una responsabilidad ineludible para todos los niveles que están involucrados en el logro de los objetivos. Esta actividad de autoevaluación debe ser revisada por los auditores interno para asegurar que tanto el objetivo, enfoque, alcance y procedimiento han sido apropiadamente llevados a cabo.

Toda entidad enfrenta una variedad de riesgos provenientes de fuentes externas e internas que deben ser evaluados por la gerencia quien, a su vez, establece objetivos generales y específicos e identifica y analiza los riesgos de que dichos objetivos no se logren o afecten su capacidad para salvaguardar sus bienes y recursos, mantener ventaja ante la competencia. Construir y conservar su imagen, incrementar y mantener su solidez financiera, crecer, etc.

**Objetivos:** Su importancia es evidente en cualquier organización, ya que representa la orientación básica de todos los recursos y esfuerzos y proporciona una base sólida para un control interno efectivo. La fijación de objetivos es el camino adecuado para identificar factores críticos de éxito.

Las categorías de los objetivos son las siguientes:

**Objetivos de Cumplimiento.** Están dirigidos a la adherencia a leyes y reglamentos, así como también a las políticas emitidas por la administración.

**Objetivos de Operación.** Son aquellos relacionados con la efectividad y eficacia de las operaciones de la organización.

**Objetivos de la Información Financiera.** Se refieren a la obtención de información financiera confiable.

El logro de los objetivos antes mencionados está sujeto a los siguientes eventos:

- Los controles internos efectivos proporcionan una garantía razonable de que los objetivos de información financiera y de cumplimiento serán logrados, debido a que están dentro del alcance de la administración.
- En relación a los objetivos de operación, la situación difiere de la anterior debido a que existen eventos fuera de control del ente o controles externos. Sin embargo, el propósito de los controles en esta categoría está dirigido a evaluar la consistencia e interrelación entre los objetivos y metas en los distintos niveles, la identificación de factores críticos de éxito y la manera en que se reporta el avance de los resultados y se implementan las acciones indispensables para corregir desviaciones.
- Los riesgos de actividades también deben ser identificados, ayudando con ello a administrar los riesgos en las áreas o funciones más importantes; las causas en este nivel pertenecen a un rango amplio que va desde lo obvio hasta lo complejo y con distintos grados de significación, deben incluir entre otros aspectos los siguientes:
  - ✚ La estimación de la importancia del riesgo y sus efectos.
  - ✚ La evaluación de la probabilidad de ocurrencia.
  - ✚ El establecimiento de acciones y controles necesarios.
  - ✚ La evaluación periódica del proceso anterior.

### c) **Actividades de Control**

Son aquellas que realizan la gerencia y demás personal de la organización para cumplir diariamente con las actividades asignadas. Estas actividades están expresadas en las políticas, sistemas y procedimientos.

Las actividades de control tienen distintas características. Pueden ser manuales o computarizadas, administrativas u operacionales, generales o específicas, preventivas o detectivas. Sin embargo, lo trascendente es que, sin importar su categoría o tipo, todas ellas están apuntando hacia los riesgos (reales o potenciales) en beneficio de la organización, su misión y objetivos, así como la protección de los recursos propios o de terceros en su poder.

Las actividades de control son importantes no solo porque en sí mismas implican la forma correcta de hacer las cosas, sino debido a que son el medio idóneo de asegurar en mayor grado el logro de objetivos.

#### **d) Información y Comunicación**

Están diseminados en todo el ente y todos ellos atienden a uno o más objetivos e control. De manera amplia, se considera que existen controles generales y controles de aplicación sobre los sistemas de información.

- Controles Generales: Tienen como propósito asegurar una operación y continuidad adecuada, e incluyen al control sobre el centro de procesamiento de datos y su seguridad física, contratación y mantenimiento del hardware y software, así como la operación propiamente dicha. También se relacionan con las funciones de desarrollo y mantenimiento de sistemas, soporte técnico y administración de base de datos.
- Controles de Aplicación: Están dirigidos hacia el interior de cada sistema y funcionan para lograr el procesamiento, integridad y confiabilidad, mediante la autorización y validación correspondiente. Desde luego estos controles cubren las aplicaciones destinadas a las interfaces con otros sistemas de los que se reciben o entregan información.

- Los sistemas de información y tecnología son y serán sin duda un medio para incrementar la productividad y competitividad. Ciertos hallazgos sugieren que la integración de la estrategia, la estructura organizacional y la tecnología de información es un concepto clave para el nuevo siglo.
  
- Con frecuencia se pretende evaluar la situación actual y predecir la situación futura sólo con base en la información contable. Este enfoque es simplista, por su parcialidad, sólo puede conducir a juicios equivocados. Para todos los efectos, es preciso estar conscientes de que la contabilidad nos dice, en parte, lo que ocurrió, pero no lo que va a suceder en el futuro. Los sistemas producen reportes que contienen información operacional, financiera y de cumplimiento que hace posible conducir y controlar la organización. La información generada internamente, así como aquella que se refiere a eventos acontecidos en el exterior, es parte esencial de la toma de decisiones, así como en el seguimiento de las operaciones. La información cumple con distintos propósitos a diferentes niveles.

#### **e) Supervisión y Seguimiento**

En general, los sistemas de control están diseñados para operar en determinadas circunstancias. Claro está que para ello se tomaron en consideración los objetivos, riesgos y las limitaciones inherentes al control; sin embargo, las condiciones evolucionan debido tanto a factores externos como internos, provocando con ello que los controles pierdan su eficiencia.

Como resultado de todo ello, la gerencia debe llevar a cabo la revisión y evaluación sistemática de los componentes y elementos que forman parte de los sistemas de control. Lo anterior no

significa que tenga que revisarse todos los componentes y elementos, como tampoco que deba hacerse al mismo tiempo.

La evaluación debe conducir a la identificación de los controles débiles, insuficientes o innecesarios, para promover con el apoyo decidido de la gerencia, su robustecimiento e implantación. Esta evaluación puede llevarse a cabo de tres formas: durante la realización de las actividades diarias en los distintos niveles de la organización; de manera separada por personal que no es el responsable directo de la ejecución de las actividades (incluidas las de control) y mediante la combinación de las dos formas anteriores. Para un adecuado seguimiento (monitoreo) se deben tener en cuenta las siguientes reglas:

- ✓ El personal debe obtener evidencia de que el control interno está funcionando.
- ✓ Sí las comunicaciones externas corroboran la información generada internamente.
- ✓ Se deben efectuar comparaciones periódicas de las cantidades registradas en el sistema de información contable con el físico de los activos.
- ✓ Revisar si se han implementado controles recomendados por los auditores internos y externos; o por el contrario no se ha hecho nada o poco.
- ✓ Sí son adecuadas, efectivas y confiables las actividades del departamento de la auditoría interna.

## 2.2.8. Gestión Crediticia

### a) Créditos financieros.

El crédito de acuerdo a la concepción tradicional, se define como el derecho que tiene el deudor de recibir del acreedor alguna cosa, en la medida que haya confiabilidad con el compromiso de pago o devolución.

### b) Tipos de créditos

Existen muchos tipos de créditos, siendo los más tradicionales en el sistema financiero los créditos comerciales, a microempresarios, de consumo y créditos hipotecarios.

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

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

✚ **CRÉDITOS A LAS MICROEMPRESAS.** Son aquellos créditos directos o indirectos otorgados a personas o jurídicas destinados al financiamiento de actividades de producción, comercialización o prestación de servicios.

✚ **CRÉDITOS DE CONSUMO.** Son aquellos créditos que se otorgan a las personas naturales con la finalidad de atender el pago de bienes, servicios o gastos relacionados con una actividad empresarial. También se consideran dentro de esta definición los créditos otorgados a las personas naturales a través de tarjetas de crédito, los arrendamientos financieros y cualquier otro tipo de operación financiera.

**c) Importancia**

El papel que desempeña el crédito dentro de la economía 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.

Sin lugar a dudas que la calidad de una economía de un país es observable, entre otros indicadores, a través de la calidad de su sistema financiero y los servicios crediticios que la misma ofrece a los diversos agentes económicos.

También podemos mencionar que solamente a través de esquemas crediticios adecuados será posible que la economía recupere el dinamismo que tanta falta hace hoy día, ello con la finalidad de dar solución, entre otras, a las necesidades de trabajo y desarrollo del país. Es necesario por lo tanto crear las bases de un sistema financiero integral que impulse el crecimiento de los diversos sectores de la economía.

El crédito ha sido motor de la recuperación económica. Por mencionar un ejemplo, por cada vivienda que se construye se genera actividad en alrededor de 40 ramas de la economía, así como 5 empleos directos y varios más indirectos.

Por lo anterior expuesto se puede concluir que la existencia del crédito es un factor determinante que se debe propiciar para consolidar estrategias de desarrollo económico.

**d) Políticas de Crédito**

Son las distintas normas que toda entidad financiera establecen con la finalidad de administrar los créditos; a ello se suma la importancia de realizar antes de conceder o realizar cualquier operación de cesión de fondos, un pormenorizado estudio de la solvencia y patrimonio del cliente para así poder saber cuál es el nivel de riesgo que asumen en la operación. Veamos algunas políticas en detalle:

Personas Naturales

Cuando el titular de la operación sea una persona física, la documentación que nos solicitará la entidad será la siguiente:

- ✚ Identificación: Libreta electoral o DNI, número de identificación Tributaria (RUC).
  
- ✚ Respaldo de ingresos: Trabajador dependiente  
Últimas boletas de pago  
Declaración de la renta del último año.  
Trabajador por cuenta propia  
Últimas declaraciones de la renta  
Declaraciones trimestrales de IGV.  
En ambos casos, y si en la zona abundara el trabajo informal, se solicitarán otros justificantes de ingresos (certificados de empresas, extractos de cuentas bancarias, etc.).
  
- ✚ Justificantes de patrimonio  
Escrituras de propiedad  
Declaraciones de bienes.  
En esta declaración se computa todo aquel patrimonio que no aparece escriturado o que poseemos, pero del que no presentamos la escritura de propiedad. Además, se tomará en cuenta en la valoración de la operación, aunque no será el apartado fundamental, todo aquel patrimonio mobiliario digno de ser reseñado, auto, moto, obras de arte, joyas, etc.
  
- ✚ Solicitud firmada de la operación objeto del análisis  
Este es un requisito esencial debido a que sin él la entidad no podrá comprobar determinados ficheros de negativos y endeudamiento. Una vez que la entidad dispone de toda la documentación señalada, procederá a la realización del análisis, teniendo éste como objetivo contestar a la siguiente pregunta: Si el cliente no paga, ¿de dónde cobro? Si después de haber realizado este análisis

la entidad no tiene clara la respuesta o ésta es insatisfactoria, denegará la operación o solicitará mayores garantías o avalistas.

**e) Pasos que sigue la entidad financiera en el análisis de personas jurídicas.**

- i. Verificación de los ficheros negativos. Estos son los mismos para las personas naturales que jurídicas.
- ii. Comprobación a través de las escrituras de apoderamiento de la vigencia de éstas y de las facultades de los apoderados.
- iii. A través de la documentación fiscal y contable se procederá al análisis de las principales ratios de la empresa. Por otra parte, se procederá a ver cuál ha sido su evolución en los últimos años. Se chequeará la evolución de la cifra de ventas, de nuestros gastos fijos, variables, gastos de personal y composición de la plantilla, gastos financieros sobre ventas, endeudamiento sobre volumen de negocios, ventas por empleado, etc. Una vez realizados estos cálculos sobre los estados contables reales, se verá cuál es la posición de la empresa en el mercado, principales proveedores y clientes, así como su peso específico. Por último, se elaborará un chash-flow de la empresa para ver cuáles serán sus necesidades reales de tesorería y cómo le va a afectar el pago de la operación. Si todos estos aspectos son correctos, comparados con los generales del sector, la operación irá adelante.
- iv. Comprobación de las garantías tanto de la empresa como del empresario, para así establecer el régimen de firmas y la necesidad o no de avalistas personales. Si la empresa aportara garantías inmobiliarias, se verificará su estado de gravamen a través del Registro de Propiedad.
- v. Al hablar de financiación a empresas debemos tener en cuenta que no es lo mismo financiar una operación que va a hacer más competitiva a la empresa, y por tanto sus ventas pueden crecer, que financiar un nuevo edificio de oficinas, inmovilizado fijo no productivo.

### **2.2.9. Cajas Municipales en el Perú**

En los últimos años se ha consolidado la presencia de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC) aportando en la provisión de servicios financieros de manera descentralizada en el país, según la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS).

Estas entidades financieras constituyen una oferta única en cerca de 90 distritos del país, logrando posicionarse en lugares donde la banca tradicional no lo hace o tiene una ligera presencia, cumpliendo así un rol importante en la inclusión financiera y, por ende, en el desarrollo económico descentralizado del país.

A fin de preservar el modelo de la CMAC, y poner a su disposición las herramientas necesarias para que compitan en igualdad de condiciones que las micro financieras privadas, la SBS remitió al Congreso, hace poco más de un año (el 7 de marzo del 2017), un proyecto de ley que modificaba el marco normativo de las CMAC.

El marco normativo vigente en ese momento era el Decreto Supremo N°157-90 del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) del 28 de mayo de 1990, según la SBS.

La propuesta enviada al Congreso aquella vez fue elaborada con la participación de la Federación Peruana de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (Fepcmac).

Cuatro meses después (el 13 de julio de 2017) se promulgó la Ley 30607, que modifica y fortalece el funcionamiento de las CMAC, en la que se le encarga a la SBS que emita las normas que reglamenten diversos aspectos, tales como la elección de los directores de las CMAC, las nuevas operaciones y los servicios autorizados, la reinversión de utilidades, entre otros.

### **2.2.9.1. Normas especiales.**

Para implementar integralmente el nuevo marco normativo de las CMAC, la SBS aprobó las normas especiales para la implementación de la Ley 30607, mediante Resolución 1325-2018 del 5 de abril del 2018, destaca la SBS.

Estas normas especiales disponen, principalmente, lo siguiente:

- Se establecen los lineamientos relacionados con la autorización para efectuar nuevas operaciones y servicios aplicables a las CMAC a constituirse a partir de la entrada en vigencia de la Ley 30607.
- Se establece que las CMAC, constituidas antes de la entrada en vigencia de la Ley 30607, podrán efectuar las operaciones y servicios establecidos en el artículo 286 de la Ley 26702 (Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la SBS).
- Entre esas operaciones están el emitir y colocar bonos, servir de agente financiero para la colocación y la inversión en el país de recursos externos, canalizar operaciones de comercio exterior, entre otros.
- Esto podrán hacerlo en tanto posean, a la fecha de publicación de las normas especiales, una clasificación de riesgo de por lo menos “C+”, considerando la clasificación de riesgo más baja otorgada por las empresas clasificadoras que cumplan con las disposiciones señaladas en el reglamento para la clasificación de empresas del sistema financiero y empresas de seguros (Resolución SBS 18400-2010).
- Las CMAC, que a la fecha de la publicación de la resolución no cumplan con la clasificación señalada anteriormente y

decidan efectuar dichas operaciones y/o servicios, deberán ceñirse a lo señalado en el artículo 3 del reglamento de Ampliación de Operaciones (Resolución SBS 4465-2016).

- Se establecen los requerimientos para solicitar la autorización para designar a un gerente general, en lugar de una gerencia mancomunada, en el caso de las CMAC que así lo decidan.
- Se establecen los estándares de gobierno corporativo y de gestión integral de riesgos que las CMAC deberán cumplir para que el porcentaje mínimo de capitalización no se eleve de 50 % a 75 %.

#### **2.2.9.2 Importancia del Sistema de Cajas Municipales**

La visión estratégica y la determinación que poseían los actores iniciales del sistema de cajas municipales era ampliar el acceso de las poblaciones de escasos recursos al crédito y servicios bancarios en las ciudades de Piura y Trujillo. Perú aún se enfrenta a un sistema económico y político centralizado en la capital. El modelo de la caja municipal era esencialmente un impulso a la descentralización que buscaba crear oportunidades para la población y el desarrollo económico local, fortaleciendo el poder local, y a su vez, una mayor independencia de la capital.

Esto fue una iniciativa exitosa. El modelo de la caja municipal, que apoyaba a los desfavorecidos y no a las élites, reflejaba la transición de la sociedad peruana en general: una sociedad en la cual el sector informal, el autoempleo y el emprendimiento serían los ejes centrales, y en la cual las zonas alejadas de la capital asumirían un rol de creciente importancia. El sistema de cajas municipales tuvo un papel fundamental en la evolución y el éxito de las microfinanzas en Perú ya que contribuyó de manera significativa al diseño, desempeño y crecimiento de este sector, sobre todo tomando en

cuenta las dificultades económicas, sociales y políticas que enfrentó el país durante más de dos décadas. El sistema de cajas municipales sentó las bases para el estilo de microfinanzas que se estableció en Perú.

En los años noventa, dos características iniciales de este modelo se incorporaron en la legislación y se institucionalizaron en las microfinanzas del país: flexibilidad en la gestión del riesgo y expansión gradual. La Caja Trujillo y el resto de cajas fueron las pioneras en aplicar un enfoque centrado en el cliente que incluye visitas in situ para evaluar el hogar, el ambiente familiar y el entorno general de posibles clientes y de los clientes actuales. Este enfoque de relación con el cliente se convirtió en parte integral de la cultura comercial de las entidades más sólidas de microfinanzas en Perú.

### **2.2.9.3 El Sistema de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito y su evolución.**

Las cajas municipales de ahorro y crédito (CMAC) cumplen un rol importante en la descentralización y democratización del sistema financiero en el Perú. El acceso al crédito, el fomento del ahorro y de la inversión hacen que el circuito financiero dentro de la producción regional muestre un gran potencial. Según la Federación Peruana de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (FEPCMAC), el éxito de las CMAC se fundamenta en los siguientes principios institucionales básicos:

- Autonomía.
- Cobertura de sus costos totales.
- Orientación local y regional.
- Gradual desarrollo institucional.
- Tecnología financiera y crediticia propia.

Con el fin de reforzar la gestión administrativa y financiera de los gobiernos locales, en mayo de 1980 se promulgó la Ley 23039, que

regula la creación y funcionamiento de las cajas municipales de ahorro y crédito fuera del ámbito de Lima y Callao.

El objetivo era fomentar el ahorro comunal y apoyar, de esta manera, las actividades de las pequeñas y medianas empresas dentro de su jurisdicción, al atender el crédito local otorgando préstamos con garantía prendaria. 28 Sostenibilidad y rentabilidad de las CMAC en el Perú En ese contexto, en 1982 se fundó la primera caja municipal de ahorro y crédito en Piura, contando con el apoyo de la Cooperación Técnica Alemana (GTZ), cuyos expertos en finanzas contribuyeron a diseñar una estrategia de crecimiento para este tipo de instituciones en el Perú. Las CMAC están reguladas por la Superintendencia de Banca y Seguros, de acuerdo con la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros, aprobada mediante la Ley 26702. Están sujetas a la regulación monetaria y crediticia del Banco Central de Reserva del Perú (BCRP).

#### **2.2.10 Objetivo de Estudio.**

##### **CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO DEL SANTA S.A.**

Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A, es una institución financiera especializada en Microfinanzas, integrante del Sistema de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito del Perú (CMAC), actúa bajo la forma de Sociedad Anónima, cuyo objeto social es captar recursos del público, teniendo la especialidad de realizar operaciones de financiamiento a las pequeñas y microempresa. Fue autorizado por el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF), mediante D.S, N° 255-85-EF del 27 de Junio de 1985; otorgándose la Escritura Pública de constitución y estatuto el 09 de abril del 1986, ante el Notario Público, Dr. Bernabé Zúñiga Quiroz; y está inscrita en los Registros públicos de Chimbote a Fojas 123, Asiento 1, Tomo 30 de Personas Jurídicas; a partir de dicha fecha realizó operaciones de crédito prendario y ahorros, productos con los que se mantuvo hasta diciembre de 1993; fecha en la cual dio un salto cualitativo y

cuantitativo, al iniciar su incursión con el otorgamiento de créditos a la micro y pequeña empresa además de los créditos personales.

La Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A, está regulada por el Banco Central de Reserva del Perú (BCRP) y supervisada y controlada por la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS), Federación Peruana de Cajas Municipales (FEPCMAC) y por la Contraloría General de la República.

### **Misión**

Ser reconocida como una institución financiera sólida y confiable que mejora la calidad de vida de las personas.

### **Visión**

Satisfacer las necesidades financieras de nuestros clientes con buenas prácticas de negocio y asesoría personalizada.

### **Valores**

#### **Integridad**

Capacidad para ser coherentes con los principios y acciones de la institución, buscando ser consecuentes con los principios formativos y de la cultura organizacional de la empresa.

#### **Vocación de servicio.**

Tener el convencimiento y la pasión por ejercer nuestra actividad profesional con una actitud de empatía hacia los clientes, orientada a satisfacer sus necesidades financieras.

#### **Felicidad**

Construir un activo organizacional intangible, cumpliendo nuestro propósito interno y disfrutando de lo que hacemos.

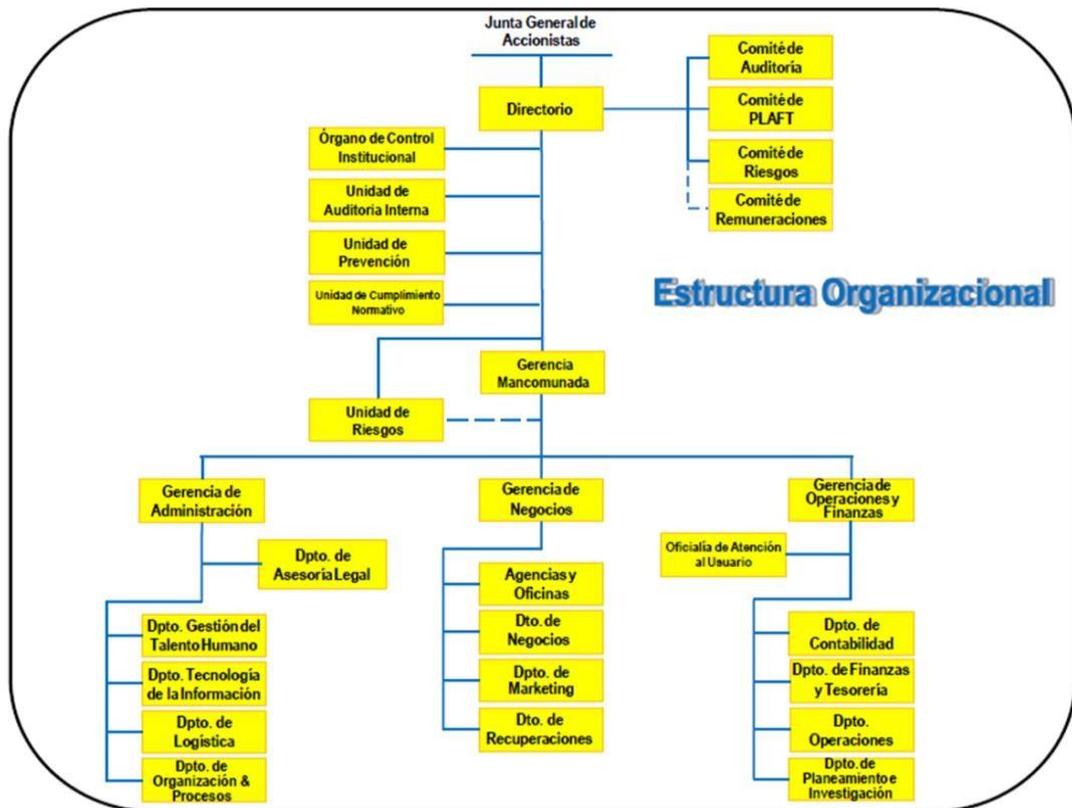
#### **Compromiso**

Fomentar el cumplimiento del deber a través del buen juicio y profesionalismo, haciendo uso eficiente de los recursos.

## Pro Actividad

Capacidad de aportar ideas, tomar la iniciativa en el desarrollo de acciones creativas y audaces para generar mejores y nuevas oportunidades.

## Organigrama



Fuente: Aplicativo normativo de la Caja del Santa.

## Departamento de Negocios.

En el 2017, el departamento de la CMAC SANTA S.A. contaba con 115 colaboradores, distribuido de la siguiente manera:

OFICINA / AGENCIAS	Nº DE COLABORADORE
Administrativos	10
Oficina Principal	12
CPI Santa	1
Agencia Huaraz	10
Agencia Bolognesi	10
Oficina Especial Casma	10
Oficina Especial Huarmey	10
Oficina Especial Caraz	10
CPI Yungay	1
CPI Carhuaz	1
Agencia Nvo Chimbote	10
Agencia Barranca	10
Agencia Trujillo	10
Agencia Huacho	10
<b>TOTAL</b>	<b>115</b>

Fuente: Departamento de GTH.

Elaborado: Propio

### Evolución de la Gestión Crediticia desde 2014 – 2017.

Desde la creación de la Unidad de Auditoría Interna, la CMAC Santa, en la gestión crediticia ha venido teniendo una evolución favorable, los cuales se ve reflejados en los informes de seguimiento de medidas correctivas, emitidos por la Superintendencia de Banca y Servicios, en sus visitas anuales que viene realizando a la Institución como se puede evidenciar en el siguiente cuadro estadístico.

AÑO	ENTE SUPERVISOR			N° RECOMENDACIONES	N° OBS. IMPLEMENTADAS	N° OBS. PENDIENTES
	UAI	SBS	SOAS			
2014	5	20	14	39	22	17
2015	20	10	10	40	16	24
2016	30	20	14	64	33	31
2017	25	20	6	51	38	13
TOTALES				194	109	85

Fuente: Unidad de Auditoría Interna.



Fuente: Informes SSMCM de la Unidad de Auditoría Interna

## 2.3 Marco Conceptual

### 2.3.1. Auditoría Interna.

#### Definición.

Según **León Deza (2015)**, Auditoría interna es una función que coadyuva con la organización en el logro de sus objetivos; para

ello se apoya en una metodología sistemática para analizar los procesos de negocio, las actividades y procedimientos relacionados con los grandes retos de la organización, que deriva en la recomendación de soluciones.

Según la **Revista Gestiopolis (2016)**, La auditoría interna es una función practicada por auditores internos profesionales con un profundo conocimiento en la cultura de negocios, los sistemas y los procesos. La función de auditoría interna provee seguridad de que los controles internos instaurados son adecuados para mitigar los riesgos y alcanzar el logro de las metas y objetivos de la organización.

En los siguientes términos: Auditoría interna es una función independiente y objetiva en el aseguramiento y la consultoría, designada para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización. Ayuda a la organización en el cumplimiento de sus objetivos proporcionándole un enfoque sistemático y disciplinado para mejorar la eficiencia en los procesos de administración de riesgos, de control y de gobierno.

De acuerdo a lo dicho por **Paul Shinom (2014)**; la independencia es establecida en la estructura de reporte en la organización. La objetividad se logra con un estado apropiado de actitud mental. La función de auditoría interna evalúa la exposición a los riesgos relativos a gobierno, operaciones y sistemas de información de la organización, en relación con:

- La eficacia y eficiencia de las operaciones.
- La contabilidad e integridad de la información financiera y operacional.
- La protección de activos.
- El cumplimiento con leyes, regulaciones y compromisos.

### **2.3.2. Gestión Crediticia.**

#### **Definición.**

Según la publicación del portal **Conexión Esan (2017)**, La Gestión Crediticia, abarca procesos documentarios, revisados y aprobado por el personal responsable según el crédito solicitado, tal como lo establece el reglamento de Créditos de la entidad prestadora. Es importante precisar que el destino del crédito se refiere al uso del dinero de lo que se va a financiar con el crédito, de acuerdo a las necesidades del solicitante como, por ejemplo: capital de trabajo, activo fijo, crédito vehicular, gastos personales, etc.; que nos permita identificar el destino del crédito y minimizar el riesgo crediticio de un probable desvío de recursos hacia actividades diferentes a las indicadas en la evaluación

Como se establece en la Circular Básica Contable y Financiera de la Superintendencia de la Economía Solidaria, el riesgo crediticio es la probabilidad de que una organización solidaria incurra en pérdidas y se disminuya el valor de sus activos como consecuencia de que sus deudores incumplan con el pago de sus obligaciones en los términos acordados. Evaluar el riesgo crediticio se constituye en una obligación de las organizaciones solidarias y dicha actividad debe realizarse a través de procesos de seguimiento y control aplicando medidas que permitan el conocimiento pleno del deudor actual y potencial, su capacidad de pago, solvencia, fuentes de pago, garantías ofrecidas, condiciones financieras del préstamo y las externalidades a las que puede estar expuesto.

### **2.3.3. Caja de crédito y ahorros.**

#### **Definición.**

**Julia Pérez (2016)** manifiesta que; la de caja de ahorro puede utilizarse de distintas maneras. En algunos países, se llama caja de ahorro a un tipo de cuenta bancaria.

Una caja de ahorro, en este sentido, es una cuenta en la cual el cliente deposita su dinero para que el banco lo guarde y le pague intereses por la suma depositada. Dicho dinero está a disposición del usuario, que puede extraerlo de la caja de ahorro cuando lo desee.

Estas cajas de ahorro pueden tener vinculados diferentes productos y servicios, como tarjetas de débito, tarjetas de crédito y banca electrónica. El titular de la caja de ahorro también puede entregar el número de la caja a otras personas para que realicen depósitos en dicha cuenta o hagan una transferencia de dinero.

Cuando se habla de caja de ahorros, con el último término en plural, se puede hacer referencia a una entidad crediticia que se orienta a financiar a pequeñas empresas y a grupos familiares. Estas cajas de ahorros tienen una finalidad social y carecen de afán de lucro.

La caja de ahorros, al ser una entidad de crédito, forma parte del mismo grupo que las cooperativas de crédito y los bancos. Sin embargo, tiene ciertas características bien definidas que la diferencian de los otros componentes; por ejemplo, mientras que los bancos son sociedades anónimas, el carácter de las cajas de ahorros es fundacional, razón por la que están obligadas a destinar una porción de sus ingresos a fines sociales.

### **Funcionamiento**

El cliente decide la cantidad que desea aportar y en cualquier momento puede dar más o menos cantidad.

Con las aportaciones que recibe la Caja de ahorro se pueden entregar préstamos a los miembros de la caja, ya que cuando la persona hace su depósito, el dinero “se trabaja” por medio de préstamos e inversiones para que la persona reciba al final del tiempo acordado su ahorro y la asociación o el banco genere una ganancia propia.

## **Beneficios**

Uno de los grandes beneficios de pertenecer a una Caja de ahorro es que evitarás cualquier tentación de gastarlo porque alguien más, en este caso el banco o prestamista, lo cuidará por ti.

Este tipo de ahorro, brinda la posibilidad de obtener más préstamos a corto o mediano plazo. Es decir, si deseas ahorrar y además necesitas solicitar un préstamo para el enganche de un carro, el banco o la asociación podrían prestarte la cantidad, dependiendo de sus políticas.

Otro beneficio es que es uno de los productos más flexibles ya que permite disponer del dinero en cualquier momento (en caso de hacer uso de este antes del tiempo acordado, habrá una penalización) e ingresar de nuevo cuando se desee.

### **Otras ventajas son:**

- Comisiones: La mayoría de las cuentas de ahorro se encuentran exentas de comisiones de apertura, mantenimiento, etc.
- Rendimiento: La Caja de ahorro asegura a los clientes un rendimiento anual.

## **III. METODOLOGÍA**

### **3.1. Diseño de la Investigación**

Investigación no experimental – Descriptivo.

### **3.2. Población y Muestra**

La población es el departamento de Negocios de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa SA.

La muestra es 30 personas.

### **3.3. Definición y Operacionalización de las variables**

No aplica por ser una investigación.

### **3.4. Técnicas e Instrumentos**

#### **3.4.1. Técnicas**

Para el recojo de información se utilizó las siguientes técnicas: Para obtener los resultados del objetivo 1, se utilizará la técnica de la revisión bibliográfica y documental; para obtener los resultados del objetivo 2, se utilizará la técnica de la entrevista y para obtener los resultados del objetivo 3, se utilizará la técnica de comparación.

#### **3.4.2. Instrumentos**

Para el recojo de información se utilizó los siguientes instrumentos: Para obtener los resultados del objetivo 1, se utilizará como instrumento las fichas bibliográficas; para obtener los resultados del objetivo 2, se utilizará como instrumento un cuestionario de preguntas cerradas y para obtener los resultados del objetivo 3, se utilizará como instrumento un cuadro comparativo de cuatro columnas.

### **3.5. Plan de Análisis**

Para el presente informe de investigación se ha diseñado el siguiente Plan de Análisis para los objetivos planteados, de esta manera se pretende obtener una información más exacta y certera.

- ✚ Elaborar las preguntas que deberán encontrar solución en las encuestas.
- ✚ Realizar las encuestas con preguntas cerradas y de manera anónima.
- ✚ Recoger la información de las encuestas.
- ✚ Realizar la depuración y limpieza de datos.
- ✚ Realizar la tabulación de los datos recogidos
- ✚ Realizar el análisis de los resultados obtenidos.

### 3.6. Matriz de consistencia

TÍTULO DEL PROYECTO	ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECIFICO
<p>La Incidencia de la Auditoría Interna, en la Gestión Crediticia de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito del Perú: Caso “CMAC SANTA S.A.”, Chimbote, 2017.</p>	<p>¿De qué manera Incide la Auditoría Interna, en la Gestión Crediticia de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito del Perú: Caso “CMAC SANTA S.A.”, de Chimbote, 2017?</p>	<p>Describir de qué manera Incide la Auditoría Interna, en la Gestión Crediticia de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito del Perú: Caso “CMAC SANTA S.A.” de Chimbote, 2017.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Describir como Incide la Auditoria Interna en la Gestión Crediticia de las Cajas de Ahorro y crédito.</li> <li>2. Describir como Incide la Auditoria Interna en la Gestión Crediticia de las Caja Municipal de Ahorro y crédito del Santa S.A. de Chimbote, 2017.</li> <li>3. Realizar un análisis comparativo de los resultados de la incidencia de la Auditoría Interna en la gestión crediticia de las Cajas de Ahorro y Crédito, y la CMAC Santa S.A.</li> </ol>

#### IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

##### 4.1. Resultados

**4.1.1. Respecto al Objetivo Específico 1:** Describir como de la Incidencia de la Auditoria Interna en la Gestión Crediticia de las Cajas de Ahorro y Crédito.

**Cuadro N° 01**

<b>AUTOR (ES)</b>	<b>RESULTADOS</b>
<b>Osneidy Hernández (2015)</b>	Afirma que la Auditoria Interna juega un papel determinante en el reforzamiento de la “transparencia empresarial” incrementando su nivel de participación e implicación en la entidad.
<b>Karla Xóchitl (2009)</b>	Establece que en la actualidad la Auditoria Interna sirve como base para obtener mejores resultados que permitan un buen control crediticio, lo cual conlleve a la sostenibilidad de la institución en el mercado.
<b>Javier Basilio (2013)</b>	Determina que la Auditoría Interna tiene como misión fundamental aportar una opinión independiente sobre los procesos de gestión crediticia, gestión de riesgos, control y gobierno de las unidades auditadas, y concluir sobre si es adecuados y eficaces.
<b>Rosario Soraya (2013)</b>	Indica que las Cajas de Ahorro y Créditos y Cooperativas de Lima Metropolitana tienen la necesidad de implementar el área de auditoria interna con la finalidad de optimizar o mejorar los mecanismos de control para las diversas

operaciones que realizan, evitando de esta manera problemas lamentables en las evaluaciones de rigor.

**Fuente:** Elaboración Propia en base a los antecedentes Internacionales, nacionales y regionales de la presente investigación.

**4.1.2. Respecto al Objetivo Específico 2:** Describir como Incide la Auditoria Interna en la Gestión Crediticia de las Cajas de Ahorro y Crédito.

**Cuadro N°02 – ENCUESTA**

Ítem	DESCRIPCIÓN	GRADO DE SATISFACIÓN DE LA AUDITORIA INTERNA	
		SI	NO
1	¿Existe una Unidad de Auditoría Interna en la Institución?	X	
2	¿Califica Ud. que la gestión de la Auditoria Interna es apropiada?	X	
3	¿Cree Ud. Que es necesaria y oportuna la creación de la Unidad de Auditoria Interna en la CMAC SANTA S.A.?	X	
4	¿Recibe Ud. asesoría de la Unidad de Auditoría Interna cuando necesita apoyo?	X	
5	¿Las metodologías que aplica la Unidad de Auditoría Interna para la evaluación de la gestión crediticia son favorables para la Institución?	X	
6	¿Esta Ud. de acuerdo con las observaciones que emite la Unidad de Auditoría Interna referente a su labor?	X	
7	¿Cree Ud. que el tiempo que otorga la Unidad de Auditoria Interna para el levantamiento de observaciones es la adecuada para garantizar la transparencia?	X	
8	¿Las recomendaciones que emite la Unidad de Auditoría Interna son de beneficio para la gestión crediticia de la CMAC SANTA S.A.?	X	
9	¿Cree Ud. que la CMAC SANTA cuenta con normas internas adecuadas para la gestión crediticia?	X	
10	¿Cree Ud. que la gestión crediticia de la CMAC SANTA es adecuada?	X	

**Fuente:** Elaboración propia en base al cuestionario aplicado de la encuesta realizada al departamento de negocios de la CMAC Santa.

## Desarrollo de la Encuesta aplicada

Muestra: 30 personas

Ítem	DESCRIPCIÓN	GRADO DE SATISFACIÓN DE LA AUDITORIA INTERNA	
		SI	NO
01	¿Existe una Unidad de Auditoría Interna en la Institución?	100	0



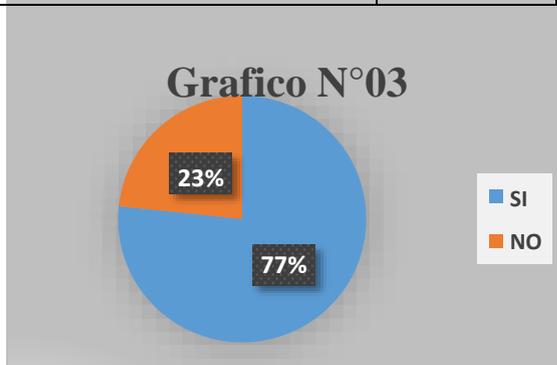
**Interpretación:** El 100% del personal indicó la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.a. cuenta con una Unidad de la Auditoria Interna.

Ítem	DESCRIPCIÓN	GRADO DE SATISFACIÓN DE LA AUDITORIA INTERNA	
		SI	NO
02	¿Califica Ud. que la gestión de la Auditoria Interna es apropiada?	24	6



**Interpretación:** El 80% del personal que conforma el departamento de Negocios de la CMAC SA. Califica como Buena la gestión de la Auditoria Interna.

Ítem	DESCRIPCIÓN	GRADO DE SATISFACIÓN DE LA AUDITORIA INTERNA	
		SI	NO
03	¿Cree Ud. Que es necesaria y oportuna la creación de la Unidad de Auditoria Interna en la CMAC SANTA S.A.?	23	7



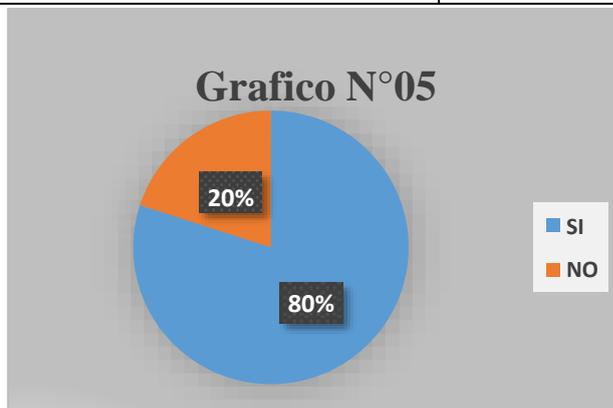
**Interpretación:** Un 77% del personal que conforma el departamento de Negocios de la CMAC SA. Aprueba la creación de la UAI en la institución.

Ítem	DESCRIPCIÓN	GRADO DE SATISFACIÓN DE LA AUDITORIA INTERNA	
		SI	NO
04	¿Recibe Ud. asesoría de la Unidad de Auditoría Interna cuando necesita apoyo?	27	3



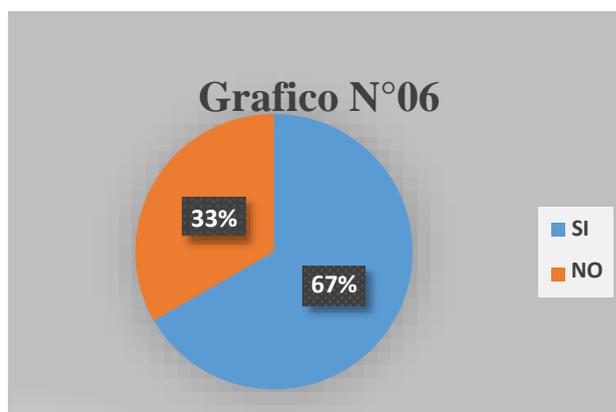
**Interpretación:** El grafico evidencia que solo el 10% de la muestra manifiesta no recibir asesoría de la UAI; mientras que el 90% afirma lo contrario.

Ítem	DESCRIPCIÓN	GRADO DE SATISFACIÓN DE LA AUDITORIA INTERNA	
		SI	NO
05	¿Las metodologías que aplica la Unidad de Auditoría Interna para la evaluación de la gestión crediticia son favorables para la Institución?	24	6



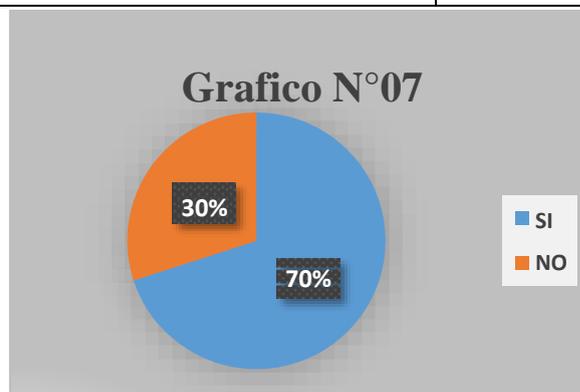
**Interpretación:** El grafico muestra que el 80% de la muestra manifiesta que la metodología usada favorece a la CMAC SA.

Ítem	DESCRIPCIÓN	GRADO DE SATISFACIÓN DE LA AUDITORIA INTERNA	
		SI	NO
06	¿Esta Ud. de acuerdo con las observaciones y resultados que emite la Unidad de Auditoría Interna referente a su labor?	20	10



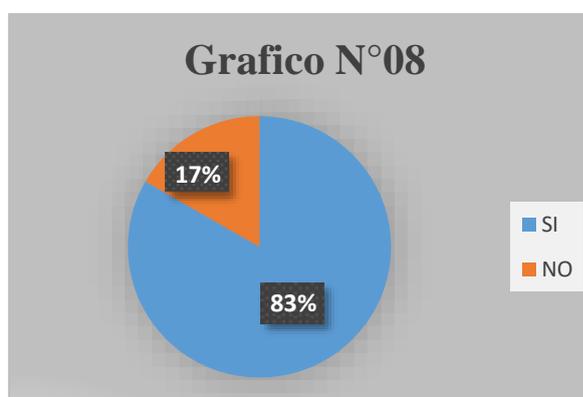
**Interpretación:** Según el grafico, se puede observar que el 67% de la muestra está de acuerdo con las observaciones que emite la UAI.

ítem	DESCRIPCIÓN	GRADO DE SATISFACIÓN DE LA AUDITORIA INTERNA	
		SI	NO
07	¿Cree Ud. que el tiempo que otorga la Unidad de Auditoría Interna para el levantamiento de observaciones es la adecuada para garantizar la transparencia?	21	9



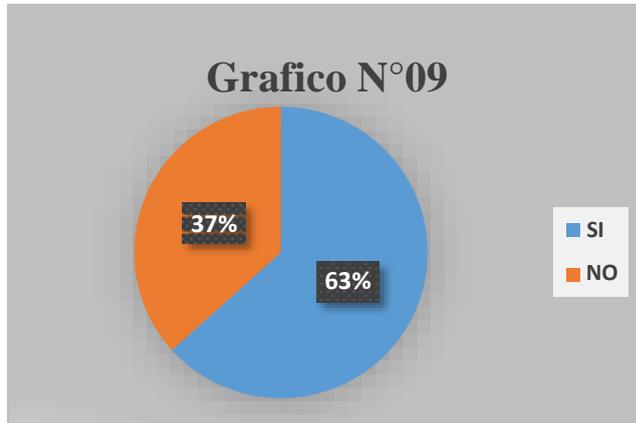
**Interpretación:** En el grafico se puede apreciar que el 30% de la muestra no considera adecuado el tiempo que la UAI otorga para el levantamiento de observaciones.

ítem	DESCRIPCIÓN	GRADO DE SATISFACIÓN DE LA AUDITORIA INTERNA	
		SI	NO
08	¿Las recomendaciones que emite la Unidad de Auditoría Interna son de beneficio para la gestión crediticia de la CMAC SANTA S.A.?	25	5



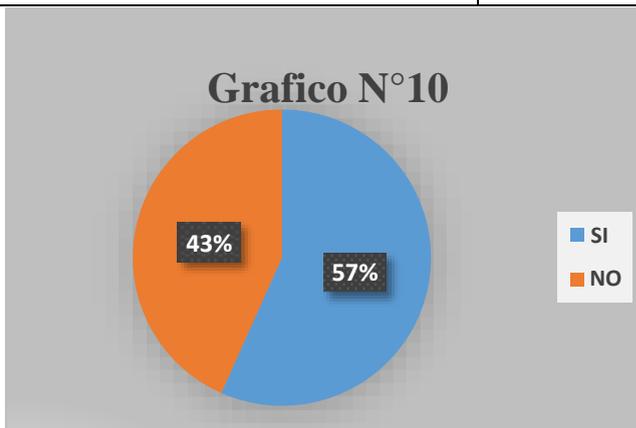
**Interpretación:** En el grafico se puede evidenciar que el 83% del personal que conforma el departamento de Negocios de la CMAC SA. Califica como beneficiosa las recomendaciones de la CMAC del Santa SA.

ítem	DESCRIPCIÓN	GRADO DE SATISFACIÓN DE LA AUDITORIA INTERNA	
		SI	NO
09	¿Cree Ud. que la CMAC SANTA cuenta con normas internas adecuadas para la gestión crediticia?	19	11



**Interpretación:** Según el grafico presentado, existe un 37% que considera que la CMAC no cuenta con normas adecuadas para la gestión crediticia.

ítem	DESCRIPCIÓN	GRADO DE SATISFACIÓN DE LA AUDITORIA INTERNA	
		SI	NO
10	¿Cree Ud. que la gestión crediticia de la CMAC SANTA en adecuada?	17	13



**Interpretación:** Según el grafico, existe una reducida diferencia del 14% entre la aceptación y la negación de la Gestión crediticia en la CMAC SANTA.

**4.1.3. Respecto al Objetivo Específico 3:** Realizar un análisis comparativo de los resultados de la incidencia de la Auditoría Interna en la gestión crediticia de las Cajas de Ahorro y Crédito, y la CMAC Santa S.A.

ELEMENTOS DE COMPARACION	RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECIFICO N° 01	RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECIFICO N° 02	RESULTADOS
Transparencia	Hoy en día, la Auditoria Interna juega un papel determinante en el reforzamiento de la “transparencia empresarial” incrementando su nivel de participación e implicación en la entidad <b>(Osneidy Hernández, 2015)</b> .	El departamento de Negocios de la CMAC afirma que es buena la gestión de la Unidad de Auditoria interna <b>(Ítem 01)</b> . Así mismo manifiesta que si garantiza la transparencia en los procesos y levantamiento de observaciones, emitiendo recomendaciones beneficiosas para la gestión <b>(Ítem 07 y 08)</b> .	Si coinciden
Resultados	En la actualidad la Auditoria Interna sirve como base para obtener mejores resultados que permitan un buen	La población consultada manifiesta que si existe una buena gestión crediticia. <b>(Ítem 10)</b> . Al mismo	Si coinciden

	control crediticio, lo cual conlleva a la sostenibilidad de la institución en el mercado <b>(Karla Xóchitl, 2009)</b> .	tiempo manifiesta que son buenas las observaciones realizadas, garantizando así buenos resultados <b>(Ítem 06)</b> .	
Creación y subsistencia	Las Cajas de Ahorro y Créditos y Cooperativas de Lima Metropolitana tienen la necesidad de implementar el área de auditoría interna con la finalidad de optimizar o mejorar los mecanismos de control para las diversas operaciones que realizan, evitando de esta manera problemas lamentables en las evaluaciones de rigor.	El departamento de Negocios de la CMAC, manifiesta que si es acertada la creación y subsistencia de la Unidad de Auditoría interna dentro de la institución <b>(Ítem 02)</b> , pues reciben el apoyo necesario de esta área, evitando así futuros inconvenientes <b>(Ítem 03)</b> .	Si coinciden

## **4.2 Análisis de Resultados**

### **4.2.1 Respecto al Objetivo Específico 1**

**Rosario Soraya (2013), Osneidy Hernández (2015);** manifiestan que hoy en día las Cajas de Ahorro y Crédito tienen la necesidad de implementar el área de Auditoría Interna dentro de su institución; pues representa un gran apoyo en la optimización y mejora de los mecanismos de control en las diversas actividades de su rubro. Así mismo garantiza la transparencia y buen control empresarial incrementando su participación e implicación en el mercado competitivo.

**Karla Xóchitl (2009),** quien asegura que la Auditoría interna dentro de la organización sirve como base para obtener mejores resultados que conllevan a un buen control en la Gestión Crediticia y Gestión de riesgos; haciendo las operaciones más eficaces.

Así mismo **Bujan (2018),** manifiesta que la Auditoría Interna es un catalizador para mejorar los controles de gobierno en la organización, gestión y administración de riesgos, proporcionando una visión y recomendaciones basadas en el análisis y la evaluación de los datos y procesos de negocios.

### **4.2.2 Respecto al Objetivo Específico 2**

Para realizar el análisis de los resultados del objetivo específico 02, se ha tomado en cuenta los factores que influyen en la incidencia de la Auditoría Interna en la Caja Municipal de Ahorro y Créditos del Santa S.A.

La Caja Municipal de Ahorro y Créditos del Santa S.A. de manera acertada ha implementado el Área de Auditoría Interna desde donde vigila el comportamiento y desarrollo de la Gestión Crediticia, para lo cual cuenta con metodologías que apoyan al oportuno levantamiento de observaciones; haciendo más eficaz la fluidez documentaria necesaria en la institución.

### **4.2.3. Respecto al Objetivo Específico 3**

Realizado el análisis comparativo entre los elementos del objetivo 1 y los elementos del objetivo 2, establecen que hoy en día para toda institución es importante contar con un Área de Auditoría Interna ya que esta garantiza no solo la transparencia en la gestión crediticia, sino que también brinda estabilidad y eficacia a la institución manteniéndola en un nivel competitivo dentro de su rubro y garantizando la sostenibilidad en el tiempo.

## V. CONCLUSIONES

Con la finalidad de dar cumplimiento al objetivo principal de la investigación sobre describir las características de la Incidencia de la Auditoria Interna en las cajas de ahorro y créditos.

### 5.1 Respecto al Objetivo Específico 1

Puesto que según revisión bibliográfica la mayoría de autores coinciden en la importancia de contar con un Área de Auditoria Interna. Podemos concluir entonces, que en el Perú toda institución financiera (cajas de ahorro y créditos, cooperativas, etc.) que brindan créditos, debe contar con un Área de Auditoria Interna pues incide de manera favorable, garantizando la sostenibilidad de sus actividades, manteniéndola competitiva en el mercado económico.

### 5.2 Respecto al Objetivo Específico 2

Respecto al objetivo 02, se concluye, que la Caja Municipal de ahorros y Crédito del Santa SA, después de haber implementado el Área de Auditoria Interna dentro de su institución; esta Unidad tiene efectos positivos, ya que esta garantiza no solo la transparencia y estabilidad en los procesos de gestión crediticia, si no también otorgan un eficiente respaldo en la solución de observaciones que se presentan.

### 5.3 Respecto al Objetivo Específico 3

Del análisis realizado para el presente objetivo, tomando en cuenta las opiniones de autores nacionales e internacionales y realizando la comparación con el caso tratado en el presente informe; Se llega a la conclusión de que las instituciones financieras hoy en día cuentan con un Área de Auditoria Interna que garantiza un buen control en la Gestión Crediticia, múltiples oportunidades de solución en la Gestión de riesgos y garantía de un buen manejo financiero en la institución.

#### **5.4 Conclusión General**

Para el presente informe se realizó el análisis de cada uno de los objetivos; de los cuales se pudo obtener una conclusión particular con un alto grado de similitud entre los mismos; reflejando que es preciso que toda institución financiera cuente con una Unidad de Auditoria Interna que facilite y asegure una buena gestión crediticia y en particular la Caja Municipal de Ahorro y Créditos del Santa, de manera acertada y en el tiempo preciso la implemento; la cual según el Departamento de negocios de la misma institución ; la califica como una unidad de gran aporte y sostenimiento ya que no solo realiza un trabajo preventivo usando múltiples metodologías de control; si no que también se mantiene al tanto de todo el procedimiento y levantamiento de posibles observaciones que pudieran suscitarse en el proceder de sus actividades.

## VI ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

### 6.1 Referencias Bibliográficas

Agencia peruana de Noticias (2018) CAJAS MUNICIPALES DE AHORRO Y CREDITO. Recuperado de <https://andina.pe/agencia/noticia-cajas-municipales-ahorro-y-credito-son-unica-oferta-cerca-90-distritos-del-pais-707766.aspx>

Alejandro Bujan Pérez (2018). AUDITORIA INTERNA. Recuperado de <https://www.encyclopediafinanciera.com/auditoria/auditoria-interna.htm>

Alfredo Mendiola (2015). SOSTENIBILIDAD Y RENTABILIDAD DE LAS CAJAS MUNICIPALES DE AHORRO Y CRÉDITO EN EL PERU. Recuperado de <https://www.esan.edu.pe/publicaciones/2015/04/22/Cajas%20Municipales%20de%20Ahorro.pdf>

Argeny González (2018). INTRODUCCIÓN A LA AUDITORIA INTERNA. Recuperado de <https://es.scribd.com/document/361361581/Proposito-Auditoria-interna>

Aznar (2019). AUDITORÍA INTERNA EN EL SECTOR PRIVADO. <https://acconsultors.com/la-auditoria-interna-en-la-empresa/>

Cultura Juventud (2017). Auditoria Interna. Recuperado de [http://www.archivonacional.go.cr/pdf/auditoria/plan\\_anual2017.pdf](http://www.archivonacional.go.cr/pdf/auditoria/plan_anual2017.pdf)

Débora Ponzielli (2015). IMPORTANCIA DE LA AUDITORIA INTERNA EN LAS ORGANIZACIONES. Recuperado de <https://seminarioiiuntref.wordpress.com/2015/11/12/importancia-de-la-auditoria-interna-en-las-organizaciones/>

El Cronista (2011), AUDITORÍA INTERNA EN EL SECTOR PÚBLICO.  
<https://www.cronista.com/opinion/Auditoria-interna-en-el-sector-publico-20111205-0009.html>.

Emprende Pyme.net (2018). LA AUDITORIA INTERNA. Recuperado de  
<https://www.emprendepyme.net/auditoria-interna.html>

Estibaliz de Prado (2018). CONTROL INTERNO Y AUDITORIA.  
Recuperado de <https://www.audalianexia.com/blog/control-interno-y-auditoria/>

Gestiopolis (2007). Auditoria Interna. Recuperado de  
<https://www.gestiopolis.com/la-auditoria-interna/>

Instituto de Auditores Internos del Perú (2004). AUDITORIA INTERNA.  
Recuperado de <https://iaiperu.org/preguntas-frecuentes/ique-es-auditoria-interna/>

Instituto de Auditores Internos (2012). NORMAS INTERNACIONALES PARA EL EJERCICIO PROFESIONAL DE LA AUDITORIA INTERNA.  
<https://na.theiia.org/translations/PublicDocuments/IPPF%20Standards%20Markup%20Changes%202013-01%20vs%20201101%20Spanish.pdf>

Javier Romero (2012). CONTROL INTERNO Y SUS 5 COMPONENTES SEGÚN COSO. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/control-interno-5-componentes-segun-coso/>

Juan Bermúdez (2015). AUDITORIA INTERNA. Recuperado de  
<https://aobauditores.com/blog/por-que-una-organizacion-debe-tener-auditoria-interna/>

Julián Pérez (2016). DEFINICION DE CAJA DE AHORROS. Recuperado de  
<https://definicion.de/caja-de-ahorro/>

León Deza (2015). ADITORIA INTRENA MEXICANA. Recuperado de [http://www.academia.edu/30136960/AUDITORIA\\_INTERNA\\_EN\\_M%C3%89XICO](http://www.academia.edu/30136960/AUDITORIA_INTERNA_EN_M%C3%89XICO).

Osneidy Hernández (2015). LA AUDITORIA INTERNA Y SU ALCANCE ETICO PROFESIONAL. Recuperado de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/257/25746579003/html/index.html>

Sabino Ayala (2015). CREDITOS FINANCIEROS. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/creditos-financieros/>.

## 6.2 Anexos.

6.2.1 **Anexo 01:** Cuestionario aplicado a los asesores de negocios de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A.



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y  
ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

El presente cuestionario tiene por finalidad recabar información confidencial, la información que usted proporciona será utilizada solo con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece anticipadamente:

Nombre del encuestado:

---

Fecha de la Observación:

---

Hora de la observación:

---

Ítem	DESCRIPCIÓN	GRADO DE SATISFACIÓN DE LA AUDITORIA INTERNA	
		SI	NO
1	¿Existe una Unidad de Auditoría Interna en la Institución?	X	
2	¿Califica Ud. que la gestión de la Auditoría Interna es apropiada?	X	
3	¿Cree Ud. Que es necesaria y oportuna la creación de la Unidad de Auditoría Interna en la CMAC SANTA S.A.?	X	
4	¿Recibe Ud. asesoría de la Unidad de Auditoría Interna cuando necesita apoyo?	X	
5	¿Las metodologías que aplica la Unidad de Auditoría Interna para la evaluación de la gestión crediticia son favorables para la Institución?	X	
6	¿Esta Ud. de acuerdo con las observaciones que emite la Unidad de Auditoría Interna referente a su labor?	X	
7	¿Cree Ud. que el tiempo que otorga la Unidad de Auditoría Interna para el levantamiento de observaciones es la adecuada para garantizar la transparencia?	X	
8	¿Las recomendaciones que emite la Unidad de Auditoría Interna son de beneficio para la gestión crediticia de la CMAC SANTA S.A.?	X	
9	¿Cree Ud. que la CMAC SANTA cuenta con normas internas adecuadas para la gestión crediticia?	X	
10	¿Cree Ud. que la gestión crediticia de la CMAC SANTA es adecuada?	X	

6.2.2 Anexo 02: Matriz de Consistencia.

Título	Problema	Objetivo General	Objetivos específicos	Variables	Técnicas e instrumentos	Metodología
<p>La Incidencia de la Auditoría Interna, en la Gestión Crediticia de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito del Perú: Caso “CMAC SANTA S.A.” de Chimbote, 2017.</p>	<p>¿De qué manera Incide la Auditoría Interna, en la Gestión Crediticia de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito del Perú: Caso “CMAC SANTA S.A.” de Chimbote, 2017?</p>	<p>Describir de qué manera Incide la Auditoría Interna, en la Gestión Crediticia de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito del Perú: Caso “CMAC SANTA S.A.”, de Chimbote, 2017.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Describir como Incide de la Auditoría Interna en la Gestión Crediticia de las Cajas de Ahorro y crédito del Perú.</li> <li>2. Describir como Incide la Auditoría Interna en la Gestión Crediticia de las Caja Municipal de Ahorro y crédito del Santa S.A. de Chimbote, 2017.</li> <li>3. Realizar un análisis comparativo de los resultados de la incidencia de la Auditoría Interna en la gestión crediticia de las Cajas de Ahorro y Crédito, y la CMAC Santa S.A.</li> </ol>	<p><b>Variación Independiente:</b></p> <p>La auditoría interna.</p> <p><b>Variación dependiente:</b></p> <p>La gestión crediticia de las cajas municipales de ahorro y crédito.</p>	<p><b>Técnicas:</b></p> <p>Se hizo uso de la técnica de la investigación.</p> <p><b>Instrumentos:</b></p> <p>Para el recojo de información se utilizó un cuestionario estructurado de 10 preguntas.</p>	<p><b>Tipo de investigación:</b></p> <p>Cualitativo.</p> <p><b>Nivel de investigación:</b></p> <p>descriptivo.</p> <p><b>Diseño de investigación:</b></p> <p>No experimental descriptivo, bibliográfico, documental y de caso.</p>

Fuente: Elaboración propia.