



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

TESIS

**LA AUDITORÍA FINANCIERA Y SU IMPACTO EN
LA RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS EN CLIENTES
PYME CAJA SULLANA CAJABAMBA-2018**

**PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO**

Autor:

**Bach. Jara Ramos Samuel Michael
ORCID: 0000-0002-7200-1286**

Asesora:

**Dra. Calvanapon Alva Flor Alicia
ORCID:0000-0003-2721-2698**

Línea de Investigación:

Gestión empresarial y emprendimiento

**Pimentel – Perú
2020**

Página de jurado

Dra. Calvanapon Alva, Flor Alicia
Presidente

Dr. Moreno Rodríguez, Augusto R.
Secretario

Dr. Sevilla Gamarra, Marco A.
Vocal

Dedicatoria:

La presente Tesis la dedico en primer lugar a Dios Que es el ser que me dio tantas bendiciones y salud para continuar con mis estudios, a toda mi familia y amigos, principalmente a mis padres que han sido un pilar fundamental en mi formación como profesional, por brindarme la confianza y consejos para lograrlo, a mi esposa e hija por estar siempre en esos momentos difíciles brindándome su amor, paciencia y comprensión, y por ultimo a esos verdaderos amigos con los que compartimos todos estos años juntos.

Agradecimiento

A Dios, por la vida, fortaleza y su bendición, permitiéndome día a día, conocer personas y situaciones que contribuyen a mi crecimiento personal.

Agradecimiento de manera especial a mi familia, por ser el motor y motivo, que me impulsaron a lograr mis objetivos trazados.

A mis amigos, quienes con su apoyo tanto moral como espiritual me ayudaron a seguir a pesar de las dificultades.

A la universidad Señor de Sipán, por el vital aporte de sus docentes de la Escuela Profesional de Contabilidad, en mi formación académica.

Por último, y con entusiasmo, a mis compañeros de aula, con quienes compartí experiencias en un ambiente óptimo y la unión practicada en todo momento.

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 determinar el impacto de la auditoría financiera en la recuperación de créditos en clientes pyme caja Sullana Cajabamba-2018. Se sustenta en la teoría 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. Finalmente, el presente trabajo de tesis concluye que 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 a los principios de contabilidad generalmente aceptados en Perú (PCGA) y la NIIF, determinándose que si existe un impacto positivo, toda vez que la recuperación de créditos fue de S/ 13,005

Palabras Clave: Auditoría financiera, créditos, clientes.

Abstract

The present investigation with the title "The financial audit and its impact in the recovery of credits in SME customers CAJA SULLANA Cajabamba-2018" has as objective to determine the impact of the financial audit in the recovery of loans in SME clients Caja Sullana-Cajabamba-2018. It is based on the Jibaja theory 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. Finally, the present thesis concludes that in order to determine the impact of the financial audit on the recovery of loans in SME customers of Sullana Cajabamba, the financial statements were evaluated and if they have been prepared and presented according to the accounting principles generally accepted in Peru (GAAP) and the IFRS, determining that there is a positive impact, since the recovery of credits was S / 13,005

Keywords: Financial audit, credits, clients.

Índice

Página de jurado:	ii
Dedicatoria:	iii
Agradecimiento	iv
Resumen	v
Abstract	vi
Índice	vii
Índice de tablas	viii
I. INTRODUCCIÓN	9
1.1. Realidad Problemática	10
1.2. Trabajos previos	12
1.3. Teorías relacionadas al tema	13
1.4. Formulación del Problema	18
1.5. Justificación e importancia del estudio	18
1.6. Hipótesis	19
1.7. Objetivos	19
II MATERIAL Y MÉTODO	21
2.1. Tipo y Diseño de Investigación	21
2.2. Población y muestra	22
2.3. Variables, Operacionalización	23
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad ..	25
2.6 Aspectos éticos	26
2.7 Criterios de Rigor Científicos	26
III RESULTADOS	28
IV CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	45
REFERENCIAS	48
ANEXOS	54

Índice de tablas

Tabla 1: Operacionalización Variable independiente	24
Tabla 2: Operacionalización Variable dependiente	25
Tabla 3: Criterios éticos	26
Tabla 4: Criterios de rigor científico en la investigación.	26
Tabla 5: Resumen de cartera vencida por categoría	33
Tabla 6: Análisis de cartera con problemas de pago	34
Tabla 7: Créditos vencidos todas las categorías	35
Tabla 8: Análisis por tipo de crédito	35
Tabla 9: Cartera de créditos	36

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática.

En Ecuador, Robayo, Esteban (2018) investigó si la auditoría financiera disminuye el riesgo de detección en una empresa constructora, determinando que si los procedimientos de auditoría aplicados no son suficientes para proporcionar información suficiente y adecuada, existe una alta probabilidad de emitir una opinión distorsionada sobre los estados financieros auditados. (p. 72)

En Ecuador, Rodríguez, Diego (2018) evaluó los principales cambios con la NIA 007 en el nuevo informe de auditoría, determinando que con el uso de las nuevas tecnologías las elaboraciones de los informes de auditoría se han agilitado y son más eficientes a la hora de comunicar. (p.72)

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)

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 traslada al cliente. (p. 66)

En Lima, Julca, Ana (2018), investigó el tipo de auditoría realizada al área operativa de la empresa SCI, se planteó como objetivo general determinar la relación entre la auditoría de gestión y la rentabilidad de la empresa Servicio de Cobranzas Integrales, concluyendo que existe una relación directa y significativa ($r=0,771$ y $p=0,000$) entre la auditoría de gestión y la rentabilidad en la empresa. (p. 85)

En Lima, Flores, María (2018), investigó la incidencia entre la auditoría y la rentabilidad, tiene como objetivo determinar cómo la auditoría de gestión en el área de tesorería incide en la rentabilidad en las empresas del sector de servicio eléctrico del distrito de San Juan de Lurigancho, en la cual determina que la auditoría de gestión en

el área de tesorería incide significativamente en los indicadores financieros de las empresas del sector de servicio eléctrico (p. 73).

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. Empezó a operar con una menor cantidad de personas (07) siendo su primer local en Tarapacá 325 en Sullana, con Resolución de superintendencia de Banco y Seguro N° 679-86 el 19 de diciembre de 1986, con un capital inicial fue de \$US 30,000.

En 1986 se empezó 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.

1.2. Trabajos previos.

Internacional

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)

Herrera y Jibaja (2014), en su tesis titulada “Auditoría financiera al Club Social y Cultural de Servidores Públicos de la Fuerza Aérea Ecuatoriana (F. A. E.), de la ciudad de Quito por el período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2012, plantea como objetivo Establecer la realización de la auditoría financiera. 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 informe de auditoría contiene comentarios, conclusiones y recomendaciones de gran utilidad para el fortalecimiento del sistema de control interno aplicado en dicha organización y la toma de acertadas decisiones por parte del Directorio”. (p. 186)

Nacional

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 finalidad evaluar la auditoría financiera y como esta ayuda al control interno. 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)

Chuquiruna y Huamán (2015), en su tesis titulada “Auditoria administrativa como herramienta para evaluar la gestión de la empresa decórate S.R.L. de la ciudad de Trujillo periodo 2013. Plantea como objetivo evaluar íntegramente a la empresa mediante una auditoría financiera.. El método es analítico, sintético, comparativo, deductivo y científico, correlacional, tipo de investigación es descriptivo la población fueron 22 empleados, la muestra fue la planilla de la oficina de recursos humanos, las técnicas fueron, Encuesta, Observación, los instrumentos cuestionario la Guía de Observación. Concluyen que La evaluación de los sistemas de control estableció que la empresa cuenta con procedimientos y estatutos para lograr una adecuada atención al cliente”. (p. 75)

Local

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 estuvo conformada por 28 personas del área 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 con la ejecución de estrategias financieras si se lograr mejorar la cobranza, beneficiando a la empresa” (p. 74)

1.3. Teorías relacionadas al tema.

1.3.1 Auditoría:

Jibaja (2014). Manifiesta 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. (p. 12)

Auditoría Financiera

Jibaja (2014). La auditoría financiera examina a los estados financieros y la forma de registro de las operaciones comerciales (p. 13)

Objetivo de Auditoría Financiera

Jibaja (2014). La auditoría financiera tiene como objetivo emitir una opinión sobre la razonabilidad de los estados financieros preparados por la administración de las entidades. (p. 14)

Indica a la Auditoría Financiera “Como el examen de los estados financieros de una empresa u organización, con el objeto de expresar una opinión sobre los mismos” (Freire, 2011, p. 11)

Características

Jibaja (2014). “Objetiva, porque el auditor revisa hechos reales sustentados en evidencias susceptibles de comprobarse. Sistemática, porque su ejecución es adecuadamente planeada. Profesional, porque es ejecutada por auditores o contadores públicos a nivel universitario o equivalentes, que posean capacidad, experiencia y conocimientos en el área de auditoría financiera”.

“Específica, porque cubre la revisión de las operaciones financieras e incluye evaluaciones, estudios, verificaciones, diagnósticos e investigaciones. Normativa, ya que verifica que las operaciones reúnan los requisitos de legalidad, veracidad y propiedad, evalúa las operaciones examinadas, comparándolas con indicadores financieros e informa sobre los resultados de la evaluación del control interno”. (p.14)

Jibaja (2014). “Decisoria, porque concluye con la emisión de un informe escrito que contiene el dictamen profesional sobre la razonabilidad de la información presentada en los estados financieros, comentarios, conclusiones y recomendaciones, sobre los hallazgos detectados en el transcurso del examen”. (p.14)

Fases de la Auditoría Financiera

Según Rodríguez (2015) indica que la auditoría “Se constituye por tres fases: la planeación, ejecución y elaboración del informe. La primera de estas tiene como

propósito establecer una visión clara de lo que se debe hacer durante la auditoría, la fase de ejecución se define por ser la etapa central de la auditoría; se utilizan todas las técnicas o procedimientos para localizar las evidencias que se sustenten el informe y la elaboración del informe presenta el resultados del proceso de auditoría”.

1.3.2 Crédito

Montaño, (2010). “El crédito es la entrega de un dinero o producto respaldado por la confianza”. (p. 12)

Tipos de Créditos

Según López, (2005, p.65). Menciona los créditos que más se emplean: “Crédito Tradicional, Crédito al Consumo, Crédito Hipotecario, Crédito Consolidado y Crédito Personal”.

Sistemas de Créditos

Según, Rodríguez, (2010, p. 295) “menciona los siguientes: 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 “El crédito es la oportunidad para que los clientes generen ingresos a cambio de una promesa de pago.” (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:

“Toda empresa financiera debe evaluar su riesgo de crédito, debiendo tomar como referencia la morosidad de la institución.”. (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), “El proceso es la secuencia de diversas acciones que conllevan a una finalidad” (p.3)

- a) Etapa de Promoción: “Es el principal elemento para ceder el crédito, iniciando con una visita domiciliaria a lugar de residencia del quien lo solicita”. (p.3)
- b) Etapa de Evaluación: “Es el momento en el que se evalúa a la persona si es sujeto de crédito., previa documentación sustentatorios”. (p.3)
- c) Etapa de Aprobación: “Momento en que se sustenta ante un comité las razones para otorgar el crédito”. (p.3)
- d) Etapa de Desembolso: “Momento de la firma por parte del cliente y recepción del crédito”. (p.3)

Categorías de la Morosidad

La Resolución SBS N° 11356 - 2008 señala las categorías de acuerdo a los días de atraso:

- a) Crédito Normal. “Cumplimiento del pago hasta (8) días calendarios de atraso, de manera voluntaria”. (p.18.)
- b) Crédito con problemas potenciales (CPP). “Atraso en el pago del crédito de (9) a (30) días calendarios, debilidad en la liquidez del cliente”. (p.18.)
- c) Crédito Deficiente.- “Atraso en el pago del crédito de (31) a (60) días calendarios, el cliente no cuenta con fondos para asumir ni capital ni intereses en esas fechas”. (p.18.)
- d) Crédito Dudoso.- “Atraso en el pago del crédito de (61) a (120) días

- calendarios, muy alto nivel de endeudamiento”. (p.18.)
- e) Crédito Pérdida.- “Atraso en el pago del crédito de más (120) días calendarios, imposibilidad de pago solicitando 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)

1.4. Formulación del Problema.

¿Cuál es el impacto de la auditoría financiera en la recuperación de créditos en clientes PYME caja Sullana Cajabamba-2018?

1.5. 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.

1.6. Hipótesis.

La auditoría financiera impacta positivamente en la recuperación de créditos en clientes pyme caja Sullana Cajabamba-2018.

1.7. Objetivos

Objetivos General

Determinar el impacto de la auditoría financiera en la recuperación de créditos en clientes pyme caja Sullana Cajabamba-2018

Objetivos Específicos

Analizar la opinión técnica y profesional de la auditoría financiera realizada en caja Sullana Cajabamba. Año 2018.

Identificar el nivel de recuperación de créditos en clientes pyme caja Sullana Cajabamba.

Establecer estrategias de control de cuentas por cobrar para mejorar la recuperación de créditos en clientes pyme caja Sullana Cajabamba-2018

II MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo y Diseño de Investigación

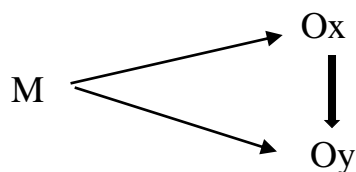
Tipo

La presente investigación es de tipo descriptiva, correlacional, según Hernández, Fernández y Baptista (2010) “este tipo de investigaciones tiene como finalidad determinar la relación que existe entre dos o más variables”. En la presente investigación se determinará el impacto de la variable independiente en la dependiente

a través de prueba estadística del coeficiente de correlación. También es Descriptiva, ya que se describirán las variables en su problemática internacional, nacional y local.

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:

Ox: Observación de la variable independiente auditoría financiera.

Oy: Observación de la variable dependiente recuperación de créditos.

M: Muestra

2.2. Población y muestra

Población:

Según Tamayo y Tamayo (2003) “la población es el conjunto de unidades con iguales condiciones de donde se va a extraer la información para 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 la parte representativa de la población, que se encuentra directamente relacionada con la investigación.

Para el presente trabajo se aplicarán 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 2018.

2.3. Variables, Operacionalización.

2.3.1. Variables

Tabla1

Definición de variables

Auditoría Financiera (Variable independiente)	Jibaja (2014). La auditoría financiera examina a los estados financieros y la forma de registro de las operaciones comerciales.. (p. 13)
--	--

Recuperación de créditos Montaña, (2010). “El crédito es la entrega de un dinero o producto respaldado por la confianza”. (p. 12)

(Variable dependiente)

Nota: Elaborado en base a: Jara (2019)

2.3.2. Operacionalización

Tabla 2

Operacionalización Variable independiente

Variab	Definición conceptual	Definición Operacional	Indicadores	Ítem
Auditoría Financiera	Jibaja (2014). Manifiesta 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	Jibaja (2014). La auditoría financiera examina a los estados financieros y la forma de registro de las operaciones	Auditoría	Informe de Auditoría Principios y prácticas

permite descubrir fallas en las estructuras o vulnerabilidades existentes en la organización. (p. 12)	comerciales. I. (p. 13)	Contables
		Reconocimiento de Ingresos y Gastos

Nota: Elaborado en base a: Jara (2019)

Tabla 3

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 es la entrega de un dinero o producto respaldado por la confianza.”. (p. 12)	Indicadores	Categoría Normal Categoría CPP Categoría Deficiente Categoría Dudoso Categoría Pérdida

Nota: Elaborado en base a: Jara (2019)

2.4. 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.

2.5. 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.

2.6 Aspectos éticos.

Tabla 4

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)

2.7 Criterios de Rigor Científicos

Tabla 5

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)

III RESULTADOS

3.1 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 micros 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.

3.2 Analizar la opinión técnica y profesional de la auditoría financiera realizada en caja Sullana Cajabamba. Año 2018.

El Informe de Auditoría financiera, comprende:

- Dictamen de los Auditores Independientes
- Estado de Situación Financiera
- Estado de Resultados
- Estado de Cambios en el Patrimonio Neto
- Estado de Flujos de Efectivo
- Notas a los Estados Financieros

Para efectos de la presente investigación se analizó la opinión vertida por los auditores en lo concerniente a las cuentas por cobrar, la cual se ubica en el estado de Situación Financiera:

1. Informe de Auditoría:

La Gerencia Central es responsable de la preparación y presentación fiel de los estados financieros de conformidad con las normas emitidas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP's.

Análisis:

Esto significa que la Gerencia Central es responsable de los resultados obtenidos por la Caja Sullana que son mostrados en los Estados Financieros, toda vez que son ellos los que lo aprueban.

2. Informe de Auditoría:

Nuestra responsabilidad consiste en expresar una opinión sobre estos estados

financieros adjuntos basada en nuestra auditoria. Hemos llevado a cabo nuestra auditoria de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoria y el Manual de Auditoria Financiera.

Análisis:

Los Auditores deben aplicar las Normas referidas dado que éstas exigen que se cumplan los requerimientos de ética. Así como la planificación y ejecución de la auditoria. Una auditoria conlleva la aplicación de procedimientos para obtener evidencia de los estados financieros, con el fin de diseñar los procedimientos de auditoria que sean adecuados en función de las circunstancias

Informe de Auditoría:

Principios y prácticas Contables:

- a. Base de preparación y presentación:* Los estados financieros han sido preparados en base al costo histórico, los activos financieros disponibles para la venta son medidos a valor razonable y los bienes realizables, recibidos en pago y bienes adjudicados son medidos a valor de mercado, teniendo en cuenta la hipótesis fundamental de "Empresa en marcha" y "Valor Razonable"
- b. Moneda funcional y moneda de presentación:* La CMAC Sullana S.A. prepara y presenta sus estados financieros en soles, que es la moneda legal del país.
- c. Colocaciones y Estimaciones para la cartera de créditos:* Las colocaciones directas se registran cuando se realiza el desembolso de los fondos a favor de los clientes, Las colocaciones indirectas (créditos contingentes) se registran cuando se emiten los documentos que soportan dichas facilidades del futuro crédito. La CMAC Sullana S.A. dentro de sus operaciones otorga créditos a corto, mediano y largo plazo; bajo los diversos tipos de crédito financia a créditos Corporativos, a Grandes Empresas, a Medianas Empresas, a Pequeñas Empresas, a Microempresas, de Consumo No Revolvente, pignoratícios y créditos Hipotecarios para Vivienda.

Análisis:

Principios y prácticas Contables:

- a. Base de preparación y presentación :* Los estados financieros debe observar la normatividad: Los principios de contabilidad generalmente aceptados en Perú (PCGA) que comprenden: las Normas Internacionales de información Financien (NIIF) emitidas y adoptadas por el IASB (International Accounting Standards Board), oficializadas a través de Resoluciones emitidas por el Consejo Normativo de Contabilidad (CNC), vigentes al 31 de diciembre de 2017, en lo

que corresponda a la Caja Sullana; y las normas que establezca la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (SBS) como prioridad.

- b. Moneda funcional y moneda de presentación:* La moneda funcional es la moneda del entorno económico principal en el que opera; para el efecto de presentación los activos y pasivos en moneda extranjera se registran al tipo de cambio de la fecha en que se realizan las transacciones expresándose en soles utilizando el tipo de cambio fijado por la SBS.
- c. Colocaciones y Estimaciones para la cartera de créditos:* La estimación para incobrabilidad de la cartera de créditos, también llamados por el Manual de Contabilidad para Empresas del Sistema Financiero "Provisión para incobrabilidad de cartera", se determina de acuerdo con los criterios y porcentajes establecidos en la Resolución SBS N0 11356-2008 "Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y la Exigencia de Provisiones" publicada en noviembre de 2008. En conformidad con normas vigentes, la Gerencia efectúa revisiones y análisis de la cartera de créditos, clasificando y provisionando a los deudores de acuerdo al flujo de caja, endeudamiento global frente a terceros acreedores y su nivel de cumplimiento en el pago de dichas deudas. Los deudores se clasifican y se provisionan de acuerdo con las siguientes categorías: normal, con problemas potenciales (CPP), deficiente, dudoso y pérdida.

Informe de Auditoría:

Reconocimiento de gastos e ingresos: Los gastos por intereses de Captaciones y Adeudos, son reconocidos como tal por el método del devengado mes a mes al igual que los ingresos por intereses de las colocaciones vigentes que no se encuentran calificados en dudoso ni en pérdida.

Análisis:

Los intereses generados por créditos vencidos, refinanciados, reestructurados, en cobranza judicial, así como de los créditos clasificados en las categorías de dudoso y pérdida, se reconocen en el estado de resultados cuando se perciben. Partiendo de la Hipótesis fundamental de "Empresa en resultados se registran al producirse su devengamiento.

Informe de Auditoría:

La cartera de créditos a corto plazo está conformada por créditos vigentes, refinanciados, vencidos, en cobranza judicial, rendimientos de devengados, ingresos por intereses y por bienes adjudicados, las cuales hacen un importe de S/ 494,670

Análisis:

La cartera vencida corto plazo por categoría se ha analizado comparando los años 2017 y 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 incrementaron en 29,910, la cobranza judicial en 4,178; los rendimientos por devengados en (1,575), los ingresos por intereses y comisiones en (894)

Informe de Auditoría:

La gestión Crediticia muestra un saldo de colocaciones registrado por Caja Sullana, a 143 clientes, siendo las MYPES las que registran el mayor porcentaje con 27.97%

Análisis:

El enfoque de la estrategia ha sido crecer en microempresa y consumo, se determinó que por tipo de crédito los créditos corporativos representan el 20.89% del total del crédito, en tanto 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 revolvente 8.39% y por créditos hipotecarios 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.

Informe de Auditoría:

En nuestra opinión, los estados financieros muestran la situación financiera de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Sullana S.A. al término del año 2018, todos sus movimientos se han elaborado de acuerdo con las Normas Intencionales de Información Financiera y las normas establecidas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFPs,

Análisis:

En la opinión vertida en el informe de auditoría por parte de la empresa auditora, si bien es cierto esta cumple con toda la normatividad, se observa que se sólo se está respetando la formalidad, por ejemplo, castigar las cuentas incobrables cuando ha superado el límite de tiempo esperado para recuperar la obligación, más no está

previniendo la recuperación de los créditos en clientes pyme, es decir no proporciona estrategias de recuperación de las obligaciones ya mencionadas.

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

Tabla 6

Resumen de cartera vencida por categoría

DESCRIPCION	TOTAL S/	%
Categoría Normal	7,674	8.11%
Categoría CPP	41,723	44.07%
Categoría Deficiente	42,258	44.64%
Categoría Dudoso	1,442	1.52%
Categoría Pérdida	1,574	1.66%

94,671 **100.00%**

Nota: *Elaborado en base a: Jara (2019)*

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% con un atraso de 9 a 30 días, así mismo categoría deficiente representa el 44.64% con un atraso de 31 a 60 días; categoría dudoso representa el 12.42% con un atraso de 61 a 120 días y la categoría perdida representa el 1.66% del total de la cartera vencida con un atraso de 120 días a más.

Tabla 7

Análisis de cartera con problemas de pago

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

Nota: *Elaborado en base a: Jara (2019)*

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 8*Créditos vencidos todas las categorías*

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

Nota: *Elaborado en base a: Jara (2019)*

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 9*Análisis por tipo de crédito*

TIPO DE CREDITOS	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%**

Nota: *Elaborado en base a: Jara (2019)*

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 10:

Cartera de créditos

TIPO CREDITOS	31/12/2018	31/12/2017	Variación	%
Vigentes	7,674	4,670	3,004	23
Refinanciados	41,723	23,565	18,158	140
Vencidos	21,200	41,290	-20,090	-154
Cobranza judicial	34,498	12,320	22,178	171
Rendimientos devengados	8,800	3,876	4,924	38
Provisiones para crédito	-11,574	-2,299	-9,275	-71
Ingresos por intereses y comisiones	-7,650	-1,756	-5,894	-45
Cartera de créditos corto plazo	94,671	81,666	13,005	100

Nota: *Elaborado en base a: Jara (2019)*

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), Respecto a los créditos vencidos estos se lograron recaudar, bajado dicha deuda de S/ 41,290 a S/ 21,200, en lo que concierne a las provisiones para créditos la entidad está elevando dicho monto como protección, de S/ 2,299 en el 2017 a S/ 11,574 para el 2018.

3.2 Discusión de Resultados

El trabajo de investigación tiene por objetivo general “Determinar el impacto de la auditoría financiera en la recuperación de créditos en clientes pyme caja Sullana Cajabamba-2018”. Luego de aplicar los instrumentos se determina que la auditoría financiera de la caja Sullana Cajabamba si impacta en la recuperación de créditos, pero en forma deficiente porque no hay una correcta aplicación de las normas de auditoría y una buena supervisión del cumplimiento y ejecución de la misma que hagan posible la recuperación de créditos otorgados a las pymes.

En el primer objetivo específico: Analizar la opinión técnica y profesional de la auditoría financiera realizada en caja Sullana Cajabamba. Año 2018 en la opinión vertida en el informe de auditoría por parte de la empresa auditora, si bien es cierto esta cumple con toda la normatividad, se observa que se sólo se está respetando la formalidad, por ejemplo, castigar las cuentas incobrables cuando ha superado el límite de tiempo esperado para recuperar la obligación, más no está previniendo la recuperación de los créditos en clientes pyme, es decir no proporciona estrategias de recuperación de las obligaciones ya mencionadas.

Estos resultados guardan relación con la teoría de Jibaja (2014). Quien manifiesta 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. (p.12). 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 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”.

En el segundo objetivo específico: **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 es la entrega de un dinero o producto respaldado por la confianza”. (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 mejorará la recuperación de créditos lo cual será muy beneficioso para la empresa”

En el tercer objetivo específico: Se plantean estrategias dado que a pesar que en la caja Sullana Cajabamba se aplica la auditoría financiera y su informe indica que cumple con toda la normatividad, se observa que en la práctica no se refleja, toda vez que las cuentas por cobrar han seguido en aumento, verificando que sólo se está respetando la formalidad, por ello se plantearan estrategias que ayuden a reducir el alto índice de morosidad.

3.3 Aporte científico

I. Generalidades de la empresa

3.3.1 Denominación:

Auditoría financiera para la recuperación de créditos en clientes pyme caja Sullana - Cajabamba.

3.3.2 Datos generales

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

3.3.3 Fundamentación:

En época de crisis, gestionar y controlar la morosidad pasa a ser una de las principales preocupaciones de las empresas, por ello la importancia de un buen control en los procesos relacionados con la recuperación de las cuentas por cobrar en la Caja Sullana.

4 Misión, Visión, Valores:

a. Nuestra misión:

Trabajamos para brindar soluciones financieras integrales a las empresas y familias peruanas de una forma cercana y oportuna

b. Nuestra visión:

Ser el respaldo financiero de los sueños de las grandes mayorías de manera sostenible.

c. Nuestros valores:

Honestidad: Guiamos cada una de nuestras acciones por el camino de la transparencia. Siendo así que el servicio que ofrecemos, lo brindamos con el fin de proveer a nuestros clientes servicios que cuenten con la calidad que ellos solo se merecen.

Responsabilidad Social empresarial: Nos dedicamos a brindar a la ciudadanía que acceden a nuestros servicios y productos respetando el fin que persigue la empresa, lo cual se ve reflejado en los actuares frente a terceros.

Lealtad: Nuestros colaboradores se encuentran identificados con la empresa. Lo que se traduce en la buena atención al cliente.

Compromiso: Somos comprometidos con el trabajo serio de tal forma que logremos conseguir el objetivo deseado, mostrando total responsabilidad en lo planificado.

5 Objetivos:

Proponer una auditoría financiera para la recuperación de créditos en clientes

pyme caja Sullana -Cajabamba.

II. Fundamentación teórica:

Auditoría Financiera

Jibaja (2014). La auditoría financiera examina a los estados financieros y a través de ellos las operaciones financieras realizadas por el ente contable, con la finalidad de emitir una opinión técnica y profesional. (p. 13)

Objetivo de Auditoría Financiera

Jibaja (2014). La auditoría financiera tiene como objetivo emitir una opinión sobre la razonabilidad de los estados financieros preparados por la administración de las entidades. (p. 14)

Fases de la Auditoría Financiera

Según Rodríguez (2015) indica que la auditoria “Se constituye por tres fases: la planeación, ejecución y elaboración del informe.”

III. Desarrollo de la propuesta

ESTRATEGIAS PARA LA RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS EN CLIENTES PYME CAJA SULLANA -CAJABAMBA.

Para la aplicación de las estrategias se debe seguir ciertos pasos que ayuden a conseguir el objetivo planteado, para ello es necesario contar con un auditor externo que practique la auditoría financiera, la cual debe tener como objetivo emitir una opinión sobre la razonabilidad de los estados financieros preparados por la administración.

1. Contratación del auditor

Actividad	Recursos	Costo	Responsable
------------------	-----------------	--------------	--------------------

		(S/)	
Contrato del Auditor	Honorarios	3,0000	
	Refrigerios	300	Gerente
	Total	3,300	

Características del especialista

- a. Conocimiento y experiencia
 - b. Imparcialidad.
 - c. Sentido de responsabilidad
 - d. Liderazgo
 - e. Objetividad
 - f. Ética profesional
-

2. Desarrollo de actividades

Fase 1: Planeamiento,

Esta primera fase tiene como propósito establecer una visión clara de lo que se debe hacer durante la auditoría, por lo que deberá contemplar:

- Planeamiento general de la auditoría.
- Comprensión de las operaciones de la entidad
- Aplicación de procedimientos de revisión analítica.
- Diseño de pruebas de materialidad.
- Ciclos de operaciones más importantes.
- Normas aplicables en la auditoría de los estados financieros.
- Restricciones presupuestarias.
- Comprensión del sistema de control interno.
- Comprensión del sistema de contabilidad.
- Identificación de los procedimientos de control.
- Evaluación del riesgo inherente y riesgo de control.
- Efectividad de los controles sobre el ambiente SIC (Sistema de información computarizada).

- Otros procedimientos de auditoría.

Fase 2: Ejecución,

Esta fase se define por ser la etapa central de la auditoría; se utilizan todas las técnicas o procedimientos para localizar las evidencias que se sustenten el informe, deberá contemplar:

- Visión general.
- Evidencia y procedimientos de auditoría.
- Pruebas de controles.
- Muestreo de auditoría en pruebas de controles.
- Pruebas sustantivas.
- Pruebas sustantivas de detalles.
- Procedimientos analíticos sustantivos.
- Actos ilegales detectados en la entidad auditada.
- Papeles de trabajo.
- Aplicación de TAACs-Técnicas de auditorías asistidas por computador.
- Desarrollo y comunicación de hallazgos de auditoría.

Fase 3: Informe de Auditoría,

En esta última fase se debe elaborar el informe que muestre el resultado del proceso de auditoría, deberá contemplar:

- Aspectos generales.
- Procedimientos analíticos al final de la auditoría.
- Evaluación de errores.
- Culminación de los procedimientos de auditoría.
- Revisión de papeles de trabajo.
- Elaboración del informe de auditoría.
- Informe sobre la estructura de control interno de la entidad.
- Observaciones, conclusiones y recomendaciones sobre el control interno financiero de la entidad.
- Auditoría de asuntos financieros.
-

3. Aplicación de estrategias de recuperación de créditos

Luego de haber realizado auditoría financiera se deberá tener en cuenta algunas estrategias que permitan recuperar la morosidad.

- a. **Motive a su equipo de cobranza:** El equipo que realiza la cobranza debe entender la importancia que esta tiene para la empresa, para ello debe ser motivado y capacitado.
- b. **Controle la cartera vencida:** La tecnología es un instrumento muy útil para el control que se debe impartir sobre la cartera morosa, debiendo mostrar señales de alerta cuando ello ocurra.
- c. **Otorgue la misma importancia a todas las carteras:** Se debe entender que no hay deuda pequeña, todas deben ser consideradas con la misma importancia.
- d. **Pague a los vendedores hasta cobrar:** El pago a los cobradores, por mas injusto que se vea, solo se debe realizar cuando estos hayan recuperado la cobranza..
- e. **Persista:** No todas las empresas insisten en el tema de cobranza, muchas la abandonan. Muchos clientes esperan eso, insistencia en la cobranza.
- f. **Involucre mandos medios y altos en la cobranza:** A veces resulta muy útil que el gerente sea quine directamente se contacte con el cliente moroso para realizar la cobranza. No debe obviarse este recurso.
- g. **Abra la posibilidad de re estructurar:** La reestructuración muchas veces propuesta por el deudor, es una alternativa para recuperar la morosidad. Es necesario determinar si desea conservar como cliente al deudor para ajustar el tipo de plan de pagos necesario.
- h. **Reconozca que algo es mejor que nada:** Debe quedar evidenciada en los libros contables los pagos a cuenta realizados por el deudor.
- i. **Contrate a una empresa de cobranzas profesionales:** Muchas veces es una buena opción contratar a terceros para que se encarguen de la cobranza y así reducir costos adminsitrativos.

IV CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

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 auditoria de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoria y el Manual de Auditoria 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

Recomendaciones

El Gerente de la caja Sullana Cajabamba, debe verificar si los estados financieros han sido preparados y presentados de acuerdo con las disposiciones legales vigentes: Los principios de contabilidad generalmente aceptados en Perú (PCGA) que comprenden: las Normas Internacionales de información Financiero. Verificando también si los controles internos que permita recuperar las cuentas por cobrar se están llevando a cabo.

El Gerente de la caja Sullana Cajabamba analizar los informes de auditoría financiera practicada a los estados financieros de caja Sullana Cajabamba, para determinar si los procesos establecidos han afectan el resultado del ejercicio, así mismo verificar si se ha llevado a cabo la auditoria de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoria y el Manual de Auditoria Financiera.

El Gerente de la caja Sullana Cajabamba deberá realizar evaluaciones periódicas a los estados financieros, que le permita verificar si las cuentas por cobrar han tenido alguna disminución sustantiva, caso contrario deberá establecer nuevos mecanismos de recuperación de la morosidad. }

El Gerente de la caja Sullana Cajabamba deberá observar la propuesta de auditoría financiera planteada, la cual ha sido diseñada para mejorar la recuperación de créditos en clientes pyme caja Sullana Cajabamba.

REFERENCIAS

Alvarez, Garay y Goicochea, “El control de la cartera de clientes y su incidencia en la información financiera de la Coopac en el primer semestre del periodo 2015. Recuperado de: <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/118/COOPAC%20LINGUISTICO-03%20-%20grados%20one.pdf?>

Aguilar, G., Camargo, G., & Morales, R. (2006). Análisis de la Morosidad en el Sistema Bancario Peruano. Lima. Recuperado de <http://www.old.cies.org.pe/files/documents/investigaciones/politica-macroeconomica-y-crecimiento/analisis-de-la-morosidad-en-el-sistema-bancario-peruano.pdf>

Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación. (3era edición). Colombia: Pearson.

Cevallos, M y Rodriguez, K (2015), “Auditoría financiera correspondiente al periodo 2013, en la empresa Construcciones Asesoramiento y Soluciones Integrales Consassi Cía. Ltda. ubicada en la ciudad de Quito. Tesis. Recuperado de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/9569>

Ciprinano, K (2015), “Auditoría financiera y recuperación de crédito en clientes pymes del banco de crédito. Recuperado de: Revista de la Facultad de Ciencias Contables Vol. 23 N.º 44 pp. 35-41 (2015) UNMSM, Lima - Perú

Chuquiruna y Huamán (2015), “Auditoría administrativa como herramienta para evaluar la gestión de la empresa decórate S.R.L. de la ciudad de Trujillo periodo 2013.

Recuperado de: <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/1417>

Freire Hidalgo, J. (2011). Guía didáctica de Auditoría Financiera, Material de Aula. Quito: ISED.

Guerrero, Y. y Muñoz, F. (2018). Gestión crediticia y su impacto en los resultados de la Caja Rural Lambayeque S.A. 2015-2016 (Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú).URI: <http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/1599>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). Metodología de la Investigación. (5ta Edición). México: Mc Graw Hill. Consultado en: https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Methodologia.

Herrera,M y Jibaja,X (2014), “Auditoría financiera al Club Social y Cultural de

Servidores Públicos de la Fuerza Aérea Ecuatoriana (F. A. E.), de la ciudad de Quito por el período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2012. Recuperado de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/5124>

Lucero, S (2013) “Sistema de cobro y recuperación de cartera de crédito para la empresa Profemac de la ciudad de Tulcán. Recuperado de: <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/3524/1/TUTCYA018-21013.pdf>

López López, José Isauro. (2005): Diccionario Contable, Administrativo y Fiscal, (Tercera Edición), Editorial Thomson, México.

Macedo Condori, G. (20 de junio de 2014). Seminario Taller "Gestion del Sistema Financiero". Seminario Taller, Cusco, Cusco, Perú. Obtedido de: https://www.google.com.pe/?gfe_rd=cr&ei=u7MdVfPTFIza8geLhoCwBA&gws_rd=ssl#q=proceso+de+otorgamiento+de+credito

Mendoza,W (2015), “Estrategias financieras para la recuperación de créditos en la empresa comercial “multiservicios b y g amigo” eirl Chiclayo 2015. Recuperado de: <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/3860>

- 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>
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. & Villagómez, A. (2013). Metodología de la investigación científica y elaboración de tesis. (3° edición). Lima: Cepredim.
- Accion International. (26 de noviembre de 2008). Accion Insight. Obtenido de www.accion.org/insight
- Aguilar, G., Camargo, G., & Morales, R. (2006). Análisis de la Morosidad en el Sistema Bancario Peruano. Lima. Recuperado de <http://www.old.cies.org.pe/files/documents/investigaciones/politica-macroeconomica-y-crecimiento/analisis-de-la-morosidad-en-el-sistema-bancario-peruano.pdf>
- Banco Central de Reserva del Perú BCRP. (2016). Reporte de Estabilidad Financiera, Mayo 2016. Lima - Perú: Diseño e Impresión - BCRP. Obtenido de <http://www.bcrp.gob.pe/publicaciones/reportes-de-estabilidad-financiera.html>
- Banco Continental BBVA. (2015). Situación Banca Evolución del sector bancario español. Madrid - España: BBVA Research. <https://www.bbva.com/wp-content/uploads/2015/02/Situacion-Banca-Febrero-20151.pdf>
- Barzallo, G. R. (2015). Modelo de Gestión por Procesos para Reducir el Indicador de Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltda (tesis de maestría). Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ambato, Ecuador.
- Capajaña, R. (2015). Análisis de Impacto y Morosidad de los Créditos Mypes Otorgados al Sector Agrario por la CMAC Tacna, en Mazuko – Madre de Dios: 2012 – 2014 (tesis de pregrado). Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú.
- Capital Bolsa. (12 de 10 de 2016). Capital Bolas: Es probable que la morosidad aumente en Estados Unidos. Obtenido de www.capitalbolsa.com.

- Carrasco, S. (2014). Metodología de la Investigación Científica. Lima: San Marcos E.I.R.L.
- Cipriano, K. E. (2016). La auditoría financiera y su impacto en la recuperación de crédito en clientes pymes del banco de crédito - región Lambayeque – 2013 (tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- De Vicuña Ancín, J. M. (2012). El Plan Estratégico en la Práctica (3ª Edición ed.). Madrid, España: ESIC EDITORIAL. Obtenido de:
https://books.google.com.pe/books?id=HsMAOWIPO4oC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Diario Gestión. (27 de Junio de 2015). Caja de Luren: tras su cierre, ¿qué otras entidades tienen indicadores en rojo? Gestión. Recuperado de <http://gestion.pe/empresas/cierre-caja-luren-que-otras-entidades-tienen-indicadores-rojo-2135800>
- Escamilla, I. D. (2014). Cuáles Serían Las Estrategias Financieras Actuales (2014) Que Podrían Implementar Las Entidades Financieras Colombianas Para Mitigar El Riesgo De Fraude De Sus Productos Financieros (tesis de maestría). Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá, Colombia.
- 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.
- Ley N° 26702. Texto Concordado de la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros. Lima, Perú.
- Logacho, A., & Valensuela, J. (2013). Factores que Determinan el Riesgo de Crédito: Universidad Politécnica Nacional, Ecuador.
- Macedo Condori, G. (20 de Junio de 2014). Seminario Taller "Gestión del Sistema Financiero". Seminario Taller, Cusco, Cusco, Perú. Obtenido de:
https://www.google.com.pe/?gfe_rd=cr&ei=u7MdVfPTFIza8geLhoCwBA&gws_rd=ssl#q=proceso+de+otorgamiento+de+credito
- Mejía, V. H. (2014). Control de la morosidad como estrategia para mejorar el nivel de rentabilidad en la Financiera Crediscotia de la ciudad de Huaraz periodo 2012 (tesis de maestría). Universidad Católica los Ángeles Chimbote, Chimbote, Perú.
- Molina, V. (2004). El Gestor de Cobranza - Saber Tratar Correctamente al Cliente. México: Editores Especializados Unidos. Recuperado de

https://books.google.com.pe/books?id=Id37mei83AIC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Molina, V. (2005). Estrategias de Cobranza en Epocas de Crisis. México: Editores Especializados Unidos. Recuperado de

https://books.google.com.pe/books?id=FiM8HWIZWzsC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Moreno, M. A. (20 de Agosto de 2013). Implosión del crédito y morosidad tensionan a la banca española. Obtenido de Blog salmón:

<http://www.elblogsalmon.com/mercados-financieros/disfuncion-del-credito-y-morosidad-prolongan-la-agonia>

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.

Ojeda, M. (27 de Julio de 2016). Autorizan a la Financiera Credinka S.A. a realizar un proceso de fusión por absorción con la Caja Rural de Ahorro y Crédito Cajamarca S.A. El Peruano, págs. 1-2. Recuperado de <http://busquedas.elperuano.com.pe/download/url/autorizan-a-la-financiera-credinka-sa-a-realizar-un-proces-resolucion-no-4169-2016-1412245-1>

Pere, B. (2009). Gestión del Crédito y Cobro. Barcelona, España: PROFIT Editorial. Recuperado de

https://books.google.com.pe/books?id=TRF0kJL8PUEC&printsec=frontcover&dq=politic+de+creditos&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=politic+de+creditos&f=false

Pere Brachfield. (s.f.). Los 5 tipos de clientes morosos. Obtenido de Blog Tgestiona: <http://blog.tgestiona.com.pe/5-tipos-de-clientes-morosos/>

Pérez Porto , J., & Gardey, A. (2009). Definición de Crédito. Obtenido de (<http://www.definicion.de/credito/>)Reyes, E (2017), “Análisis de la cartera de crédito de la cooperativa de ahorro y crédito afro ecuatoriana de la pequeña empresa correspondiente al periodo 2016. Recuperado de <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/>

Rodríguez Valencia, Joaquín. (2010): Auditoria Administrativa, (Novena edición).
Editorial Trillas. México

Tamayo, M. (2003). El proceso de la Investigación Científica (4ta edición). México.
Limusa Noriega Editores.

Ulloa,C y Valencia,A (2017) “La auditoría financiera y su contribución al control interno contable del colegio de biólogos de la libertad, Trujillo – 2016. Recuperado de:
<http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/3059>

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: “LA AUDITORÍA FINANCIERA Y SU IMPACTO EN LA RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS EN CLIENTES PYME CAJA SULLANA CAJABAMBA-2018”.				
Problema	Objetivos	Trabajos previos	Variables	Metodología
¿Cuál es el impacto de la auditoría financiera en la recuperación de créditos en clientes PYME caja Sullana Cajabamba-2018?	General: Determinar el impacto de la auditoría financiera en la recuperación de créditos en clientes pyme caja Sullana Cajabamba-2018.	Cevallos, y Rodríguez (2015) Herrera y Jibaja (2014) Ulloa y Valencia (2017) Chuquiruna y Huamán (2015) Guerrero y Muñoz (2018)	Auditoría Financiera Recuperación de crédito	Tipo de investigación: Descriptiva Correlacional Nivel de investigación: DESCRIPTIVA Diseño de investigación: Transversal Población: Caja Sullana Cajabamba Muestra: Caja Sullana Cajabamba 2018
	Específicos Analizar la opinión técnica y profesional de la auditoría financiera realizada en caja Sullana Cajabamba. Año 2018 Identificar el nivel de recuperación de créditos en clientes pyme caja Sullana Cajabamba.	Mendoza (2015)	Indicadores Auditoría Informe de Auditoría Principios y prácticas Contables Reconocimiento de Ingresos y Gastos	
Hipótesis La auditoría financiera impacta positivamente en la recuperación de créditos en clientes pyme caja Sullana Cajabamba-2018	Establecer estrategias de control de cuentas por cobrar para mejorar la recuperación de créditos en clientes pyme caja Sullana Cajabamba-2018	Marco teórico Jibaja (2014). La auditoría financiera examina a los estados financieros y la forma de registro de las operaciones comerciales. (p. 13) El crédito es la entrega de un dinero o producto respaldado por la confianza	Recuperación de créditos. Categoría Normal Categoría CPP Categoría Deficiente Categoría Dudoso Categoría Pérdida	Técnicas: Análisis Documentario Instrumentos: ficha de Análisis Documentario

