



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE
CONTABILIDAD**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**LA RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS EN CLIENTES
PYME CAJA SULLANA CAJABAMBA-2018**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO PROFESIONAL
DE BACHILLER EN CONTABILIDAD**

Autor:

Jara Ramos Samuel Michael

Asesora:

Dra. Calvanapon Alva Flor Alicia

Línea de Investigación:

Gestión empresarial y emprendimiento

**Pimentel – Perú
2020**

RESUMEN

La presente investigación con título “La auditoría financiera y su impacto en la recuperación de créditos en clientes pyme CAJA SULLANA Cajabamba-2018” tiene como objetivo general determinar el impacto de la auditoría financiera en la recuperación de créditos en clientes pyme caja Sullana Cajabamba-2018. Teniendo en cuenta que la Auditoría constituye una herramienta de control y supervisión que contribuye a la creación de una cultura de la disciplina de la organización y permite descubrir fallas en las estructuras o vulnerabilidades existentes en la organización la Caja Sullana debe aplicar auditorías a los procesos, específicamente al área de recuperación de créditos que permita recuperar la cartera morosa de clientes pymes. La presente investigación se sustenta en las teorías de Jibaja para la variable auditoría y Montaña para la variable crédito. La metodología de investigación a aplicar es de tipo descriptivo correlacional, con un diseño no experimental, transversal en la cual se utilizó como instrumento la guía de análisis documental la población está conformada por la empresa Caja Sullana. El instrumento utilizado es la guía de análisis documental. La fiabilidad del instrumento estará determinada por Alfa de Cronbach.

Palabras clave: Auditoría financiera, créditos, clientes.

ABSTRACT

The present investigation with title "The financial audit and its impact in the recovery of credits in SME clients CAJA SULLANA Cajabamba-2018" has like general objective to determine the impact of the financial audit in the recovery of credits in customers SME box Sullana Cajabamba-2018 . Taking into account that the Audit constitutes a control and supervision tool that contributes to the creation of a culture of the discipline of the organization and allows to discover flaws in the existing structures or vulnerabilities in the organization, the Sullana Box must apply audits to the processes, specifically to the area of credit recovery that allows recovering the delinquent portfolio of SME customers. The present investigation is based on the theories of Jibaja for the audit variable and Montaña for the credit variable. The research methodology to be applied is of a correlational descriptive type, with a non-experimental, transversal design in which the documentary analysis guide was used as an instrument. The population is made up of the Caja Sullana company. The instrument used is the document analysis guide. The reliability of the instrument will be determined by Alfa de Cronbach.

Keywords: Financial audit, credits, clients.

INDICE

PORTADA	i
RESUMEN	ii
ABSTRACT	iii
INDICE	iv
I.INTRODUCCIÓN	5
II. MATERIAL Y MÉTODO	6
2.1 Tipo y diseño de investigación	6
2.2 Población y muestra	6
2.3 Variables, operacionaziaicon	7
2.4 técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	8
2.5 Procedimiento de análisis de datos	8
2.6 Aspectos éticos	8
2.7 Criterios de rigor científico	9
III. RESULTADOS	10
IV. DISCUSIÓN	14
V. CONCLUSIONES	15
VI REFERENCIAS	16

INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En Lima, Gonzáles, Katerin (2012), investigó sobre los créditos de consumo y su relación con la cartera morosa en las entidades bancarias, planteado como objetivo general Analizar de qué manera los créditos de consumo se relacionan con la cartera morosa en las entidades bancarias del distrito de San Martín de Porres, concluyendo que los gastos de recuperación de la cartera crediticia se trasladan al cliente. (p. 66).

La Caja Sullana es una institución municipal de ahorro. Tiene como misión brindar soluciones financieras a las empresas y familias peruanas de una forma simple, oportuna y personalizada. Caja Sullana inició sus actividades con siete personas y en su primer local ubicado en la transversal Tarapacá 325 en Sullana. La superintendencia de Banco y Seguros autorizó sus operaciones mediante Resolución N° 679-86 el 19 de diciembre de 1986. El patrimonio inicial fue de \$US 30,000 dólares que fueron en el punto de partida para poner en marcha nuestro trabajo de intermediación financiera al servicio de las micro finanzas.

En 1986 iniciamos el trabajo con una oficina y en la actualidad contamos con 75 puntos de atención, llevamos nuestros servicios a trece regiones del Perú: Tumbes, Piura, Lambayeque, La Libertad, Cajamarca, Ancash, Ica, Lima, Callao, Arequipa, Moquegua, Puno y Cuzco. Ofrecemos productos de Ahorro y Crédito. En ahorros disponemos de una gama de posibilidades para generar y consolidar una cultura del ahorro en nuestro país: Depósitos de Ahorro, Depósitos a Plazo, Multimás, Rinde +, Ahorro Plan, CTS y Ahorro Con órdenes de Pago, En créditos atendemos de manera rápida y oportuna los requerimientos de nuestros clientes.

Contamos con Crédito Empresarial, Crédito Pesca, Crédito Agropecuario, Crédito Personal, Cuenta Sueldo, Crédito Descuento Por Planilla, Crédito Prendario, Crédito Compuplan, Crédito Vehicular, Credigas GNV y GLP, Sully Te Presta y Vive Mejor, entre otros. Este abanico de alternativas de crédito nos permite crecer junto a nuestros clientes. Además, disponemos de alta tecnología financiera como cajeros automáticos, homebanking, la app para smartphones Móvil Caja Sullana, Tarjeta de Débito VISA para compras en el Perú y el extranjero; asimismo, operaciones a través de la Cámara de Compensación Electrónica y nuestros cajeros corresponsales Caja Sullana Agente, que buscan estar cerca de nuestros clientes.

Caja Sullana inicia sus actividades en la provincia de Cajabamba el 5 de abril 2013 en Jr. Jose Sabogal 719, con 2 trabajadores un Asesor de negocios y un promotor de créditos, los desembolsos y pagos de cuotas se realizaban mediante Banco de la Nación lo cual generaba molestias hacia los clientes por las largas colas que se hacían, así como retrasos en el pago de sus cuotas, el 02 de abril del 2018 se apertura la nueva oficina ubicada en Jr. Grau 432.

Caja Sullana está enfocada en atender con créditos a personas naturales y jurídicas que cuentan con ingresos comerciales de esta provincia así como de sus distritos (Cajabamba, Condebamba, Cachachi y Lluchubamba), es una institución que se encuentra creciendo de manera considerable por la calidad y facilidad en los productos que se ofrece.

1.1.Trabajos previos

Internacionales

En Ecuador, Panchi, Wendy (2018) evaluó los procesos de auditoría operativa de los procesos de créditos y cobranza; inventarios; nómina; y tesorería de la empresa Milestone Technologies CIA. LTDA, determinando que en el área de Créditos, Ventas y Cobranza no se solicita documentación suficiente a los clientes para analizar su capacidad de pago; y no se dispone de carpetas actualizadas con información relevante, lo que genera dificultad en la recuperación de cartera y podría converger en la generación de cuentas incobrables (p. 116)

Cevallos, y Rodríguez (2015), en su tesis titulada “Auditoría financiera correspondiente al periodo 2013, en la empresa Construcciones Asesoramiento y Soluciones Integrales Consassi Cía. Ltda. Ubicada en la ciudad de Quito. Plantea como objetivo analizar las cuentas contables de la empresa. La investigación es de tipo descriptiva, diseño transversal no experimental, la técnica empleada fue el análisis documental y su instrumento la guía de análisis documental, la población estuvo conformada por los trabajadores de la empresa. Concluye que el diagnóstico situacional realizado a la empresa CONSASSI CIA LTDA fue de mucha importancia ya que permitió establecer los factores externos e internos que afectan su entorno”. (p. 109)

Nacionales

En Lima, Gonzáles, Katerin (2018), investigó sobre los créditos de consumo y su relación con la cartera morosa en las entidades bancarias, planteado como objetivo general Analizar de qué manera los créditos de consumo se relacionan con la cartera morosa en las entidades bancarias del distrito de San Martín de Porres, concluyendo que los gastos de recuperación de la cartera crediticia se trasladan al cliente. (p. 66)

Ulloa y Valencia (2017) en su trabajo de investigación titulada “La auditoría financiera y su contribución al control interno contable del colegio de biólogos de la libertad, Trujillo – 2016, tiene como objetivo demostrar que la auditoría financiera contribuye a la mejora del control interno contable. El Diseño es descriptivo de grupos comparativos, correlacional, la población estuvo constituida

por los informes económicos mensuales, documentación contable y los Estados Financieros, la muestra no probabilística asumida a criterio por la facilidad a proponer de la información, las técnicas fueron Análisis Documental, Encuesta, Técnica de Evaluación, los instrumentos Hoja de registro de datos, Cédula de cuestionario de control interno Lista de Cotejo (p. 81)

Locales

Guerrero y Muñoz (2018), en su tesis titulada “Gestión crediticia y su impacto en los resultados de la Caja Rural Lambayeque S.A. 2015-2016, Investigación de descriptiva, El diseño de la investigación fue No – experimental, la Población y Muestra fueron 10 trabajadores, las Técnicas fueron la entrevista, y el Análisis Documental, plantea como objetivo general determinar el impacto de la gestión crediticia en los resultados. Concluye que En Caja Rural Lambayeque S.A, se puede precisar que cuenta con políticas de créditos establecidas para el Área de Negocios” (p. 95)

Mendoza (2015), en su tesis titulada “Estrategias financieras para la recuperación de créditos en la empresa comercial “Multiservicios B y G Amigo” EIRL Chiclayo 2015, plantea como objetivo proponer estrategias financieras para la recuperación de créditos. El tipo de investigación es analítica, la muestra fueron los 28 trabajadores del departamento de ventas, créditos y cobranzas de la empresa “Multiservicios B y G Amigo” EIRL, la técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluye que implementando estrategias financieras si mejorara la recuperación de créditos lo cual será muy beneficioso para la empresa” (p. 74)

1.2. Teorías relacionadas al tema

1.2.2 Crédito

Montaño, (2010). “El crédito se puede definir como la confianza dada o recibida a cambio de un valor. La palabra proviene del latín CREDITUM, asentimiento, es decir, aprobación de lo que un tercero ha sugerido o propuesto”. (p. 12)

Tipos de Créditos

Según López, (2005, p.65). Existen algunos tipos de crédito entre ellos los más utilizados son: “Crédito Tradicional, Crédito al Consumo, Crédito Hipotecario, Crédito Consolidado y Crédito Personal”.

Sistemas de Créditos

Según, Rodríguez, (2010, p. 295) “Existe una serie de tipos de créditos: Sistema de pago mensual. Sistema de crédito renovable. Sistema de carta crédito. Sistema de cupones. Sistema de crédito por cooperativa. Sistema de pago a plazos”.

Políticas o lineamientos de Créditos

Las políticas de créditos, significa el segmento normativo y disciplinario con que cuenta una institución (entidad financiera), sobre el cual rige todo el proceso de otorgamiento y recuperación del crédito; iniciando con la identificación del cliente calificándole si es o no sujeto de crédito. Las políticas o lineamientos de créditos son las medidas necesarias que rigen y garantizan la adecuada gestión del crédito realizada de manera eficiente por parte de directivos y colaboradores y lograr el cumplimiento de los objetivos previstos por la institución. (Pere, 2009), en su libro Gestión del Crédito y Cobro menciona

“Una política de créditos es la forma como quiere la institución que hagan las cosas en lo relativo al crédito del cliente (...), sirven para facilitar que los

empleados tengan una pauta de trabajo para conseguir los mejores resultados en la gestión del crédito.” (p.86)

Son reglas o lineamientos utilizados por el gerente financiero con la finalidad de garantizar su aplicación en el proceso de otorgamiento de crédito, otorgar ciertas facilidades de pago a un cliente específico o determinado, propósito que se logra con la aplicación de todos los documentos normativos y decisiones internas para lograr el crecimiento de la empresa en el mercado financiero.

Según la ley del Sistema Financiero Peruano se tendrá en cuenta lo siguiente:

- a) Se atenderá clientes con calificación 100% en los últimos meses y/o hasta una (1) con CPP en los anteriores doce (12) meses.

- b) Los clientes y/o intervinientes en la propuesta de crédito, no deberán contar con calificación “Deficiente, Dudoso o Perdida” en el histórico de las centrales de riesgo y SBS, incluye el cónyuge o conviviente y a los fiadores.

- c) El número máximo de entidades será de tres (3) incluida la nueva entidad para clientes recurrentes y hasta máximo dos (2) entidades para clientes nuevos incluido la nueva institución, se incluye entidades supervisadas y no supervisadas. Mientras que su cónyuge tendrá como número máximo a dos (2) entidades.

Crédito

“El termino crédito proviene del latín DREDITUM, de credere, tener confianza. La confianza es la base del crédito, aunque al mismo tiempo implica un riesgo. El crédito sin la confianza es inconcebible, finalmente crédito es confianza”. Pérez Porto y Gardey, (2009).

Es obtener un bien dinerario o no dinerario, a raíz de un compromiso de pago por parte del deudor (quien recibe el bien), se compromete a cumplir con su acreedor (quien otorga el bien) el pago pactado en la fecha establecida. (Pere, 2009), en su libro Gestión del Crédito y Cobro refiere “Es la posibilidad de obtener dinero, bienes o servicios sin pagar en el momento de recibirlos a cambio de una promesa de pago realizada por el prestatario de una suma pecuniaria debidamente cuantificada en una fecha en el futuro” (p.20). De tal manera define al crédito como el permiso para usar el capital dinerario de otra persona o institución; por tanto en los negocios crédito es la confianza dada o tomada a cambio de dinero, bienes o servicio.

Centrales de Riesgo

Según Ley del Sistema Financiero Peruano, refiere que: “la Superintendencia tendrá a su cargo un sistema integrado de riesgos financieros, crediticios, comerciales y de seguros denominado “Central de Riesgos”, el mismo que contará con información consolidada y clasificada sobre los deudores de las empresas (art. 158-159).

“Toda empresa del sistema financiero antes de otorgar un crédito deberá requerir a la persona natural o jurídica que lo solicite, la información que con carácter general establezca la Superintendencia. En caso de incumplimiento no podrá otorgarse el crédito”. Aguilar, Camargo, & Morales (2006), refieren:

“El riesgo de crédito es el tipo de riesgo más importante al que debe hacer frente cualquier entidad financiera. Un indicador del riesgo crediticio es el nivel de morosidad de la entidad, es decir, la proporción de su cartera que se encuentra en calidad de incumplimiento”. (p.01)

Proceso de Otorgamiento de Créditos

Un proceso en el otorgamiento de créditos es determinado tiempos y ciertas etapas aplicadas por el responsable (analista) desde la promoción y/o identificación del cliente hasta concretar con la operación realización mediante desembolso del crédito aprobado. (Macedo Condori, 2014), “Se denomina proceso a la consecución de determinados actos, acciones, sucesos o hechos que deben necesariamente sucederse para completar un fin” (p.3)

a) Etapa de Promoción: “Es una de la funciones fundamentales para el otorgamiento de del crédito, se considera como el primer contacto que se realiza con el cliente mediante la visita por parte del analista de créditos al cliente o visita de parte del cliente a la entidad financiera”. (p.3)

b) Etapa de Evaluación: “Es el proceso que requiere de mayor análisis de las condiciones económicas y cualidades del cliente, además de una revisión minuciosa de documentos por parte del analista: iniciando por revisar la situación crediticia del cliente en el sistema financiero y sus requisitos a presentar solicitados por el analista”. (p.3)

c) Etapa de Aprobación: “Es el proceso donde el crédito pasa a ser sustentado directa o indirectamente al área correspondiente (comité de créditos o jefe de negocios) para su aprobación correspondiente”. (p.3)

d) Etapa de Desembolso: “El cliente procede a firmar los documentos necesarios en área de operaciones (pagares, contratos y otros según sea requerido), otorgará el responsable de operaciones la información necesaria respecto a las condiciones del crédito, plazos establecidos de pago, tasa de interés, cronograma de pagos y finalmente pasando a caja para concretar tal proceso”. (p.3)

Categorías de la Morosidad

La condición del cliente en centrales de riesgo según Resolución SBS N° 11356 - 2008 se clasifican por categorías de acuerdo al tiempo de atraso como:

a) Crédito Normal. “Cumple con el pago de su crédito de acuerdo con lo convenido con hasta (8) días calendarios de atraso, entendiéndose que el cliente

cancela sus cuotas sin necesidad de recurrir a nueva financiación directa o indirecta de la empresa”. (p.18.)

b) Crédito con problemas potenciales (CPP). “Son aquellos deudores que registran atrasos en el pago de sus créditos de nueve (9) a treinta (30) días calendarios, lo cual quiere decir que sus flujos de fondos del deudor tienden a debilitarse y se presentan incumplimientos”. (p.18.)

c) Crédito Deficiente.- “Son los deudores que registran atrasos en el pago de sus créditos de treinta y uno (31) a sesenta (60) días calendarios, quiere decir que el deudor presenta una situación financiera débil y un nivel de flujo de fondos que no le permite atender el pago de la totalidad del capital y de los intereses de las deudas”. (p.18.)

d) Crédito Dudoso.- “RegISTRAN atrasos en el pago de sus créditos de sesenta y uno (61) a ciento veinte (120) días calendarios, Presenta una situación financiera crítica y muy alto nivel de endeudamiento”. (p.18.)

e) Crédito Pérdida.- “RegISTRAN atrasos en el pago de sus créditos de más de ciento veinte (120) días calendarios, el deudor ha suspendido sus pagos, siendo posible que incumpla eventuales acuerdos de reestructuración”. (p.18.)

Tipos de Morosidad

Según Technologies. (2016) describe como categorías de morosidad a 5 tipos de clientes en condiciones de morosidad. (p.1)

a. Morosos fortuitos. “Son aquellos que no pueden saldar sus deudas en las fechas establecidas porque no tienen liquidez ni otro medio de pago. (p.1)

b. Morosos intencionales. Son los morosos que pueden pagar la deuda, pero que no quieren hacerlo”. (p.1)

c. Moroso negligente. “Son los deudores que no muestran ninguna intención de pago. Utilizan su liquidez para otros gastos en lugar de pagar su deuda.

d. Morosos circunstanciales. Son los clientes que bloquean voluntariamente el pago al producirse un error o falla en los productos o servicios adquiridos”.

e. Morosos despreocupados. “Estos morosos tienen voluntad de pagar, pero como son despistados se olvidan de las responsabilidades financieras que tienen que asumir”. (p.1)

1.3. Formulación del problema

¿Cómo es la recuperación de créditos en clientes Pyme de Caja Sullana Cajabamba – 2018?

1.4. Justificación e importancia del estudio

Según Hernández Fernández y Baptista (2010) la investigación se justifica:

Conveniencia. La presente investigación sirve para generar un nuevo conocimiento a partir de la recopilación, estudio e interpretación de un conocimiento generado previamente. Estos nuevos conocimientos generan un aporte para entornos académicos y científicos, mediante la utilización del método científico.

Relevancia social. La presente investigación beneficia a la alta gerencia de la empresa, puesto que tendrán datos científicos y académicos obre como realizar una auditoría financiera y así disminuir el riesgo operacional. También se beneficiarán los usuarios Pyme de la Caja Sullana puesto que tendrán servicios y productos que se ajusten a sus necesidades.

Implicaciones prácticas. La investigación contribuye a resolver un problema real el cual es llevar a cabo una buena auditoría financiera permitiendo así la recuperación de los créditos.

Valor teórico. La presente investigación se basa en las teorías proporcionadas por Jibaja, que le va a permitir examinar los estados financieros y a través de ellos las operaciones financieras realizadas, a la vez Montaña indica que el crédito se puede definir como la confianza dada o recibida a cambio de un valor. Estas teorías sirven como aporte para futuros investigadores que desean tener conocimiento sobre estas variables.

Utilidad metodológica. La presente investigación diseña instrumentos como el análisis documental, elaborados tomando como referencia las bases teóricas científicas. Este instrumento puede servir como modelo para investigadores que requieran medir las variables, adaptándolas a su realidad problemática.

1.5. Hipótesis

La recuperación de créditos en clientes Pyme de Caja Sullana Cajabamba – 2018 es alta.

1.6. Objetivos

General

Analizar la recuperación de créditos en clientes Pyme de Caja Sullana Cajabamba – 2018.

Específicos.

Diagnosticar las políticas crediticias para los clientes Pyme en la Caja Sullana Cajabamba -2018

Analizar la cartera de créditos de los clientes Pyme de Caja Sullana Cajabamba – 2018.

I. MATERIAL Y MÉTODO

1.1 Tipo y Diseño de Investigación

Tipo

La presente investigación es de tipo descriptiva, según Hernández, Fernández y Baptista (2010) “este tipo de investigaciones tiene como finalidad describir la variable objeto de estudio, que en este caso es LA RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS.

Diseño

El diseño de la investigación es Transversal, según Hernández, Fernández y Baptista (2010) “los diseños de investigación transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. A la vez es no experimental ya que son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables”.



Donde:

M: Muestra

O: Observación

P: Propuesta

1.2 Población y muestra

Población:

Según Tamayo y Tamayo (2003) “define a la población como la totalidad de la variable a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación”. En esta investigación la Población está conformada por Caja Sullana Cajabamba

Muestra

Ñaupas, Novoa, Mejía y Villagómez (2013) señalan que la muestra es el subconjunto, o parte del universo o población, seleccionado por métodos diversos, pero siempre teniendo en cuenta la representatividad del universo. Para el presente trabajo se aplicaron los criterios inclusión y exclusión, con la finalidad de determinar la mejor aplicación del instrumento al sector más adecuado de la población. Según Ñaupas Paitán, Mejía, Novoa Ramírez, & Villagómez Paucar, (2013), los criterios de inclusión: se fijan las características que hacen una unidad sea parte de una población (edad, sexo, grado escolar, nivel socioeconómico, etc.). La muestra está conformada por Caja Sullana Cajabamba.

1.3 Variable, Operacionalización.

1.3.1 Variables

Tabla 1 Definición de variables

Recuperación de créditos (Variable dependiente)	Montaño, (2010). “El crédito se puede definir como la confianza dada o recibida a cambio de un valor. La palabra proviene del latín CREDITUM, asentimiento, es decir, aprobación de lo que un tercero ha sugerido o propuesto”. (p. 12)
--	---

Nota: Elaborado en base a: Jara

1.3.2 Operacionalización

Tabla 1: Operacionalización Variable dependiente

Variables	Definición conceptual	Definición Operacional	Indicadores	Ítem
Recuperación de Créditos	Pere (2009) Define el crédito como el permiso para usar el capital dinerario de otra persona o institución; por tanto en los negocios crédito es la confianza dada o tomada a cambio de dinero, bienes o servicio	Montaño, (2010). “El crédito se puede definir como la confianza dada o recibida a cambio de un valor. La palabra proviene del latín CREDITUM, asentimiento, es decir, aprobación de lo que un tercero ha sugerido o propuesto”. (p. 12)		Categoría Normal
			Políticas crediticias	Categoría CPP
			Cartera de créditos	Categoría Deficiente
				Categoría Dudoso
				Categoría Pérdida

Nota: Elaborado en base a: Jara

1.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

2.4.1 Técnicas

Análisis documental

Consiste en la obtención de fichas bibliográficas que tienen como propósito analizar material impreso. (Bernal, 2010)

2.4.2 Instrumentos

Guía de análisis documental

Consistente en los documentos fuentes que en este caso fueron los estados financieros para evaluar la rentabilidad de la empresa.

1.5 Procedimientos de análisis de datos.

Para la presente investigación se utilizó programas de Excel y SPSS para analizar los resultados, cuando se aplicaron los instrumentos. En Excel se construyeron tablas y figuras, y en SPSS se calcularon los coeficientes de correlación y alfa de cronbach.

1.6 Aspectos éticos.

Tabla 2: Criterios éticos

Criterios	Características éticas del criterio
Confidencialidad	“Asegurar la protección de la identidad de las personas que participan como informantes de la investigación”.
Consentimiento informado	“Los participantes deben estar de acuerdo con ser informantes y conocer sus derechos y responsabilidades”.
Observación participante	“Los investigadores actuaron con prudencia durante el proceso de acopio de los datos”.

Nota: Elaborado en base a: Noreña (2012)

1.7 Criterios de Rigor Científicos

Tabla 3: Criterios de rigor científico en la investigación.

Criterios	Características éticas del criterio
Credibilidad	“Los resultados son reconocidos “verdaderos” por los participantes”.
Consistencia	“Descripción detallada del proceso de recogida, análisis e interpretación de los datos - Reflexividad del investigador”.
Transferibilidad	“Recogida exhaustiva de datos”.

Nota: Elaborado en base a: Noreña (2012)

II. RESULTADOS

Generalidades de la empresa

La Caja Sullana es una institución municipal de ahorro. Tiene como misión brindar soluciones financieras a las empresas y familias peruanas de una forma simple, oportuna y personalizada. Como empresa integrante del Sistema Financiero Nacional, la Caja Sullana está sujeta a la supervisión de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) y a la regulación del Banco Central de Reserva del Perú (BCRP). La superintendencia de Banca y Seguros autorizó sus operaciones mediante Resolución N° 679-86 el 19 de diciembre de 1986. El patrimonio inicial fue de \$US30 mil dólares. Con ese capital empezaron su trabajo de intermediación financiera al servicio de las micro finanzas. En la actualidad Caja Sullana cuenta con 75 puntos de atención, en trece regiones del Perú: Tumbes, Piura, Lambayeque, La Libertad, Cajamarca, Ancash, Ica, Lima, Callao, Arequipa, Moquegua, Puno y Cuzco. En su condición de entidad autorizada a recibir depósitos de ahorro del público es miembro del Fondo de Seguro de Depósitos (FSD). Por su naturaleza pública, es controlada por la Contraloría General de la República y el Ministerio de Economía y Finanzas, a través de la Dirección General de Contabilidad Pública, manteniéndose en todo momento su autonomía económica, financiera y administrativa que le otorga la Ley.

Identificar el nivel de recuperación de créditos en clientes PYMES Caja Sullana, Cajabamba, año 2018.

Tabla 4: Resumen de cartera vencida por categoría

N° CAT	DESCRIPCION	TOTAL S/	%
1	Categoría Normal	7,674	8.11%
2	Categoría CPP	41,723	44.07%
3	Categoría Deficiente	42,258	44.64%
4	Categoría Dudoso	1,442	1.52%
5	Categoría Pérdida	1,574	1.66%
		94,671	100.00%

Fuente: Elaboración propia

Análisis y descripción de resultados: Del análisis se muestra que la cartera vencida por categoría está representada con el 7.62% de créditos categorizados como normal con un atraso de 01 días hasta 08 días, por lo que todavía representa una adecuada calificación el sistema financiero, la categoría CPP (con problemas potenciales de pago) representa el 44.07% , así mismo categoría deficiente representa el 44.64%; categoría dudoso representa el 12.42% y la categoría perdida representa el 1.66% del total de la cartera vencida.

Tabla 5: Análisis de cartera con problemas de pago

N° CAT	DESCRIPCION	TOTAL S/	%
1	Categoría Normal a media	49,397	52.18%
2	Categoría Con problemas de pago (CPP)	45,274	47.82%
		94,671	100.00%

Fuente: Elaboración propia

Análisis y descripción de resultados: Del análisis se muestra que la cartera vencida por categoría, se ha clasificado en normal a media con problemas de pago, las mismas que presentan un 52.18% y 47.82% respectivamente. Debiendo resaltar el alto porcentaje de la categoría con problemas de pago.

Tabla 6: Créditos vencidos todas las categorías

TIPO	N° CUENTAS	%
Categoría Normal a media	82	57.34%
Categoría Con problemas de pago (CPP)	61	42.66%
	143	100.00%

Fuente: Elaboración propia

Análisis y descripción de resultados: En la tabla 9, se puede observar que el 57.34% de clientes mantenidos en cartera vencida pertenecen a la zona urbana, mientras que el 42.66% está pertenecen a la zona rural; lo cual se nota un mayor porcentaje de clientes de zona urbana quienes tiene un mayor descuido de sus obligaciones financieras.

Tabla 7: Análisis por tipo de crédito

TIPO	N° CUENTAS	%
Corporativos	30	20.98%
Grandes Empresas	23	16.08%
Medianas Empresas	15	10.49%
Microempresas-MYPES	40	27.97%
Consumo Revolvente	6	4.20%
Consumo No Revolvente	12	8.39%
Hipotecarios para vivienda	17	11.89%
	143	100.00%

Fuente: Elaboración propia

Análisis y descripción de resultados: El análisis por tipo de crédito determinó que los créditos corporativos el 20.98% del total del crédito, en tano las grandes empresas un 16.08%, a las medianas empresas le corresponde un 10.49%, las microempresas-Mypes un 27.97%, por consumos revolventes 4.20%, por consumo no revolventes 8.39% y por créditos hipotecaros para vivienda un 11.89%, lo cual quiere decir que el crédito más riesgoso es el crédito MYPE, por abarcar un mayor porcentaje en créditos vencidos.

Tabla 8: Cartera de créditos

TIPO	31/12/2018	31/12/2017	Variación
Vigentes	7,674	4,670	3,004
Refinanciados	41,723	23,565	18,158
Vencidos	21,200	41,290	20,090
Cobranza judicial	34,498	12,320	22,178
Rendimientos devengados	8,800	3,876	4,924
Provisiones para crédito	-11,574	-2,299	9,275
Ingresos por intereses y comisiones	-7,650	-1,756	5,894
Cartera de créditos corto plazo	94,671	81,666	13,005

Fuente: Elaboración propia

Análisis y descripción de resultados: La cartera vencida por categoría se ha analizado comparando los años 2017 - 2018, en función a la situación actual de la cartera de créditos y lo que esto repercute, teniendo la siguiente composición: los créditos vigentes se han incrementado en comparación con el año anterior en S/ 3,004; los créditos refinanciados en un S/ 18,158, los créditos vencidos se disminuyeron en (20,090), la cobranza judicial en 22,178; los rendimientos por devengados en 4,924, los ingresos por intereses y comisiones disminuyeron en (5,894)

III. DISCUSIÓN

Determinar el impacto de la auditoría financiera en la recuperación de créditos en clientes pyme caja Sullana Cajabamba-2018. Según Martínez (2012) señala que si la relación está entre 0.75 y se aproxima a 1, será una correlación positiva considerable entre las dos variables de estudio, esto nos quiere decir que se asocian respectivamente. De los resultados encontrados se determina que la auditoría operativa impacta positivamente en la recuperación de créditos de la empresa al nivel de 77%

Identificar el nivel de recuperación de créditos en clientes PYMES Caja Sullana, Cajabamba, año 2018, se observa que los créditos totales se han incrementado en S/ 13,005 lo que representa un 10.65%, lo ideal es que la deuda disminuya no que se incremente, siendo que las deudas contraídas por las PYMES representan el 27.97% del total de clientes.

Estos resultados guardan relación con la teoría de Montaña, (2010). Quién manifiesta que “el crédito se puede definir como la confianza dada o recibida a cambio de un valor. La palabra proviene del latín CREDITUM, asentimiento, es decir, aprobación de lo que un tercero ha sugerido o propuesto”. (p. 12). Garzon (2016). Mendoza (2015), en su tesis titulada “Estrategias financieras para la recuperación de créditos en la empresa comercial “Multiservicios B y G amigo” EIRL Chiclayo 2015, plantea como objetivo proponer estrategias financieras para la recuperación de créditos. Concluye que implementando estrategias financieras si mejorara la recuperación de créditos lo cual será muy beneficioso para la empresa”

IV. CONCLUSIONES

Para determinar el impacto de la auditoría financiera en la recuperación de créditos en clientes pyme caja Sullana Cajabamba, se evaluaron los estados financieros y éstos si se han preparado y presentado de acuerdo con las disposiciones legales vigentes: Los principios de contabilidad generalmente aceptados en Perú (PCGA) que comprenden: las Normas Internacionales de información Financiero, sin embargo faltan controles que permita recuperar las cuentas por cobrar toda vez que éstos se han incrementado de un año a otro.

El análisis realizado al informe de auditoría financiera practicada a los estados financieros de caja Sullana Cajabamba, para determinar si los procesos establecidos afectan el resultado del ejercicio, emitido por los auditores, muestra que han llevado a cabo la auditoría de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría y el Manual de Auditoría Financiera.

El proceso de identificación del nivel de recuperación de créditos en clientes pyme caja Sullana Cajabamba ha mostrado un incremento de S/ 13,005 comparando los años 2017 - 2018, siendo la cobranza judicial la que tiene el mayor incremento, con un S/ 22,178, le sigue los créditos refinanciados con S/ 18,158. Es bueno también resaltar que, en el caso de los créditos vencidos disminuyeron a S/ (20,090)

La propuesta de la auditoría financiera se ha diseñado para mejorar la recuperación de créditos en clientes pyme caja Sullana Cajabamba, partiendo del informe emitido por el auditor, el cual fue analizado

V. REFERENCIAS

- Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación. (3era edición). Colombia: Pearson.
- Montaño García, Agustín. (2010): Administración de la Cobranza, Editorial Trillas, México.
- Noreña, A.L., Alcaraz-Moreno, N.; Rojas, J.G. y Rebolledo-Malpica, D. (2012). Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa. Aquichan, 12(3). 263-274. Disponible <http://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/1824/pdf>
- Hernández, Fernández, & Baptista. (2010). Metodología de la investigación. México: McGRAW-HILL Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- González P., J., & García R., C. (2012). La Morosidad: Un problema Colateral de la Crisis Económica. Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.
- Ñaupas Paitán, H., Mejía Mejía, E., Novoa Ramírez, E., & Villagómez Paucar, A. (2013). Metodología de la Investigación Científica y Elaboración de Tesis (Tercera Edición ed.). Lima, Perú: CEPREDIM.
- Pere Brachfield. (s.f.). Los 5 tipos de clientes morosos. Obtenido de Blog Tgestionaria: <http://blog.tgestionaria.com.pe/5-tipos-de-clientes-morosos/>
- Tamayo, M. (2003). El proceso de la Investigación Científica (4ta edición). México. Limusa Noriega Editores.