



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO  
ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN CONTABILIDAD MENCION AUDITORIA**

**TESIS**

**AUDITORIA OPERATIVA Y SU INFLUENCIA EN LA RECUPERACION DE CREDITOS  
PYME EN CASTIGO EN EL BANCO DE CREDITO DEL PERU, OFICINA PRINCIPAL  
CUSCO - PERIODO 2017**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN CONTABILIDAD  
MENCION AUDITORIA**

**AUTOR**

Br. YAN OSCAR OCHOA MAMANI

**ASESOR:**

Mgt. Cpc. CLEVER A. MONTALVO LOAIZA

**CUSCO – PERÚ**

**2022**

## DEDICATORIA

Esta tesis está dedicada a:

A Dios, por darme la vida y permitirme llegar a este momento importante en mi formación profesional

A mis padres Oscar y Valeria, por su cariño infinito y ser el pilar más influyente en mi vida, por haberme brindado apoyo incondicional la cual me permite hacer realidad mis sueños

A mi novia Mariela por estar siempre conmigo en las buenas y malas, pero siempre apoyándome para poder cumplir esta meta y muchas metas más que nos propusimos lograr

Finalmente quiero agradecer a toda mi familia por ser parte de mi vida y por qué me demostraron su cariño incondicional.

Yan Oscar

## AGRADECIMIENTO

Agradecer a Dios por habernos encaminado a lo largo de nuestra existencia, por formar parte de la fortaleza en momentos de dificultad.

A mi Padre y a mi Madre que gracias a su dedicación y esfuerzo me ayudaron a finalizar mi carrera y ahora mi maestría.

A mi novia Mariela que sin su apoyo incondicional no hubiera podido cumplir esta meta

A la Escuela de Post Grado de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco y a su director Dr. Oscar Valiente Castillo, por haberme permitido incrementar mis conocimientos al culminar esta maestría.

Finalmente, un sincero agradecimiento al Mgt. Cpc. Clever Montalvo Loaiza, que gracias a su dirección mediante conocimientos de investigación permitió llevar a cabo el presente trabajo.

Yan Oscar

## ÍNDICE

DEDICATORIA.....	II
AGRADECIMIENTO .....	III
ÍNDICE DE TABLAS .....	VI
ÍNDICE DE FIGURAS .....	VIII
ÍNDICE DE ANEXOS .....	X
RESUMEN .....	XI
RESUMO.....	XII
INTRODUCCIÓN .....	XIII
CAPÍTULO I .....	15
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	15
1.1    Situación problemática .....	15
1.2    Formulación del problema .....	16
1.2.1    Problema general.....	16
1.2.2    Problemas específicos.....	16
1.3    Justificación de la investigación .....	17
1.4    Objetivos de la Investigación.....	17
1.4.1    Objetivo general.....	17
1.4.2    Objetivos específicos.....	18
CAPÍTULO II .....	19
MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL .....	19
2.1    Bases teóricas .....	19
2.1.1    Auditoría.....	19
2.1.2    Auditoria Operativa .....	21
2.1.3    Recuperación de Créditos PYME en castigo.....	35
2.1.4    Visión Histórica .....	45
2.2    Marco conceptual.....	46
2.2.1    Auditoria Operativa .....	46
2.3    Antecedentes empíricos de la investigación .....	47
CAPÍTULO III .....	54
HIPOTESIS Y VARIABLES .....	54
3.1    Hipótesis .....	54
3.1.1    Hipótesis general .....	54
3.1.2    Hipótesis específicas .....	54
3.2    Identificación de variables e indicadores.....	54
3.3    Operacionalización de variables.....	55

CAPÍTULO IV .....	56
METODOLOGÍA .....	56
4.1    Ámbito de estudio: Localización política y geográfica .....	56
4.2    Tipo y nivel de investigación.....	56
4.2.1 Tipo de investigación .....	56
4.2.2 Nivel de investigación .....	56
4.3    Unidad de análisis.....	57
4.4    Métodos de investigación .....	57
4.5    Población de estudio .....	57
4.6    Tamaño de muestra.....	57
4.7    Técnicas de selección de muestra .....	57
4.8    Técnicas de recolección de información .....	58
4.9    Técnicas de análisis e interpretación de la información .....	59
4.10   Técnicas para demostrarla verdad o falsedad de las hipótesis planteadas.....	59
CAPÍTULO V.....	60
RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	60
5.1    Procesamiento, análisis, interpretación y discusión de resultados .....	60
5.2    Pruebas de hipótesis .....	93
5.2.1 Contrastación de Hipótesis General.....	93
5.2.2 Contrastación de Hipótesis Especifica 01 .....	96
5.2.3 Contrastación de Hipótesis Especifica 02.....	98
5.2.4 Contrastación de Hipótesis Especifica 04.....	101
5.3    Presentación de resultados .....	104
CONCLUSIONES .....	106
RECOMENDACIONES .....	108
BIBLIOGRAFÍA .....	110
ANEXOS .....	114

## Índice de tablas

Tabla 1. <i>Tipos de créditos según la SBS Resolución N° 14353 – 2009</i> .....	42
Tabla 2. <i>Visión histórica del BCP</i> .....	45
Tabla 3. <i>Planeamiento con normas de auditoría operativa</i> .....	61
Tabla 4. <i>Planeamiento con objetivos de la auditoría operativa</i> .....	61
Tabla 5. <i>Planeamiento con técnicas y procedimientos de auditoría</i> .....	62
Tabla 6. <i>Ejecución con programas de auditoría</i> .....	63
Tabla 7. <i>Ejecución con correcciones internas durante la auditoría operativa</i> .....	64
Tabla 8. <i>Ejecución con criterios de auditoría</i> .....	65
Tabla 9. <i>Ejecución con control sobre la marcha en la auditoría operativa</i> .....	66
Tabla 10. <i>Ejecución con control sobre la marcha en la auditoría operativa</i> .....	67
Tabla 11. <i>Control con asignación de tareas durante la auditoría operativa</i> .....	68
Tabla 12. <i>Supervisión de la metodología de la auditoría operativa</i> .....	69
Tabla 13. <i>Supervisión de la desviación de los objetivos de la auditoría operativa</i> .....	70
Tabla 14. <i>Recuperación de créditos PYME en castigo que cumplieron con las políticas de recuperación según el tipo de crédito</i> .....	71
Tabla 15. <i>Recuperación de créditos PYME en castigo que cumplieron con las políticas de recuperación según las normas de crédito</i> .....	72
Tabla 16. <i>Recuperación de créditos PYME en castigo que cumplieron con los procesos de evaluación de recuperación de créditos en función a los ingresos del cliente</i> .....	73
Tabla 17. <i>Recuperación de créditos PYME en castigo que cumplieron con los procesos de evaluación de recuperación de créditos en función a la rotación de capital del cliente</i> .....	74
Tabla 18. <i>Recuperación de créditos PYME en castigo que cumplieron con los procesos de evaluación de recuperación de créditos en función a la conducta moral del cliente</i> .....	75
Tabla 19. <i>Recuperación de créditos PYME en castigo que cumplieron con los procesos de evaluación de recuperación de créditos en función a los proyectos futuros del cliente</i> .....	76
Tabla 20. <i>Recuperación de créditos PYME en castigo que cumplieron con las acciones de recuperación de créditos de visitas personales</i> .....	77
Tabla 21. <i>Recuperación de créditos PYME en castigo que cumplieron con las acciones de recuperación de créditos de llamadas telefónicas</i> .....	78
Tabla 22. <i>Recuperación de créditos PYME en castigo que cumplieron con las acciones de recuperación de créditos de correos electrónicos</i> .....	79

Tabla 23. <i>Recuperación de créditos PYME en castigo que cumplieron con las acciones de recuperación de créditos de mensajes de texto</i> .....	80
Tabla 24. <i>Recuperación de créditos PYME en castigo que cumplieron con las acciones de recuperación de créditos de notificaciones escritas</i> .....	81
Tabla 25. <i>Recuperación de créditos PYME en castigo que cumplieron con las acciones de recuperación de créditos de procesos jurídicos</i> .....	82
Tabla 26. <i>Porcentaje de créditos PYME otorgados en el año 2017 por distritos del Cusco</i> ..	83
Tabla 27. <i>Porcentaje de créditos PYME pagados por mes en el año 2017</i> .....	84
Tabla 28. <i>Distritos donde se ubican las PYMES más morosas del Cusco</i> .....	85
Tabla 29. <i>Importes de deudas por préstamos otorgados a PYMES al año 2017 en los distritos del Cusco</i> .....	86
Tabla 30. <i>Estados de cuenta de créditos otorgados por distritos al 2017</i> .....	87
Tabla 31. <i>Días de mora de los créditos castigados otorgados por distrito en la oficina principal Cusco al 2017</i> .....	88
Tabla 32. <i>Fecha de bloqueo de créditos otorgados a PYMES entre el año 2015 y el año 2017 en la oficina principal Cusco</i> .....	89
Tabla 33. <i>Períodos de los últimos pagos de créditos otorgados a PYMES al año 2017 por la oficina principal Cusco</i> .....	90
Tabla 34. <i>Importes de últimas recuperaciones de créditos otorgados a PYMES, por trimestres en el período 2017 y en los períodos 2015 y 2016</i> .....	91
Tabla 35. <i>Prueba de normalidad para la auditoría operativa y la recuperación de créditos PYME en castigo</i> .....	93
Tabla 36. <i>Escala de correlación</i> .....	94
Tabla 37. <i>Resultado de correlación según Rho de Spearman</i> .....	95
Tabla 38. <i>Prueba de normalidad para la auditoría operativa y las políticas de recuperación de créditos PYME en castigo</i> .....	96
Tabla 39. <i>Resultado de correlación según Rho de Spearman</i> .....	97
Tabla 40. <i>Prueba de normalidad para la auditoría operativa y el proceso de evaluación de recuperación de créditos PYME en castigo</i> .....	99
Tabla 41. <i>Resultado de correlación según Rho de Spearman</i> .....	99
Tabla 42. <i>Prueba de normalidad para la auditoría operativa y las acciones de recuperación de créditos PYME en castigo</i> .....	101
Tabla 43. <i>Resultado de correlación según Rho de Spearman</i> .....	102

## Índice de figuras

Figura 1. <i>Planeamiento con normas de auditoría operativa</i> .....	61
Figura 2. <i>Planeamiento con objetivos de la auditoría operativa</i> .....	62
Figura 3. <i>Planeamiento con técnicas y procedimientos de auditoría</i> .....	63
Figura 4. <i>Ejecución con programas de auditoría</i> .....	64
Figura 5. <i>Ejecución con correcciones internas durante la auditoría operativa</i> .....	65
Figura 6. <i>Ejecución con criterios de auditoría</i> .....	66
Figura 7. <i>Ejecución con control sobre la marcha en la auditoría operativa</i> .....	67
Figura 8. <i>Control de la organización de la auditoría</i> .....	68
Figura 9. <i>Control con asignación de tareas durante la auditoría operativa</i> .....	69
Figura 10. <i>Supervisión de la metodología de la auditoría operativa</i> .....	70
Figura 11. <i>Supervisión de la desviación de los objetivos de la auditoría operativa</i> .....	71
Figura 12. <i>Recuperación de créditos PYME en castigo que cumplieron con las políticas de recuperación según el tipo de crédito</i> .....	72
Figura 13. <i>Recuperación de créditos PYME en castigo que cumplieron con las políticas de recuperación según las normas de crédito</i> .....	73
Figura 14. <i>Recuperación de créditos PYME en castigo que cumplieron con los procesos de evaluación de recuperación de créditos en función a los ingresos del cliente</i> .....	74
Figura 15. <i>Recuperación de créditos PYME en castigo que cumplieron con los procesos de evaluación de recuperación de créditos en función a la rotación de capital del cliente</i> .....	75
Figura 16. <i>Recuperación de créditos PYME en castigo que cumplieron con los procesos de evaluación de recuperación de créditos en función a la conducta moral del cliente</i> .....	76
Figura 17. <i>Recuperación de créditos PYME en castigo que cumplieron con los procesos de evaluación de recuperación de créditos en función a los proyectos futuros del cliente</i> .....	77
Figura 18. <i>Recuperación de créditos PYME en castigo que cumplieron con las acciones de recuperación de créditos de visitas personales</i> .....	78
Figura 19. <i>Recuperación de créditos PYME en castigo que cumplieron con las acciones de recuperación de créditos de llamadas telefónicas</i> .....	79
Figura 20. <i>Recuperación de créditos PYME en castigo que cumplieron con las acciones de recuperación de créditos de correos electrónicos</i> .....	80
Figura 21. <i>Recuperación de créditos PYME en castigo que cumplieron con las acciones de recuperación de créditos de mensajes de texto</i> .....	81



Figura 22. <i>Recuperación de créditos PYME en castigo que cumplieron con las acciones de recuperación de créditos de notificaciones escritas</i> .....	82
Figura 23. <i>Recuperación de créditos PYME en castigo que cumplieron con las acciones de recuperación de créditos de procesos jurídicos</i> .....	83
Figura 24. <i>Porcentaje de créditos PYME otorgados en el año 2017 por distritos del Cusco</i> .....	84
Figura 25. <i>Créditos PYME pagados en el año 2017</i> .....	85
Figura 26. <i>PYMES más morosas del Cusco</i> .....	86
Figura 27. <i>Importes de deudas por préstamos otorgados a PYMES del Cusco</i> .....	87
Figura 28. <i>Estados de cuenta de créditos otorgados a PYMES del Cusco</i> .....	88
Figura 29. <i>Créditos castigados otorgados por días de mora</i> .....	89
Figura 30. <i>Fecha de bloqueo de créditos otorgados a PYMES entre el año 2015 y el año 2017</i> .....	90
Figura 31. <i>Períodos de los últimos pagos de créditos otorgados a PYMES al año 2017</i> .....	91
Figura 32. <i>Importes de últimas recuperaciones de créditos otorgados a PYMES</i> .....	92
Figura 33. <i>Correlación entre las variables auditoría operativa y recuperación de créditos PYME en castigo</i> .....	95
Figura 34. <i>Correlación entre las variables auditoría operativa y las políticas de recuperación</i> .....	98
Figura 35. <i>Correlación entre las variables auditoría operativa y el proceso de evaluación de recuperación</i> .....	100
Figura 36. <i>Correlación entre las variables auditoría operativa y las acciones de recuperación de créditos PYME en castigo</i> .....	103

## Índice de anexos

Anexo N°01. Matriz de consistencia.....	115
Anexo N°02. Resultados de la entrevista al gerente de créditos y cobranzas.....	116
Anexo N°03. Resultados de la guía de observación.....	117
Anexo N°04. Guía de entrevista.....	120
Anexo N°05. Guía de observación .....	121

## Resumen

La investigación abordó el problema sobre la auditoría operativa y como esta influye en la recuperación de créditos PYME en castigo de la oficina principal del Banco de Crédito del Perú durante el periodo 2017. El objetivo estuvo centrado en identificar cómo la auditoría operativa influye en la recuperación de créditos PYME en castigo en el periodo antes descritos. Se utilizó un enfoque cuantitativo, de tipo básica, de nivel correlacional, con este fin se elaboró un diseño no experimental transversal correlacional; para lo cual se aplicó una entrevista de 16 ítems aplicada al gerente y una guía de observación de 9 ítems de información básica y 12 ítems vasados en la segunda variable y sus dimensiones, con una muestra constituida por 81 expedientes de créditos MYPES en castigo. Se encontró una correlación; positiva baja de 0.284 entre la auditoría operativa y la recuperación de créditos PYME en castigo con un valor de  $P = 0.010$  y un nivel de significancia al 0.05.

Se concluye que la auditoría operativa presenta una relación directa y significativa con la recuperación de créditos pyme en castigo en el Banco de Crédito del Perú, oficina principal Cusco - periodo 2017, con una correlación positiva baja que nos indica que a la realización de más auditorías operativas habrá una mayor recuperación de créditos PYME en castigo, con lo que se demostró la influencia de ambas variables, siendo las políticas de recuperación de créditos PYME en castigo la dimensión con las que más se relacionan.

**Palabra clave:** Auditoría, auditoría operativa, créditos, recuperación de créditos, créditos en castigo.

## Resumo

A investigação abordou o problema da auditoria operacional e como ela influencia a recuperação de empréstimos a PMEs em punição da sede do Banco de Crédito del Perú durante o período de 2017. O objetivo foi identificar como a auditoria operacional influencia a recuperação de PME empréstimos baixados no período descrito acima. Foi utilizada uma abordagem quantitativa, de tipo básico e de nível correlacional; para esse fim, foi desenvolvido um projeto não experimental de correlação cruzada; para o qual foi aplicada uma entrevista de 16 itens ao gerente e um guia de observação de 9 itens de informação básica e 12 itens baseados na segunda variável e suas dimensões, com uma amostra composta por 81 arquivos de crédito MYPES em punição. Uma correlação foi encontrada; Baixo positivo de 0,284 entre a auditoria operacional e a recuperação de empréstimos PME em penalização com um valor de  $P = 0,010$  e um nível de significância de 0,05.

Conclui-se que a auditoria operacional apresenta uma relação direta e significativa com a recuperação de empréstimos de PME em punição no Banco de Crédito del Perú, sede Cusco - período 2017, com uma correlação positiva baixa que indica que a realização de mais auditorias Não será uma maior recuperação do crédito PME em penalização, demonstrando assim a influência de ambas as variáveis, sendo as políticas de recuperação do crédito PME em penalização a dimensão com a qual estão mais relacionadas.

**Palavras-chave:** Auditoria, auditoria operacional, créditos, recuperação de créditos, créditos em punição.

## Introducción

El desarrollo del presente trabajo de investigación intitulado: “Auditoría operativa y su influencia en la recuperación de créditos PYME en castigo en el Banco de Crédito del Perú Oficina Principal Cusco – período 2017 ”, ha tenido como motivación principal el demostrar la gran influencia que tiene la auditoría operativa bien estructurada, implementada y aplicada en la recuperación de créditos otorgados a las pequeñas y medianas empresas por la oficina principal de la ciudad del Cusco, cuyos clientes pertenecen a los distritos de la zona urbana del Cusco, tales como Cusco , Wanchaq, Santiago, San Sebastián y San Jerónimo.

Para una mejor ilustración y comprensión del trabajo, se indica que el presente informe de investigación, ha sido elaborado en V capítulos tal cual lo sugiere la Escuela de Posgrado de nuestra Universidad los mismos que se detallan a continuación:

Capítulo I: El Planteamiento del Problema: en el que se considera la situación problemática, la formulación del Problema de investigación, la justificación porqué se hizo la investigación y la determinación de los objetivos de la presente investigación. Finalmente se considera la descripción y caracterización básica del presente estudio.

Capítulo II: En este capítulo se incluye el Marco Teórico Conceptual. Que a su vez comprende las bases teóricas y el marco conceptual que incluye la definición de términos básicos utilizados en el trabajo de investigación, además de los antecedentes empíricos de la investigación.

Capítulo III: Considera el planteamiento de las Hipótesis General y Específicas, que dan origen a la determinación e identificación de las Variables tanto dependiente como independiente, su correspondiente operacionalización que nos lleva a la determinación de las dimensiones y los indicadores.

Capítulo IV: Contiene la Metodología de la Investigación, que a su vez incluye el ámbito de estudio, el tipo y nivel de la investigación, la Unidad de análisis, la población de estudio, el tamaño de la muestra, las técnicas de selección de la muestra, de recolección de la información, de análisis e interpretación de la información y las técnicas para demostrar la verdad o falsedad de las hipótesis.

Capítulo V: Corresponde a la Presentación de los resultados y su discusión, donde se da a conocer el procesamiento, análisis, interpretación y discusión de los Resultados que se obtuvieron en el trabajo de campo; además se incluye las pruebas de las hipótesis y la presentación de los cuadros y gráficos que sustentan los resultados. Este capítulo tiene por propósito analizar los diversos problemas planteados en los objetivos específicos, para determinar la forma de solucionar y alcanzar los mismos.

## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1 Situación problemática

El Banco del Crédito del Perú es considerada una de las entidades financieras líderes en el mercado financiero del Perú, con más de 127 años desde el inicio de sus actividades; esta entidad financiera tiene una participación aproximada de un 30.4% en créditos a sus más de 6 millones de clientes con las cuales se convierte en uno de los principales subsidiarios de Credicorp, con la participación a esta entidad de los deudores a los pagos de estos créditos (Sainte, 1945).

Una auditoría utiliza la contabilidad como la herramienta más adecuada para realizar la valoración de una empresa, no se trata de registrar, resumir, presentar o comunicar lo valorado; Tiene como objetivo principal estudiar el desarrollo de las actividades empresariales y la situación económico-financiera de las empresas, realizar una auditoría de la gestión de los procedimientos y sistemas de control interno, así como de las disposiciones legales no reglamentadas, y verificar la adecuada y eficiente implementación de los procesos (Gómez, 2005), y al no contar con la auditoría se generan riesgos y podemos caer en pérdidas por morosidad e incobrabilidad en el sector financiero.

La auditoría operativa es considerada como una herramienta indispensable para la organización, independientemente de su envergadura ayudando a lograr el análisis parcial o global de la entidad principalmente de los objetivos que esta tiene, a través de los elementos como el sistema, control y desempeño; buscando medir la economía, la eficiencia y la eficacia de las operaciones a través de una evaluación de los sistemas y controles operativos; la auditoría operativa se convierte en una alternativa opcional, que puede ser realizada por trabajadores de la misma entidad, como no queda excepta de ser realizada por un ente externo a la misma, pero siendo esta de cualquier forma buscare el cumplimiento, la mejora e incrementar en primer lugar los procesos de operación y el proceso de producción, así como optimizar y administrar de manera efectiva los ingresos, reduciendo costos e insumos, teniendo como finalidad el completar el ciclo operativo que después de la entrega del crédito será la cobranza o recuperación de estas ventas logrando el retorno de los créditos logrando la rentabilidad y evitando el escenario de morosidad e incobrabilidad de estos (Ruiz, 2020).

Sin embargo, el principal y fundamental problema es la recuperación de los préstamos, ya que una vez desembolsados existe incertidumbre sobre la morosidad del deudor. Por lo tanto, un mayor riesgo comienza con una política de crédito flexible, solvencia insuficiente, falta de experiencia por parte del deudor, sobreendeudamiento por parte del deudor y conduce a la morosidad a pesar del cumplimiento de las condiciones crediticias, como los requisitos generales. (Dexter, 2016).

El ritmo de crecimiento de las colocaciones de créditos en el ejercicio 2017, ha sido mayor el cual consigo trajo el incremento de créditos en mora, esto se dio por distintos factores de organización interna, la revisión de procesos, el mayor involucramiento de las empresas de microcrédito a través de la cobranza de los préstamos del banco de crédito ha aumentado en esos años un alto riesgo de crédito para el banco aumentó significativamente

Cuando se solicita un préstamo es probable que sea cancelado, pero en el camino pueden presentarse situaciones que generen problemas para la cancelación o el préstamo por muchos factores presentados por el cliente. Al pasar por diferentes etapas de recuperación del crédito, el historial crediticio del cliente cambia ya que la deuda se ha detenido en el tiempo estipulado otorgado por el Banco de Crédito del Perú.

En este trabajo se logrará conocer la influencia de la auditoria operativa para la recuperación de 81 expedientes de créditos PYME en castigo de la oficina principal del Cusco del Banco de Crédito del Perú en el periodo 2017.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿De qué manera la auditoria operativa influye en la recuperación de créditos PYME en castigo en el Banco de Crédito del Perú oficina principal Cusco - Periodo 2017?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- ¿De qué manera la auditoria operativa influye en las políticas de recuperación de créditos PYME en castigo del Banco de Crédito del Perú oficina principal Cusco - Periodo 2017?



- ¿De qué manera la auditoria operativa influye en el proceso de evaluación de recuperación de créditos PYME en castigo del Banco de Crédito del Perú oficina principal Cusco - Periodo 2017?
- ¿De qué manera la auditoria operativa influye en las acciones de recuperación de créditos PYME en castigo del Banco de Crédito del Perú oficina principal Cusco - Periodo 2017?

### **1.3 Justificación de la investigación**

El presente trabajo de investigación se justifica en función a lo social, practico y teórico como se ve a continuación:

- Es relevante socialmente porque con los resultados obtenidos nos permitirá conocer la influencia de la auditoria operativa en la recuperación de créditos PYME en castigo, permitiendo que el personal del centro de soluciones de pago tenga el conocimiento de los elementos como el sistema, control y desempeño, para lograr medir la economía, eficiencia y eficacia de las operaciones, y de esta forma lograr incrementar el porcentaje de recuperación de créditos PYME en castigo.
- Tiene implicancia practica por que servirá como precedente para la toma de decisiones al momento de que otras empresas del mismo rubro requiera ejecutar una auditoria operativa para mejorar la recuperación de créditos PYME en castigo por parte del centro de soluciones de pago de cada financiera.
- Tiene valor teórico, ya que permitirá medir el comportamiento de las diferentes variables planteadas y posteriormente servirá de una base teórica o de consulta para observar la auditoria operativa y su influencia en la recuperación de créditos PYME en castigo.

### **1.4 Objetivos de la Investigación**

#### **1.4.1. Objetivo general**

Determinar la influencia de la auditoria operativa en la recuperación de créditos PYME en castigo del Banco de Crédito del Perú en la oficina principal Cusco período 2017.

**1.4.2. Objetivos específicos**

- Determinar la influencia de la auditoria operativa en las políticas de recuperación de créditos PYME en castigo del Banco de Crédito del Perú oficina principal Cusco - Periodo 2017.
- Determinar la influencia de la auditoria operativa en el proceso de evaluación de recuperación de créditos PYME en castigo del Banco de Crédito del Perú oficina principal Cusco - Periodo 2017.
- Determinar la influencia de la auditoria operativa en las acciones de recuperación de créditos PYME en castigo del Banco de Crédito del Perú oficina principal Cusco - Periodo 2017.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

#### 2.1 Bases teóricas

##### 2.1.1 Auditoría

Cabe señalar que la auditoría no es solo una necesidad financiera que tiene que cumplir con diversas normas contables en la empresa, sino también una necesidad social. Esta necesidad debe reflejar una imagen veraz y transparente para todos los actores involucrados. Estos agentes son; incluyendo, pero no limitado a accionistas, inversionistas, acreedores, el estado o proveedores (Valderrama, 2009).

##### **La figura del auditor**

Las características del auditor es un profesional la cual se encuentra capacitado y con una experiencia la cual le permite la revisión y la verificación mediante la información obtenida por la empresa es implantado principalmente al contenido que sea llevado a cabo de las distintas actividades. El auditor debe realizar un informe al finalizar la auditoría lo que indicará los acontecimientos que se obtuvo sobre la veracidad de la información que la entidad posee mediante los procesos contables de un determinado periodo, ósea todas las transacciones contables se han desarrollado correctamente en la entidad y son mediante los libros contables como el libro diario y teniendo en cuenta sí ha sido realizado por la entidad la totalidad de los libros contables mediante un transcurso de las actividades. El auditor debe tener criterio y experiencia para poder realizar las verificaciones debidas según corresponda (Westreicher, 2020).

##### **Obligaciones de una auditoría**

El auditor está obligado a repasar las cuentas con la finalidad de que la empresa aplique sus recursos de manera eficaz y eficiente, así como la realización de la ratificación de los informes que son ofrecidos por la empresa en la que indiquen la veracidad de la actividad económica de dicha empresa; también tiene que contar con la total independencia. Esto es la base para legitimar la información obtenida y que el proceso de auditoría se ha reflejado de acuerdo a la realidad. De esta manera se podrá conocer las problemáticas que existen en la entidad (Luna, 2015).

### **Importancia de la Auditoría**

Debe considerarse, que una entidad tiene que dar a conocer la aplicación y el nivel del uso de los recursos, por la misma razón de que existen trabajadores que tienen dependencia de la actividad que realiza. Consecuentemente, estas entidades tienen que regularizar de acuerdo al pago de los impuestos de manera eficaz. Al finalizar, esta auditoría brinda confianza a los posteriores acreedores las cuales pueda contraer la entidad (Luna, 2015).

### **Clases de auditoría**

Tal como lo indican las normas las cuales fueron establecidas por los entes legislativos nacionales. Con el transcurso del tiempo se vino incluyendo la especialización en lo que es la auditoría según diferentes criterios. En Perú se ha podido verificar que lo conforman los siguientes tipos de auditoría:

Una auditoría externa o auditoría legal generalmente cumple con los requisitos legales para auditar los libros de la empresa por un período de un año. El nombre del supuesto seguro de auditoría externa recopilado por Cañivano (1996) es el siguiente: La conclusión del análisis y auditoría de los estados financieros de una empresa es una opinión sobre si reflejan su situación financiera, la cual se refleja en los resultados de su actividades y cambios en su situación financiera. Autores como J.L. Larrea y A.S. Suárez recuerda que la auditoría externa tiene una condición de legalidad, a saber, porque el auditor es ajeno a la empresa; por el contrario, otros autores lo hacen por el efecto que tiene sobre otros (McGraw Hill, 2001).

Auditoría interna es la auditoría que permite el cumplimiento de la política general de la entidad y tener una evaluación acerca de la eficacia y eficiencia. Esta auditoría es realizada por empleados de una empresa que son dependientes de la organización y al mismo independientes para así realizar su trabajo objetivamente. Esta auditoría cuenta con una característica principal la cual es la dependencia de la organización y el destino de la información. Se oficializa mediante los informes de control, los cuales, deben de realizarse mediante una organización que sea diferente sobre los acontecimientos que se hayan incurrido en ella Heviá, (1989) manifiesta que es la busque de la forma de perfeccionar a la entidad cumpliendo con una mayor eficiencia mediante el progresivo y constante mejoramiento de las políticas, sistemas, métodos y procedimientos de la empresa.

Auditoría Operativa es la auditoría que ayuda en el examen de los métodos, los procedimientos y los sistemas de control interno, se fundamenta en analizar dichas gestiones que se conocen como auditorías de gestión, las cuales son la economía, eficacia y eficiencia. Este es considerado como: “el análisis del sistema de control interno de una entidad las cuales son identificadas mediante una calificación, con la intención de poder examinarlos las capacidades y mejorar su rendimiento”. Identifica la auditoría de operatividad la intervención general de auditoría del estado (IGAE) Manifiesta es operativa denominándolo como” el análisis sistemático de las distintas tareas de una entidad, la cual se encuentra por los empleados mediante una cualificación con la intención de realizar valoración a los tres (economía, eficiencia, y eficacia) en relación al alcance de los objetivos. Esta auditoría operativa se encuentra regulado, ya que cuenta como lineamiento principal el de observar deficiencia y su nivel de gestión de la entidad; análisis que conlleva a un informe que el auditor de acuerdo a su actuación (McGraw Hill, 2001).

La auditoría pública o gubernamental es parte de los procesos a través de los cuales el gobierno desarrolla su función de control para asegurar la correcta, eficiente y transparente gestión de los bienes y recursos públicos. Se define como un examen objetivo y crítico del alcance de las operaciones de las agencias gubernamentales, el uso de esos fondos y fondos públicos para expresar juicio profesional y proponer acciones correctivas. “Su propósito es alentar ejercer el control gubernamental de manera adecuada, oportuna y efectiva” (Dextre, 2017, p.36).

La auditoría del sistema también se puede llamar auditoría especial, como auditoría ambiental, auditoría de TI y otras formas. La importancia de la auditoría ambiental conduce a una mayor conciencia pública sobre los temas relacionados con la protección y preservación de la calidad del medio ambiente. El propósito general de una verificación del sistema no cambia entre sistemas informáticos o entornos de procesamiento de datos, pero una computadora procesa y almacena información de manera diferente a como lo haría manualmente (McGraw Hill, 2001).

### **2.1.2 Auditoría Operativa**

Teniendo en cuenta la auditoría operativa como de la misma forma la investigación de comprobación, de revisión y la que pertenezca a la evidencia aplicada en la entidad. El trabajo es el análisis qué se debe de hacer por los

colaboradores las cuales son cuantificados de manera independiente cumpliendo ciertas normas de contabilidad, con la finalidad de obtener una opinión la cual contenga un ejercicio en el negocio; se puede decir que son aspectos fundamentales de independencia (Villarroel, 2007).

Una auditoría operativa es un examen crítico, sistemático e imparcial de la gestión de una entidad para determinar con qué eficacia está logrando sus objetivos, con qué eficiencia y moderación se están utilizando y obteniendo los recursos, para proponer recomendaciones que mejorarán la gestión en el futuro (Cano, 2007, p.81).

### **Planeamiento**

“En esta fase de la auditoría se deben interiorizar los principales contextos que presenta la empresa y permitir el diseño de un plan global” (Alatrística, 2009).

De esa manera usted puede saber si se está ejecutando o no. Si estamos de acuerdo, debe informar al cliente cuánto tiempo llevará la investigación.

El planeamiento puede determinar lo que hay que hacer en una fase realización y preparación del informe de auditoría y quién y cuándo debe realizar estas tareas (Gerry, 2008).

Según Huamán, (2014). Incluye el establecimiento de objetivos y la definición del alcance; el tiempo necesario para aplicar los criterios, procedimientos y recursos que se consideren necesarios para asegurar que la auditoría abarque las actividades más significativas de la entidad, así como la identificación de las áreas más relevantes y los puntos críticos potenciales más importantes. La planificación debe garantizar que el resultado de la auditoría cumpla con sus expectativas y produzca resultados productivos (p.p.24-25)

Según lo que indica Flores, D. (2021) que, si no se tienen en cuenta factores importantes y decisivos en la planificación, implementación y uso, no importa (p.12).

Además, en esta etapa, el auditor puede diseñar programas de auditoría más detallados y apropiados y otras herramientas necesarias para realizar una evaluación completa de lo que se ha

hecho con los costos. Cabe mencionar la importancia de presentar al auditor a todas las personas de la empresa antes de planificar el trabajo y ser informado del proceso a seguir. Esto permitirá que el auditor esté facultado para su trabajo mientras obtiene el apoyo de la alta dirección y el apoyo del personal de planta ya que ellos serán los encargados de brindarle información indispensable (Augusto, 2012, p.103).

### **Normas de Auditoría Operativa**

Según (Villarroel, 2007) quien nos plantea que a inicios no existía una norma la cual permita para la presente auditoría, se tenían conocimiento de las necesidades y el marco conceptual, se inició realizando una adaptación las cuales corresponden a las normas de auditoría tradicional viendo la necesidad de normas establecidas para realizar una comparación y dar un dictamen sobre lo evaluado para el análisis de la auditoría operativa.

Por ejemplo, para realizar un análisis es necesario medir las funciones administrativas, de la misma forma realizar un análisis de los procedimientos de realización de los estados financieros, deben ser realizados de acuerdo con lo que se emitió por la contabilidad general.

Por la misma razón de la existencia de las normas, cualquier auditor no puede tener las cosas bien en claro, las tareas la cual le genera una serie de indecisiones para permitir juzgar. Porque desde ya, serán considerados por la misma razón que enmarcan la labor del auditor y uno de los requisitos que se les plantea es la realización de las actividades de un trabajo sostenible con la realidad, de la misma razón se encarga de aplicar lineamientos de conducta personal.

### **Normas Personales**

Según (Villarroel, 2007) quien nos dice que son inconvencionales, por la misma razón que son propias de las personas, En toda actividad de auditoría, el encargado de detener conocimientos sobre lo realizado, de contar experiencia, pericia, independencia, e idoneidad.

Son adaptables las normas que a continuación se menciona, estas normas corresponden a la auditoría de los estados financieros:

- a. debe de contar con un título profesional el auditor la cual debe ser reconocido Y habilitado de forma legal respectivamente, con experiencia, preparación técnica y las cualidades profesionales la cual le permite llevar a cabo la auditoría operativa.
- b. Debe llevar a cabo su labor el auditor y realizar un informe de manera profesional.
- c. Con la finalidad de poder establecer una imparcialidad el auditor debe realizar su opinión de manera independiente de acuerdo a la objetividad de sus juicios.
- d. es responsable el auditor de poner en conocimiento todas las anomalías que se han detectado, debe de transmitir las experiencias adquiridas la cual permite mejoras en la auditoria.

Debido a que la disciplina es relativamente nueva, necesita un cuerpo integral de teoría que la gobierne, la describa y la explique.

### **Normas para la Realización del Trabajo**

Según (Villarroel, 2007) quien nos dice que el trabajo que realizará la auditoria incluirá a los colaboradores a través de la supervisión y la planificación con los mismos. Debe ser coherente y orgánico en las distintas auditorías que se realizan cumpliendo ciertos procesos, las cuales son desarrollados en un tiempo prudente y teniendo en cuenta a las cualidades de la entidad la cual se audita y los lineamientos que presenta, para llevar a cabo estos objetivos el personal que realiza la auditoría detener colaboradores dependientes la cual le permita un mejor análisis llevar a cabo mediante un control. Teniendo en cuenta lo anterior se debe preparar una planificación de auditoría la cual incluya, de qué manera se va a realizar y debe contener lo mínimo.

### **Los objetivos del trabajo**

Según (Villarroel, 2007) quien nos dice que el criterio fundamental a evaluar es el control de gestión y el control interno. Se considera necesario el alcance de la labor la cual le permite al auditor realizar una documentación o un informe la cual sea de acuerdo con la realidad. El tiempo en la que se realiza y los distintos procedimientos de auditoría que se han aplicado.



Debe realizarse un análisis y debe comprender las actividades de acuerdo a los procedimientos, teniendo en cuenta el control de gestión vigente la cual fue examinada con la finalidad de dar una opinión sobre el trabajo que se está desarrollando de acuerdo a los pasos que se debe tener en cuenta de la auditoría aplicada. Respecto al auditor operativo, el análisis de los procedimientos de control le aporta para el establecimiento de un principio, los motivos por los cuales la problemática de la gestión se analiza. De la misma forma el auditor operacional debe realizar un examen de gestión a los procedimientos de control que en la actualidad se aplica con el fin supremo de poder observar la calidad de los administradores y evaluar el nivel que tienen, la eficiencia y el uso de los recursos. Debe de realizarse con la finalidad de obtener el trabajo de auditoría, teniendo en cuenta la aplicación de procedimientos vinculados a la viabilidad y que se cuente con la suficiencia de Procedimientos, la cual permita enmarcar Las observaciones Qué contiene el informe. Debe encontrarse respaldada todas las conclusiones.

### **Normas Relativas al Informe**

Según (Villarroel, 2007) quien nos dice el auditor operacional esta posibilitado a poder dar un informe, por lo contrario, el auditor de estados financieros solo emite un informe final.

- a. en el presente informe se debe contar con el procedimiento de acuerdo a la economía, eficacia, y la eficiencia respectivamente de acuerdo al manejo de la materia o la responsabilidad de análisis.

Se encarga de realizar una evaluación de estos tres aspectos la auditoría operativa por la misma razón se debe de comunicar de qué manera se está llevando a cabo.

La pesquisa que contiene el informe tiene que contar con justificación por la misma razón de que esta será leída por la gerencia de la entidad la cual servirá como feedback.

- b. el contenido del informe debe de contar con lo siguiente:
  - *Objetivo da la auditoria y motivo de su realización.*
  - *Metodología utilizada, enfatizando los procedimientos que permitieron reunir la evidencia sustentatoria.*
  - *Alcance y limitaciones del examen.*
  - *Hechos o circunstancias importantes analizados o diagnóstico.*
  - *Sugerencias y recomendaciones necesarias.*

- *Pronóstico de la información.*
- *Y todo otro elemento o información que, a juicio del auditor, mejore la comprensión del informe.*

Se tiene en cuenta la estructura y el contenido del informe.

- c. Debe emitirse el informe en el tiempo oportuno la cual servirá para su utilización.

Las decisiones que se tomen deben realizarse de manera inmediata, por la misma razón que las entidades cambian de manera repentina. Por lo tanto, el informe tiene que ser presentado en los tiempos establecidos las cuales servirán para decisiones pertinentes.

- d. debe contener el informe, las distintas cualidades las cuales modifican la practicidad, materialidad, oportuna, verás, y la prudencia.

**Materialidad:** tiene que encontrarse enfocado en dirección a los aspectos fundamentales de la materia de acuerdo a un análisis, el auditor debería obviar los errores los cuales no son significativamente influyentes en los resultados de la entidad.

**Precisión:** El contenido de ser conveniente y de acuerdo a lo que se solicita.

**Suficiencia:** Debería de contener el contenido de análisis la cual servirá para resolver deficiencias y desde esa perspectiva la toma de decisiones.

**Integridad:** Lo que contenga el informe tiene que ser exclusivo, en el sentido de incluir, por lo menos, completamente cada una de las partes que contengan y sirvan para auditoría.

**Veracidad:** debe expresar de manera transparente la información presentada teniendo en cuenta los procedimientos reales, sin la determinación ni la omisión de ningún aspecto.

**Concisión:** la exposición debe realizarse de forma sistematizada la cual debe ser de acuerdo con el tiempo disponible de quien lo vaya a analizar o leer, sin que se pierda los conceptos vertidos ni la intención del auditor.

Claridad: se debe de usar el lenguaje rápido en el informe con la finalidad de brindar comprensión, la cual permite evitar problemas de comunicación las cuales se ocasionan mediante la Fuente del receptor o cualquier aspecto vinculado.

Oportunidad: debería de darse en el lugar indicado para el usuario de acuerdo a la información de los usuarios.

Prudencia: el auditor no puede divulgar la información entregada, se debe evitar riesgos innecesarios.

### **Objetivos de la Auditoría Operativa**

Según Flores, D. (2021) El objetivo principal de una auditoría operativa es determinar si los controles internos, las políticas y los procedimientos de la empresa u organización son adecuados y logran un nivel óptimo de desempeño. El conocimiento a priori de que los controles, métodos y procedimientos empleados en una determinada actividad son óptimos es fundamental y predominante, ya que una eficacia óptima conduce a un mayor volumen de ventas, cuyo costo no puede exceder lo necesario.

### **Técnicas y procedimientos de Auditoría**

Según Flores, D. (2021) que menciona el siguiente proceso.

“Primero entrevista a la administración, ilustra el proceso de auditoría y toma nota de los aspectos relacionados con las funciones y operaciones que generan impactos negativos y riesgos.” (p.17).

Luego, se realiza una reunión con los gerentes de área para revisar y verificar los elementos de auditoría y los problemas asociados. Posteriormente realiza una serie de entrevistas con los gerentes del área de riesgo para definir y crear objetivos de control y documentos de control.

En caso de irregularidades en los controles el auditor se reúne con los responsables de cada área analizarlas y discutir las.

El auditor prepara procedimientos y diseña un plan de prueba individual por control. Discuta las decisiones de diseño con los gerentes, ejecute pruebas, documente y analice todos los resultados y sugerencias para mejorar.

Prepare un informe de auditoría, reúnanse con la gerencia para discutirlo y resuelva los problemas identificados hasta que esté satisfecho de que los controles internos, las políticas y los procedimientos de la empresa u organización son adecuados y logran niveles óptimos de desempeño.

El paso final es producir un informe final, producir un manual de procedimientos si es necesario y realizar seguimientos periódicos.

### **Ejecución**

Que, para Flores, D. (2021) se constituye de los siguientes tres pasos:

#### Inicio de la auditoría

- Establecer el primer contacto con el auditado y los líderes designados para explicarles el proceso de auditoría y recopilar información básica sobre la compañía, para así determinar puntos álgidos.
- Evaluar las necesidades y expectativas de las partes interesadas, considerando el nivel de rendimiento del auditado, los resultados de auditorías anteriores y la madurez del sistema de gestión que se audita.

#### Preparación de actividades

- Determinar el alcance y los riesgos potenciales, luego establecer los procedimientos e identificar los recursos.
- Preparar el plan de auditoría, asignar el trabajo, y organizar los planes de acción y documentos necesarios.
- Realizar una reunión para confirmar que todas las partes estén de acuerdo con el plan propuesto.

#### Recopilación y verificación de información

- Revisar los documentos a lo largo del proceso. El equipo debe reunirse periódicamente para intercambiar información, evaluar el progreso y reasignar el trabajo, de ser necesario.
- Revisar las fuentes de información, auditando la evidencia y evaluándola según los criterios de auditoría.

“El propósito de esta fase es obtener evidencia verificable y procesos aprobados en el plan de auditoría y de acuerdo con la metodología del programa de auditoría”. (Sánchez, 2015, P.26).

### **Programas de Auditoría**

Para Basales et al., (2014) se basa en la planificación de todo el trabajo, también la guía de tareas del examen debe estar escrita de manera precisa y objetiva u orientada al dominio, con una explicación de lo que se debe hacer. Un programa de auditoría es una lista lógicamente estructurada y ordenada de los procedimientos de auditoría a realizar y cuándo se realizarán. Cada evaluación implica una comparación, por lo que debe tener un estándar o una guía con la que comparar una situación del mundo real. Patrón, directriz, regla o criterio de actuación administrativa que debe permitirle hacer una valoración sobre el asunto observado que determine si el fenómeno o actividad objeto de estudio se está realizando correctamente, o si contiene errores o deficiencias que es necesario corregir.

“Los planes de prueba son parte de los documentos de trabajo de prueba. La responsabilidad del mantenimiento y conservación recae en el inspector y el resto del equipo auditor”. (Sánchez, 2015, P.26).

Como señala Villarroel, (2007). Su objetivo es planificar el trabajo general, pero también debe guiar las actividades de revisión de una manera específica, orientada a hechos o dominios, y explicar lo que se debe hacer. El programa de auditoría es una lista lógicamente estructurada y ordenada de los procedimientos de auditoría a realizar y el programa para realizarlos. (p.19)

### **Correcciones internas**

Según lo que expresa (Villarroel, 2007, p.27) se deben aprender lecciones del análisis de brechas para contrarrestar el impacto. Por lo tanto, el flujo de trabajo se cambia para proteger la calidad del trabajo. La existencia de un proceso de retroalimentación (diseño - ejecución - control - planificación) permitiría una oportuna toma de decisiones. El trabajo que hace el auditor para resolver problemas es obviamente el más útil. Las correcciones son útiles para el control de revisiones

porque son un vínculo inherentemente positivo y correctivo en acción. Estas medidas son internas y deben llegar más allá del cliente.

### **Criterios de auditoría**

Según (Villarroel, 2007, p.p.19-20). En mayo de 1968, John C. Burton publica un artículo en el Journal of Accountancy titulado "Administrative Audit" en el que explicaba que era necesario considerar varios aspectos para delinear un marco dentro del cual se pudiera realizar dicha auditoría, uno de los cuales fue el desempeño del gerente de estándares en la necesidad de un instinto para medir su comportamiento.

Estos estándares deben usarse para evaluar lo que realmente se observa.

Cualquier evaluación requiere comparación, por lo que es necesario tener un estándar o una guía contra la cual comparar la situación real. La auditoría carece de estos lineamientos que rigen el desempeño administrativo y se ha utilizado la experiencia personal de cada auditor para compararlos.

El auditor debe, cada vez que evalúa una determinada situación, conducta, decisión o resultado, comparar lo que ha observado con un modelo, directriz, regla o criterio de actuación administrativa que le permita hacerlo, la cuestión crucial de evaluar si el fenómeno o actividad que se estudia se está realizando bien o presenta fallas o debilidades que deben corregirse. Se publicaron artículos estándar en los Estados Unidos y Canadá para ayudar a los probadores a comparar los fenómenos observados.

### **Control sobre la marcha**

Según (Villarroel, 2007) para lograr el control sobre la marcha se requiere de la optimización de las coordinaciones y de las relaciones humanas, supervisión de estas dos acciones, el análisis del avance del programa dándole soluciones inmediatas, evaluar las situaciones negativas o positivas encontradas, juicios más certeros emitidos por parte del auditor con más expertis en las evidencias obtenidas.

Por otra parte, el control al equipo de trabajo será de dos formas; la cuantitativa que nos ayudará a medir el tiempo de trabajo en función a la cantidad del mismo y la cualitativa que nos ayudará a medir el avance y la calidad del producto requerido y este control debe seguir la programación planteada desde un inicio.

### **Control**

Según lo que nos menciona Sánchez, (2015) “detecta errores e irregularidades y recomienda soluciones viables mediante la evaluación de todos los niveles de gobierno corporativo, gestión de recursos humanos, métodos y sistemas contables para permitir que el auditor presente operaciones contables y relaciones comerciales” (p.18).

“El control interno contribuye a la seguridad del sistema contable utilizado en la empresa, la implementación y evaluación de los procedimientos administrativos, contables y financieros que le permitan a la empresa alcanzar su objetivo” (Fuentes, 2008, p.18).

### **Organización de la Auditoría**

Según (Villarroel, 2007) este proceso inicia con la selección de los equipos de auditores.

La auditoría cuenta con un informe la cual se realiza mediante procesos cuantitativos, en tanto no sólo se realiza mediante un listado de conocimientos, vale decir que los datos deben ser de acuerdo al conjunto de factores, los estar representados por:

¿Cuál debe ser su perspectiva y motivación?

¿Quiénes van a realizar la auditoria operativa?

¿Cales son sus condiciones y la experiencia que posee?

¿Qué deben saber? (p.28)

Respecto a la primera interrogante se puede ver un par de grupos; los auditores mencionas directamente de esta forma, ya que cuentan con la experiencia y el profesionalismo en la materia las cuales se encuentran en la condición de llevar a cabo el trabajo de auditoría, de forma óptima teniendo en cuenta cada una de las etapas y los especialistas que son los cuales son conocedores de la materia de auditoría, suelen integrarse de forma transitoria o permanente para llevar a cabo la labor profesional. Por lo tanto, son necesario estos conocimientos para el desarrollo y llevar a cabo la auditoría operativa.

Son conocimientos específicos la participación en la entidad de acuerdo a sus funciones, la cual permite estar en consideración de finalizar la labor de forma objetiva, flexible y pragmática.

La tercera interrogante tiene la finalidad que dirigir cuáles son las experiencias que se deben tener en cuenta y debe cumplirse los auditores, es de suma importancia que se haya vivido las problemáticas, permite identificar a la organización, como por ejemplo el trabajo de forma organizada y entender los puntos de vista de otros especialistas.

Es de suma importancia las que permiten crear y llevar a cabo una correcta relación interpersonal con el personal que labora en la organización. La, él y corresponden atribuciones ineludibles la cual permite llevar a cabo cualquier auditoría operativa.

Para la última interrogante, el auditor operativo por la misma a razón que se llevó a cabo forma lazos con las personas que integran en algunos casos.

### **Asignación de tareas**

Según (Villarreal, 2007, p.26) se encarga de definir, mediante la realización de tareas en equipo, y a cuál la cual se designa las horas las actividades a realizarse. Por lo tanto, es importante tener en cuenta los conocimientos que cuenta cada uno de los implicados, las experiencias adquiridas y las experiencias que puedan compartir y las preferencias de acuerdo a los criterios; por otro lado el requerimiento, la complejidad y su importancia en las labores es medida por el contratante de estos servicios, por lo general se busca un equipo que se encuentre direccionado, que cuente con un líder con alta capacidad conceptual, técnica, y humana teniendo en cuenta a la actividad que realizará, teniendo en cuenta la estructura del grupo la determinación de la auditoría durante una actividad.

### **Metodología de la Auditoría Operativa**

Según lo expresado por Gonzales, (2014) quien nos indica que los métodos de la auditoría operativa se divide en cuatro:

Comienza con la familiarización con el sistema con el cual se pretende conocer a la empresa en forma general, entender los problemas que tienen que ver con la rama de actividad a que se dedica, conocer la estructura organizacional con la que pretende lograr sus objetivos, los



recursos con que cuentan, las capacidades de su personal clave, los antecedentes que motivan la ejecución de la auditoría y los problemas que ha tenido investigación y análisis.

Se continua con el análisis que nos ayuda a revisar la información y examinar la documentación relativa para evaluar la eficiencia y efectividad de la operación examinada.

Se continua con el diagnóstico donde se realiza la sumatoria de los hallazgos y se definirá la interpretación que se hace de ellos, reportando los que presenten indicios de fallas de eficiencia.

Por último, se realiza el informe donde se redacta el informe con las recomendaciones de acuerdo con los hallazgos encontrados en durante la Auditoría Operacional. (p.187)

Rodríguez (2017), este autor nos señala que la metodología de la auditoría operativa se realizara por etapas; iniciando con una preliminar con la cual se hace un análisis previo para entender a la empresa, posteriormente se realiza un estudio general a través de un diagnóstico de las áreas vulnerables, para lograr determinar el origen de los problemas de la entidad, priorizando los sistemas relacionados con el control interno, de la administración y el manejo de cada área. Posteriormente realizará el estudio específico donde se establecerá la relación entre los problemas visibles y potenciales y las causas que en verdad lo originaron, el auditor genera escogerá un modelo de control después de realizar el ordenamiento del material recogido y procede a un análisis del problema, con el fin de formular los juicios que conozcan el diagnóstico real de la situación y también un pronóstico. A continuación, se realiza la comunicación de resultados a través de un informe que proporciona una opinión meditada, experta e independiente en relación con la materia sometida a examen, con su evidencia correspondiente, este informe debe estar sujeto al objetivo de la auditoría, metodología, alcance del trabajo, diagnóstico recomendaciones, pronóstico, anexos. Concluiremos la auditoría con un seguimiento por parte de la persona encargada, quien analizara si las áreas críticas han sido cumplidas con levantar las observaciones. Pero si el auditor pertenece a la empresa esta etapa será obviada.

Según (Villaruel, 2007, p.p.28-29) se inicia mediante una suposición la cual se basa en que los auditores externos no cuentan con la experiencia suficiente y que no cuenten con una expertis para la evaluación recaída de acuerdo a un pequeño sistema la cual fue

organizada, para examinar o analizar a la entidad la metodología se realizará iniciando con el procesamiento de información la cual le da conocimientos básicos de la entidad a evaluar, pasara a una etapa de estudio general que se basara en el establecimiento de los motivos que le permite establecer el final de la problemática, donde se tiene que poner mayor importancia a los sistemas de control interno, gestión y administrativo en cada actividad.

En el procedimiento de estudio específico se analiza la influencia que existe entre los problemas potenciales, los problemas visibles y la realidad de los motivos las cuales son originados.

El auditor está en la posibilidad de dar modelo de control.

Se realiza un análisis de la problemática de acuerdo al material ordenado, con la intención de realizar un análisis que tengan entendido al procedimiento real en la que se encuentra y de la misma forma realizar un cálculo.

En la fase de informe de resultados se hace referencia a un juicio maduro, independiente y suficientemente afirmado en relación con el objeto de la investigación al que corresponden los resultados.

El contenido del informe deberá incluir el objeto de la investigación, el diagnóstico, las previsiones, las recomendaciones, la metodología, el objeto del trabajo y los anexos.

Durante la fase de seguimiento, el auditor debe verificar que las deficiencias hayan sido corregidas.

Si el auditor proviene de la empresa, no necesita saber y este paso no es necesario.

### **Desviación de objetivos**

En lo que respecta a la desviación de objetivos pueden existir, se debe tenerse en cuenta el alcanzar los objetivo y hacer constantemente el control de las desviaciones. Las cuales deben ser detectadas lo más pronto posible para solucionarse de acuerdo a un impacto positivo, para lo cual se tiene que tener en cuenta las causas que conllevan a la desviación y originan el entorpecimiento para alcanzar las metas trazadas.

El grupo debe de contar con formas de información para que exista una mejor coordinación en los tiempos, se tiene que tener en cuenta las dificultades que

puedan existir en el entorno, el nivel de avance en la que se está realizando las actividades, por lo tanto, el estudio y los resultados deben ser claros y Expedito.

Según (Villarroel, 2007, p.27) lógicamente ocurrirán desviaciones entre lo que se desea hacer y lo que ha sido posible alcanzar en la realidad. Estas desviaciones deben ser detectadas a tiempo para intentar solucionarlas con cierta prioridad de acuerdo a su impacto. Cabe considerar la naturaleza de cada desviación, su frecuencia, causas que lo originaron y en qué medida entorpecen el cumplimiento de los objetivos. El grupo debe haber un sistema de información para una buena coordinación de los tiempos, conocer el grado de avance, las dificultades del terreno para así poder determinar las desviaciones. Además, este sistema de información debe ser claro y expedito.

### **2.1.3 Recuperación de Créditos PYME en castigo**

#### **Recuperación de Créditos**

##### **Cartera castigada**

Esto se denomina proceso contable o tributario donde se denomina "provisión de cartera" donde la empresa acepta un cobro como gastos de cartera considerados incobrables.

La empresa que ofrece productos o servicios a crédito a un cliente debe implementar una gestión eficaz de cobro de cartera vencida o utilizar oportunamente una agencia de cobranza, porque si transcurre un largo período de tiempo y el deudor incumple, la empresa da por perdido ese dinero y lo usa para "penalizar la billetera contra un gasto, lo que significa que la billetera se trata como un gasto para la empresa".

##### **Riesgo de Crédito**

Según. (García, 2016) "las probabilidades adversas de que al finalizar el tiempo establecido la entidad no realice los pagos, ya que se encuentra forzado a poder realizar el pago de la deuda, debido a haber generado pérdidas o a falta de liquidez".

Según. (Campoverde, 2016) “corresponde a la perdida debido a la falta de cumplimiento correspondiente al préstamo a la contraparte mediante operaciones indirectas, derivados o de directas la cual genere el incumplimiento, por lo que se genera incumplimiento del contrato”.

Según Cardozo, (2015) la probabilidad de que el riesgo de crédito afecte a una empresa de crédito, causando pérdidas y bajando el precio de los activos porque los clientes no cumplen con los acuerdos acordados. En el caso de las facturas pendientes, la empresa suele estar en riesgo porque los clientes no cumplen efectivamente con las cláusulas pactadas en los contratos (p, 129)

Según Calderón, (2014) lo define como el riesgo derivado de cambios en la calificación crediticia del emisor derivado de la probabilidad de incurrir en pérdidas derivadas del impago en tiempo o forma de las obligaciones crediticias de uno o varios clientes. Este riesgo surge ante la posibilidad de no acometer al reembolso de los flujos de caja comprometidos mediante un contrato de préstamo, resultando así una perdida financiera para la entidad financiera. (p.43)

Según Fabián, (2012) lo define como la probabilidad de que un prestatario (cliente activo) no devuelva el principal de su préstamo o crédito y/o no pague los intereses de acuerdo con lo estipulado en el contrato. La actividad crediticia constituye la principal fuente de ingresos para un banco, pero puede ser también la causa determinante de una quiebra bancaria. El análisis del crédito no puede ceñirse al cliente individual, sino que tiene que ser analizado dentro de una óptica más amplia de la gestión de cartera. En definitiva, el nivel de riesgo a que se expone una entidad depende del estado general de la economía, de la profesionalidad de las personas y equipos directivos responsables del estudio y concesión de las operaciones, y del grado de dispersión de los riesgos asumidos, tanto a nivel de clientes como por sectores de actividad. (p.64)

Según Tafur, (2017) el riesgo de crédito surge cuando las contrapartes están indispuestas o son totalmente incapaces de cumplir sus obligaciones contractuales. Abarca tanto el riesgo de

incumplimiento, que es la valuación objetiva de la probabilidad que una de las partes incumpla, como el riesgo de mercado que mide la pérdida financiera que será experimentada si el cliente incumple, asimismo son la más significativa porque afectan el activo principal: la cuenta colocaciones. Una política liberal de aprobación de créditos generada por contar con excesivos niveles de liquidez, y altos casos de captación, o por un relajamiento de la exigencia de evaluación de los clientes sujetos a crédito, ocasiona una alta morosidad. (p.35)

Según Velorio, (2016) define al riesgo de crédito Posible pérdida económica por el incumplimiento de obligaciones que se ocasionan por las contrapartes de un contrato. A su vez el concepto se relaciona a entidades financieras y bancos que se puede extender a empresas, mercados financieros y organizaciones de otros sectores. (p.60)

Asimismo, se puede definir al riesgo de crédito o riesgo crediticio como la probabilidad de que no se cumpla con los pagos de las cuotas de un crédito otorgado, debido a su calificación que cuenta ya sea con problemas potenciales, dudoso, deficiente y perdida lo cual malogrará su historial de créditos y después esa persona no será sujeto de crédito, perjudicando a la entidad al momento de recuperación de crédito. (Palacios y Pedemonte, 2019, p.34).

### **Castigo de Créditos Incobrables**

“El gerente debe de realizar el castigo considerarlo como perdida, la cual fue integrado y se realizó el aprovisionamiento, mediante la cual pueden existir evidencias adversas mediante irregularidades mediante la cual el crédito no sea justificado de manera arbitral”.

“la entidad debería de considerar mediante sus políticas correspondientes al control interno, la cual nos permite realizarlo de acuerdo a las medidas necesarias mediante ella se puede considera las cuentas incobrables para el castigo respectivo, la cual son evidenciados mediante las actas del órgano equivalente o del directorio”.

“Dichos créditos tendrán que ser administrados contablemente de acuerdo a las cuentas correctivas las cuales son registradas teniendo en cuenta las normas contables”.

“Estos créditos castigados tendrán que ser emitidos un reporte en la que la empresa lo establezca de acuerdo al Anexo N°6 “Reporte de Crédito de Deudas - RCD” las cuales serán adjuntadas de acuerdo al central de registro la cual permitirá su transferencia, existan motivos por los cuales se ha dado lugar a un castigo o las condonadas, inconformidad de los datos de la entidad la cual corresponde”.

### **Políticas de Recuperación de Créditos**

Universidad ESAN (UE, 2016). “Son lineamientos técnicos a disposición del director financiero de la institución para otorgar facilidades de pago a un cliente en específico. Esta política incluye la determinación de opciones de crédito, estándares de crédito y términos de crédito.

UE (2016). “La política crediticia de la institución establece el estándar sobre si se debe otorgar un préstamo a un cliente y en qué medida. Una empresa no solo debe preocuparse por los estándares crediticios que establece, sino también por la aplicación adecuada de esos estándares al tomar decisiones crediticias.

Brachfield (2012). “La política de crédito y cobranza son reglas de operación que son fijadas por la administración y derivan directamente de la estrategia de riesgo adoptada. Sin embargo, la política de crédito también tiene en cuenta otros factores que califican las líneas base trazadas por la estrategia de riesgos.

Es fundamental que la política crediticia esté siempre estrechamente vinculada a la política comercial de la empresa. “Por lo tanto, la política de crédito debe establecer las condiciones de pago que se ofrecen a todos los clientes. Estas condiciones deben adaptarse a cada categoría de cliente; Por ejemplo, cuanto mayor sea el riesgo en un segmento, menor debe ser el período de pago”.

### **Tipos de Crédito**

#### **En función al origen**

La característica principal del crédito bancario hipotecario es la cantidad de efectivo que se le otorga, se debe tener en cuenta para realizar compras de una casa, terreno y su respectiva adquisición.

Por la misma razón de tratarse de la adquisición de un bien de acuerdo a un valor la cual sea razonable, el banco se encarga de exigir una garantía la cual pueda tener como sustento para el pago del dinero solicitado. La cual corresponde a un terreno o propiedad la cual haya sido mediante un crédito. Son créditos normalmente pagados en el medio y largo plazo.

#### **En función del destino**

El crédito de producción o comercial que está dirigido al área de ganadería, agrario, industriales, pesca y transporte de las diferentes actividades correspondiente a lo económico. Está dirigido a al pago de capital de trabajo, proveedores y al capital de trabajo.

El crédito de consumo que son aquellos que se piden para cubrir necesidades más de tipo personal, y suelen tratarse de algún bien o servicio, mediante ellos podemos tener en cuenta la compra o la decisión de una camioneta, la realidad de una boda, llevar a cabo un negocio, la vacaciones...etc. y son pagados en el corto y medio plazo.

#### **En función del plazo**

Los créditos a mediano y corto plazo corresponden a los distintos pagos correspondientes a la devolución del monto los cuales son realizados mediante un corto plazo de 1 a 4 años.

Los créditos correspondientes a largo plazo, corresponden e indican que la evolución del mundo y los intereses Los cuáles fueron pactados corresponden a un período hasta 40 años y no menos de 8 años.

Por lo tanto, en cuando se refiere a la concertación de los plazos, se suele tener en cuenta entre la empresa y el usuario, por lo contrario, se puede establecer procedimientos o condiciones.

#### **En función de la garantía**

El crédito personal se referirá al tipo de aval que necesitan ser garantizados por una persona que se compromete a pagar en caso que la deuda no pague.

El crédito real se trata en este caso de la hipoteca, por la misma razón que el acreedor podría realizar cobranza de las deudas del saldo que se ha obtenido por la venta de un inmueble.

El plazo del crédito que define la duración en cuánto al tiempo que necesitas el crédito, por la misma razón de que los intereses son fijados en función a ello.

El Costo Anual Total o (CAT) será considerado tanto a la tasa de interés y mediante cualquier otro instrumento que lo disponga mediante el plazo establecido de crédito.

Para el monto total a pagar se tiene que tener en cuenta los costos extras, las tasas de interés y lo que se debe pagar por las comisiones.

Tiempos forzosos: condiciones resulta la distinta forma en la que se aplica un crédito, por la misma razón de que algunas instituciones decidan realizar modificaciones respecto a las condiciones de las tasas y los créditos.

Cálculo de interés: los créditos son más económicos cuando son calculados de forma diaria.

## **Las PYMES: Características y Beneficios**

### **Características de las PYMES**

Es definido por la legislación peruana las PYME (Pequeña y Micro Empresa) como una unidad la cual es constituida por una persona jurídica o una natural, en régimen a cualquiera de las formas y organizaciones de gestión empresarial las cuales se encuentren contempladas mediante la vigente legislación, la cual cuenta como objeto la producción, las actividades de extracción de extracción, la cual tiene como objeto el desarrollo de la actividad, mediante la comercialización, producción de productos con las siguientes características:

#### **Microempresa:**

- De 1 a 10 trabajadores.
- Los ingresos no deben superar la 150 UIT

#### **Pequeña empresa:**

- Debe ser mayor a 50 trabajadores
- Las ventas se encuentran entre 51 y 850 UIT

El contenido del sector informal la cual se encuentra identificado como "el conjunto de las distintas unidades productivas, los cuales cuentan con capital limitada, las tecnologías son simples, y normalmente realiza sus operaciones de acuerdo al sistema legal integrado vigente 4 las cuales se tiene como consideración a las pequeñas empresas, el autoempleo y el autoempleo respectivamente.

### **Régimen tributario PYMES**

Es considerado en la actualidad como un régimen, los beneficiarios son las microempresas y las pequeñas con la finalidad de incrementar el crecimiento, brindándoles accesos más simples a la obligación tributaria.



Entre sus características tenemos que no existen límites para la adquisición y puede emitirse diferentes comprobantes de pago como boletos, facturas y comprobantes de pago, pudiendo ser aplicado en cualquier tipo de actividad el presente régimen.

Los contribuyentes de este régimen pagan dos impuestos de manera mensual: el Impuesto a la Renta y el IGV. Respecto impuesto a la renta se realiza el pago de manera mensual de acuerdo a la función de ingresos: hasta 300 UIT las cuales se pagarán el 1% de las ventas netas del mes, se debe realizar hasta 1700 UIT, El pago es realizado de acuerdo a los resultados mediante un coeficiente de 1.5%.

Cabe señalar el presente régimen se realiza mediante la declaración del impuesto a la renta la cual será pagado de la siguiente manera:

Hasta 15 UIT de la renta neta la cual es de 10%. Si éste se excede, se incrementará la cifra aún 29.5%. Los pagos realizados de la renta son deducidos de acuerdo al pago de la renta anual. De acuerdo a este régimen es importante y obligatorio llevar registros contables y/o libros.

### **Beneficios laborales de los trabajadores de las PYMES**

Beneficios laborales de un trabajador de una Micro Empresa; tiene derecho el personal que labora en un micro y pequeña empresa teniendo en cuenta los siguientes derechos laborales:

Los conductores y los trabajadores Tienen derecho a acceder al sistema integral de salud, el estado se encarga del 50% de los gastos que se puedan generar a favor del empleado.

Los conductores y los trabajadores acceden al aseguramiento mediante el Sistema Nacional de pensiones, Tiene la obligación de otorgar pensiones al micro y pequeñas empresas de acuerdo a la ley. Derecho a un horario de trabajo de 8 horas o 48 horas semanales.

Beneficios laborales de un trabajador de una Pequeña Empresa; el personal que labora en la entidad cuenta con los siguientes derechos laborales:

Tienes que tener en cuenta si manejas una planilla la cual es necesaria para ver los conceptos y el sistema de planilla VisualPlan la cual realizar de forma inmediata el cálculo. El personal que labora en una entidad tiene el derecho de encontrarse registrado en Es salud de acuerdo a ello el empleador deberá realizar un aporte al sistema de Es salud del 9% la cual está en relación a los ingresos del trabajador.

Los que laboran en las pequeñas empresas tienen derecho a un Sistema de Pensiones (SNP / ONP) o (AFP)

De acuerdo a las gratificaciones se tiene a  $\frac{1}{2}$  del sueldo la cual corresponde el sueldo de diciembre, la cual corresponde siempre y cuando se haya llevado a cabo el semestre completo, por lo contrario, sólo recibirá la parte proporcional a los meses laborados.

Respecto a los derechos colectivos, el personal que labora en una entidad quién el derecho de formar parte de un sindicato.

Cuenta con el derecho a goce de los feriados establecidos de acuerdo al régimen laboral como, día del trabajador, Santa Rosa de Lima, fiestas patrias, Navidad del señor.

Cuenta con un seguro completo de trabajo en caso de que realice actividades que conlleven a peligro.

### **Clasificación crediticia de clientes según la SBS**

Como parte de las bases legales se presentan los tipos de créditos según la SBS Resolución N° 14353 – 2009 (SBS-PERU, 2009).

**Tabla 1**

*Tipos de créditos según la SBS Resolución N° 14353 – 2009*

<b>TIPOS DE CRÉDITO</b>	
	Créditos Corporativos
	Créditos a Grandes Empresas
	Créditos a Medianas Empresas
	Créditos a Pequeñas Empresas
	Créditos a Microempresas
	Créditos de Consumo Revolvente
	Créditos de Consumo No-Revolvente
	Créditos Hipotecarios para Vivienda

Nota: Esta tabla muestra los tipos de créditos que coloca el BCP. Fuente: SBS Resolución N° 14353 (2009)

Categorías de clasificación crediticia del deudor de la cartera de créditos, según Resolución N° 14353 – 2009 (SBS-PERU, 2009), el deudor será clasificado de acuerdo a las siguientes categorías:

- Categoría Normal
- Categoría con Problemas Potenciales
- Categoría Deficiente
- Categoría Dudoso
- Categoría Pérdida

### **Normas de créditos**

Definen criterios básicos para la concesión de un crédito a un cliente, como la reputación crediticia, referencias de crédito, periodos de pago, proporcionar una base cuantitativa para establecer y reforzar los patrones de crédito.

### **Proceso de Evaluación de Recuperación de Créditos**

Molina (2004) “señala que, en lo que respecta a la verificación de la solvencia en el sistema financiero peruano respecto de las operaciones que componen la cartera de crédito, durante la verificación se deben tener en cuenta los siguientes elementos: los ingresos del cliente, la rotación de capital y el momento. Estos se convierten en flujos de efectivo, así como su capacidad para pagar deuda, condición financiera, patrimonio, planes futuros y lo más importante a considerar son las referencias en con respecto a la conducta moral del solicitante. Por lo tanto, las garantías son secundarias” (p.62).

Molina (2004), en su libro el Gestor de Cobranzas - Saber Tratar Correctamente al Cliente. “El recaudador debe recordar que nadie lo molesta, entonces vota, de lo contrario le está dando derecho a otra persona a perturbar su paz. La mejor manera de cobrar la deuda es a través de la negociación directa, que indica una solución que el deudor acepta, tal como fraccionar pagos o fijar un nuevo plazo” (p.16).

### **Ingresos del cliente**

Los ingresos que un consumidor aporta a su negocio durante la vida del negocio. Es una métrica muy importante que se utiliza para tomar decisiones en ventas, marketing, desarrollo de productos y servicio al cliente.

### **Rotación del capital.**

Según Maito, (2016) quien dice que “representa el momento en que el capital completa su ciclo completo. reducir los tiempos de producción y entrega; acorta el tiempo en que completa su ciclo y en consecuencia aumenta su velocidad y el número de revoluciones por año”.

### **Conducta moral**

Para Kohlberg (1992), El conductismo define el comportamiento moral como el comportamiento que se ajusta a una norma social o culturalmente aceptada. En

los clientes se dará por la conservación de sus valores como parte de la sociedad y como ellos son vistos por su entorno social al ser acreedores de una deuda.

### **Proyectos futuros**

Constituyen la estructuración e integración de un conjunto de motivos elaborados, que poseen una elevada significación emocional o sentido personal para el sujeto.

### **Acciones de Recuperación de Créditos**

“Desde esta perspectiva había tres tipos de acciones, una de cobro, inteligencia y prevención con los cuales los intermediarios financieros consigan formar un prestatario de pago puntual. Susano Lucero”. (2014).

Acciones de cobro, “Son las acciones que están canalizadas por la relación del acreedor y deudor y su fin último se encuentra en los pagos recepcionados por el personal del acreedor entra a tallar la técnica del cobro efectivo. Susano Lucero”.

### **Visita personal**

“Esta técnica se realiza después de realizado llamadas telefónicas, notificaciones por escrito, la cual es más eficiente ya que se tiene directamente contacto con el deudor, se da cuanto no cumple con compromisos consecutivos”.

### **Llamadas telefónicas**

“Es por el cual se realiza al primer día de vencido la cual es el primer proceso de cobranza, o se le hace recordar su fecha de pago del deudor”.

### **Correo electrónico**

Es un servicio en línea que, al igual que ocurre con el correo postal tradicional, nos permite enviar y recibir mensajes a través de un servicio de red a múltiples destinatarios

### **Mensaje de texto**

Servicio de mensajes cortos y comúnmente. Es una forma de enviar mensajes solo de texto entre teléfonos.

### Notificación escrita

“Este es el primer proceso de cobro de un crédito vencido, además en forma de escritura o documento escrito, se pagan puntualmente las cuotas pactadas en el plan de pago, las cuales se envían en forma de notificación al deudor”.

### Procesos jurídicos

“Es una técnica más difícil para hacer un gravamen o una ejecución hipotecaria porque es más costosa que la primera porque se contrata un abogado exclusivo para cada deudor”.

## 2.1.4 Visión Histórica

**Tabla 2**

*Visión histórica del BCP*

Años	Visión Histórica
1942	<p>La entidad, lleva del nombre de banco italiano en sus primeros años, comenzó las distintas actividades el 9 de abril de 1998, fue adoptado un procedimiento mediante normas crediticias las cuales fueron adoptados para medir el comportamiento institucional para lo que se vendría. Se adoptaron distintas políticas las cuales se iniciaron a inicios las cuales sirvieron para medir la situación institucional para lo que se vendría, el 01 de febrero de 1942, se llegó a un acuerdo la cual implica el cambio de la denominación social, cuida denominación fue cambiada por Banco de crédito del Perú, de esta manera, el banco italiano, puso fin a una buena la voz Consecuentemente después de haber adquirido los más alto altos la cual indica la situación actual en la que se trabajó. Con la finalidad de poder sugerir el incremento bajo un proceso institucional, se pudo instalar sucursales en las ciudades de Nueva York y Nassau, lo cual fue indicado En el banco peruano local fue sustentado Mediante los distintos plazos más importantes del mundo. Se incrementó las actividades por lo que dio inicio a una novedosa dirección la cual fue central. El proyecto tuvo visión la cual dio origen a la creación de un edificio de 30,000 m<sup>2</sup>, el proyecto. Consecuentemente, tal proyecto fue creado por la necesidad de incrementar la calidad de sus servicios, finalizando el año 1988 tenía un posicionamiento del todo el país respecto al computador central de la capital; de la misma forma, se dio inicio a la libreta de ahorro y a la respectiva cuenta corriente la cual fue instalada a nivel nacional mediante la creación de cajeros automáticos.</p>
1993	<p>En 1993, fue comprado el Banco Popular de Bolivia, la cual en la actualidad es denominado banco de Bolivia. al año siguiente. con la finalidad de poder brindar a sus clientes una atención más especializada, se inició con el crédito denominado credifondo, una nueva entidad dedicada a la promoción de fondos mutuos; se creó Credileasing, entidad que se encarga instruir directamente en el arrendamiento financiero. la oficina principal se encuentra en la ciudad de Santiago de Chile la cual tuvo como desarrolló un importante acontecimiento, por la misma razón de la importante incrementación que poseyeron los chilenos y apostaron una empresa</p>

---

que netamente es peruana. un aspecto importante el poder acontecer a los jóvenes que son talentos mediante el año 1970 y 1990 la cual fueron muy importantes para el crecimiento de esta década. estos jóvenes los cuales fueron capacitados a base de su experiencia en otras empresas importantes de Europa y Estados Unidos, han aportado a definir o a darle valor a la importancia la cual siempre tuvo: un banco antiguo lo cual cuenta con una esencia de modernidad.

---

2014

Los bienes el banco pertenecen a Credicorp (12.7%) y respectivamente a su subsidiaria del grupo crédito SA (85%) a la misma vez, Credicorp es propietario la familia Romero (13.2) las entidades Atlantic Security Holding (15.5 %), pertenecen los más influyentes accionistas de los fondos de inversiones OppenheimerFunds (3.1%), Urigeler Internacional (5.6 %) y Birmingham Merchant (2.9 %). BlackRock (3.1%) y The Vanguard Group

---

Nota: Esta tabla muestra la visión histórica de BCP, en los tres años más representativos del crecimiento de esta financiera. Fuente: Historia del BCP (2018)

## 2.2 Marco conceptual

### 2.2.1 Auditoria Operativa

Según McGraw Hill, (2001) es la "Examen de los métodos, procedimientos y sistemas de control interno de una empresa o de un organismo público o privado" (p.18).

### 2.2.2 PYME

Por pymes entendemos las pequeñas y medianas empresas que antes se consideraban obsoletas pero que ahora son fundamentales para el desarrollo económico y social y cuyo objeto es desarrollar la extracción, transformación, producción y comercialización de bienes o la prestación de servicios. (Villarán, 2018)

La legislación relacionada con las PYMES es el TUO de la Ley de Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y Acceso al Trabajo Decente (Decreto Legislativo N° 1086).

### 2.2.3 Banco

Un banco es una entidad financiera que, por un lado, gestiona el dinero depositado por sus clientes y, por otro lado, lo utiliza para prestarlo a otras personas o empresas mediante el cobro de intereses, que es una de las diferentes formas de hacerlo. negocio y mantener el dinero en sus arcas para aumentar.

Ahora se llama "banca" o sistema financiero (palabra de la que se está hablando y ahora en boga debido a la tauromaquia y la inestabilidad tras la crisis de 2008 en Estados Unidos y sus efectos perdurables). desafío del "estado de bienestar" a todos los bancos que componen la economía de un país.

#### **2.2.4 Crédito**

Es un préstamo o una transacción en la que un acreedor presta a un deudor una cantidad de dinero por un período de tiempo determinado, quien luego la devolverá con intereses.

Estos préstamos se utilizan para financiar algún tipo de compra o para realizar una inversión empresarial para sacarle el máximo rendimiento. Un prestamista que presta dinero también es una inversión porque pide dinero prestado con el objetivo de devolverlo después de un período de tiempo acordado con una serie de tasas de interés que le corresponden.

#### **2.2.5 Castigo de cuentas incobrables**

Según Tafur, (2017) es la depreciación de una cuenta contable; se relaciona con la reducción o eliminación de cuentas de liquidación, ejemplo: Cuenta 19 Estimación de Cobro Dudoso; Esta reducción o eliminación se hace en los libros de contabilidad cuando existe certeza de que la redención previamente registrada para el curso ordinario del negocio (venta) no será confiscada. Por lo tanto; Se da de baja la cuenta 19 contra la reclamación correspondiente.

### **2.3 Antecedentes empíricos de la investigación**

#### **Antecedentes Internacionales**

Coello y Guaranda, (2019) La presente tesis tuvo como objetivo realizar una auditoría del proceso de préstamo de la Fundación Ecuador Inversión y Cooperación, que permitió medir y cuantificar las metas y logros alcanzados por la institución en un período determinado. El punto de partida fue la fundamentación del problema investigado con sus contextualizaciones, variables y objetivos que conforman la presente hipótesis. En consecuencia, contiene técnicas, métodos y procedimientos para el desarrollo del examen, organiza, analiza y tabula los resultados obtenidos a través de la encuesta, se procedió con la planificación del examen, en la cual se describe el procedimiento a seguir, así como como se conocen los lineamientos y procedimientos responsabilidades realizadas por los funcionarios del instituto, con base en los cuales se evaluó el proceso crediticio,

determinando el nivel de riesgo y confianza, creando la matriz de riesgo y recomendaciones. Posteriormente, se analizó la información obtenida de los papeles de trabajo de la fase de ejecución, la cual indicó que el proceso auditado presentaba deficiencias y debilidades, dando lugar a la emisión de conclusiones y recomendaciones. Finalmente, se define la metodología para desarrollar la propuesta para mejorar de manera eficiente y efectiva el proceso crediticio dentro de la Fundación Ecuador Inversión y Cooperación.

Yáñez, (2015) analizó la auditoría operativa como herramienta para implementar un sistema de planificación en cada operación que se realiza en las distribuciones y dictó un dictamen sobre la efectividad del adecuado control interno por parte de los sistemas de programación de las operaciones de SENASIR, institución del MEF; estudio cualitativo, documental; Señaló que SENASIR fue eficiente en la formulación, análisis y realización de las liquidaciones del POA, durante las liquidaciones tributarias de 2014, además de realizar eficientemente el control interno de los sistemas de planificación operativa, aunque se presentaron observaciones en materia de control interno deficiente.

Izquierdo y León, (2015), Analizaron el uso de la auditoría operativa para detectar fallas en el desarrollo de la gestión de inventarios para evidenciar que las empresas ecuatorianas tienen un incremento en la pérdida y deterioro de los inventarios, además del incumplimiento de las funciones y procesos asignados a los empleados; utilizaron una metodología cualitativa y análisis de documentos; concluyó que el control y levantamiento de información del área administrativa de las bodegas Durán y Matriz, fue útil para conocer y poder dar seguimiento a cada empresa analizada a través de las auditorías realizadas, aunque cada situación mencionada en cada hallazgo de información fue Se argumentó explícitamente las auditorías realizadas y también se encontró que los empleados de la organización no aplicaban en su totalidad el MOF de la organización ya que no estaban capacitados y debían desempeñar sus funciones en base a la experiencia que habían adquirido.

### **Antecedentes Nacionales**

Ruiz, (2020) Su investigación se denomina Auditoría fiscal y su impacto en las cuentas por cobrar en la empresa Trade Fega S.A, Miraflores - Lima en el año 2019, con el objetivo de determinar en qué medida la auditoría fiscal afecta las cuentas por cobrar de la



empresa Trade Fega S.A, Miraflores - Lima. en el año 2019. En cuanto a la metodología de la investigación se utilizó el enfoque cuantitativo, investigación de tipo básico, nivel descriptivo-explicativo, debido a que el trabajo de investigación busca determinar propiedades, peculiaridades fundamentales para realizar el estudio a partir del análisis, por otro lado, el diseño de la investigación es no experimental, simplemente transversal porque permite exponer explícitamente la controversia y diferenciación que existe sobre el tema. La población del presente estudio estuvo conformada por 20 empleados de las diversas áreas de dirección, administración y recursos humanos de la Trade Fega S.A, Se utilizó la técnica de encuesta e instrumento de encuesta del cuestionario con 20 ítems como preguntas que fueron validadas, la variable auditoría fiscal estuvo conformada por 10 ítems y la segunda variable reclamos estuvo conformada por 10 ítems para el procesamiento del coeficiente de Cronbach se utilizó para los datos, su coeficiente es 0,903. Finalmente, se concluyó que Trade Fega S.A. en el distrito de Miraflores, Lima, tiene un problema con los retrasos en las cuentas por cobrar comerciales en 2019 debido a la falta de auditoría de los registros contables. De esta forma, se tiene en cuenta su importancia para influir en la ejecución de las reclamaciones.

Luyo, (2018) Menciona que su investigación tiene como objetivo general identificar el impacto de la auditoría operativa en la mejora de la gestión en los fabricantes de colchones del Callao, 2018, para lo cual se examinaron fuentes de información científica para su respectiva implementación. Un diseño de investigación no experimental implica trabajar en el diseño descriptivo a medida que se estudia, analiza e interpreta el problema tal como es en el momento de la investigación. Asimismo, la investigación será transversal ya que los datos se recogerán en un único momento. La población de estudio estuvo conformada por 32 trabajadores de las diversas fábricas de colchones del Callao y la muestra establecida estuvo conformada por 30 personas. Como instrumento de medición se elaboró un cuestionario elaborado con 16 preguntas en escala tipo Likert, posteriormente se analizó con el software estadístico SPSS 21, se logró medir el grado de confiabilidad de las preguntas por Cronbach Alpha. También se utilizó la prueba estadística Rho de Spearman. Finalmente, se obtuvieron resultados significativos que muestran que la auditoría y la gestión están relacionadas con los fabricantes de colchones en Callao, 2018.

Negrón, (2016) analizó la auditoría operativa desde la percepción de cada coordinador de la organización UPS SCS PERU SRL para reconocer la economía, eficacia y eficiencia, tomando en cuenta cada evaluación por área y los factores que deterioran

afectando la productividad; utilizó una metodología cualitativa, análisis documental; Se concluyó que un adecuado servicio al consumidor podría incrementar la satisfacción ya que mejoraría cada proceso operativo en su eficiencia y control permitiendo aumentar el desempeño y encaminar el crecimiento del área para alcanzar cada meta de la organización a alcanzar.

Huamán, (2014) determino cada efecto de la auditoria operativa para mejorar la gestión de la organización PETROPERU S.A. y señalar cualquier consecuencia del uso eficiente y proactivo de las auditorías operativas para mejorar los indicadores de gestión; utilizó una metodología cualitativa y análisis documental; se llegó a la conclusión de que las auditorías operativas inciden positivamente en las mejoras en la gestión de la organización, ya que se ha detectado a tiempo cualquier error que pueda aparecer en las operaciones (contabilidad, procesos financieros, etc.) realizadas en la organización y diversas. Dependencias, con el fin de realizar los diversos ajustes oportunos para reducir o minimizar cualquier riesgo y pérdida financiera de la organización, también se ha completado el establecimiento para que las auditorías operativas contribuyan a la optimización de la gestión de la organización con el fin de reducir cualquier error cometido por los empleados y Ya sea intencionalmente o no, los ejecutivos están comprometidos con su trabajo diario y se deben emplear procesos y técnicas apropiados para evitar que sean auditados e implementados de manera proactiva para reducir los riesgos.

Murillo y Huamán, (2012) realizaron el minimizar la incidencia en la morosidad mediante la efectiva administración de riesgo crediticio en la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiquinquirá” Caraz 2010, que fue el objetivo de su investigación; llegando a concluir que el 90% de los trabajadores de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiquinquirá” no utilizan la debida evaluación de sus créditos pues solo lo aplican en un 10% y el 66.7% de los socios tienen prestamos en otras instituciones financieras y el 77.8% son conscientes de que tienen ingresos mientras el 22.2% son conscientes de que no tienen ingresos suficientes.

Castañeda y Tamayo, (2012) En su investigación titulada La Morosidad y su Impacto en el Cumplimiento de los Objetivos Estratégicos de la Caja de Ahorro y Crédito del Municipio de Trujillo Real Plaza 2010 – 2012, tuvo como objetivo revelar el impacto negativo

de la morosidad en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Caja Real Plaza. de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo 2010 - 2012 a través de la metodología de investigación cuantitativa. Concluyendo que existen 7.000 instituciones dedicadas a las microfinanzas en todo el mundo, que otorgan microcréditos a 20 millones de personas; Sin embargo, el número de usuarios potenciales de este tipo de servicios financieros se estima en alrededor de 500 millones, la gran mayoría de los cuales son pobres, por lo que las microfinanzas se consideran una de las herramientas más efectivas en los programas de reducción de la pobreza.

### **Antecedentes Locales**

Flores, (2021) su trabajo se centra en el estudio de la auditoría operativa y su influencia en la Rentabilidad de las empresas de transporte turístico, Caso: Empresa Avalos Tours E.I.R.L, Cusco, Periodo 2015- 2016. Por un lado, la importancia de la investigación relacionada con sus componentes en el estudio de la Rentabilidad en la entidad. A lo largo de la investigación se puede encontrar una gran variedad de trabajos que han aportado información acerca de las de la Auditoría Operativa y la Rentabilidad. Por ello, el presente trabajo pretendió contribuir en el conocimiento de la relación e influencia de la Auditoría Operativa y la Rentabilidad. Por otro lado, el interés por el estudio. No existen muchos trabajos que relacionen y comparen de una manera detallada y precisa los componentes de la Rentabilidad. Para llevar a cabo este estudio, adoptaremos la metodología de investigación aplicada no experimental, para lograr analizar la influencia de la Auditoría Operativa en la Rentabilidad de las empresas de transporte turístico, Caso: Empresa Avalos Tours E.I.R.L, Cusco. Se logró como resultados un análisis que la Auditoría Operativa Influye significativamente en la Rentabilidad de las empresas de transporte turístico, Caso: Empresa Avalos Tours E.I.R.L, Cusco, Periodo 2015-2016, es afirmativa, pues el nivel de significancia obtenido en las encuestas realizadas muestra que las dos variables de estudio, guardan correlación, pues la variable independiente Auditoría Operativa nos lleva a la obtención de la rentabilidad en las empresas de transporte turístico en la ciudad de Cusco. Con esto se concluyó que se tiene que la Auditoría Operativa es muy importante en este caso dentro de las empresas de transporte turístico de la ciudad de Cusco, hecho que es consecuencia de que éstas cuenten con documentos de gestión como el Manual de Organización y Funciones; los objetivos, metas, misión y visión; trabajadores capacitados, controles suficientes para afrontar los riesgos operativos; además en la empresa encuestada un 53.57 % de los trabajadores han indicado que se realizan evaluaciones de desempeño y productividad en el área donde laboran, lo que incide en la rentabilidad de las empresas de este ramo.

Jiménez, (2018) en su investigación titulada “Gestión del Riesgo de Crédito y su impacto en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito el Amauta Ltda. Año 2016”, en el cual se planteó como objetivo de la investigación determinar si la gestión del riesgo de crédito incide en el grado de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito El Amauta Ltda., Quillabamba en el año 2016. El carácter de la investigación es de tipo descriptivo y correlativo. El diseño de investigación es experimental. La población de estudio está constituida por todos los trabajadores de COOPAC El Amauta Ltda. El tamaño de la muestra es de 10 trabajadores que fueron entrevistados. Los resultados de la investigación se reflejan en las conclusiones, por lo que un total de 10 trabajadores de COOPAC el Amauta Ltda. tener experiencia suficiente para dar validez interna y consistencia a los resultados obtenidos de esta investigación, tienen una duración inferior a 5 años; Esto les permitió adquirir la experiencia y las habilidades para conocer en detalle a los socios y la gestión del riesgo de crédito sin necesidad de una formación adecuada. 2. La gestión del riesgo crediticio de COOPAC el Amauta Ltda. Año 2016, con base en el desarrollo de estrategias, lineamientos y herramientas de evaluación crediticia establecidas en las políticas y procedimientos internos aprobados por la Junta Directiva, que permitan mantener el riesgo crediticio dentro de parámetros aceptables en cuanto al análisis de los niveles de morosidad de COOPAC el Amauta Ltda. En las carteras morosas y de alto riesgo tenemos que la probabilidad de incumplimiento para él es baja, ambas aceptables por la COOPAC el Amauta de acuerdo a la matriz de apetito de riesgo y el nivel de tolerancia definido por la institución y, en cuarto lugar, como resultado de del análisis de los datos recibidos, se ha confirmado que en el año 2016 por parte de COOPAC el Amauta Ltda. La gestión del riesgo de crédito desarrollada tiene algunas falencias, pero esto no es óbice para reiterar que incide positivamente en la reducción de la morosidad y permite alcanzar las metas de rentabilidad y eficiencia. Así, se evidencia el aporte del trabajo al conocimiento y a las instituciones que tienen la función de administrar carteras de crédito que buscan mitigar el riesgo crediticio y la morosidad en sus carteras de crédito.

Cavero, (2012) el objetivo de su investigación fue determinar el nivel de gestión del riesgo crediticio en el Banco De Crédito del Perú en la sucursal Cusco en el año 2012; Se pudo arribar a las siguientes conclusiones, el nivel de gestión del riesgo crediticio del Banco de Crédito del Perú está determinado por los riesgos que afectan a los deudores, los cuales tienen su origen en los procesos de organización, evaluación y recuperación, siendo un nivel medio obtenido que nos da este resultado ayuda a competir con otros bancos, los niveles de gestión del riesgo de crédito que afectan a los obligados son el riesgo de liquidez

en un 41% y el riesgo de deuda en un 43%; son los niveles de gestión del riesgo de crédito que emanan de la organización; la tentación de aumentar la cartera en el corto plazo en un 52% y también la falta de cultura de retención de clientes en un 59%.

## CAPÍTULO III

### HIPOTESIS Y VARIABLES

#### 3.1 Hipótesis

##### 3.1.1. Hipótesis general

La auditoría operativa influye de manera directa y significativa en la recuperación de créditos PYME en castigo en el Banco de Crédito del Perú oficina principal Cusco en el periodo 2017.

##### 3.1.2. Hipótesis específicas

- La auditoría operativa influye de manera directa y significativa en las políticas de recuperación de créditos PYME en castigo en el Banco de Crédito del Perú oficina principal Cusco en el periodo 2017.
- La auditoría operativa influye de manera directa y significativa en el proceso de evaluación de recuperación de créditos PYME en castigo en el Banco de Crédito del Perú oficina principal Cusco en el periodo 2017.
- La auditoría operativa influye de manera directa y significativa en las acciones de recuperación de créditos PYME en castigo en el Banco de Crédito del Perú oficina principal Cusco en el periodo 2017.

#### 3.2 Identificación de variables e indicadores

- a) Variable independiente: Auditoria Operativa.
- b) Variable dependiente: Recuperación de créditos PYME en castigo.

### 3.3 Operacionalización de variables

Variables	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores
Variable Independiente: Auditoría operativa	Es la unión de las etapas de planificación de la auditoría, ejecución, control y supervisión; con la se logrará realizar "la investigación, consulta, revisión, verificación, comprobación y evidencia aplicada a la Empresa. Es el examen realizado por el personal calificado e independiente de acuerdo con Normas de Contabilidad; con el fin de esperar una opinión que muestre lo acontecido en el negocio; el requisito fundamental es la independencia" (Castin, 2004, p.56).	Planeamiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Normas de Auditoría Operativa.</li> <li>● Objetivos de la Auditoría Operativa.</li> <li>● Técnicas y procedimientos de Auditoría.</li> </ul>
		Ejecución	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Programas de Auditoría.</li> <li>● Correcciones internas.</li> <li>● Criterios de auditoría.</li> <li>● Control sobre la marcha.</li> </ul>
		Control	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Organización de la Auditoría.</li> <li>● Asignación de tareas.</li> </ul>
		Supervisión	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Metodología de la Auditoría Operativa.</li> <li>● Desviación de objetivos.</li> </ul>
Variable Dependiente: Recuperación de créditos PYME en castigo	Corresponde a los créditos han sido provisionados por el banco en un 100%, por lo que se empieza a realizar la cobranza mediante los gestores de cobranza a los domicilios, con la finalidad de llevar a cabo la cobranza, se realiza la búsqueda mediante direcciones, correos electrónicos o mediante la redes sociales con la finalidad de poder llevar a cabo la cobranza, se realiza la búsqueda mediante paginas bancarias, realizando una búsqueda detallada después de realizar la búsqueda con la finalidad de obtener información, el banco puede encargarse de vender la deuda a una empresa que se dedica a la cobranza y que estos a su vez determinen la calidad de cobranza se tendrá que llevar acabo extrajudicial o judicial.	Políticas de recuperación de créditos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Tipos de créditos</li> <li>● Normas de créditos</li> </ul>
		Proceso de evaluación de recuperación de créditos	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Ingresos del cliente</li> <li>● Rotación del capital.</li> <li>● Conducta moral</li> <li>● Proyectos futuros</li> </ul>
		Acciones de recuperación de créditos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Visita personal</li> <li>● Llamadas telefónicas</li> <li>● Correo electrónico</li> <li>● Mensaje de texto</li> <li>● Notificación escrita</li> <li>● Procesos jurídicos</li> </ul>

Elaboración propia.

## CAPÍTULO IV

### METODOLOGÍA

#### 4.1 **Ámbito de estudio: Localización política y geográfica**

El ámbito de estudios es la oficina principal del Banco de Crédito del Perú de la ciudad del Cusco, ubicado en precisamente en la Av. el sol N° 189 del distrito, provincia y departamento del Cusco.

#### 4.2 **Tipo y nivel de investigación**

##### 4.2.1 **Tipo de investigación**

Según la finalidad, la investigación fue de tipo básica. Así mismo como explica (Hernández, et al., 2016) de la investigación del tipo básica “es la que se encarga de producir conocimiento y teorías” (p.25), el presente trabajo contribuirá con el conocimiento de la auditoria operativa y su influencia en la recuperación de créditos PYME en castigo en el Banco de Crédito del Perú, mediante la aplicación de instrumentos para el recojo de datos.

**Según el enfoque**, la investigación fue del tipo cuantitativa “porque se empleará la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (Hernández, et al. 2016, p.43).

##### **Diseño de la investigación**

El diseño de la investigación fue no experimental transversal correlacional.

Fue de diseño no experimental porque implicará solo de la observación del hecho en su estado natural sin ninguna intervención de los investigadores.

Fue transversal, porque la recolección de los datos y de la información se realizará en un solo momento al finalizar el periodo 2017.

Fue correlacional, porque con este diseño se pretende encontrar la relación entre las variables en el caso conciso la influencia de las variables auditoria operativa y la recuperación de créditos PYME en castigo en el Banco de Crédito del Perú oficina principal Cusco.

##### 4.2.2 **Nivel de investigación**

La investigación tuvo un nivel de investigación correlacional, porque tiene como propósito conocer la relación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular. En este caso la relación de la auditoria operativa



y la recuperación de créditos PYME en castigo en el Banco de Crédito del Perú oficina principal Cusco.

#### 4.3 Unidad de análisis

Como unida de análisis se utilizaron los expedientes de clientes PYME en Castigo del Banco de Crédito del Perú de la oficina principal del Cusco.

#### 4.4 Métodos de investigación

##### Analítico-Sintético

El método analítico se utilizó para poder analizar la variable auditoria operativa y la recuperación de créditos PYME en castigo en el Banco de Crédito del Perú oficina principal Cusco, mientras que el método sintético se utilizará para la elaboración de las conclusiones y recomendaciones que producirán la investigación.

#### 4.5 Población de estudio

La población estuvo conformada por 103 expedientes de clientes que créditos MYPES castigados de la oficina principal del cusco del Banco de Crédito del Perú en el periodo 2017.

#### 4.6 Tamaño de muestra

La muestra estuvo constituida por 81 expedientes de créditos MYPES en castigo de la oficina principal del Cusco del Banco de Crédito del Perú en el periodo 2017.

#### 4.7 Técnicas de selección de muestra

En la presente investigación para la selección de la muestra se ha utilizado la fórmula estadística de determinación de la muestra en base a los 103 expedientes que representan el tamaño de la población.

$$n = \frac{Z^2 \cdot N \cdot p \cdot (1 - p)}{Z^2 \cdot p \cdot (1 - p) + (N - 1) \cdot e^2}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 (103)(0.5)(0.5)}{(1.96)^2 (0.5)(0.5) + (102)(0.05)^2} = 81$$

Donde:

$Z$ : Nivel de confianza al 95% según tabla Normal (1.96)

$p$ : Probabilidad de que un cliente acceda a refinanciamiento

$e$ : Margen de error (5%)

#### **4.8 Técnicas de recolección de información**

Según Hernández, et al., (2018), que mencionan “se considera como técnica al procedimiento o forma particular de obtener datos o información” (p.129). La técnica utilizada para la recolección de datos de nuestro trabajo de investigación será la encuesta.

La entrevista, con esta técnica ampliamente utilizada, que nos permitió recopilar información necesaria de modo rápido y eficaz. Que se caracteriza por la recopilación de información amplia a través de preguntas abiertas y se convertir en una herramienta de uso específico a actores importantes que no entregaran o de los que recopilara información esencial o específica.

También se desarrolló el análisis documental, que, según Hernández, et al., (2018) busca detectar y consultar la bibliografía u otros materiales que parten de otros conocimientos y/o informaciones recogidas de manera selectiva de tal modo que puedan ser útiles para el propósito del estudio. El análisis documental estará orientado al recojo de la información de los 81 expedientes de créditos MYPES en castigo de la oficina principal del Cusco del Banco de Crédito del Perú en el periodo 2017.

Como instrumentos se utilizarán:

Según (Arias, 1999), que refiere a los instrumentos como medios materiales que se emplean para recoger y almacenar la información. Para nuestro trabajo de investigación utilizaremos una entrevista al gerente de la oficina principal del Cusco del Banco de Crédito del Perú en el periodo 2017 a través de una guía de entrevista donde recopilaremos la información obtenida. Además del análisis documental de expedientes de créditos PYMES castigados de la oficina principal del Cusco del Banco de Crédito del Perú en el periodo 2017.

#### **Confiabilidad**

Según (McDaniel y Gates, 1992); quien afirma que al pasar por un análisis de este tipo se logra validar un instrumento que a posteriori se podrá replicar bajo condiciones similares y logrando resultados similares. Al desarrollar el análisis de confiabilidad con el Alpha de Cronbach, se puede obtener una relación del rango obtenido con la magnitud de confiabilidad según se muestra a continuación, para este proceso se hizo uso del software estadístico SPSS v22 y la tabla de confiabilidad para el Alpha de Cronbach que se encuentra a continuación:

Rango	Magnitud
0.01 a 0.20	Muy baja
0.21 a 0.40	Baja
0.41 a 0.60	Moderada
0.61 a 0.80	Alta
0.81 a 1.00	Muy alta

Después de realizar el análisis de confiabilidad del instrumento con el uso de una prueba en blanco con respuestas similares a las reales en función a la información previamente analizada se consiguió una confiabilidad Muy Alta después de realizado el alfa de Cronbach que obtuvo un valor de 0.958, para la medición de la relación entre las variables.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,958	23

#### 4.9 Técnicas de análisis e interpretación de la información

##### Estadística descriptiva

Se utilizó las tablas de frecuencias y porcentajes, así como el uso de estadísticas descriptiva e inferencial para lo cual se utilizó la hoja electrónica Excel donde se vació la información obtenida en el trabajo de campo, y el procesador de textos WORD en cuanto a la redacción de las interpretaciones de resultados.

##### Análisis de datos

Se hizo uso de los programas informáticos como el sistema EXCEL y el software estadístico SPSS, versión 22.

#### 4.10 Técnicas para demostrarla verdad o falsedad de las hipótesis planteadas

La estructura de la prueba de hipótesis (test de hipótesis) se formuló utilizando el término hipótesis nula. Llamamos hipótesis nula ( $H_0$ ) a la hipótesis que vamos a contrastar;  $H_0$  representa la hipótesis que mantendremos mientras los datos no nos indiquen su falsedad. El rechazo de  $H_0$  da como resultado la aceptación de una hipótesis alternativa, que se representa por  $H_1$ .

Llamamos hipótesis alternativa,  $H_1$ , a la hipótesis que se aceptará si  $H_0$  se rechaza. Una hipótesis nula referente a un parámetro de la población, siempre será establecida en forma tal que especifique un valor exacto del parámetro; la hipótesis alternativa admite la posibilidad de varios valores.

## CAPÍTULO V

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 5.1 Procesamiento, análisis, interpretación y discusión de resultados

De la entrevista realizada al Gerente de Créditos y Cobranzas de la oficina principal se puede interpretar que, no existe una gestión integral de riesgos a pesar de que el Gerente conoce del manual de gestión de riesgos y ha sido capacitado para este efecto. Por otra parte, se ha recabado la información de que en los últimos años el personal de créditos y cobranzas de la oficina principal fue capacitado.

En cuanto a las estadísticas de los préstamos el Gerente nos informó que en la oficina principal del Banco de Crédito del Perú oficina Principal, se otorgan más de 10 préstamos por mes a las PYMES, y que en lo que respecta a las auditorías operativas en la oficina mencionada, estas se realizan con una frecuencia de 3 años a más, lo que induce a que las políticas de recuperación de créditos PYME no sean efectivas.

Finalmente se ha recabado la información de que, menos del 50 % de los créditos PYME lograron recuperarse al año 2017, en la oficina principal Cusco, teniendo que castigarse más del 30% de los mismos por falta de pago.

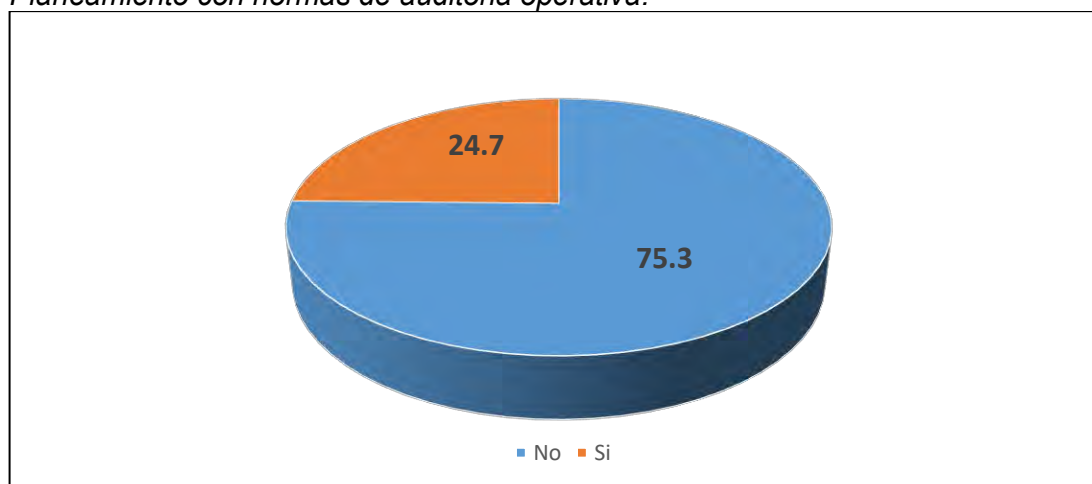
En cuanto a la variable auditoría operativa, se tiene como resultado que, no se aplican las normas de dicha auditoría en el control de créditos y menos los procedimientos y técnicas en la evaluación de los créditos PYME; solo la auditoría operativa se realiza en base a algunos programas establecidos y que de acuerdo a su dimensión detectan en algunos casos se detectan desviaciones de objetivos que en ese nivel implican la realización de acciones correctivas, asignándose tareas organizadas para la ejecución de actividades de cierto control de créditos PYME a través de metodologías no muy adecuadas.

A continuación, se presentan los resultados en tablas y figuras, así como su respectiva interpretación de los promedios de las variables y sus dimensiones, resultado del análisis de la observación de los documentos.

**Tabla 3***Planeamiento con normas de auditoria operativa.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	<b>No</b>	61	75.3	75.3	75.3
	<b>Si</b>	20	24.7	24.7	100.0
	<b>Total</b>	81	100.0	100.0	

*Nota:* Esta tabla muestra los porcentajes de planeamiento con normas de auditoria operativa. Guía de observación.

**Figura 1.***Planeamiento con normas de auditoria operativa.*

*Nota:* La imagen muestra los porcentajes de planeamiento con normas de auditoria operativa en los créditos PYME en castigo otorgados en la oficina principal del Banco de Crédito del Perú. Tabla 03.

En la tabla 3 se llega a interpretar del análisis de la observación de los 81 clientes de la oficina principal del Banco de Crédito del Perú, que el 75.3% de los créditos PYME en castigo de la muestra NO cuentan con el planeamiento con normas de auditoria operativa, mientras que el 24.7% SI cuentan con el planeamiento con normas de auditoria operativa, en los créditos PYME en castigo otorgados en la oficina principal del Banco de Crédito del Perú.

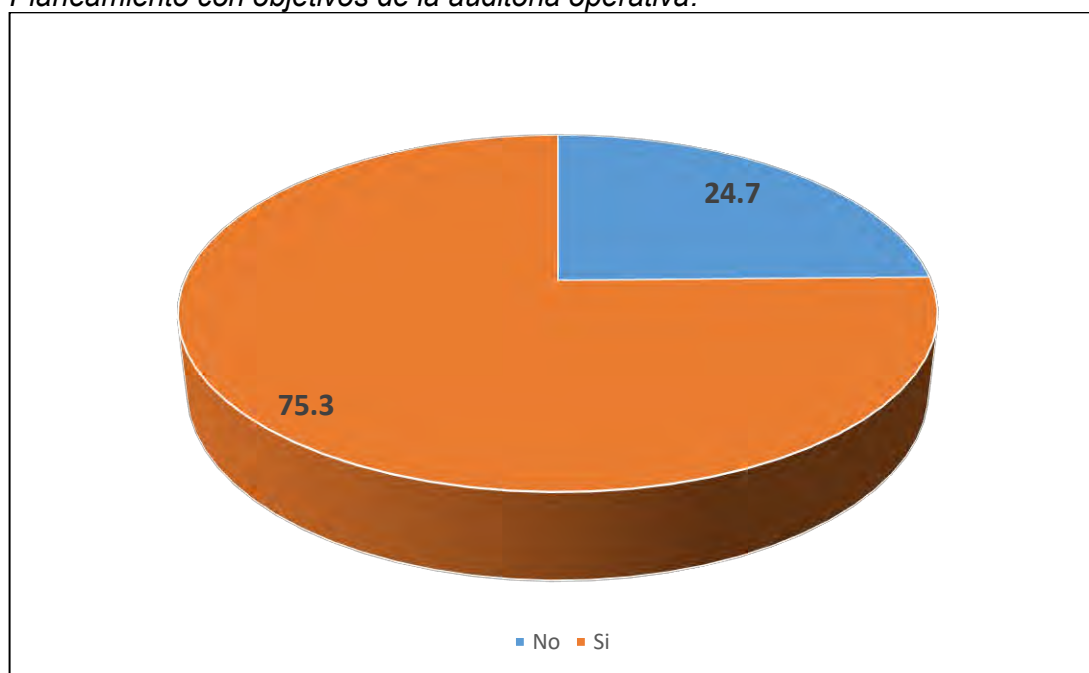
**Tabla 4***Planeamiento con objetivos de la auditoria operativa.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	<b>No</b>	20	24.7	24.7	24.7
	<b>Si</b>	61	75.3	75.3	100.0
	<b>Total</b>	81	100.0	100.0	

*Nota:* Esta tabla muestra los porcentajes de planeamiento con objetivos de la auditoria operativa. Guía de observación.

**Figura 2.**

*Planeamiento con objetivos de la auditoría operativa.*



*Nota:* La imagen muestra los porcentajes de planeamiento con objetivos de la auditoría operativa en los créditos PYME en castigo otorgados en la oficina principal del Banco de Crédito del Perú. Tabla 04.

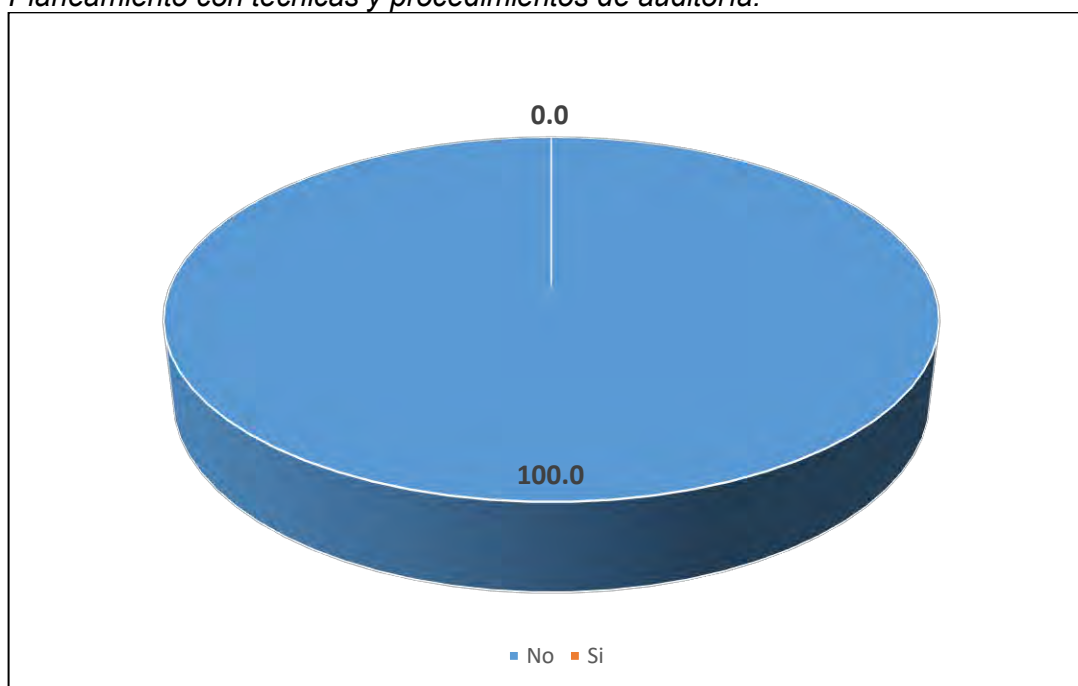
En la tabla 4 se llega a interpretar del análisis de la observación de los 81 clientes de la oficina principal del Banco de Crédito del Perú, que el 75.3% de los créditos PYME en castigo de la muestra SI cuentan con un planeamiento con objetivos de la auditoría operativa, además del 24.7% No cuentan con un planeamiento con objetivos de auditoría operativa, en los créditos PYME en castigo otorgados en la oficina principal del Banco de Crédito del Perú.

**Tabla 5**

*Planeamiento con técnicas y procedimientos de auditoría.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>No</b>	81	100.0	100.0	100.0
<b>Válido Si</b>	0	0.0	0.0	100.0
<b>Total</b>	81	100.0	100.0	

*Nota:* Esta tabla muestra los porcentajes de planeamiento con técnicas y procedimientos de auditoría. Guía de observación.

**Figura 3.***Planeamiento con técnicas y procedimientos de auditoría.*

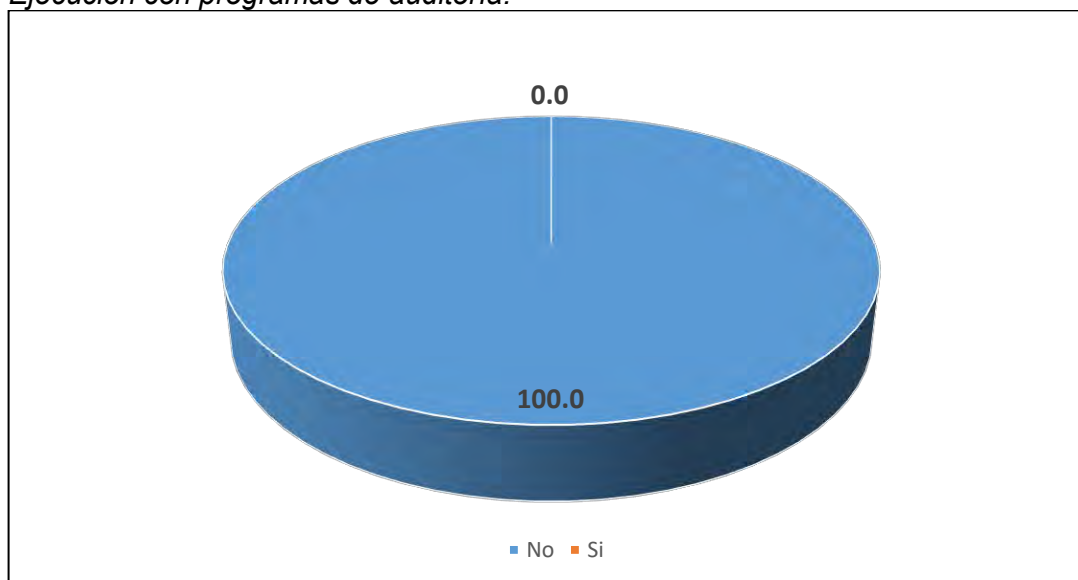
*Nota:* La imagen muestra los porcentajes de planeamiento con técnicas y procedimientos de auditoría operativa en los créditos PYME en castigo otorgados en la oficina principal del Banco de Crédito del Perú. Tabla 05.

En la tabla 5 se llega a interpretar del análisis de la observación de los 81 clientes de la oficina principal del Banco de Crédito del Perú, que el 100.0% de los créditos PYME en castigo de la muestra NO cuentan con un planeamiento con técnicas y procedimientos de auditoría operativa, en los créditos PYME en castigo otorgados en la oficina principal del Banco de Crédito del Perú.

**Tabla 6***Ejecución con programas de auditoría.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>No</b>	81	100.0	100.0	100.0
<b>Válido Si</b>	0	0.0	0.0	100.0
<b>Total</b>	81	100.0	100.0	

*Nota:* Esta tabla muestra los porcentajes de ejecución con programas de auditoría. Guía de observación.

**Figura 4.***Ejecución con programas de auditoría.*

*Nota:* La imagen muestra los porcentajes de ejecución con programas de auditoría operativa en los créditos PYME en castigo otorgados en la oficina principal del Banco de Crédito del Perú. Tabla 06.

En la tabla 6 se llega a interpretar del análisis de la observación de los 81 clientes de la oficina principal del Banco de Crédito del Perú, que el 100.0% de los créditos PYME en castigo de la muestra NO cuentan con una ejecución con programas de auditoría operativa, en los créditos PYME en castigo otorgados en la oficina principal del Banco de Crédito del Perú.

**Tabla 7***Ejecución con correcciones internas durante la auditoría operativa.*

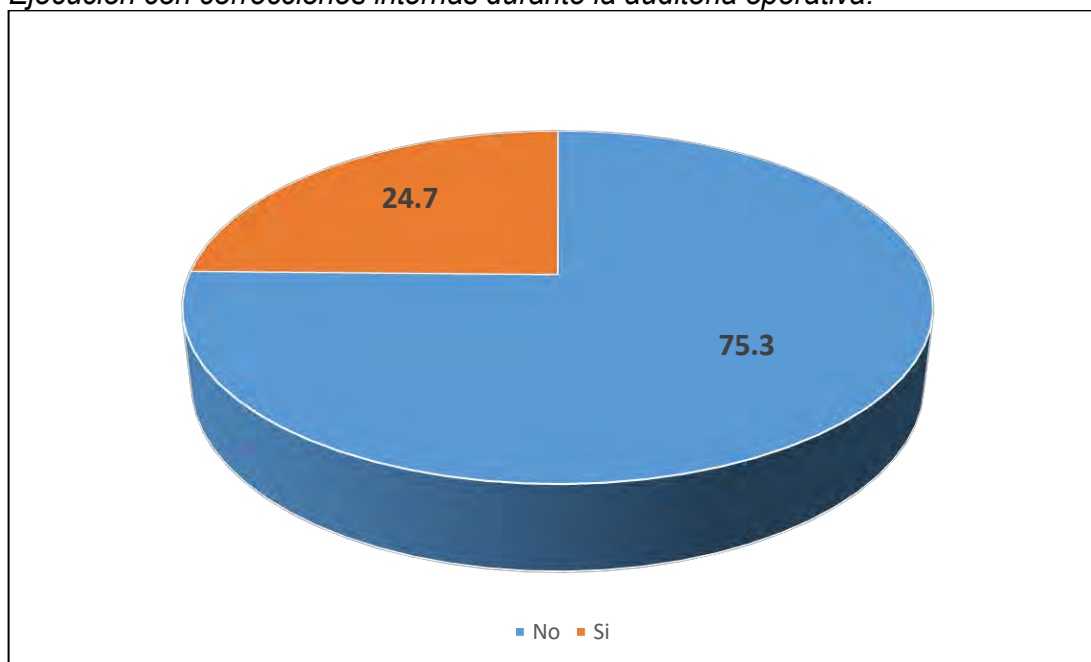
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b> No	61	75.3	75.3	75.3
Si	20	24.7	24.7	100.0
<b>Total</b>	81	100.0	100.0	

*Nota:* Esta tabla muestra los porcentajes de ejecución con correcciones internas durante la auditoría operativa. Guía de observación.



**Figura 5.**

*Ejecución con correcciones internas durante la auditoria operativa.*



*Nota:* La imagen muestra los porcentajes de ejecución con correcciones internas durante la auditoria operativa en los créditos PYME en castigo otorgados en la oficina principal del Banco de Crédito del Perú. Tabla 07.

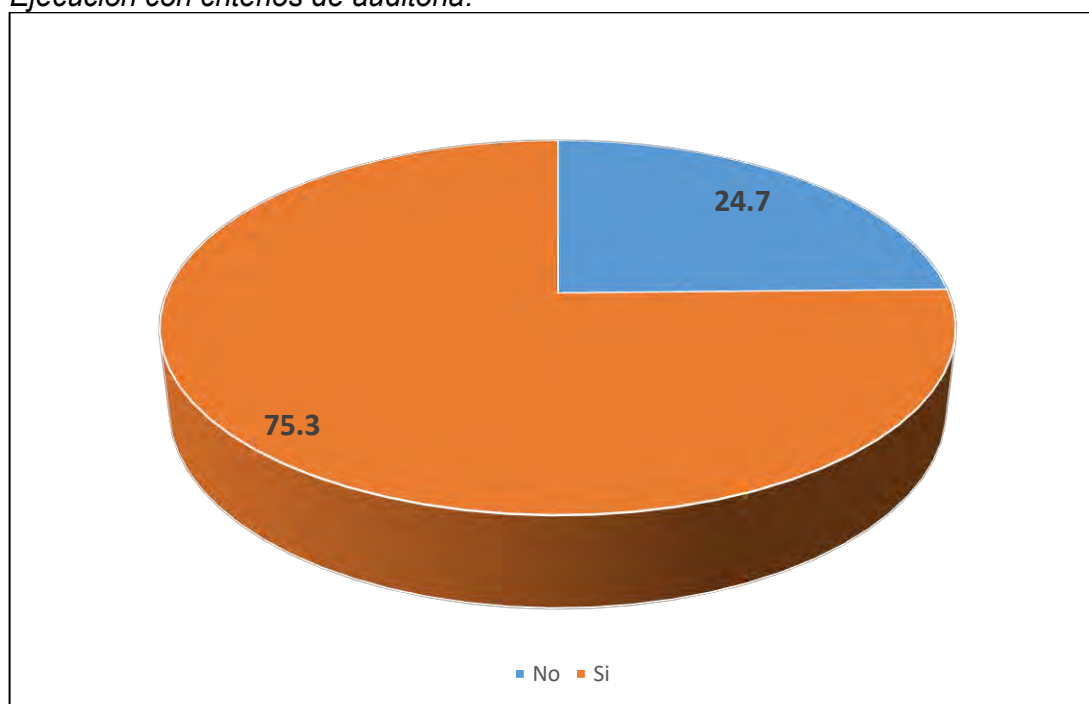
En la tabla 7 se llega a interpretar del análisis de la observación de los 81 clientes de la oficina principal del Banco de Crédito del Perú, que el 75.3% de los créditos PYME en castigo de la muestra NO cuentan con una ejecución con correcciones internas durante la auditoria operativa, mientras que el 24.7% SI cuentan con una ejecución con correcciones internas durante la auditoria operativa, en los créditos PYME en castigo otorgados en la oficina principal del Banco de Crédito del Perú.

**Tabla 8**

*Ejecución con criterios de auditoria.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>No</b>	20	24.7	24.7	24.7
<b>Válido Si</b>	61	75.3	75.3	100.0
<b>Total</b>	81	100.0	100.0	

*Nota:* Esta tabla muestra los porcentajes de ejecución con criterios de auditoria. Guía de observación.

**Figura 6.***Ejecución con criterios de auditoria.*

*Nota:* La imagen muestra los porcentajes de ejecución con criterios de auditoria operativa en los créditos PYME en castigo otorgados en la oficina principal del Banco de Crédito del Perú. Tabla 08.

En la tabla 8 se llega a interpretar del análisis de la observación de los 81 clientes de la oficina principal del Banco de Crédito del Perú, que el 75.3% de los créditos PYME en castigo de la muestra Si cuentan con una ejecución con criterios de auditoria operativa, además del 24.7% No cuentan con una ejecución con criterios de auditoria operativa, en los créditos PYME en castigo otorgados en la oficina principal del Banco de Crédito del Perú.

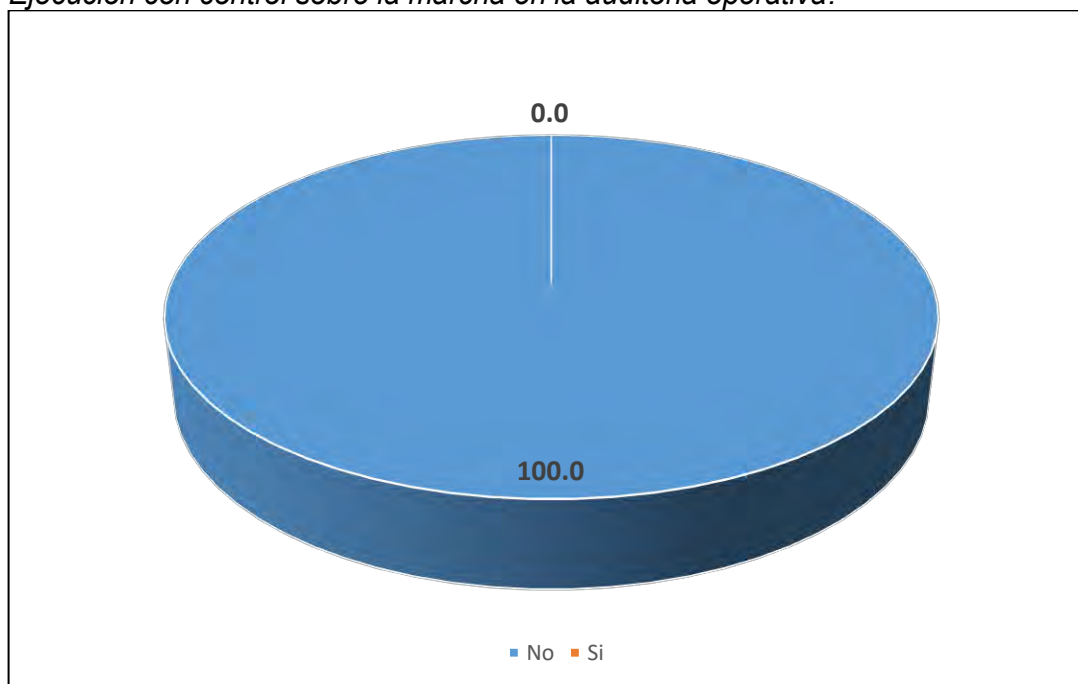
**Tabla 9***Ejecución con control sobre la marcha en la auditoria operativa.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>No</b>	81	100.0	100.0	100.0
<b>Válido Si</b>	0	0.0	0.0	100.0
<b>Total</b>	81	100.0	100.0	

*Nota:* Esta tabla muestra los porcentajes de ejecución con control sobre la marcha en la auditoria operativa. Guía de observación.

**Figura 7.**

*Ejecución con control sobre la marcha en la auditoría operativa.*



*Nota:* La imagen muestra los porcentajes de ejecución con control sobre la marcha en la auditoría operativa en los créditos PYME en castigo otorgados en la oficina principal del Banco de Crédito del Perú. Tabla 09.

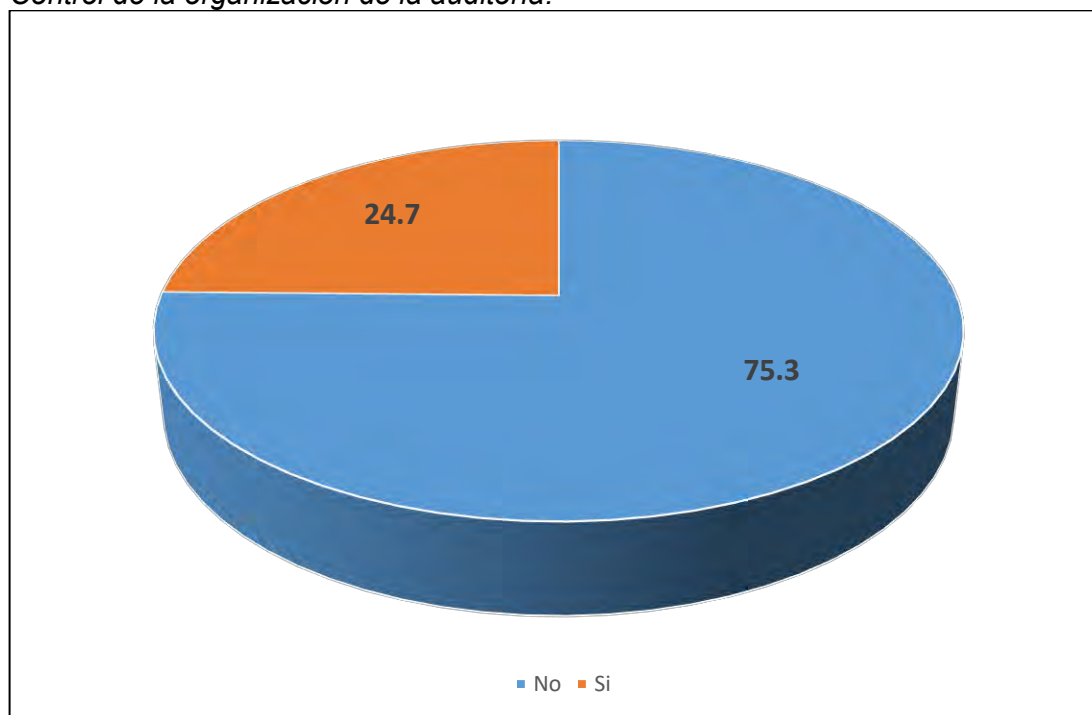
En la tabla 9 se llega a interpretar del análisis de la observación de los 81 clientes de la oficina principal del Banco de Crédito del Perú, que el 100.0% de los créditos PYME en castigo de la muestra NO cuentan con una ejecución con control sobre la marcha en la auditoría operativa, en los créditos PYME en castigo otorgados en la oficina principal del Banco de Crédito del Perú.

**Tabla 10**

*Control de la organización de la auditoría.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>No</b>	61	75.3	75.3	75.3
<b>Válido Si</b>	20	24.7	24.7	100.0
<b>Total</b>	81	100.0	100.0	

*Nota:* Esta tabla muestra los porcentajes de control de la organización de la auditoría. Guía de observación.

**Figura 8.***Control de la organización de la auditoría.*

*Nota:* La imagen muestra los porcentajes de control de la organización de la auditoría operativa en los créditos PYME en castigo otorgados en la oficina principal del Banco de Crédito del Perú. Tabla 10.

En la tabla 10 se llega a interpretar del análisis de la observación de los 81 clientes de la oficina principal del Banco de Crédito del Perú, que el 75.3% de los créditos PYME en castigo de la muestra NO cuentan con un control de la organización de la auditoría operativa, mientras que el 24.7% SI cuentan con un control de la organización de la auditoría operativa, en los créditos PYME en castigo otorgados en la oficina principal del Banco de Crédito del Perú.

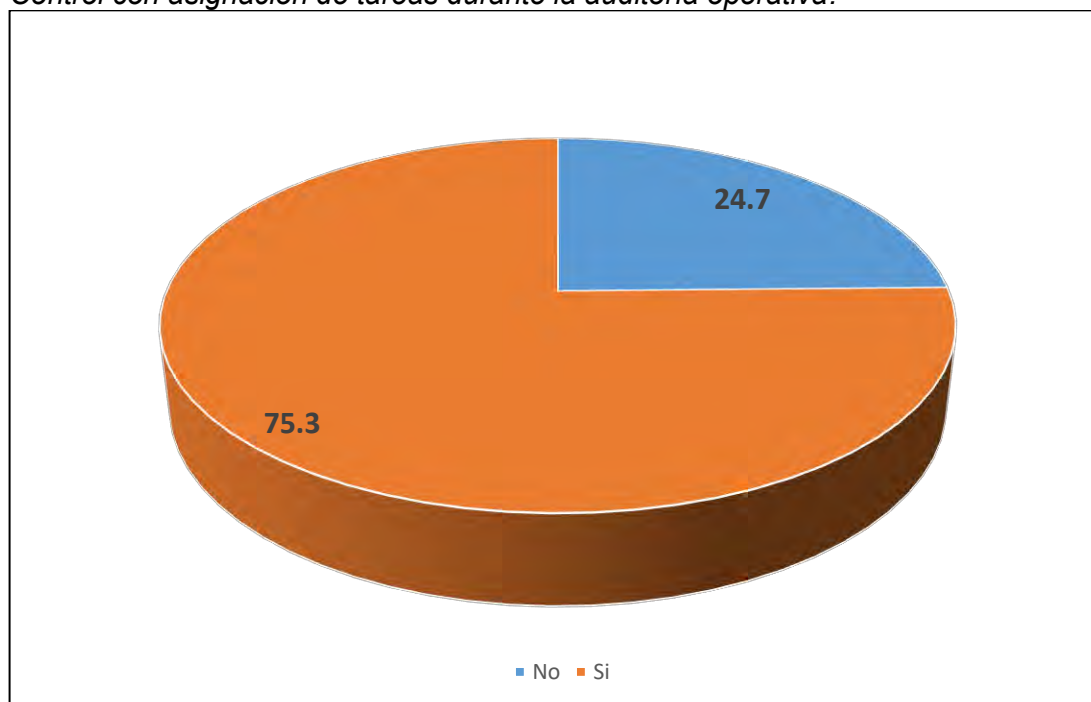
**Tabla 11***Control con asignación de tareas durante la auditoría operativa.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>No</b>	20	24.7	24.7	24.7
<b>Válido Si</b>	61	75.3	75.3	100.0
<b>Total</b>	81	100.0	100.0	

*Nota:* Esta tabla muestra los porcentajes de control con asignación de tareas durante la auditoría operativa. Guía de observación.

**Figura 9.**

*Control con asignación de tareas durante la auditoría operativa.*



*Nota:* La imagen muestra los porcentajes de control con asignación de tareas durante la auditoría operativa en los créditos PYME en castigo otorgados en la oficina principal del Banco de Crédito del Perú. Tabla 11.

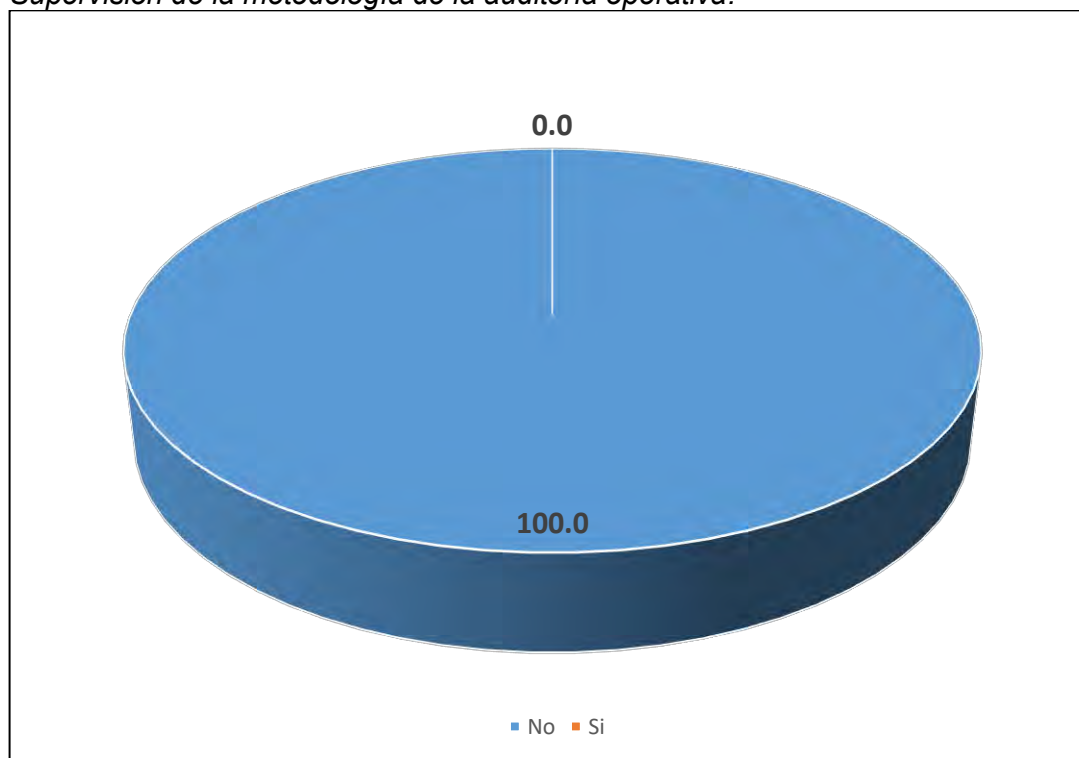
En la tabla 11 se llega a interpretar del análisis de la observación de los 81 clientes de la oficina principal del Banco de Crédito del Perú, que el 75.3% de los créditos PYME en castigo de la muestra SI cuentan con un control con asignación de tareas durante la auditoría operativa, además del 24.7% No cuentan con un control con asignación de tareas durante la auditoría operativa, en los créditos PYME en castigo otorgados en la oficina principal del Banco de Crédito del Perú.

**Tabla 12**

*Supervisión de la metodología de la auditoría operativa.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>No</b>	81	100.0	100.0	100.0
<b>Válido Si</b>	0	0.0	0.0	100.0
<b>Total</b>	81	100.0	100.0	

*Nota:* Esta tabla muestra los porcentajes de supervisión de la metodología de la auditoría operativa. Guía de observación.

**Figura 10.***Supervisión de la metodología de la auditoría operativa.*

*Nota:* La imagen muestra los porcentajes de supervisión de la metodología de la auditoría operativa en los créditos PYME en castigo otorgados en la oficina principal del Banco de Crédito del Perú. Tabla 12.

En la tabla 12 se llega a interpretar del análisis de la observación de los 81 clientes de la oficina principal del Banco de Crédito del Perú, que el 100.0% de los créditos PYME en castigo de la muestra NO cuentan con una supervisión de la metodología de la auditoría operativa, en los créditos PYME en castigo otorgados en la oficina principal del Banco de Crédito del Perú.

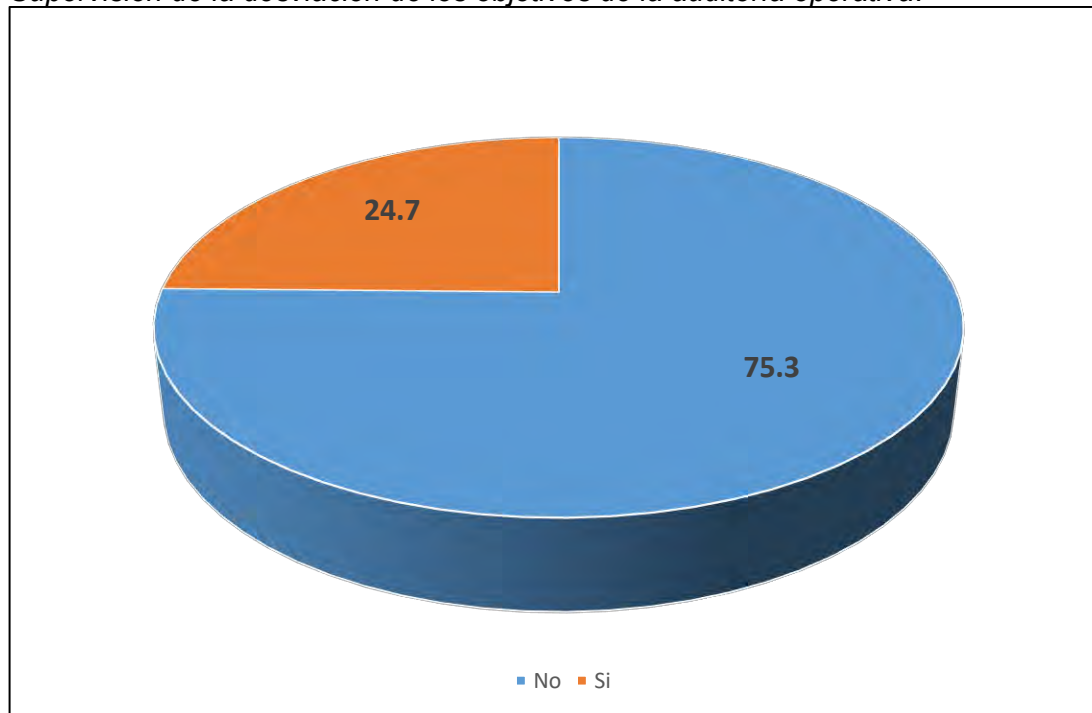
**Tabla 13***Supervisión de la desviación de los objetivos de la auditoría operativa.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>No</b>	61	75.3	75.3	75.3
<b>Válido Si</b>	20	24.7	24.7	100.0
<b>Total</b>	81	100.0	100.0	

*Nota:* Esta tabla muestra los porcentajes de supervisión de la desviación de los objetivos de la auditoría operativa. Guía de observación.

**Figura 11.**

*Supervisión de la desviación de los objetivos de la auditoría operativa.*



*Nota:* La imagen muestra los porcentajes de supervisión de la desviación de los objetivos de la auditoría operativa en los créditos PYME en castigo otorgados en la oficina principal del Banco de Crédito del Perú. Tabla 13.

En la tabla 13 se llega a interpretar del análisis de la observación de los 81 clientes de la oficina principal del Banco de Crédito del Perú, que el 75.3% de los créditos PYME en castigo de la muestra NO cuentan con supervisión de la desviación de los objetivos de la auditoría operativa, mientras que el 24.7% SI cuentan con supervisión de la desviación de los objetivos de la auditoría operativa, en los créditos PYME en castigo otorgados en la oficina principal del Banco de Crédito del Perú.

**Tabla 14**

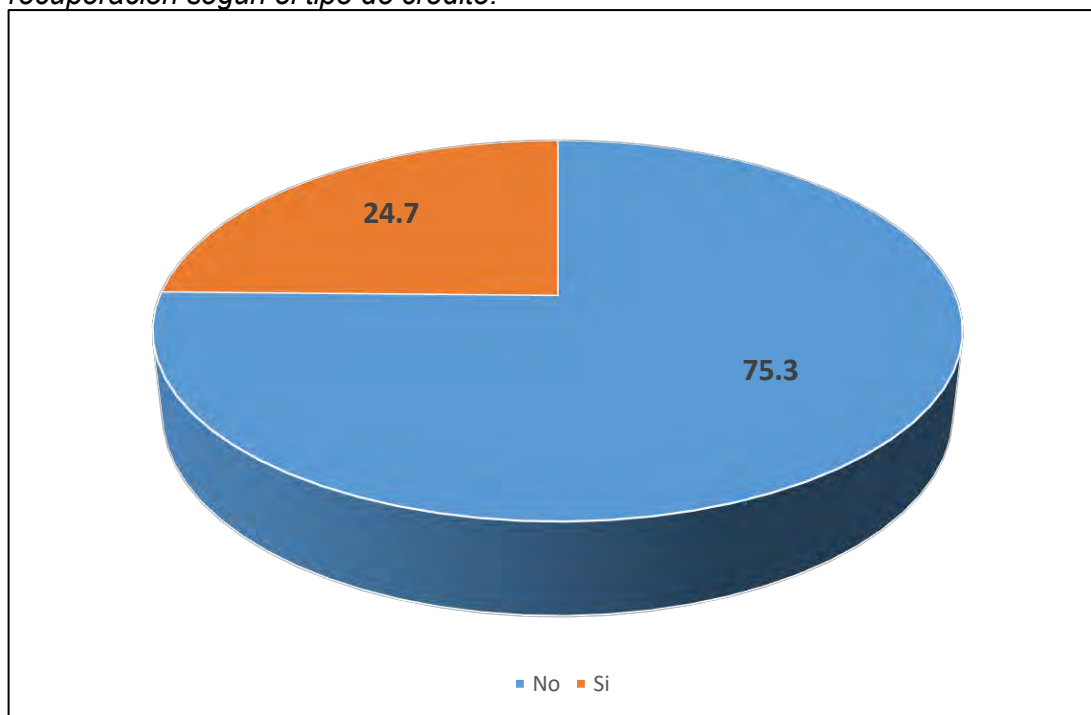
*Recuperación de créditos PYME en castigo que cumplieron con las políticas de recuperación según el tipo de crédito.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>				
<b>No</b>	61	75.3	75.3	75.3
<b>Si</b>	20	24.7	24.7	100.0
<b>Total</b>	81	100.0	100.0	

*Nota:* Esta tabla muestra los porcentajes de recuperación de créditos PYME en castigo que cumplieron con las políticas de recuperación según el tipo de crédito. Guía de observación.

**Figura 12.**

*Recuperación de créditos PYME en castigo que cumplieron con las políticas de recuperación según el tipo de crédito.*



*Nota:* La imagen muestra los porcentajes de recuperación de créditos PYME en castigo que cumplieron con las políticas de recuperación según el tipo de crédito. Tabla 14.

En la tabla 14 se llega a interpretar del análisis de la observación de los 81 clientes de la oficina principal del Banco de Crédito del Perú, que el 75.3% de los créditos PYME en castigo de la muestra NO cumplieron con las políticas de recuperación según el tipo de crédito, mientras que el 24.7% SI cumplieron con las políticas de recuperación según el tipo de crédito, en los créditos PYME en castigo otorgados en la oficina principal del Banco de Crédito del Perú.

**Tabla 15**

*Recuperación de créditos PYME en castigo que cumplieron con las políticas de recuperación según las normas de crédito.*

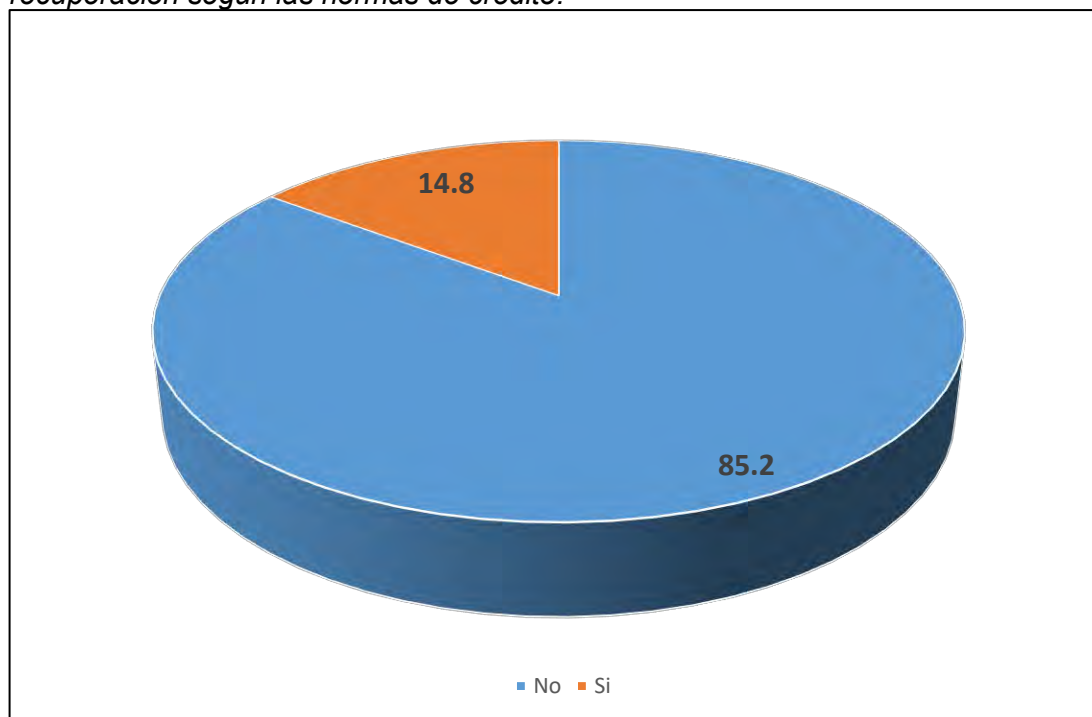
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>No</b>	69	85.2	85.2	85.2
<b>Válido Si</b>	12	14.8	14.8	100.0
<b>Total</b>	81	100.0	100.0	

*Nota:* Esta tabla muestra los porcentajes de recuperación de créditos PYME en castigo que cumplieron con las políticas de recuperación según las normas de crédito. Guía de observación.



**Figura 13.**

*Recuperación de créditos PYME en castigo que cumplieron con las políticas de recuperación según las normas de crédito.*



*Nota:* La imagen muestra los porcentajes de recuperación de créditos PYME en castigo que cumplieron con las políticas de recuperación según las normas de crédito. Tabla 15.

En la tabla 15 se llega a interpretar del análisis de la observación de los 81 clientes de la oficina principal del Banco de Crédito del Perú, que el 85.2% de los créditos PYME en castigo de la muestra NO cumplieron con las políticas de recuperación según las normas de crédito, mientras que el 14.8% SI cumplieron con las políticas de recuperación según las normas de crédito, en los créditos PYME en castigo otorgados en la oficina principal del Banco de Crédito del Perú.

**Tabla 16**

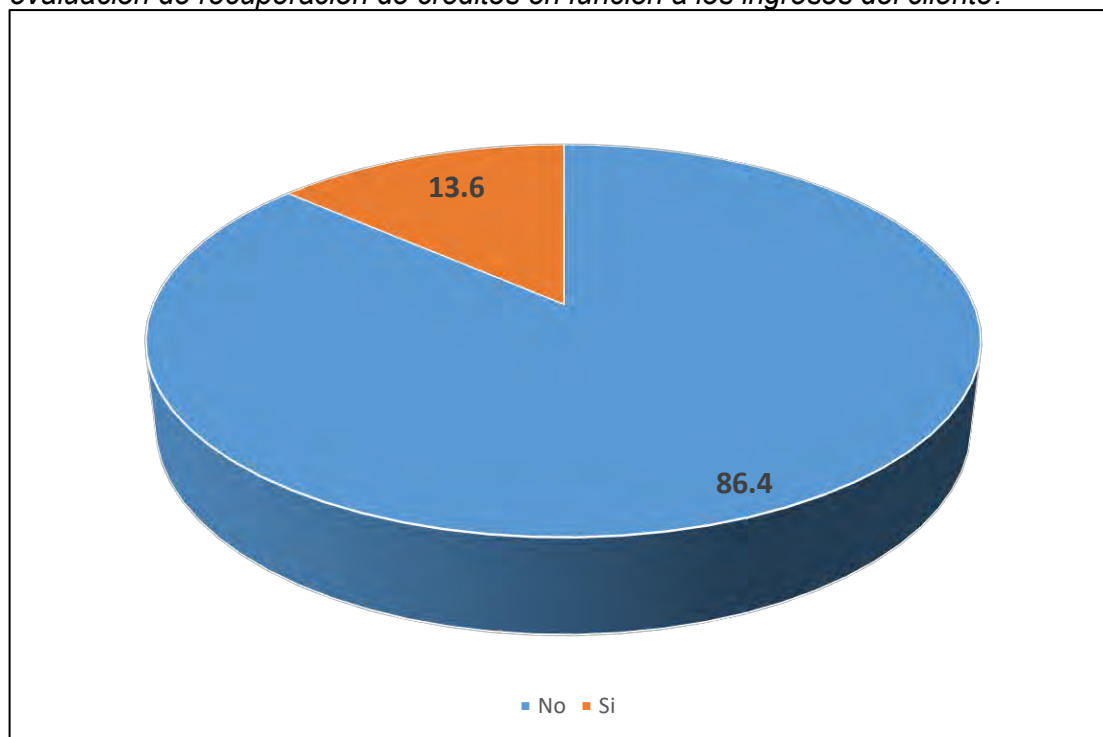
*Recuperación de créditos PYME en castigo que cumplieron con los procesos de evaluación de recuperación de créditos en función a los ingresos del cliente.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>				
<b>No</b>	70	86.4	86.4	86.4
<b>Si</b>	11	13.6	13.6	100.0
<b>Total</b>	81	100.0	100.0	

*Nota:* Esta tabla muestra los porcentajes de recuperación de créditos PYME en castigo que cumplieron con los procesos de evaluación de recuperación de créditos en función a los ingresos del cliente. Guía de observación.

**Figura 14.**

*Recuperación de créditos PYME en castigo que cumplieron con los procesos de evaluación de recuperación de créditos en función a los ingresos del cliente.*



*Nota:* La imagen muestra los porcentajes de recuperación de créditos PYME en castigo que cumplieron con los procesos de evaluación de recuperación de créditos en función a los ingresos del cliente. Tabla 16.

En la tabla 16 se llega a interpretar del análisis de la observación de los 81 clientes de la oficina principal del Banco de Crédito del Perú, que el 86.4% de los créditos PYME en castigo de la muestra NO cumplieron con los procesos de evaluación de recuperación de créditos en función a los ingresos del cliente, mientras que el 13.6% SI cumplieron con los procesos de evaluación de recuperación de créditos en función a los ingresos del cliente, en los créditos PYME en castigo otorgados en la oficina principal del Banco de Crédito del Perú.

**Tabla 17**

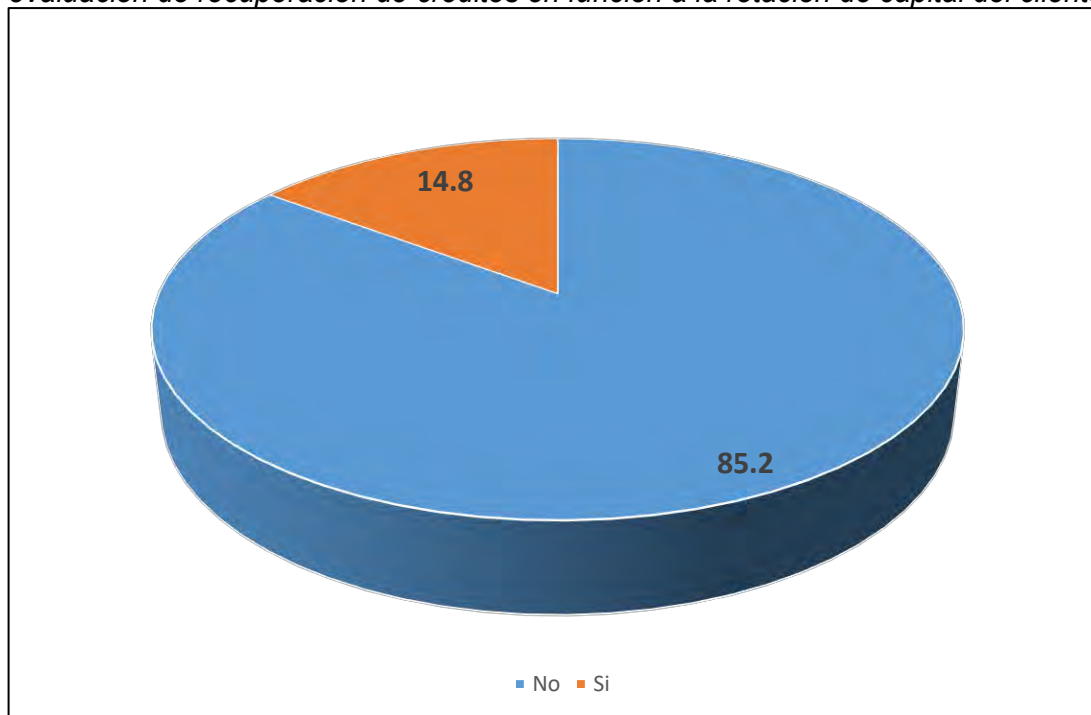
*Recuperación de créditos PYME en castigo que cumplieron con los procesos de evaluación de recuperación de créditos en función a la rotación de capital del cliente.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>No</b>	69	85.2	85.2	85.2
<b>Válido Si</b>	12	14.8	14.8	100.0
<b>Total</b>	81	100.0	100.0	

*Nota:* Esta tabla muestra los porcentajes de recuperación de créditos PYME en castigo que cumplieron con los procesos de evaluación de recuperación de créditos en función a la rotación de capital del cliente. Guía de observación.

**Figura 15.**

*Recuperación de créditos PYME en castigo que cumplieron con los procesos de evaluación de recuperación de créditos en función a la rotación de capital del cliente.*



*Nota:* La imagen muestra los porcentajes de recuperación de créditos PYME en castigo que cumplieron con los procesos de evaluación de recuperación de créditos en función a la rotación de capital del cliente. Tabla 17.

En la tabla 17 se llega a interpretar del análisis de la observación de los 81 clientes de la oficina principal del Banco de Crédito del Perú, que el 85.2% de los créditos PYME en castigo de la muestra NO cumplieron con los procesos de evaluación de recuperación de créditos en función a la rotación de capital del cliente, mientras que el 14.8% SI cumplieron con los procesos de evaluación de recuperación de créditos en función a la rotación de capital del cliente, en los créditos PYME en castigo otorgados en la oficina principal del Banco de Crédito del Perú.

**Tabla 18**

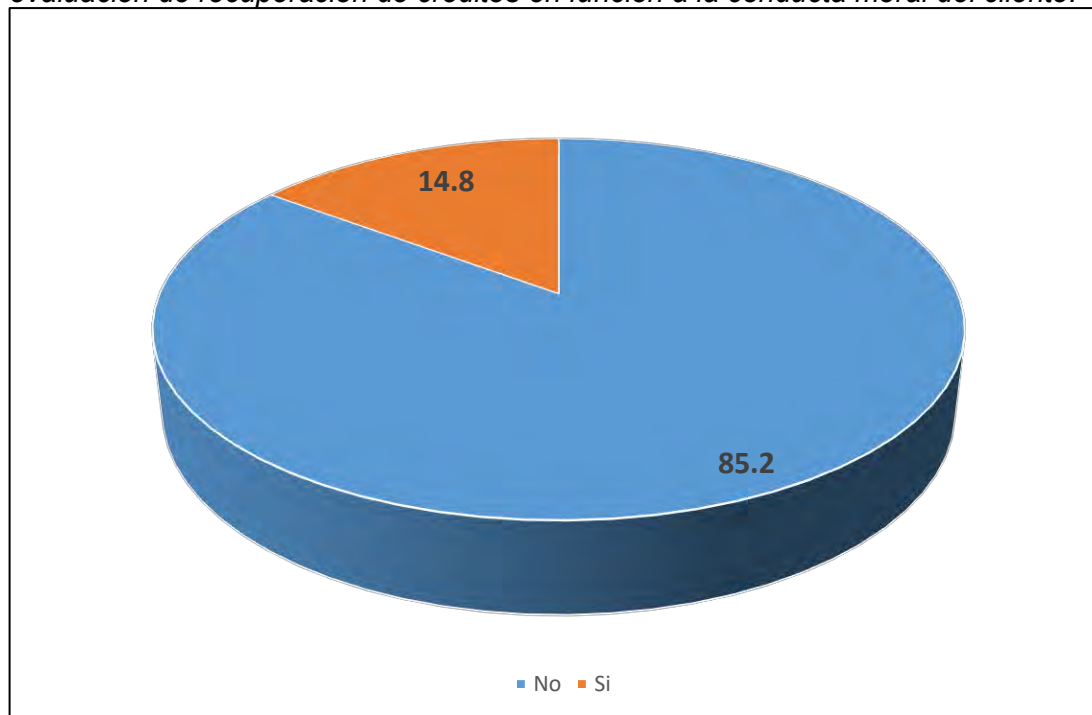
*Recuperación de créditos PYME en castigo que cumplieron con los procesos de evaluación de recuperación de créditos en función a la conducta moral del cliente.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>No</b>	69	85.2	85.2	85.2
<b>Válido Si</b>	12	14.8	14.8	100.0
<b>Total</b>	81	100.0	100.0	

*Nota:* Esta tabla muestra los porcentajes de recuperación de créditos PYME en castigo que cumplieron con los procesos de evaluación de recuperación de créditos en función a la conducta moral del cliente. Guía de observación.

**Figura 16.**

*Recuperación de créditos PYME en castigo que cumplieron con los procesos de evaluación de recuperación de créditos en función a la conducta moral del cliente.*



*Nota:* La imagen muestra los porcentajes de recuperación de créditos PYME en castigo que cumplieron con los procesos de evaluación de recuperación de créditos en función a la conducta moral del cliente. Tabla 18.

En la tabla 18 se llega a interpretar del análisis de la observación de los 81 clientes de la oficina principal del Banco de Crédito del Perú, que el 85.2% de los créditos PYME en castigo de la muestra NO cumplieron con los procesos de evaluación de recuperación de créditos en función a la conducta moral del cliente, mientras que el 14.8% SI cumplieron con los procesos de evaluación de recuperación de créditos en función a la conducta moral del cliente, en los créditos PYME en castigo otorgados en la oficina principal del Banco de Crédito del Perú.

**Tabla 19**

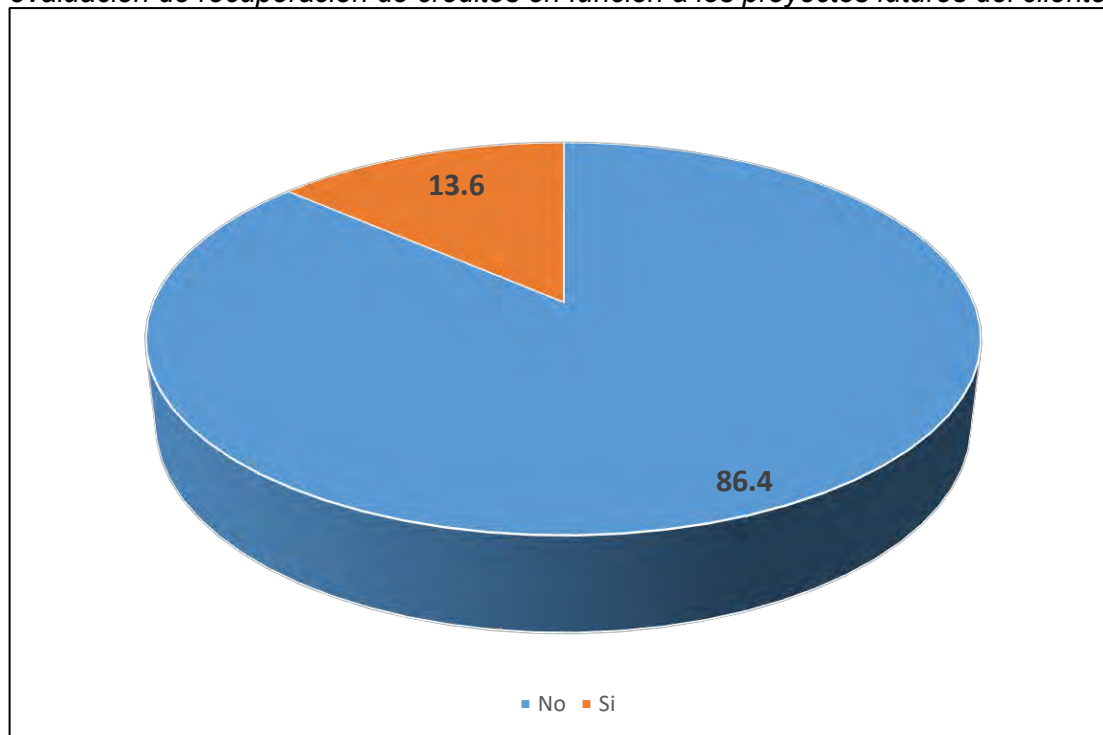
*Recuperación de créditos PYME en castigo que cumplieron con los procesos de evaluación de recuperación de créditos en función a los proyectos futuros del cliente.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>				
<b>No</b>	70	86.4	86.4	86.4
<b>Si</b>	11	13.6	13.6	100.0
<b>Total</b>	81	100.0	100.0	

*Nota:* Esta tabla muestra los porcentajes de recuperación de créditos PYME en castigo que cumplieron con los procesos de evaluación de recuperación de créditos en función a los proyectos futuros del cliente. Guía de observación.

**Figura 17.**

*Recuperación de créditos PYME en castigo que cumplieron con los procesos de evaluación de recuperación de créditos en función a los proyectos futuros del cliente.*



*Nota:* La imagen muestra los porcentajes de recuperación de créditos PYME en castigo que cumplieron con los procesos de evaluación de recuperación de créditos en función a los proyectos futuros del cliente. Tabla 19.

En la tabla 19 se llega a interpretar del análisis de la observación de los 81 clientes de la oficina principal del Banco de Crédito del Perú, que el 86.4% de los créditos PYME en castigo de la muestra NO cumplieron con los procesos de evaluación de recuperación de créditos en función a los proyectos futuros del cliente, mientras que el 13.6% SI cumplieron con los procesos de evaluación de recuperación de créditos en función a los proyectos futuros del cliente, en los créditos PYME en castigo otorgados en la oficina principal del Banco de Crédito del Perú.

**Tabla 20**

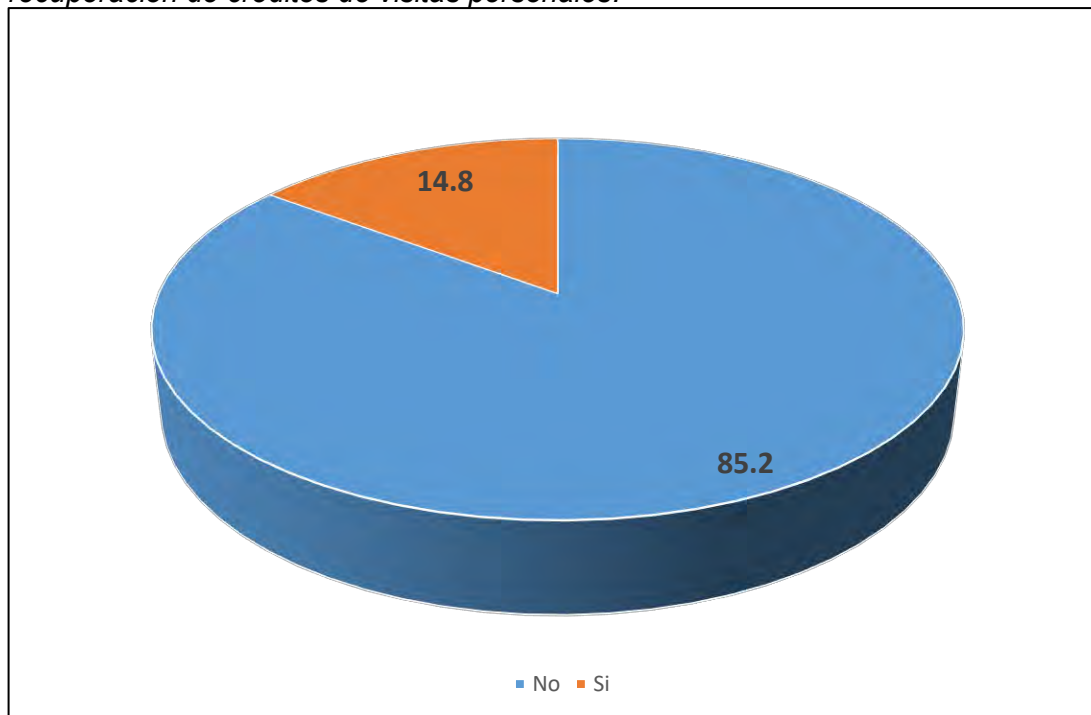
*Recuperación de créditos PYME en castigo que cumplieron con las acciones de recuperación de créditos de visitas personales.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>No</b>	69	85.2	85.2	85.2
<b>Válido Si</b>	12	14.8	14.8	100.0
<b>Total</b>	81	100.0	100.0	

*Nota:* Esta tabla muestra los porcentajes de recuperación de créditos PYME en castigo que cumplieron con las acciones de recuperación de créditos de visitas personales. Guía de observación.

**Figura 18.**

*Recuperación de créditos PYME en castigo que cumplieron con las acciones de recuperación de créditos de visitas personales.*



*Nota:* La imagen muestra los porcentajes de recuperación de créditos PYME en castigo que cumplieron con las acciones de recuperación de créditos de visitas personales. Tabla 20.

En la tabla 20 se llega a interpretar del análisis de la observación de los 81 clientes de la oficina principal del Banco de Crédito del Perú, que el 85.2% de los créditos PYME en castigo de la muestra NO cumplieron con las acciones de recuperación de créditos de visitas personales, mientras que el 14.8% SI cumplieron con las acciones de recuperación de créditos de visitas personales, en los créditos PYME en castigo otorgados en la oficina principal del Banco de Crédito del Perú.

**Tabla 21**

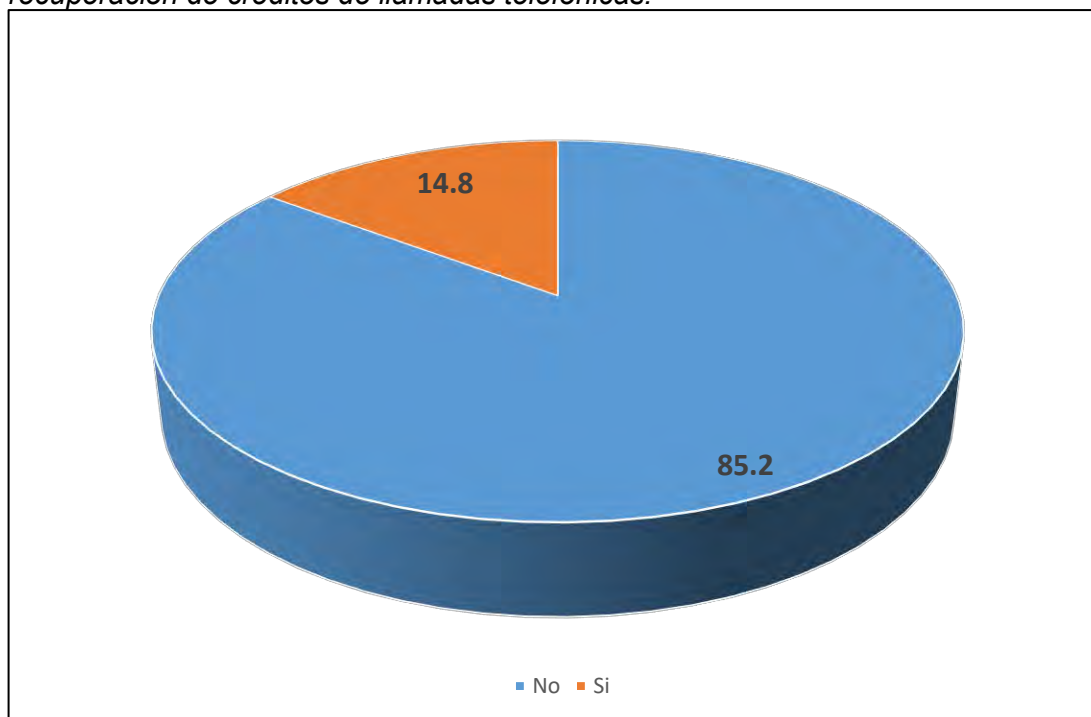
*Recuperación de créditos PYME en castigo que cumplieron con las acciones de recuperación de créditos de llamadas telefónicas.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>No</b>	69	85.2	85.2	85.2
<b>Válido Si</b>	12	14.8	14.8	100.0
<b>Total</b>	81	100.0	100.0	

*Nota:* Esta tabla muestra los porcentajes de recuperación de créditos PYME en castigo que cumplieron con las acciones de recuperación de créditos de llamadas telefónicas. Guía de observación.

**Figura 19.**

*Recuperación de créditos PYME en castigo que cumplieron con las acciones de recuperación de créditos de llamadas telefónicas.*



*Nota:* La imagen muestra los porcentajes de recuperación de créditos PYME en castigo que cumplieron con las acciones de recuperación de créditos de llamadas telefónicas. Tabla 21.

En la tabla 21 se llega a interpretar del análisis de la observación de los 81 clientes de la oficina principal del Banco de Crédito del Perú, que el 85.2% de los créditos PYME en castigo de la muestra NO cumplieron con las acciones de recuperación de créditos de llamadas telefónicas, mientras que el 14.8% SI cumplieron con las acciones de recuperación de créditos de llamadas telefónicas, en los créditos PYME en castigo otorgados en la oficina principal del Banco de Crédito del Perú.

**Tabla 22**

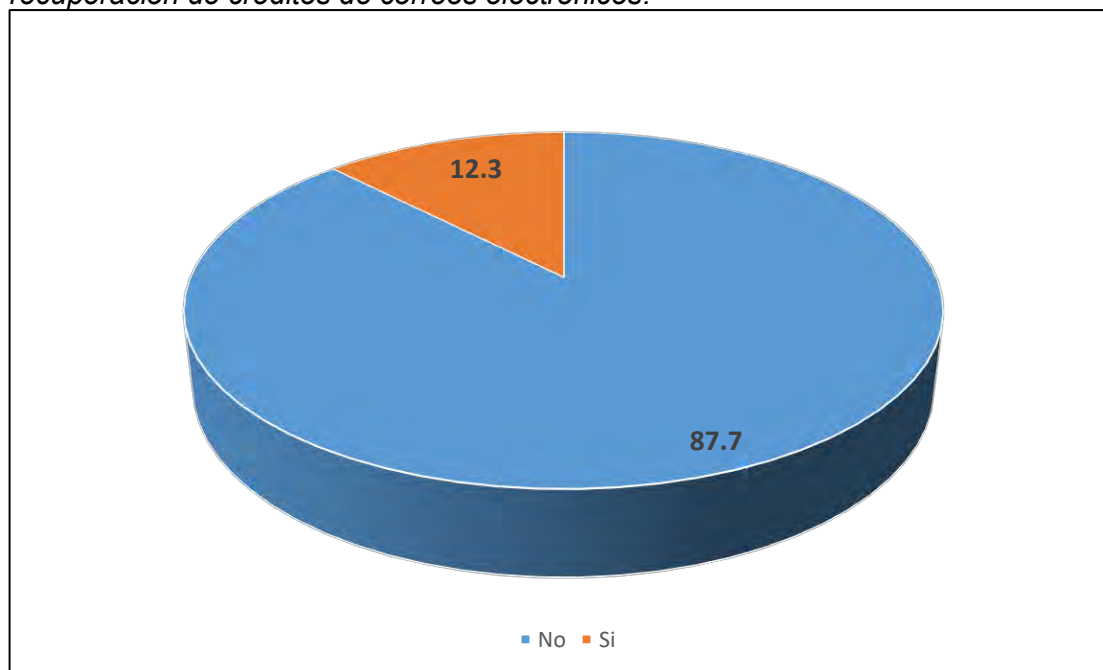
*Recuperación de créditos PYME en castigo que cumplieron con las acciones de recuperación de créditos de correos electrónicos.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>No</b>	71	87.7	87.7	87.7
<b>Válido Si</b>	10	12.3	12.3	100.0
<b>Total</b>	81	100.0	100.0	

*Nota:* Esta tabla muestra los porcentajes de recuperación de créditos PYME en castigo que cumplieron con las acciones de recuperación de créditos de correos electrónicos. Guía de observación.

**Figura 20.**

*Recuperación de créditos PYME en castigo que cumplieron con las acciones de recuperación de créditos de correos electrónicos.*



*Nota:* La imagen muestra los porcentajes de recuperación de créditos PYME en castigo que cumplieron con las acciones de recuperación de créditos de correos electrónicos. Tabla 22.

En la tabla 22 se llega a interpretar del análisis de la observación de los 81 clientes de la oficina principal del Banco de Crédito del Perú, que el 87.7% de los créditos PYME en castigo de la muestra NO cumplieron con las acciones de recuperación de créditos de correos electrónicos, mientras que el 12.3% SI cumplieron con las acciones de recuperación de créditos de correos electrónicos, en los créditos PYME en castigo otorgados en la oficina principal del Banco de Crédito del Perú.

**Tabla 23**

*Recuperación de créditos PYME en castigo que cumplieron con las acciones de recuperación de créditos de mensajes de texto.*

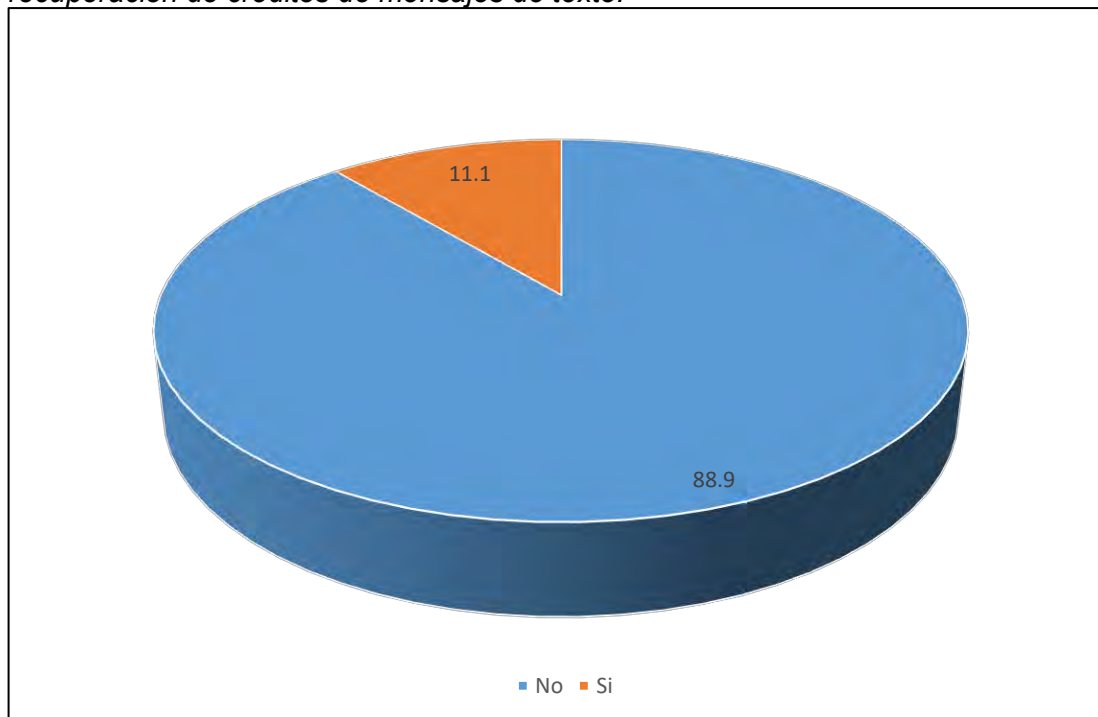
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>No</b>	72	88.9	88.9	88.9
<b>Válido Si</b>	9	11.1	11.1	100.0
<b>Total</b>	81	100.0	100.0	

*Nota:* Esta tabla muestra los porcentajes de recuperación de créditos PYME en castigo que cumplieron con las acciones de recuperación de créditos de mensajes de texto. Guía de observación.



**Figura 21.**

*Recuperación de créditos PYME en castigo que cumplieron con las acciones de recuperación de créditos de mensajes de texto.*



*Nota:* La imagen muestra los porcentajes de recuperación de créditos PYME en castigo que cumplieron con las acciones de recuperación de créditos de mensajes de texto. Tabla 23.

En la tabla 23 se llega a interpretar del análisis de la observación de los 81 clientes de la oficina principal del Banco de Crédito del Perú, que el 88.9% de los créditos PYME en castigo de la muestra NO cumplieron con las acciones de recuperación de créditos de mensajes de texto, mientras que el 11.1% SI cumplieron con las acciones de recuperación de créditos de mensajes de texto, en los créditos PYME en castigo otorgados en la oficina principal del Banco de Crédito del Perú.

**Tabla 24**

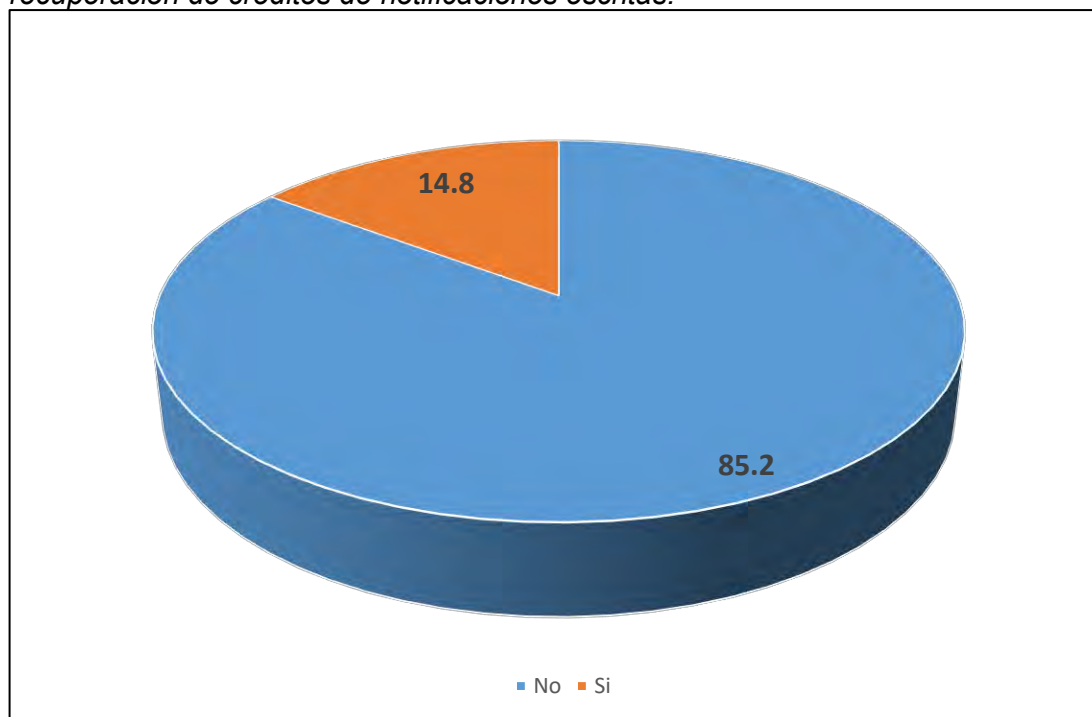
*Recuperación de créditos PYME en castigo que cumplieron con las acciones de recuperación de créditos de notificaciones escritas.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>No</b>	69	85.2	85.2	85.2
<b>Válido Si</b>	12	14.8	14.8	100.0
<b>Total</b>	81	100.0	100.0	

*Nota:* Esta tabla muestra los porcentajes de recuperación de créditos PYME en castigo que cumplieron con las acciones de recuperación de créditos de notificaciones escritas. Guía de observación.

**Figura 22.**

*Recuperación de créditos PYME en castigo que cumplieron con las acciones de recuperación de créditos de notificaciones escritas.*



*Nota:* La imagen muestra los porcentajes de recuperación de créditos PYME en castigo que cumplieron con las acciones de recuperación de créditos de notificaciones escritas. Tabla 24.

En la tabla 24 se llega a interpretar del análisis de la observación de los 81 clientes de la oficina principal del Banco de Crédito del Perú, que el 85.2% de los créditos PYME en castigo de la muestra NO cumplieron con las acciones de recuperación de créditos de notificaciones escritas, mientras que el 14.8% SI cumplieron con las acciones de recuperación de créditos de notificaciones escritas, en los créditos PYME en castigo otorgados en la oficina principal del Banco de Crédito del Perú.

**Tabla 25**

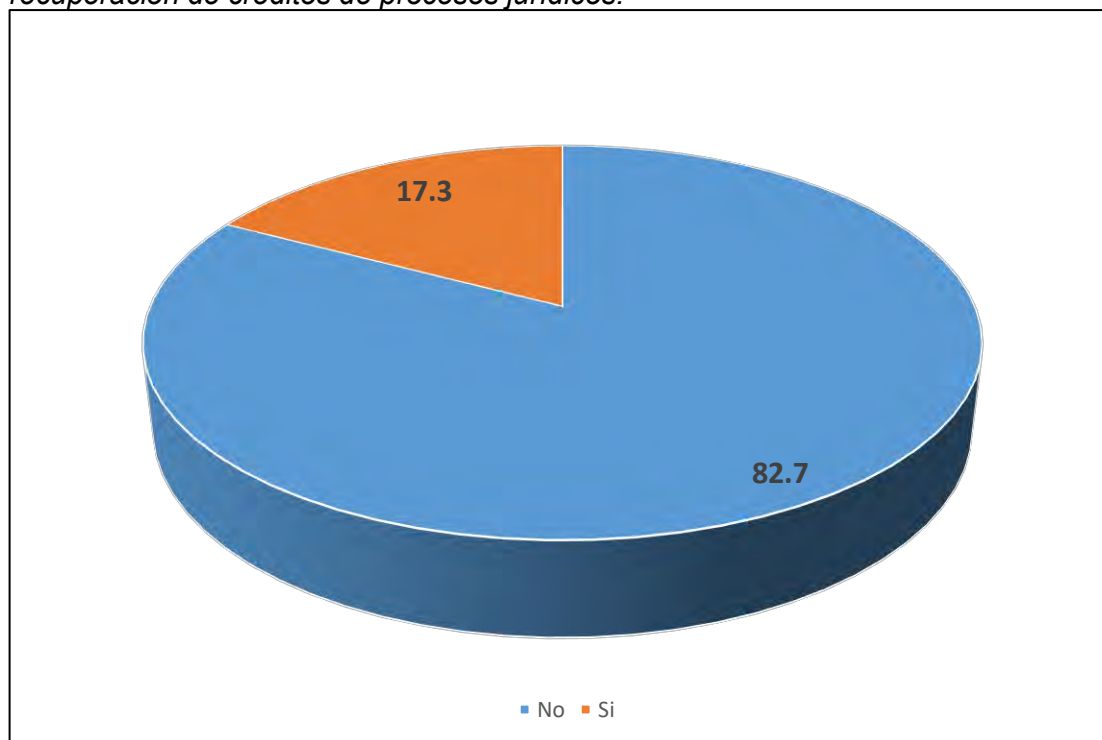
*Recuperación de créditos PYME en castigo que cumplieron con las acciones de recuperación de créditos de procesos jurídicos.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>No</b>	67	82.7	82.7	82.7
<b>Válido Si</b>	14	17.3	17.3	100.0
<b>Total</b>	81	100.0	100.0	

*Nota:* Esta tabla muestra los porcentajes de recuperación de créditos PYME en castigo que cumplieron con las acciones de recuperación de créditos de procesos jurídicos. Guía de observación.

**Figura 23.**

*Recuperación de créditos PYME en castigo que cumplieron con las acciones de recuperación de créditos de procesos jurídicos.*



*Nota:* La imagen muestra los porcentajes de recuperación de créditos PYME en castigo que cumplieron con las acciones de recuperación de créditos de procesos jurídicos. Tabla 25.

En la tabla 25 se llega a interpretar del análisis de la observación de los 81 clientes de la oficina principal del Banco de Crédito del Perú, que el 82.7% de los créditos PYME en castigo de la muestra NO cumplieron con las acciones de recuperación de créditos de procesos jurídicos, mientras que el 17.3% SI cumplieron con las acciones de recuperación de créditos de procesos jurídicos, en los créditos PYME en castigo otorgados en la oficina principal del Banco de Crédito del Perú.

**Tabla 26**

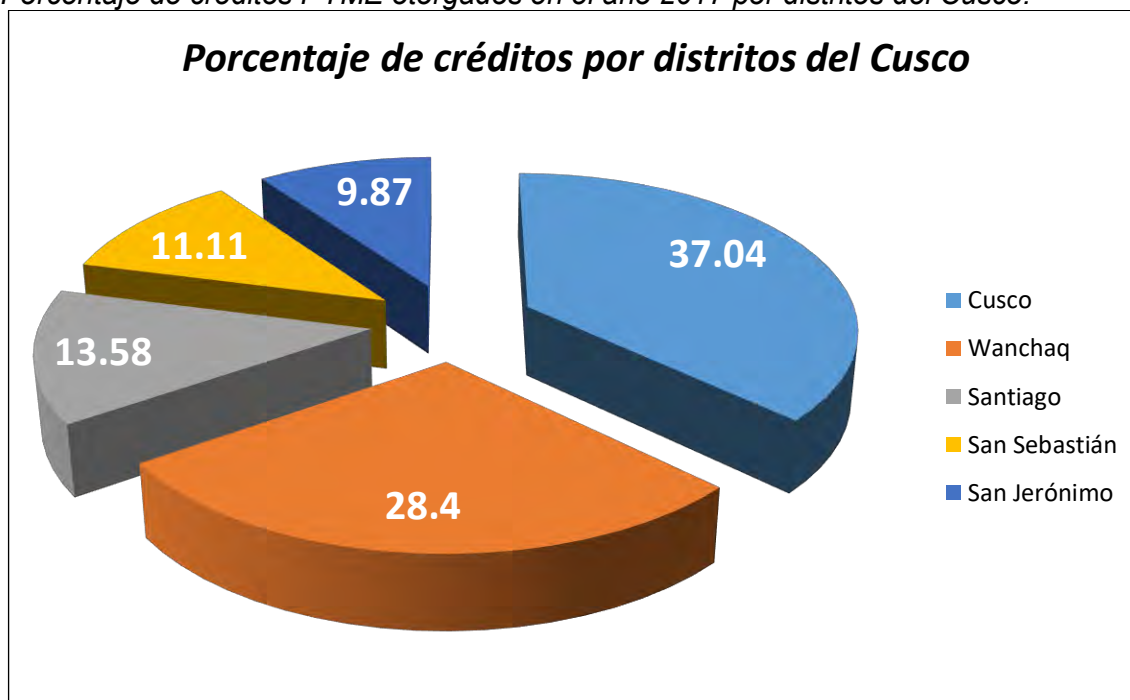
*Porcentaje de créditos PYME otorgados en el año 2017 por distritos del Cusco.*

<b>Distrito</b>	<b>Créditos</b>	<b>Porcentaje</b>
Cusco	30	37.04
Wanchaq	23	28.40
Santiago	11	13.58
San Sebastián	09	11.11
San Jerónimo	08	09.87
<b>Totales</b>	<b>81</b>	<b>100.00 %</b>

*Nota:* Esta tabla muestra los porcentajes de créditos PYME otorgados en el año 2017 por distritos del Cusco. Guía de observación.

**Figura 24.**

*Porcentaje de créditos PYME otorgados en el año 2017 por distritos del Cusco.*



*Nota:* La imagen muestra los porcentajes de créditos PYME otorgados en el año 2017, en 05 distritos del Cusco. Tabla 26.

En la tabla 26 se llega a interpretar del análisis de la observación de los 81 clientes de la oficina principal del Banco de Crédito del Perú, que el 37.04% de los créditos PYME de la muestra fueron otorgados a clientes del distrito de Cusco, luego el siguiente porcentaje equivalente al 28.40% pertenecen al distrito de Wanchaq, el 13.58% corresponden al distrito de Santiago, el 11.11% son del distrito de San Sebastián y el 9.87% son cliente del distrito de San Jerónimo.

**Tabla 27**

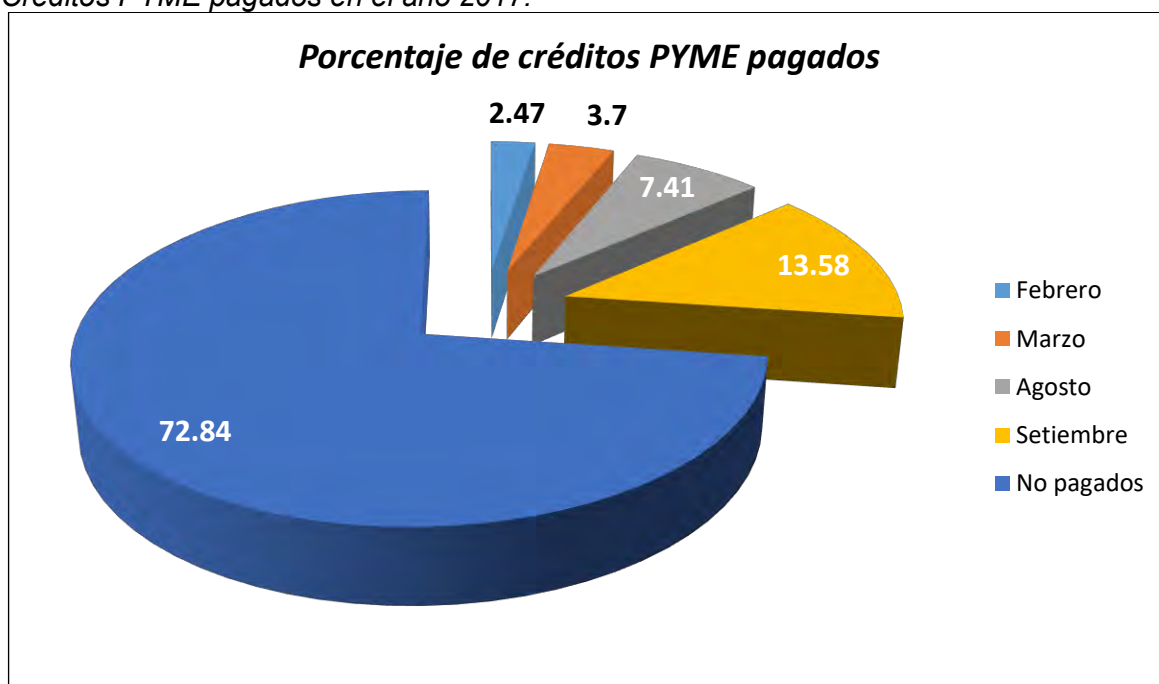
*Porcentaje de créditos PYME pagados por mes en el año 2017.*

Distrito	Créditos pagados	Porcentaje
Febrero	02	02.47
Marzo	03	03.70
Agosto	06	07.41
Setiembre	11	13.58
No pagados	59	72.84
<b>Totales</b>	<b>81</b>	<b>100.00 %</b>

*Nota:* Esta tabla muestra los porcentajes de créditos PYME pagados en el año 2017 por mes. Guía de observación.

**Figura 25.**

*Créditos PYME pagados en el año 2017.*



*Nota:* La imagen muestra los porcentajes de créditos PYME pagados en el año 2017. Tabla 27.

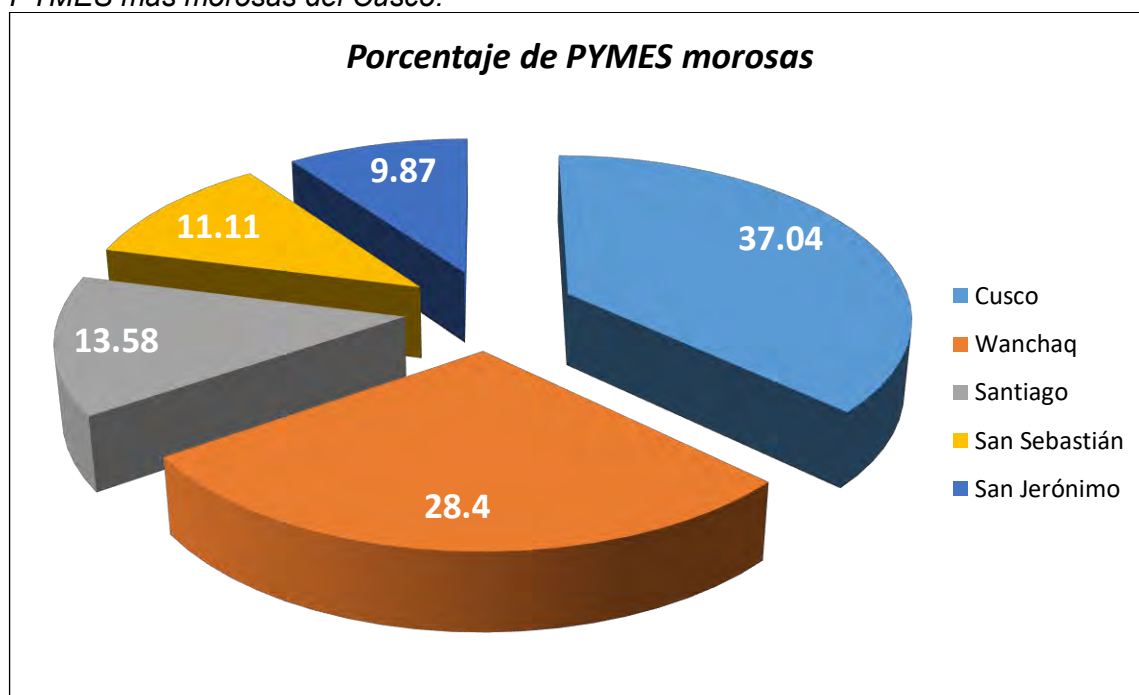
En la tabla 27 se llega a interpretar del análisis de la observación de los 81 clientes de la oficina principal del Banco de Crédito del Perú, que en el mes de febrero se han recuperado un 2.47% de los créditos, en el mes de marzo igualmente han sido pagados el 3.70% de los créditos. En el período de los meses de abril a julio no se han podido recuperar ninguno de los créditos de la cartera de cobranzas. En el mes de agosto nuevamente se empieza con la recuperación de los créditos PYME correspondiendo un 7.41% para este mes, en el mes de setiembre se recuperó el 13.58% de estos créditos, quedando en mora el 72.84%.

**Tabla 28**

*Distritos donde se ubican las PYMES más morosas del Cusco.*

<b>Distrito</b>	<b>PYMES morosas</b>	<b>Porcentaje</b>
Cusco	30	37.04
Wanchaq	23	28.40
Santiago	11	13.58
San Sebastián	09	11.11
San Jerónimo	08	09.87
<b>Totales</b>	<b>81</b>	<b>100.00 %</b>

*Nota:* Esta tabla muestra los porcentajes por distritos donde se ubican las PYMES más morosas del Cusco. Guía de observación.

**Figura 26.***PYMES más morosas del Cusco.*

*Nota:* La imagen muestra los porcentajes de créditos PYME más morosas por distrito de Cusco en el año 2017. Tabla 28.

En la tabla 28 se llega a interpretar del análisis de la observación de los 81 clientes de la oficina principal del Banco de Crédito del Perú, que el 37.04% de morosidad posiblemente por ser el distrito con más préstamos otorgados, en segundo lugar se ubica el distrito de Wanchaq con un porcentaje equivalente al 28.40%, el tercer lugar lo ocupan los clientes del distrito de Santiago con 13.58%, correspondiendo el cuarto puesto al distrito de San Sebastián con 11.11% y finalmente lo clientes o prestamistas del distrito de San Jerónimo con 9.87%.

**Tabla 29**

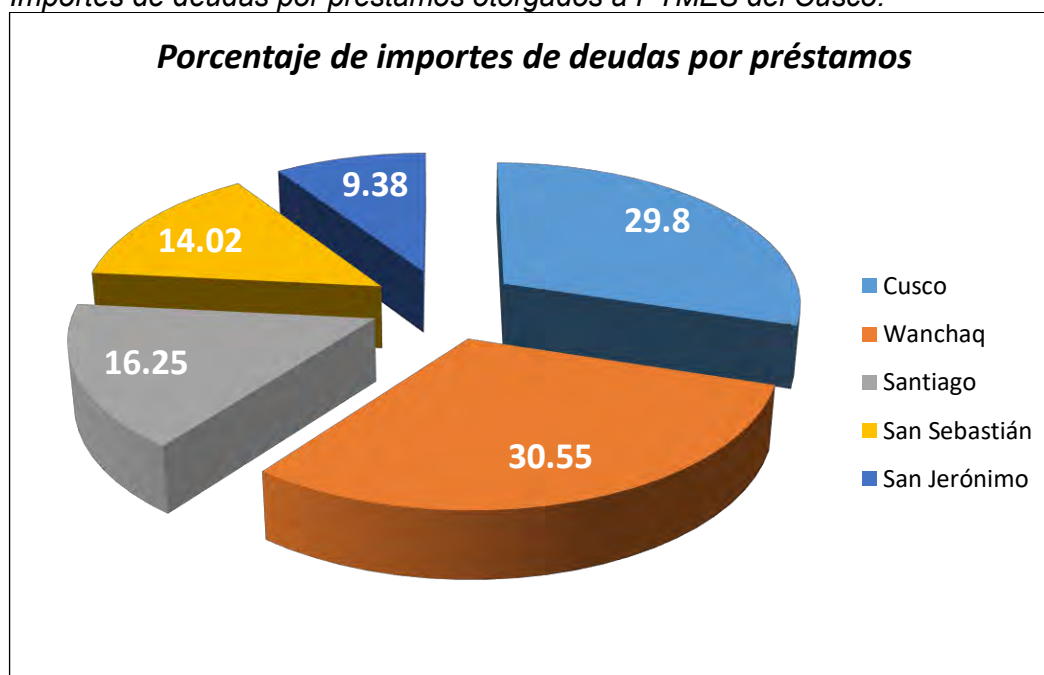
*Importes de deudas por préstamos otorgados a PYMES al año 2017 en los distritos del Cusco.*

Distrito	Deudas PYME S/.	Porcentaje
Cusco	1,534,733.17	29.80
Wanchaq	1,573,367.45	30.55
Santiago	836,915.02	16.25
San Sebastián	721,898.84	14.02
San Jerónimo	483,397.60	09.38
<b>Totales</b>	<b>5,150,312.08</b>	<b>100.00 %</b>

*Nota:* Esta tabla muestra los porcentajes de los importes de deudas por préstamos otorgados a PYMES al año 2017 en los distritos del Cusco. Guía de observación.

**Figura 27.**

*Importes de deudas por préstamos otorgados a PYMES del Cusco.*



*Nota:* La imagen muestra los porcentajes de los importes de deudas por préstamos otorgados a PYMES al año 2017 en los distritos del Cusco. Tabla 29.

En la tabla 29 se llega a interpretar del análisis de la observación de los 81 clientes de la oficina principal del Banco de Crédito del Perú, que los créditos otorgados a clientes del distrito de Wanchaq equivalen al 30.55%, en segundo lugar se observa que sean otorgado créditos a clientes del distrito de Cusco equivalente al 29.80% casi igual que en el distrito de Wanchaq, a continuación de halla el distrito de Santiago cuya suma de importes de créditos otorgados en dicho distrito equivale al 16.25%, seguidamente podemos mencionar que en el distrito de San Sebastián se han colocado créditos que equivalen al 14.02%, y finalmente se tiene que a clientes PYME de este distrito se han otorgado créditos en un 9.38% de la muestra.

**Tabla 30**

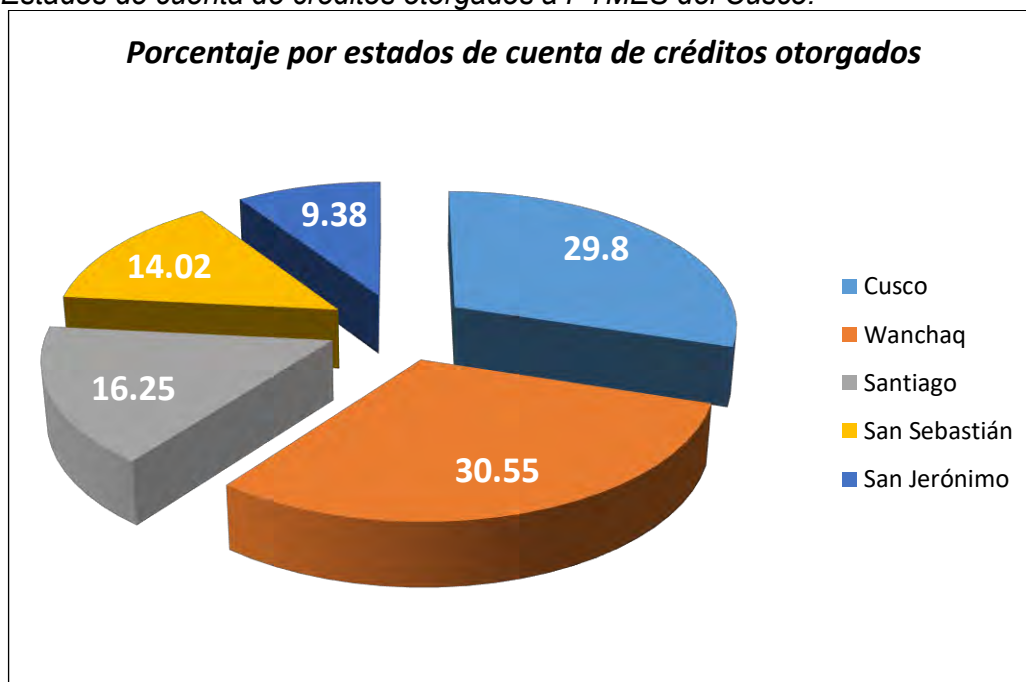
*Estados de cuenta de créditos otorgados por distritos al 2017.*

Distrito	Calificación	Porcentaje
Cusco	Calificación Pérdida y castigados	29.80
Wanchaq	Calificación Pérdida y castigados	30.55
Santiago	Calificación Pérdida y castigados	16.25
San Sebastián	Calificación Pérdida y castigados	14.02
San Jerónimo	Calificación Pérdida y castigados	09.38
<b>Totales</b>		<b>100.00 %</b>

*Nota:* Esta tabla muestra los porcentajes de los estados de cuenta de créditos otorgados a PYMES al año 2017 en los distritos del Cusco. Guía de observación.

**Figura 28.**

*Estados de cuenta de créditos otorgados a PYMES del Cusco.*



*Nota:* La imagen muestra los porcentajes de los estados de cuenta de créditos otorgados a PYMES al año 2017 en los distritos del Cusco. Tabla 30.

En la tabla 30 se llega a interpretar del análisis de la observación de los 81 clientes de la oficina principal del Banco de Crédito del Perú, que con un 30.55% están los clientes del distrito de Wanchaq que es consecuencia de que son mayoría en cuanto a número de prestamistas, a continuación se encuentran y casi al mismo nivel que los anteriores los clientes del distrito de Cusco con 29.80%, seguidamente ubicamos a los clientes del distrito de Santiago con un 16.25%, seguidos por prestamistas del distrito de San Sebastián con el 14.02%, y finalmente observamos que también se hallan con calificación de Pérdida y cuyas cuentas están castigadas los prestamistas del distrito de San Jerónimo con el 9.38%.

**Tabla 31**

*Días de mora de los créditos castigados otorgados por distrito en la oficina principal Cusco al 2017.*

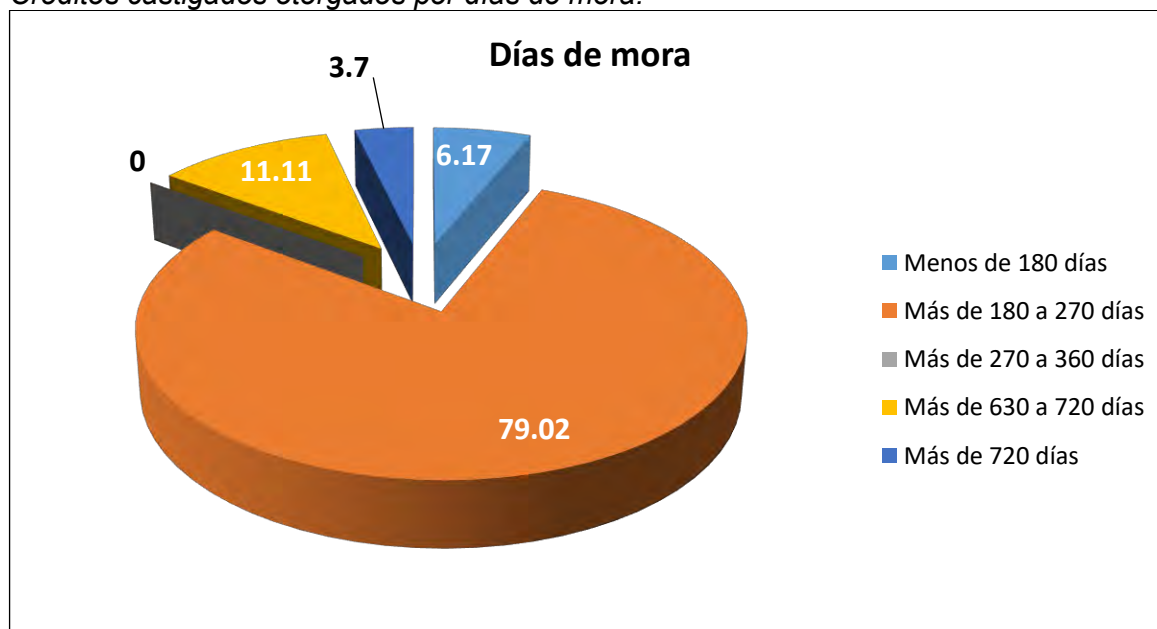
Días de mora	Créditos en mora	Porcentaje
Menos de 180 días	05	06.17
Más de 180 a 270 días	64	79.02
Más de 270 a 360 días	00	00.00
Más de 360 a 720 días	09	11.11
Más de 720 días	03	03.70
<b>Totales</b>	<b>81</b>	<b>100.00 %</b>

*Nota:* Esta tabla muestra los porcentajes de los créditos castigados otorgados por distrito en la oficina principal Cusco al 2017 por días de mora. Guía de observación.



**Figura 29.**

*Créditos castigados otorgados por días de mora.*



*Nota:* La imagen muestra los porcentajes de los créditos castigados otorgados por distrito en la oficina principal Cusco al 2017 por días de mora al año 2017. Tabla 31.

En la tabla 31 se llega a interpretar del análisis de la observación de los 81 clientes de la oficina principal del Banco de Crédito del Perú, que el 79.02% de los créditos a nivel general tenían entre 180 y 270 días de mora que corresponden a 64 créditos; el 11.11% de los créditos otorgados tenían entre 360 y 720 días de mora que implican un número de 9 créditos; luego podemos observar que 5 créditos que equivalen al 6.17% fueron castigados por tener entre 1 y 180 días de mora; finalmente el 3.70% de los créditos otorgados por la oficina principal fueron castigados por tener más de 720 días de mora.

**Tabla 32**

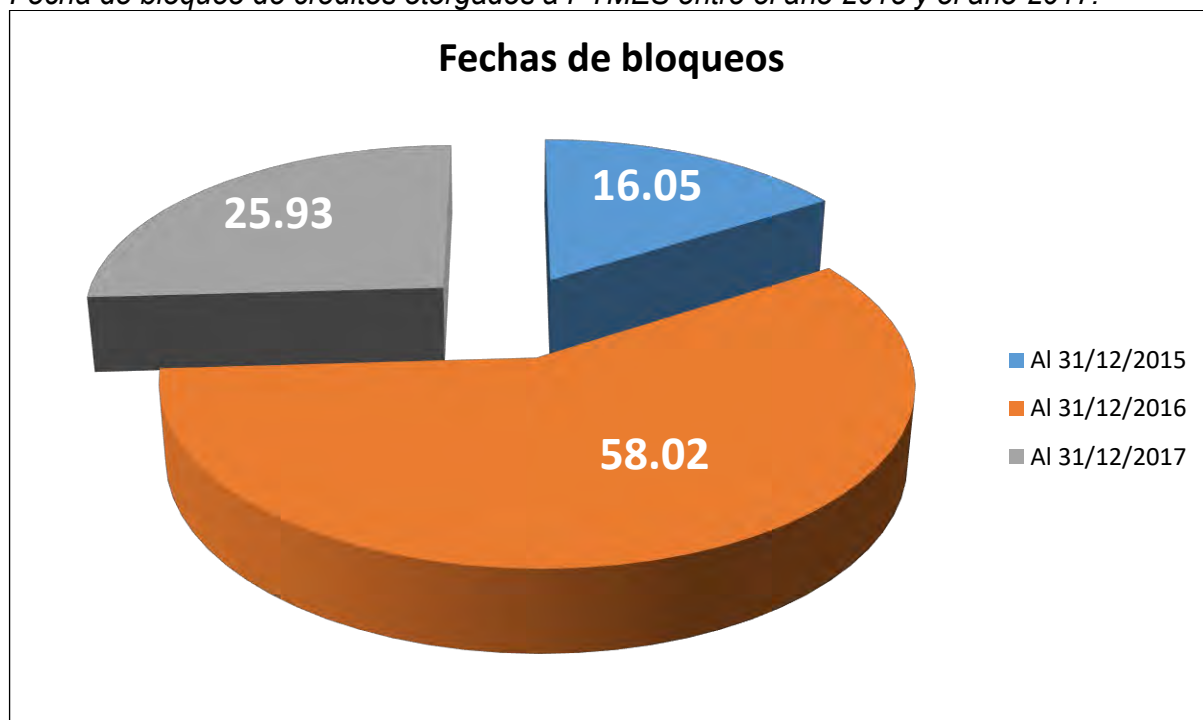
*Fecha de bloqueo de créditos otorgados a PYMES entre el año 2015 y el año 2017 en la oficina principal Cusco.*

Período	Nº bloqueos	Porcentaje
Al 31/12/2015	13	16.05
Al 31/12/2016	47	58.02
Al 31/12/2017	21	25.93
<b>Totales</b>	<b>81</b>	<b>100.00 %</b>

*Nota:* Esta tabla muestra los porcentajes de las fechas de bloqueo de créditos otorgados a PYMES entre el año 2015 y el año 2017. Guía de observación.

**Figura 30.**

*Fecha de bloqueo de créditos otorgados a PYMES entre el año 2015 y el año 2017.*



*Nota:* La imagen muestra los porcentajes de las fechas de bloqueo de créditos otorgados a PYMES entre el año 2015 y el año 2017. Tabla 32.

En la tabla 32 se llega a interpretar del análisis de la observación de los 81 clientes de la oficina principal del Banco de Crédito del Perú, que al 31 de diciembre del año 2015 se han bloqueado 13 créditos que equivalen al 16.05%, al 31 de diciembre del año 2016 se han bloqueado 47 créditos que representan un 58.02%, y al 31 de diciembre del 2017 se han bloqueado 21 créditos cuyo número equivale al 25.93%; esto implica que en el período 2016 se ha procedido a bloquear la mayor cantidad de créditos y por consecuencia ya en el período 2017 se redujo el porcentaje de créditos por bloquear.

**Tabla 33**

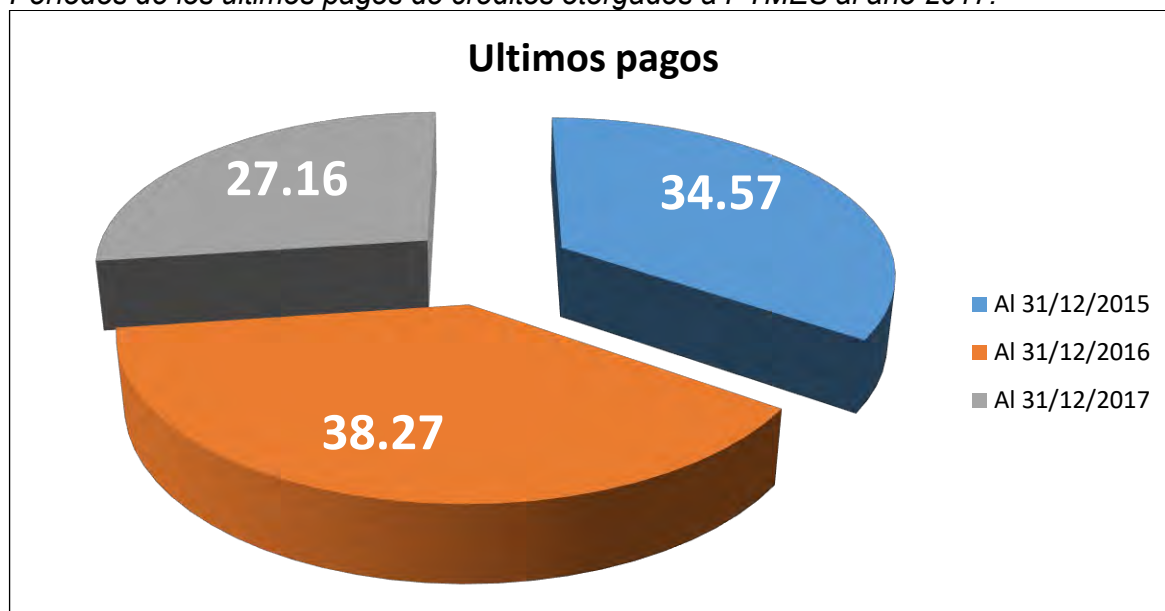
*Períodos de los últimos pagos de créditos otorgados a PYMES al año 2017 por la oficina principal Cusco.*

Período	Nº pagos PYME	Porcentaje
Al 31/12/2015	28	34.57
Al 31/12/2016	31	38.27
Al 31/12/2017	22	27.16
<b>Totales</b>	<b>81</b>	<b>100.00 %</b>

*Nota:* Esta tabla muestra los porcentajes de los últimos pagos entre el año 2015 y el año 2017. Guía de observación.

**Figura 31.**

*Períodos de los últimos pagos de créditos otorgados a PYMES al año 2017.*



*Nota:* La imagen muestra los porcentajes de los períodos de pago de créditos otorgados a PYMES al año 2017. Tabla 33.

En la tabla 33 se llega a interpretar del análisis de la observación de los 81 clientes de la oficina principal del Banco de Crédito del Perú, que de los créditos que se otorgaron al 31 de diciembre del período 2015, se recuperaron parcialmente en número de 28 lo que equivale al 34.57%; los créditos que se hallaban impagos habiéndose otorgado hasta el 31 de diciembre del año 2016, fueron pagados parcialmente en un total de 31 que representan el 38.27%; y aquellos créditos que fueron otorgados en el ejercicio 2017 fueron pagados parcialmente en número de 22 créditos que representan el 27.16%. Cabe aclarar que estos pagos parciales fueron ínfimos y no cubrieron gran parte de los créditos razón por la cual fueron declarados o calificados como pérdida y castigados.

**Tabla 34**

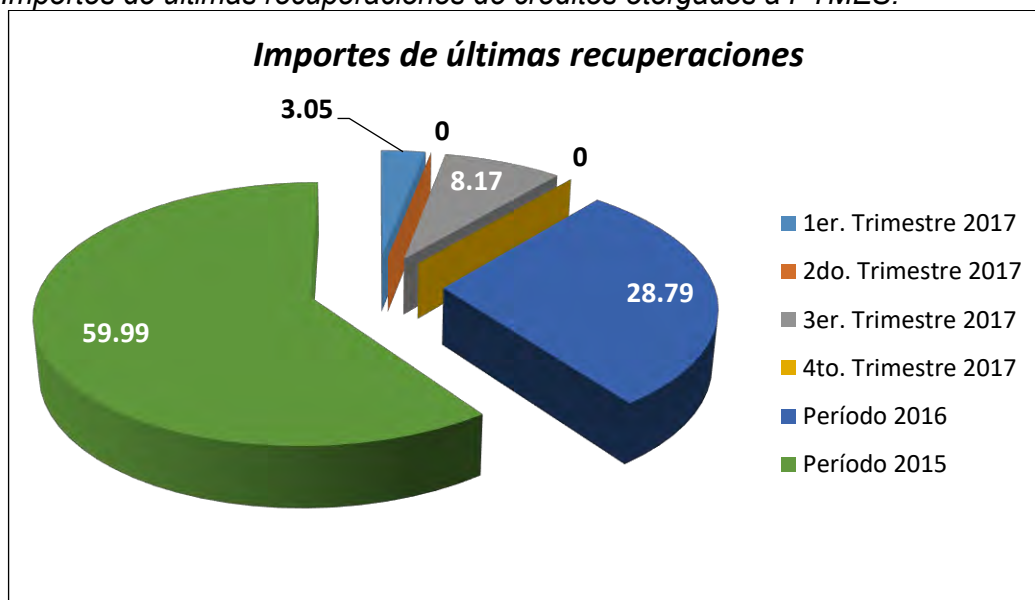
*Importes de últimas recuperaciones de créditos otorgados a PYMES, por trimestres en el período 2017 y en los períodos 2015 y 2016.*

Período	Recuperación S/.	Porcentaje
Primer Trimestre 2017	7,306.46	03.05
Segundo Trimestre 2017	00.00	00.00
Tercer Trimestre 2017	19,579.58	08.17
Cuarto Trimestre 2017	00.00	00.00
Año 2016	68,991.67	28.79
Año 2015	143,742.47	59.99
<b>Totales</b>	<b>239,620.18</b>	<b>100.00 %</b>

*Nota:* Esta tabla muestra los porcentajes de las últimas recuperaciones de los cuatro trimestres del 2017 y los años 2015 y 2016. Guía de observación.

**Figura 32.**

*Importes de últimas recuperaciones de créditos otorgados a PYMES.*



*Nota:* La imagen muestra los porcentajes de las últimas recuperaciones de los cuatro trimestres del 2017 y los años 2015 y 2016. Tabla 34.

En la tabla 34 se llega a interpretar del análisis de la observación de los 81 clientes de la oficina principal del Banco de Crédito del Perú, que en el ejercicio 2015 se ha recuperado el importe de S/. 143,742.47, que representan el 59.99%; en el período 2016 se ha recuperado la suma de S/. 68,991.67, que equivale al 28.79%; El primer trimestre del año 2017 se recuperó S/. 7,306.46, que representa un 3.05%, el segundo semestre ni el cuarto semestre se recuperaron créditos PYME, y en el tercer semestre del año 2017 se llega a recuperar S/. 19,579.58, equivalente al 8.17%. Es preciso aclarar que, la sumatoria de estas recuperaciones que es de S/. 239,620.18 y que representa solo el 4.65% de la deuda total que es de S/. 5,150,312.08, situación que debe preocupar al gerente financiero de la entidad.

## 5.2 Pruebas de hipótesis

### 5.2.1 Contrastación de Hipótesis General

H0: La auditoría operativa no influye de manera directa y significativa en la recuperación de créditos PYME en castigo en el Banco de Crédito del Perú oficina principal Cusco en el periodo 2017.

H1: La auditoría operativa influye de manera directa y significativa en la recuperación de créditos PYME en castigo en el Banco de Crédito del Perú oficina principal Cusco en el periodo 2017.

El nivel de significancia es  $\alpha = 5\%$  (0.05) para todo valor de probabilidad mayor a 0.05, se acepta H0 y para todo valor menor o igual a 0.05 se acepta H1.

#### Prueba de normalidad

Se aplica el estadístico Shapiro-Wilk, para la prueba de normalidad de las variables.

**Tabla 35**

*Prueba de normalidad para la auditoría operativa y la recuperación de créditos PYME en castigo.*

	Pruebas de normalidad		
	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Auditoría_Operativa	,536	81	,000
Recuperación_de_créditos_PYME_en_castigo	,563	81	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

*Nota:* Esta tabla muestra la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk de las variables auditoría operativa y recuperación de créditos PYME en castigo. Elaboración Propia, 2022.

Considerando que P valor de la Variable Mermas = .000 < 0.05 (no tiene distribución normal)

Considerando que P valor de la Variable Estados Financieros = .000 < 0.05 (no tiene distribución normal)

Así mismo, considerando que las dos variables son del tipo ordinal.

Se determinó utilizar para la prueba de hipótesis la prueba de Rho de Spearman; para lo cual se requerirá la escala de criterios por valor de Rho de Spearman.

**Tabla 36***Escala de correlación*

<b>Coefficiente de Rho de Spearman de correlación</b>	
-1	Correlación negativa, grande y perfecta
(-0.9 a -0.99)	Correlación negativa muy alta
(-0.7 a -0.89)	Correlación negativa alta
(-0.4 a -0.69)	Correlación negativa moderada
(-0.2 a -0.39)	Correlación negativa baja
(-0.01 a -0.19)	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
(0.01 a 0.19)	Correlación positiva muy baja
(0.2 a 0.39)	Correlación positiva baja
(0.4 a 0.69)	Correlación positiva moderada
(0.7 a 0.89)	Correlación positiva alta
(0.9 a 0.99)	Correlación positiva muy alta
1	Correlación grande, perfecta y positiva

*Nota:* Esta tabla muestra la escala de correlación del coeficiente de Rho de Spearman. Según Martínez, (2002).

**Tabla 37***Resultado de correlación según Rho de Spearman*

		<b>Correlaciones</b>	
		Auditoria_Opertina	Recuperación_de_Créditos_PYME_en_castigo
Rho de Spearman	Auditoria_Opertina	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,010
	Recuperación_de_Créditos_PYME_en_castigo	Coefficiente de correlación	,284*
		Sig. (bilateral)	,010
		N	81

\* La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

*Nota:* Esta tabla muestra el resultado de correlación según Rho de Spearman de las variables auditoría operativa y recuperación de créditos PYME en castigo. Elaboración Propia, 2022.

De la Tabla 37 se determina que el coeficiente de correlación es .284 que representa una correlación positiva baja, a un nivel de significancia de  $\alpha = 5\%$  (0.05).

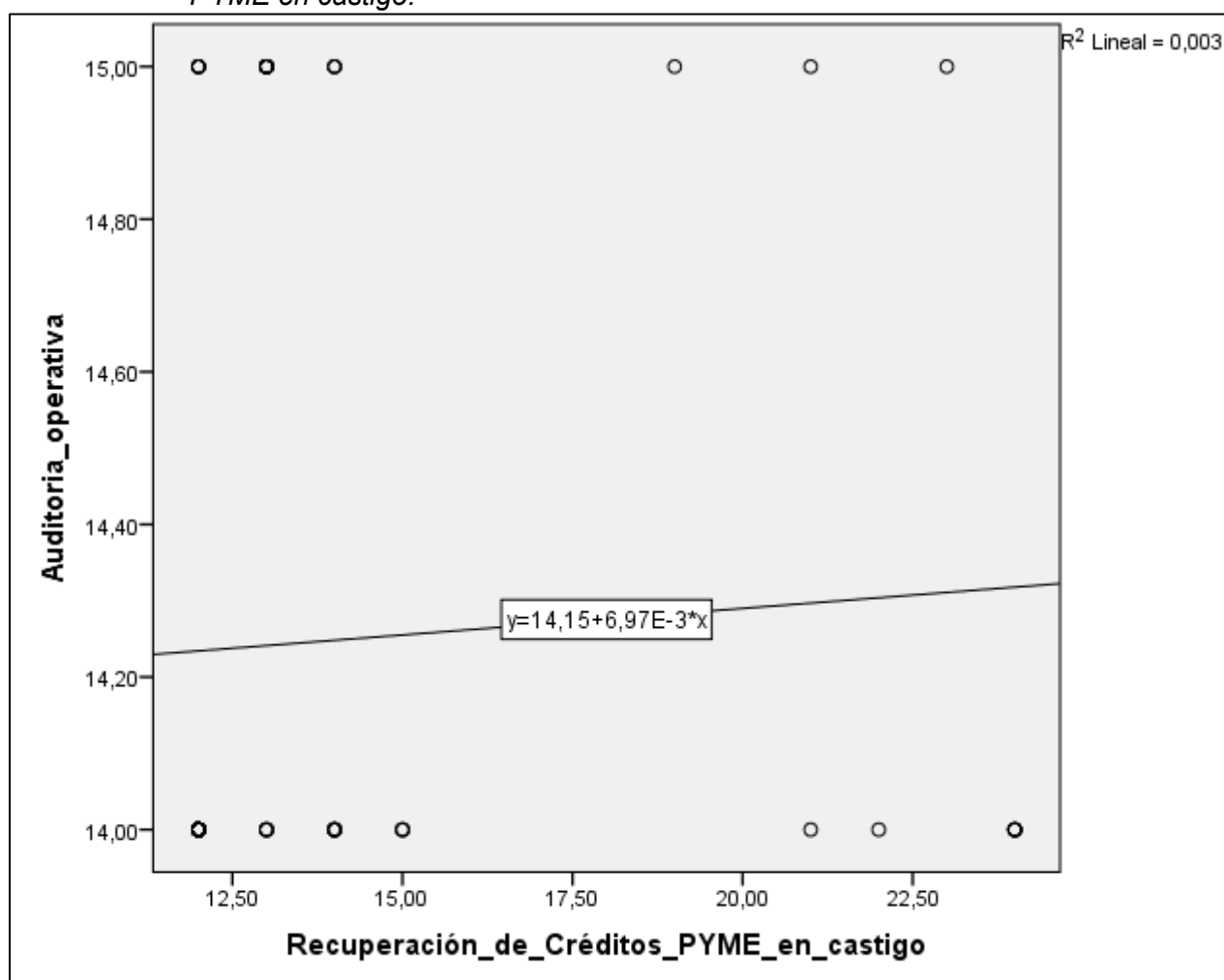
Como P valor o Sig.= 0.010, es menor a  $\alpha$ : 0.05, al ser menor al nivel de significancia, por lo que se acepta la hipótesis alterna de la investigación.

H1: La auditoría operativa influye de manera directa y significativa en la recuperación de créditos PYME en castigo en el Banco de Crédito del Perú oficina principal Cusco en el periodo 2017.

De acuerdo al proceso realizado para la prueba de hipótesis, se ha podido demostrar que. Si existe una correlación baja de 0.284 entre la auditoría operativa y la recuperación de créditos PYME en castigo en el Banco de Crédito del Perú, oficina principal Cusco en el periodo 2017, además de ser directa y significativa ya que donde a un mayor control de la auditoría operativa se verá mayor influencia en la recuperación de créditos PYME en castigo.

**Figura 33.**

*Correlación entre las variables auditoría operativa y recuperación de créditos PYME en castigo.*



*Nota:* La imagen muestra la correlación positiva alta entre las variables, auditoría operativa y la recuperación de créditos PYME en castigo en el Banco de Crédito del Perú, oficina principal Cusco en el periodo 2017. Tabla 37.

### 5.2.2 Contrastación de Hipótesis Especifica 01

H0: La auditoría operativa no influye de manera directa y significativa en las políticas de recuperación de créditos PYME en castigo del Banco de Crédito del Perú oficina principal Cusco en el periodo 2017.

H1: La auditoría operativa influye de manera directa y significativa en las políticas de recuperación de créditos PYME en castigo del Banco de Crédito del Perú oficina principal Cusco en el periodo 2017.

El nivel de significancia es  $\alpha = 5\%$  (0.05) para todo valor de probabilidad mayor a 0.05, se acepta H0 y para todo valor menor o igual a 0.05 se acepta H1.

#### Prueba de normalidad

Se aplica el estadístico Shapiro-Wilk, para la prueba de normalidad de la variable 01 y la primera dimensión de la variable 02.

**Tabla 38**

*Prueba de normalidad para la auditoría operativa y las políticas de recuperación de créditos PYME en castigo.*

	Pruebas de normalidad		
	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Auditoría_Operativa	,536	81	,000
Políticas de recuperación de créditos	,631	81	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

*Nota:* Esta tabla muestra la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk de las variables auditoría operativa y políticas de recuperación de créditos PYME en castigo. Elaboración Propia, 2022.

Considerando que P valor de la Variable Mermas = .000 < 0.05 (no tiene distribución normal)

Considerando que P valor de la Variable Estados Financieros = .000 < 0.05 (no tiene distribución normal)

Así mismo, considerando que las dos variables son del tipo ordinal.

Se determinó utilizar para la prueba de hipótesis la prueba de Rho de Spearman; para lo cual se requerirá la escala de criterios por valor de Rho de Spearman.



**Tabla 39***Resultado de correlación según Rho de Spearman*

		Correlaciones		
			Auditoria_Operativa	Políticas_de_recuperación_de_créditos
Rho de Spearman	Auditoria_Operativa	Coefficiente de correlación	1,000	,479**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	81	81
	Políticas_de_recuperación_de_créditos	Coefficiente de correlación	,479**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	81	81

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

*Nota:* Esta tabla muestra el resultado de correlación según Rho de Spearman de las variables auditoría operativa y las políticas de recuperación de créditos PYME en castigo. Elaboración Propia, 2022.

De la Tabla 39 se determina que el coeficiente de correlación es .479 que representa una correlación positiva moderada, a un nivel de significancia de  $\alpha = 1\%$  (0.01).

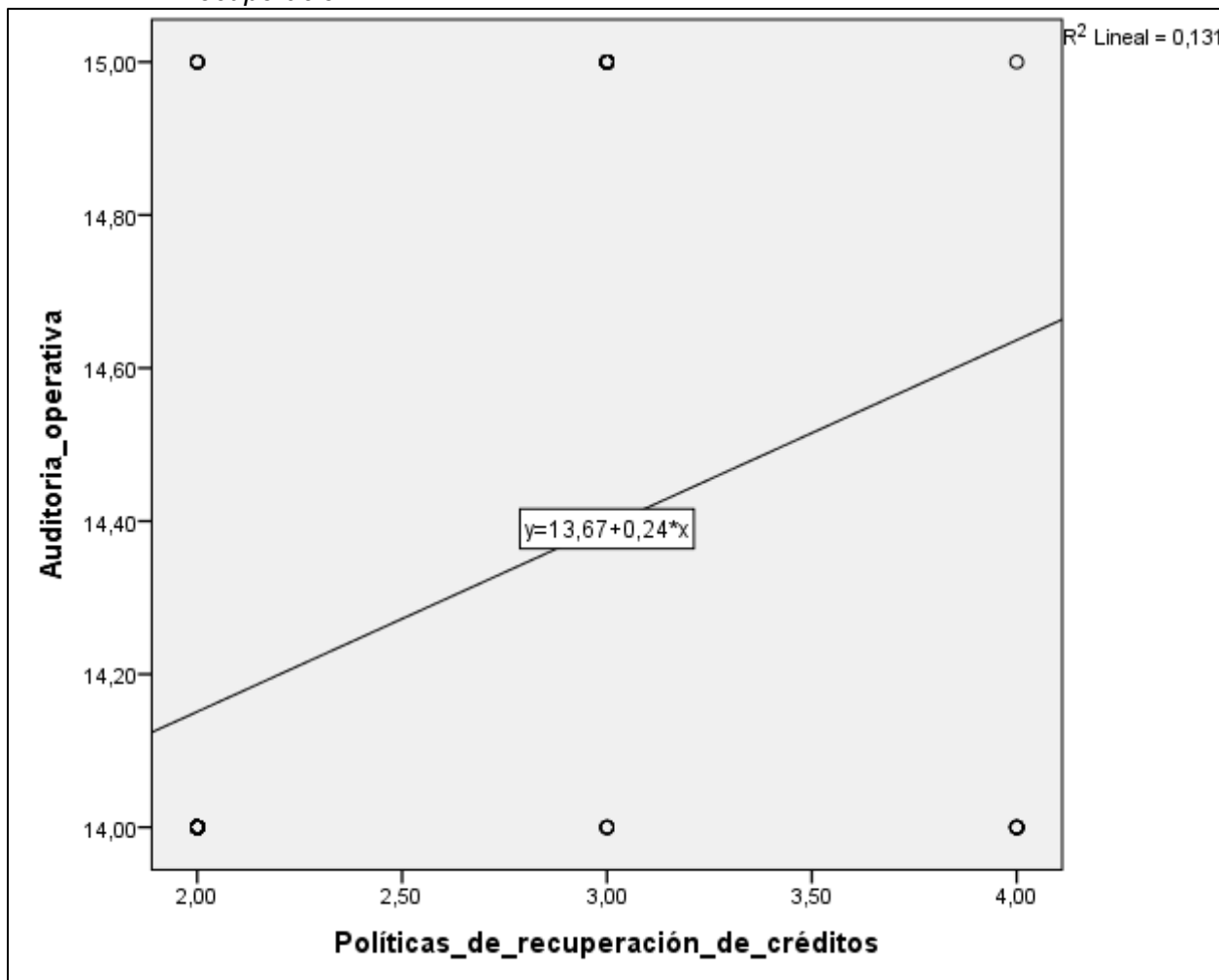
Como P valor o Sig.= 0.000, es menor a  $\alpha$ : 0.01, al ser menor al nivel de significancia, por lo que se acepta la hipótesis alterna de la investigación.

H1: La auditoría operativa influye de manera directa y significativa en las políticas de recuperación de créditos PYME en castigo del Banco de Crédito del Perú oficina principal Cusco en el periodo 2017.

De acuerdo al proceso realizado para la prueba de hipótesis, se ha podido demostrar que. Si existe una correlación moderada de 0.479 entre la auditoría operativa y las políticas de recuperación de créditos PYME en castigo del Banco de Crédito del Perú, oficina principal Cusco en el periodo 2017, además de ser directa y significativa ya que donde a un mayor control de la auditoría operativa se verá mayor influencia en las políticas de recuperación de créditos PYME en castigo.

**Figura 34.**

*Correlación entre las variables auditoría operativa y las políticas de recuperación.*



*Nota:* La imagen muestra la correlación positiva alta entre las variables, auditoría operativa y las políticas de recuperación de créditos PYME en castigo en el Banco de Crédito del Perú, oficina principal Cusco en el periodo 2017. Tabla 39.

### 5.2.3 Contrastación de Hipótesis Específica 02

H0: La auditoría operativa no influye de manera directa y significativa en el proceso de evaluación de recuperación de créditos PYME en castigo del Banco de Crédito del Perú oficina principal Cusco en el periodo 2017.

H1: La auditoría operativa influye de manera directa y significativa en el proceso de evaluación de recuperación de créditos PYME en castigo del Banco de Crédito del Perú oficina principal Cusco en el periodo 2017.

El nivel de significancia es  $\alpha = 5\%$  (0.05) para todo valor de probabilidad mayor a 0.05, se acepta H0 y para todo valor menor o igual a 0.05 se acepta H1.

### Prueba de normalidad

Se aplica el estadístico Shapiro-Wilk, para la prueba de normalidad de la variable 01 y la segunda dimensión de la variable 02.

**Tabla 40**

*Prueba de normalidad para la auditoría operativa y el proceso de evaluación de recuperación de créditos PYME en castigo.*

	Pruebas de normalidad		
	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Auditoría_Operativa	,536	81	,000
Proceso_de_evaluación_de_recuperación_de_créditos	,506	81	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

*Nota:* Esta tabla muestra la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk de las variables auditoría operativa y el proceso de evaluación de recuperación de créditos PYME en castigo. Elaboración Propia, 2022.

Considerando que P valor de la Variable Mermas =  $.000 < 0.05$  (no tiene distribución normal)

Considerando que P valor de la Variable Estados Financieros =  $.000 < 0.05$  (no tiene distribución normal)

Así mismo, considerando que las dos variables son del tipo ordinal.

Se determinó utilizar para la prueba de hipótesis la prueba de Rho de Spearman; para lo cual se requerirá la escala de criterios por valor de Rho de Spearman.

**Tabla 41**

*Resultado de correlación según Rho de Spearman*

		Correlaciones	
		Auditoria_Operativa	Proceso_de_evaluación_de_recuperación_de_créditos
Rho de Spearman	Auditoria_Operativa	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,017
	Proceso_de_evaluación_de_recuperación_de_créditos	Coefficiente de correlación	,017
		Sig. (bilateral)	,878
		N	81
		N	81

*Nota:* Esta tabla muestra el resultado de correlación según Rho de Spearman de las variables auditoría operativa y el proceso de evaluación de recuperación de créditos PYME en castigo. Elaboración Propia, 2022.

De la Tabla 41 se determina que el coeficiente de correlación es .017 que representa una correlación positiva muy baja, a un nivel de significancia de  $\alpha = 5\%$  (0.05).

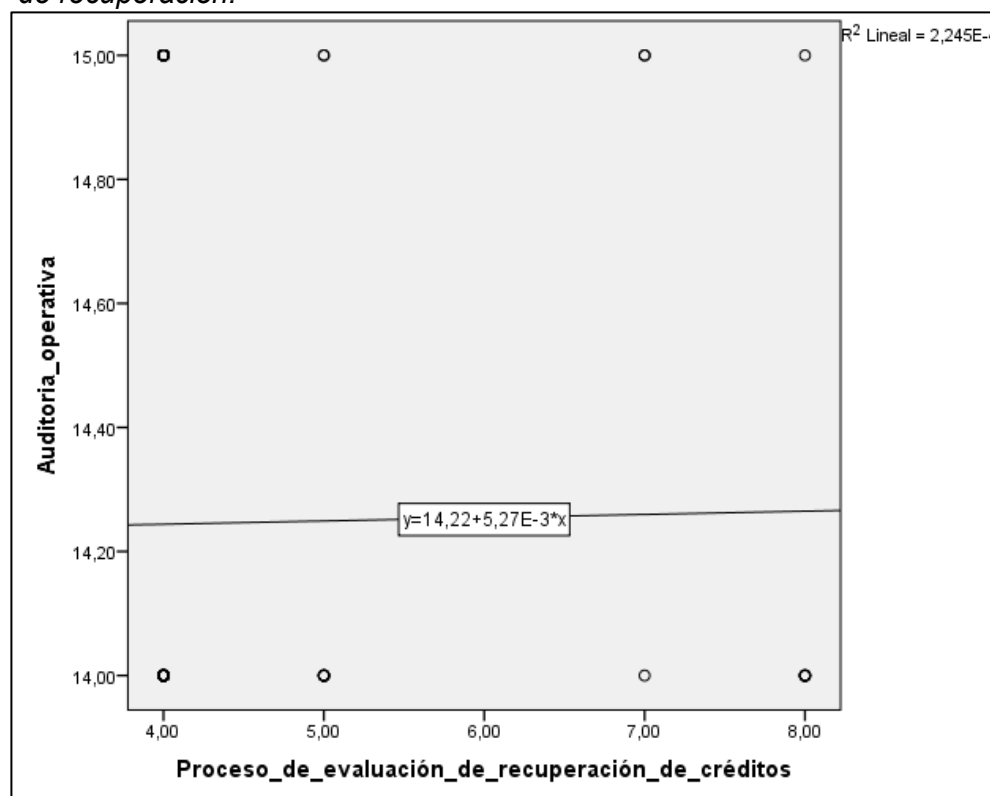
Como P valor o Sig.= 0.878, es mayor a  $\alpha$ : 0.05, al ser mayor al nivel de significancia, por lo que se acepta la hipótesis nula de la investigación.

H0: La auditoría operativa no influye de manera directa y significativa en el proceso de evaluación de recuperación de créditos PYME en castigo del Banco de Crédito del Perú oficina principal Cusco en el periodo 2017.

De acuerdo al proceso realizado para la prueba de hipótesis, se ha podido demostrar que. No existe una correlación muy baja de 0.017 entre la auditoría operativa y el proceso de evaluación de recuperación de créditos PYME en castigo del Banco de Crédito del Perú, oficina principal Cusco en el periodo 2017.

### Figura 35.

*Correlación entre las variables auditoría operativa y el proceso de evaluación de recuperación.*



*Nota:* La imagen muestra la correlación positiva muy baja entre las variables, auditoría operativa y el proceso de evaluación de recuperación de créditos PYME en castigo del Banco de Crédito del Perú, oficina principal Cusco en el periodo 2017. Tabla 41.

#### 5.2.4 Contratación de Hipótesis Especifica 04

H0: La auditoría operativa no influye de manera directa y significativa en las acciones de recuperación de créditos PYME en castigo del Banco de Crédito del Perú oficina principal Cusco en el periodo 2017.

H1: La auditoría operativa influye de manera directa y significativa en las acciones de recuperación de créditos PYME en castigo del Banco de Crédito del Perú oficina principal Cusco en el periodo 2017.

El nivel de significancia es  $\alpha = 5\%$  (0.05) para todo valor de probabilidad mayor a 0.05, se acepta H0 y para todo valor menor o igual a 0.05 se acepta H1.

#### Prueba de normalidad

Se aplica el estadístico Shapiro-Wilk, para la prueba de normalidad de la variable 01 y la tercera dimensión de la variable 02.

#### Tabla 42

*Prueba de normalidad para la auditoría operativa y las acciones de recuperación de créditos PYME en castigo.*

	Pruebas de normalidad		
	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Auditoría_Operativa	,536	81	,000
Acciones de recuperación de créditos	,542	81	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

*Nota:* Esta tabla muestra la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk de las variables auditoría operativa y las acciones de recuperación de créditos PYME en castigo. Elaboración Propia, 2022.

Considerando que P valor de la Variable Merzas = .000 < 0.05 (no tiene distribución normal)

Considerando que P valor de la Variable Estados Financieros = .000 < 0.05 (no tiene distribución normal)

Así mismo, considerando que las dos variables son del tipo ordinal.

Se determinó utilizar para la prueba de hipótesis la prueba de Rho de Spearman; para lo cual se requerirá la escala de criterios por valor de Rho de Spearman.

**Tabla 43***Resultado de correlación según Rho de Spearman*

		<b>Correlaciones</b>		
			Auditoria_Operativa	Acciones_de_recuperación_de_créditos
Rho de Spearman	Auditoria_Operativa	Coefficiente de correlación	1,000	-,034
		Sig. (bilateral)	.	,760
		N	81	81
	Acciones_de_recuperación_de_créditos	Coefficiente de correlación	-,034	1,000
		Sig. (bilateral)	,760	.
		N	81	81

*Nota:* Esta tabla muestra el resultado de correlación según Rho de Spearman de las variables auditoría operativa y las acciones de recuperación de créditos PYME en castigo. Elaboración Propia, 2022.

De la Tabla 9 se determina que el coeficiente de correlación es -.034 que representa una correlación negativa baja,

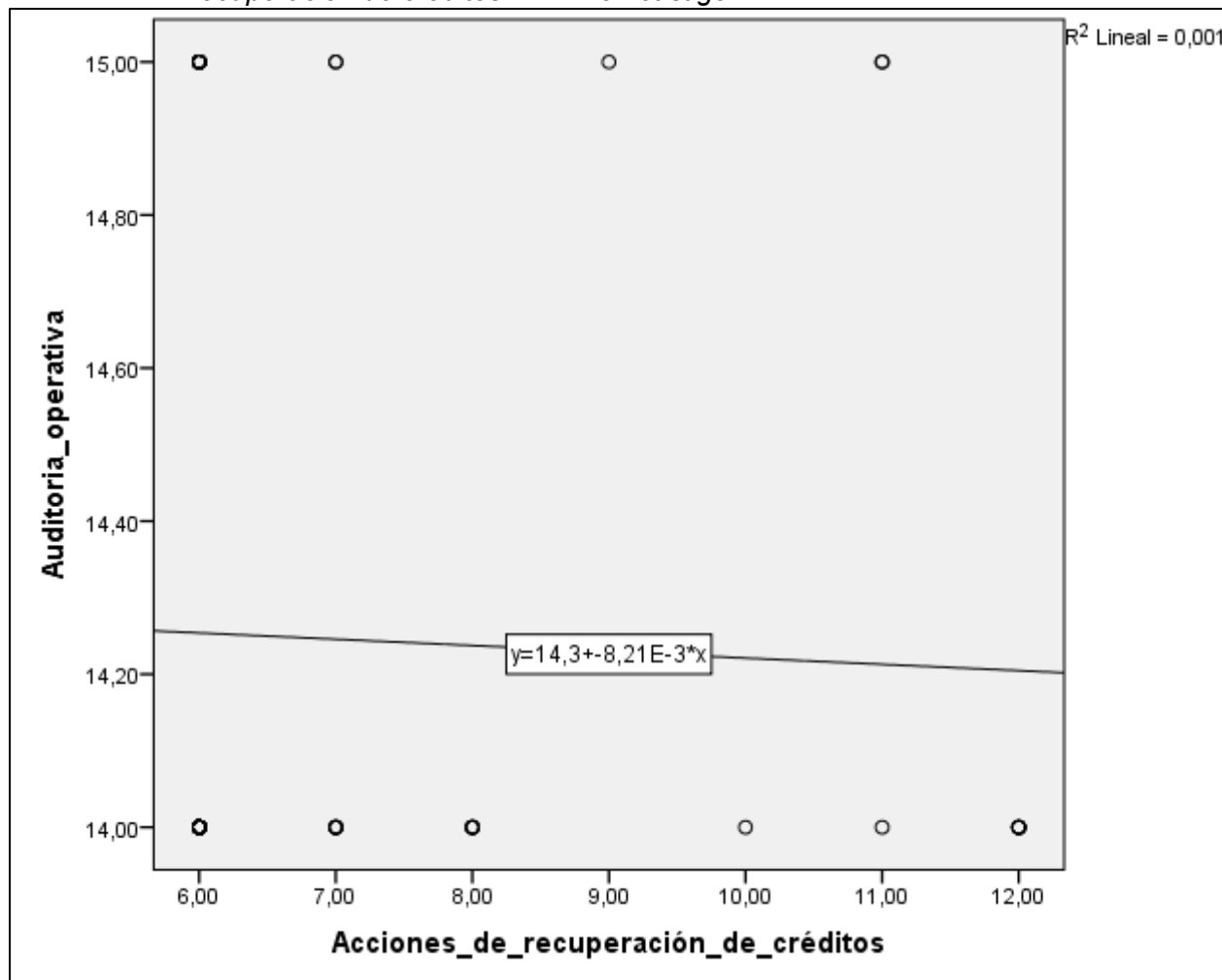
Como P valor o Sig.= 0.760, es mayor a  $\alpha$ : 0.05, al ser mayor al nivel de significancia, por lo que se acepta la hipótesis nula de la investigación.

H0: La auditoría operativa no influye de manera directa y significativa en las acciones de recuperación de créditos PYME en castigo del Banco de Crédito del Perú oficina principal Cusco en el periodo 2017.

De acuerdo al proceso realizado para la prueba de hipótesis, se ha podido demostrar que. No existe una correlación negativa baja de 0.760 entre la auditoría operativa y las acciones de recuperación de créditos PYME en castigo del Banco de Crédito del Perú, oficina principal Cusco en el periodo 2017.

**Figura 36.**

*Correlación entre las variables auditoría operativa y las acciones de recuperación de créditos PYME en castigo.*



*Nota:* La imagen muestra la correlación negativa baja entre la auditoría operativa y las acciones de recuperación de créditos PYME en castigo del Banco de Crédito del Perú, oficina principal Cusco en el periodo 2017. Tabla 43.

### 5.3 Presentación de resultados

#### **La Hipótesis General:**

Si se aplica la auditoría operativa, influirá de manera directa significativa con un P valor o Sig.= 0.010 en la recuperación de créditos PYME en castigo en el Banco de Crédito del Perú oficina principal Cusco en el periodo 2017, es afirmativa, pues el nivel de significancia obtenido en la guía de observación con el análisis documental efectuado con respecto a los créditos PYMES otorgados por esta oficina muestra que las dos variables de estudio, guardan correlación positiva baja de 0.284 con un nivel de significancia del 0.05 que se traduce en una confiabilidad del 95%, pues la variable independiente Auditoría Operativa nos llevará a la recuperación de estos créditos en castigo en un mayor porcentaje en beneficio de la institución.

#### **En cuanto a las Hipótesis Específicas:**

Si se aplica la auditoría operativa, influirá de manera directa significativa con un P valor o Sig.= 0.000 en las políticas de recuperación de créditos PYME en castigo del Banco de Crédito del Perú oficina principal Cusco en el periodo 2017, es afirmativa, pues el nivel de significancia obtenido en la guía de observación con el análisis documental efectuado con respecto a los créditos PYMES otorgados por esta oficina muestra que las primera variable de estudio y la primera dimensión de la segunda variable, guardan correlación positiva moderada de 0.479 con un nivel de significancia del 0.01 que se traduce en una confiabilidad del 99%, pues la variable independiente Auditoría Operativa nos llevará a la recuperación de estos créditos en castigo en un mayor porcentaje en beneficio de la institución al hacer uso de políticas de recuperación de créditos.

Por otro lado, si se aplica la auditoría operativa, no influirá de manera directa significativa con un P valor o Sig.= 0.878 en el proceso de evaluación de recuperación de créditos PYME en castigo del Banco de Crédito del Perú oficina principal Cusco en el periodo 2017, es opuesta, pues el nivel de significancia obtenido en la guía de observación con el análisis documental efectuado con respecto a los créditos PYMES otorgados por esta oficina muestra que las primera variable de estudio y la segunda dimensión de la segunda variable, guardan correlación positiva muy baja de 0.017 con un nivel de significancia del 0.05 que se traduce en una confiabilidad del 95%, pues la variable independiente Auditoría Operativa no nos llevará a la recuperación de estos créditos en castigo en un mayor porcentaje en beneficio de la institución al hacer uso del proceso de evaluación de recuperación de créditos, eso



debido principalmente a que los créditos no recuperados pasaran a ser vendidos a otra empresa que se encargara de su recuperación.

De la misma forma si se aplica la auditoria operativa, no influirá de manera directa significativa con un P valor o Sig.= -0.034 en las acciones de recuperación de créditos PYME en castigo del Banco de Crédito del Perú oficina principal Cusco en el periodo 2017, es nula, pues el nivel de significancia obtenido en la guía de observación con el análisis documental efectuado con respecto a los créditos PYMES otorgados por esta oficina muestra que las primera variable de estudio y la tercera dimensión de la segunda variable, guardan correlación negativa baja de 0.760 con un nivel de significancia del 0.05 que se traduce en una confiabilidad del 95%, pues la variable independiente Auditoría Operativa no nos llevará a la recuperación de estos créditos en castigo en un mayor porcentaje en beneficio de la institución al hacer uso de las acciones de recuperación de créditos, eso debido principalmente a que las acciones de recuperación de los créditos dependerá del personal contratado para este fin.

## Conclusiones

Los resultados de la investigación demuestran como una conclusión general, que la auditoría operativa si influye en la recuperación de créditos pyme en castigo en el Banco de Crédito del Perú, oficina principal Cusco - periodo 2017, de manera directa y significativamente lo que nos indica que a una mayor auditoría operativa habrá una mayor recuperación de créditos PYME en castigo, ya que su objetivo es el examen de la gestión de la empresa precisamente para evaluar la eficacia de sus resultados con respecto a las metas previstas, constituyéndose en una herramienta de apoyo efectivo a la gestión empresarial. Por tanto, tal como se muestra en los resultados de la entrevista al gerente de Créditos y Cobranzas de la empresa, no existe una gestión integral de riesgos por no ser adecuado su sistema de evaluación de riesgos a pesar de que la institución ha capacitado a su personal del área en este tema. Por esta razón del 100% de créditos otorgados en la ciudad del Cusco el 59% de los mismos no han sido pagados y siendo los clientes PYME del distrito de Cusco los más morosos con más del 37% empresas; mientras que la guía de observación a los documentos de los créditos PYMES en castigo otorgados en el Banco de Crédito del Perú oficina principal Cusco en el periodo 2017, de la misma forma la guía de observación nos muestra con un 75.3% los créditos PYME en castigo otorgados en la oficina principal del Banco de Crédito del Perú, cuentan con un control con asignación de tareas durante la auditoría operativa y un 24.7% de cumplimiento de las políticas de recuperación según el tipo de crédito; por lo que la auditoría operativa, influirá de manera directa significativa en la recuperación de créditos PYME en castigo en el Banco de Crédito del Perú oficina principal Cusco en el periodo 2017, llevándonos a la recuperación de estos créditos en castigo en un mayor porcentaje en beneficio de la institución; encontrando con estos resultados una correlación; positiva baja de 0.284 entre la auditoría operativa y la recuperación de créditos PYME en castigo con un valor de  $P = 0.010$  y un nivel de significancia al 0.05, que indica que a la realización de más auditorías operativas habrá una mayor recuperación de créditos PYME en castigo.

La auditoría operativa, influye de manera directa significativa en las políticas de recuperación de créditos PYME en castigo del Banco de Crédito del Perú oficina principal Cusco en el periodo 2017, guardando correlación positiva moderada de 0.479 con un nivel de significancia del 0.01, por lo que la Auditoría Operativa nos llevará a la recuperación de estos créditos en castigo en un mayor porcentaje en beneficio de la institución, al hacer uso de políticas de recuperación de créditos.

La auditoría operativa, no influye de manera directa significativa en el proceso de evaluación de recuperación de créditos PYME en castigo del Banco de Crédito del Perú oficina principal Cusco en el periodo 2017, por tener una correlación positiva muy baja de 0.017 con un nivel de significancia del 0.05, esto debido principalmente a que los créditos no recuperados pasaran a ser vendidos a otra empresa que se encargara de su recuperación.

La auditoría operativa, no influye de manera directa significativa en las acciones de recuperación de créditos PYME en castigo del Banco de Crédito del Perú oficina principal Cusco en el periodo 2017, por tener una correlación negativa baja de 0.760 con un nivel de significancia del 0.05, esto debido principalmente a que no nos llevará a la recuperación de estos créditos en castigo en un mayor porcentaje en beneficio de la institución al hacer uso de las acciones de recuperación de créditos, eso debido principalmente a que las acciones de recuperación de los créditos dependerán del personal contratado para este fin y la pre disposición que estos tenga al cumplir su labor.

## Recomendaciones

1. Como primera recomendación al Directorio del BCP, solicitar al área de Auditoría se implemente una auditoría operativa que permita la recuperación de créditos PYME de manera significativa, con el objetivo fundamental de efectuar el análisis de la gestión de la institución para evaluar permanentemente el cumplimiento de objetivos establecidos por la empresa, que servirá como una herramienta de apoyo efectivo a la gestión empresarial de los Créditos PYME. Por tanto, este hecho redundará en una gestión integral de riesgos adecuado a su sistema de evaluación de riesgos utilizando de mejor manera los servicios del personal que la institución ha capacitado en el área correspondiente en el tema de cobranzas de créditos, y de esta manera revertir ese porcentaje de créditos PYME pagados en más del 59%. Al Directorio del BCP, coordinar la aplicación efectiva de normas y procedimientos de auditoría operativa que le permitirá a la entidad financiera determinar el cumplimiento de objetivos que corresponden al centro de soluciones de pago, a través de las etapas de planeamiento, ejecución, control y supervisión, lo cual permite conocer los tipos de control que existen y las modificaciones que se tienen que realizar y las variables a implementar en la empresa. En este sentido, de acuerdo a lo manifestado por el gerente de Créditos y Cobranzas de la entidad, los créditos que se otorga mensualmente en un promedio de 10 créditos PYME, se lograrán recuperar en mayor porcentaje superando el actual que es menos del 50 %, y que además se deberá reducir el número de créditos castigados que de acuerdo al análisis documental fueron más del 30 % al 2017. Y poner énfasis en la aplicación de mejoras en la auditoría operativa que realmente permita el cumplimiento de las políticas del proceso de gestión de cobranzas a clientes en castigo en la entidad de estudio, ya que la aplicación o ejecución eficiente de una auditoría permite describir y analizar el control de la eficacia, el control operativo, el control estratégico o control de ejecución de las políticas de gestión de cobranzas no solamente a aquellos clientes en cuyo crédito está castigo, sino a todo el proceso de cobranzas. Los procedimientos de auditoría deben ser aplicados correctamente en la evaluación de créditos PYME, debiendo existir un control concurrente sobre la recuperación de créditos que conllevará a detectar desviaciones de los objetivos, supervisando además la recuperación de créditos PYME por medio de una metodología adecuada de auditoría operativa.
2. Como segunda recomendación, se tiene el realizar Auditorías Operativas dirigidas a las políticas de recuperación de créditos, para mejorar la recuperación de estos créditos en castigo.

3. Como tercera recomendación sería que ya no realizar Auditorías Operativas dirigidas a los procesos de evaluación de recuperación de créditos PYME y mejor centrarse en un análisis más rápido para poder proceder a la venta de estos créditos a otras empresas encargadas de su recuperación.
4. Como cuarta recomendación sería el dedicar recursos económicos para capacitar e incentivar al personal encargado de realizar las acciones de recuperación de créditos PYME en castigo y que estas influyan en recuperación de dichos créditos.

## BIBLIOGRAFÍA

- Alatrística, G. (2009). *Auditoría gerencial, políticas y procedimientos, valorización de acciones*. Lima: Interamericana.
- Ander, E. (2018). *Aprender a investigar, Nociones básicas para la investigación social*. (1ra ed.). Argentina: Editorial Brujas.  
<https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2017/05/Aprender-a-investigar-nociones-basicas-Ander-Egg-Ezequiel-2011.pdf.pdf>
- Basales, J., Godoy, V., Retino J., Rojas, D., Rossel, M. La. y Rossel, M. Le. (2014). *El rol del auditor operativo. La importancia del contador como auditor operativo en el contexto actual*. Mendoza: Universidad Nacional de Cuyo – Argentina.
- Calderón, R. (2014). *La gestión del riesgo crediticio y su influencia en el nivel de morosidad de la Caja Municipal de ahorro y crédito de Trujillo – agencia sede institucional - periodo 2013*. Trujillo. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.  
[https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/959/calderonespinola\\_rosa.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/959/calderonespinola_rosa.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Campoverde, F. (2016). *Riesgo crediticio*. <http://www.zonaeconomica.com/riesgo-crediticio>.
- Cano, E. (2007). *Auditoría Operativa*. Extraído el 26 de junio 2007 desde <http://www.eumed.net/cursecon/libreria/rql-genaud/1.htm17/09/06>
- Cañivano, L. (1996). *Curso de auditoría contable*. 4.<sup>a</sup> ed. Madrid: Pirámide.
- Castin, F. (2004). *La gestión financiera en la empresa*. México: Interamericana S.A.
- Castañeda, E. & Tamayo, J. (2012). *La morosidad y su impacto en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la agencia real plaza de la caja municipal de ahorro y crédito de Trujillo 2010-2012*. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego.
- Cardozo, H. (2015). *Ciencias Empresariales*. Bogotá: ECOE Ediciones
- Cavero, A. (2012). *Los niveles de la gestión de riesgo crediticio del Banco De Crédito del Perú, sucursal Cusco – periodo 2012*. Cusco: Universidad Andina del Cusco.
- Coello, A. y Guaranda, I. (2019). *Auditoría operativa al proceso de otorgamiento de créditos y el análisis en la recuperación de la cartera de los clientes de la fundación inversión y cooperación ecuador*. Portoviejo – Manabí: Universidad San Gregorio de Portoviejo.
- Dextre, J. (2016). *Un encuentro con la auditoría gubernamental*. *Revista Lidera*, N°11  
<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/revistalidera/article/view/16896/17201>
- Fabián, L. (2012). *Decisiones financieras y el crecimiento económico de la Caja Municipal de crédito popular de Lima en el periodo del 2007 al 2010*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

- [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/2665/Fabi%c3%a1n\\_sl.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/2665/Fabi%c3%a1n_sl.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Flores, D. (2021). *Auditoría operativa y su influencia en la rentabilidad de las empresas de transporte turístico, caso: Empresa Avalos Tours E.I.R.L, periodo 2015-2016*. Cusco: Universidad Nacional De San Antonio Abad Del Cusco.
- [https://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12918/6283/253T20211106\\_TC.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12918/6283/253T20211106_TC.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Flores, K. (2016). *Propuesta de un plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los socios en la cooperativa de crédito Chimú Cartavio LTDA año 2015*. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.
- Fuentes, R. (2008). *Guía Práctica de la auditoría administrativa*. México D.F: Editorial PAC.
- Editorial Pac. Gerry, J. (2008). *Dirección Estratégica. En J. Gerry, Dirección Estratégica*. Madrid: Pearson.
- García, M. (2016). *Modelo para medir el riesgo de crédito: de la banca*. Bogotá D.C.: Pontificia Universidad Javeriana.
- [http://www.javeriana.edu.co/Facultades/C\\_Econom\\_y\\_Admon/cuadernos\\_admon/pdfs/Cnos\\_Admon\\_23-40\\_12\\_MSaavedra.pdf](http://www.javeriana.edu.co/Facultades/C_Econom_y_Admon/cuadernos_admon/pdfs/Cnos_Admon_23-40_12_MSaavedra.pdf)
- Gómez, R. (2005). *Generalidades de la Auditoría*. Von Generalidades de la Auditoría: [http://www.eumed.net/cursecon/libreria/rql-genaud/1.htm\\_abgerufen](http://www.eumed.net/cursecon/libreria/rql-genaud/1.htm_abgerufen)
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2018). *Metodología de la investigación*. (6ta ed.). México: McGraw-Hill.
- Heviá, E. (1989). *Manual de auditoría interna*. Barcelona: Centrum.
- Historia del BCP (2018). Obtenido de: [https://es.wikipedia.org/wiki/Banco\\_de\\_Cr%C3%A9dito\\_del\\_Per%C3%BA#Actualidad\\_del\\_Banco\\_de\\_Cr%C3%A9dito\\_del\\_Per%C3%BA](https://es.wikipedia.org/wiki/Banco_de_Cr%C3%A9dito_del_Per%C3%BA#Actualidad_del_Banco_de_Cr%C3%A9dito_del_Per%C3%BA)
- Huamán, R. (2014). *Los efectos de la auditoría operativa en la mejora de la gestión de la empresa petroleros del Perú S.A*. Lima: Universidad San Martín de Porres
- Izquierdo, J. y León, J. (2015). *Auditoría operativa a la gestión del inventario de la empresa Ecuatoriana de Negocios ECUNE S.A en el Primer Semestre del año 2014*. Cuenca: Universidad Politécnica Salesiana de Ecuador.
- Luna, Y. (2015). *Auditoría integral normas y procedimientos*. Bogotá: ECOE Ediciones.
- Luyo, L. (2018). *Auditoría operativa y su relación con la gestión en las empresas manufactureras de colchones en el Callao, 2018*. Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- McGraw Hill, (2001). *La auditoría: concepto, clases y evolución*. España: McGraw Hill.
- <https://www.mheducation.es/bcv/guide/capitulo/8448178971.pdf>

- Murillo, K. y Huamán, B., (2012). Administración de riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiquinquirá durante el periodo 2010. Huaraz: Universidad Santiago Antúnez de Mayolo.
- Negrón, L. (2016). *Auditoría operativa desde la perspectiva de los coordinadores de la empresa UPS SCS PERU SRL, provincia constitucional del Callao – Callao 2015*. Callao: Universidad César Vallejo.
- Palacios, L. y Pedemonte, S. (2019). *La auditoría financiera y su influencia en los Créditos Pyme de la Caja Huancayo, Castilla – Piura - Perú 2018*. Piura: Universidad Nacional de Piura
- Ruiz, Y. (2020). *La auditoría operativa y su incidencia en las cuentas por cobrar en la empresa TRADE FEGA S.A., Miraflores-Lima en el año 2019*. Lima: Universidad Peruana de las Américas.
- Sainte, D. (1945). *Perú en cifras. Ediciones internacionales*. Empresa gráfica Scheuch. p. 460-468. OCLC 1138108570. Consultado el 5 de julio de 2022.
- Sánchez, B. (2015). *Auditoría operativa y su incidencia en la administración de la empresa cementerio la paz del Cantón Buena Fe, Provincia de los Ríos, año 2013*. Quevedo: Universidad Técnica Estatal de Quevedo – Ecuador.
- SBS-PERU. (2009). SBS Resolución N° 14353 – 2009. Lima.
- Tafur, E. (2017). *El control de riesgo crediticio y su incidencia en la gestión financiera de las empresas procesadoras de Té en Lima Metropolitana 2014 - 2016*. Lima: Universidad Nacional de San Martín de Porres.  
[https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/3071/tafur\\_aee.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/3071/tafur_aee.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Valderrama, J. (2009). *Teoría y práctica de la auditoría I*. Madrid: Pirámide.
- Velorio, M. (2016). *El crédito financiero y su incidencia en el desarrollo de la gestión financiera de las MYPES del distrito de los Olivos - Lima 2014*. Lima: Universidad Nacional de San Martín de Porres.  
[https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/2464/velorio\\_rma.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/2464/velorio_rma.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Villarán, F. (2018). *Las PYMEs en la estructura empresarial peruana*. Lima: Servicios para el Desarrollo.
- Villarroel, E. (2007). *Auditoría Operativa*. Cochabamba: Universidad Central - Bolivia.  
[https://www.emagister.com/uploads\\_courses/Comunidad\\_Emagister\\_67166\\_67166.pdf](https://www.emagister.com/uploads_courses/Comunidad_Emagister_67166_67166.pdf)
- Westreicher, G. (2020). *Auditor*. Economipedia.com  
<https://economipedia.com/definiciones/auditor.html>



Yáñez, R. (2015). *Auditoria operativa a la eficacia del sistema de programación de operaciones del servicio nacional del sistema de reparto, correspondiente a la gestión 2014*. La Paz: Universidad Mayor de San Andrés

# ANEXOS

## Anexo N°01. Matriz de consistencia

TITULO	PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
Auditoria operativa y su influencia en la recuperación de créditos PYME en castigo en el Banco de Crédito del Perú, oficina principal Cusco - periodo 2017.	¿De qué manera la auditoria operativa influye en la recuperación de créditos PYME en castigo en el Banco de Crédito del Perú oficina principal Cusco - Periodo 2017?	Determinar la influencia de la auditoria operativa en la recuperación de créditos PYME en castigo del Banco de Crédito del Perú en la oficina principal Cusco período 2017.	Si se aplica la auditoria operativa, entonces influirá de manera significativa en la recuperación de créditos PYME en castigo en el Banco de Crédito del Perú oficina principal Cusco en el periodo 2017.	<b>VARIABLE INDEPENDIENTE:</b>  Auditoria Operativa	<p><b>1.1. Enfoque de la Investigación</b> El enfoque de la investigación es <b>CUANTITATIVO</b>.</p> <p><b>1.2. Tipo de Investigación</b> De acuerdo a los propósitos del estudio y a la naturaleza de los problemas planteados, se empleará el siguiente tipo de investigación: <b>BÁSICA</b>.</p> <p><b>1.3. Nivel de Investigación</b> La investigación tendrá un nivel de investigación <b>CORRELACIONAL</b>, porque tiene como propósito conocer la relación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular.</p> <p><b>1.4. Diseño de la investigación</b> El diseño de la investigación es <b>NO EXPERIMENTAL - TRANSVERSAL – CORRELACIONAL</b> No experimental porque implicará solo de la observación del hecho en su estado natural sin ninguna intervención de los investigadores. De corte transversal, porque la recolección de los datos y de la información se realizará en un solo momento al finalizar el periodo 2017. Correlacional, porque con este diseño se pretende encontrar la relación entre las variables en el caso conciso la influencia de las variables auditoria operativa y la recuperación de créditos PYME en castigo en el Banco de Crédito del Perú oficina principal Cusco.</p> <p><b>1.5. Población:</b> la población estará conformada por 103 expedientes los cuales corresponden créditos MYPES castigados de la oficina principal del cusco del Banco de Crédito del Perú en el periodo 2017.</p> <p><b>1.6. Muestra:</b> Se encuentra representada por 81 expedientes de créditos MYPES en castigo de la oficina principal del Cusco del Banco de Crédito del Perú en el periodo 2017.</p> <p><b>1.7. Técnica e instrumento de recolección de datos</b> Entrevista - Guía de entrevista Análisis documental - Guía de observación</p>
	<b>ESPECÍFICOS</b>	<b>ESPECÍFICOS</b>	<b>ESPECÍFICOS</b>	<b>VARIABLE DEPENDIENTE:</b>  Recuperación de Créditos PYME en castigo	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿De qué manera la auditoria operativa influye en las políticas de recuperación de créditos PYME en castigo del Banco de Crédito del Perú oficina principal Cusco - Periodo 2017?</li> <li>¿De qué manera la auditoria operativa influye en el proceso de evaluación de recuperación de créditos PYME en castigo del Banco de Crédito del Perú oficina principal Cusco - Periodo 2017?</li> <li>¿De qué manera la auditoria operativa influye en las acciones de recuperación de créditos PYME en castigo del Banco de Crédito del Perú oficina principal Cusco - Periodo 2017?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Determinar la influencia de la auditoria operativa en las políticas de recuperación de créditos PYME en castigo del Banco de Crédito del Perú oficina principal Cusco - Periodo 2017.</li> <li>Determinar la influencia de la auditoria operativa en el proceso de evaluación de recuperación de créditos PYME en castigo del Banco de Crédito del Perú oficina principal Cusco - Periodo 2017.</li> <li>Determinar la influencia de la auditoria operativa en las acciones de recuperación de créditos PYME en castigo del Banco de Crédito del Perú oficina principal Cusco - Periodo 2017.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La auditoría operativa influye de manera directa y significativa en las políticas de recuperación de créditos PYME en castigo en el Banco de Crédito del Perú oficina principal Cusco en el periodo 2017.</li> <li>La auditoría operativa influye de manera directa y significativa en el proceso de evaluación de recuperación de créditos PYME en castigo en el Banco de Crédito del Perú oficina principal Cusco en el periodo 2017.</li> <li>La auditoría operativa influye de manera directa y significativa en las acciones de recuperación de créditos PYME en castigo en el Banco de Crédito del Perú oficina principal Cusco en el periodo 2017.</li> </ul>		

Elaboración propia

**Anexo N°02. Resultados de la entrevista al gerente de créditos y cobranzas**

N°	Preguntas	SI	NO	OBS.
1	¿El planeamiento de la auditoria operativa conto con normas?		X	
2	¿El planeamiento de la auditoria operativa conto con objetivos claros?	X		
3	¿El planeamiento de la auditoria operativa conto con técnicas y procedimientos adecuados?		X	
4	¿La ejecución de la auditoria operativa conto con el uso de programas?		X	
5	¿En la ejecución de la auditoria operativa se realizaron correcciones internas?		X	
6	¿La ejecución de la auditoria operativa hizo uso de criterios actualizados?	X		
7	¿En la ejecución de la auditoria operativa se realizó control sobre la marcha?		X	
8	¿El Control de la auditoria operativa conto con un sistema de organización?		X	
9	¿Para el Control de la auditoria operativa se asignaron tareas?	X		
10	¿En la supervisión de la auditoria operativa se hizo uso de una o varias metodologías?		X	
11	¿En la supervisión de la auditoria operativa se observó desviación de objetos?		X	
	OBSERVACIONES			
12	¿Cuántos préstamos otorga mensualmente la oficina principal de su entidad a las PYMES?			> 10
13	¿Con qué frecuencia se realizan auditorías operativas en la oficina principal Cusco?			>3 años
14	¿Qué porcentaje de créditos PYME lograron recuperarse entre los años 2015 y 2017 en la oficina principal Cusco?			< 50%
15	¿Cuál es el porcentaje de créditos PYME otorgados entre los años 2015 y 2017, castigados al año 2017 en la oficina principal Cusco?			> 30%
16	¿A la fecha de acuerdo a la base de datos, cómo está la calificación crediticia de los clientes de la oficina principal del banco al 2017?			Pérdida

### Anexo N°03. Resultados de la guía de observación

N°	DISTRITO	BLOQUEO	DIAS_MORA	DEUDA_TOTAL	FECHABLOQUEO	FECULTPAGO	MTOULTIMOPAGO
1	SANTIAGO	E	814	S/ 189,258.41	16/12/2015	07/11/2015	S/ 1,000.00
2	WANCHAQ	E	239	S/ 140,473.43	19/05/2016	26/01/2016	S/ 323.57
3	SANTIAGO	E	239	S/ 135,529.59	24/02/2016	10/07/2015	S/ 6,276.41
4	WANCHAQ	E	214	S/ 134,568.58	21/09/2016	26/05/2016	S/ 899.74
5	SAN SEBASTIAN	E	232	S/ 132,218.80	16/03/2016	07/09/2015	S/ 5,979.15
6	WANCHAQ	E	218	S/ 115,840.17	19/01/2017	20/07/2016	S/ 184.19
7	WANCHAQ	E	218	S/ 114,530.40	14/12/2016	03/08/2016	S/ 1,000.00
8	WANCHAQ	E	218	S/ 106,581.64	16/03/2016	10/11/2015	S/ 88.10
9	WANCHAQ	E	224	S/ 106,104.01	27/04/2016	28/02/2017	S/ 200.00
10	CUSCO	E	218	S/ 103,359.83	19/05/2016	24/11/2015	S/ 4,914.61
11	SAN SEBASTIAN	E	239	S/ 103,296.91	24/02/2016	28/08/2015	S/ 4,999.32
12	WANCHAQ	E	229	S/ 102,588.62	27/04/2016	13/11/2015	S/ 37.10
13	CUSCO	E	232	S/ 101,914.65	14/12/2016	24/05/2016	S/ 4,851.80
14	CUSCO	E	224	S/ 101,416.10	24/11/2016	30/06/2016	S/ 80.98
15	SAN JERONIMO	E	232	S/ 100,934.43	24/11/2016	09/05/2016	S/ 0.01
16	CUSCO	E	224	S/ 100,728.01	15/06/2016	26/12/2015	S/ 4,950.00
17	SAN SEBASTIAN	E	229	S/ 98,236.66	15/06/2016	15/02/2016	S/ 1,560.00
18	WANCHAQ	E	232	S/ 96,568.61	16/03/2016	24/10/2015	S/ 24.09
19	SANTIAGO	E	169	S/ 94,838.18	21/09/2017	22/03/2017	S/ 2,275.26
20	WANCHAQ	E	209	S/ 94,428.39	17/05/2017	27/09/2017	S/ 500.00
21	SAN SEBASTIAN	E	239	S/ 93,689.59	18/01/2017	25/07/2016	S/ 15,000.00
22	CUSCO	E	794	S/ 91,118.10	16/12/2015	11/08/2015	S/ 2,644.14
23	SANTIAGO	E	218	S/ 89,971.82	19/05/2016	21/11/2015	S/ 3,868.68
24	SAN JERONIMO	E	172	S/ 89,580.69	16/02/2017	29/09/2017	S/ 400.00
25	WANCHAQ	E	229	S/ 82,556.73	27/04/2016	06/05/2016	S/ 2,500.00

26	SANTIAGO	E	239	S/ 76,707.63	24/11/2016	17/05/2016	S/ 5,050.00
27	SAN JERONIMO	E	214	S/ 74,624.81	24/02/2016	15/09/2015	S/ 3,137.00
28	SAN SEBASTIAN	E	202	S/ 73,924.26	17/05/2017	29/12/2016	S/ 6,844.74
29	SAN SEBASTIAN	E	239	S/ 73,362.39	15/06/2016	29/03/2016	S/ 1,000.00
30	CUSCO	E	397	S/ 71,293.56	18/01/2017	01/08/2016	S/ 1,873.98
31	SAN JERONIMO	E	239	S/ 70,181.23	25/11/2015	31/08/2017	S/ 200.00
32	SAN SEBASTIAN	E	229	S/ 69,932.97	24/02/2016	16/09/2015	S/ 1,266.90
33	CUSCO	E	239	S/ 69,401.65	21/10/2014	10/08/2017	S/ 500.00
34	SAN JERONIMO	E	229	S/ 69,015.70	18/06/2015	29/09/2017	S/ 1,000.00
35	CUSCO	E	188	S/ 68,873.89	12/07/2017	02/02/2017	S/ 3,331.20
36	CUSCO	E	232	S/ 68,809.84	19/05/2016	09/12/2015	S/ 57.22
37	CUSCO	E	218	S/ 67,253.71	19/05/2016	13/01/2016	S/ 3,000.00
38	WANCHAQ	E	214	S/ 65,971.94	17/05/2017	03/12/2016	S/ 3,056.00
39	CUSCO	E	224	S/ 63,352.52	16/12/2015	02/06/2015	S/ 35,486.48
40	WANCHAQ	E	232	S/ 61,580.39	24/02/2016	29/09/2017	S/ 1,000.00
41	CUSCO	E	164	S/ 61,454.21	19/04/2017	24/03/2017	S/ 500.00
42	SANTIAGO	E	229	S/ 59,225.96	23/09/2015	05/08/2017	S/ 500.00
43	CUSCO	E	239	S/ 57,738.42	24/02/2016	07/10/2015	S/ 1,000.00
44	CUSCO	E	633	S/ 57,085.42	15/06/2016	03/02/2016	S/ 1,000.00
45	SANTIAGO	E	229	S/ 51,747.26	24/02/2016	21/12/2015	S/ 3,000.00
46	WANCHAQ	E	229	S/ 48,777.98	14/12/2016	09/08/2016	S/ 3,000.00
47	WANCHAQ	E	232	S/ 46,192.48	27/04/2016	28/09/2015	S/ 2,179.12
48	SAN SEBASTIAN	E	232	S/ 45,582.35	24/02/2016	10/08/2015	S/ 2,245.19
49	CUSCO	E	239	S/ 45,396.75	24/02/2016	01/07/2015	S/ 2,068.54
50	CUSCO	E	188	S/ 44,007.69	16/02/2017	23/09/2016	S/ 10.22
51	SANTIAGO	E	700	S/ 42,444.24	16/03/2016	01/01/1900	S/ 0.00
52	CUSCO	E	239	S/ 41,721.14	16/12/2015	13/02/2015	S/ 5,703.73
53	WANCHAQ	E	199	S/ 40,980.30	17/05/2017	12/11/2016	S/ 2,825.31
54	CUSCO	E	224	S/ 39,511.08	15/06/2016	08/09/2017	S/ 1,000.00

55	WANCHAQ	E	218	S/ 39,469.90	25/11/2015	29/05/2015	S/ 2,830.82
56	CUSCO	E	794	S/ 39,437.79	16/12/2015	01/01/1900	S/ 0.00
57	SAN JERONIMO	E	676	S/ 39,391.48	27/04/2016	04/11/2015	S/ 7,738.28
58	WANCHAQ	E	199	S/ 39,366.71	17/05/2017	21/12/2016	S/ 400.00
59	CUSCO	E	720	S/ 38,548.88	16/03/2016	13/10/2015	S/ 7.47
60	SANTIAGO	E	158	S/ 37,620.53	15/03/2017	26/09/2017	S/ 2,000.00
61	CUSCO	E	188	S/ 37,448.42	23/02/2017	31/08/2017	S/ 300.00
62	CUSCO	E	218	S/ 37,057.86	18/01/2017	29/09/2016	S/ 2,000.00
63	WANCHAQ	E	224	S/ 36,316.19	16/12/2015	30/03/2017	S/ 1,000.00
64	WANCHAQ	E	209	S/ 34,681.05	20/09/2017	10/08/2017	S/ 700.00
65	SAN SEBASTIAN	E	239	S/ 31,654.91	24/02/2016	30/07/2016	S/ 1,000.05
66	SANTIAGO	E	224	S/ 31,555.93	25/11/2015	17/08/2017	S/ 500.00
67	CUSCO	E	188	S/ 30,150.48	23/02/2017	29/09/2017	S/ 3,344.44
68	SANTIAGO	E	209	S/ 28,015.47	16/02/2017	07/09/2017	S/ 3,680.00
69	CUSCO	E	218	S/ 27,391.48	21/01/2016	12/06/2015	S/ 1,800.00
70	SAN JERONIMO	E	218	S/ 26,408.84	22/04/2015	25/09/2017	S/ 1,000.00
71	CUSCO	E	224	S/ 25,894.85	21/09/2016	19/10/2015	S/ 40,440.12
72	CUSCO	E	239	S/ 22,144.29	28/01/2016	02/08/2016	S/ 500.00
73	WANCHAQ	E	172	S/ 18,799.75	24/11/2016	04/09/2017	S/ 2,855.14
74	WANCHAQ	E	239	S/ 18,686.48	16/03/2016	20/01/2016	S/ 500.00
75	WANCHAQ	E	451	S/ 17,827.31	21/09/2016	01/07/2016	S/ 1.69
76	SAN JERONIMO	E	610	S/ 13,260.42	22/06/2016	28/01/2016	S/ 1,073.87
77	CUSCO	E	573	S/ 10,739.81	21/09/2016	06/02/2016	S/ 8,263.07
78	WANCHAQ	E	250	S/ 10,476.39	17/05/2017	27/09/2017	S/ 100.00
79	CUSCO	E	232	S/ 6,162.62	13/01/2016	24/05/2016	S/ 200.00
80	CUSCO	E	218	S/ 4,343.96	15/06/2016	25/02/2016	S/ 950.00
81	CUSCO	E	389	S/ 976.16	27/02/2017	09/09/2016	S/ 42.45

*Elaboración Propia*

#### Anexo N°04. Guía de entrevista.

Instrumento que nos ayudara a medir la influencia de la auditoría operativa en la recuperación de créditos pyme en castigo en el Banco de Crédito del Perú, oficina principal Cusco - periodo 2017. Desde el análisis del punto de opinión sobre la auditoria operativa por parte del gerente de la entidad.

Nº	Preguntas	SI	NO	OBS.
1	¿El planeamiento de la auditoria operativa conto con normas?			
2	¿El planeamiento de la auditoria operativa conto con objetivos claros?			
3	¿El planeamiento de la auditoria operativa conto con técnicas y procedimientos adecuados?			
4	¿La ejecución de la auditoria operativa conto con el uso de programas?			
5	¿En la ejecución de la auditoria operativa se realizaron correcciones internas?			
6	¿La ejecución de la auditoria operativa hizo uso de criterios actualizados?			
7	¿En la ejecución de la auditoria operativa se realizó control sobre la marcha?			
8	¿El Control de la auditoria operativa conto con un sistema de organización?			
9	¿Para el Control de la auditoria operativa se asignaron tareas?			
10	¿En la supervisión de la auditoria operativa se hizo uso de una o varias metodologías?			
11	¿En la supervisión de la auditoria operativa se observó desviación de objetos?			
	OBSERVACIONES			
12	¿Cuántos préstamos otorga mensualmente la oficina principal de su entidad a las PYMES?			
13	¿Con qué frecuencia se realizan auditorías operativas en la oficina principal Cusco?			
14	¿Qué porcentaje de créditos PYME lograron recuperarse entre los años 2015 y 2017 en la oficina principal Cusco?			
15	¿Cuál es el porcentaje de créditos PYME otorgados entre los años 2015 y 2017, castigados al año 2017 en la oficina principal Cusco?			
16	¿A la fecha de acuerdo a la base de datos, cómo está la calificación crediticia de los clientes de la oficina principal del banco al 2017?			

Cusco, enero de 2020.



### **Anexo N°05. Guía de observación**

Instrumento que nos ayudara a medir la influencia de la auditoría operativa en la recuperación de créditos PYME en castigo en el Banco de Crédito del Perú, oficina principal Cusco - periodo 2017.

#### Información básica

1. Porcentaje de créditos PYME otorgados en al año 2017, por distritos.

Cusco.....

Wanchaq.....

Santiago.....

San Sebastián.....

San Jerónimo.....

2. Porcentaje de créditos PYME pagados por mes período 2017.

Enero.....

Febrero.....

Marzo.....

Abril.....

Mayo.....

Junio.....

Julio.....

Agosto.....

Setiembre.....

Octubre.....

Noviembre.....

Diciembre.....

3. Distritos donde se ubican las PYMEs más morosas del Cusco.

Cusco.....

Wanchaq.....

Santiago.....

San Sebastián.....

San Jerónimo.....

4. Importes de deudas por préstamos otorgados a PYMES al 2017 en los distritos del

Cusco:

Cusco.....

Wanchaq.....  
 Santiago.....  
 San Sebastián.....  
 San Jerónimo.....

5. Estado de la cuenta de Crédito otorgados por distritos al 2017.

.....  
 .....

6. Dias de mora de los créditos castigados otorgados por distrito en la oficina principal Cusco al 2017.

Menos de 180 días.....( )  
 De 180 días a 270 días.....( )  
 Más de 270 días a 360 días.... ( )  
 Más de 360 días a 720 días.....( )  
 Más de 720 días.....( )

7. Fecha de bloqueo de créditos otorgados a PYMES entre el año 2015 y el año 2017 en la oficina principal Cusco:

Al 31/12/2015.....( )  
 Al 31/12/2016.....( )  
 Al 31/12/2017.....( )

8. Períodos de los últimos pagos de créditos otorgados a PYMES al año 2017 por la oficina principal Cusco:

Al 31/12/2015.....( )  
 Al 31/12/2016.....( )  
 Al 31/12/2017.....( )

9. Importes de últimas recuperaciones de créditos otorgados a PYMES, por trimestres en el período 2017:

Primer Trimestre 2017 .....  
 Segundo Trimestre 2017.....  
 Tercer Trimestre 2017.....  
 Cuarto Trimestre 2017.....  
 Año 2016.....  
 Año 2015.....

**Instrucciones:**

Se le recomienda seguir las siguientes instrucciones:

- ✓ Marque con una (X) la respuesta que usted perciba, crea o sienta correcta sobre cada pregunta.
- ✓ Sea objetivo de la observación realizada.

**Instrucciones:** A continuación, se presenta una serie de enunciados dicotómicos, marque con una (X) la respuesta con la cual usted esté de acuerdo.

NO	SI
1	2

Nº	Preguntas	SI	NO
1	La recuperación de créditos PYME en castigo cumplió con las políticas de recuperación según el tipo de crédito.		
2	La recuperación de créditos PYME en castigo cumplió con las políticas de recuperación según las normas de crédito.		
3	La recuperación de créditos PYME en castigo cumplió con los procesos de evaluación de recuperación de créditos en función a los ingresos del cliente.		
4	La recuperación de créditos PYME en castigo cumplió con los procesos de evaluación de recuperación de créditos en función a la rotación de capital del cliente.		
5	La recuperación de créditos PYME en castigo cumplió con los procesos de evaluación de recuperación de créditos en función a la conducta moral del cliente.		
6	La recuperación de créditos PYME en castigo cumplió con los procesos de evaluación de recuperación de créditos en función a los proyectos futuros del cliente.		
7	La recuperación de créditos PYME en castigo cumplió con las acciones de recuperación de créditos de visitas personales.		
8	La recuperación de créditos PYME en castigo cumplió con las acciones de recuperación de créditos de llamadas telefónicas.		
9	La recuperación de créditos PYME en castigo cumplió con las acciones de recuperación de créditos de correos electrónicos.		
10	La recuperación de créditos PYME en castigo cumplió con las acciones de recuperación de créditos de mensajes de texto.		
11	La recuperación de créditos PYME en castigo cumplió con las acciones de recuperación de créditos de notificaciones escritas.		
12	La recuperación de créditos PYME en castigo cumplió con las acciones de recuperación de créditos de procesos jurídicos.		