

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

ESCUELA DE POSGRADO



UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

TESIS:

LA AUDITORÍA INTERNA Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN CREDITICIA DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO DE PIURA SAC AGENCIA CHOTA, 2020.

Para optar el Grado Académico de

MAESTRO EN CIENCIAS

MENCIÓN: AUDITORIA

Presentada por:

Bachiller: CARLOS CABRERA GUEVARA

Asesor:

Dr. JULIO NORBERTO SÁNCHEZ DE LA PUENTE

Cajamarca, Perú

2023

COPYRIGHT © 2023 by
CARLOS CABRERA GUEVARA
Todos los derechos reservados

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

ESCUELA DE POSGRADO



UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

TESIS APROBADA:

**LA AUDITORÍA INTERNA Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN
CREDITICIA DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO DE
PIURA SAC AGENCIA CHOTA, 2020.**

Para optar el Grado Académico de

MAESTRO EN CIENCIAS

MENCIÓN: AUDITORIA

Presentada por:

Bachiller: CARLOS CABRERA GUEVARA

JURADO EVALUADOR:

Dr. Julio Norberto Sánchez De La Puente
Asesora

Dr. Arnaldo Roque Kianman Chapilliquén
Jurado Evaluador

Dr. Juan Estenio Morillo Araujo
Jurado Evaluador

Dr. Lennin Rodríguez Castillo
Jurado Evaluador

Cajamarca, Perú

2023



Universidad Nacional de Cajamarca
LICENCIADA CON RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 080-2018-SUNEDU/CD
Escuela de Posgrado
CAJAMARCA - PERU



PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Siendo las 10:20 am horas del día 31 de agosto de dos mil veintitrés, reunidos en el Aula 1Q-207 de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, el Jurado Evaluador presidido por el **Dr. ARNALDO ROQUE KIANMAN CHAPILLIQUEN**, **Dr. JUAN ESTENIO MORILLO ARAUJO**, **Dr. LENNIN RODRIGUEZ CASTILLO**, y en calidad de Asesor el **Dr. JULIO NORBERTO SANCHEZ DE LA PUENTE**. Actuando de conformidad con el Reglamento Interno de la Escuela de Posgrado y la Directiva para la Sustentación de Proyectos de Tesis, Seminarios de Tesis, Sustentación de Tesis y Actualización de Marco Teórico de los Programas de Maestría y Doctorado, se dio inicio a la Sustentación de la Tesis titulada: **LA AUDITORÍA INTERNA Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN CREDITICIA DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO DE PIURA SAC AGENCIA CHOTA, 2020**; presentada por el **Bach. en Contabilidad CARLOS CABRERA GUEVARA**.

Realizada la exposición de la Tesis y absueltas las preguntas formuladas por el Jurado Evaluador, y luego de la deliberación, se acordó... Aprobado con la calificación de (Dieciséis - Excelente) la mencionada Tesis; en tal virtud, el **Bach. en Contabilidad CARLOS CABRERA GUEVARA**, está apto para recibir en ceremonia especial el Diploma que lo acredita como **MAESTRO EN CIENCIAS**, de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Administrativas, con Mención en **AUDITORÍA**.

Siendo las 11:15 am horas del mismo día, se dio por concluido el acto.


.....
Dr. Julio Norberto Sanchez De La Puente
Asesor


.....
Dr. Arnaldo Roque Kianman Chapilliquén
Jurado Evaluador


.....
Dr. Juan Estenio Morillo Araujo
Jurado Evaluador


.....
Dr. Lennin Rodríguez Castillo
Jurado Evaluador

DEDICATORIA

En primer lugar, a Dios por darme fuerzas y la sabiduría para seguir adelante y por concluir mi maestría, también a mis padres por brindarme el apoyo para poder superarme, a mi hija quien es mi motivación para seguir adelante y superarme profesionalmente.

AGRADECIMIENTO.

Agradecer en primer lugar, a Dios por darme la vida y la salud para poder culminar mi maestría.

En segundo lugar, agradecer a mi asesor Julio Norberto Sánchez de la Puente por apoyarme en la revisión de mi tesis, también agradecer a la Universidad Nacional de Cajamarca por brindarme la oportunidad de seguir mi maestría

Nuestra recompensa se encuentra en el esfuerzo y no en el resultado. Un esfuerzo total es una victoria completa

Mahatma Gandhi

ÍNDICE

DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
ÍNDICE	viii
LISTA DE ABREVIATURAS Y SIGLAS USADAS	xv
RESUMEN	xvi
ABSTRACT	xvii
CAPITULO I	1
INTRODUCCION	1
1.1. Planteamiento del Problema	1
1.1.1. Contextualización Internacional	1
1.1.2. Descripción de problema.....	2
1.1.3. Formulación de Problema	4
1.2. Justificación	4
1.2.1. Justificación Científica.....	4
1.2.2. Justificación Técnica-Práctica	5
1.2.3. Justificación institucional y personal.	5
1.3. Delimitación de la investigación.....	5
1.3.1. Delimitación Espacial	5

1.3.2.	Delimitación Temporal	6
1.3.3.	Delimitación conceptual.....	6
1.4.	Objetivos	6
1.4.1.	Objetivo General.....	6
1.4.2.	Objetivos Específicos.....	6
CAPITULO II.....		7
MARCO TEORICO.....		7
2.1.	Marco Legal.....	7
2.2.	Antecedentes de la Investigación.....	8
2.2.1.	Internacional	8
2.2.2.	Nacional.	10
2.2.3.	Local.....	11
2.3.	Marco Doctrinal.....	12
2.3.1.	Como un Modelo General de Auditoria.....	12
2.3.2.	La Teoría de la Gestión.....	12
2.3.3.	Teoría del Riesgo	13
2.4.	Marco conceptual.....	14
2.4.1.	Auditoría Interna.....	14
2.4.2.	Control Interno	16
2.4.3.	Sistema de Control Interno.....	16

2.4.4.	Objetivos del Sistema de Control Interno	16
2.4.5.	Componentes del Sistema de Control Interno	16
2.4.5.1.	Dimensiones de Auditoria Interna.....	17
2.4.6.	Gestión Crediticia-Variable 2.....	18
2.4.6.1.	Definición de Gestión.....	18
2.4.6.2.	Gestión Crediticia.....	18
2.4.6.3.	Procesos de la Evaluación Crediticia	19
2.4.6.4.	Gestión de Cobranza.....	20
2.4.6.5.	Riesgo de crédito.....	20
2.4.6.6.	Dimensiones de Gestión Crediticia	21
2.5.	Definición de términos básicos.....	21
2.5.1.	Adecuada eficiencia	21
2.5.2.	Análisis de cumplimiento de objetivos	21
2.5.3.	Aplicación del Plan operativo	21
2.5.4.	Calificación de cliente.....	21
2.5.5.	Eficiencia de las operaciones.....	22
2.5.6.	Evaluación	22
2.5.7.	Evaluación Crediticia	22
2.5.8.	Evaluación del sistema de control interno.....	22
2.5.9.	Medidas correctivas implementadas	22

2.5.10. Metas.....	22
2.5.11. Normativa.....	22
2.5.12. Política de créditos.....	22
2.5.13. Productos y servicios	22
2.5.14. Reducción de Mora.....	23
2.5.15. Reglamento de Créditos	23
2.5.16. Resultados	23
2.5.17. Técnicas.....	23
CAPITULO III.....	24
PLANTEAMIENTO DE LA HIPOTESIS Y VARIABLES	24
3.1. Hipótesis.....	24
3.3.1. Hipótesis General.....	24
3.3.2. Hipótesis Específicos.	24
3.2. Variables.....	24
3.2.1. Variable independiente.....	24
3.2.2. Variable dependiente.....	24
3.3. Operacionalización/ categorización de los componentes de las hipótesis	25
IV.- CAPITULO	26
MARCO METODOLÓGICO	26
4.1. Ubicación Geográfica.....	26

4.2.	Diseño de la investigación.....	26
4.3.	Métodos de Investigación.....	26
4.3.1.	Deductivo-Inductivo	26
4.3.2.	Analítico-Sintético	27
4.4.	Población, Muestra, Unidad de Análisis y Unidades de Observación.....	27
4.4.1.	Población.....	27
4.4.2.	Muestra.....	27
4.4.3.	Unidad de Análisis	28
4.4.4.	Unidad de Observación.....	28
4.5.	Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Información.....	28
4.5.1.	Técnicas.....	28
4.5.2.	Instrumento.....	28
4.6.	Técnicas para el procesamiento y análisis de la información.....	28
4.7.	Equipos, materiales, insumos, etc.....	29
4.8.	Matriz de consistencia metodológica	30
V.-	CAPITULO	32
5.	RESULTADOS Y DISCUSION	32
5.1.	Presentación de resultados.....	32
5.2.	Contrastación de hipótesis.....	40
5.3.	Análisis y discusión de resultados	45

CONCLUSIONES	47
RECOMENDACIONES	48
REFERENCIA.....	49
APÉNDICES	54

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Matriz De Consistencia	30
Tabla 2 Cumplimiento de políticas de créditos por parte del personal de créditos de Caja.....	32
Tabla 3 Cumplimiento de reglamento de créditos por parte del personal de créditos de Caja Piura Agencia Chota	33
Tabla 4 Aplicación de Control Interno en Caja Piura Agencia Chota	33
Tabla 5 Medidas sobre el cumplimiento de objetivos.....	34
Tabla 6 Aprovechamiento de medios y recursos para el logro de objetivos	35
Tabla 7 Cumplimiento y aplicación del plan operativo anual	35
Tabla 8 Los asesores realizan Evaluación crediticia.....	36
Tabla 9 Los jefes y asesores tienen en cuenta la calificación del cliente en sistema financiero ..	37
Tabla 10 Los Asesores cumplen los objetivos y metas propuestas Agencia Chota.....	38
Tabla 11 La agencia Chota de Caja Piura, cumple los Objetivos y Metas Trazadas.....	38
Tabla 12 Productos y servicios adecuados de Caja Piura Agencia.....	39
Tabla 13 Análisis de cumplimiento de objetivos por parte de admirador de agencia.....	40
Tabla 14 La incidencia de las variables Auditoría Interna y Gestión Crediticia	41
Tabla 15 La Incidencia de la dimensión Normativa y Gestión Crediticia	42
Tabla 16 La Incidencia de la dimensión Evaluación y Gestión Crediticia.....	43
Tabla 17 La Incidencia de la dimensión Evaluación y Gestión Crediticia.....	44

LISTA DE ABREVIATURAS Y SIGLAS USADAS

CMAC: Caja Municipal de Ahorro y Crédito

SAC: Sociedad Anónima Cerrada

COSO: Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway

FEPCMAC: Federación Peruana de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito

RESUMEN

La investigación lleva por título La Auditoría Interna y su Incidencia en la Gestión Crediticia de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura SAC Agencia Chota, 2020, se desarrolló en la Caja Piura Agencia Chota, distrito y provincia de Chota, Región Cajamarca, con el objetivo determinar la incidencia en la Auditoría Interna en la Gestión Crediticia año 2020. El diseño de la presente investigación fue no experimental, de nivel descriptivo-correlacional de corte transversal, la población y muestra no probabilística por conveniencia fue de 24 personas, conformada por los jefes y Asesores de negocios de la entidad en estudio, para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta con el instrumento cuestionario. Los resultados muestran que, existe una relación positiva comprobada entre la Auditoría Interna y la Gestión Crediticia de la Caja Piura Agencia Chota 2020 determinado por el valor obtenido del coeficiente de Rho de Spearman es de 0.866, con el nivel de significancia de 0,05; por lo tanto, se concluye que: 1) teniendo el coeficiente de Rho de Spearman se determinó que la Auditoría Interna incide positiva en la Gestión Crediticia de Caja Piura SAC Agencia Chota, lo cual indica que existe relación directa entre las variables de estudio; 2) la Normativa Interna incide positivamente en la Gestión Crediticia de CMAC Piura SAC Agencia Chota, lo cual indica que existe relación directa entre la dimensión Normativa y Gestión Crediticia; 3) las Técnicas utilizadas inciden positivamente en la Gestión Crediticia de CMAC Piura SAC Agencia Chota, lo cual indica que existe relación directa entre la dimensión Técnicas y Gestión Crediticia; 4) la Evaluación de operaciones incide positivamente en la Gestión Crediticia de CMAC Piura SAC Agencia Chota, lo cual indica que existe relación directa entre la dimensión Evaluación y Gestión Crediticia.

Palabras claves: Auditoría Interna, Gestión Crediticia, Área de Créditos.

ABSTRACT

The investigation is entitled The Internal Audit and its Incidence in the Credit Management of the Municipal Savings and Credit Fund of Piura SAC Agencia Chota, 2020, was developed in the Piura Agencia Chota Fund, district and province of Chota, Cajamarca Region, with the objective Determine the incidence in the Internal Audit in the Credit Management year 2020. The design of the present investigation was non-experimental, descriptive-correlational level of cross-section, the population and non-probabilistic sample for convenience was 24 people, made up of the heads and business advisors of the Entity under study, for data collection the survey technique was used with the questionnaire instrument. The results show that there is a proven positive relationship between Internal Audit and Credit Management determined by Caja Piura Agencia Chota 2020 determined by the value obtained from Spearman's Rho coefficient is 0.866, with a significance level of 0.05. ; therefore, it is found that: 1) having Spearman's Rho coefficient, it was determined that Internal Audit has a positive impact on the Credit Management of Caja Piura SAC Agencia Chota, which indicates that there is a direct relationship between the study variables; 2) Internal Regulations positively affect the Credit Management of CMAC Piura SAC Agencia Chota, which indicates that there is a direct relationship between the Regulatory dimension and Credit Management; 3) the Techniques used positively affect the Credit Management of CMAC Piura SAC Agencia Chota, which indicates that there is a direct relationship between the Technical dimension and Credit Management; 4) Operations Evaluation positively affects the Credit Management of CMAC Piura SAC Agencia Chota, which indicates that there is a direct relationship between the Evaluation and Credit Management dimension.

Key words: Internal Audit, Credit management, Credit Area.

CAPITULO I

INTRODUCCION

1.1. Planteamiento del Problema

1.1.1. Contextualización Internacional

El año 2020 fue un período particularmente desafiante para las instituciones financieras debido a la crisis económica generada por la pandemia de COVID-19. Esta situación planteó nuevos desafíos para la Gestión Crediticia, como el aumento del riesgo de incumplimiento y la necesidad de adaptarse rápidamente a las cambiantes condiciones del mercado.

En el ámbito internacional la auditoria se ha convertido en un papel muy importante, en España es una de las actividades más reguladas, donde las sucesivas reformas legales han restringido la práctica de auditoría, provocando voces críticas entre los profesionales del sector, según (Carrasco et al., 2020)

Según, Campos (2013), En la actualidad, la Auditoría Interna se ha convertido en una ciencia multidisciplinaria que no se limita a los asuntos financiero-contables, sino que abarca diversos ámbitos que manifiestan la necesidad de verificación para cubrir el trabajo de las entidades en busca de su objetivo.

En América Latina según Cogorno et al. (2013), donde señala que han ocurrido y seguirán ocurriendo impactos significativos con impactos tanto en el desempeño económico como social y, como consecuencia, tienen implicaciones para el trabajo, los objetivos y las responsabilidades del auditor. A nivel interno, donde se requiere un amplio conocimiento del negocio y hay que adaptar las competencias a las necesidades de la profesión, sobre la base de una formación continua.

Del mismo modo también en Colombia la Auditoria comprende un papel de mucha importancia en la detección y prevención de posibles casos de fraudes

empresariales en el sector público, privado y mixto, y tiene como papel principal la detección de fraudes en las áreas de finanzas, según Madrid y Narváez (2021)

También en Perú las según Espichan (2015) donde investigo la Auditoría Interna y su influencia en la Gestión de la Federación Peruana de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito - FEPCMAC indica que la Auditoria es de importancia en la Gestión de las Cajas Municipales en el Perú y se debe tener en cuenta la formulación de un plan y programa de Auditoría, considerando la evaluación de Control Interno y Riesgos.

En la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura SAC Agencia Chota es una entidad financiera que desempeña un papel fundamental en la provisión de servicios crediticios a la comunidad. La Gestión Crediticia efectiva es crucial para su funcionamiento exitoso y el logro de sus objetivos financieros. En el año 2020, la institución se vio enfrentada a un entorno económico desafiante debido a la pandemia de la COVID-19, por lo que el Auditoria y la Gestión Crediticia fue crucial para genera liquidez y rentabilidad en la Institución.

En este contexto, surge la necesidad de investigar y determinar la incidencia de la Auditoría Interna en la Gestión Crediticia de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura SAC Agencia Chota durante el año 2020,

1.1.2. Descripción de problema

La deficiente Gestión de los créditos ponen en mayor exposición de los sistemas financieros, esencialmente en los préstamos de consumo, donde las instituciones financieras reguladas tienen una concentración de préstamos de consumo de más del 40% en Brasil y 30% en Colombia; mientras que en Perú y México es cercana a 20%. Chile tiene la menor exposición, con alrededor del 12% (Gestión, 2023).

En cuanto a la auditoría interna, Espinoza et al. (2021) indican que los centros comerciales de Gamarra es el empuje de los negociantes, que conforman el emporio textil

más grande del país; donde los controles apoyan a los gestores para que sus negocios sean más exitosos, sin embargo, no se identifican como directamente responsables del control interno ni de los efectos negativos de un inadecuado manejo de los riesgos.

En el caso de las Cajas Municipal de Ahorro y Crédito la Gestión Crediticia es fundamental para su funcionamiento y éxito en la provisión de servicios financieros a la comunidad.

Actualmente el problema del personal de Créditos de la Caja Municipal de Ahorro y créditos de Piura SAC de la Agencia Chota, se centra en el desconocimiento parcial o total la Auditoría Interna, la cual es diluida como una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de la organización, para cumplir con los objetivos de la entidad y aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de Gestión de Riesgos, Control y Gobierno, (Espichan, 2015)

Dentro de las diversas causas que están dando origen al problema, tenemos: ausencia de capacitación del personal de forma permanente, desconocimiento de las normas de auditoría y desconocimiento de estrategias de gestión crediticia, misma que es precisada como una de las herramientas que nos permite evaluar la eficiencia, eficacia para prevenir, controlar y monitorear los riesgos crediticios que incide en la rentabilidad de las instituciones financieras. La gestión crediticia se da con mayor impacto en las evaluaciones crediticias derivan en riesgo crediticio que van a generar créditos de situación vencido y bajas rentabilidades en las cooperativas.

De continuar con el problema con el personal de créditos, incumpliendo al Reglamento de Créditos y demás Reglamentos Internos, esto va conllevar a sanciones administrativas, despido de personal y pérdidas económicas para la institución.

Por ello, la investigación pretende cubrir la realidad problemática respecto a la gestión crediticia mediante la auditoría interna, de tal forma que se cumpla con las cinco fases: Planificación, promoción, evaluación, aprobación y recuperación de créditos, además del cumplimiento de los reglamentos y normas internas de la entidad.

1.1.3. Formulación de Problema

1.1.3.1. Problema General

¿Cuál es la incidencia de la Auditoría Interna en la Gestión Crediticia de CMAC Piura SAC Agencia Chota, 2020?

1.1.3.2. Problemas Específicos

- ¿Cuál es la incidencia de la Normativa en la Gestión Crediticia de CMAC Piura SAC Agencia Chota, 2020?
- ¿Cuál es la incidencia de las técnicas de Auditoría Interna en la Gestión Crediticia de CMAC Piura SAC Agencia Chota 2020?
- ¿Cuál es la incidencia de la evaluación de las operaciones en la Gestión Crediticia de CMAC Piura SAC Agencia Chota 2020?

1.2. Justificación

1.2.1. Justificación Científica

Se justifica de manera científica, ya que la investigación buscó contribuir al conocimiento de la auditoría interna y gestión crediticia, comprobando el valor de verdad de las hipótesis planteadas en la investigación, para el cual se tomó como base teórica a la Auditoría como modelo General de Arte (2003), la teoría de la Gestión de Taylor (1911) y la teoría del Riesgos de Zusman (1980); con esto se pretende comprobar el valor de verdad de las hipótesis planteadas en la investigación.

1.2.2. Justificación Técnica-Práctica

Justificación Técnica

Se justifica de manera técnica porque se recurrió al conjunto de métodos, procedimientos y estrategias para poder cubrir la realidad problemática y dar cumplimiento al logro de los objetivos de la investigación, considerando las características del método científico y las cualidades de las variables de estudio.

Justificación práctica.

Se justifica de manera práctica, porque la investigación permite conocer el grado de incidencia de la auditoría interna en la gestión crediticia, de modo que admite mejorar el proceso de evaluación de operaciones y normativa de auditoría, además del cumplimiento de las políticas y reglamentos para la mejora de la gestión de la institución.

1.2.3. Justificación institucional y personal.

Justificación institucional

Se justifica de manera institucional, ya que con los resultados se conoció el grado de incidencia de la Auditoría Interna y la Gestión Crediticia en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura de la oficina Chota, la cual destaca la importancia de ésta para que la entidad tomar acciones de mejora.

Justificación personal

Investigación sirvió para complementar los conocimientos del investigador y de esta manera poder lograr el grado de Maestro en Ciencias.

1.3. Delimitación de la investigación

1.3.1. Delimitación Espacial

La investigación se realizó en la CMAC Piura SAC, provincia de Chota, departamento Cajamarca.

1.3.2. Delimitación Temporal

La presente investigación se desarrollará en el año 2020, que incluye la planificación, ejecución y evaluación de la investigación

1.3.3. Delimitación conceptual

la Auditoría Interna y la Incidencia en la Gestión Crediticia, se elaborará el sustento teórico, enfoques y alcances, de los estudios de los diferentes temas.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo General.

Determinar la incidencia de la Auditoría Interna en la Gestión Crediticia de CMAC Piura SAC Agencia Chota 2020.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Determinar la incidencia de la Normativa en la Gestión Crediticia de CMAC Piura SAC Agencia Chota 2020.
- Determinar la incidencia de las Técnica de Auditoria Interna en la Gestión Crediticia de CMAC Piura SAC Agencia Chota 2020.
- Determinar la incidencia de la evaluación de las operaciones en la Gestión crediticia de CMAC Piura SAC Agencia Chota 2020.

CAPITULO II.

MARCO TEORICO

2.1.Marco Legal.

- Ley 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.
- DS 157-90 EF, Norma funcionamiento en el país de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito, su modificatoria,
- Ley N° 30607 - Ley que modifica y fortalece el funcionamiento de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito y otras.
- Resolución S.B.S. N° 11699-2008, Reglamento de Auditoría Interna.
- Resolución S.B.S. N° 272-2017, Reglamento de Gobierno Corporativo y de la Gestión Integral de Riesgos.
- Circular N° G-161-2012 Evaluaciones internas y externas de la auditoría interna.
- Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de Auditoría Interna emitidas por The Institute Of Internal Auditors (IIA).
- Manual de Evaluación de Calidad para la Actividad de Auditoría Interna – The Institute of Internal Auditors 2013.
- Directrices de auditoría previstas por el Information Systems Audit and Control Association (ISACA).
- Estatuto de la Gerencia de Auditoría Interna.
- Código de Ética de la Gerencia de Auditoría Interna y Manual sobre la metodología de actuación de la Gerencia de Auditoría Interna en base a Riesgos.
- Manual de Políticas y Procedimientos de la Gerencia de Auditoría Interna
- Circular SBS N° CM-371-2010 Información Mínima Requerida para el Otorgamiento, Seguimiento, Control, Evaluación y Clasificación de Créditos.
- Resolución 11356-2008 Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y la Exigencia de Provisiones

- Resolución CG N° 320-2006 “Reglamento de Control Interno”
- Reglamento de Créditos Empresariales versión 4.4
- Política de Créditos Empresariales versión 3.2

2.2. Antecedentes de la Investigación.

2.2.1. Internacional

Casas (2019), en su investigación titulada “Importancia de la Auditoría Interna en el Sector Salud en Colombia” teniendo como objetivo analizar la importancia de la auditoría interna en el sector salud, para ver los beneficios de implementar la Auditoría Interna en su organización y poder mejorar las operaciones. Para la recolección de datos se ha utilizado tres encuestas, en las que se intentó determinar la importancia de la Auditoría Interna en el sector salud en Colombia, teniendo en cuenta la población de Bogotá y los próximos programas para el personal médico. Teniendo como resultados que la Auditoría Interna juega un papel importante como herramienta de control en el sector salud en Bogotá Colombia, además la Auditoría Interna en este ámbito debe brindar información razonable y confiable y así poder cumplir con los estándares de acreditación de estos hospitales, es lo que recomienda Auditoría Interna. Llegando a las siguientes conclusiones, (a) concluye que la salud en Colombia, es una actividad que ejercen las entidades públicas o privadas, las cuales deben cumplir la ley 100 de 1993, la cual exige que se deben ofrecer servicios de salud de calidad, a todos los colombianos como un derecho fundamental. (b) establecer y socializar a toda la organización Sistemas de Gestión, que indiquen como deben ser ejecutadas, las actividades que deben realizarse en cada proceso.

Carreira (2009), en su trabajo de investigación titulada “Auditoría Interna en los Municipios Portugueses” que tuvo como objetivo principal analizar la existencia e implementación de procedimientos de Auditoría Interna y otros aspectos en los

municipios de Portugal. Para recolección de datos se elaboró un cuestionario, los principales resultados muestran que la mayoría de las ciudades analizadas no cuentan con un Servicio de Auditoría Interna (SIA); Por lo tanto, no realizan la mayoría de los procedimientos involucrados, llegando a concluir: a) la mayoría de las ciudades no implementan ni definen subsistemas de contabilidad pública, contabilidad patrimonial o Sistemas de Control Interno. (SCI).

Gavilanes (2019), en su investigación titulada “Estudio de la Gestión Crediticia Educativa del Banco del Pacífico Sucursal Puyo”. Teniendo como objetivo la aplicación de una evaluación a la Gestión Crediticia Educativa otorgada por el Banco del Pacífico Sucursal Puyo. Por lo tanto, se utilizó el método inductivo y deductivo, y la metodología utilizada en la evaluación tiene un arreglo literario de relaciones absolutas y relativas, así como observación y análisis de residuales. Entre otros documentos válidos para la investigación. Se tomaron muestras y muestreos de 7 provincias: Azuay, Chimborazo, Morona Santiago, Napo, Pastaza, Pichincha y Tungurahua, utilizando las técnicas para la recolección de datos como la observación. Concluyendo con respecto a la cartera vencida, en los años 2016 y 2017 no registra valor alguno a recuperar, mientras que en el año 2018 registra vencido el valor \$. 230.80 USD, siendo la provincia de Pastaza la más atendida con 94 créditos educativos

Boza y Arriciaga (2016), en su trabajo de investigación realizado “Gestión crediticia y su incidencia en el desarrollo Socio-Económico de los clientes del segmento de Microcrédito del Banco Guayaquil del Cantón Quevedo, año 2014.” Cuyo objetivo fue averiguar cómo el acuerdo de microcrédito ha tenido un impacto en el desarrollo social y económico. La encuesta constó de preguntas abiertas y cerradas utilizadas para la recolección de datos, con una muestra de 248 microempresarios de la ciudad de Quevedo. Por tanto, los resultados indican que el microcrédito ha tenido un desarrollo notable en

las pequeñas empresas debido a que el objetivo del crédito es la realización de actividades empresariales, especialmente la negociación de condiciones. Las conclusiones indican, que la buena Gestión Crediticia del Banco Guayaquil ha beneficiado tanto a los microempresarios como al Banco ya que la morosidad de esta cartera es mínima en comparación con otros segmentos del Banco.

2.2.2. Nacional.

Arrieta (2018), en su tesis titulada “Auditoría Interna y Gestión de Riesgos en Mi Banco, Agencia el Agustino, 2018” cuyo objetivo fue determinar la relación entre Auditoría Interna y Gestión de Riesgos en Mi Banco, Agencia el Agustino, 2018, de tipo de investigación aplicada de corte transversal o transaccional, y de nivel relacional, la muestra se aplicó a 33 trabajadoras del tamaño mínimo de muestra de ambos sexos que laboran en Mi Banco Agencia el Agustino, para la recolección de datos se aplicó un cuestionario de 24 preguntas y validado estadísticamente mediante la herramienta Alpha de Cronbach, los resultados fueron 0.825 y 0.820, obteniendo como resultados que existe una relación positiva alta entre las variables Auditoría Interna y Gestión de Riesgo Crediticio, por lo que se recomienda darle importancia, a cada variable y sus dimensiones presentados en la investigación.

Almendra (2019), en su trabajo de investigación titulada “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”, tuvo como objetivo describir de qué manera incidencia 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 año 2017, su investigación fue de diseño no experimental – bibliográfica – documental, 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, encontrando los siguientes resultados: 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

Bances (2016), en su estudio “La Cultura Financiera y su Impacto en la Gestión Crediticia de la Agencia el Tambo de la CMAC Huancayo en el Año 2014”. Tuvo como objetivo determinar el impacto de la cultura financiera en la Gestión Crediticia de la Agencia el Tambo de la CMAC Huancayo en el año 2014, fue de nivel descriptivo correlacional, el método usado fue el general, el diseño que se aplicó fue el diseño cuasi experimental, la población estuvo conformada por 3,944 créditos, la muestra se seleccionó de acuerdo al método de muestreo aleatorio simple y se trabajó con 242 créditos, concluyó que la cultura financiera tiene un impacto muy significativo en la Gestión Crediticia de la Agencia el Tambo de Caja Huancayo.

2.2.3. Local.

Flores (2017), en su estudio titulada “La Influencia de la auditoría interna en la Gestión de la Contratación pública de la Municipalidad de los Baños del Inca: 2012 - 2014”. Tuvo como objetivo determinar el grado de impacto de la Auditoría Interna en el departamento de Contrataciones Públicas. El tipo y diseño del estudio aplicada fue de

corte longitudinal no experimentales sin manipulación de variables por parte del investigador, utilizo como técnica para la recolección de datos la entrevistas con funcionarios de la municipalidad. Obtuvo como resultados que existe una débil coordinación de los funcionarios públicos responsables de la ejecución de los contratos públicos con las áreas de la municipalidad, concluyó que existe la necesidad urgente de desarrollar una Auditoría Interna de compras públicas para identificar mecanismos que coadyuven en la adecuada gestión de las compras públicas en el municipio distrital de los Baños del Inca.

2.3. Marco Doctrinal.

2.3.1. Como un Modelo General de Auditoria

Arter (2003), señala que algunas organizaciones utilizan un proceso de uso compartido extraño para agregar atributos más confiables a las partes interesadas. Primero deben tener requisitos para el tema, trabajo u organización, esto se llama fundamentos de prueba y también deben tener datos sobre cómo aplicar estos requisitos. Esto se llama prueba, cuando comparas hechos con afirmaciones, obtienes una observación que puede ser buena o mala, lo que hasta ahora era muy similar a verificar. Pero el auditor va más allá, analizando estas observaciones para encontrar patrones llamados resultados. Por lo general, se requiere que los revisores recopilen y saquen conclusiones de todas las observaciones, resultados, apariencia, y envíen sus productos e informes a las partes interesadas para su uso.

2.3.2. La Teoría de la Gestión

Según Taylor (1911), esta teoría explica que la Gestión es pronosticar, planificar, organizar, mandar, coordinar y controlar. Prever y proporcionar los medios para examinar el futuro y formular planes de acción también indica que los componentes importantes de la gestión científica incluyen el análisis, la síntesis, la lógica, la racionalidad, la

experiencia, la ética laboral, la eficiencia, la eliminación de desperdicios y la estandarización de las mejores prácticas. Todos estos componentes se centran en la eficacia de los empleados más que en cualidades de comportamiento específicas o diferencias entre los empleados.

2.3.3. Teoría del Riesgo

Zusman (1980), la teoría del riesgo está íntimamente relacionada con un problema fundamental: el manejo de los pasivos. Una obligación puede no cumplirse y un incumplimiento puede depender de dos cadenas diferentes de causas, las acciones del deudor y causas no anexas de este hecho. Sin embargo, si la infracción causada por el hecho del deudor produce consecuencias para el mismo deudor, por el contrario, si se considera como causa el hecho externo del deudor, estas consecuencias no se realizan y la obligación se extingue. Si nunca nació, así podemos apreciar que, ante un hecho extraño, el deudor nunca reaccionará, aplicando el principio de que nadie tiene que responsabilizarse de lo imposible.

Qué quiere decir cuando se refiere a un evento extraño de un deudor; Creemos que es necesario definir tres conceptos amparados por lo que se conoce como evento del obligado no relacionado. Estos conceptos son:

- (a) El caso fortuito.
- (b) La fuerza mayor
- (e) La ausencia de culpa.

Cabe señalar que no se hará un análisis exhaustivo de dichos conceptos, sino sólo con fines de definición, a fin de ubicar mejor la teoría del riesgo en un contexto más apropiado. La teoría moderna equipara un evento aleatorio con fuerza mayor. En la legislación actual, estos dos conceptos son intercambiables. En teoría, sin embargo, es posible distinguir.

2.4. Marco conceptual

2.4.1. Auditoría Interna

Espino (2014), indica que una Auditoría no es un análisis de los montos en los estados financieros de una empresa o entidad; También analiza la calidad de las cifras partida por sección de los estados financieros y examina cómo el gobierno y las operaciones de la empresa influyen en la determinación de las cifras. El análisis y estudio de estas actividades, tanto administrativas como operativas, le permite al contador graduado expresar su opinión sobre la empresa o entidad que contrata sus servicios profesionales.

2.4.1.1. Normas de auditoría.

- a) Normas Internacionales de Auditoría
- b) Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas
- c) Normas de Auditoría Gubernamental
- d) Estándares de Auditorías (SAS)

2.4.1.2. Auditoría interna.

Falconi et al. (2018), la Auditoría Interna es autónoma en sus funciones, a pesar que pertenece a la misma entidad dirigida a orientar actividades de Control Interno y evaluación de las actividades operativas, financieras y administrativas, y aplicando para el efecto Normativo, principios, técnicas y procedimientos de auditoría, para el logro de objetivos.

La auditoría interna es una actividad independiente se desarrollan garantías y consultas objetivas, agregar valor y mejorar el rendimiento organización para ayudarlos a lograr sus objetivos. Un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar el cumplimiento de normativa interna y externa, de esta manera mejorar la eficacia de la gestión de riesgos y gobierno corporativo.

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

Objetivos de la Auditoría Interna.

- Evaluar la eficiencia, eficacia y el cumplimiento del Sistema de Control Interno en la organización.
- Asesorar a la gerencia sobre la mejora de los controles internos existentes o la implementación de otros controles internos a su vez.
- Garantizar la calidad y la eficiencia de los procedimientos existentes
- Simplificar las tareas operativas y administrativas siguiendo las normas y procedimientos establecidos por la administración.
- Proporcionar recomendaciones que fomenten la acción correctiva para un mejor control operativo, a través de técnicas y procedimientos.

a) Propósito de la Auditoría Interna

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, según (Santillana, 2013, p. 11).

b) Alcance de la Auditoría Interna

El alcance de la Auditoría Interna en una organización es amplio e involucra aspectos como los siguientes: revisar y evaluar la eficacia en las operaciones, la

confiabilidad en la información financiera y operativa, determinar e investigar fraudes, las medidas de protección de activos y el cumplimiento con leyes y regulaciones; involucra también el asegurar apego a las políticas y los procedimientos instaurados en la organización, según (Santillana, 2013, p. 11).

2.4.2. Control Interno

Para Álava et al. (2022) el Control Interno es el proceso de proteger los recursos de una entidad y lograr objetivos de eficacia y eficiencia. Una de las herramientas aplicadas es el modelo COSO, que permite a los administradores responsabilizarse de su gestión con el fin de demostrar el máximo aprovechamiento de los recursos disponibles y evitar el desperdicio y uso indebido o ilegal.

2.4.3. Sistema de 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, organizadas e instituidas en cada entidad, que contribuyen al cumplimiento de los objetivos institucionales” Contraloría General de la República (CGR, 2019)

2.4.4. Objetivos del Sistema de Control Interno

Para Estupiñán (2013) y según COSO III, se debe cumplir con los siguientes
Objetivos

Eficiencia y eficacia de la operatoria

Fiabilidad de la información financiera

Cumplimiento de las leyes y normas

2.4.5. Componentes del Sistema de Control Interno

“Los componentes del Control Interno pueden considerarse como un conjunto de normas que son utilizadas para medir el control interno y determinar su efectividad”
Ccarita (2022)

Ambiente de control interno.

Evaluación del riesgo.

Actividades de control.

Información y comunicación.

Monitoreo de actividades.

2.4.5.1. Dimensiones de Auditoria Interna.

2.3.2.4.1. Normativa. Conjunto de normas que están designadas exclusivamente a dar una orden, y presenta la función de obligar, prohibir o permitir según, (Rodilla, 2018), indicadores tenemos los siguientes: Política de créditos y Reglamento de Créditos

2.3.2.4.2. Técnicas. Las técnicas en el ámbito de la auditoria hacen referencia a las herramientas de apoyo que el auditor va utilizar para obtener evidencias. Estudio general, análisis, inspección, confirmación, investigación, declaraciones y certificaciones, observación y calculo según (Parra, 2016), Los indicadores tenemos los siguientes: Evaluación del sistema de control interno y medidas correctivas implementadas.

2.3.2.4.3. Evaluación. La evaluación es un proceso sistemático y científico para determinar la idoneidad de una estructura y/o acción o conjunto de acciones, según (Calvo et al., 2018).

Así mismo también la evaluación recopila y analiza sistemáticamente información que nos permite determinar el valor y/o el valor de lo que se está haciendo. Se hace para facilitar la toma de decisiones y aplicar lo aprendido de la evaluación para mejorar el propio proceso de intervención. Los indicadores tenemos los siguientes: Eficiencia de las operaciones y Aplicación del Plan Operativo

2.4.6. Gestión Crediticia-Variable 2

2.4.6.1. Definición de Gestión

La Gestión de Crédito incluye varios aspectos entre ellos consta el establecer políticas que aseguren el otorgamiento de créditos a clientes que cumplan con los parámetros requeridos, estos resultados serán de gran importancia al momento de identificar si se concede o no el crédito a un determinado cliente (Blanco, 2015).

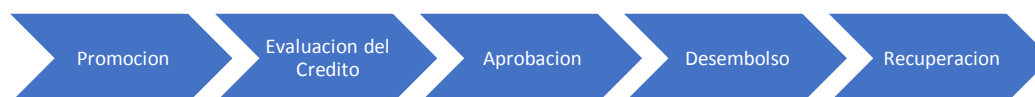
2.4.6.2. Gestión Crediticia

Calloapaza (2017), en su trabajo de investigación indica que la Gestión Crediticia es el proceso crediticio se divide en las diferentes etapas sobre las que existe cierto consenso. Aunque fueron desarrollados para el negocio fiduciario en sí, existen equivalentes exactos o aproximados a otras obligaciones fiduciarias, como inversiones en bonos. Cada paso la tiene Importancia.

Continúa en la fase de aprobación, autorización o aceptación, donde se evalúan los riesgos, siguiendo la secuencia de intervención de vendedores, analistas y personal de gestión (aprobación individual o general). La capacidad y voluntad de pago del deudor, así como la posible necesidad y/o calidad de la garantía, se evalúan en función de la teoría. Simplemente se puede entender que la capacidad (los clientes tienen suficientes ingresos para pagar) y la voluntad es más importante de lo que generalmente se cree, porque todos conocemos casos de personas que pueden pagar, pero no tienen suficiente dinero para pagar sus deudas, utilizando todo tipo de trucos o lo que coloquialmente llamamos "arrogante" o "perro muerto". Algunos banqueros o vendedores no tienen grandes anécdotas que contar sobre ellos.

Según, Guerrero y Muñoz (2016), la Gestión de crédito es el proceso de desarrollo de las etapas de promoción de crédito, evaluación, aprobación y recuperación que definen el desempeño de una entidad financiera en un período de tiempo.

2.4.6.3. Procesos de la Evaluación Crediticia



2.3.3.5.1. Planificación.

2.3.3.5.1. Promoción. Es un documento que contiene información sobre los clientes actuales o futuros de un banco que cumplen con parámetros específicos establecidos por la gestión de riesgos del banco de microfinanzas. Estas bases serán proporcionadas en datos de inteligencia de negocios y enviadas vía correo electrónico. El jefe de créditos al recibir la base de datos, la distribuye a sus asesores comerciales según la zonificación (Hinostroza, 2022)

2.3.3.5.1. Evaluación de Crédito. El propósito de la evaluación crediticia es determinar la disposición y capacidad de pago del cliente para reducir el riesgo de morosidad, los Asesores de Negocios llevarán a cabo revisiones y evaluaciones in situ de acuerdo con las técnicas crediticias establecidas por la Institución Financiera. (Hinostroza, 2022)

también indica que existe dos tipos de evaluación crediticia a) Evaluación cualitativa: nos permite comprender el nivel de responsabilidad y confiabilidad del cliente a través de la observación, recopilación y comparación de información de entrevistas y revisiones, documentos y fuentes externas y su entorno y b) evaluación cuantitativa: nos permite evaluar la rentabilidad futura y la solidez del negocio mediante la revisión de estados financieros, flujo caja, ratios financieros y destino de crédito, los estados financieros son elaborados por el Asesor de Negocios de acuerdo a la información recopilada en campo.

2.3.3.5.1. Aprobación. El jefe de créditos puede aprobar o denegar u observar los créditos según los niveles de aprobación y serán aprobados solo los que tengan nivel bajo y medio y los de nivel de riesgo alto pasarán al área de Riesgos (Hinostroza, 2022)

2.3.3.5.1. Desembolso. El desembolso se encuentra a responsabilidad del Jefe de operaciones o supervisor de caja revisando la documentación completa del expediente de créditos y las identidades de los integrantes del crédito, realiza la toma de firmas del cliente y VºBº de los documentos actuales y luego envía el expediente al área de créditos para su custodia (Hinostroza, 2022)

2.3.3.5.1. Recuperación. En cuanto a la gestión de cobranza y enrutamiento diario previo a la visita, el asesor de negocios imprime informes de morosidad y cartas de cobranza, revisa los expedientes de crédito, el sistema interno de la institución revisa cuántos días está en mora el cliente y adicionalmente busca garantías y riesgos relacionados al crédito, luego realiza la visita al domicilio y al negocio con el objetivo de conocer la situación actual del cliente al cual fue evaluado y dependiendo de los días de morosidad se le otorga la carta de cobranza (Hinostroza, 2022)

2.4.6.4. Gestión de Cobranza

Ortigosa (2011), la Gestión de cobranza es la formulación de actividades y estrategias para lograr los objetivos de cobranza de deudas, la cual se debe iniciar con la cobranza preventiva, recurrente y judicial y mantener a los clientes al día con los pagos.

2.4.6.5. Riesgo de crédito

Delgado y Saurina (2004), el Riesgo de Crédito es uno de los riesgos más importantes a los que se enfrenta un banco. Si bien los riesgos de tasa de interés, de mercado y operacional se han vuelto cada vez más importantes, la mayoría de las quiebras bancarias siguen siendo el resultado de políticas crediticias excesivamente riesgosas.

El riesgo crediticio aumenta significativamente durante la fase de expansión, porque a medida que aumentan los riesgos y se acercan los cambios cíclicos, la calidad promedio de los nuevos prestatarios se deteriora gradualmente, las fases expansivas suelen ir acompañadas de aumentos significativos en los precios de los activos financieros y reales, lo que permite aumentos aún mayores de deuda.

2.4.6.6. Dimensiones de Gestión Crediticia

2.3.3.5.1. Reducción de Mora. Reducción de morosidad es diseñar estrategias, dando seguimiento a los procesos establecidos en el flujograma y así lograr eficiencia en las actividades dentro del departamento de crédito logrando reducir paulatinamente la morosidad, según (Daquilema, 2020). Los indicadores tenemos los siguientes: evaluación crediticia y calificación de cliente

2.3.3.5.1. Metas. Es la ejecución de actividades o planes financieros de acuerdo al plan, así también indica que es el fin o propósito de una acción o plan según (Palacín y León, 2018). Los indicadores tenemos los siguientes: Nivel de objetivos y metas; adecuada eficiencia

2.3.3.5.1. Resultados. Es aquel que a través de una adecuada planificación, programación y formulación de metas físicas, y así lograr el cumplimiento de metas y objetivos, según (Chafloque, 2017). Los indicadores tenemos los siguientes: productos y servicios; análisis de cumplimiento de objetivos

2.5. Definición de términos básicos

2.5.1. Adecuada eficiencia

Es lograr los objetivos y metas utilizando la menor cantidad de recursos

2.5.2. Análisis de cumplimiento de objetivos

Analizar si se ha cumplido los objetivos y ver si se ha logrado o no.

2.5.3. Aplicación del Plan operativo

Es la culminación del detalle de un plan estratégico y de un plan director

2.5.4. Calificación de cliente

Es el comportamiento de un cliente en sistema financiero ya sea normal, con problemas potenciales, con deficiencias, dudosos o en pérdida

2.5.5. Eficiencia de las operaciones

Son las actividades desempeñadas por la empresa, con el objetivo de llegar a un mejor producto o servicio final.

2.5.6. Evaluación

Se define como una herramienta para hacer una valoración de medir objeto, situación, proceso

2.5.7. Evaluación Crediticia

Es la evaluación que se realiza a un cliente para realizar el trámite de un crédito, si presenta capacidad de pago y la solvencia moral.

2.5.8. Evaluación del sistema de control interno

Es realizar un examen de efectividad del Control Interno de la Organización.

2.5.9. Medidas correctivas implementadas

Son propuesta de mejora que se plantean ante las consecuencias de las causas

2.5.10. Metas

Es los resultados que desea una persona o una organización o los planes que se compromete a lograr

2.5.11. Normativa

Se conoce como normativa a la norma o conjunto de normas que guían, dirigen y ajustan el comportamiento de un individuo, organización, materia y/o actividad.

2.5.12. Política de créditos

Son los lineamientos técnicos de los que dispone el gerente financiero de una empresa, con la finalidad de otorgar facilidades de pago a un determinado cliente

2.5.13. Productos y servicios

Son actividades, beneficios, o satisfacciones que se ofrecen en venta, y que son esencialmente intangibles no tienen como resultado la propiedad de algo

2.5.14. Reducción de Mora

Disminuir la cantidad de días de vencimiento de un crédito.

2.5.15. Reglamento de Créditos

Tiene como objetivo normar el otorgamiento de créditos, de acuerdo a parámetros y lineamientos de la empresa.

2.5.16. Resultados

Es el fruto o conclusión de un acto u operación, o el cumplimiento de una meta

2.5.17. Técnicas

Es el conjunto de procedimientos, reglas, normas, acciones y protocolos que tiene como objetivo obtener un resultado determinado y efectivo

CAPITULO III

PLANTEAMIENTO DE LA HIPOTESIS Y VARIABLES

3.1.Hipótesis

3.1.1. *Hipótesis General.*

Auditoría interna incide directamente en la Gestión Crediticia de CMAC Piura SAC Agencia Chota 2020

3.1.2. *Hipótesis Específicos.*

- La normativa incide directamente en la Gestión Crediticia de CMAC Piura SAC Agencia Chota 2020.
- Las técnicas de Auditoria Interna inciden directamente en la Gestión Crediticia de CMAC Piura SAC Agencia Chota 2020.
- La evaluación de las operaciones incide directamente en la Gestión Crediticia de CMAC Piura SAC Agencia Chota 2020.

3.2.Variables

3.2.1. *Variable independiente.*

Auditoría Interna

3.2.2. *Variable dependiente.*

Gestión Crediticia

3.3. Operacionalización/ categorización de los componentes de las hipótesis

Título: La Auditoría Interna y su Incidencia en la Gestión Crediticia de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura SAC Agencia Chota, 2020

Hipótesis	Definición conceptual de las variables	Definición operacional de las Variables			
		Variables	Dimensiones	Indicadores	Técnicas/instrumentos
Auditoría interna incide directamente en la Gestión Crediticia de CMAC Piura SAC Agencia Chota 2020	(Falconi et. al, 2018), La auditoría interna es autónoma en sus funciones, a pesar que pertenece a la misma entidad dirigida a orientar actividades de control interno y evaluación de las actividades operativas, financieras y administrativas, y aplicando para el efecto Normas, principios, técnicas y procedimientos de auditoria, para el logro de objetivos.	Auditoría Interna	Normativa	- política de créditos - reglamento de créditos	Encuesta/ cuestionario
			Técnica	- Evaluación del sistema de control interno - Medidas correctivas implementadas	
			Evaluación	- Eficiencia de las operaciones - Aplicación del Plan operativo	
	Gestión Crediticia es el conjunto de acciones coordinadas y aplicadas adecuada y oportunamente a los clientes con la finalidad de lograr la recuperación de los créditos, de manera que los activos exigibles de la institución se conviertan en activos líquidos de la manera más rápida y eficiente posible, (Equifax, Inc., 2013)	Gestión crediticia	Reducción de Mora	-Evaluación Crediticia -Calificación de cliente	Encuesta/ cuestionario
			Metas	-Nivel de objetivos y metas Adecuada eficiencia	
			Resultados	-Productos y servicios -Análisis de cumplimiento de objetivos	

IV.- CAPITULO

MARCO METODOLÓGICO

4.1. Ubicación Geográfica

Las limitaciones de la provincia de Chota son por el Norte con la provincia de Cutervo; por el Este con las provincias de Utcubamba y de Luya (Amazonas); por el Sur con las provincias de Hualgáyoc y Santa Cruz; y por el Oeste con las provincias de Chiclayo y Ferreñafe (Lambayeque).

La investigación se desarrolla en la Caja Municipal de Ahorro y Créditos de Piura en la Agencia Chota.

4.2. Diseño de la investigación.

El diseño aplicado a la investigación fue de diseño no experimental de corte transaccional/correlacional, para Hernández et al. (2010), indica que este estudio que se realiza sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos y transaccional porque se describe las variables y se analiza su incidencia e interrelación en un momento dado. Así mismo la Auditoría Interna y la Gestión Crediticia las dos variables no serán manipuladas, será recolectado por medio de instrumentos.

4.3. Métodos de Investigación.

Los métodos utilizados para en la investigación fueron: método Deductivo-Inductivo, Analítico-Sintético.

4.3.1. *Deductivo-Inductivo*

Deductivo porque deduce la situación general de la situación especial, es decir, de lo pequeño a lo grande, e inductivo porque se basa en descubrir datos desconocidos a partir de datos conocidos, en el sentido de que datos descubiertos de manera general pueden ser inferidos de igual forma a datos específicos, según (Arias, 2020)

El método deductivo-inductivo permitió partir de conceptos teóricos generales con respecto a Auditoría Interna y la Gestión crediticia, y formular las hipótesis con relación al problema de investigación y los objetivos, y de la misma manera elaborar la matriz de operacionalización, y así poder elaborar la encuesta y aplicar a los trabajadores del área de créditos de la Caja Piura oficina Chota.

4.3.2. Analítico-Sintético

Método analítico porque su característica es extraer las diversas partes del todo y obtener el resultado global estudiando cada parte del fenómeno por separado y método sintético a diferencia del método analítico aquí se reúnen las partes y se juntan para obtener un resultado total.

El método analítico-sintético se utilizó para determinar los resultados y conocer la incidencia de las variables de la Auditoría Interna en la Gestión Crediticia en sus respectivas dimensiones e indicadores, y así poder llegar a las conclusiones y proponer mejoras.

4.4.Población, Muestra, Unidad de Análisis y Unidades de Observación

4.4.1. Población.

La población estuvo conformada por el personal que trabaja directamente con el área de créditos un total de 24 personas distribuidas en 21 Asesores de Negocios, 2 jefes de créditos y 1 administrador de Agencia Chota.

4.4.2. Muestra.

Se utilizó el método no probabilístico por conveniencia del investigador, que lo constituyen las 24 personas involucradas en el área de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura Agencia Chota.

4.4.3. Unidad de Análisis

La unidad de análisis de la investigación fue la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura Agencia Chota, distrito y provincia de Chota

4.4.4. Unidad de Observación

La unidad de observación estuvo conformada por 24 trabajadores de área de créditos Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura Agencia Chota, distrito y provincia de Chota.

4.5. Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Información

4.5.1. Técnicas

Encuesta. Para el desarrollo y recopilación de información de la investigación y como instrumento se utilizó el cuestionario que se aplicó a los 24 trabajadores de créditos Caja Piura SAC Agencia Chota.

4.5.2. Instrumento

4.5.3.1. Cuestionario. Se utilizó un cuestionario se aplicó a la muestra seleccionada para obtener información clara y precisa, utilizando una lista de preguntas cerradas múltiples según (Martinez, 2012), define el cuestionario como un documento que contiene una lista de preguntas sobre un tema específico y se aplica a un determinado grupo de individuos con objeto de reunir datos acerca del asunto o problema a estudiar.

4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información

El procesamiento de datos recolectados se utilizó el programa computarizado de Excel 2013 y SPP 25, procesando los resultados a través de tablas, barras y gráficos estadísticos para su mejor entendimiento de resultados.

Y para la contratación de hipótesis se utilizó el SPSS, y medir el grado de correlación de Spearman

4.7. Equipos, materiales, insumos, etc.

Para el desarrollo de la investigación se utilizó los siguientes equipos e insumos

1 computadora laptop Core i7

1 impresora Canon

1 memoria USB

2 millares papel bond.

lapiceros.

folders manila.

anillados.

tinta para impresora.

correctores.

resaltadores.

engrapador.

Perforador.

grapapas.

4.8. Matriz de consistencia metodológica

Tabla 1 Matriz De Consistencia

Título: La Auditoría Interna y su Incidencia en la Gestión Crediticia de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura SAC Agencia Chota, 2020.								
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Fuentes o Instrumentos de recolección de datos	Metodología	Población y Muestra
GENERAL	GENERAL	GENERAL						
¿Cuál es la incidencia de la auditoría interna en la gestión crediticia de CMAC Piura SAC agencia Chota, 2020?	Determinar la incidencia en la auditoría interna en la gestión crediticia de CMAC Piura SAC Agencia Chota 2020	Auditoría Interna incide directamente en la Gestión Crediticia de CMAC Piura SAC Agencia Chota 2020	Variable Independiente AUDITORIA INTERNA	Normativa	- política de créditos. - reglamento de créditos	-Técnica de recolección de datos: encuesta	-Tipo de investigación aplicada	-Población igual a la Muestra: 24 personas del área de créditos de Caja Piura Ag Chota
				Técnicas	- Evaluación del sistema de control interno - Medidas correctivas			
				Evaluación de Operaciones	- Eficiencia de las operaciones - Aplicación del Plan operativo			
ESPECÍFICOS	ESPECÍFICOS	ESPECÍFICOS						
• ¿Cuál es la incidencia de la normativa en la gestión crediticia de CMAC Piura SAC Agencia Chota 2020?	Determinar la incidencia de la normativa en la Gestión Crediticia de CMAC Piura SAC Agencia Chota 2020	La normativa incide directamente en la Gestión Crediticia de CMAC Piura SAC Agencia Chota 2020		Reducción de Mora	-Evaluación Crediticia -Calificación de cliente	-Instrumentos de recolección de datos Cuestionario	-Diseño de investigación no experimental Métodos Deductivo-Inductivo	-Unidad de análisis cada una de las personas del área de créditos
• ¿Cuál es la incidencia de las técnicas de	Determinar la incidencia de las Técnicas de Auditoría Interna en la Gestión Crediticia de CMAC Piura SAC Agencia	Las técnicas de Auditoría Interna inciden directamente en la Gestión Crediticia de CMAC Piura SAC Agencia Chota 2020	Dependiente GESTIÓN CREDITICIA	Metas	-Nivel de objetivos y metas -Adecuada eficiencia		Analítico-Sintético	

Título: La Auditoría Interna y su Incidencia en la Gestión Crediticia de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura SAC Agencia Chota, 2020.

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Fuentes o Instrumentos de recolección de datos	Metodología	Población y Muestra
Auditoría Interna en la Gestión Crediticia de CMAC Piura SAC Agencia Chota 2020? <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es la incidencia de la evaluación en la Gestión Crediticia de CMAC Piura SAC Agencia Chota 2020? 	Chota 2020 Determinar la incidencia de la evaluación de las operaciones en la Gestión crediticia de CMAC Piura SAC Agencia Chota 2020	La evaluación de las operaciones incide directamente en la Gestión Crediticia de CMAC Piura SAC Agencia Chota 2020		Resultados	-Productos y servicios -Análisis de cumplimiento de objetivos			

V.- CAPITULO

5. RESULTADOS Y DISCUSION

5.1. Presentación de resultados

5.1.1. Incidencia de Auditoría Interna con la Gestión crediticia

5.1.1.1. Auditoría Interna – Normativa

Tabla 2

Cumplimiento de Políticas de Créditos.

Respuesta	Frecuencia	
	Fi	hi %
Nunca	0	0%
Casi nunca	1	4%
Casi siempre	8	33%
Siempre	15	63%
Total	24	100%

Nota. Porcentaje de las respuestas del cuestionario aplicado a los trabajadores

involucrados en el área de créditos de CMAC Piura SAC.

Interpretación. Las respuestas obtenidas del cuestionario aplicado a los 24 trabajadores del área de créditos, es decir el 100% de encuestados: quince trabajadores que representa el 63%, siempre cumple con las Políticas de Créditos de la CMAC Piura Agencia Chota, ocho trabajadores que representa el 33% casi siempre cumple con las políticas de créditos, un trabajador que representa el 4% casi nunca cumple con las políticas de créditos y ningún trabajador opino que nunca cumple con las Políticas de Créditos de la CMAC Piura Agencia Chota.

Tabla 3*Cumplimiento de Reglamento de Créditos.*

RESPUESTA	FRECUENCIA	
	Fi	hi %
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
Casi siempre	11	46%
Siempre	13	54%
Total	24	100%

Nota: Porcentaje de las respuestas del cuestionario aplicado a los trabajadores

involucrados en créditos de CMAC Piura SAC

Interpretación. Las respuestas obtenidas del cuestionario aplicado a los 24 trabajadores del área de créditos, es decir el 100% de encuestados: trece trabajadores que representa el 54%, siempre cumple con el Reglamento de Créditos de la CMAC Piura Agencia Chota, once trabajadores que representa el 46% casi siempre cumple con el Reglamento de Créditos, y ningún trabajador opino que casi nunca y nunca cumplen con el Reglamento de Créditos de la CMAC Piura Agencia Chota.

5.1.1.2. Auditoría Interna – Técnicas

Tabla 4*Aplicación de Control Interno en Caja Piura Agencia Chota*

RESPUESTA	FRECUENCIA	
	Fi	hi %
Nunca	0	0%
Casi nunca	9	37%
Casi siempre	4	17%
Siempre	11	46%
Total	24	100%

Nota: Porcentaje de las respuestas del cuestionario aplicado a los trabajadores

involucrados en créditos de CMAC Piura SAC.

Interpretación. Las respuestas obtenidas del cuestionario aplicado a los 24 trabajadores del área de créditos, es decir el 100% de encuestados: once trabajadores que representa el 46%, siempre aplican el Control Interno de la CMAC Piura Agencia Chota, cuatro trabajadores que representa el 17% casi siempre aplican el Control Interno, nueve trabajadores que representa el 37% casi nunca aplican el Control Interno y ningún trabajador opino que nunca aplica el Control Interno de la CMAC Piura Agencia Chota.

Tabla 5

Medidas sobre el cumplimiento de objetivos

RESPUESTA	FRECUENCIA	
	fi	hi %
Nunca	0	0%
Casi nunca	9	37%
Casi siempre	5	21%
Siempre	10	42%
Total	24	100%

Nota: Porcentaje de las respuestas del cuestionario aplicado a los trabajadores involucrados en créditos de CMAC Piura SAC.

Interpretación. Las respuestas obtenidas del cuestionario aplicado a los 24 trabajadores del área de créditos, es decir el 100% de encuestados: diez trabajadores que representa el 42%, siempre cumplen con los objetivos de la CMAC Piura Agencia Chota, cinco trabajadores que representa el 21% casi siempre cumplen con los objetivos, nueve trabajadores que representa el 37% casi nunca cumplen con los objetivos y ningún trabajador opino que nunca cumplen con los objetivos de la CMAC Piura Agencia Chota.

5.1.1.3. Auditoría Interna – Evaluación

Tabla 6

Aprovechamiento de medios y recursos para el logro de objetivos

RESPUESTA	FRECUENCIA	
	Fi	hi %
Nunca	0	0%
Casi nunca	10	42%
Casi siempre	6	25%
Siempre	8	33%
Total	24	100%

Nota: Porcentaje de las respuestas del cuestionario aplicado a los trabajadores involucrados en créditos de CMAC Piura SAC

Interpretación. Las respuestas obtenidas del cuestionario aplicado a los 24 trabajadores del área de créditos, es decir el 100% de encuestados: ocho trabajadores que representa el 33%, siempre aprovechan los medios y recursos para el logro de objetivos de la CMAC Piura Agencia Chota, seis trabajadores que representa el 25% casi siempre aprovechan los medios y recursos para el logro de objetivos, diez trabajadores que representa el 37% casi nunca aprovechan los medios y recursos para el logro de objetivos y ningún trabajador opino que aprovechan los medios y recursos para el logro de objetivos de la CMAC Piura Agencia Chota.

Tabla 7

Cumplimiento y aplicación del Plan Operativo Anual

RESPUESTA	FRECUENCIA	
	fi	hi %
Nunca	0	0%
Casi nunca	11	46%
Casi siempre	6	25%
Siempre	7	29%
Total	24	100%

Nota: Porcentaje de las respuestas del cuestionario aplicado a los trabajadores involucrados en créditos de CMAC Piura SAC.

Interpretación. Las respuestas obtenidas del cuestionario aplicado a los 24 trabajadores del área de créditos, es decir el 100% de encuestados: siete trabajadores que representa el 29%, siempre cumplen y aplican el Plan Operativo Anual de la CMAC Piura Agencia Chota, seis trabajadores que representa el 25% casi siempre cumplen y aplican el Plan Operativo Anual, diez trabajadores que representa el 37% casi nunca cumplen y aplican el Plan Operativo Anual y ningún trabajador opino que cumplen y aplican el Plan Operativo Anual de la CMAC Piura Agencia Chota.

5.1.1.4. Gestión Crediticia-Reducción de Mora

Tabla 8

Asesores de negocios realizan Evaluación crediticia

RESPUESTA	FRECUENCIA	
	Fi	hi %
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
Casi siempre	12	50%
Siempre	12	50%
Total	24	100%

Nota: Porcentaje de las respuestas del cuestionario aplicado a los trabajadores involucrados en créditos de CMAC Piura SAC.

Interpretación. Las respuestas obtenidas del cuestionario aplicado a los 24 trabajadores del área de créditos, es decir el 100% de encuestados: doce trabajadores que representa el 50%, siempre los Asesores de Negocios realizan la Evaluación Crediticia en la CMAC Piura Agencia Chota, doce trabajadores que representa el 50% casi siempre los Asesores de Negocios realizan la Evaluación Crediticia, y ningún trabajador opino que casi nunca y nunca cumplen los Asesores de Negocios realizan la Evaluación Crediticia de la CMAC Piura Agencia Chota.

Tabla 9

Los jefes y asesores tienen en cuenta la calificación del cliente en sistema financiero

RESPUESTA	FRECUENCIA	
	Fi	hi %
Nunca	0	0%
Casi nunca	5	21%
Casi siempre	9	37%
Siempre	10	42%
Total	24	100%

Nota: Porcentaje de las respuestas del cuestionario aplicado a los trabajadores involucrados en créditos de CMAC Piura SAC.

Interpretación. Las respuestas obtenidas del cuestionario aplicado a los 24 trabajadores del área de créditos, es decir el 100% de encuestados: diez trabajadores que representa el 42%, siempre los Asesores de Negocios y Jefes de Créditos de la CMAC Piura Agencia Chota tienen en cuenta la calificación del cliente en el Sistema Financiero, nueve trabajadores que representa el 37% casi siempre los Asesores de Negocios y Jefes de Créditos tienen en cuenta la calificación del cliente en el Sistema Financiero, cinco trabajadores que representa el 21% casi nunca los Asesores de Negocios y Jefes de Créditos tienen en cuenta la calificación del cliente en el Sistema Financiero y ningún trabajador opino que los Asesores de Negocios y Jefes de Créditos de la CMAC Piura Agencia Chota tienen en cuenta la calificación del cliente en el Sistema Financiero.

5.1.1.5.Gestión Crediticia- Metas

Tabla 10

Asesores cumplen los objetivos y metas propuestas

RESPUESTA	FRECUENCIA	
	Fi	hi %
Nunca	0	0%
Casi nunca	8	33.3%
Casi siempre	8	33.3%
Siempre	8	33.3%
Total	24	100%

Nota: Porcentaje de las respuestas del cuestionario aplicado a los trabajadores

involucrados en créditos de CMAC Piura SAC.

Interpretación. Las respuestas obtenidas del cuestionario aplicado a los 24 trabajadores del área de créditos, es decir el 100% de encuestados: ocho trabajadores que representa el 33.3%, siempre los Asesores de Negocios cumplen con los objetivos y metas propuestas por la CMAC Piura Agencia Chota, ocho trabajadores que representa el 33.3% casi siempre los Asesores de Negocios cumplen con los objetivos y metas propuestas, ocho trabajadores que representa el 33.3% casi nunca los Asesores de Negocios cumplen con los objetivos y ningún trabajador opino que los Asesores de Negocios cumplen con los objetivos y metas propuestas por la CMAC Piura Agencia Chota.

Tabla 11

Cumplimiento de los Objetivos y Metas Trazadas

RESPUESTA	FRECUENCIA	
	Fi	hi %
Nunca	1	4%
Casi nunca	7	29%
Casi siempre	5	21%
Siempre	11	46%
Total	24	100%

Nota: Porcentaje de las respuestas del cuestionario aplicado a los trabajadores

involucrados en créditos de CMAC Piura SAC.

Interpretación. Las respuestas obtenidas del cuestionario aplicado a los 24 trabajadores del área de créditos, es decir el 100% de encuestados: once trabajadores que representa el 46%, siempre cumplen con los objetivos y metas trazadas por la CMAC Piura Agencia Chota, cinco trabajadores que representa el 21% casi siempre cumplen con los objetivos y metas trazadas, siete trabajadores que representa el 29% casi nunca cumplen con los objetivos y metas trazadas y un trabajador que representa el 4% nunca cumplen con los objetivos y metas trazadas por la CMAC Piura Agencia Chota.

5.1.1.6. Gestión Crediticia-Resultados.

Tabla 12

Productos y servicios adecuados que ofrecen

RESPUESTA	FRECUENCIA	
	Fi	hi %
Nunca	1	4%
Casi nunca	6	25%
Casi siempre	8	33%
Siempre	9	38%
Total	24	100%

Nota: Porcentaje de las respuestas del cuestionario aplicado a los trabajadores involucrados en créditos de CMAC Piura SAC.

Interpretación. Las respuestas obtenidas del cuestionario aplicado a los 24 trabajadores del área de créditos, es decir el 100% de encuestados: nueve trabajadores que representa el 38%, siempre ofrecen productos y servicios adecuados de la CMAC Piura Agencia Chota, ocho trabajadores que representa el 33% casi siempre ofrecen productos y servicios adecuados, seis trabajadores que representa el 25% casi nunca ofrecen productos y servicios adecuados y un trabajador que representa el 4% nunca ofrecen productos y servicios adecuados de la CMAC Piura Agencia Chota.

Tabla 13

Analizan el cumplimiento de objetivos los jefes de créditos y administrador de agencia

RESPUESTA	FRECUENCIA	
	Fi	hi %
Nunca	0	0%
Casi nunca	6	25%
Casi siempre	4	17%
Siempre	14	58%
Total	24	100%

Nota: Porcentaje de las respuestas del cuestionario aplicado a los trabajadores involucrados en créditos de CMAC Piura SAC.

Interpretación. Las respuestas obtenidas del cuestionario aplicado a los 24 trabajadores del área de créditos, es decir el 100% de encuestados: catorce trabajadores que representa el 58%, siempre los jefes y administrador de la CMAC Piura Agencia Chota analizan el cumplimiento de objetivos, cuatro trabajadores que representa el 17% casi siempre los jefes y administrador analizan el cumplimiento de objetivos, seis trabajadores que representa el 25% casi nunca analizan el cumplimiento de objetivos los jefes y administrador de y ningún trabajador opino que los jefes y administrador de la CMAC Piura Agencia Chota analizan el cumplimiento de objetivos.

5.2. Contrastación de hipótesis

5.2.1. Hipótesis General

H₁: La Auditoria Interna incide directamente en la Gestión Crediticia de CMAC Piura SAC Agencia Chota 2020

H₀: La Auditoria Interna no incide directamente en la Gestión Crediticia de CMAC Piura SAC Agencia Chota 2020

Tabla 14

La incidencia de las variables Auditoría Interna y Gestión Crediticia CMAC Piura SAC Agencia Chota.

Correlaciones			AUDITORIA INTERNA (Agrupada)	GESTION CREDITICIA A (Agrupada)
Rho de Spearman	AUDITORIA INTERNA (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000	,866**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	24	24
	GESTION CREDITICIA (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,866**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	24	24

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

En la Tabla 14 se observa que el coeficiente de Rho de Spearman es 0.866, de acuerdo al baremo de estimación de Rho de Spearman se evidencia que existe una correlación positiva fuerte, además el nivel de significancia es menor a 0.05, esto quiere decir que la Auditoría Interna incide directamente en la Gestión Crediticia.

5.2.2. Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

H₁: La normativa incide directamente en la gestión crediticia de CMAC Piura SAC Agencia Chota 2020

H₀: La normativa no incide directamente en la gestión crediticia de CMAC Piura SAC Agencia Chota 2020

Tabla 15

La Incidencia de la dimensión Normativa y Gestión Crediticia de CMAC Piura SAC Agencia Chota.

Correlaciones			NORMATIV A (Agrupada)	GESTION CREDITICIA (Agrupada)
Rho de Spearman	NORMATIVA (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000	,670**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	24	24
	GESTION CREDITICIA (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,670**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	24	24

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

Como se puede observar en la Tabla 15 que la correlación de Pearson es 0.670, de acuerdo al baremo de estimación de Rho de Spearman se evidenciando que existe una correlación positiva fuerte, además el nivel de significancia es menor a 0.05, esto quiere decir que existe una incidencia positiva entre la dimensión Normativa y la Gestión Crediticia, tales como Políticas y Reglamento de Créditos tienen relación directa en la Gestión Crediticia de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura.

Hipótesis específica 2

H₁: Las técnicas incide directamente en la gestión crediticia de CMAC Piura SAC Agencia Chota 2020

H₀: Las técnicas no incide directamente en la gestión crediticia de CMAC Piura SAC Agencia Chota 2020

Tabla 16

La Incidencia de la dimensión Técnicas de Auditoría Interna y Gestión Crediticia en CMAC Piura SAC Agencia Chota

Correlaciones			TECNICAS (Agrupada)	GESTION CREDITICIA (Agrupada)
Rho de Spearman	TECNICAS (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000	,696**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	24	24
	GESTION CREDITICIA (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,696**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	24	24

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

Como se puede observar en la tabla 16 que la correlación de Pearson es 0.696, de acuerdo al baremo de estimación de Rho de Spearman se evidenciando que existe una correlación positiva fuerte, además el nivel de significancia es menor a 0.05, esto quiere decir que existe una incidencia positiva entre la dimensión Técnicas y la Gestión Crediticia, tales como la evaluación del Control Interno y las medidas correctivas implementadas tienen relación directa en la Gestión Crediticia de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura.

Hipótesis específica 3

H₁: La evaluación de las operaciones incide directamente en la gestión crediticia de CMAC Piura SAC Agencia Chota 2020

H₀: La evaluación de las operaciones no incide directamente en la gestión crediticia de CMAC Piura SAC Agencia Chota 2020

Tabla 17

La Incidencia de la dimensión Evaluación de las operaciones y Gestión Crediticia en CMAC Piura SAC Agencia Chota

Correlaciones			EVALUACION (Agrupada)	GESTION CREDITICIA (Agrupada)
Rho de Spearman	EVALUACION (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000	,731**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	24	24
	GESTION CREDITICIA (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,731**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	24	24

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

Como se puede observar en la Tabla 17 que la correlación de Pearson es 0.731, de acuerdo al baremo de estimación de Rho de Spearman se evidenciando que existe una correlación positiva fuerte, además el nivel de significancia es mayor a 0.01, esto quiere decir que existe una incidencia positiva entre la dimensión Evaluación y la Gestión Crediticia, tales como la aplicación del Plan Operativo y evaluación de la eficiencia de las Operaciones tienen relación directa en la Gestión Crediticia de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura.

5.3. Análisis y discusión de resultados

Según el objetivo general determinar la incidencia en la Auditoría Interna en la Gestión Crediticia, los resultados obtenidos según Tabla 14, se evidencia que existe una correlación positiva fuerte según coeficiente de Rho de Spearman 0.866, además el nivel de significancia es mayor a 0.01, entre la Auditoría Interna y Gestión Crediticia, estos resultados tienen relación con lo hallados por (Arrieta, 2018), En su tesis “Auditoría Interna y Gestión de Riesgos en Mi Banco, Agencia el Agustino, 2018”, concluyo que existe una relación positiva comprobada entre la Auditoría Interna y la Gestión del Riesgo de crédito, lo cual indica que la empresa bancaria debe darle mucha importancia a la variable Auditoría Interna, con estos resultados se afirma la Auditoría Interna contribuye de una manera positiva con la Gestión Crediticia.

Con respecto al Objetivo Específico 1, determinar la incidencia de la Normativa en la Gestión Crediticia, los resultados obtenidos según Tabla 15, se observa que existe una correlación positiva fuerte, de acuerdo al baremo estimado del coeficiente de Rho de Spearman 0.670 entre dimensión Normativa y la variable Gestión Crediticia, el nivel de significancia de Rho de Spearman es de 0.01, la cual indica que es menor al 0.05, esto quiere decir que existe una incidencia positiva, estos resultados tienen relación con (Arter, 2003), señala que Algunas organizaciones utilizan un proceso de uso compartido extraño para agregar atributos más confiables a las partes interesadas.

Así mismo con respecto al Objetivo Específico 2, determinar la incidencia de la técnica en la Gestión Crediticia, los resultados obtenidos según Tabla 16, se observa que existe una correlación positiva fuerte, de acuerdo al baremo estimado del coeficiente de Rho de Spearman 0.696 entre dimensión Técnica y la variable Gestión Crediticia, el nivel de significancia de Rho de Spearman es de 0.01, la cual indica que es menor al 0.05, esto quiere decir que existe una incidencia positiva.

Del mismo modo con respecto al Objetivo Específico 3, determinar la incidencia de la evaluación en la Gestión Crediticia, los resultados obtenidos según tabla 17, se observa que existe una correlación positiva fuerte, de acuerdo al baremo estimado del coeficiente de Rho de Spearman 0.73 entre dimensión evaluación y la variable Gestión Crediticia, el nivel de significancia de Rho de Spearman es de 0.01, la cual indica que es menor al 0.05, esto quiere decir que existe una incidencia positiva.

CONCLUSIONES

1. Se determinó que la Auditoría Interna incide positiva en la Gestión Crediticia de CMAC Piura SAC Agencia Chota, lo cual indica que existe relación directa entre las variables de estudio, según Rho de Spearman de 0.866,
2. Se determinó que la Normativa Interna tales como Reglamento y Políticas de Créditos incide positivamente en la Gestión Crediticia de CMAC Piura SAC Agencia Chota, por lo que existe cumplimiento de tales reglamentos por parte del personal de créditos, lo cual indica que existe relación directa entre la dimensión Normativa y Gestión Crediticia, según Rho de Spearman 0.670.
3. Se determinó que las Técnicas tales como la evaluación del Control Interno y las medidas correctivas implementadas inciden positivamente en la Gestión Crediticia de CMAC Piura SAC Agencia Chota, por lo que siempre se evalúalo las técnicas por parte del personal de créditos, lo cual indica que existe relación directa entre la dimensión Técnicas y Gestión Crediticia, según Rho de Spearman 0.696,
4. Se determinó que la Evaluación de operaciones tales como la aplicación del Plan Operativo y evaluación de la eficiencia de las Operaciones incide positivamente en la Gestión Crediticia de CMAC Piura SAC Agencia Chota, según Rho de Spearman 0.731, lo cual indica que existe cumplimiento de las evaluaciones de operaciones por parte del personal de Créditos.

RECOMENDACIONES

1. A la Junta General de Accionistas, al Directorio, a la Gerencia de Auditoría Interna y al administrador de Oficina de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura S.A, continuar evaluando el cumplimiento de los Reglamentos y Políticas de Créditos para seguir mejorando la Gestión Crediticia de la oficina Chota.
2. A los colaboradores del área de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura S.A, Agencia Chota, cumplir con las Políticas y Reglamentos de créditos y de esta manera no presentar observaciones por parte de Auditoria Interna en el otorgamiento de créditos.
3. Al administrador de Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura S.A, Agencia Chota, seguir cumpliendo con la evaluación del Sistema de Control Interno y medidas correctivas implementadas y de esta manera no presentar observaciones en el proceso crediticio
4. Al administrador, y jefes de Créditos de Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura S.A, Agencia Chota seguir evaluando el cumplimiento de la eficiencia de las operaciones y aplicación del Plan Operativo para mejorar la Gestión Crediticia y el logro de objetivos de la Agencia Chota

REFERENCIA

- Almendra, J. E. (2019). 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. *Para optar el Título de Cotador Publico*. Universidad Católica los Andes Chimbote, Chimbote. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/12076>
- Arias, G. (2020). *Proyecto de tesis Guía para la elaboración*. Arequipa.
- Arrieta, B. D. (2018). Auditoría Interna y Gestión de Riesgos en Mi Banco, Agencia El Agustino, 2018. *Para obtener el título de Licenciado en Administración*. Universidad Cesar Vallejo, Lima. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/25818>
- Arter, D. (2003). *Auditoria de Calidad para Mejorar la Productividad* (Vol. tercera Edición). Milwaukee USA: Quality Press. Obtenido de http://depa.fquim.unam.mx/amyd/archivero/AUDITORIA_2646.pdf
- Bances, y. (2016). La Cultura Financiera y su Impacto en la Gestión Crediticia de la Agencia el Tambo de la Cmac Huancayo en el Año 2014. *Para obtar el título de licenciado en administracion*. universidad Peruana los Andes, Huancayo. Obtenido de <http://repositorio.upla.edu.pe/handle/UPLA/191>
- Bernal, C. A. (2010). *Metodologia de la Investigacion* (Vol. Tercera Edición). Sabana: Pearson Educacion.
- Boza, J. A., & Arriciaga, J. C. (2016). Gestión crediticia y su incidencia en el desarrollo socio-económico de los clientes del segmento de microcrédito del banco Guayaquil del Cantón Quevedo, año 2014. *Tesis de Maestría en Administración de Empresas, MBA*. Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Quevedo. Obtenido de <http://repositorio.uteq.edu.ec/handle/43000/1676>

- Calloapaza, c. (2017). La Cultura Financiera y su Impacto en la Gestión Crediticia de la Agencia El Tambo de la CMAC Huancayo en el Año 2014. *Licenciado en Administración*. Universidad Peruana Los Andes., Tacna. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12848/191>
- Calvo, J., Pelegrín, A., & gil, M. (2018). Enfoques teóricos para la evaluación de la eficiencia y eficacia en. *Retos de la Dirección* 2018, 23. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rdir/v12n1/rdir06118.pdf>
- campos, c. i. (2013). La auditoría interna en las universidades públicas de España y México. *Memoria de Tesis Doctoral*. universidad de cantabria españa, santander españa. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10902/3086>
- Carrasco, S., Dumont, G., Hugo, M., & Arenal, S. (2020). Análisis descriptivo de los honorarios de auditoría en España entre 2018 y 2020. *Revista de Contabilidad y Tributación*. Obtenido de <https://doi.org/10.51302/rcyt.2023.18637>
- Carreira, A. M. (2009). La Auditoria Interna en los Municipios Portugueses. *tesis de Maestria*. Universidad de Coimbra, portugal. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10316/17846>
- Casas, C. (2019). Importancia de la Auditoria Interna en el Sector Salud en Colombia. *Ensayo para optar el titulo de Especialista en Revisoría Fiscal*. Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10654/34830>
- Chafloque, F. (2017). El presupuesto por resultados y sus efectos en la calidad. *Para Optar el Grado de Magister en Gestion Publica*. Universidad Cesar Vallejo, Lambayeque. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8410/chafloque_fc.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- CMAC Piura. (01 de 02 de 2020). *Caja Piura Reseña Historica* . Obtenido de Caja Piura Reseña Historica : <https://www.cajapiura.pe/conocenos/resena-historica-1>
- Cogorno, a., González, n., lamarque, s., & quinteiro, v. (2013). “*La evolución de la Auditoría Interna en el comienzo del siglo XXI*. XXX Conferencia Interamericana de Contabilidad, uruguay. Obtenido de <https://cpcecba.org.ar/media/img/paginas/La%20Evoluci%C3%B3n%20De%20La%20Auditor%C3%ADa%20Interna%20En%20El%20Comienzo%20Del%20Siglo%20XXI.pdf>
- Daquilema, A. (2020). Modelo de Gestión Crediticia para Reducir la Morosidad de la cartera de microcréditos en el Departamento de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guamote Ltda. Matriz del Cantón Guamote Provincia de Chimborazo, en el período 2019. *Trabajo de Titulación*. Escuela Superior Politecnica de Chimborazo, Riobamba, Ecuador. Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/14320/1/22T0561.pdf>
- Delgado, J., & Saurina, J. (2004). *Riesgo de crédito y dotaciones a insolvencias. Un análisis con*. Dirección General de Regulación, España. Obtenido de <http://ntp.ivie.es/downloads/2004/02/12/ponencia02.pdf>
- Espichan, V. G. (2015). La Auditoría Interna y su influencia en la Gestión. *Para optar el grado académico de maestra en ciencias*. Universidad de San Martín de Porres, lima. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12727/2459>
- Espino, M. G. (2014). *Fundamentos de Auditoria*. Mexico: Grupo Editorial Patria S.A.
- Espinoza Cruz, M. A., Espinoza Gamboa, E. N., & Chumpitaz Caycho, H. E. (2021). Control interno y gestión empresarial de centros comerciales peruanos en tiempos de la actual pandemia (2020). *Contabilidad y Negocios*, 16(31), 57-70. <https://doi.org/10.18800/contabilidad.202101.004>

- Falconi, M., Altamirano, s., & Avellan, N. (2018). *La contabilidad y auditoría: ejes fundamentales para el control interno en las Pymes*. Sangolquí, Ecuador.
- Flores, A. A. (2017). La Influencia de la auditoria interna en la gestión de la Contratación pública de la Municipalidad de los Baños del Inca: 2012 -2014. *Para optar el grado de Maestro en Ciencias*. Universidad Nacional de Cajamarca, cajamarca. Obtenido de <http://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/1078>
- Gavilanes, o. b. (2019). Estudio de la Gestión Crediticia Educativa del Banco del Pacifico Sucursal Puyo. *Titulo de Ingeniería en Administración de Empresas y Negocios*. Universidad Regional Autonoma los Andes Uniandes, Puyo. Obtenido de <http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/10119>
- GESTIÓN, N. (2023, septiembre 12). *Moody's ve riesgo creciente en créditos de consumo en Latinoamérica | Moody's | Créditos de consumo | TU-DINERO*. Gestión; NOTICIAS GESTIÓN. <https://gestion.pe/tu-dinero/moodys-ve-riesgo-creciente-en-creditos-de-consumo-en-latinoamerica-moodys-creditos-de-consumo-noticia/>
- Guerrero, Y., & Muñoz, F. (2016). Gestion Crediticia y su Impacto en los Resultados de la caja Rural Lambayeque SA. *Para optar el grado de Contador Publico*. Universidad Catolica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo.
- Hernandez, R., Fernadez, C., & Bautista, M. d. (2010). *Metodologia de la Investigacion* (Vol. Quinta Edicion). mexico: Interamericana editores SAC.
- Madrid, T., & Narváez, G. (2021). Fraudes empresariales y auditoría forense en Colombia: Un estudio de revisión. análisis sistemático de literatura. *para optar al título de: Contador Público*. Universidad Cooperativa de Colombia, Colombia. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12494/36072>

- Martinez, H. (2012). *Metodología de la Investigacion* (Vol. Sexto Semestre). Mexico: Cengage Learning Editores S.A.
- Ortigosa, J. R. (2011). implementación de una metodología de cobranza sistematizada en una empresa de financiamiento. *para optar el grado de ingeniero*. Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala. Obtenido de http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/08/08_2374_IN.pdf
- Palacín, R., & León, R. (2018). Gestión del riesgo crediticio y cumplimiento de metas en la caja Huancayo Agencia 13 de Noviembre - El Tambo, período 2017. *Título Profesional de Contador Público*. Universidad Peruana los Andes, Huancayo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12848/1157>
- Parra, A. (2016). Las técnicas de auditoría como herramienta práctica para el desarrollo en la ejecución del trabajo. *Para obtener el grado de contador y auditor*. Universidad técnica de Machala, Machala. Obtenido de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/9223>
- Rodilla, M. (2018). *Teoria General de las normas*. Madrid: Pons, Marcial. Obtenido de <https://www.marcialpons.es/media/pdf/9788491235125.pdf>
- Santillana, J. R. (2013). *Auditoria Interna* (Vol. Tercera Edición). Mexico: Pearson Educacion.
- Zusman, S. (1980). *Teoria del Riesgo*. Derecho PUCP 77.

APÉNDICES

CUESTIONARIO DIRIGIDA AL PERSONAL DE CREDITOS DE LA CAJA PIURA SA AGENCIA CHOTA

Marque con un X la alternativa que se crea por conveniente, esta encuesta es totalmente
anima y tiene como objetivo primordial recolectar información que servirá como base
para el desarrollo de la presente investigación.

Edad_____

Genero M___ F___

**1. La política de créditos se cumple al momento del otorgamiento de créditos en
Caja Piura SA Agencia Chota.**

1. () Nunca
2. () Casi nunca
3. () Casi siempre
4. () Siempre

**2. El Reglamento de créditos se cumple al momento del otorgamiento de créditos
en Caja Piura SA Agencia Chota.**

1. () Nunca
2. () Casi nunca
3. () Casi siempre
4. () Siempre

**3. Se evalúa periódicamente el Sistema de Control Interno de Caja Piura SA
Agencia Chota.**

1. () Nunca
2. () Casi nunca
3. () Casi siempre
4. () Siempre

**4. Se aplica Medidas correctivas producto de la evaluación del Sistema de
Control Interno de Caja Piura SA Agencia.**

1. () Nunca
2. () Casi nunca
3. () Casi siempre
4. () siempre

5. Se evalúa la Eficiencia de las operaciones en Caja Piura SA Agencia Chota.

1. () Nunca
2. () Casi nunca
3. () Casi siempre
4. () siempre

6. Se evalúa el cumplimiento del Plan Operativo en Caja Piura S.A Agencia Chota.

1. () Nunca
2. () Casi nunca
3. () Casi siempre
4. () siempre

7. los Asesores de Negocios al momento del otorgamiento de créditos tienen en cuenta la Evaluación Crediticia del cliente.

1. () Nunca
2. () Casi nunca
3. () Casi siempre
4. () siempre

8. los Asesores de Negocios y jefes de créditos siempre evalúan la Calificación de cliente

1. () Nunca
2. () Casi nunca
3. () Casi siempre
4. () siempre

9. Se cumple los objetivos y metas en Caja Piura S.A Agencia Chota.

1. () Nunca
2. () Casi nunca
3. () Casi siempre
4. () siempre

10. la Caja Piura Agencia Chota tiene una Adecuada eficiencia en el cumplimiento de objetivos y metas.

1. () Nunca
2. () Casi nunca
3. () Casi siempre
4. () siempre

11. los Productos y servicios que brinda Caja Piura son los adecuados a los clientes

1. () Nunca
2. () Casi nunca
3. () Casi siempre
4. () siempre

12. los administradores y jefes de créditos siempre Analizan el cumplimiento de objetivos de la Caja Piura agencia Chota.

1. () Nunca
2. () Casi nunca
3. () Casi siempre
4. () siempre

FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR EXPERTOS

1. **Título de la Tesis:** "La Auditoría Interna y su Incidencia en la Gestión Crediticia de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura SAC Agencia Chota, 2020"
2. **Nombre de la Maestrante:** Maestría en Ciencias Mención Auditoría
3. **Experto:** Nixon A. Barboza Chuquilin
4. **Grado Académico:** Doctor ciencias Economicas
5. **Instrucciones:**

Estimado experto:

Adjunto encuesta estructurada, matriz de consistencia metodológica, y análisis de confiabilidad, con la finalidad se sirva determinar si el instrumento de medición reúne los indicadores necesarios y evaluar si ha sido excelente, muy bueno, bueno, regular o deficiente, colocando un aspa (X) en el casillero correspondiente, conforme a cada definición.

N°	Indicadores	Definición	Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Deficiente
1	Claridad y precisión	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades.	X				
2	Coherencia	Las preguntas guardan relación con la hipótesis, las variables e indicadores del proyecto.	Y				
3	Validez	Las preguntas han sido redactadas teniendo en cuenta la validez de contenido y criterio.	Y				
4	Organización	La estructura es adecuada. Comprende la presentación, agradecimiento, datos demográficos, instrucciones.		Y			
5	Confiabilidad	El instrumento es confiable porque se aplicó la prueba de fiabilidad estadística.		Y			
6	Control de sesgo	Presenta algunas preguntas destructoras para controlar la contaminación de las respuestas.	Y				
7	Orden	Las preguntas y reactivos han sido redactados utilizando la técnica de lo general a lo particular.	Y				
8	Marco de Referencia	Las preguntas han sido redactadas de acuerdo con el marco de referencia del encuestado: lenguaje, nivel de información.		Y			
9	Extensión	El número de preguntas no es excesivo y está en relación con las variables, dimensiones e indicadores del problema.		Y			
10	Inocuidad	Las preguntas no constituyen riesgo para el encuestado.	Y				

Opinión: Favorable (Apto para su aplicación).

Cajamarca, 10 de noviembre de 2022.



Firma del experto
DNI: 430 666 41

**FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR
EXPERTOS**

1. **Título de la Tesis:** "La Auditoría Interna y su Incidencia en la Gestión Crediticia de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura SAC Agencia Chota, 2020"
2. **Nombre de la Maestrante:** Maestría en Ciencias Mención Auditoría
3. **Experto:** *Juan Estorpio Morillo Arango*
4. **Grado Académico:** *Doctor en Ciencias Económicas*

5. **Instrucciones:**


Estimado experto:

Adjunto encuesta estructurada, matriz de consistencia metodológica, y análisis de confiabilidad, con la finalidad se sirva determinar si el instrumento de medición reúne los indicadores necesarios y evaluar si ha sido excelente, muy bueno, bueno, regular o deficiente, colocando un aspa (X) en el casillero correspondiente, conforme a cada definición.

N°	Indicadores	Definición	Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Deficiente
1	Claridad y precisión	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades.	X				
2	Coherencia	Las preguntas guardan relación con la hipótesis, las variables e indicadores del proyecto.	X				
3	Validez	Las preguntas han sido redactadas teniendo en cuenta la validez de contenido y criterio.		X			
4	Organización	La estructura es adecuada. Comprende la presentación, agradecimiento, datos demográficos, instrucciones.		X			
5	Confiabilidad	El instrumento es confiable porque se aplicó la prueba de fiabilidad estadística.	X				
6	Control de sesgo	Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas.		X			
7	Orden	Las preguntas y reactivos han sido redactados utilizando la técnica de lo general a lo particular.	X				
8	Marco de Referencia	Las preguntas han sido redactadas de acuerdo con el marco de referencia del encuestado, lenguaje, nivel de información.		X			
9	Extensión	El número de preguntas no es excesivo y está en relación con las variables, dimensiones e indicadores del problema.		X			
10	Inocuidad	Las preguntas no constituyen riesgo para el encuestado.	X				

Opinión: Favorable (Apto para su aplicación).

Cajamarca, 10 de noviembre de 2022.



Firma del experto
DNI: 32766266

FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR EXPERTOS

1. **Título de la Tesis:** "La Auditoría Interna y su Incidencia en la Gestión Crediticia de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura SAC Agencia Chota, 2020"
2. **Nombre de la Maestrante:** Maestría en Ciencias Mención Auditoría
3. **Experto:** *Maria Esther Jasin Morales*
4. **Grado Académico:** *Doctor*
5. **Instrucciones:**

Estimado experto:

Adjunto encuesta estructurada, matriz de consistencia metodológica, y análisis de confiabilidad, con la finalidad se sirva determinar si el instrumento de medición reúne los indicadores necesarios y evaluar si ha sido excelente, muy bueno, bueno, regular o deficiente, colocando un aspa (X) en el casillero correspondiente, conforme a cada definición.

N°	Indicadores	Definición	Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Deficiente
1	Claridad y precisión	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades	P				
2	Coherencia	Las preguntas guardan relación con la hipótesis, las variables e indicadores del proyecto	P				
3	Validez	Las preguntas han sido redactadas teniendo en cuenta la validez de contenido y criterios		P			
4	Organización	La estructura es adecuada. Comprende la presentación, agradecimiento, datos demográficos, instrucciones		P			
5	Confiabilidad	El instrumento es confiable porque se aplicó la prueba de fiabilidad estadística	P				
6	Control de sesgo	Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas		P			
7	Orden	Las preguntas y reactivos han sido redactadas utilizando la técnica de lo general a lo particular	X				
8	Marco de Referencia	Las preguntas han sido redactadas de acuerdo con el marco de referencia del encuestado: lenguaje, nivel de información	P				
9	Extensión	El número de preguntas no es excesivo y está en relación con las variables, dimensiones e indicadores del problema.		P			
10	Inocuidad	Las preguntas no constituyen riesgo para el encuestado.		P			

Opinión: Favorable (Apto para su aplicación).

Cajamarca, 10 de noviembre de 2022.



Firma del experto
DNI: 2.661.266.8