



Universidad  
Continental

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Académico Profesional de  
Contabilidad

Tesis

# **La auditoría de créditos y su contribución en el cumplimiento de metas comerciales del área de captación del Banco Ripley Huancayo - 2016**

**Gina Paola Nieto Larrazabal**

Huancayo, 2019

para optar el Título Profesional de  
Contador Público



Repositorio Institucional Continental  
Tesis digital



Obra protegida bajo la licencia de [Creative Commons Atribución-NoComercial-SinDerivadas 2.5 Perú](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.5/peru/)

**Dedicatoria**

**A mis padres por su incondicional apoyo moral para lograr el objetivo trazado para un futuro mejor.**

## AGRADECIMIENTO

Al Gerente, Supervisor de Créditos, Analistas, y a los colaboradores del Banco Ripley Huancayo, Provincia de Huancayo, Región Junín; por el acceso a información del área de créditos y captación de la entidad, así como las facilidades otorgadas en la presente investigación.

## Índice General

	Dedicatoria	ii
	Agradecimiento	iii
	Resumen	ix
	Abstract	x
	Introducción	xi
	CAPÍTULO I	
	PLANTEAMIENTO DE ESTUDIO	
1.1.	Planteamiento y fundamentación del problema	13
1.2.	Formulación interrogativa del problema	18
1.3.	Objetivos de la Investigación	18
1.4.	Justificación	19
1.5.	Hipótesis	21
1.6.	Variables	21
1.7.	Operacionalización de variables	21
	CAPÍTULO II	
	MARCO TEÒRICO	
2.1.	Antecedentes de la investigación	24
2.2.	Bases teóricas	29
2.3.	Definición de términos básicos	40
2.4.	Marco normativo	43
	CAPÍTULO III	
	METODOLOGÌA	
3.1.	Metodología de la investigación	55
3.2.	Configuración de la investigación	56
3.3.	Población y muestra	58
3.4.	Técnica e instrumentos de recolección de datos	60
	CAPÍTULO IV	
	RESULTADO Y DISCUSION	
4.1.	Descripción del trabajo de campo	62
4.2.	Tratamiento y análisis de la información	63
4.3.	Pruebas de hipótesis	96
4.4.	Discusión de resultados	101

4.5.	Aporte de la investigación	104
	Conclusión	106
	Recomendaciones	107
	Referencias Bibliográficas	108
	Anexos	112
	Matriz de consistencia	113
	Cuestionario	114

## Índice de Tablas

Tabla 1	Motivos del estado Observado	15
Tabla 2	Motivos de observación de los estados bloqueado y de baja	16
Tabla 3	Parámetros KPI	17
Tabla 4	Instrumentación	61
	Variable independiente: Auditoría de créditos	
Tabla 5	Conocimiento del manual de funciones y procedimiento	65
Tabla 6	Conocimiento de líneas de autoridad y responsabilidad	66
Tabla 7	Capacitación e imputación de faltas	67
Tabla 8	Conocimiento del estado observado	69
Tabla 9	Conocimiento del estado bloqueado	70
Tabla 10	Conocimiento del estado de baja	72
Tabla 11	Conocimiento del proceso de auditoría	73
Tabla 12	Conocimiento de la ejecución de la auditoría	75
Tabla 13	Cultura de administración de riesgos	76
Tabla 14	Calidad, veracidad, objetividad de la auditoría de créditos	78
Tabla 15	Utilidad de la auditoría de créditos	79
Tabla 16	Existencia del código de ética	81
	Variable Dependiente: Cumplimiento de metas	
Tabla 17	Conocimiento de objetivos y metas	82
Tabla 18	Las metas son razonables	83
Tabla 19	Sanciones y amonestaciones	84
Tabla 20	Plan de trabajo respecto a las metas asignadas	86
Tabla 21	Existe evaluación periódica del cumplimiento de metas	87
Tabla 22	Personal de captación es apto	89
Tabla 23	Ambiente socioeconómico	90
Tabla 24	Captación es tedioso	91
Tabla 25	Revisión previa a la auditoría de créditos	92
Tabla 26	Número de solicitudes auditadas	93
Tabla 27	Detalle de observaciones	95

## Índice de Figuras

Figura 1	Operacionalización de variables	22
Figura 2	Descripción correlacional	58
	Variable independiente: Auditoría de créditos	
Figura 3	Conocimiento del manual de funciones y procedimiento	65
Figura 4	Conocimiento de líneas de autoridad y responsabilidad	66
Figura 5	Capacitación e imputación de faltas	68
Figura 6	Conocimiento del estado observado	69
Figura 7	Conocimiento del estado bloqueado	71
Figura 8	Conocimiento del estado de baja	72
Figura 9	Conocimiento del proceso de auditoría	74
Figura 10	Conocimiento de la ejecución de la auditoría	75
Figura 11	Cultura de administración de riesgos	77
Figura 12	Calidad, veracidad, objetividad de la auditoría de créditos	78
Figura 13	Utilidad de la auditoría de créditos	80
Figura 14	Existencia del código de ética	81
	Variable Dependiente: Cumplimiento de metas	
Figura 15	Conocimiento de objetivos y metas	82
Figura 16	Las metas son razonables	83
Figura 17	Sanciones y amonestaciones	85
Figura 18	Plan de trabajo respecto a las metas asignadas	86
Figura 19	Existe evaluación periódica del cumplimiento de metas	87
Figura 20	Personal de captación es apto	89
Figura 21	Ambiente socioeconómico	90
Figura 22	Captación es tedioso	91
Figura 23	Revisión previa a la auditoría de créditos	93
Figura 24	Comparación en la meta vs la auditoría	94
Figura 25	Porcentaje de los estados de la auditoría 2016	102

**ASESOR**

Mg. C.P.C. Rubén Calero Romero

## RESUMEN

La ejecución de la presente tesis tiene como objetivo determinar la contribución de la auditoría de créditos en el cumplimiento de las metas comerciales del área de captación de Banco Ripley Huancayo 2016, en la que se utiliza la metodología descriptiva, donde especifica los datos, características y tendencias del fenómeno; analizando el comportamiento de las variables y sus propiedades; evaluando los estados como resultado de la auditoría de créditos, que realizan los analistas de créditos, en la entidad materia de la presente investigación; verificando si cumplen con el procedimiento de auditoría de acuerdo a las políticas implantadas, así mismo los efectos que se suscitan en el cumplimiento de metas comerciales, con el propósito de promover el avance de las metas y objetivos, así como la misión y visión en la presente investigación.

Para el cumplimiento de nuestro estudio evalúa el contexto en el que trabaja el gestor de captación, con la recopilación de información, análisis de interpretación de los mismos, aplicación de uno de los indicadores de que hace uso la entidad.

Como resultado de la investigación se pudo determinar que los procesos para la captación de las tarjetas de crédito se encuentran parametrizados, sin embargo, no son bien aplicados, por lo que causa deterioro de la calidad de solicitudes auditadas, dando lugar a invalidar la planificación de los objetivos brindados por la entidad; teniendo como resultado que la producción que realizan al mes tenga un esfuerzo mayor al 29% sobre lo normal, para cubrir estas deficiencias para el logro de la metas.

Palabras claves: auditoría, créditos, captación de tarjetas, validación de datos, analista de créditos.

## ABSTRACT

The objective of the implementation of this thesis is to determine the incidence of the audit of credits in the full fulfillment of the commercial goals of the area of acquisition of Banco Ripley Huancayo 2016, in which the descriptive-correlational methodology is used, because it describes the data and the characteristics; As well as establishing the degree of relationship between the variables; This evaluates the effects of credit audits carried out by credit analysts, in the Ripley Huancayo Bank to the credit card applications, if they comply with the audit procedure according to the policies that the entity has implemented, like wise the consequences that it brings in the full fulfillment of commercial goals, the purpose to promote the progress of goals and objectives as well as the mission and vision of the entity.

For the full fulfillment of our study evaluates the context in which the manager of recruitment works, with the collection of information, analysis of interpretation of them, application of various indicators with which the entity counts.

As a result of the investigation it was determined that the processes for the acquisition of credit cards are implemented, however, they are not well applied, therefore, it causes deterioration of the quality of audited applications, resulting in invalidating the planning of the objectives provided by the entity; Giving us as a result that the production they make a month has an effort greater than 29% above normal, to cover these deficiencies.

## INTRODUCCIÓN

En los últimos años el negocio de las tiendas por departamentos de Ripley, ha tenido un gran crecimiento. La exitosa estrategia de Ripley considera una fuerte interacción entre el área de negocios y otras que complementan potenciando su actividad, como es el caso del negocio financiero a través de la Tarjeta Ripley.

La Auditoria tiene la función de garantizar el cumplimiento normativo, a cargo del área de riesgos y cobranzas, siendo los stakeholders de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, así como las áreas involucradas.

La herramienta que tiene actualmente el Banco Ripley es el Sistema de Venta Automática, donde se procede a realizar la auditoria de créditos, este procedimiento genera los siguientes estados como son: Bloqueado, de baja, observado y auditoria ok, estados que obtiene cada solicitud de crédito al ser auditada, siendo realizada por el analista de créditos y ejecutada a diario; al término del día se envía un informe con las imputaciones realizadas, para regularizarlas de ser el caso.

La presente investigación tiene la siguiente estructura:

Capítulo I: Planteamiento del estudio; contiene el problema debidamente fundamentado objetivos, justificación, hipótesis, variables y su respectiva operacionalización

Capítulo II: Marco teórico; proporciona los antecedentes del problema, marco teórico, definición de términos básicos, marco normativo.

Capítulo III: Metodología; proporciona el método de investigación del cual se está haciendo uso, la configuración de la investigación, nivel de investigación, diseño de investigación, población, muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos

Capítulo IV: Resultados y discusión; proporciona la descripción del trabajo de campo, tratamiento y análisis de información

La información que se extrae del cliente debe ser precisa, al ser ingresados al sistema y se pueda obtener un perfil de acuerdo al área de riesgos.

Contar con un personal idóneo, comprometido y conocedor del objetivo institucional, para que los resultados que se obtengan sean reales y eficaces.

**Gina Paola Nieto Larrazábal**

## **Capítulo I**

### **Planteamiento del estudio**

El presente capítulo da a conocer el planteamiento y formulación del problema, así como los objetivos y justificación del caso, dando un panorama de cuáles son las variables y la operacionalización de las mismas para llegar a una hipótesis concreta.

#### **1.1 Planteamiento y fundamentación del problema**

Según el artículo (Srl, 2018) de Microfinanzas Rating. La auditoría de cartera de créditos, enfoca el proceso de auditoría, se basa en una muestra representativa de los préstamos y se enfoca en: Evaluar la conformidad de las operaciones de crédito implementadas en el campo con la política y procedimientos de crédito existentes; i) Proveer una revisión rigurosa de las políticas de crédito y manuales de procedimientos relacionados con las operaciones de crédito y evaluar la confiabilidad y evolución de la calidad de cartera y la provisión de créditos incobrables reportada (según los estándares internacionales y requisitos de la regulación local); ii) Verificar y evaluar la precisión de los archivos de crédito y su consistencia con la política interna de crédito y el SIG (sistema de monitoreo de crédito y contabilidad); Confirmar la existencia de clientes a través de reuniones cara a cara y llamadas telefónicas; La Auditoría de Cartera de Créditos es una combinación de análisis de documentos y visita en campo a las sucursales de la institución financiera y sus clientes. El informe final brinda una visión clara de la calidad y estructura de cartera de la institución financiera, una evaluación profunda de los procesos de crédito y una lista completa de espacios de mejora identificados, así como una guía para mejorar la cartera;

Según Gestión (Belaunde, 2015) Riesgos financieros; acerca de las muestras en auditoria y gestión de riesgos; Cómo la supervisión financiera en algunos países se había debilitado al dejarse de lado técnicas de auditoría de utilidad ampliamente comprobada (o reducido su uso), tales como el examen a profundidad de una muestra suficiente de expedientes crediticios y de operaciones. Menos conocido aún es que también se generaron debates poco productivos sobre las “técnicas muestrales” mismas, es decir sobre la manera de hacer las muestras. Veamos de qué se trata y de cómo estas discusiones pueden afectar a la gestión de riesgos misma.

Con los antecedentes que se tiene se procede al análisis de la auditoria de créditos en el Banco Ripley Huancayo, obteniendo el siguiente panorama; el gestor de captación tiene conocimientos previos de los procedimientos a seguir, en la captación de tarjetas y sobre el procedimiento de auditoria de créditos que es ejecutada por el analista de crédito; en el proceso de captación; se solicita al cliente su DNI para ser filtrado en la base datos, si el cliente se encuentra en la base de datos se procede hacer la invitación, si el cliente acepta, se toma los datos y adjunta documentación que se requiere, culminada esté proceso, se ingresan los datos al sistema, para que el call center realice la validación telefónica, la respuesta es de 5 a 10 minutos, si es positiva, se entrega al cliente la tarjeta y se activa para que realice sus compras, en caso de ser negativa se le da la opción de entregarle al día siguiente o de que llegue a su domicilio; al término del día el supervisor de captación recolecta las solicitudes de crédito para ser entregadas al área de crédito al día siguiente y proceder con la respectiva auditoria de créditos de la siguiente manera: Se procede con la verificación de la documentación, verificación de datos y la validación de los mismos, a través del Sistema de Venta Automática en la que es auditada cada solicitud de tarjeta de crédito, de los cuales se obtiene cuatro estados: Auditoria Ok, en caso no tenga ninguna

observación, por lo que cuenta para el cumplimiento de la meta; los estados observado, bloqueado, de baja se detallan a continuación:

Tabla 1  
*Motivos de observación del estado observado*

MOTIVOS DE OBSERVACIÓN	RESPONSABLE	TIPO DE FALTA	CONDICIÓN
CLIENTE PEP SIN DOCUMENTOS	GESTOR	MEDIO	OBSERVADO
COPIA DNI ILEGIBLE/DNI CADUCO	GESTOR	MEDIO	OBSERVADO
DATOS DNI DIFERENTE A RENIEC	GESTOR	MEDIO	OBSERVADO
DATOS INCOMP/INCORREC/ENMENDADURA	GESTOR	MEDIO	OBSERVADO
DATOS NO PROPORCIONADOS POR EL CLIENTE	GESTOR	MEDIO	OBSERVADO
DOCUMENTACIÓN INCOMPLETA	GESTOR	MEDIO	OBSERVADO
FALTAN FIRMAS	GESTOR	MEDIO	OBSERVADO
FIRMAS DIFERENTES	GESTOR	MEDIO	OBSERVADO
NO LABORA	GESTOR	MEDIO	OBSERVADO
FUERA DE RADIO	GESTOR	MEDIO	OBSERVADO
SIN FEDATEO DEL GESTOR	GESTOR	MEDIO	OBSERVADO

El estado observado, es el resultado de los motivos de observación que se encuentran en la tabla 1, éste se origina cuando se incurre en una falta leve o medio, que se pueden subsanar por el gestor de captación, pero no cuentan para la producción, ni para pago, como tal son imputadas al gestor de captación, los motivos de observación se detallan a continuación: Cliente PEP sin documentos, cuando no adjuntan los formatos que están normados para la atención de un cliente PEP; Copia del DNI ilegible/DNI caduco, cuando la copia del DNI esta ilegible, no pudiéndose validar y caducado cuando fecha de caducidad esta anterior a la fecha actual; Datos DNI diferente a RENIEC, cuando la fecha de emisión del DNI difiere de la hoja RENIEC; Datos incompletos /incorrectos/ enmendaduras; cuando hay datos son incorrectos o diferentes a los validados; Datos no proporcionados por el cliente, en este caso es cuando los datos que se consignan en la solicitud difiere al validarse con el titular; Documentación incompleta, cuando no se encuentra la formatearía incompleta; Faltan firmas, cuando falta firmas en los formatos de la solicitud de tarjeta de crédito; Firmas diferentes, cuando la firma del titular no tienen los trazos completos, este es cotejado por la impresión de RENIEC; No labora, se refiere a que en la

validación realizada el titular indica que actualmente no se encuentra laborando; Fuera de radio, cuando no se encuentra dentro de la zona de atención.

Tabla 2

*Motivos de observación de los estados bloqueado y de baja*

MOTIVOS DE OBSERVACIÓN	RESPONSABLE	ESTADO
CREDITOS /VX NO RESIDE	NINGUNO	DE BAJA/BLOQUEADO
NO COINCIDE DIGITO VERIFICADOR DNI	NINGUNO	DE BAJA/BLOQUEADO
TELEFONO NO EXISTE/NO CONOCEN A TITULAR	NINGUNO	DE BAJA/BLOQUEADO
VERIFICACION TERRESTRE NO RESIDE	NINGUNO	DE BAJA/BLOQUEADO

En la tabla 2, se detalla las solicitudes que se encuentran en condición bloqueado y de baja, son aquellas en las que se encontraron inconsistencias graves, por lo que se procede a la cancelación de la cuenta de la tarjeta, estado que origina las disminución en la producción del gestor; la diferencia que existe entre ambos estado es que el de baja no tiene saldo vigente por lo que se cancela la cuenta de la tarjeta, en cambio el bloqueado tiene saldo vigente y una vez cancelada el total de la deuda, recién se procede con la cancelación de la cuenta; éstas no son imputadas al gestor; se detalla los motivos de observación : Créditos / vx no reside, es cuando el cliente no reside en la dirección consignada en la solicitud; No coincide digito verificador a DNI, cuando se detecta que el DNI adjuntado a la solicitud es falso; Teléfono no existen / no conocen a titular, se aplica cuando en las validaciones realizadas por el analista de crédito al teléfono fijo consignado en la solicitud no existen o no conocen al titular; Verificación terrestre no reside, es cuando se realiza la verificación in situ e indican que no reside el titular.

Con la finalidad de que la auditoria de créditos contribuya con el cumplimiento de las metas del área comercial se envía un informe diario al supervisor de captación, con el detalle del estado de las solicitudes auditadas en el día, el tipo de falta; la condición que afecta al cumplimiento de las metas, para su respectiva regularización; se debe de tener en cuenta que en caso se encuentran

dentro del grupo con estados de observado, bloqueado y de baja no son considerados para la producción, , finalmente el objetivo es mejorar el resultado del indicador de gestión, para el cumplimiento de las metas, así como la calidad de información en la captación de las tarjetas, obtenida y no se deteriore, así como incurrir en gastos innecesarios como el emboce de una tarjeta de los clientes que son cancelas y no han sido regularizados.

El porqué del planteamiento del problema se debe a que la entidad tiene como principal indicador de gestión al KPI (key performance indicator), que identifican el rendimiento de los objetivos trazados, éstos ayudan a comparar periódicamente los resultados fijados, para el área comercial, por lo que se procede a analizar dentro el periodo 2016, la auditoria de créditos que ayudará a establecer los puntos más vulnerables, en la captación de la tarjeta de créditos y por ende los resultado de la auditoria; a continuación se observa los parámetros KPI:

Tabla 3  
*Parámetros KPI(indicador clave de rendimiento)*

Parametrización	Semaforización
100% a más	
81% a 99%	
menor a 80%	

**Nota:** Fuente propia

La semaforización permite medir y controla la gestión que se realiza, de acuerdo a los parámetros establecidos, permitiendo obtener un resultado del avance de la producción de tarjetas de crédito, que se realizan a diario; donde de 100% a más es verde significa óptimo y que es conforme a lo esperado, si están entre el 81% a 99% es amarillo, significa precaución y deben generar una estrategia para subir dentro de la escala en la que se encuentran, si está menor de 80% es rojo, significa que es deficiente la producción e implica alerta, siendo crítico y están por debajo de lo esperado de acuerdo a las metas asignadas.

## **1.2 Formulación interrogativa del problema**

### **Problema general**

¿Cómo contribuye la auditoria de créditos, en el cumplimiento de las metas comerciales del área de captación de Banco Ripley Huancayo 2016?.

### **Problemas específicos**

- a) ¿Cómo incide el proceso de captación de tarjetas en el cumplimiento de las metas del Banco Ripley Huancayo 2016?
- b) ¿Cómo influye de los estados de observado, bloqueadas y de baja en el cumplimiento de las metas comerciales del Banco Ripley 2016?
- c) ¿Cómo inciden el criterio de evaluación, en el cumplimiento de las metas comerciales del Banco Ripley 2016?

## **1.3 Objetivos de la investigación**

### **Objetivo general**

Determinar cómo contribuye la auditoria de créditos en cumplimiento de las metas comerciales del área de captación de Banco Ripley Huancayo 2016.

### **Objetivos específicos**

- a) Analizar el proceso de captación de tarjetas, para el cumplimiento de las metas comerciales de Banco Ripley Huancayo 2016.
- b) Determinar la influencia de los estados observado, bloqueada y de baja en el cumplimiento de las metas comerciales del Banco Ripley Huancayo 2016.

- c) Analizar los criterios de evaluación, en el cumplimiento de las metas comerciales del Banco Ripley Huancayo 2016.

#### **1.4 Justificación**

- a) Justificación académica:

La Universidad Continental, exige la elaboración de un trabajo de investigación, que justifique los conocimientos adquiridos y su relación con la práctica previa la obtención del título de Contador.

Para cumplir este cometido se pretende elaborar un trabajo de investigación que permita analizar el problema expuesto.

- b) Justificación económica:

La pérdida de recursos económicos que éste problema genera, son aplicados al centro de costos de área comercial, ocasionando costos innecesarios a la empresa por haber colocado una tarjeta que no retribuirá utilidades. Si se logra cumplir las metas, no solo genera ganancias a la empresa, sino también al trabajador, con el pago de los bonos.

- c) Justificación social:

Imagen institucional, debido a que los clientes se ven en la obligación de sólo pagar la deuda que adquirieron antes del procedimiento de auditoría, y no poder consumir con ella, por el resultado de la misma. Ocasionando falta de credibilidad

y malestar al cliente externo, Así mismo los colaboradores involucrados, por no llegar a la meta y el cobro de sus respectivos bonos.

d) Justificación teórica:

La auditoría es una herramienta esencial para las empresas, por lo que han generado distintos procesos para mitigar incongruencia con lo que la política o manual de créditos indica, con la calidad de expedientes que se presentan y el cumplimiento de las meta, por lo que se ha generado como política revisar el cien por ciento de los expedientes que ingresan, para validar el proceso de captación que se realizan y monitorear el cumplimiento de las mismas.

e) Justificación práctica:

Esta investigación servirá como una fuente de información para tomar decisiones acerca de las estrategias para incrementar y tener un avance progresivo en el cumplimiento de las metas, así como la mejor forma de cumplir con el correcto proceso de la captación de tarjetas.

f) Justificación metodológica:

Se debe de fortalecer el proceso de captación, para obtener un índice de error razonable que no afecte a la producción del área de captación, así como el cumplimiento de la auditoría de créditos obteniendo una gestión eficaz e información confiable para las distintas áreas, ésta se puede replicar a las distintas agencias de la entidad.

## 1.5 Hipótesis

### Hipótesis general

La auditoría de créditos contribuye con el cumplimiento de las metas comerciales, a través de los informes diarios que se presentan al área de captación de Banco Ripley Huancayo.

### Hipótesis específicas

- a) El proceso de captación de tarjetas incide en el cumplimiento de las metas comerciales de Banco Ripley Huancayo 2016.
- b) Los indicadores hallados, ayudarán a gestionar acciones, para los ocurrencias encontradas dentro de los estados: Observado, bloqueado y de baja, que son determinantes en el cumplimiento de las metas comerciales del Banco Ripley 2016.
- c) La evaluación que se realizan repercute en el cumplimiento de las metas comerciales del Banco Ripley 2016.

## 1.6 Variables

### 1.6.1. Identificación de las variables

#### Variable independiente

Auditoría de créditos

#### Variable dependiente

Cumplimiento de metas

## 1.7 Operacionalización de variables

La auditoría de créditos contribuye en el cumplimiento de las metas comerciales del área de captación de Banco Ripley Huancayo.

Variable	Definición conceptual	Dimensión	Indicador	Documentación
VD=Cumplimiento de metas	Logro que expresa el nivel de desempeño propuesto por la entidad; Fuente propia.	KPI	Verde = 100% a más	Reporte diario
			Amarillo = 81% a 99%	
			Rojo= menos de 80%	
VI=Auditoría de créditos	La Auditoría de créditos; se encarga de validar el proceso de captación de tarjetas, para determinar la eficiencia y eficacia con la que se desarrolla; Fuente propia.	ESTADOS	Auditoria OK	Informe diario
			Observado	
			Bloqueado	
			De baja	

Figura 1. Operacionalización de variables, muestra la operacionalización de la variable dependiente e independiente, donde la variable dependiente (VD) es cumplimiento de metas, cuya dimensión es KPI, indicador de gestión del que hace uso Banco Ripley, el indicador es verde que muestra lo esperado por la empresa; amarillo indica que se encuentran dentro del intervalo de 81% a 99%, lo que sugiere alerta por no estar dentro de los estándares solicitados por la entidad, rojo indica que la producción está menos de 80% lo que implica está por debajo de lo solicitado y posiblemente no se cumplan con la meta establecida del mes, para ello el área comercial envía el reporte diario de los indicadores; la variable independiente (VI), éste tiene como dimensiones a los estados, cuyos indicadores son: Auditoria ok, observado, bloqueado y de baja al final del día se realiza un informe en el que se especifican cuantos observados, bloqueados y de baja se encontraron en la auditoría de créditos y a quienes se les imputa, para que realicen su respectiva regularización; cuando la auditoría de créditos tiene como resultados los estados observado, bloqueado y de baja, estos expediente no

cuentan para la producción del cumplimiento de las metas. Por lo que el cumplimiento de metas está en función a la cantidad de observaciones que se tiene.

## Capítulo II

### Marco Teórico

Este capítulo se da a conocer la existencia de antecedentes sobre el problema, que ayudarán a obtener información que pueda sustentar la hipótesis obtenida, así como las normas que tienen influencia en la presente investigación.

#### 2.1. Antecedentes del problema

- a. (S., 2014)“Incidencia De La Gestión Financiera En La Rentabilidad De Las Mypes Ante La Presencia Del Sector Retail Del Distrito De Huancayo 2014.”  
Con el ingreso al mercado peruano del canal moderno vine la tecnología, las técnicas y procedimientos de las ciencias administrativas, contables y financieras, que frente a la gestión tradicional de los sectores retail existentes, es una ventaja difícil de superar.

De acuerdo a las conclusiones que ha llegado, se observa un Incidencia es favorable para su desarrollo en el mercado comercial, mediante estrategias adecuadas, como la satisfacción del cliente, inversión, financiamiento, mejora de procesos internos e innovación, el conocimiento empírico al que hace hincapié, es una debilidad, que con la implementación de adecuados procesos se pueden convertir en una fortaleza, dado el conocimiento del mercado.

- b. (Carrasco Odar, 2014) “*Evaluación Del Control Interno A Las Cuentas Por Cobrar De La Empresa De Transportes Y Servicios Vanina E.I.R.L., Para Mejorar La Eficiencia Y Gestión, Durante El Período 2012*” Chiclayo. Para un efectivo control interno de las cuentas por cobrar, las organizaciones requieren de

la implantación y el cumplimiento de políticas, normas y procedimientos que regulen los procesos que al respecto se deban seguir. En ese sentido, deben considerarse cada uno de los componentes del sistema de control interno de las cuentas por cobrar, como son su naturaleza, clasificación, análisis y objetivos de los mismos, así como tenerse también en cuenta una serie de controles que garanticen una gestión efectiva de estos recursos. Por lo tanto, las empresas deben tener un control constante sobre las cuentas por cobrar con la finalidad de que éstas puedan ser recuperadas en su totalidad, contando así con recursos financieros suficientes para su normal desenvolvimiento.

El control interno y su relación con la auditoría, evalúan el riesgo de control, que debe de ir de la mano con la capacitación del personal, lo que implica que la persona que realiza la auditoría debe de conocer las políticas y procedimientos existentes, el rol de la auditoría en la evaluación de procesos de control interno permite determinar las debilidades; la implementación del control interno ha ayudado a controlar y velar la eficiencia de sus activos, mediante el cuadro de deficiencias se ha podido establecer la causa y efecto de cada deficiencia detectada.

- c. (Quispe Callata, 2016) , “La Ejecución Presupuestal y su Incidencia en el logro de metas y Objetivos de la Municipalidad Distrital de Taraco, Periodos 2014-2015.”La Municipalidad Distrital de Taraco, provincia de Huancané, es una persona jurídica con derecho público y plena capacidad para el cumplimiento de sus fines y objetivos. El problema radica en que no se efectúa de manera acertada

la ejecución presupuestal, dentro del marco de su competencia y funciones específicas, por lo que refleja algunas deficiencias con respecto al presupuesto de ingresos y gastos no cumpliéndose con lo programado, todo esto afecta al logro de los objetivos y metas de la Municipalidad distrital de Taraco

- d. (Gras Gill, 2010),“*Auditoria interna e información financiera en las entidades de créditos españolas; estructura contenido relación causal y contraste empírico*”; Universidad de Murcia, España. Como consecuencia entidades del resultado de esta revisión, nos planteamos llevar a cabo la realización de dos trabajos empíricos para dar respuesta a nuestros objetivos plantados, identificando las áreas de riesgo de una entidad financiera, como una de las primeras tareas a realizar por parte de la función AI, en su rol a la gestión de riesgos. Para ello hemos utilizado la metodología cuantitativa a través un estudio múltiple de casos con cinco entidades financieras llevando a cabo el estudio descriptivo (Yin, 2003).

El aporte que nos brinda, la tesis antes mencionada es que a Auditoria Interna ingresa con un nuevo enfoque tomando como referente al gobierno corporativo con los aspectos de transparencia, calidad de información

- e. (Ramos Ferrin, 2006)“*Auditoría de los indicadores financieros de la banca en el Ecuador periodo julio - diciembre del 2005/ auditora en control de gestión, por - 2006*”, Ecuador. Auditoria Operativa, Es la valoración independiente de todas las operaciones de una empresa, en forma analítica objetiva y sistemática, para determinar si se llevan a cabo. Políticas y procedimientos aceptables; si se siguen las normas establecidas si se utilizan los recursos de forma eficaz y económica y

si los objetivos de la Organización se han alcanzado para así maximizar resultados que fortalezcan el desarrollo de la empresa

En Auditoría operativa la información está dirigida hacia el aspecto administrativo, es decir hacia todas las operaciones de la empresa en el presente con proyección al futuro y retrospectión al pasado cercano.

Al realizar una auditoría operativa con frecuencia se observan condiciones deficientes las cuales muchas veces son inevitables. Pero mostrando la razón defectuosa y así obtener efectos que beneficien a la organización, no solo al presente sino también al futuro.

Camel; Fue un método adoptado por los entes reguladores de la Banca Norteamericana, con el fin de evaluar la solidez financiera y gerencial de las principales entidades comerciales de los Estados Unidos. CAMEL hace la revisión y calificación de cinco áreas de desempeño financiero y gerencial; pero por efectos de publicación en la Superintendencia de Bancos los índices que se mostraran más adelante están dentro de 9 grupos que miden lo mismo que CAMEL. Para determinar si los resultados de un índice están bien o mal se toma como referencia el promedio total por índice para instituciones financieras similares.

La tesis que nos antecede nos da visión desde los inicios de la auditoria y su evolución con el transcurrir de los años; y cuán importante del uso de un buen sistema de control interno.

- f. (Saavedra Machuca, 2010)“*Estudio del control interno y externo en el cumplimiento de objetivos y metas del sector municipal*”, Chile. El estudio se orientará a revisar la gestión que realiza la ilustre Municipalidad De Santiago en el área de administración y finanzas, desarrollando procedimientos de control aprobados por la Contraloría General de la República, que incluya pruebas de validación respectivos, sin perjuicio de aplicar otros medios técnicos estimados necesarios en circunstancias en donde se quiere ver como son administrados los recursos financieros que esta entidad pública administra, respecto a los tributos de legalidad, respaldo documental e imputación presupuestaria de las operaciones. El municipio cuenta con un reglamento interno y un manual de procedimientos administrativos atinentes a la Dirección de Contabilidad y Finanzas, no obstante, se establecerá si existen debilidades.

La auditoría ya no comprende sólo los controles tradicionales, sino que en la búsqueda de proteger los activos de la organización audita el cumplimiento de normativas (sean éstas internas o externas), políticas y directrices, y principios fundamentales de gestión moderna de empresas, en todo lo atinente a la calidad de productos y servicios, niveles de satisfacción de los clientes, eficiencia de los procesos administrativos y productivos.

- g. (Paca Lema, 2011)“*El Control Interno en el Área de Cajas de su Incidencia en el Cumplimiento de Metas y Objetivos en la Cooperativa de Ahorro, Crédito y Vivienda “La Merced LTDA, ” de la ciudad de Ambato, durante el año 2010 Ecuador*

Es responsabilidad de la administración adoptar políticas, trazar planes definir estrategias y tomar decisiones que encaminen a la empresa hacia importantes niveles de competitividad, solidez y rentabilidad asegurando con ello el crecimiento económico y consecuentemente, una larga permanencia en el mercado, o caso contrario el fracaso; indican que otra de las ventajas fundamentales para la entidad será que todo el personal se sienta satisfecho en sus funciones, para que la organización marche con éxito cumpliendo los objetivos, procesos, procedimientos, para brindar un servicio de calidad.

- h. (Yepez Contreras, 2015), *“Auditoria de Gestión al Sistema de Producción y su relación con el cumplimiento de metas de la empresa DIBRAXI S.A., Cantón Quevedo, periodo 2012”*. En la presente investigación permitió determinar la situación real de la administración, gestión del sistema de la producción de la empresa y la eficiencia con la que se logran los objetivos establecidos; proporcionando información relevante a la alta gerencia para la toma de acciones correctivas en caso de ser necesario; y mediante ello asegurar la conducción oportuna hacia el cumplimiento de las metas propuestas.

## **2.2. Bases Teóricas**

Anteriormente la auditoria, se encargaba de la contabilidad de los negocios, otorgándole gran importancia a los aspectos matemáticos y contables, cuyo objetivo principal era el de detectar los fraudes y/o malversación de fondos. Sin embargo, con el pasar de los años la auditoria permite ampliar la información obtenida haciendo que la gestión administrativa sea más eficaz para la toma de decisiones.

## **Auditoría**

Para (Zaldivar, 2012)., La Auditoría como herramienta para el control de la gestión de los recursos humanos en los últimos años se aprecian determinados factores que condicionan la actividad de las organizaciones, destacándose la internacionalización de los negocios, el auge de la innovación tecnológica, de la informática y la comunicación. Las empresas han respondido a estos con la aplicación de estrategias y filosofías tales como: nuevos sistemas de dirección, búsqueda de la excelencia, sistemas de satisfacción al cliente y calidad total, precisando un cambio en la forma de conducir a los Recursos Humanos de la organización

En Auditoria un enfoque práctico. (Alb) Área Administración y Economía (i)El vocablo Auditoría; es sinónimo de examinar, verificar, investigar, consultar, revisar, comprobar y obtener evidencias sobre informaciones, registros, procesos, circuitos, etc. Hoy en día la palabra auditoría se encuentra relacionada con diversos procesos de revisión o verificación que, aunque todos ellos tienen en común el estar de una u otra forma vinculados a la empresa, pueden diferenciarse en función a su finalidad económica inmediata, de tal manera que según este criterio podemos establecer una primera gran clasificación de la auditoría diferenciando entre auditoria económica y auditorias especiales.

(Peñ) Clasificación de control interno: Por su naturaleza: Los Controles Administrativos; son los relacionados con las políticas de dirección y organización de la empresa, como la existencia de una organización jerárquica (organigrama).

(Aud).- Aplicando principios de contabilidad y normas de auditoría generalmente aceptadas requiere de experiencia y de conocimientos especializados, apoyados con un continuo entrenamiento.(i)La expresión de una opinión profesional objetiva e independiente, aplicando principios de contabilidad y normas de auditoría generalmente aceptadas requiere de experiencia y de conocimientos especializados, apoyados con un continuo entrenamiento. Para mantener servicios de la más alta calidad; aplicamos los estándares profesionales mundialmente reconocidos que satisfacen requerimientos nacionales e internacionales. (ii)Para las inversiones y ejecutivos con una perspectiva mundial, convertimos estados financieros a las normas del país de destino y presentamos en los informes de auditoría.

### **Tipos de Auditoría**

Auditoría Interna; (2006) La misión de la actividad de auditoría interna es proveer aseguramiento y servicios de consulta independiente y objetivos diseñados para agregar valor y mejorar las operaciones de la organización. Ayuda a la organización a lograr sus objetivos al brindar un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de administración de riesgo, control y gobierno corporativo. Durante la auditoría, se pueden identificar las oportunidades de mejora del control de gestión de la rentabilidad y de la imagen y la organización durante las auditorías. Serán comunicadas al nivel apropiado de la gerencia.

Auditoría administrativa; (Valeriano Ortiz, 1997).” es el instrumento esencial de las empresas para efectuar el control posterior de las áreas administrativas, financieras, contables y operativas, cuya función será ejercida preferentemente por Contadores

Públicos y Licenciados en Administración de Empresas colegiados; con subjeción a las normas y procedimientos de auditoría aceptados.”

Auditoría de Bancos, (Deloitte) El sector bancario es de vital importancia en la economía del país, a través de sus servicios financia el crecimiento de los distintos sectores productivos de la economía, así como las posibilidades de inversión y consumo de la gente, respaldado en el ahorro público y en la solvencia patrimonial del Banco.(i)Ejecutar la auditoría de Bancos implica un conocimiento profundo del marco regulatorio Banco centralista ya que es una de las industrias más reguladas en todos los países por las repercusiones que provoca en la economía. La innovación financiera, el desarrollo de nuevos productos en materias de créditos, ahorro y servicios determina la necesidad de una actualización constante para la definición del plan de auditoría y la confección de procedimientos a ejecutar.(ii)A la innovación financiera que manifiesta en la aparición de nuevos productos, la fuerte regulación que marca una constante evolución que acompaña al negocio, se le suma el constante cambio de las normas contables que acompañan las evoluciones antes mencionadas

Auditoría de Cumplimiento, (Contraloría, 2014), determinar la conformidad en la aplicación de la normativa, disposiciones internas y las estipulaciones contractuales establecidas, en la manera de examinar a la entidad sujeta al control; Determinar el nivel de confiabilidad de los controles interno implementados por la entidad en los procesos, sistemas administrativos y de gestión, vinculados a la materia a examinar.

Auditoría Administrativa (Ortiz); es el conjunto de procedimientos destinados a garantizar que durante el proceso de la realización de todo acto administrativo se

adopten las acciones correctivas que fuesen necesarias para asegurar el cumplimiento de las disposiciones legales, el logro de metas y objetivos programados y la correcta administración de personal.

(1992) “Examen y evaluación de la efectividad de los procedimientos seguidos por la unidad económica, poniendo de relieve el resultado de la gestión llevada a cabo por cada una de las áreas de responsabilidad y el grado de cumplimiento de las metas u objetivos que en un momento estableció la dirección.”

### **Normas de auditoría**

Norma internacional de auditoría, (210, 2013), Acuerdo de los términos de encargo de auditoría. (i) El **NIA 210**, habla de las responsabilidades que tiene el auditor al acordar los términos del encargo de auditoría con la dirección y, cuando proceda, con los responsables del gobierno de la entidad.(ii) El auditor tiene como objetivo aceptar o continuar con un encargo de auditoría sólo cuando se haya acordado la premisa sobre la que la auditoría se va a realizar mediante: auditoría; y(b) la confirmación de que existe una comprensión común por parte del auditor y de la dirección y, cuando proceda, de los responsables del gobierno de la entidad acerca de los términos del encargo de auditoría.(iv) Esta NIA no impone responsabilidades adicionales al auditor con respecto a la obtención de conocimiento del control interno y al diseño y la realización de pruebas de controles más allá de los requerimientos de la NIA 315 y la NIA 3302.La NIA 2603 establece requerimientos adicionales y proporciona orientaciones sobre la responsabilidad que tiene el auditor de comunicarse con los responsables del gobierno de la entidad

en relación con la auditoría.(v) La auditoría administrativa puede ser llevada a cabo por el profesional en administración de empresas y otros profesionales capacitados, incluyendo al contador auditor preparado en disciplinas administrativas o, respaldadas por otros especialistas. El resultado de la auditoría administrativa es un informe sobre la eficiencia administrativa de toda la empresa o parte de ella.

### **Control Interno**

Según (Mantilla, 2005) pág. 4, el control interno se define como un proceso realizado por la junta de directores, administradores y otro personal de una entidad, diseñado para proporcionar una razonable confianza en que los objetivos de las siguientes categorías se están cumpliendo: • Efectividad y eficiencia de las operaciones. • Fiabilidad de la información financiera.

Nuevo COSO ERM (Treadway, 2004), con el fin de brindar a las empresas un sistema efectivo para identificar, evaluar y manejar los riesgos asociados a sus actividades. El marco ERM tuvo una gran aceptación y ha sido implementado en varios países alrededor del mundo, dentro de las diferentes industrias y organizaciones; permitiendo una adecuada administración del riesgo, la definición del apetito de riesgo, y por ende el cumplimiento de metas y objetivos. Sin embargo la complejidad de los riesgos ha cambiado, y por esta razón la forma de actuar ante estos debe responder a un mundo de negocios que cambia y evoluciona cada día.(i) Teniendo en cuenta esto y los requerimientos de las empresas, COSO inició el proyecto de actualización del marco ERM a través de la recolección de información por medio de encuestas y entrevistas online que permitieron reconocer las necesidades reales de las empresas; así como el

análisis de diferentes representantes de la industria, académicos, entes gubernamentales y organizaciones sin ánimo de lucro. Después de un arduo análisis y discusión se identificaron los retos y requerimientos actuales para las empresas, se desarrolló un primer documento que se publicó con el fin de recibir los comentarios y sugerencias del público, y en la última etapa del proyecto se generará el documento final con las modificaciones necesarias y con una posible publicación en el año 2017. Todo este proceso permitió llegar a la conclusión de presentar un nuevo título al Marco, Administración de Riesgos Empresariales – Alineación el Riesgo con la Estrategia y el Rendimiento.(ii)El documento se enfoca al rol de la administración del riesgo empresarial en la definición y ejecución de la estrategia de la empresa, realzando la necesidad de una alineación entre el rendimiento organizacional y la administración del riesgo. El marco actualizado comprende dos partes o secciones; la primera presenta una perspectiva de los conceptos y aplicaciones actuales y emergentes de la administración del riesgo empresarial, y la segunda sección introduce diferentes puntos de vista y estructuras organizacionales.(iii) El nuevo marco le brinda a las directivas diferentes beneficios y herramientas para mejorar la toma de decisiones, permitiendo así un crecimiento y mejor rendimiento a través de la alineación de la estrategia de la empresa y los objetivos con el riesgo y la oportunidad. En este sentido, el Marco ERM presenta definiciones de los conceptos más relevantes y 23 principios organizados en 5 componentes, que abarcan desde el gobierno hasta la supervisión y monitoreo de la Administración del Riesgo Empresarial.

(B., 2007) Ambiente de Control; Es la actitud de la gerencia frente al Control Interno, da las pautas para una entidad, que a su vez genera conciencia de control de sus empleados y demás colaboradores.

En este elemento se fundamentan los demás componentes del control interno, generando parámetros de disciplina y estructura. Incluyen aspectos como la integridad, valores éticos y competencia en el personal de la compañía.

“El ambiente de control tiene una influencia profunda en la manera como se estructuran las actividades del negocio, se establecen los objetivos y se valoran los riesgos. Esto es cierto no solamente en su diseño, sino también en la manera cómo opera en la práctica”.

El ambiente de control está influenciado por la cultura de la entidad, dentro de este tiene gran importancia la conciencia de control de su gente, y la forma en la que la administración es capaz de incluir en el personal para que vele por el control dentro de la entidad. Las entidades se esfuerzan por tener gente con capacidades acorde a sus necesidades, inculcan actitudes de integridad y conciencia de control a todo el personal que colabora con la entidad, establecen las políticas y procedimientos apropiados, incluyen un código de conducta escrito en forma regular, este código fomenta la participación de los valores y el trabajo en equipo, con el fin de obtener los objetivos de la entidad

Factores del ambiente de Control los principales factores del ambiente de control son, la integridad y los valores éticos, los incentivos y las tentaciones, la comunicación con

orientación moral, compromisos para la competencia, estos puntos reflejan la filosofía y estilo de la dirección, la estructura y el plan organizacional.

Dentro de estos también encontramos al Consejo de directores o comité de auditoría, la asignación de autoridad y responsabilidades que están estrechamente ligadas con los reglamentos y los manuales de procedimiento; las políticas y objetivos establecidos; y el grado de documentación de políticas y decisiones, y de formulación de programas que contengan metas, objetivos e indicadores de rendimiento.

(Gaitan), Integridad y valores éticos.- “Tiene como propósito establecer los valores éticos y de conducta que se espera de todos los miembros de la organización durante el desempeño de sus actividades, ya que la efectividad del control depende de la integridad y los valores del personal que lo diseña, y le da seguimiento”.

La integridad es un requisito previo que fijará todos los aspectos de actividades en una entidad, ya que en muchas ocasiones el establecimiento de valores éticos se torna difícil, puesto que se debe considerar las distintas jerarquías. La alta gerencia debe tratar de mantener un sano equilibrio entre sus empleados, clientes, proveedores, competencia, y en general el público externo, y a su vez vigilar la observancia de valores éticos aceptados, en especial por quienes conforman la organización internamente, para que constituyan un sólido fundamento moral para su conducción y operación.

Estos valores compartidos por la dirección, deben ser comunicados con el ejemplo, estos van a enmarcar la conducta de funcionarios y empleados, orientando su integridad y su compromiso personal. Estos son esenciales para el Ambiente de Control ya que el

sistema de Control Interno se sustenta en los valores éticos, que definen la conducta de quienes lo operan. Estos valores se enmarcan en la moral de los colaboradores de una entidad por lo que van más allá del solo cumplimiento de las leyes, reglamentos y normativa en general.

Se debe aclarar que el comportamiento ético y la integridad moral se sustentan en la cultura organizacional. Esta determina, cómo se deben hacer las cosas, que normas y reglamentos se deben tener en cuenta y si estas son desviadas para la consecución de los objetivos de control. La alta Dirección de la entidad es la encargada de crear una adecuada cultura organizacional, y está bajo su mando la correcta comunicación para todo el personal.

### **Metas**

(Economía, 2012) Las metas u objetivos de una empresa son definidas por la Administración y tienen por objetivo orientar todas las acciones y políticas de la empresa. Por otro lado, éstas pueden ser vistas como motivadoras para maximizar el esfuerzo de los trabajadores de una empresa.

Una empresa debe de siempre mantener metas y fijar un tiempo de cumplimiento para cada una de ellas, de esta manera se puede saber qué avances se han tenido, y en caso de haber alguna problemática o incumplimiento de los objetivos se pueden tomar acciones para corregir.

### **Metas Inteligentes**

(Entrepreneur, 2016), Metas inteligentes una buena forma de establecer un objetivo es a través de la metodología conocida como **Smart** (que en inglés significa inteligente y que también es un acrónimo de los conceptos específico, medible, alineado, realista y realizado en un tiempo determinado). (i) Ser específico significa evitar las generalidades. Decir que quieres facturar lo más que se pueda o ser el mejor vendedor de la compañía es ambiguo. Los buenos propósitos tienen que traducirse en objetivos concretos: en el caso de las ventas debes especificar una cifra y por otro lado, definir en qué mercado. Tal vez se trate de empresas, personas físicas o gobierno, o una combinación de ellos. En ese caso, define cuánto vas a vender a cada cliente y qué productos o servicios de tu portafolio. (ii) Una meta concreta facilita que sea medible. De lo contrario, es imposible cuantificarla y comparar los resultados que obtienes frente a los que te propones alcanzar. Esto permite evaluar periódicamente el avance que tienes en la consecución de tu objetivo.

(Rimm). Metas financieras. Los mejores productos y servicios avanzarán con dificultad si no hay dinero para producirlos, empaquetarlos y promocionarlos. Las metas financieras deben tomar en cuenta los puntos débiles en varios niveles de venta, en los costos iniciales, en los gastos generales mensuales, en las cifras de flujo de efectivo, en el reparto del mercado real, en las previsiones de ventas, en las reservas financieras adecuadas y en la ganancia deseada.

(Empresarial, 2015) Ciudad de México, Enero es el mes elegido para plantearse metas profesionales; sin embargo, más del 80% de esas ideas no se cumplen por falta de planeación y de métricas para evaluar avances, coinciden especialistas. (i) Tener las

metas por escrito es un primer paso para acercarse a cumplir un objetivo, la razón es que la persona toma conciencia sobre la situación donde se encuentra y por qué cambiar, explicó Mariana Rodríguez, coach de vida y especialista del Instituto Humanista de Psicoterapia Gestalt.

### **Gestión de riesgos**

(Svarzman, 2004) En referencia quien debe aplicar Basilea el Dr. Martin Svarzman señala: “Se sabe que los riesgos de mercado y de crédito no son el negocio principal de una empresa industrial o comercial, sin embargo estas podrían aprovechar muchas lecciones sobre riesgo operacional. Todas ellas sufren (o pueden sufrir) fraudes internos o externos, fallas tecnológicas, productos mal diseñados, errores en la gestión de clientes, siniestros, errores de procesamiento, etc”.

### **2.3. Definición de Términos Básicos**

- a) **Auditoría**; La auditoría es el examen crítico y sistemático que realiza una persona o grupo de personas independientes del sistema auditado, que puede ser una persona, organización, sistema, proceso, proyecto o producto. Aunque hay muchos tipos de auditoría, la expresión se utiliza generalmente para designar a la «auditoría externa de estados financieros», que es una auditoría realizada por un profesional experto en contabilidad, de los libros y registros contables de una entidad, para opinar sobre la razonabilidad de la información contenida en ellos y sobre el cumplimiento de las normas contables. (Liz, 2014).

- b) **Auditoria de créditos;** Proceso en el que se revisa el procedimiento de captación cumpla con las políticas del Banco Ripley. (Manual BR pp120)
- c) **Auditoria ok;** Estado de la solicitud de crédito que no tienen inconsistencia en la validación realizada. Banco Ripley
- d) **Bloqueado;** Estado de la solicitud que tienen inconsistencias graves, y que cuentan con saldo vigente a favor o en contra. Banco Ripley
- e) **De baja(cancelada);** Estado de la solicitud que se cancelaron por tener inconsistencias graves, que no cuentan con saldo vigente. Banco Ripley
- f) **Control;** el concepto de control ha evolucionado, antiguamente se decía que consistía en controlar cosas y gente, hoy en día habla de un nuevo concepto que es evidentemente controlar resultados, es decir cotejar las metas deseadas en la planeación, organización, aplicación y dirección en los resultados obtenidos.(i)A través del control de los resultados se evalúa el progreso en porcentajes respecto a las metas y objetivos establecidos en las fases de planeación organización, aplicación, dirección, control y evaluación. (García Cantú, 1992).
- g) **Cumplimiento;** es la función específica que permite a las empresas, a través de los procedimientos adecuados como el establecimiento de políticas de actuación en determinadas materias. (Finanzas, 2015).
- h) **Crédito o contrato de crédito;** es una operación financiera donde una persona (acreedor) presta una cantidad determinada de dinero a otra persona (deudor), en la cual, este último se compromete a devolver la cantidad solicitada en el tiempo o plazo definido de acuerdo a las condiciones

establecidas para dicho préstamo más los intereses, devengados, seguros y costos asociados si los hubiera. (Prezi).

- i) **Imputación**; proceso de atribuir valor a los recursos productivos de acuerdo con su contribución de valor al producto. Verse en la dirección electrónica de recuperado>[www.eco-finanzas.com](http://www.eco-finanzas.com).
- j) **KPI (Key Performance Indicator** por sus siglas en inglés): indicador de gestión que ayuda a medir el rendimiento de un proceso, los indicadores clave de desempeño de la acción comercial permiten monitorizar el cumplimiento de los objetivos fijados en ventas. (comercial, 2017)
- k) **Metas**; dan una visión amplia de lo que una empresa está tratando de lograr. Según Guy Powell en Microsoft Office Online, “**Las metas corporativas se expresan muy a menudo en términos cuantitativos y financieros**“. Éstas son las directrices penetrantes y profundas que dan forma a un plan de negocios. A veces las metas se expresan en la forma de una declaración de misión de la empresa donde serán de carácter general, mientras que otras son más directas y de corto plazo. (Publimarketers21, 2014)
- l) **Mitigar**; algo necesita ser moderado a través de algún objeto o bien por acción de alguien específico en la materia. Diccionario ABC
- m) **Observado**; Estado de la solicitud que tiene inconsistencias encontradas en la información consignada, al momento de la validación. Banco Ripley.
- n) **Políticas**; son guías para orientar la acción; son lineamientos generales a observar en la toma de decisiones, sobre algún problema que se repite una y

otra vez dentro de una organización. (Muñoz, 2013)transcrita de Harold-Koontz.

- o) **Riesgo**; Probabilidad de no obtener el resultado esperado, o de perder dinero en una inversión o préstamo. Incertidumbre respecto al resultado futuro de una inversión o préstamo. Mayor incertidumbre implica mayor riesgo. Verse en la dirección electrónica de recuperado>>[www.rankia.pe](http://www.rankia.pe)
- p) **Tarjeta de crédito**; acuerdo con lo pactado entre la empresa emisora y el titular, realizar operaciones con cargo a una línea de crédito revolvente, otorgada por la empresa emisora a favor del titular. Con esta tarjeta, el usuario puede adquirir bienes o servicios en los establecimientos afiliados que los proveen, pagar obligaciones o, de así permitirlo la empresa emisora y no mediar renuncia expresa por parte del titular, hacer uso del servicio de disposición de efectivo u otros servicios asociados, dentro de los límites y condiciones pactados; obligándose a su vez, a pagar el importe de los bienes y servicios adquiridos, obligaciones pagadas, y demás cargos, conforme a lo establecido en el respectivo contrato. (2013).
- q) **Validación de datos**; consiste en verificar los datos del cliente consignado en la solicitud de créditos. Fuente propia.

## 2.4. Marco Normativo

- 2.4.1. Las Norma de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS); son los principios fundamentales de auditoría a los que deben enmarcarse su desempeño los auditores durante el proceso de la auditoria. El cumplimiento de estas normas garantiza la calidad del trabajo profesional del auditor.

Las NAGAS, tiene su origen en los Boletines (Statementon Auditing Estándar – SAS) emitidos por el Comité de Auditoría del Instituto Americano de Contadores Públicos de los Estados Unidos de Norteamerica en el año 1948

Las NAGAS en el Perú; fueron aprobados en el mes de octubre de 1968 con motivo del II Congreso de Contadores Públicos, llevado a cabo en la ciudad de Lima. Posteriormente, se ha ratificado su aplicación en el III Congreso Nacional de Contadores Públicos, llevado a cabo en el año 1971, en la ciudad de Arequipa.

Por lo tanto, estas normas son de observación obligatoria para los Contadores Públicos que ejercen la auditoría en nuestro país, por cuanto además les servirá como parámetro de medición de su actuación profesional y para los estudiantes como guías orientadoras de conducta por donde tendrán que caminar cuando sean profesionales.

#### Clasificación de las NAGAS

En la actualidad las NAGAS, vigente en nuestro país son 10, las mismas que constituyen los (10) diez mandamientos para el auditor y son:

Normas generales o personales

Entrenamiento y capacidad profesional

Independencia

Cuidado o esmero profesional.

Normas de ejecución del cliente

Planeamiento y Supervisión

Estudio y Evaluación del Control Interno

Evidencia Suficiente y Competente

Normas de preparación del informe

Aplicación de los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados.

Consistencia

Revelación Suficiente

Opinión del Auditor

Definición de la Norma

Estas normas por su carácter general se aplican a todo el proceso del examen y se relacionan básicamente con la conducta funcional del auditor como persona humana y regula los requisitos y aptitudes que debe reunir para actuar como Auditor.

La mayoría de este grupo de normas contempladas también en los Códigos de Ética de otras profesiones. Las Normas detalladas anteriormente, se definen de la forma siguiente:

Entrenamiento Y Capacidad Profesional

“La Auditoria debe ser efectuada por personal que tiene el entrenamiento técnico y pericia como Auditor”.

Como se aprecia de esta norma, no sólo basta ser Contador Público para ejercer la función de Auditor, sino que además se requiere tener entrenamiento técnico adecuado y pericia como auditor. Es decir, además de los conocimientos técnicos obtenidos en los estudios universitarios, se requiere la aplicación práctica en el campo con una buena dirección y supervisión. Este adiestramiento, capacitación y práctica constante forma la madurez del juicio del auditor, a base de la experiencia acumulada en sus diferentes intervenciones, encontrándose recién en condiciones de ejercer la auditoría como especialidad. Lo contrario, sería negar su propia existencia por cuanto no garantizará calidad profesional a los usuarios, esto a pesar de que se multiplique las normas para regular su actuación.

### Independencia

“En todos los asuntos relacionados con la Auditoría, el auditor debe mantener independencia de criterio”.

La independencia puede concebirse como la libertad profesional que le asiste al auditor para expresar su opinión libre de presiones (políticas, religiosas, familiares, etc.) y subjetividades (sentimientos personales e intereses de grupo).

Se requiere entonces objetividad imparcial en su actuación profesional. Si bien es cierto, la independencia de criterio es una actitud mental, el auditor no

solamente debe “serlo”, sino también “parecerlo”, es decir, cuidar, su imagen ante los usuarios de su informe, que no solamente es el cliente que lo contrató sino también los demás interesados (Bancos, proveedores, trabajadores, estado, pueblo, etc.).

En nuestro país, se encuentran en vigencia una diversidad de normas que tratan de garantizar la independencia del auditor, así tenemos:

- a) Reglamento para la información financiera auditada (Artículo 5º), aprobada por la Resolución CONASEV (Nº 014-82-efc/94.10).(actualmente es Superintendencia de Mercado de Valores)
- b) Ley de profesionalización del Contador Público (Decreto Ley Nº 13253).
- c) Código de Ética Profesional del Contador Público
- d) Ley del Sistema Nacional de Control (Decreto Ley 26162).
- e) Reglamento de Designación de Sociedades de Auditoría, aprobado por Resolución de Contraloría Nº 162-93-CG.
- f) Normas de Auditoría Gubernamental – NAGU, aprobadas por Resolución de Contraloría Nº 162-95-CG.
- g) Lineamientos generales para cautelar el adecuado fortalecimiento e independencia de los Órganos de Auditoría Interna, aprobado por Resolución de Contraloría Nº 189-93-CG, etc.

Las cuatro últimas normas regulan específicamente la actuación del auditor gubernamental y de las Sociedades de Auditoría cuando realizan auditoría a las entidades estatales.

### **Cuidado o Esmero Profesional**

“Debe ejercerse el esmero profesional en la ejecución de la auditoría y en la preparación del dictamen”.

El cuidado profesional, es aplicable para todas las profesiones, ya que cualquier servicio que se proporcione al público debe hacerse con toda la diligencia del caso, lo contrario es la negligencia, que es sancionable. Un profesional puede ser muy capaz, pero pierde totalmente su valor cuando actúa negligentemente.

El esmero profesional del auditor, no solamente se aplica en el trabajo de campo y elaboración del informe, sino en todas las fases del proceso de la auditoría, es decir, también en el planeamiento o planeamiento estratégico cuidando la materialidad y riesgo.

Por consiguiente, el auditor siempre tendrá como propósito hacer las cosas bien, con toda integridad y responsabilidad en su desempeño, estableciendo una oportuna y adecuada supervisión a todo el proceso de la auditoría.

### **Normas de ejecución del trabajo**

Estas normas son más específicas y regulan la forma del trabajo del auditor durante el desarrollo de la auditoría en sus diferentes fases (planeamiento trabajo de campo y elaboración del informe). Tal vez el propósito principal de

este grupo de normas se orienta a que el auditor obtenga la evidencia suficiente en sus papeles de trabajo para apoyar su opinión sobre la confiabilidad de los estados financieros, para lo cual, se requiere previamente una adecuado planeamiento estratégico y evaluación de los controles internos. En la actualidad el nuevo dictamen pone énfasis de estos aspectos en el párrafo del alcance.

### **Planeamiento Y Supervisión**

“La auditoría debe ser planificada apropiadamente y el trabajo de los asistentes del auditor, si los hay, debe ser debidamente supervisado”.

Por la gran importancia que se le ha dado al planeamiento en los últimos años a nivel nacional e internacional, hoy se concibe al planeamiento estratégico como todo un proceso de trabajo al que se pone mucho énfasis, utilizando el enfoque de “arriba hacia abajo”, es decir, no deberá iniciarse revisando transacciones y saldos individuales, sino tomando conocimiento y analizando las características del negocio, la organización, financiamiento, sistemas de producción, funciones de las áreas básicas y problemas importantes, cuyo efectos económicos podrían repercutir en forma importante sobre los estados financieros materia de nuestro examen. Lógicamente, que el planeamiento termina con la elaboración del programa de auditoría.

En el caso, de una comisión de auditoría la supervisión del trabajo debe efectuarse en forma oportuna a todas las fases del proceso, eso es a planeamiento, trabajo de campo y elaboración del informe, permitiendo garantizar su calidad profesional. En los papeles de trabajo, debe dejarse constancia de esta supervisión.

### **Estudio y evaluación del Control Interno**

“Debe estudiarse y evaluarse apropiadamente la estructura del control interno (de la empresa cuyos estados financieros se encuentra sujetos a auditoría) como base para establecer el grado de confianza que merece, y consecuentemente, para determinar la naturaleza, el alcance y la oportunidad de los procedimientos de auditoría”.

El estudio del control interno constituye la base para confiar o no en los registros contables y así poder determinar la naturaleza, alcance y oportunidad de los procedimientos o pruebas de auditoría. En la actualidad, se ha puesto mucho énfasis en los controles internos y su estudio y evaluación conlleva a todo un proceso que comienza con una comprensión, continúa con una evaluación preliminar, pruebas de cumplimiento, reevaluación de los controles, arribándose finalmente – de acuerdo a los resultados de su evaluación – a limitar o ampliar las pruebas sustantivas.

En tal sentido el control interno funciona como un termómetro para graduar el tamaño de las pruebas sustantivas.

La concepción moderna del control interno incluye los componentes de ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y los de supervisión y seguimiento.

Los métodos de evaluación que generalmente se utilizan son: descriptivo, cuestionarios y flujogramas.

### **Evidencia Suficiente y Competente**

“Debe obtenerse evidencia competente y suficiente, mediante la inspección, observación, indagación y confirmación para proveer una base razonable que permita la expresión de una opinión sobre los estados financieros sujetos a la auditoría.

Como se aprecia del enunciado de esta norma, el auditor mediante la aplicación de las técnicas de auditoría obtendrá evidencia suficiente y competente.

La evidencia es un conjunto de hechos comprobados, suficientes, competentes y pertinentes para sustentar una conclusión.

La evidencia será suficiente, cuando los resultados de una o varias pruebas aseguran la certeza moral de que los hechos a probar, o los criterios cuya corrección se está juzgando han quedado razonablemente comprobados. Los auditores también obtenemos la evidencia suficiente a través de la certeza absoluta, pero mayormente con la certeza moral.

Es importante, recordar que será la madurez de juicio del auditor (obtenido de la experiencia), que le permitirá lograr la certeza moral suficiente para determinar que el hecho ha sido razonablemente comprobado, de tal manera que en la medida que esta descienda (disminuya) a través de los diferentes niveles de experiencia de los auditores la certeza moral será más pobre. Es por eso, que se requiere la supervisión de los asistentes por auditores experimentados para lograr la evidencia suficiente.

La evidencia, es competente, cuando se refiere a hechos, circunstancias o criterios que tienen real importancia, en relación al asunto examinado.

Entre las clases de evidencia que obtiene el auditor tenemos:

- Evidencia sobre el control interno y el sistema de contabilidad, porque ambos influyen en los saldos de los estados financieros.
  
- Evidencia física
  
- Evidencia documentaria (originada dentro y fuera de la entidad)
  
- Libros diarios y mayores (incluye los registros procesados por computadora)
  
- Análisis global
  
- Cálculos independientes (computación o cálculo)

- Evidencia circunstancial
- Acontecimientos o hechos posteriores.

### **Normas De Preparación Del Informe**

Estas normas regulan la última fase del proceso de auditoría, es decir la elaboración del informe, para lo cual, el auditor habrá acumulado en grado suficiente las evidencias, debidamente respaldada en sus papeles de trabajo.

Por tal motivo, este grupo de normas exige que el informe exponga de qué forma se presentan los estados financieros y el grado de responsabilidad que asume el auditor.

### **Aplicación De Principios De Contabilidad Generalmente Aceptados (PCGA)**

“El dictamen debe expresar si los estados financieros están presentados de acuerdo a principios de contabilidad generalmente aceptados”.

Los principios de contabilidad generalmente aceptados son reglas generales, adoptadas como guías y como fundamento en lo relacionado a la contabilidad, aprobadas como buenas y prevalecientes, o también podríamos conceptualarlos como leyes o verdades fundamentales aprobadas por la profesión contable.

Sin embargo, merece aclarar que los PCGA, no son principios de naturaleza sino reglas de comportamiento profesional, por lo que no son inmutables y necesitan adecuarse para satisfacer las circunstancias cambiantes de la entidad donde se lleva la contabilidad.

Los PCGA, garantizan la razonabilidad de la información expresada a través de los Estados Financieros y su observancia es de responsabilidad de la empresa examinada.

En todo caso, corresponde al auditor revelar en su informe si la empresa se ha enmarcado dentro de los principios contables.

### **Opinión Del Auditor**

“El dictamen debe contener la expresión de una opinión sobre los estados financieros tomados en su integridad, o la aseveración de que no puede expresarse una opinión. En este último caso, deben indicarse las razones que lo impiden. En todos los casos, en que el nombre de un auditor esté asociado con estados financieros el dictamen debe contener una indicación clara de la naturaleza de la auditoría, y el grado de responsabilidad que está tomando”.

Recordemos que el propósito principal de la auditoría a estados financieros es la de emitir una opinión sobre si éstos presentan o no razonablemente la situación financiera y resultados de operaciones, pero puede presentarse el caso de que a pesar de todos los esfuerzos realizados por el auditor, se ha visto

imposibilitado de formarse una opinión, entonces se verá obligado a abstenerse de opinar.

Por consiguiente el auditor tiene las siguientes alternativas de opinión para su dictamen.

- a. Opinión limpia o sin salvedades
- b. Opinión con salvedades o calificada
- c. Opinión adversa o negativa
- d. Abstención de opinar

## Capítulo III

### Metodología

En éste capítulo da a conocer la metodología que se utiliza para el análisis de las variables, así como la técnica e instrumentos de recolección que se usa con la muestra obtenida.

Según Carrasco, (2006). En sentido general, hace mención que, “El método general puede definirse como los modos, las formas, las vías o caminos más adecuados para lograr objetivos previamente definidos” (Pg.269).

#### 3.1.Método de la Investigación

Julio Sanz, (citado por Carrasco, 2006) menciona que: “El método científico es un conjunto de procedimientos para verificar o refutar hipótesis o proposiciones sobre los hechos o estructuras de la naturaleza” (pg.269) y Torres bardales (citado por Carrasco, 2006) clasifica al método científico en: Métodos generales, específicos y particulares.

##### 3.1.1. Método General

Según Carrasco (2006) menciona que los métodos generales “Se refieren a todos los que se pueden emplear en investigaciones o estudios diversos, es decir se aplican a todas las ciencias en general” (Pg.271).

Considerando la teoría expuesta y la naturaleza científica, el mismo que delinean su uso; la presente investigación ha utilizado el método inductivo – deductivo y el analítico – sintético.

### **3.1.2. Método Especifico**

“A diferencia de los generales, solo se emplean para el estudio de una determinada parte de la realidad, analizando las cualidades y conexiones internas de los hechos sociales o naturales” (Carrasco, 2006, pg.272), por lo antes expuesto, el desarrollo de la presente investigación se ha empleado el método inferencial y la matematización.

## **3.2. Configuración de la Investigación**

### **a) Tipo de investigación**

Con respecto a la investigación aplicada, Carrasco (2006), menciona que: “Esta investigación se distingue por tener propósitos prácticos inmediatos bien definidos, es decir, se investiga para actuar, transformar, modificar o producir cambios en un determinado sector de la realidad”. Por lo precitado, y observando las características de la presente investigación, estos se relacionan con el tipo de investigación descriptiva; pues permite detallar los acontecimientos que debilitan el incremento de productividad del Banco Ripley Huancayo.

### **b) Nivel de la Investigación**

Con respecto al nivel de investigación, Tamayo (2001) hace mención que la investigación descriptiva: “Comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o procesos de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre cómo una persona, grupo o cosa se conduce o funciona en el presente” (pg.46).

A su vez Carrasco (2006) menciona que: “La investigación descriptiva responde a las preguntas: ¿Cómo son? ¿Dónde están? ¿Cuántos son? ¿Quiénes son? Etc.; es decir, nos refiere sobre las características, cualidades internas y externas, propiedades y rasgos esenciales de los hechos y fenómenos de la realidad, en un momento y tiempo histórico concreto y determinado” (Pg.41 - 42).

Considerando la explicación teórica, la presente investigación se enmarca en el nivel o alcance de la investigación de carácter descriptivo, toda vez que se describirá el fenómeno u objeto de estudio.

**c) Diseño de la Investigación**

Carrasco (2006) hace mención que: “los diseños no experimentales se dividen en Diseños Transeccionales o Transversales y Diseños Longitudinales. Los Diseños Transaccionales se subdividen en diseños específicos Descriptivos, Explicativos o Causales y Correlacionales y los diseños Longitudinales se subdividen en diseños Específicos de tendencia (Trend) de Evolución de grupo o Cohort y Diseños de panel”. (Pg. 59)

En tal sentido la presente investigación corresponde a un nivel de investigación no experimental, siendo el diseño de la investigación es: de corte transeccional como diseño general; descriptivo como diseño específico.

Considerando la precisión teórica con relación al diseño de investigación la presente tesis, la tipología según Dakhe (1986) se expresa de la siguiente manera:

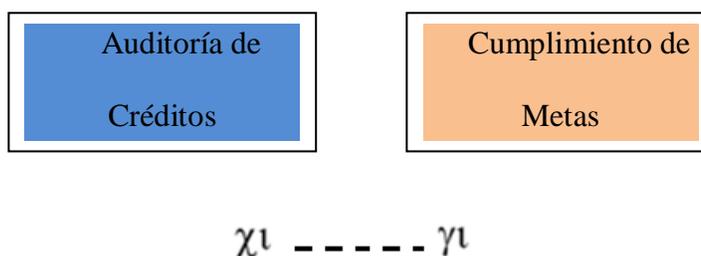


Figura 2: **Tipo de investigación - descriptiva**

**Donde:**

$\chi^i$  : Auditoría de créditos

$\gamma^i$  : Cumplimiento de metas

### 3.3. Población y Muestra

#### 3.3.1. Población

Según López (2013): “La población es el sector al cual se dirige la investigación. Es el total de individuos que componen el grupo de interés” (Pg.96).

Según Carrasco (2006) la población “Es el conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación” (pg.236).

Por tanto, la población como objeto de investigación los colaboradores del área de captación del Banco Ripley.

#### 3.3.2. Muestra

Hernández, Fernández & Baptista (2007) hacen mención que: “La muestra viene a ser un subgrupo de la población del cual se recolectan los

datos y debe ser representativo de dicha población” (pg.236). A su vez carrasco (2006) menciona que la muestra es una parte o fragmento representativo de la población, cuyas características esenciales son las de ser objetiva y reflejo fiel de ella, de tal manera que los resultados obtenidos en una muestra puedan generalizarse a todos los elementos que conforman dicha población” (Pg. 237). Sin embargo, López (2013) menciona que “La muestra es una porción representativa que se obtiene de la población de forma tal que pueda analizarse para llegar a unos resultados aceptables y cercanos a lo que se tendría si se hubiese tomado todos los datos (población completa)” (Pg.97).

Carrasco (2006) afirma que existen dos tipos de muestras: la muestra probabilística y la no probabilística. Las no probabilísticas, no todos los elementos de la población tienen la probabilidad de ser elegidos para formar parte de la muestra. Se dividen en muestras intencionadas y muestras por cuotas.

Carrasco, (2009) las muestras intencionadas son aquellas que el investigador selecciona según su propio criterio, si ninguna regla matemática o estadística. El investigador procura que la muestra sea lo más representativa posible, para ello es necesario que conozca objetivamente las características de la población que estudia. El investigador procede a seleccionar a muestra intencional eligiendo

aquellos elementos que considera convenientes y cree que son los más representativos.” (Pg.243).

Por tanto, el trabajo de investigación tendrá como muestra los colaboradores del área de captación del Banco Ripley.

### **3.4.Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

Para el desarrollo del trabajo de investigación es la técnica documental. Según Baena (1985) “La investigación documental es una técnica que consiste en la selección y recopilación de la información por medio de la lectura, crítica de documentación e información” (Pg.27).

Garza (1988) presenta una definición más específica de la investigación documental. Este autor considera que esta técnica se caracteriza por el empleo predominante de registros gráficos y sonoros como fuentes de información en forma de manuscritos e impresos” (Pg.8).

La técnica a través de las cuales se recolectará los datos es la técnica de observación; cuyo instrumento será una matriz de análisis y un registro anecdótico; a la vez con el fin de validar las hipótesis formuladas corresponde su uso la técnica de entrevista, cuyo instrumento será una guía de entrevista.

Al respecto Carrasco (2005) se refiere a la técnica de observación como: “Un proceso intencional de captación de las características, cualidades y propiedades de los objetos y sujetos de la realidad, a través de nuestros sentidos o con la ayuda de poderosos instrumentos que amplían su limitada capacidad.

En términos más específicos, la observación se define como el proceso sistemático de obtención, recopilación y registro de datos empíricos de un objeto, un suceso, un

acontecimiento o conducta humana con el propósito de procesarlo y convertirlo en información.” (Pg. 282)

Tabla 4  
*Instrumentación*

TECNICA	INSTRUMENTO
<b>Observación</b>	Matriz de Análisis
<b>Encuesta</b>	Cuestionario
<b>Documental</b>	Base de datos, manuales y políticas

Carrasco (2009) La encuesta es una técnica para la investigación social por excelencia, debido a su utilidad, versatilidad, sencillez y objetividad de los datos que con ella se obtiene.

Desde hace un buen tiempo se le emplea con mucho éxito, en la investigación educacional, gracias a los resultados obtenidos con su aplicación.(Pg. 325).

## Capítulo IV

### Resultados y discusión

En el presente capítulo se valida el resultado de la hipótesis, con la información procesada para el respectivo análisis, así como los aportes a la investigación.

#### 4.1. Descripción de trabajo de campo

La presente tesis en el proceso de su constructo, aborda tres objetivos, los cuales se encuentran relacionados con el área de captación y el área de riesgos y créditos a través de la auditoría de créditos como son: a) Analizar el proceso de captación de tarjetas, para el cumplimiento de las metas comerciales de Banco Ripley Huancayo 2016. b) Determinar la influencia de los estados observado, bloqueada y de baja en el cumplimiento de las metas comerciales del Banco Ripley Huancayo 2016. c) Analizar los criterios de evaluación, en el cumplimiento de las metas comerciales del Banco Ripley Huancayo 2016.

Los instrumentos que se utilizaron en la presente tesis para la recolección de datos son: La base de datos de la Auditoría de créditos correspondiente al periodo 2016, los manuales, políticas de créditos y el cuestionario de preguntas, cuya importancia es conocer opiniones, para llegar a una conclusión, donde visualizan las variables, está se realizó con la participación de 11 colaboradores del área de captación, sin embargo al momento de realizar el acopio de la información, se tuvo dificultades a inicios, como el de no encontrar a todos los colaboradores involucrados en una fecha y horario específico, por el horario rotativo que se aplica en los retail's, el mismo que se tenía que realizar las gestiones para la realización de dicha encuesta a sus colaboradores.

Para ello se aplicó la técnica documental, la observación, y la encuesta basada en la formulación de preguntas dicotómicas por su naturaleza de aplicabilidad, dirigidos al objetivo de estudio.

#### **4.2. Tratamiento y Análisis de la Información**

En el presente apartado se presentan los resultados obtenidos de la encuesta, los cuales fueron evaluados y valorados, por especialistas y docentes de la Universidad Continental previa aplicación de los instrumentos de recolección de datos como trabajo de campo, éstas fueron procesadas en gabinete utilizando como herramienta de procesamiento de datos el Microsoft Excel por el cual la preguntas fueron agrupados lógicamente por variables y dimensiones, con el objeto de obtener resultados fiables y consistentes, así como los resultados de la auditoría de créditos realizada en el periodo 2016,

Por lo que se interpretaron los resultados con la finalidad de facilitar la comprensión teniendo en cuenta el problema planteado.

El diagnóstico de la situación actual del cumplimiento de metas que se aplicó al Banco Ripley Huancayo, fue determinado mediante el cuestionario de preguntas con la finalidad de ser un soporte, los cuales presentamos e interpretamos en el orden establecido de la razonabilidad y objetividad en el uso de las variables.

#### **Auditoria de créditos**

La auditoría de créditos nos ayudará a establecer procedimientos razonables los mismos que dentro de la empresa se tiene un manual de organización y funciones, y para cumplir con los objetivos de la empresa, es de vital importancia que los

empleados tengan claro cuáles son las funciones y que procedimientos existen en la empresa, para el cual se han formulado las preguntas lógicamente agrupadas por variables.

### 1. El manual de funciones y procedimiento

La existencia de un manual de funciones y procedimientos, es básico para toda empresa por cuanto permite la orientación de cada colaborador en el conocimiento de sus funciones y responsabilidades, considerarlo como claro y preciso ayudará a que los colaboradores manejen una comunicación real.

Consecuentemente se ha formulado la siguiente pregunta ¿Ud. considera que el Manual de Funciones y Procedimiento es? proponiendo tres alternativas, y obteniendo los siguientes resultados, que se evidencian en la siguiente tabla y figura.

Tabla 5  
*Conocimiento del manual de funciones y procedimiento.*

Respuesta	Trabajadores	Porcentaje
<b>Claro y preciso</b>	3	25%
<b>Omiten sabiendo</b>	6	55%
<b>NO SABE/NO OPINA</b>	2	18%
<b>TOTAL</b>	11	100%

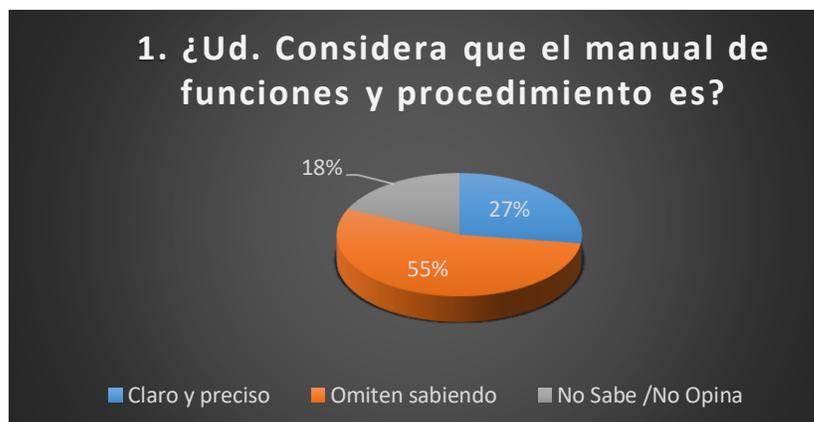


Figura 3

*Conocimiento del manual de funciones y procedimiento.*

Interpretación:

Según la Tabla 5 y Figura 3 se aprecia los siguientes resultados, de los 11 colaboradores que representan el 100% de encuestados, 3 de los colaboradores representan el 27 % expresan que es claro y preciso; en tanto 6 de los colaboradores que representan el 55% expresan que sabiendo omiten y los otros 2 de los colaboradores que representan el 18% expresan que No saben/no opinan que si tienen conocimiento de que existe un manual de funciones y procedimientos.

## **2. Están definidas las líneas de autoridad y responsabilidad con claridad.**

La autoridad y la responsabilidad se encuentran unidos directamente, el exceso de autoridad puede generar que el colaborador cumpla con el objetivo asignado, sin ser consecuentes con la calidad y responsabilidad, de la cartera de clientes que se están integrando a la entidad, la responsabilidad sin la

autoridad, puede ser beneficio, pero siempre debe estar supervisado, por el mismo.

En consecuencia, se formula la siguiente pregunta ¿Se encuentran claramente definidas las líneas de autoridad y responsabilidad?, proponiendo tres alternativas, y obteniendo los siguientes resultados, expresados en la siguiente tabla y figura.

Tabla 6  
*Conocimiento de las líneas de autoridad y responsabilidad.*

Respuesta	Trabajadores	Porcentaje
<b>SI</b>	09	82%
<b>NO</b>	01	9%
<b>NO SABE/NO OPINA</b>	01	9%
<b>TOTAL</b>	11	100%

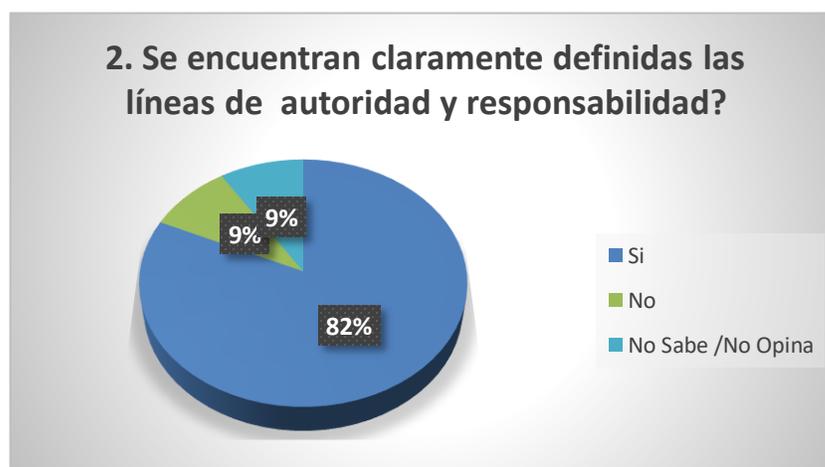


Figura 4  
*Conocimiento de las líneas de autoridad y responsabilidad.*

Interpretación:

Según la Tabla 6 y Figura 4 se aprecia los siguientes resultados, 9 de los encuestados que representan el 82% expresan que sí se encuentran claramente definidas las líneas de autoridad y responsabilidad; en tanto 1 de los encuestados que representan el 9% expresan que no están claramente definidas las líneas de autoridad y responsabilidad; y 1 de los encuestados que representan el 9% expresan que no saben/no opinan sobre si están claramente definidas las líneas de autoridad y responsabilidad.

### **3. La capacitación es adecuada para evitar las diferentes faltas que se imputan.**

Actualmente los avances e innovaciones tecnológicas y la competencia están avanzando de manera acelerada, por lo que las empresas refuerzan los conocimientos de los colaboradores, aumentando de manera sustancial la productividad que se aporta a la empresa, mejorando los resultados.

En consecuencia, se formula la siguiente pregunta ¿Considera Ud. que recibe la capacitación adecuada para evitar las diferentes faltas por la cual se le imputan?, proponiendo tres alternativas, obteniendo los siguientes resultados, con resultados evidenciados en la siguiente tabla.

Tabla 7  
*Capacitación e imputación de faltas.*

Respuesta	Trabajadores	Porcentaje
<b>SI</b>	7	64%
<b>NO</b>	4	36%
<b>NO SABE/NO OPINA</b>	0	0%

<b>TOTAL</b>	11	100%
--------------	----	------

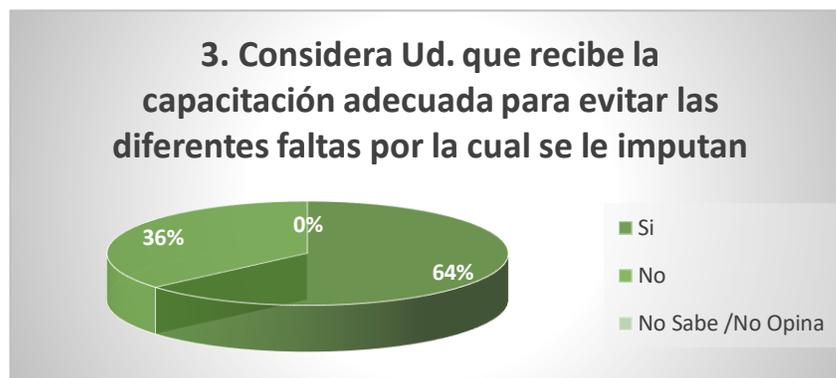


Figura 5  
*Capacitación e imputación de faltas*

Interpretación:

Según la Tabla 7 y Figura 5 se aprecia los siguientes resultados, 7 de los encuestados, que representan el 64% expresan que, si reciben la capacitación adecuada, para evitar las diferentes faltas que se le imputan; no obstante 4 de los encuestados expresan no que reciben la capacitación adecuada, para evitar las diferentes faltas que se le imputan.

#### **4. Las observaciones que generan el estado: Observado de la solicitud de crédito.**

Tener conocimiento de cuáles son las observaciones que generan el estado Observado es de vital importancia, pues así se evitarán generar ese tipo de observaciones. En consecuencia, se formula la siguiente pregunta ¿Conoce Ud.; cuáles son las observaciones que generan es estado: observado en la

solicitud de crédito?, proponiendo tres alternativas, obteniendo los siguientes resultados, con resultados evidenciados en la siguiente tabla.

Tabla 8  
*Conocimiento del estado observado*

Respuesta	Trabajadores	Porcentaje
<b>SI</b>	10	91%
<b>NO</b>	1	9%
<b>NO SABE/NO OPINA</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	11	100%

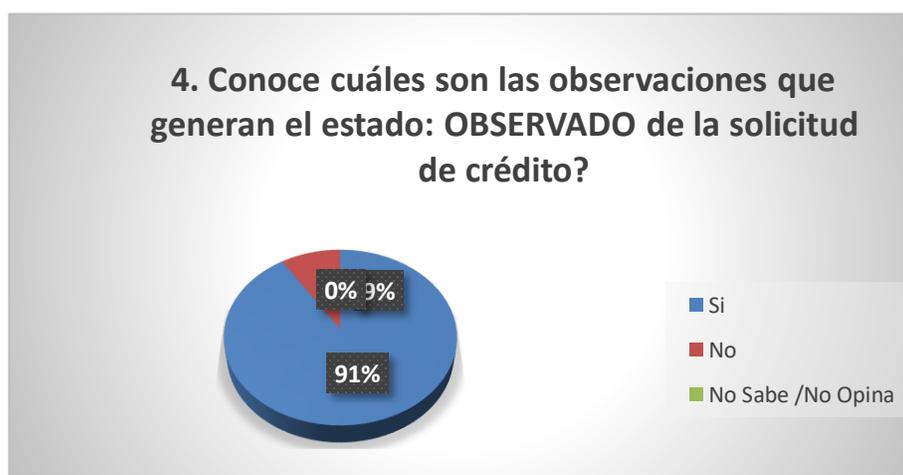


Figura 6  
*Conocimiento del estado observado*

Interpretación:

Según la Tabla 8 y Figura 6 se aprecian los siguientes resultados, 10 de los encuestados que representan el 91% expresan que si conocen cuales son las observaciones que generan el estado: observado de la solicitud de crédito; en

tanto 1 de los encuestados que representa el 9% expresa que no conocen cuales son las observaciones que generan el estado: observado de la solicitud de crédito.

### 5. Las observaciones que generan el estado: Bloqueado de la solicitud de crédito

Tener conocimiento de cuáles son las observaciones que generan el estado de Bloqueado es de vital importancia, pues así se evitarán generar ese tipo de observaciones.

En consecuencia, se formula la siguiente pregunta ¿Conoce Ud. cuáles son las observaciones que generan el estado: bloqueado de la solicitud de crédito?, proponiendo tres alternativas, obteniendo los siguientes resultados, con resultados evidenciados en la siguiente tabla.

Tabla 9  
*Conocimiento del estado bloqueado.*

Respuesta	Trabajadores	Porcentaje
<b>SI</b>	9	82%
<b>NO</b>	2	18%
<b>NO SABE/NO OPINA</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	11	100%

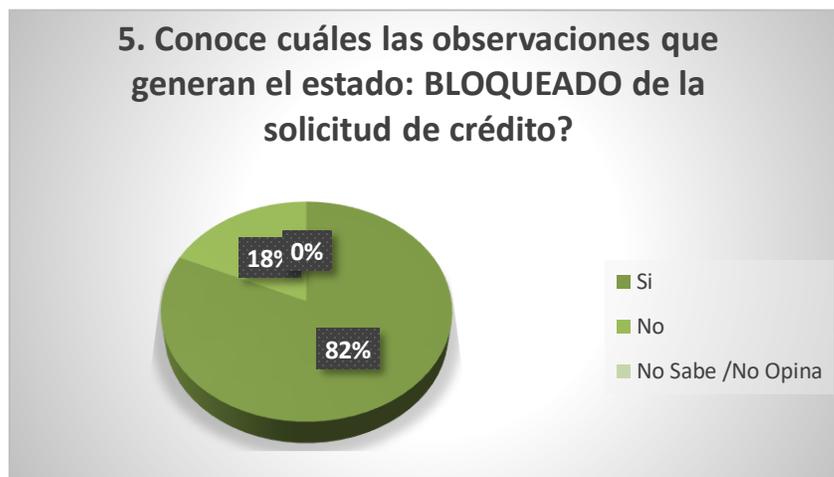


Figura 7  
*Conocimiento del estado bloqueado.*

Interpretación:

Según la tabla 9 y figura 7 se aprecian los siguientes resultados, 9 de los encuestados que representan el 82% expresan que conocen cuales son las observaciones que generan el estado: bloqueado de la solicitud de crédito; sin embargo 2 de los encuestados, que representan el 18% expresan no conocen cuales son las observaciones que generan el estado: bloqueado de la solicitud de crédito.

## **6. El estado: De baja de la solicitud de crédito.**

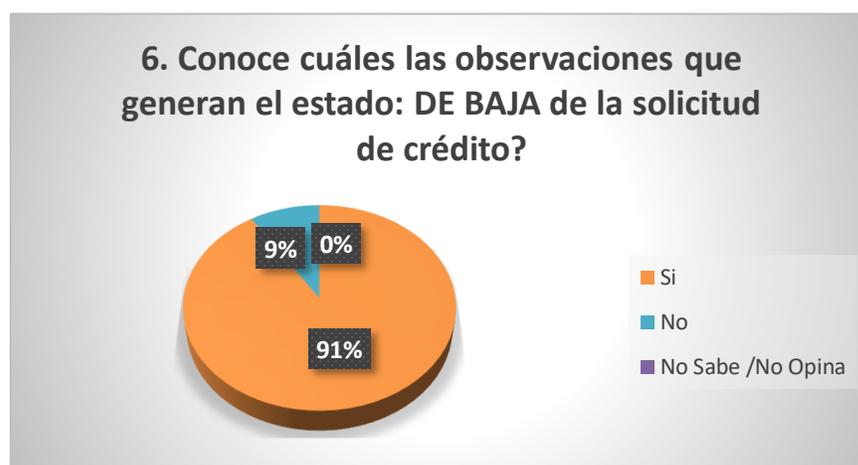
Tener conocimiento de cuáles son las observaciones que generan el estado De Baja es de vital importancia, pues así se evitarán generar ese tipo de observaciones.

En consecuencia, se formula la siguiente pregunta ¿Conoce Ud.; cuales las observaciones que generan el estado: de baja de la solicitud de crédito?,

proponiendo tres alternativas, obteniendo los siguientes resultados, con resultados evidenciados en la siguiente tabla.

*Tabla 10*  
*Conocimiento del estado de baja*

Respuesta	Trabajadores	Porcentaje
<b>SI</b>	10	91%
<b>NO</b>	1	9%
<b>NO SABE/NO OPINA</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	11	100%



*Figura 8*  
*Conocimiento del estado de baja*

Interpretación:

Según la Tabla 10 y Figura 8 se aprecian los siguientes resultados, 10 de los encuestados que representan el 91% expresan que si conocen cuales son las observaciones que generan el estado: De baja de la solicitud de crédito; en tanto 1 de los encuestados que representan el 9%, expresan que no conocen cuales son las observaciones que generan el estado: De baja de la solicitud de crédito

- 7. Los procesos que se utilizan en la auditoria de créditos, para el cumplimiento de las metas comerciales de Banco Ripley Huancayo 2016, como son las pruebas de razonabilidad, cumplimiento, sustantivas ayudan a mitigar los niveles de riesgo.**

Cuando se utiliza pruebas como razonabilidad, cumplimiento, sustantivas se hace hincapié en lo real de lo supuesto, lo que se desea es que de tener observaciones en el proceso de auditoria sean mínimos, pues se asume que las capacitaciones que se realizan son suficientes como para mitigar las observaciones. En consecuencia, se formula la siguiente pregunta Cree Ud.:

¿Que los procesos que se utilizan en la auditoria de créditos, para el cumplimiento de las metas comerciales de Banco Ripley Huancayo 2016? como son las pruebas de razonabilidad, cumplimiento y sustantivas ayudan a mitigar los niveles de riesgos?

Tabla 11  
*Conocimiento del proceso de auditoría*

Respuesta	Trabajadores	Porcentaje
<b>SI</b>	10	91%
<b>NO</b>	1	9%
<b>NO SABE/NO OPINA</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	11	100%

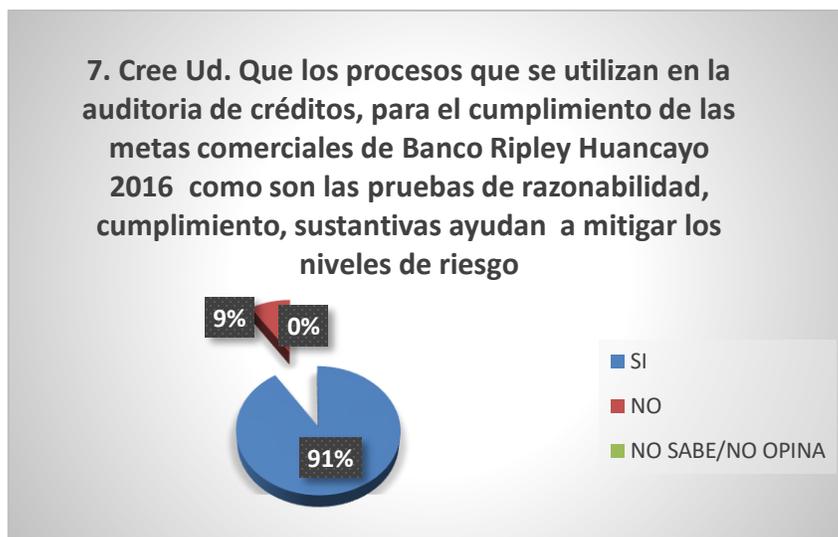


Figura 9  
*Conocimiento del proceso de auditoría*

Interpretación:

Según la tabla 11 y figura 9 se aprecian los siguientes resultados, 10 de los encuestados que representan el 91% expresan que los procesos que se utilizan en la auditoria de créditos, para el cumplimiento de las metas comerciales de Banco Ripley Huancayo 2016 como las son pruebas de razonabilidad, cumplimiento, y sustantivas que si ayudan a mitigar los niveles de riesgos; en tanto 1 de los encuestados que representan el 9%, expresanque los procesos que se utilizan en la auditoria de créditos, para el cumplimiento de las metas comerciales de Banco Ripley Huancayo 2016 como son las pruebas de razonabilidad, cumplimiento, sustantivas que no ayudan a mitigar los niveles de riesgos.

### 8. En la ejecución de la auditoría de crédito.

Tener conocimiento de la auditoría de créditos permitirá a los gestores de captación saber cuál es el proceso que tienen las solicitudes de crédito y saber el tipo de observaciones y condiciones que tienen al culminar el proceso. En consecuencia, se formula la siguiente pregunta: ¿Considera Ud.; adecuado la ejecución de la auditoría de créditos?

Tabla 12

*Conocimiento de la ejecución de la auditoría*

Respuesta	Trabajadores	Porcentaje
<b>SI</b>	8	73%
<b>NO</b>	3	27%
<b>NO SABE/NO OPINA</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	11	100%



Figura10

*Conocimiento de la ejecución de la auditoría*

Interpretación:

Según la tabla 12 y figura 10 se aprecian los siguientes resultados, 8 de los encuestados que representan el 73% expresan que de si consideran adecuado la ejecución de la auditoría de crédito; para 3 de los encuestados que representan el 27% expresan que es adecuada la ejecución de la auditoría de crédito.

**9. Promover una cultura de la administración de riesgos a través de acciones de capacitación del personal.**

Implantar una cultura de riesgo en la entidad es importante e incorporar esta actividad como habitual mucho más aún, así evitaran problemas en el futuro y ayudará a no incurrir en errores, y tener en cuenta la responsabilidad que se tienen como colaborador para con la entidad. En consecuencia, se formula la siguiente pregunta ¿Se promueven una cultura de la administración de riesgos a través de acciones de capacitación del personal?

Tabla 13  
*Cultura de administración de riesgos*

Respuesta	Trabajadores	Porcentaje
<b>SI</b>	6	55%
<b>NO</b>	5	45%
<b>NO SABE/NO OPINA</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	11	100%



Figura 11  
*Cultura de administración de riesgos*

Interpretación:

Según la tabla 13 y figura 11 se aprecian los siguientes resultados, 6 de los encuestados que representan el 55% expresan si se promueve una cultura de la administración de riesgos a través de las acciones de capacitación del personal; pero 5 de los encuestados que representan el 45% expresan que no se promueve una cultura de la administración de riesgos a través de las acciones de capacitación del personal.

**10. La auditoría de créditos implementada asegurará la calidad, veracidad, objetividad e independencia de la información.**

Que mejor apoyo para la entidad que la mejor toma de decisiones, sin embargo, para ello es importante contar con información de calidad, datos que sean veraces, objetivos e independientes. En consecuencia, se formula la

siguiente pregunta ¿La auditoría de créditos implementada aseguran la calidad, veracidad, objetividad e independencia de la información?

Tabla 14

*Calidad, veracidad, objetividad de la auditoría de créditos*

Respuesta	Trabajadores	Porcentaje
<b>SI</b>	10	55%
<b>NO</b>	0	45%
<b>NO SABE/NO OPINA</b>	1	0%
<b>TOTAL</b>	11	100%

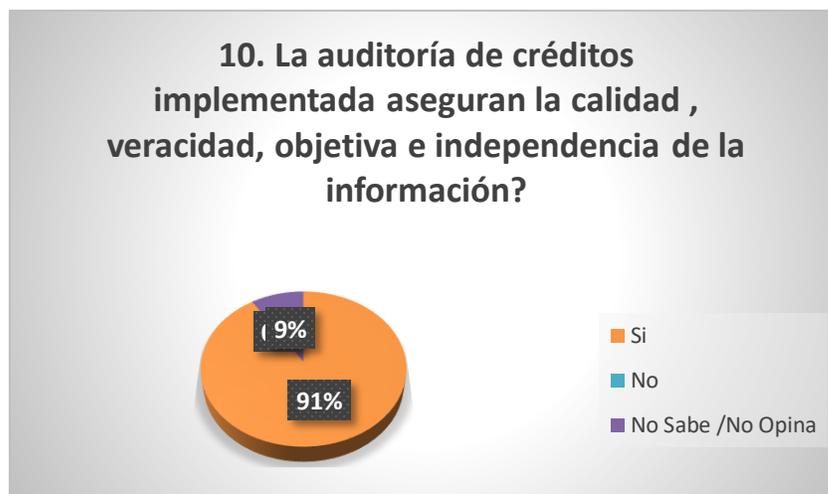


Figura 12

*Calidad, veracidad, objetividad de la auditoría de créditos*

Interpretación:

Según la tabla 14 y figura 12 se aprecian los siguientes resultados, 10 de los encuestados que representan 91% expresan que la auditoría de créditos implementada si asegura la calidad, veracidad, objetiva e independencia de la

información; en tanto 1 de los encuestados que representan el 9% expresan que no saben/no opinan sobre la auditoría de créditos implementada aseguran la calidad, veracidad, objetiva e independencia de la información.

### 11. La auditoría es de utilidad para la administración

La auditoría nos permite descubrir las deficiencias que tiene la entidad, permitiendo a la administración hacer mejorar los riesgos y en una acertada toma de decisiones, para la administración.

En consecuencia se formula la siguiente pregunta ¿La auditoría de créditos son de utilidad para la administración?

Tabla 15

*Utilidad de la auditoria de créditos*

Respuesta	Trabajadores	Porcentaje
<b>SI</b>	10	91%
<b>NO</b>	1	9%
<b>NO SABE/NO OPINA</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	11	100%

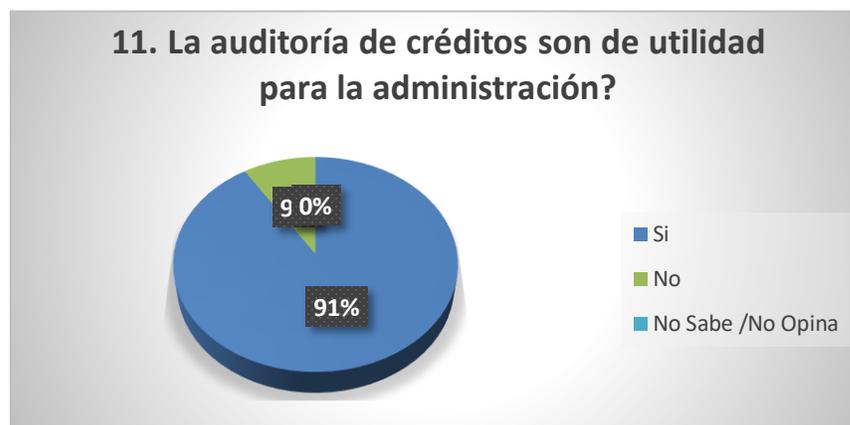


Figura 13

*Utilidad de la auditoría de créditos*

Interpretación:

Según la tabla 15 y figura 13 se aprecian los siguientes resultados, 10 de los encuestados que representan 91% indican que la auditoría de créditos, son de utilidad para la administración; 1 de los encuestados que representan el 9% indican que la auditoría de crédito no es de utilidad para la administración.

**12. El código de ética.**

A través del código de ética, la entidad trata de que los valores y los principios sean efectivos, mediante el respeto y el cumplimiento evitaremos malas prácticas, reducción de conflictos, valor de colaborador.

En consecuencia, se procedió con la formulación de la siguiente ¿Existe un código de ética en la entidad?

Tabla 16  
Existencia del código de ética

Respuesta	Trabajadores	Porcentaje
<b>SI</b>	11	100%
<b>NO</b>	0	0%
<b>NO SABE/NO OPINA</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	11	100%



Figura 14  
Existencia del código de ética

Interpretación:

Según la tabla 16 y figura 14 se aprecian los siguientes resultados, 11 de los encuestados que representan 100% expresan que si tienen conocimiento de la existencia de un código de ética en la institución.

### Cumplimiento de Metas

#### 13. Los objetivos y metas principales deben ser difundidos con claridad.

Tener los objetivos y metas claros es de vital importancia para la entidad y determinar cuáles serán las estrategias que se incorporarán para el cumplimiento de los objetivos institucionales y las metas asignadas. En consecuencia, se procedió con la formulación de la siguiente pregunta: ¿Los

objetivos y metas principales son difundidos con claridad en los colaboradores?

Tabla 17

*Conocimiento de objetivos y metas*

Respuesta	Trabajadores	Porcentaje
<b>SI</b>	10	100%
<b>NO</b>	1	0%
<b>NO SABE/NO OPINA</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	11	100%

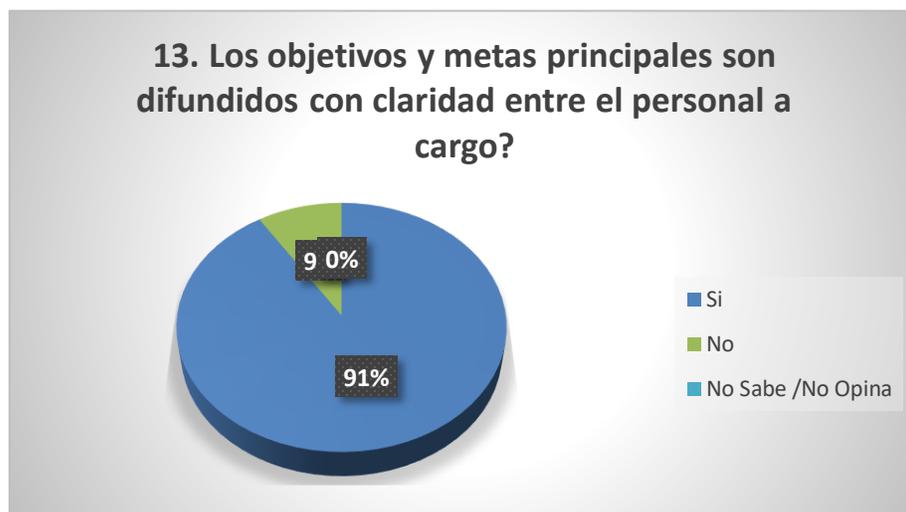


Figura 15

*Conocimiento de objetivos y metas*

Interpretación:

Según la tabla 17 y figura 15 se aprecian los siguientes resultados, 10 de los encuestados que representan 91% expresan que, si tienen conocimiento de los objetivos y metas, principales son difundidos con claridad entre el personal a cargo; para 1 de los encuestados que representan el 9% expresan

que no tienen conocimiento si los objetivos y metas principales son difundidos con claridad entre el personal a cargo.

#### 14. Metas asignadas son razonables

Las metas razonables es una estrategia que debe poner a disposición de los colaboradores la entidad, pues ayudan a tener un rumbo al esfuerzo que estos puedan hacer, siendo más eficientes. En consecuencia, de formulo la siguiente pregunta: ¿Considera Ud. que las metas asignadas son razonables?

Tabla 18  
*Las metas son razonables*

Respuesta	Trabajadores	Porcentaje
<b>SI</b>	2	82%
<b>NO</b>	9	18%
<b>NO SABE/NO OPINA</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	11	100%

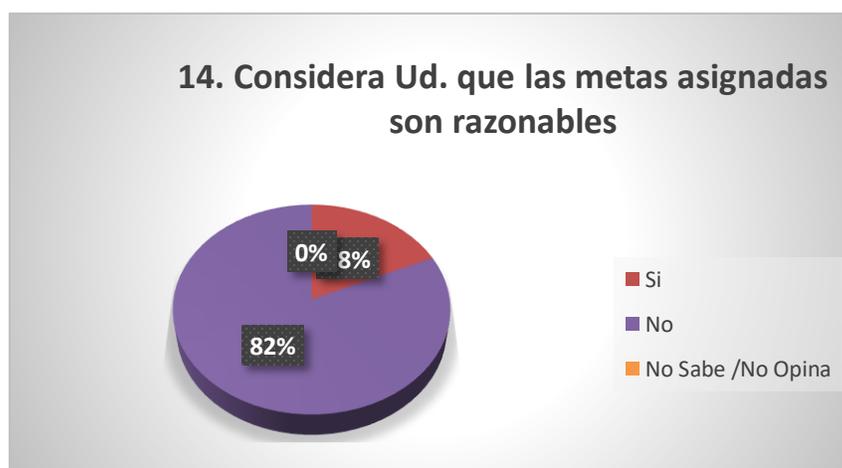


Figura 16

*Las metas son razonables*

Interpretación:

Según la Tabla 18 y Figura 16 se aprecian los siguientes resultados, 2 de los encuestados que representan 18% expresan que las metas asignadas si son razonables, sin embargo 9 de los encuestados que representan el 82% expresan que las metas asignadas no son razonables.

### 15. Sanciones y/o amonestaciones

Las sanciones y amonestaciones, suelen ser medidas correctivas, cuando incurren en algún tipo de falta, dependiendo si son leves, medio o bajo, como consecuencia están las amonestaciones. En consecuencia, de formulo la siguiente pregunta: ¿Se ejecutan sanciones y/o amonestaciones en cuanto al alto número de cuentas bloqueadas o de baja?

Tabla 19

*Sanciones y amonestaciones*

Respuesta	Trabajadores	Porcentaje
<b>SI</b>	5	55%
<b>NO</b>	6	45%
<b>NO SABE/NO OPINA</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	11	100%

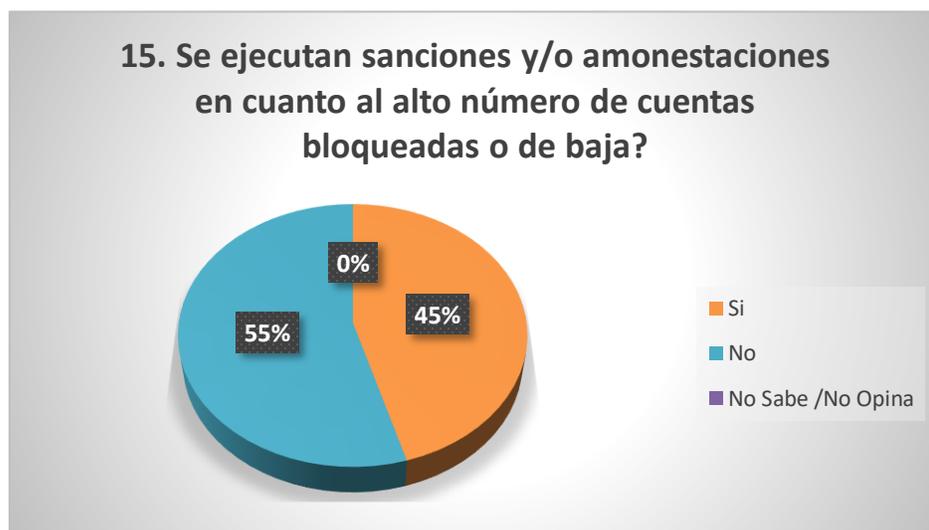


Figura 17

#### *Sanciones y amonestaciones*

#### Interpretación:

Según la tabla 19 y figura 17 se aprecian los siguientes resultados, 5 de los encuestados que representan 45% expresan que, si se ejecutan sanciones y/o amonestaciones, en cuanto al alto número de cuentas bloqueadas o de baja; en tanto 6 que representan el 55% de los encuestados expresan que se ejecutan sanciones y/o amonestaciones en cuanto al alto número de cuentas bloqueadas o de baja.

#### **16. Plan de trabajo**

Tener un plan de trabajo nos ayuda planificación y desarrollo ordenados de nuestras actividades como son el cumplimiento de las metas comerciales. En consecuencia, de formuló la siguiente pregunta: ¿Existe un programa de trabajo para cumplir con las metas comerciales asignadas?

Tabla 20  
Plan de trabajo respecto a las metas asignadas

Respuesta	Trabajadores	Porcentaje
<b>SI</b>	9	82%
<b>NO</b>	2	18%
<b>NO SABE/NO OPINA</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	11	100%

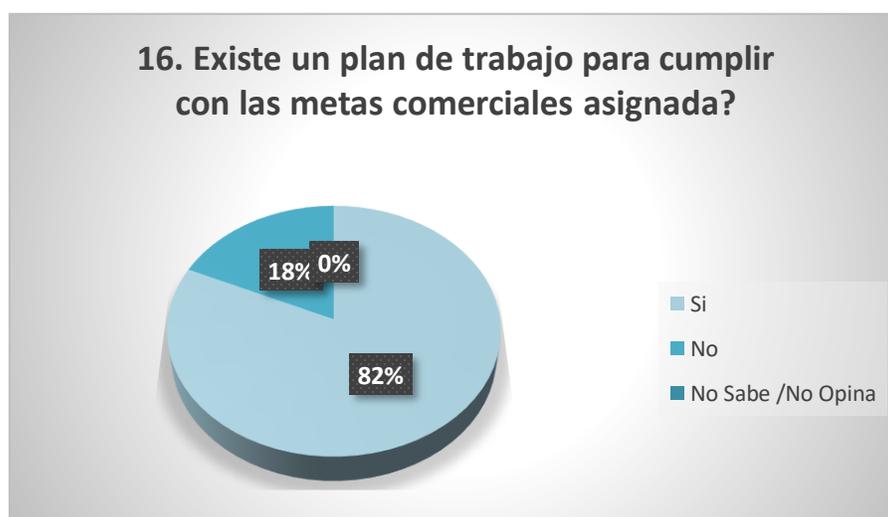


Figura 18

Plan de trabajo respecto a las metas asignadas

Interpretación:

Según la Tabla 20 y Figura18 se aprecian los siguientes resultados, 9 de los encuestados que representan 82% expresan que si existe un programa de trabajo para cumplir con las metas comerciales asignada; para 2 que representan el 18% de los encuestados expresan que no existe un programa de trabajo para cumplir con las metas comerciales asignada.

## 17. Evaluación periódica del cumplimiento de metas y objetivos

Los indicadores de desempeño que utiliza la entidad es el KPI, muestra el progreso de cada producto día a día, basado en los objetivos de la entidad. En consecuencia, de formulo la siguiente interrogante: ¿Se evalúa periódicamente el cumplimiento de metas y objetivos contenidas en plan operativo de la entidad?

Tabla 21

*Existe evaluación periódica del cumplimiento de metas*

Respuesta	Trabajadores	Porcentaje
<b>SI</b>	9	82%
<b>NO</b>	2	18%
<b>NO SABE/NO OPINA</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	11	100%



Figura 19

*Existe evaluación periódica del cumplimiento de metas*

Interpretación:

Según la Tabla 21 y Figura 19 se aprecian los siguientes resultados, 9 de los encuestados que representan 82% expresan que si se evalúa periódicamente el cumplimiento de metas y objetivos contenidos en plan operativo institucional.; sin embargo 2 que representan el 18% de los encuestados expresan no, se evalúa periódicamente el cumplimiento de metas y objetivos contenidos en plan operativo institucional.

### 18. Personal de captación apto.

Tener el personal apto se refiere a contar con colaboradores capaces de adaptarse al entorno, con talento suficiente para contribuir al éxito de la entidad, así como los valores propios de cada uno. En consecuencia, de formulo la siguiente pregunta: ¿Considera Ud. que el personal de captación es apto?

Tabla 22

*Personal de captación es apto*

Respuesta	Trabajadores	Porcentaje
<b>SI</b>	9	82%
<b>NO</b>	2	18%
<b>NO SABE/NO OPINA</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	11	100%

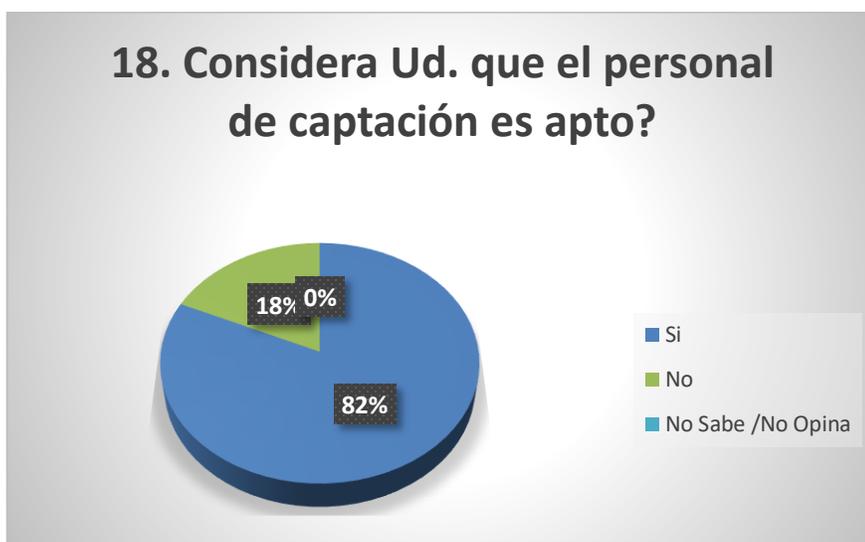


Figura 20

*Personal de captación es apto*

Interpretación:

Según la Tabla 22 y Figura 20 se aprecian los siguientes resultados, 9 de los encuestados que representan 82% expresan que el personal de captación es apto; para 2 que representan el 18% de los encuestados expresan que el personal de captación es no apto.

### **19. Contar con un ambiente socioeconómico adecuado.**

Como calidad de vida, el ambiente y el nivel socioeconómico son importantes, pues tener a un colaborar satisfecho con el ambiente en donde trabaja, así como los ingresos que perciben. En consecuencia, se formuló la siguiente interrogante: ¿Considera Ud. que el ambiente socioeconómico es el adecuado?

Tabla 23

*Ambiente socioeconómico*

Respuesta	Trabajadores	Porcentaje
<b>SI</b>	6	82%
<b>NO</b>	3	18%
<b>NO SABE/NO OPINA</b>	2	0%
<b>TOTAL</b>	11	100%

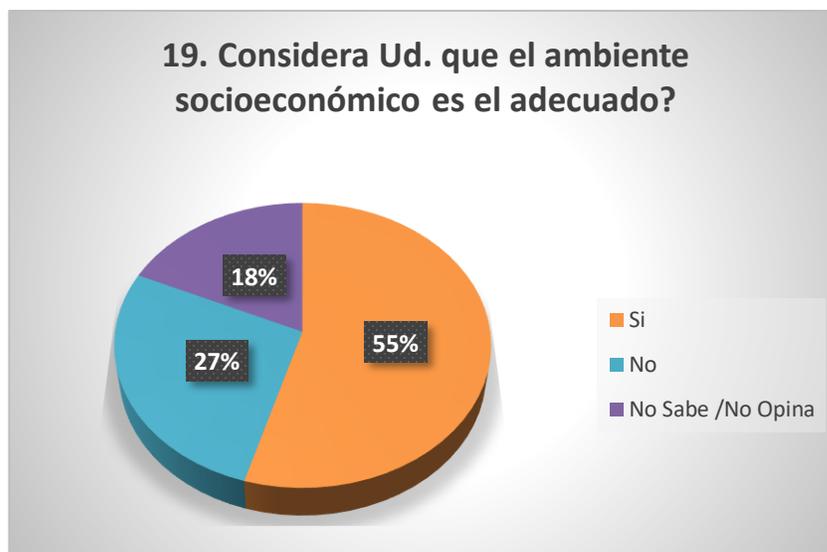


Figura 21  
*Ambiente socioeconómico*

Interpretación:

Según la tabla 23, figura 21 se aprecian los siguientes resultados, 6 de los encuestados que representan el 55% expresan que el ambiente socioeconómico si es el adecuado; en tanto 3 encuetados que representan el 27% expresan que el ambiente socioeconómico no es adecuado; y 2 de los encuestados que representan el 18% no saben/no opinan.

**20. El proceso de captación es tedioso para tener observaciones.**

El porcentaje de observaciones que se tiene, nos puede dar un indicio de que el proceso de captación puede ser considerado como tedioso,

En consecuencia, de formulo la siguiente pregunta: ¿Considera Ud. las observaciones que le imputan es porque el proceso de captación es tedioso?

Tabla 24

*Proceso de captación es tedioso*

Respuesta	Trabajadores	Porcentaje
<b>SI</b>	7	64%
<b>NO</b>	3	27%
<b>NO SABE/NO OPINA</b>	1	9%
<b>TOTAL</b>	11	100%



Figura 22

*Proceso de captación es tedioso*

### Interpretación:

Según la Tabla 24 y Figura 22 se aprecian los siguientes resultados, 7 de los encuestados que representan 64% expresan que las observaciones que le imputan es porque el proceso de captación si es tedioso; pero 3 que representan el 27% expresan que las observaciones que le imputan es porque el proceso de captación no es tedioso; y 1 de los encuestados que representan el 9% no saben/no opinan.

## 21. La revisión previa antes de entregar las solicitudes

Para no incomodar a los posibles clientes con el tiempo en demora del proceso de captación debería de considerarse un filtro adicional para evitar que las solicitudes de crédito tengan observaciones posteriores a la auditoria se realiza.

En consecuencia, de formulo la siguiente pregunta: ¿Existe una revisión previa antes de entregar las solicitudes para ser auditada?

Tabla 25

### *Revisión previa a la auditoria de créditos*

Respuesta	Trabajadores	Porcentaje
<b>SI</b>	05	56%
<b>NO</b>	04	44%
<b>NO SABE/NO OPINA</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	11	100%

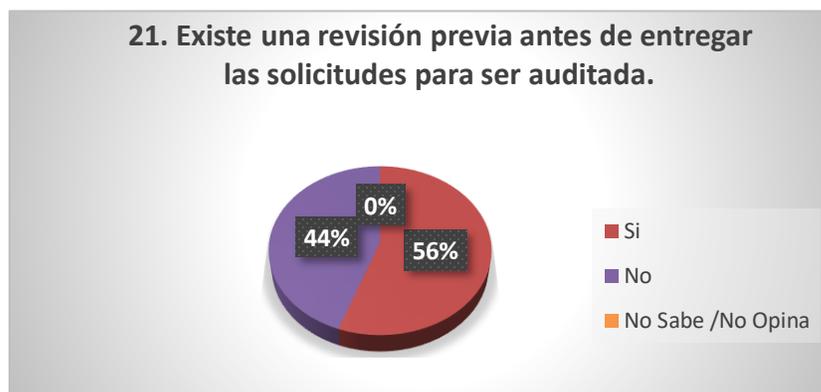


Figura 23

*Revisión previa a la auditoría de créditos*

Interpretación:

Según la Tabla 25 y Figura 23 se aprecian los siguientes resultados, 11 de los encuestados que representan 100%, el 54% expresa que si existe una revisión previa antes de entregar las solicitudes para ser auditada.

Los resultados de la auditoría de créditos realizados en el periodo 2016, se observa a continuación:

Tabla 26

*Número de solicitudes auditadas 2016*

Estado	Nro_Solic.	%
<b>Auditoría Ok</b>	3497	71%
<b>Observado</b>	964	20%
<b>Bloqueado</b>	280	6%
<b>De Baja</b>	165	3%
<b>Total</b>	4906	100%

Interpretación:

En la tabla 26 se puede observar que se realizó la auditoría a un total de 4906 solicitudes de tarjetas que equivalen al 100%, teniendo como resultado que el 71% tiene el estado Auditoría Ok que se encuentra dentro del parámetro KPI en rojo, lo que causa alarma pues no se cumpliría la meta solicitada si el 100% de lo auditado sería la meta dada por la entidad, así mismo se visualiza que entre los estados de observado, bloqueado y de baja hacen un total del 29% siendo significativa, de los cuales el 20% se encuentra observado, el 6% se encuentra bloqueado y el 3% se encuentra de baja; los cuales afectaron en el cumplimiento de las metas comerciales.

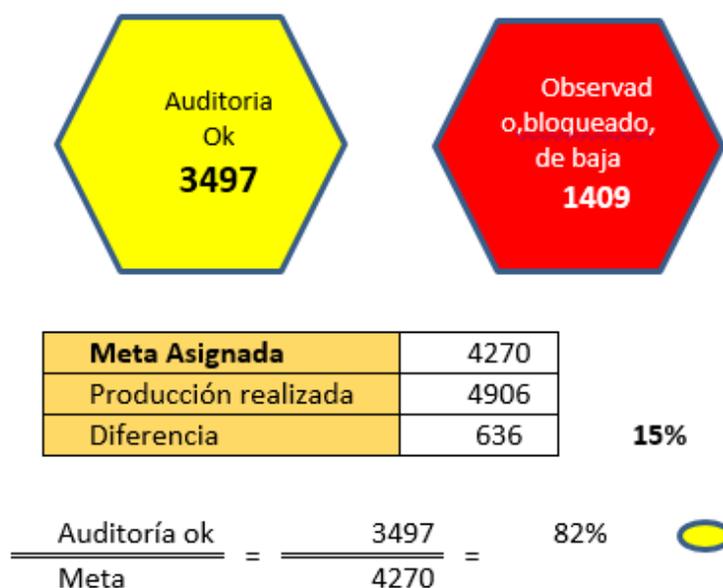


Figura 24

*Comparación en la meta vs la auditoría*

Interpretación:

Teniendo en cuenta que en el 2016 se asignó una meta de 4270 tarjetas de crédito, se observa que en estado Auditoría ok son 3497 equivalente al

82% encontrándose por debajo de lo esperado de acuerdo al KPI(véase tabla 3) se encuentra con amarillo, así como se observa en figura 24, generando un 15% de diferencia entre la producción realizada y la meta asignada, siendo este porcentaje un esfuerzo adicional al colaborador , por tener que hacer un plus por encima de la meta real, considerando que sólo pasa del rojo al amarillo; mientras que la entidad asume los riesgos y gastos en cuanto a material como son formatearía, plástico y horas hombre.

Tabla 27  
*Detalle de las observaciones*

MOTIVOS DE OBSERVACIÓN	RESPONSABLE	TIPO DE FALTA	ESTADO	Cantidas de tarjetas	% del total Aud	% del total OBD
FALTAN FIRMAS	GESTOR	MEDIO	OBSERVADO	57	1%	4%
COPIA DNI ILEGIBLE/DNI CADUCO	GESTOR	MEDIO	OBSERVADO	11	0%	1%
DATOS DNI DIFERENTE A RENIEC	GESTOR	MEDIO	OBSERVADO	44	1%	3%
DATOS INCOMP/INCORREC/ENMENDADURA	GESTOR	MEDIO	OBSERVADO	352	7%	25%
DOCUMENTACIÓN NCOMPLETA	GESTOR	MEDIO	OBSERVADO	241	5%	17%
FUERA DE RADIO	GESTOR	MEDIO	OBSERVADO	99	2%	7%
SIN FEDATEO DEL GESTOR	GESTOR	MEDIO	OBSERVADO	13	0%	1%
CLIENTE PEP SIN DOCUMENTOS	GESTOR	MEDIO	OBSERVADO	22	0%	2%
DATOS NO PROPORCIONADOS POR EL CLIENTE	GESTOR	MEDIO	OBSERVADO	11	0%	1%
FIRMAS DIFERENTES	GESTOR	MEDIO	OBSERVADO	56	1%	4%
NO LABORA	GESTOR	MEDIO	OBSERVADO	58	1%	4%
TOTAL OBSERVADO				964	20%	68%
CREDITOS /VX NO RESIDE	NINGUNO	GRAVE	DE BAJA/BLOQUEADO	168	3%	12%
NO COINCIDE DIGITO VERIFICADOR DNI	NINGUNO	GRAVE	DE BAJA/BLOQUEADO	0	0%	0%
TELEFONO NO EXISTE/NO CONOCEN A TITULAR	NINGUNO	GRAVE	DE BAJA/BLOQUEADO	143	3%	10%
VERIFICACION TERRESTRE NO RESIDE	NINGUNO	GRAVE	DE BAJA/BLOQUEADO	134	3%	10%
TOTAL BLOQUEADO/DE BAJA				445	9%	32%
TOTAL OBSERVADO/BLOQUEADO/DE BAJA				1409	29%	100%
AUDITORIA OK				3497	71%	
TOTAL AUDITADO 2016				4906	100%	

En la tabla 27 se puede observar los porcentajes por cada motivo de observación con el total auditado en el periodo 2016, detallando las más significativas; en la que podemos decir que la ocurrencia DATOS INCOMP/INCORREC/ENMENDADURA tiene un porcentaje del 9% sobre total de auditadas; así como 24% del total las que tiene algún motivo de observación.; le sigue la ocurrencia DOCUMENTACIÓN

INCOMPLETA, con el 5% del total de auditadas y 17% del total de las que tiene algún motivo de observación; la ocurrencia FUERA DE RADIO del 2% con respecto al total de auditadas y 7% del total de las que tiene algún motivo de observación; en cuanto a las ocurrencias CREDITOS /VX NO RESIDE, TELEFONO NO EXISTE/NO CONOCEN A TITULAR, VERIFICACION TERRESTRE NO RESIDE tiene el 3% sobre el total de auditadas y el 12%, 10% , 10% respectivamente sobre el total de las que tiene algún motivo de observación.

#### **4.3. Pruebas de hipótesis**

La prueba de hipótesis nos ayudará a comparar, entre la veracidad o falsedad del enunciado. Así mismo es importante puntualizar, que dentro de la inferencia estadística, un proceso de contrastación de hipótesis es un procedimiento que permitirá juzgar si una propiedad o elemento el cual supone una población estadística es compatible con lo observado en una muestra de dicha población. Consecuentemente se establece la relación del problema y las hipótesis a fin de verificar y contrastar el objeto de estudio en la presente investigación

##### **i) Problema General**

¿Cómo contribuye la auditoria de créditos, en el cumplimiento de las metas comerciales del área de captación de Banco Ripley Huancayo 2016?

##### **Hipótesis General**

La auditoría de créditos contribuye con el cumplimiento de las metas comerciales, a través de los informes diarios que se presentan al área de captación de Banco Ripley Huancayo.

### **Hipótesis Alterna**

La auditoría de créditos SI contribuye con el cumplimiento de las metas comerciales, a través de los informes diarios que se presentan al área de captación de Banco Ripley Huancayo.

### **Hipótesis Nula**

La auditoría de créditos NO contribuye con el cumplimiento de las metas comerciales, a través de los informes diarios que se presentan al área de captación de Banco Ripley Huancayo.

En relación al objetivo general que es: Determinar cómo contribuye la auditoría de créditos en cumplimiento de las metas comerciales del área de captación de Banco Ripley Huancayo 2016., se toma como referencia a la tabla 27, donde se muestra que existe un porcentaje significativo de 29%, respecto del total de observaciones que se obtienen en el proceso de captación de tarjetas, los cuales afectan al cumplimiento de las metas. Se toma también como referencia a la tabla 11 y figura 9, en la que el 91% de los encuestados indica que los procesos que se utilizan en la auditoría de

créditos si son pruebas de razonabilidad, cumplimiento sustantivas que ayudan a mitigar los niveles de riesgo. Así mismo se toma como referencia a la tabla 15 y figura 13 en la que el 91% de los encuestados confirman que la auditoria de créditos es de utilidad para la administración. Además en la tabla 29 se observa que se tiene un 71% tiene como estado Auditoria OK.

**ii) Problema específico 1**

¿Cómo incide el proceso de captación de tarjetas en el cumplimiento de las metas del Banco Ripley Huancayo 2016?

**Hipótesis Especifica 1**

El proceso de captación de tarjetas incide en el cumplimiento de las metas comerciales de Banco Ripley Huancayo 2016.

**Hipótesis Alterna 1**

El proceso de captación de tarjetas SI incide en el cumplimiento de las metas comerciales de Banco Ripley Huancayo 2016.

**Hipótesis Nula 1**

El proceso de captación de tarjetas NO incide en el cumplimiento de las metas comerciales de Banco Ripley Huancayo 2016.

En relación al primer objetivo específico: Analizar el proceso de captación de tarjetas, para el cumplimiento de las metas comerciales de Banco Ripley Huancayo 2016., se toma como referencia la tabla 5 y figura 3, a la pregunta sobre el conocimiento del manual de funciones y procedimiento teniendo como resultado que el 55% omiten sabiendo; en tanto se tiene como referencia la tabla 18 y figura 16 con la pregunta si considera que las metas asignadas son razonables, en la que expresan que el 82% no son razonables las metas asignadas; así mismo la tabla 24 y figura 22 a la pregunta si el proceso de captación es tedioso, indican que el 64% las observaciones que le imputan es porque el proceso de captación si es tedioso

**iii) Problema específico 2**

¿Cómo influye de los estados de observado, bloqueadas y de baja en el cumplimiento de las metas comerciales del Banco Ripley 2016?

**Hipótesis Especifica 2**

Los indicadores hallados ayudaran a gestionar acciones, de las ocurrencias encontradas dentro de los estados: Observado, bloqueado y de baja, que son determinantes en el cumplimiento de las metas comerciales del Banco Ripley 2016.

**Hipótesis alterna 2**

Los indicadores hallados SI ayudaran a gestionar acciones, de las ocurrencias encontradas dentro de los estados: Observado, bloqueado y de baja, que son determinantes en el cumplimiento de las metas comerciales del Banco Ripley 2016.

### **Hipótesis nula 2**

Los indicadores hallados NO ayudaran a gestionar acciones, de las ocurrencias encontradas dentro de los estados: Observado, bloqueado y de baja, que son determinantes en el cumplimiento de las metas comerciales del Banco Ripley 2016.

En relación al objetivo específico 2: Determinar cómo influyen los estados observado, bloqueado y de baja en el cumplimiento de las metas comerciales del Banco Ripley Huancayo 2016. Teniendo como referencia tabla 8 y figura 6, observándose que el 91% de los encuestado si tienen conocimiento de las observaciones que generan el estado observado; en la tabla 9 y figura 7, se observa que el 91% conocen que las observaciones que ocasionan que se encuentre en estado de bloqueada; en la tabla 10 y figura 8 muestra al 91% que conocen cuales son las observaciones que generan el estado de baja. Además se observa que en la tabla 29; el 29% del total tiene el estado de observado, bloqueado, de baja, donde el 20% se encuentran en el estado observado y 9% se encuentran con el estado de observado o bloqueado.

#### **iv) Problema específico 3**

¿Cómo inciden el criterio de evaluación, en el cumplimiento de las metas comerciales del Banco Ripley 2016?

### **Hipótesis Específica 3**

La evaluación que se realizan repercute en el cumplimiento de las metas comerciales del Banco Ripley 2016.

### **Hipótesis Alterna 3**

La evaluación que se realizan SI repercute en el cumplimiento de las metas comerciales del Banco Ripley 2016.

### **Hipótesis Nula 3**

La evaluación que se realizan NO repercute en el cumplimiento de las metas comerciales del Banco Ripley 2016.

En referencia al objetivo específico 3: Analizar los criterios de evaluación, en el cumplimiento de las metas comerciales del Banco Ripley Huancayo 2016; en la tabla 6 y figura 4, donde el 82% conoce las líneas de autoridad y responsabilidad; en la tabla 7 y figura 5, el 64% ; se podría considerar que las capacitaciones son constantes sin embargo no son claras o realizados con un lenguaje sencillo, considera que si reciben una capacitación adecuada para evitar las diferentes faltas; en la tabla 19 y figura 17, indican el 55% que sí ejecutan sanciones y/o amonestaciones en cuanto al alto número de cuentas bloqueadas o de baja; en la tabla 21 y figura 19, el 82% de los encuestados refiere que se evalúa periódicamente el cumplimiento de las metas y objetivos contenidas en el plan operativo institucional; en la tabla 25 y figura 23 se tiene como resultado que el 56%

expresa que existe una revisión previa antes de entregar las solicitudes para ser auditadas.

#### **4.4.Discusión de Resultados**

Con relación a los resultados obtenidos en el apartado 4.2 y 4.3 de la presente tesis, estableceremos la relación de los resultados, precitadas líneas precedentes.

Ha quedado demostrado que la auditoria de créditos si contribuye con el cumplimiento de las metas comerciales, por los hallazgos encontrados, asociados a los estados de observado, bloqueado y de baja, teniendo claras las ocurrencias que se han encontrado se puede tomar acciones para disminuir, teniendo como herramienta los informes diarios en a que se comunica dichas incidencias para la mejora de los mismos.

Observando en la siguiente figura 25, el 71% de lo auditado se encuentra en estado Auditoria OK; el 6% de las solicitudes auditadas se encuentran en estado bloqueado, así como el 3% se encuentran en estado de baja, y el 7% estando como observada y de acuerdo al KPI, por el cual es monitoreado el área de captación.

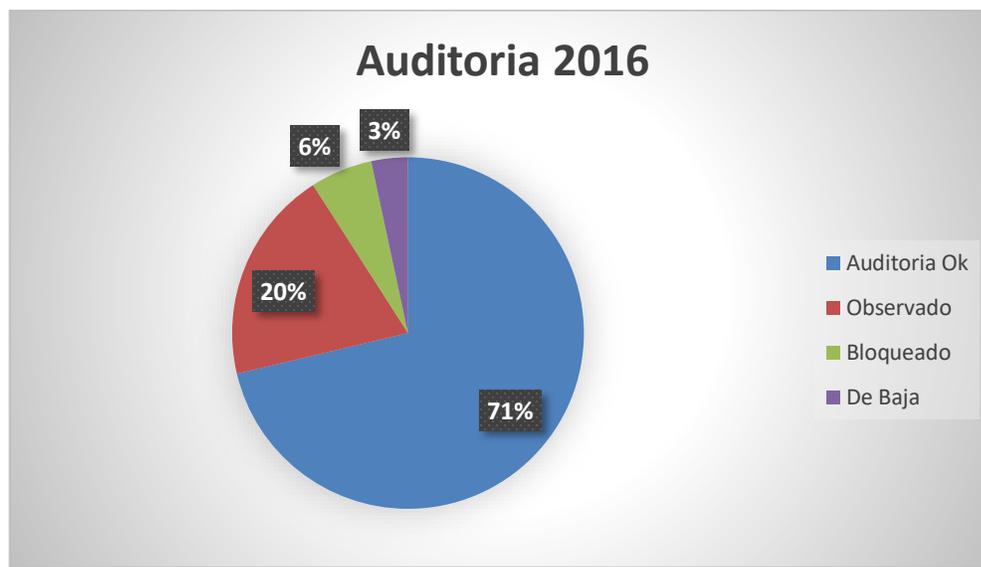


Figura 25. *Porcentaje de los estados de la auditoria 2016*

4.4.1. Si el procedimiento de captación de tarjetas es eficiente, se generará la disminución de las observaciones, por lo que tener el conocimiento de las funciones y responsabilidades que tiene cada colaborador es importante, así como tener conocimiento del plan estratégico que tiene la entidad. De ésta manera queda claro cuál es la visión que tiene la entidad y cuál es el aporte que como colaboradores tiene para con la entidad. Así mismo tener un plan de trabajo definido, con una programación adecuada, para evitar las implicancias que ocasiona correr contra el tiempo para llegar a las metas, sin tener en cuenta que, por la premura del tiempo y la falta de validar la información previa, puede generar observaciones, que hacen que no tengamos información de calidad, para la toma de decisiones de las diferentes áreas con las que se alimentan la data que son proporcionados por el área de captación al momento de afiliar al cliente.

4.4.2. Los procedimientos que se utiliza en la auditoria de créditos, son parámetros establecidos por la entidad, considerando que, al realizar un estudio de riesgos sobre el conglomerado de las ofertas asignadas a los posibles clientes, ya pasaron por unos filtros específicos, por lo que son las pruebas de razonabilidad, cumplimiento y sustantivas; por lo que se considera como válida la hipótesis alterna. Los colaboradores deben tener claro cuáles son las observaciones que generan estas condiciones que influyen el cumplimiento de las metas comerciales.

4.4.3. El criterio de evaluación que tiene para con los colaboradores, así como seguimiento con la capacitación que los colaboradores, haciendo focus group para reforzar, analizar las sanciones y/o amonestaciones se les imponga por la cantidad de observaciones que pueda tener cada colaborador, validar las metas que se les asigne estén acorde a la realidad de la estación, tener un colaborador satisfecho, nos ayudará a tener colaboradores comprometidos a superar no solo las metas sino las expectativas para poder crecer.

#### **4.5. Aporte de la Investigación**

En la presente investigación tiene en cuenta los parámetros del indicador utilizado por la entidad (KPI), medidor principal en el cumplimiento de las metas, utilizando como una herramienta la auditoria de créditos, para la mejora en la producción y de la cartera de clientes, dando como resultado las debilidades en la captación de tarjetas por parte del área de captación; siendo la tarjeta de crédito el principal producto y de ésta se derivan las diferentes ofertas que el cliente puede obtendrá a futuro;

generando un gran potencial para incrementar el volumen de ventas y cartera sana; en el área de cobranzas, evitará generar cartera incobrable por la información errada, que se ingresa al sistema; consecuentemente se viene incurriendo en gastos innecesarios como por ejemplo en mensajería, que no llegan a la dirección por estar erradas Para el área de riesgos y créditos en la auditoría indica que se deben de afianzar el proceso en la captación de tarjetas para evitar las observaciones, teniendo como consecuencia el incumplimiento de los lineamientos de la entidad ; También, se observa que no existe un plan de trabajo, solo metas que cumplir, ocasionando un desgaste en los colaboradores.

#### **Alternativa de solución**

Culminada la presente tesis se considera que la auditoría de créditos contribuye con los informes que manda a diario, mostrando una alerta a las deficiencias que se tiene en el día; sin embargo no se podrá aprovechar los resultados que este emite, sino se toma decisiones adecuadas para disminuir las observaciones, por lo que se debe de utilizar el control previo; fidelizar a los gestores de captación para que se identifiquen con los objetivos y metas de la entidad, así como tener claras las líneas de responsabilidad y las funciones que tienen.

## CONCLUSIONES

La investigación realizada determina que la auditoría de créditos contribuye con el cumplimiento de las metas comerciales del área de captación del Banco Ripley Huancayo - 2016, a través de los informes diarios que se presentan, validando la calidad de los procedimientos, información, para las distintas áreas involucradas; el indicador de gestión utilizado por la institución muestra la posición numérica en que se encuentra la agencia, siendo una proyección del cumplimiento de la meta asignada, si bien se tienen estados que merman el cumplimiento de las metas, se concluye que las observaciones se convierten en oportunidades para mejora en el proceso de la captación de tarjetas; el porcentaje de auditados que tienen algún tipo de observación es el 29% del total auditado, el mismo que podrá disminuir con la calidad de gestión y el logro de los objetivos.

- a) Se concluye, que los procesos que son utilizados de acuerdo a la política del Banco Ripley, son considerados como pruebas de razonabilidad, cumplimiento, y sustantivas, son considerados como claros, sin embargo, en los resultados obtenidos se observa que siguen incumpliendo, con el proceso, pues se siguen teniendo observaciones de carácter humano.
- b) Se concluye, que los estados de observada, bloqueada y de baja, son determinantes, porque afectan directamente al cumplimiento de las metas, sin embargo crea una deficiencia en la calidad de información obtenida, con la auditoría de créditos.
- c) Se concluye, que si bien el criterio de evaluación, está implícito en el manual de funciones y procedimientos, y son omitidos sabiendo por los colaboradores, no

tienen claro que es una gestión de calidad, desde la captación de tarjetas, hasta la auditoría, a fin de no afectar la eficiencia y eficacia de la producción.

## RECOMENDACIONES

- a) Se recomienda hacer un seguimiento más exhaustivo, a los gestores de captación y al proceso de captación de tarjetas, como qué preguntas realizan, y si se dejan entender o utilizan un vocabulario muy técnico, que permita al posible cliente al momento de la captación obtener datos reales y de calidad, a fin de ser eficaces con la captación.
- b) Capacitar al gestor de captación y fidelizar, pues teniendo a un colaborador que se identifique con el objetivo de la empresa, traerá como consecuencia que la empresa tenga buenos indicadores y serán productivos, obteniendo ganancias tanto la empresa como el colaborador, mejorando la economía.
- c) Se debe de realizar evaluaciones que proyecten la calidad de información, que se desea obtener, teniendo un mismo objetivo tanto la entidad, como el colaborador.

## **Bibliografía**

[Sección del libro] // Auditoria un enfoque práctico / aut. libro Gutierrez Alberto de la Peña. - [s.l.] : Clara M de la Fuente Rojo.

[En línea] / aut. 210 Norma Internacional de Auditoría. - 15 de 10 de 2013. - <http://www.icac.meh.es/>.

[En línea] / aut. Economía Metas en la empresa. - 2012. - <http://economiaes.com/empresas/metas.html>.

[En línea] / aut. Empresarial Asesoría de Capacitación Integral. - 2015. - <https://capacitacionintegral.mx/tag/metas/>.

[En línea] / aut. Entrepreneur Metas inteligentes. - 2016. - <https://www.entrepreneur.com/article/264939>.

**Administración** [Libro] / aut. García Cantú Alfonso. - [s.l.] : MC Graw - Hill, 1992.

**Audidores y consultores BDO** [Sección del libro].

**Auditoría Administrativa** [Libro] / aut. Ortiz Luis Valeriano. - [s.l.] : San Marcos Control Concurrente.

**Auditoría administrativa** [Libro] / aut. Valeriano Ortiz Luis Fernando. - Lima : Editorial San Marco, 1997.

**Auditoría de Bancos** [En línea] / aut. Deloitte. - <https://www2.deloitte.com/uy/es>.

**Auditoría de cumplimiento** [En línea] / aut. Contraloría. - 2014. -

<http://doc.contraloria.gob.pe/sic/pdf/normativa>.

**Auditoria de Gestión al Sistema de Producción y su relación con el cumplimiento de metas de la empresa DIBRAXI S.A., Cantón Quevedo, periodo 2012** [Informe] / aut. Yepez Contreras Ivonne Yadira. - Quevedo, Ecuador : [s.n.], 2015.

**Auditoría De Los Indicadores Financieros De La Banca En El Ecuador Periodo Julio - Diciembre Del 2005/ Auditora En Control De Gestión, Por -2006** [Informe] / aut. Ramos Ferrin Vanessa Lourdes. - Guayaquil, Ecuador : [s.n.], 2006.

**Auditoria Interna E Información Financiera En Las Entidades De Créditos Españolas: Estructura Contenido Relación Causal Y Contraste Empirico** [Informe] / aut. Gras Gill Ester / Universidad de Murcia. - Murcia, España : [s.n.], 2010.

**Basilea II: un gran incentivo a la gestión de riesgos** [En línea] / aut. Svarzman Dr. Martín. - 01 de 08 de 2004. - <http://www.basilea2.com.ar/Articulos.asp?id=1>.

**Centro de Altos estudios de ciencias fiscalizadoras** [Libro]. - [s.l.] : CAECIF, 1992.

**Control Interno** [Libro] / aut. B. Samuel Alberto Mantilla. - Bogotá : ECOE, 2007.

**Control Interno** [Libro] / aut. Mantilla S. - 2005.

**El Control Interno en el Área de Cajas de su Incidencia en el Cumplimiento de Metas y Objetivos en la Cooperativa de Ahorro, Crédito y Vivienda “La Merced LTDA,** [Informe] / aut. Paca Lema Gloria Bertha. - Ambato, Ecuador : [s.n.], 2011.

**Estudio del control interno y externo en el cumplimiento de objetivos y metas del sector municipal** [Informe] / aut. Saavedra Machuca María Pat. - Santiago, Chile : [s.n.], 2010.

**Evaluación Del Control Interno A Las Cuentas Por Cobrar De La Empresa De Transportes Y Servicios Vanina E.I.R.L., Para Mejorar La Eficiencia Y Gestión, Durante El Período 2012** [Informe] / aut. Carrasco Odar Milagros y Farro Espino, Carla del Milagro. - Chiclayo : [s.n.], 2014.

**Gestión** [En línea] / aut. Belaunde Gregorio. - 24 de Enero de 2015. - <https://gestion.pe/blog/riesgosfinancieros/2015/01/acerca-de-las-muestras-en-auditoria-y-la-gestion-de-riesgos.html>.

<http://www.microfinanzarating.com> [En línea] / aut. Srl Microfinanzas Rating. - 01 de octubre de 2018. - [http://www.microfinanzarating.com/index.php?option=com\\_content&view=article&id=439&Itemid=232&lang=es..](http://www.microfinanzarating.com/index.php?option=com_content&view=article&id=439&Itemid=232&lang=es..)

**InaCátalog mobility sales** [En línea] = KPI Ventas / aut. comercial Gestión. - 14 de Junio de 2017. - <https://www.inacatalog.com/kpi-ventas-30-indicadores-comerciales-para-monitorizar-ventas>.

**Incidencia De La Gestión Financiera En La Rentabilidad De Las Mypes Ante La Presencia Del Sector Retail Del Distrito De Huancayo 2014** [Informe] / aut. S. Rios Z. M.. - Huancayo, Perú : [s.n.], 2014.

**Integridad y valores éticos** [Libro] / aut. Gaitan Rodrigo Estupiñan.

**La Auditoría** [Libro] / aut. Zaldivar. - 2012.

**La auditoría un enfoque práctico** [Sección del libro] // La auditoria un enfoque practico / aut. libro Peña Alberto De La. - [s.l.] : Clara M de la Fuente Rojo.

**La Ejecución Presupuestal y su Incidencia en el el logro de metas y objetivos de la Municipalidad Distrital de Taraco, periodos 2014 y 2015** [Informe] / aut. Quispe Callata Edwin Bernardo. - Puno, Perú : [s.n.], 2016.

**Manual de auditoria interna** [Sección del libro]. - [s.l.] : 1° Institut Psifico SAC, 2006.

**Metas Financieras** / aut. Rimm Robert.

**Nuevo COSO ERM** [En línea] / aut. Treadway. - 2004. -  
<http://www.auditool.org/bloq/control-interno/>.

**Oro Finanzas** [En línea] / aut. Finanzas Oro. - 24 de Mayo de 2015. - [www.orofinanzas.com](http://www.orofinanzas.com).

**Prezi** [En línea] / aut. liz Cortes. - 06 de Febrero de 2014. - <https://prezi.com>.

**Prezi** [En línea] / aut. Muñoz Magaly. - 18 de Agosto de 2013. -  
<https://prezi.com/b7wiskxi4gvv/harold-koontz/>.

**Prezi.com** [En línea] / aut. Prezi. - <https://prezi.com>.

**Publimarketeros21** [En línea] / aut. Publimarketeros21. - 29 de Abril de 2014. -  
<https://publimarketeros21.wordpress.com/tag/medible/>.

**Tarjeta de crédito y débito** [Artículo] // El Peruano. - 2013 de Noviembre de 2013.

**Metas**

Marianela Armijo Consultora Área de Políticas Presupuestarias y Gestión Pública  
ILPES/CEPAL [Marianela.armijo@cepal.org](mailto:Marianela.armijo@cepal.org)

# **ANEXOS**

MATRIZ DE CONSISTENCIA								
TITULO TESIS	PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	INDICADORES	TIPO DE DATOS	MODALIDAD DE OBTEN.	Fuente de Informacion
LA AUDITORIA DE CRÉDITOS Y SU CONTRIBUCIÓN EN EL CUMPLIMIENTO DE METAS COMERCIALES DEL BANCO RIPLEY HUANCAYO – 2016	<b>PROBLEMA GENERAL</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>HIPOTESIS GENERAL</b>	<b>Variable Independ.</b>		<b>Serie de tiempo y corte</b>	<b>Recolec. 1ra. Mano</b>	<b>Fuente de Informacion</b>
	¿Cómo contribuye la auditoria de créditos, en cumplimiento de las metas comerciales del área de captación de Banco Ripley Huancayo 2016?.	Determinar si contribuye de la auditoria de créditos en cumplimiento de las metas comerciales del área de captación de Banco Ripley Huancayo 2016.	La auditoría de créditos si contribuye al cumplimiento de las metas comerciales del área de captación de Banco Ripley Huancayo.	Auditoria de Créditos	Auditoría Ok Observado Bloqueado De Baja	El metodo utilizado en la presente investigacion es el DESCRIPTIVO, debido a que nos permitirá evaluar y describir la situación de la empresa; ANALITICO por que nos permitirá evaluar, analizar, explicar e interpretar la información obtenida según el objeto de estudio CUANTITATIVO porque se basa en hechos estructurados porque se buscará la medicion de variables previamente establecidas	Para la recoleccion de la informacion en la presente investigacion se viene empleando las siguientes Tecnicas: <b>Entrevista:</b> para la recoleccion de datos a través de la encuesta, además de la información obtenida de la auditoría de créditos del periodo 2016.	De acuerdo a las estrategias del trabajo de campo, como fuente de informacion utilizada preliminarmente es: <b>1) ENTIDAD FINANCIERA : "BANCO RIPLEY"</b>
	<b>PROBLEMAS ESPECIFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b>	<b>HIPOTESIS ESPECIFICOS</b>	<b>Variable Depend.</b>			<b>Recolec. 2da. Mano</b>	
	a) ¿Cómo incide el proceso de captación de tarjetas en el cumplimiento de metas del Banco Ripley Huancayo 2016?	a) Analizar el proceso de captación de tarjetas, para el cumplimiento de las metas comerciales de Banco Ripley Huancayo 2016.	a) El proceso de captación de tarjetas incide en el cumplimiento de las metas comerciales de Banco Ripley Huancayo 2016.	Cumplimiento de Metas	Rojo= menos de 80% Amarillo = 81% a 99% Verde= 100% a más		Como informacion Secundaria se viene realizando la revision de Libros, Revistas e informativos en el aspecto estrategico .	<b>2) DOCUMENTOS</b> * Información acerca de la productividad de la entidad que obtuvieron de periodo de el periodo * El Manual del Banco Ripley * Reporte diario. * Informe diario.
	b) ¿Cómo influyen los estados de observado, bloqueadas y de baja en el cumplimiento de las metas comerciales del Banco Ripley 2016?	b) Determinar cómo influyen los estados observado, bloqueada y de baja en el cumplimiento de las metas comerciales del Banco Ripley Huancayo 2016.	b) Los estados: Observado, bloqueado y de baja son determinantes en el incumplimiento de las metas comerciales del Banco Ripley 2016.					
c) ¿Cómo inciden el criterio de evaluación en el cumplimiento de las metas comerciales del Banco Ripley 2016?	c) Analizar los criterios de evaluación en el cumplimiento de las metas comerciales del Banco Ripley Huancayo 2016.	c) Los criterios de evaluación indican en cumplimiento de las metas comerciales del Banco Ripley 2016.						

## INSTRUMENTOS



## CUESTIONARIO

**INSTRUCCIONES:** Lea las preguntas atentamente, revise todas las opciones y marque con un aspa “X” la respuesta que considere más apropiada; piense antes de contestar y evite enmendaduras.

**OBJETIVO:** El presente cuestionario permitirá realizar un estudio acerca de “**Determinar si contribuye la de auditoria de créditos en cumplimiento de las metas comerciales del área de captación de Banco Ripley Huancayo 2016**”

**DATOS GENERALES:**

Apellidos y Nombres:.....

Grado de instrucción: Secundaria ( )      Técnico ( )      Universitario ( )

Contrato Fijo ( )      Contrato Indeterminado ( )

VARIABLE INDEPENDIENTE: Auditoría de Créditos

1. ¿Ud. Considera que el manual de funciones y procedimiento es?

Claro y preciso ( )      Omiten sabiendo( )      NO SABE/ NO OPINA ( )

2. ¿Se encuentran claramente definidas las líneas de autoridad y responsabilidad?

SI ( )      NO ( )      NO SABE/ NO OPINA ( )

3. ¿Considera Ud. que recibe la capacitación adecuada para evitar las diferentes faltas por la cual se le imputan?

SI ( )      NO ( )      NO SABE/ NO OPINA ( )

4. ¿Conoce Ud.; cuáles son las observaciones que generan el estado: OBSERVADO en la solicitud de crédito?

SI ( )                      NO ( )                      NO SABE/ NO OPINA ( )

5. ¿Conoce Ud.; cuáles son las observaciones que generan el estado: BLOQUEADO en la solicitud de crédito?

SI ( )                      NO ( )                      NO SABE/ NO OPINA ( )

6. ¿Conoce Ud.; cuáles son las observaciones que generan el estado: DE BAJA en la solicitud de crédito?

SI ( )                      NO ( )                      NO SABE/ NO OPINA ( )

7. Cree Ud.;¿Que los procesos que se utilizan en la auditoria de créditos, para el cumplimiento de las metas comerciales de Banco Ripley Huancayo 2016? como son las pruebas de razonabilidad, cumplimiento y sustantivas ayudan a mitigar los niveles de riesgos?

SI ( )                      NO ( )                      NO SABE/ NO OPINA ( )

8. ¿Considera Ud.; adecuado la ejecución de la auditoria de créditos?

SI ( )                      NO ( )                      NO SABE/ NO OPINA ( )

9. ¿Se promueven una cultura de la administración de riesgos a través de acciones de capacitación del personal?

SI ( )                      NO ( )                      NO SABE/ NO OPINA ( )

10. ¿La auditoría de créditos implementada aseguran la calidad, veracidad, objetividad e independencia de la información?

SI ( )                      NO ( )                      NO SABE/ NO OPINA ( )

11. Cree Ud.; ¿Que las auditorías de créditos son de utilidad para la administración?

SI ( )                      NO ( )                      NO SABE/ NO OPINA ( )

12. ¿Existe un código de ética en la Entidad?

SI ( )                      NO ( )                      NO SABE/ NO OPINA ( )

## VARIABLE DEPENDIENTE: Cumplimiento de Metas

**13.** ¿Los objetivos y metas principales son difundidos con claridad en los colaboradores?

SI ( )                      NO ( )                      NO SABE/ NO OPINA ( )

**14.** ¿Considera Ud. que las metas asignadas son razonables?

SI ( )                      NO ( )                      NO SABE/ NO OPINA ( )

**15.** ¿Se ejecutan sanciones y/o amonestaciones en cuanto al alto número de cuentas bloqueadas o de baja?

SI ( )                      NO ( )                      NO SABE/ NO OPINA ( )

**16.** ¿Existe un plan de trabajo para cumplir con las metas comerciales asignadas?

SI ( )                      NO ( )                      NO SABE/ NO OPINA ( )

**17.** ¿Se evalúa periódicamente el cumplimiento de metas y objetivos contenidas en plan operativo de la entidad?

SI ( )                      NO ( )                      NO SABE/ NO OPINA ( )

**18.** ¿Considera Ud. que el personal de captación es apto?

SI ( )                      NO ( )                      NO SABE/ NO OPINA ( )

**19.** ¿Considera Ud. que el ambiente socioeconómico es el adecuado?

SI ( )                      NO ( )                      NO SABE/ NO OPINA ( )

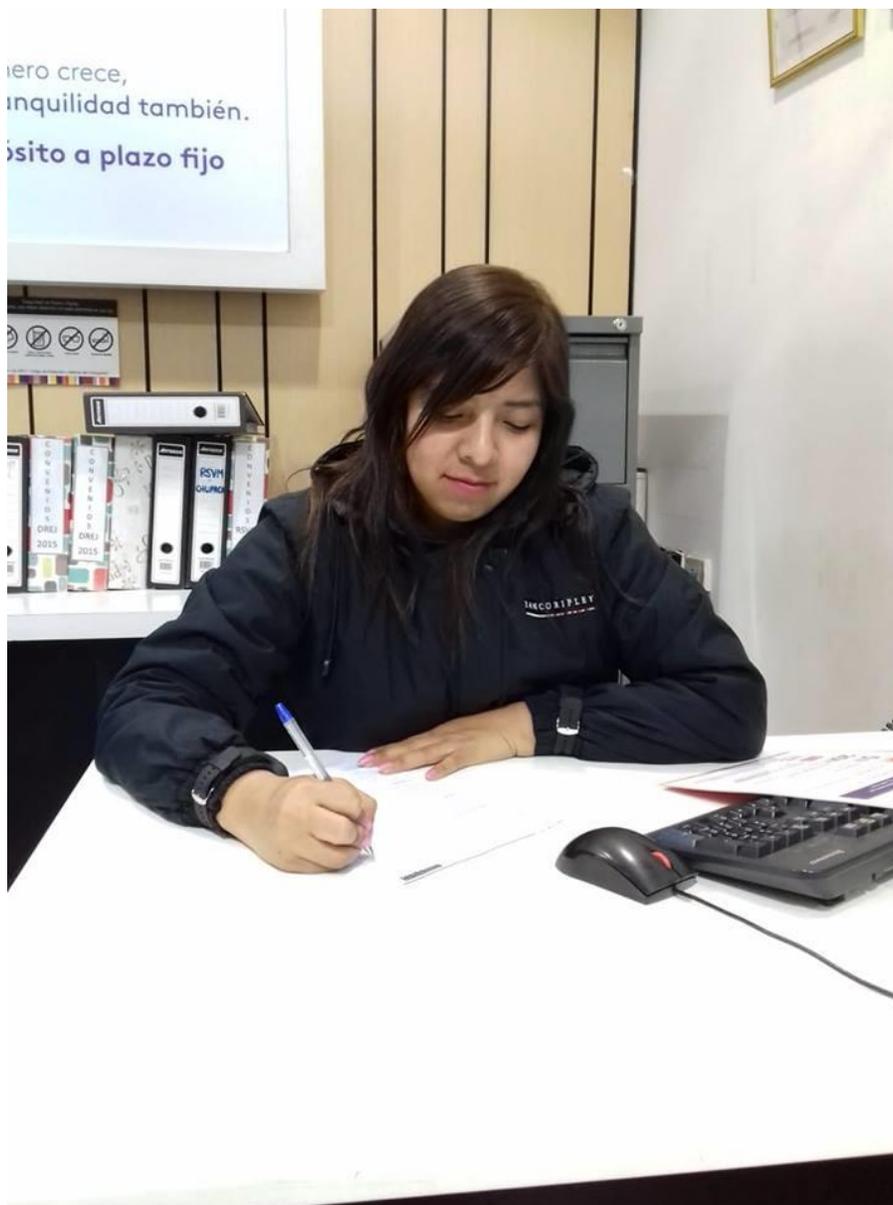
**20.** ¿Considera Ud. las observaciones que le imputan es porque el proceso de captación es adecuado?

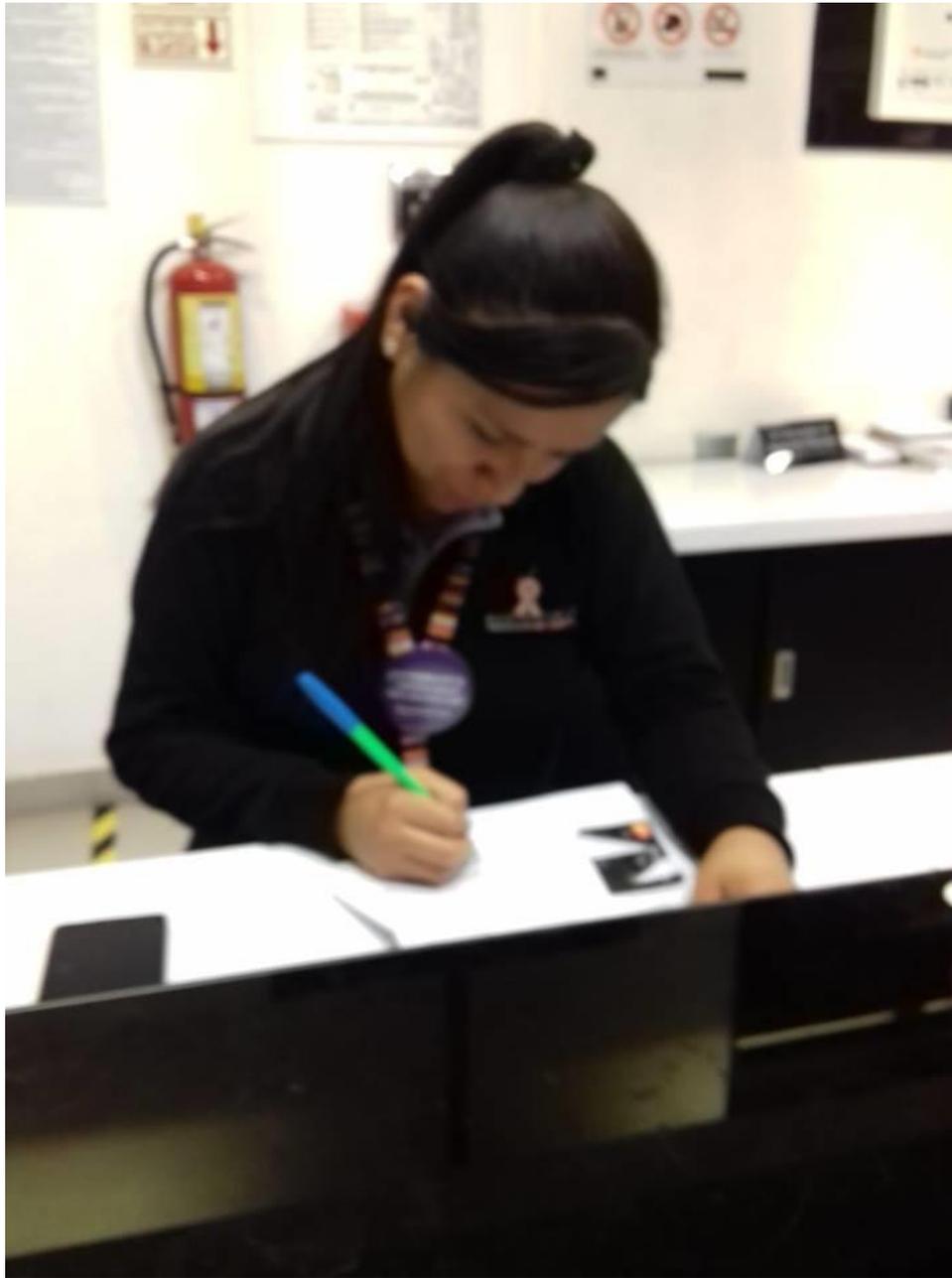
SI ( )                      NO ( )                      NO SABE/ NO OPINA ( )

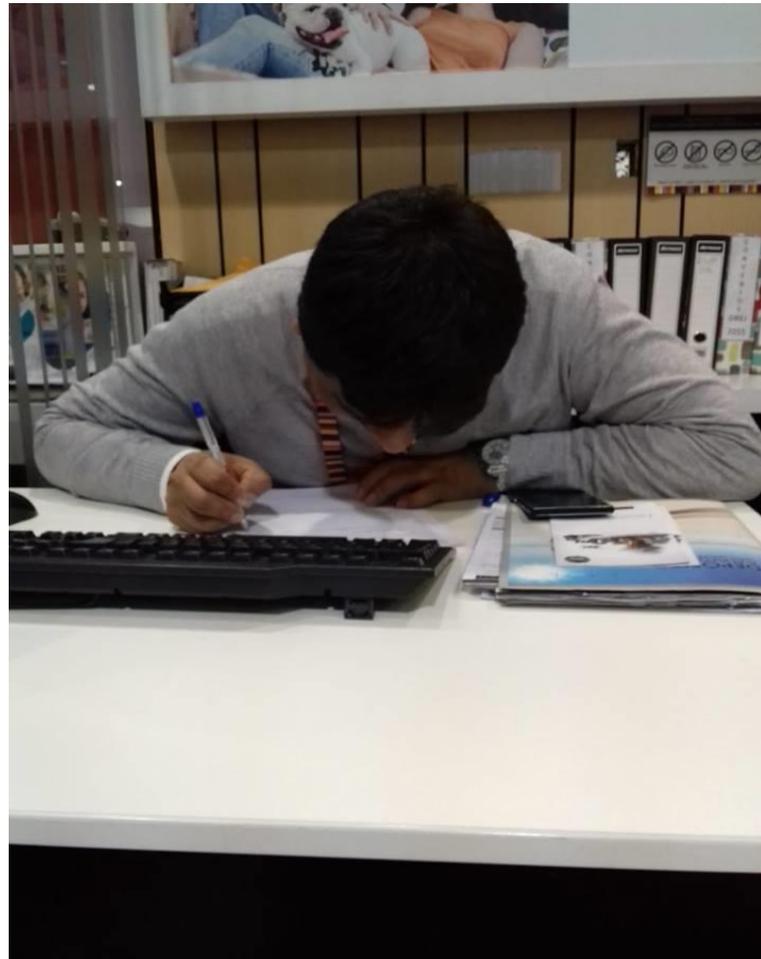
**21.** Existe una revisión previa antes de entregar las solicitudes para ser auditada.

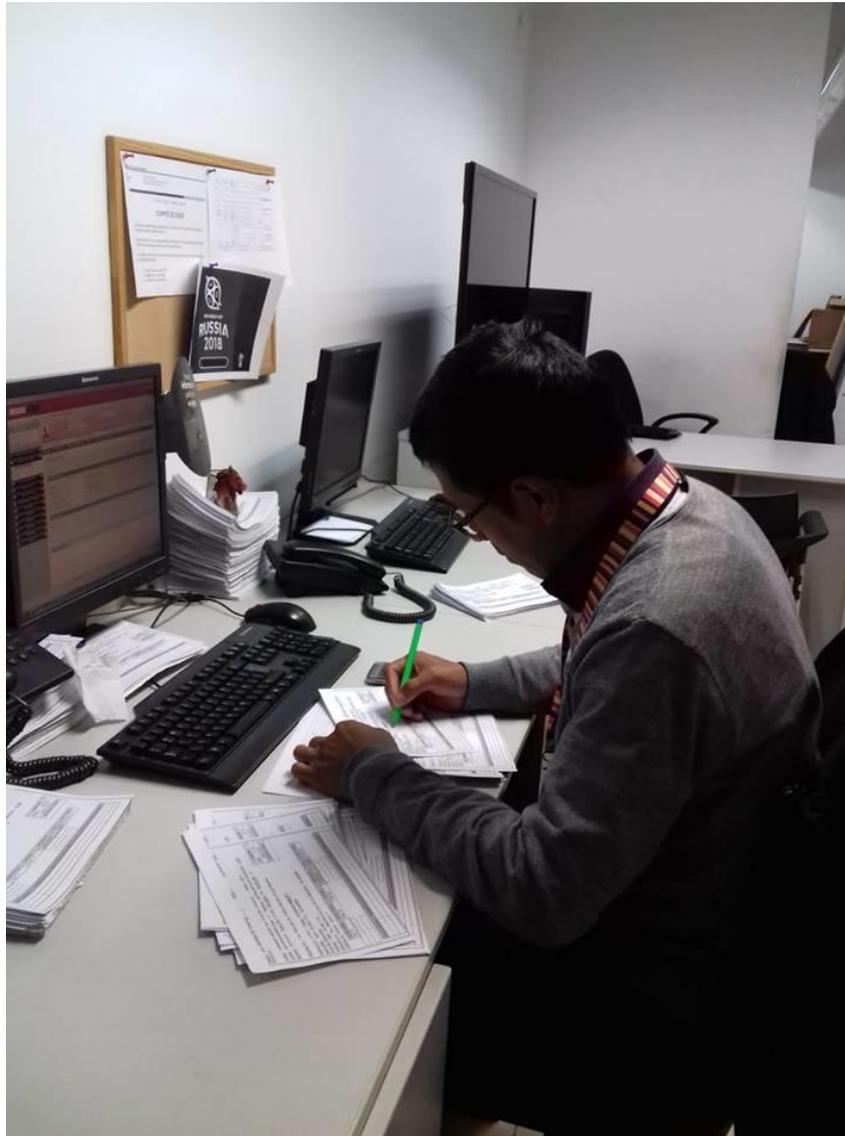
SI ( )                      NO ( )                      NO SABE/ NO OPINA ( )

## OTRAS EVIDENCIAS (Cuaderno de Campo, fotos, etc)









Sistema de Venta Automática, sistema en el cual se realizan la auditoria de créditos.

<input type="checkbox"/>	FALTAN FIRMAS
<input type="checkbox"/>	SIN FEDATEO DEL GESTOR
<input type="checkbox"/>	ERROR DE DIGITACION
<input type="checkbox"/>	DATOS NO ACTUALIZADOS EN LA PTN
<input type="checkbox"/>	PAGINAS BLANCAS NO CONFORME
<input type="checkbox"/>	NO REALIZO CHECK LIST DE DOCUMENTOS
<input type="checkbox"/>	CALL CENTER / CONTACTO NEGATIVO
<input type="checkbox"/>	VERF VIRT NO CONFOR/NO ADJUNTA
<input type="checkbox"/>	DATOS DNI DIFERENTE A RENIEC
<input type="checkbox"/>	NOMBRE DE TIT DIFERENTE A BD
<input type="checkbox"/>	VALIDACION CALL CENTER CONTACTO NEGATIVO
<input type="checkbox"/>	ASESOR NO ADJUNTA RENIEC
<input type="checkbox"/>	FORMATO PD NO EXISTE
<input type="checkbox"/>	FORMATO PD INCOMPI/ SIN FIRMA/ FIRMA DIF
<input type="checkbox"/>	NO LABORA / NO APLICA AC
<input type="checkbox"/>	APP NO EXISTE / INCORRECTO
<input type="checkbox"/>	ESSALUD NO EXISTE/ INCORRECTO
<input type="checkbox"/>	DATOS ACTUALIZADOS PTN PLAZO > 48 HRS
<input type="checkbox"/>	TEL FUO NO PROP CLIENTE/NO CONTACTADO
<input type="checkbox"/>	DNI VENCIDO / SIN MOTIVO OBS
Estado de la Solicitud	<b>OBSERVADO</b>
Observaciones (Analista de Créditos)	OBSERVADO / NO CONSIGNA DIRECCION EN DATOS LABORALES, CONTACTO POSITIVO CALL, MILAGROS CRISPIN AMISTAD DE TIT CONF DATOS (CEL 977202076), ESSALUD OK